

SafeZone.ch

Weiterentwicklung Onlineberatung

—

Erhebung der Anforderungen der Stakeholder
Auswertung Workshop 11.12.2019, Bern BAG

1 Anlass

Die anonyme Onlineberatung von SafeZone.ch ergänzt die bestehenden lokalen Beratungsangebote als fester Bestandteil der Schweizer Suchthilfe. Nach mittlerweile 6-jährigem Bestehen werden das Beratungsangebot und die Beratungssoftware von SafeZone.ch rundum erneuert. Die Modernisierung von SafeZone.ch gewährleistet, dass die Beratungsangebote auch zukünftig den Bedürfnissen der Zielgruppen entsprechen.

Die Weiterentwicklung der Online-Beratungsangebote startete im November 2019. Am ersten Workshop erhielten die Fachstellen die Gelegenheit, ihre Bedürfnisse, Ideen und Anforderungen an die Weiterentwicklung von SafeZone.ch sowie an die einzelnen Beratungsmodule (sichere Mailberatung, Chat, Fragen & Antworten, Selbsttest und Hilfe vor Ort) einzubringen.

2 TeilnehmerInnen

Die Veranstaltung richtete sich an Fachpersonen und Fachstellen, welche im Fachnetzwerk von SafeZone.ch mitwirken, sowie an alle interessierten Institutionen, die eigene Angebote im Bereich der Online-Suchthilfe weiterentwickeln möchten.

Am Workshop haben 37 Personen aus der Romandie, der Deutschschweiz und dem Tessin teilgenommen (siehe Anhang 1). Vertreten waren sowohl Personen von der Leitungsebene, als auch Fachpersonen aus der Beratung und Therapie. Knapp die Hälfte der Teilnehmenden ist in der Beratung oder den Gremien von SafeZone.ch aktiv.

3 Ablauf der Workshops

Nach einer kurzen Präsentation der bestehenden Beratungsangebote von SafeZone.ch (siehe Anhang 2 und 3) haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in drei Gruppen die folgenden Fragen bearbeitet:

- Welche Bedürfnisse haben Sie an die Weiterentwicklung der Onlineberatungsangebote (z.B. Mail, Chat, Fragen & Antworten, Selbsttest) – auch mit Blick auf die Nutzung der Beratungstools innerhalb der eigenen Institution?
- Welche Bedürfnisse haben Sie an die Einsatzmöglichkeiten und administrativen Funktionen der zugrundeliegenden Beratungssoftware?
- Welche Bedürfnisse haben Sie an die Weiterentwicklung der Adressdatenbank unter «Hilfe vor Ort» (suchtindex.ch)?

Anschliessend wurden die Resultate präsentiert und auf Pinwänden schriftlich gesammelt. Im letzten Teil erhielten die Teilnehmenden jeder Gruppe die Gelegenheit, pro Frage die Resultate ihrer Gruppe zu priorisieren. Hierfür konnten sie insgesamt 5 Punkte vergeben. Für die Auswertung wurden sowohl die Anzahl Nennungen (bei mehrfach genannten Bedürfnissen) als auch die Punktevergabe über alle Gruppen hinweg summiert. Die unterschiedliche Gruppengrösse wurde hierbei nicht berücksichtigt.

4 Zusammenfassung der Bedürfnisse und Anforderungen der teilnehmenden Fachstellen

- SafeZone.ch soll seine nationale Triagefunktion stärken und das Portal derart weiterentwickeln, dass KlientInnen einfacher und direkter mit lokalen Fachstellen in Verbindung treten können. Die Durchlässigkeit zwischen der anonymen Onlineberatung von SafeZone.ch und den lokalen Beratungsangeboten soll verbessert werden.
- Der Zugang zur Onlineberatung soll vereinfacht werden, z.B. durch niederschwellige Beratungsangebote, die keine Registrierung erfordern, sowie durch den Einsatz von Apps, damit der Zugang über Mobile Devices erleichtert wird. Zudem soll insbesondere die Chatberatung optimiert werden, z.B. durch einen Zugang ohne Registrierung, eine WhatsApp ähnliche Bedienung, fixe Öffnungszeiten sowie durch den Einsatz von Chatbots ausserhalb der Öffnungszeiten.
- Die Fachstellen wünschen sich, dass SafeZone.ch «aus einer Hand» eine zentrale und sichere Softwarelösung bereitstellt mit Tools, die auch lokal genutzt werden können. Bedarf besteht v.a. nach Tools für die sichere Mailberatung sowie für niederschwellige Chatkontakte. Hohe Usability, einfache Integration in lokale Websites und tiefe Kosten sind zentrale Anforderungen. Bezüglich der Administration wird gewünscht, dass die neue Softwarelösung einen einfachen Datenexport in bestehende Klientendossiers und Reportingsysteme ermöglicht.
- Neben Tools für die Beratungskommunikation sehen die Fachstellen vermehrt Bedarf für «digitale Helfer», z.B. in Form von Chatbots. Diese ermöglichen es, die Beratung oder Nachsorge zu erweitern sowie Suchfunktionen und einfache Abfragen zu erleichtern. Es wird gewünscht, das DAS-Tool («NoA-Coach»), welches solche Funktionen bietet, zukünftig auf SafeZone.ch zu integrieren.
- Die Qualitätssicherung und der Datenschutz sollen garantiert und Fortbildungen zu verschiedenen Themen angeboten werden. Bei Intervention und Supervision sehen einige TeilnehmerInnen Verbesserungspotential, z.B. durch vermehrte Durchführung von themenspezifischen (statt sprachregionalen) Austauschtreffen sowie regelmässige doppelte Kontrolle (4-Augenprinzip) der Mailberatungen. Um Wirkungen und Wirkmodelle von Onlineberatung und Blended Counseling besser zu kennen, braucht es mehr Forschung.
- Um den Zugang zu lokalen Fachstellen zu verbessern, muss der Suchindex.ch insbesondere für Klientinnen und Klienten anwenderfreundlicher gestaltet werden, z.B. indem die Such- und Filterfunktionen stark vereinfacht werden.
- Die Verknüpfung von SafeZone.ch zu Tabak- und Rauschstopp-Programmen und vice versa soll verbessert werden.
- Das Extranet von SafeZone.ch soll auch Kontakte mit ExpertenInnen aus anderen Fachbereichen oder eine sichere Kommunikation im regionalen Helfersystem ermöglichen.
- Die SafeZone.ch-Softwarelösung soll zudem auch für Onlineberatung in angrenzenden Bereichen, wie z.B. der Opferhilfe eingesetzt werden können.

5 Detailresultate und Priorisierung

5.1 Anforderungen an die Online-Beratungsangebote

Antworten im O-Ton; gruppiert	Anzahl Nennungen	Priorisierung Summe Punkte
Triagefunktion stärken und erweitern	6	12
<ul style="list-style-type: none">• «Trichterfunktion»: Nationaler Intake über SafeZone.ch => KlientIn kann entweder anonym mit einer SafeZone.ch-Fachperson in Kontakt treten, oder personalisiert eine regionale Fachstelle kontaktieren• Regionale Filterung der Anfragen über SafeZone.ch• Falls ein personalisierter Kontakt mit einer lokalen Fachstelle gewünscht wird, dann einen direkten Mailkontakt oder Vereinbarung eines Face-to-Face-Kontakt mit der regionalen Fachstelle ermöglichen• Sichtbarkeit der lokalen Fachstellen innerhalb der Mail- und Chatberatung auf SafeZone.ch erhöhen sowie Expertise sichtbar machen, z.B. durch Anzeigen der Institution in den Nicknames der BeraterInnen		
Sichere Mailberatung	3	11
<ul style="list-style-type: none">• Baustein bereitstellen, welcher auch lokal genutzt und integriert werden kann		
DAS-Tool integrieren auf SafeZone.ch	4	8
<ul style="list-style-type: none">• Gemeinsam nutzbare Tools KlientIn – Beratungsperson integrieren• Blended Counseling ermöglichen• Tools für Nachsorge integrieren. z.B. Konsumtagebuch, Lebensqualität, niederschwellige Möglichkeit sich wieder zu melden (Anmerkung: beim DAS-Tool sind Nachsorgemöglichkeiten integriert)		
Chat-Beratung optimieren und weiterentwickeln	10	7
<ul style="list-style-type: none">• Niederschwellige Kommunikation ohne Registrierung; Pop-Up weist auf Angebot hin• «WhatsApp-like» – synchrone und asynchrone Kommunikation• Zuordnung KlientIn => BeraterIn ermöglichen• Möglichkeit, das sichere Chat-Tool lokal zu integrieren• Regelmässige Öffnungszeiten; Koordination der Verfügbarkeit der Partnerinstitutionen• Chatbot weist ausserhalb der Öffnungszeiten auf verfügbare Angebote hin		
Die Qualitätssicherung garantieren und weiterentwickeln	5	6
<ul style="list-style-type: none">• Intervision und Supervision ausbauen, z.B. vermehrte Durchführung von themenspezifischen Austauschtreffen sowie regelmässige doppelte Kontrolle (4-Augenprinzip) der Mailberatungen• Fortbildungen zu Technik, Onlinekommunikation, spezifischen Themen sowie ein Manual für die Onlineberatung bereitstellen• Sammlung (ggf. via Chatbot) von Fragen und Antworten im internen Bereich => Analyse und Verbesserungsvorschläge		
Investieren in Datenanalyse und Forschung	2	5
<ul style="list-style-type: none">• Bewertung der Wirksamkeit sowie der Erfolge der Onlineberatung• Mehr über KlientInnen, Beratungsverläufe und Wirkmodelle erfahren		

Verknüpfung zu Tabak- und Rauchstopp-Programmen verbessern	4	4
<ul style="list-style-type: none"> • Tel. Rauchstopplinie prominenter integrieren • Button «Stop Smoking» mit Link auf entsprechende Programme gut sichtbar integrieren • Den Anteil Erstanfragen über Tabak stärken 		
Sichere Kommunikation mit HelferInnensystem	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherer Chatraum für Fallbesprechung mit Drittpersonen • Einbezug und Teilnahme von ExpertInnen für komplexere Probleme (Recht, Medizin) auf der Beratungsplattform 		
Video-Chat («sicheres Skype»)	4	3
<ul style="list-style-type: none"> • Einzel und Gruppen-Video-Chats • Ggf. inklusive Telefonkontakt 		
Automatisierung	4	3
<ul style="list-style-type: none"> • Chatbot für Online-Anfragen • Automatisierte Kurzbotschaften • Anfrage + Antwort per Voicemail 		
Baustein «Aktuelle Selbsttests»	2	2
<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit, die Selbsttests von SafeZone.ch lokal zu nutzen / zu integrieren • Via Selbsttests auch Zugang schaffen zu Mailberatung und zu Face-to-face-Beratung • Smarte Selbsttests in Sozialen Medien anbieten, um das Angebot von SafeZone.ch bekannt zu machen (jugendfreundlicher) 		
Lokale Verankerung; Nutzer werden nicht von den Websites der einzelnen Institutionen weggeführt	2	2
Klare Definition und Positionierung des Beratungsangebots (Kurzberatung, Orientierung, Therapie?)	1	
Barrierefreier Zugang	1	
Zugriff von mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitig	1	

5.2 Anforderungen an die neue Beratungssoftware

Antworten im O-Ton, gruppiert	Anzahl Nennungen	Priorisierung Summe Punkte
Beratungssoftware auch als APP	6	11
<ul style="list-style-type: none"> • Alles über App und Webserver verfügbar machen • Mobiler und niederschwelliger Zugang – für KlientInnen und für Fachleute 		
Zentrale mandantenfähige Technik	4	10
<ul style="list-style-type: none"> • Eine mandantenfähige «SafeZone.ch-Technik für alles», welche für die eigene Institution genutzt werden kann; agil und zentralisiert • Mandantenfähige Software auch für Inhalte, welche zentral bereitgestellt werden und in eigene Websites eingebunden werden können 		
Einfache und kostengünstige Technik	4	8
<ul style="list-style-type: none"> • Usability • Einfache Integration in lokale Websites • Kosten- und zeitgünstig im Aufbau und Betrieb 		
Datenexport	5	4
<ul style="list-style-type: none"> • Einfachen Datenexport oder Einbindung in bestehende Klientendossiers ermöglichen • Schnittstellen zur institutionsinternen Leistungserfassung (Zeit, Dokumentation) 		
Technische Durchlässigkeit (Datenübertragung)	3	2
<ul style="list-style-type: none"> • Triagierung von KlientInnen in beide Richtungen ermöglichen: anonyme Beratung auf SafeZone.ch ↔ Beratung bei regionaler Fachstelle 		
Analysetools	1	2
<ul style="list-style-type: none"> • Tools für Datenanalyse und Statistik zu Nutzungs- und Leistungsindikatoren bereitstellen 		
Datenschutz	2	
<ul style="list-style-type: none"> • Sichere Datenhaltung in der Schweiz • Datenschutzlabel => Standards und Kommunikation dazu (auch für Blended Counseling) 		
Mails oder Chats: Möglichkeit, Links und Bilder zu nutzen	1	

5.3 Anforderungen an den Suchindex.ch / Hilfe vor Ort

Antworten im O-Ton; gruppiert	Anzahl Nennungen	Priorisierung Summe Punkte
Vereinfachung der Suche und Optimierung der User-Führung <ul style="list-style-type: none">• Chatbot für anwenderfreundliche Suche• Interaktiver Suchassistent• Einfache Filterung über Thema und Wohnort• Geolokalisierung «Angebote in meiner Nähe»• Regionale Filter (ZH!)	5	12
Aktualisierung und Koordination <ul style="list-style-type: none">• Aktualisierung der Datenbank sicherstellen• Abgleich zwischen den vom TPF finanzierten und den von Infodrog verwalteten Datenbanken	2	5
Vereinfachung der Darstellung der Suchresultate für KlientInnen <ul style="list-style-type: none">• In einem ersten Schritt z.B. nur ambulante Beratungsstellen oder kantonale Indikationsstelle zeigen	2	3
Falls vorhanden, dann Direktkontakt zu lokalem Chat-/Mailkontakt hinterlegen	1	
Ansprechende Grafik	1	

5.4 Allgemeine / andere Anmerkungen

Antworten im O-Ton
<ul style="list-style-type: none">• SafeZone.ch-Programm auch für Onlineberatung der Opferhilfe auf nationaler Ebene?• Auf stopsmoking.ch: Rauchstopp-Chat – Einstieg via stopsmoking; Testen, ob Bedürfnis besteht und wie praktikabel es sich umsetzen lässt• Die Bekanntheit von SafeZone.ch erhöhen (im Feld, unter Fachleuten)• Promotion stärken: in Restaurants, Schulen, Kioske, Kasinos, Massenmedien

Impressum

Herausgeberin

Infodrog
Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht
Eigerplatz 5
CH-3007 Bern
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

AutorInnen

Alwin Bachmann, Infodrog
Lucia Galgano, Infodrog

© Infodrog 2020