

---

## Workshop 4a

# Onlineberatung – aber sicher!

## Qualitätssicherung und Datenschutz in der digitalen Suchthilfe

Alwin Bachmann, Stv. Leiter Infodrog  
30. Mai 2023, QuaTheDA-Symposium 2023

# Ablauf Workshop

## Kurzinput:

- Grundlagen Qualitätssicherung Onlineberatung
- Qualitätssicherung am Beispiel von SafeZone.ch
- Datenschutz – Vertraulichkeit

## Diskussion:

- Haben Sie Erfahrungen mit Onlineberatung? Wie setzen Sie die Qualitätssicherung um? Wo sehen sie Verbesserungsbedarf, wo Hindernisse?
- Wie könnte Ihnen QuaTheDA helfen, die Qualitätssicherung in diesem Bereich zu verbessern?

## Grundlagen

# Struktur-, Prozess und Ergebnisstandards für eBeratung

Schaub, M./Wenger, A./Bachmann, A./Stark, L./Haug, S. (2014): Qualitätsentwicklung in der internetgestützten Suchthilfe am Beispiel des Schweizer Suchtportals Safe Zone. Suchtmedizin in Forschung und Praxis 16(4): 187–193.

Online abrufbar unter:

<https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/98485/>

Nr.	Bezeichnung	
S1	<b>Niedrigschwelliger Zugang:</b> Niederschwelliger Zugang ist gegeben. Eine Antwort erfolgt nach einer festgelegten und nützlichen Frist.	P7
S2	<b>Minderjährige:</b> Das E-Beratungsangebot verfügt über eine verbindliche Regelung für den Umgang mit minderjährigen Ratsuchenden.	P8
S3	<b>Krisen:</b> Das Suchtberatungsangebot im Internet weist darauf hin, dass Suchtberatung im Internet kein Mittel bei akuten Krisen und Notfällen ist, und für welche Fälle sie sich eignet. Es weist weiter darauf hin, welche Angebote genutzt werden können, wenn es während der Beratung zu Notfällen und Krisen kommt (Notfallnummern etc.).	P8
S4	<b>Erreichbarkeit:</b> Das Angebot ist im Internet über eine Webseite erreichbar, verfügbar und für jene Kommunikationsgeräte kompatibel, für welche das E-Beratungsangebot entwickelt wurde. Ein entsprechender Hinweis dazu sowie zur Browserkompatibilität befindet sich auf der Startseite des Angebots.	P9
S5	<b>Transparenz:</b> Das Suchtberatungsangebot im Internet muss transparent aufgeführt und auch für Laien verständlich beschrieben sein. Es soll finanziell, organisatorisch, personell und räumlich unabhängig von Unternehmen der Heilmittelindustrie (Pharma- und Medizinprodukteunternehmen) sein. Die Organisation/Beratungsstelle, welche hinter dem Suchtberatungsangebot im Internet steht, muss ersichtlich sein.	P10
S6	<b>Multidisziplinarität:</b> Beim Team der Suchtberatenden im Internet sind die Qualifikationen dem Beratungsauftrag entsprechend und interdisziplinär.	P11
S7	<b>Personalressourcen:</b> Die Beratungsstelle hat ausreichende Personalstellen für den Suchtberatungsauftrag im Internet.	P13
S8	<b>Overhead:</b> Die Beratungsstelle verfügt über personelle Ressourcen für die Verwaltung und den technischen Support des Suchtberatungsangebotes im Internet.	P14
S9	<b>Qualifikationen:</b> Grundsätzlich verfügt jedes Mitglied des im Internet tätigen Suchtberatungsteams über eine auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation oder eine andere Spezialisierung. Weiter hat jedes Mitglied Kompetenzen im Bereich der Besonderheiten einer schriftbasierten Kommunikation im Internet (Chat, E-Mail, Forum).	P15
S10	<b>Zusammenarbeit:</b> Die Zusammenarbeit mit Vertreter:innen anderer Fachrichtungen ist definiert.	P16
S11	<b>Kooperation/Netzwerk:</b> Die im Internet tätige Suchtberatungsstelle kooperiert in abgestimmter Form mit anderen Diensten und Einrichtungen, die insbesondere in jenen Fällen zur Verfügung stehen, für welche die im Internet tätige Suchtberatungsstelle kein geeignetes Angebot vorweisen kann.	P17
S12	<b>Informationen zu E-Beratungskosten:</b> Das Onlineberatungsangebot informiert transparent über die Beratungskosten (gebührenfrei oder kostenpflichtig).	E1
S13	<b>E-Beratungsraum:</b> Die virtuellen Räumlichkeiten (Internetbrowser, Chatoberfläche, E-Mail-Boxen, Verbindungsgeschwindigkeit zum Internet etc.) der Stelle/Institution sollen für Suchtberatung im Internet geeignet sein. Insbesondere der Bereich Datenschutz ist berücksichtigt.	E2
P1	<b>Sicherung des fachlichen Könnens:</b> Träger und Leitende der Beratungsstelle/Einrichtung, die Suchtberatung im Internet anbieten, stellen sicher, dass das Team der im Internet tätigen Suchtberatenden seine fachliche Arbeit allein nach den anerkannten Regeln des fachlichen Könnens ausrichtet.	
P7	<b>Beratungsplanung:</b> Die Beratungsplanung wird durch die Suchtberatung im Internet aufsuchenden Person unter Berücksichtigung ihrer kognitiven und technischen Möglichkeiten transparent und nachvollziehbar vereinbart, ist ziel- und ressourcenorientiert und wird bei längeren Suchtberatungen im Internet mit ihr in regelmäßigen Abständen überprüft und der individuellen Situation angepasst.	
P8	<b>Verschwiegenheit:</b> Der Schutz der Privatsphäre wird gewährleistet durch die Aufklärung der Suchtberatung im Internet aufsuchenden Person über Rahmenbedingungen der Arbeit, Schweigepflicht und Datenschutz sowie die Verpflichtung aller in der Suchtberatung im Internet tätigen Personen auf die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Regelungen.	
P9	<b>Dokumentation der Suchtberatung:</b> Es ist geregelt, welche Basisdokumentation pro Beratungsfall erfolgt. Die Aufzeichnungen der elektronischen Beratungsdokumentation werden unter Berücksichtigung kantonaler und/oder nationaler Vorgaben mindestens zehn Jahre aufbewahrt. Es besteht eine Regelung, was mit der elektronischen Beratungsdokumentation nach Ablauf dieser zehn Jahre geschieht.	
P10	<b>Recht auf Dateneinsicht:</b> Falls eine Suchtberatung im Internet aufsuchende Person Einsicht bzw. eine Kopie ihrer erhobenen Daten verlangt, erfolgt dies nach den Regeln des Datenschutzgesetzes des Bundes und nach einem vordefinierten Ablauf.	
P11	<b>Fallbesprechungen:</b> Regelmässige Fallbesprechungen finden, insbesondere bei schwierigen Konstellationen, im multidisziplinären Suchtberatungsteam in vordefinierten Zeitabständen statt. Diese Intervention kann online oder offline stattfinden.	
P13	<b>Fortbildung:</b> Die im Internet tätigen Suchtberatenden nehmen regelmässig an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen teil.	
P14	<b>Supervision:</b> Für die Fallarbeit wird regelmässig externe Supervision in Anspruch genommen. Diese Supervision kann offline oder online durchgeführt werden.	
P15	<b>Hintergrund beraterischer Methoden:</b> Die im Internet tätigen Suchtberatenden kennen theoretische Modelle der Suchtentstehung, der Abhängigkeit und der Verhaltensänderung und richten sich nach evidenzbasierten suchtberaterischen Methoden aus.	
P16	<b>Technische Methoden:</b> Die im Internet tätigen Suchtberatenden kennen und verwenden verschiedene Methoden der schriftbasierten psychosozialen Onlineberatung und Online-therapie.	
P17	<b>Diversität:</b> Die im Internet tätigen Suchtberatenden berücksichtigen Aspekte der Diversität (Gender, Migration, Alter, Komorbidität etc. sowie die Beratungsmodalität und die technische Fähigkeiten der ratsuchenden Person etc.).	
E1	<b>Zielausrichtung der Suchtberatung im Internet:</b> Die Suchtberatung im Internet erfolgt nach einer klar definierten Zielausrichtung, z. B. reduziertes Risikoverhalten, Stabilisierung bzw. Verbesserung der Gesundheit, soziale Stabilisierung und/oder Reduktion des Substanzkonsums bzw. des substanzungebundenen Verhaltens.	
E2	<b>Statistische Aufbereitung der Arbeit:</b> Einzelfallarbeit und fallübergreifende Massnahmen werden jährlich nach ausgewählten Kriterien quantitativ dargestellt und mit Blick auf den jeweiligen Bedarf und die Ziele der im Internet tätigen Suchtberatungsstelle reflektiert, z. B. Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr, Dauer der Beratungen in Monaten, Kontakthäufigkeiten der Beratungen, Art der Beendigungen von Suchtberatungen, Weiterweisungen an Suchtberatungsstellen (intern/extern) Zugriffe auf die Website etc.	

Tab. 1: Liste der empfohlenen Qualitätsstandards für mindestens Minimal-Standards (S = Strukturstandard, P = Prozessstandard, E = Ergebnisstandard).

# Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität

Ebenen	Beispiele
Strukturqualität	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sichtbarkeit, Erreichbarkeit und Transparenz des Online-Angebots</li><li>• Personalressourcen, Qualifikation</li><li>• Zusammenarbeit (mit anderen Fachbereichen, weiterführende Hilfe)</li><li>• Technische Infrastruktur, Online-Beratungstools</li></ul>
Prozessqualität	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fachliche Standards, Beratungskonzepte, Beratungsmethoden</li><li>• Fortbildungen, Intervision, Supervision</li><li>• Dokumentation</li><li>• Vertraulichkeit, Rechte der Klient:innen auf Dateneinsicht</li></ul>
Ergebnisqualität	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klar definierte Zielausrichtung des Online-Angebots</li><li>• Statistik und Reporting</li><li>• Wirkungsmessung</li></ul>

## Kompetent, sicher, anonym: SafeZone.ch ist Ihre Online-Plattform für Suchtberatung



SafeZone.ch bietet Online-Beratung zu Suchtfragen. Für Betroffene, deren Angehörige und Nahestehende, für Fachpersonen und Interessierte. Alle Beratungsangebote sind kostenlos und anonym.

Die Online-Plattform wurde vom Bundesamt für Gesundheit und Infodrog in Zusammenarbeit mit verschiedenen Suchtfachstellen und Kantonen entwickelt.

Gerne können Sie eine kostenlose, anonyme Online-Beratung beanspruchen, Sie können bei Fragen und Antworten nach Erfahrungen und Tipps suchen, eigene öffentliche Fragen stellen oder sich bei einem Selbsttest orientieren.

[Zur Online-Beratung](#)

### Ihre Fragen und unsere Antworten zu Abhängigkeit, Substanzkonsum und Hilfe bei Suchtproblemen:

Meine kinderlose Tante (75) hat seit dem Tod des Partners immer Geldprobleme. Ich dachte die Rente sei wohl zu knapp. Jetzt habe ich gehört, sie kaufe ständig wahllos teure Sachen und schenke sie Bekannten, die das gar nicht wollen. Ist sie kaufstüchtig? Was kann ich tun? Ich wohne leider w...

[Zur Antwort](#)

Alkohol und Depressionen. Entzugserscheinungen: Ich bin seit einem Jahrzehnt ein Wochenendsäufer und nun abstinent. Ist es gefährlich, Speisen zu essen, die Alkohol enthalten?

[Zur Antwort](#)

Seit Längerem schaue ich jeden Tag mehrere Stunden lang Sexfilme und Bilder im Internet an und befriedige mich dabei selbst. Ich bin süchtig danach und würde gerne damit aufhören. Was kann ich tun?

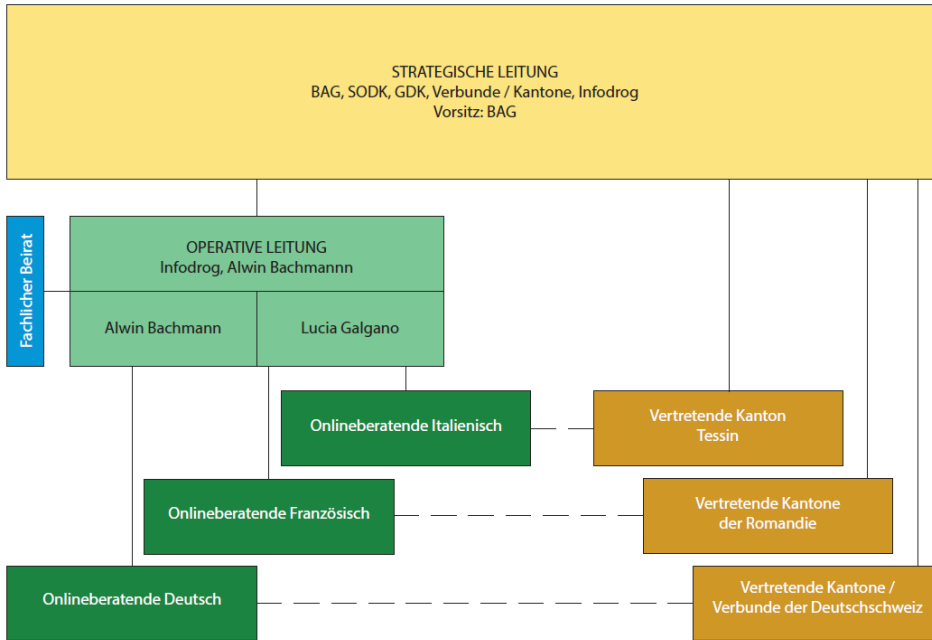
[Zur Antwort](#)

Alle Fragen & Antworten in der [Übersicht](#)  
Eigene öffentliche Frage stellen

## Beratungsangebote von SafeZone.ch

Bedürfnis der ratsuchenden Person	Angebot auf SafeZone.ch	Link
Individuelle Beratung und Begleitung	a) Anonyme Online-Beratung	a) <a href="https://safezone.ch/de/beratung">safezone.ch/de/beratung</a>
Persönliche Beratung bei lokaler Fachstelle	b) Online-Direktkontakt bei einer lokalen Fachstelle c) Adressdatenbank	b) <a href="https://safezone.ch/de/blended-counseling">safezone.ch/de/blended-counseling</a> c) <a href="https://suchtindex.infodrog.ch/de">suchtindex.infodrog.ch/de</a>
Selbsteinschätzung und Selbstmonitoring	d) Selbsttest zu Alkohol, Tabak, Cannabis, Stress e) Links zu Selbstmanagement-Tools	d) <a href="https://safezone.ch/de/selbsttests/coach-waehlen">safezone.ch/de/selbsttests/coach-waehlen</a> e) Verschiedene Unterseiten, z.B. <a href="https://safezone.ch/de/selbsttests/alkohol">safezone.ch/de/selbsttests/alkohol</a>
Information	f) Informationen zu Substanzen, Verhaltenssucht, Drug-Checking, Umgang mit Angehörigen	f) Verschiedene Unterseiten, z.B. <a href="https://safezone.ch/de/suechte-und-substanzen/alkohol">safezone.ch/de/suechte-und-substanzen/alkohol</a>
Selbsthilfe – Erfahrungen anderer	g) Öffentliche Fragen und Antworten h) Links zu Selbsthilfeangeboten	g) <a href="https://safezone.ch/de/fragen-und-antworten">safezone.ch/de/fragen-und-antworten</a> h) <a href="https://safezone.ch/de/selbsthilfe">safezone.ch/de/selbsthilfe</a>

# Kooperation Bund-Kantone-lokale Fachinstitutionen



## Bundesamt für Gesundheit:

- Vorsitz Strategische Leitung
- Finanzierung und Mandatierung von: Softwareentwicklung und -Unterhalt, Hosting, ISDS, Leitung der Online-Plattform, Begleitstudien

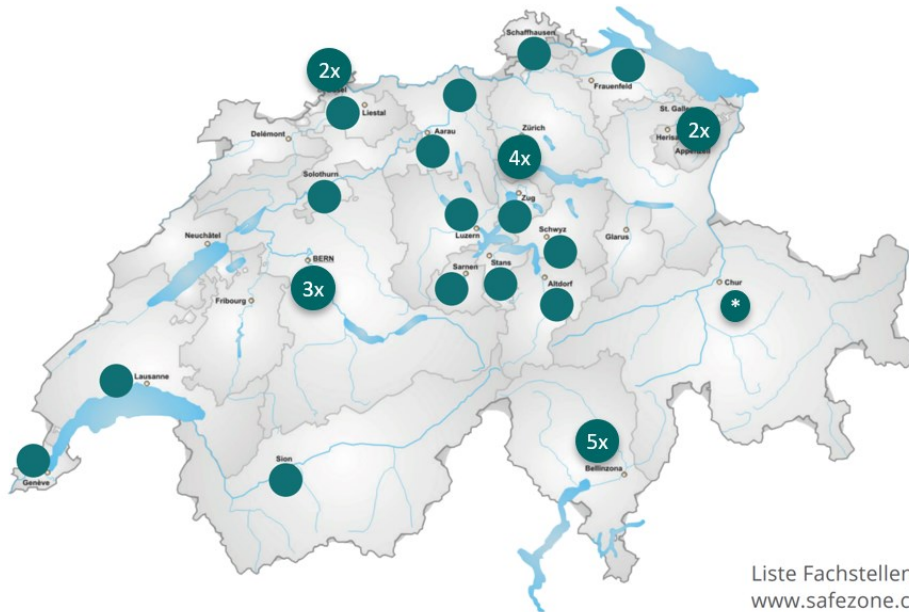
## Infodrog:

- Operative Leitung der Online-Plattform
- Koordination des Kompetenznetzwerks
- Schnittstelle zw. fachlichen Anforderungen und technischer Weiterentwicklung
- Qualitätssicherung, Fortbildungen, Datenschutz

## Kantone und Fachstellen:

- Finanzierung und Erbringung der Beratungsleistungen

# Fachnetzwerk und nationale Abdeckung



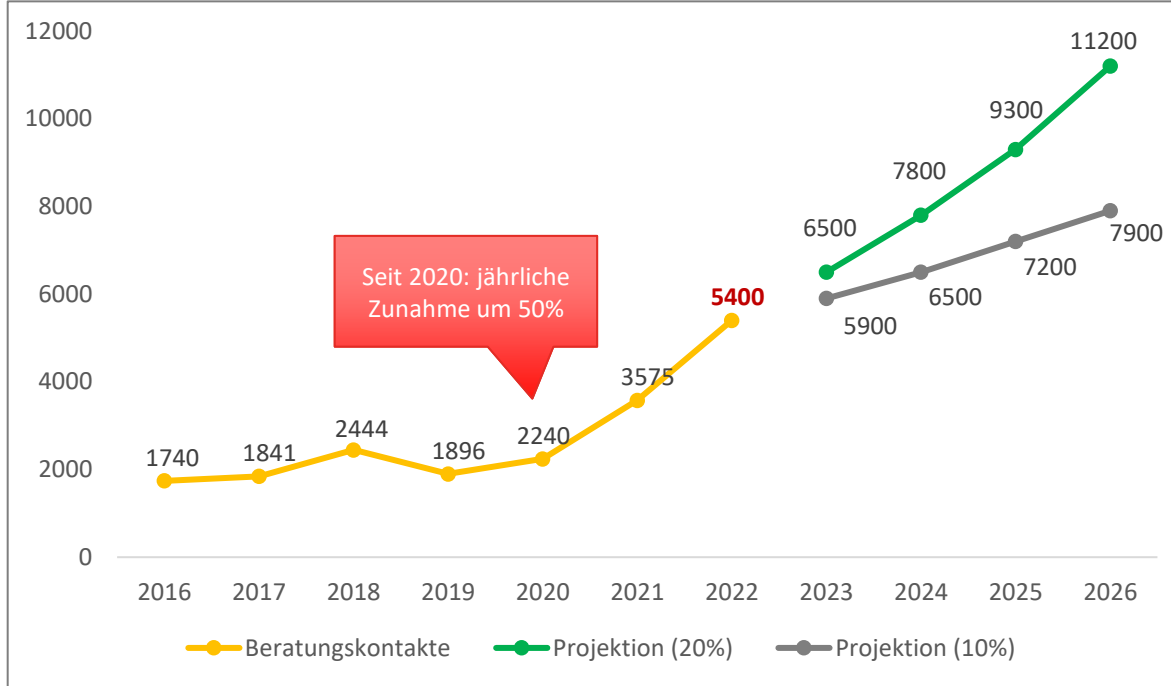
Stand 2023:

>50 Fachpersonen  
28 Fachinstitutionen  
(Zentral-CH: Teilnahme im Verbund)

Ca. 340 Stellenprozente  
3 Sprachen (DE, FR, IT)

\* Teilnahme in Planung

# Entwicklung der Nutzungszahlen



## 2022:

- 2130 aktive Beratungsfälle
- 2019 Neuanfragen
- 5400 Beratungskontakte
- 80 öffentliche Fragen
- 493'475 Web Visits



# Anzahl/Profil der Ratsuchenden 2021 (N=1684)

## Anfragen von Frauen

53.5%

Nicht-binär:  
0.6%



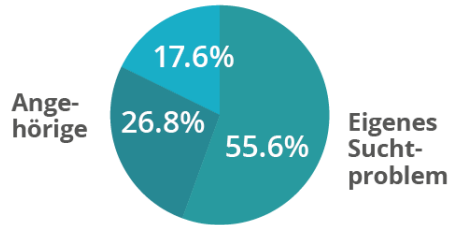
## Anfragen von Männern

41.6%

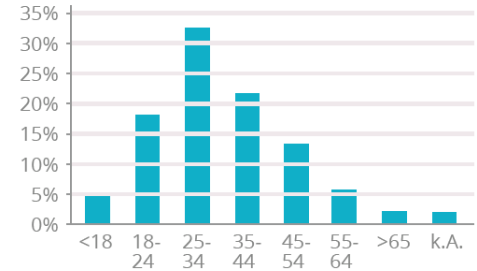
Keine Angaben:  
4.3%



## Andere



## Altersverteilung



**Online-Beratung:** 2021 wurden 1684 Online-Beratungen durchgeführt. Die Anzahl Kontakte pro Beratung variiert zwischen einmaligen Beratungskontakten bis zu längeren Begleitungen mit mehr als zehn Kontakten pro Beratung. Insgesamt fanden 3575 Beratungskontakte durch Klient:innen statt.

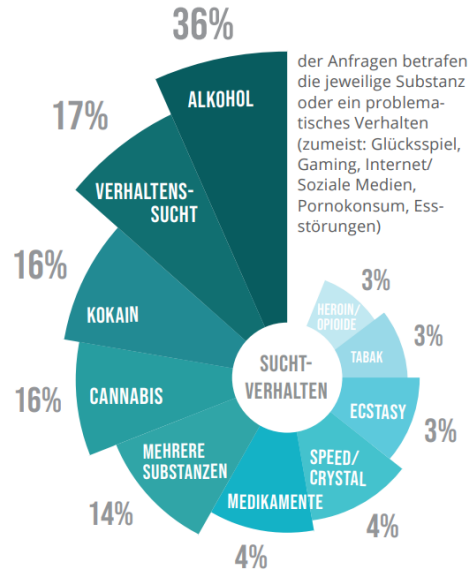
**Hilfesuchende Personen:** Zu den häufigsten Problemsituationen gehören Abhängigkeit, emotionale und psychische Probleme, Beziehungsschwierigkeiten und multiple Probleme.

Anfragen von Minderjährigen haben 2021 leicht zugenommen - vermehrt von Jugendlichen mit psychischen Krisen.

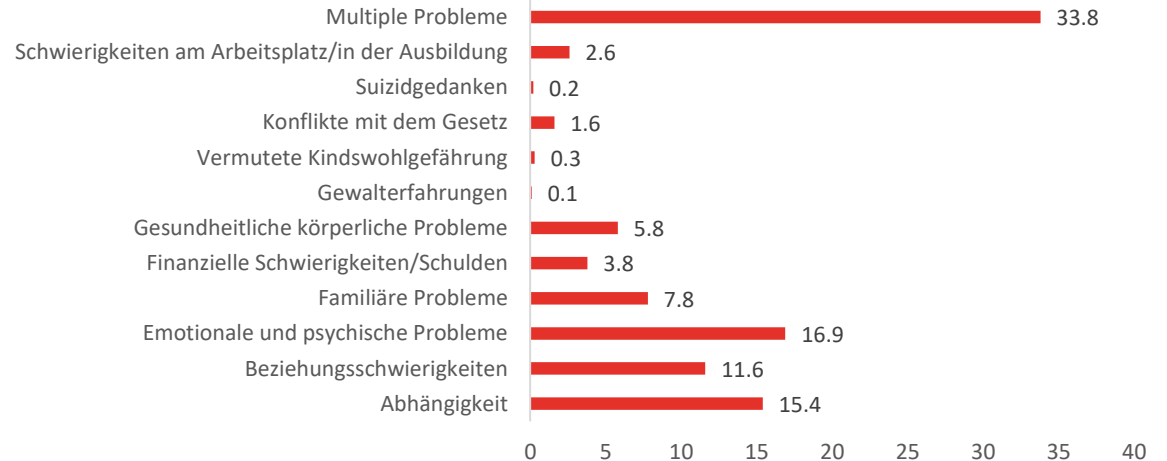
DE = 75%; FR = 16%; IT = 9%

# Substanzen und Problemlagen 2021 (N=1684)

Am häufigsten Anfragen zu: Alkohol, Verhaltenssuchten, Kokain, Cannabis

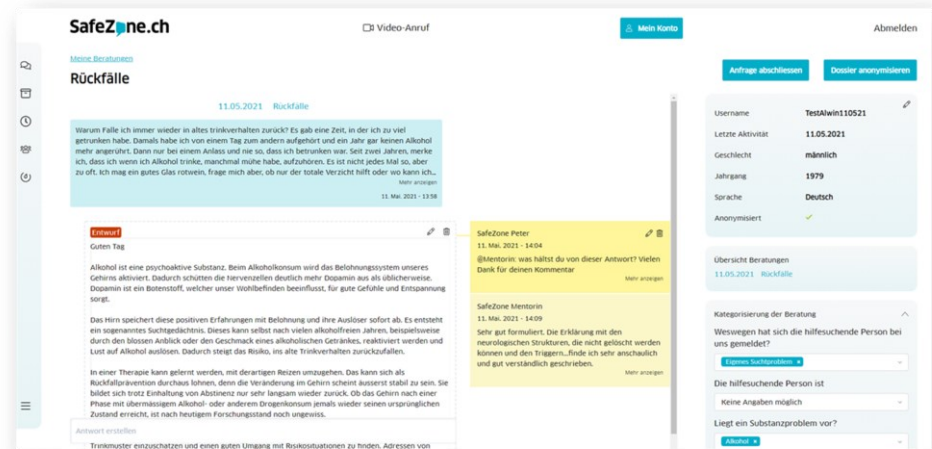


Problematiken (Anteil gültige Antworten in %; n=1023)



# Vernetzung in der «Virtuellen Beratungsstelle»

- Die Fachpersonen arbeiten in einer online zugänglichen mandantenfähigen „Virtuellen Beratungsstelle“
- Schulungen, Interventionen und Supervisionen werden online durchgeführt
- Support, Unterhalt, QS und technische Weiterentwicklungen werden zentral durch Infodrog / das BAG sichergestellt



# Qualifikation der Berater:innen

- «Die Fachinstitution stellt der Plattform „SafeZone.ch – Online-Beratung zu Suchtfragen“ eine oder mehrere Fachpersonen mit **Ausbildung in Psychologie, Sozialarbeit oder Sozialpädagogik** und mit **mehnjähriger Erfahrung in der Suchtberatung** zur Verfügung. Der Anteil der vereinbarten Stellenprozente beträgt in der Regel mindestens 10 Prozent»
- «Die Fachinstitution **stellt die Fachperson für eine zweitägige Schulung sowie für das Mentorat frei**, in der sie mit den technischen Voraussetzungen und fachlichen Besonderheiten der Onlineberatung vertraut gemacht wird. **Die Absolvierung der Schulung respektive des Mentorats ist eine notwendige Bedingung** für die Mitarbeit bei SafeZone.ch.»

# User:innen-zentrierte Softwareentwicklung

- Die Website [www.SafeZone.ch](http://www.SafeZone.ch) wurde 2021 nach den Prinzipien des Human-Centered-Design-Ansatzes aktualisiert. Betroffene und deren Angehörige wurden bei der Konzeption in Workshops einbezogen. Die Verbesserung der Usability führte zu einer **schlagartigen Zunahme von Beratungsanfragen** ab dem Tag des Relaunches (ca. +30%).
- Agile Softwareentwicklung: Die Entwicklung der Beratungsapplikation erfolgte in einem iterativen und inkrementellen Prozess. In „Sprints“ (à ca. 2 Wochen) wurde Baustein für Baustein geplant, entwickelt und getestet. => Hohe Beteiligung der Fachpartner; Reduktion auf tatsächlich erforderliche Funktionen; Nachbessern und ggf. Umsteuern sind laufend möglich. Resultat: hohe **Zufriedenheit der Fachpersonen**, welche das Tool nutzen.

<https://feinheit.ch/arbeiten/safezone-ux-seo-konzept/#ausgangslage>

<https://www.liip.ch/de/work/projects/safezone-ch>

Strukturqualität: Zugänglichkeit; mandantenfähige Beratungssoftware

# SafeZone.ch-Tools für lokale Beratung und Blended Counseling: Erstkontakt online

## Online-Beratung

Möchten Sie Ihr Anliegen schriftlich und zeitlich ungebunden einer Beraterin oder einem Berater mitteilen? Schreiben Sie uns - online, persönlich und sicher.

- Unsere Online-Beratung ist kostenlos und vertraulich.
- Sie bekommen innerhalb von 4 Arbeitstagen eine Antwort von einer Fachperson des BZBplus.
- Um eine Anfrage an uns senden zu können, benötigen Sie ein Login. Dieses Login erstellen Sie weiter unten mittels "Anfrage aufgeben".
- Mit Ihrem Login können Sie später unter "Zu Ihren Anfragen" unsere Antwort abrufen.

ZU IHREN ANFRAGEN

ANFRAGE AUFGEBEN

### SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

Unsere Online-Beratung wird auf der sicheren Web-Plattform von SafeZone.ch durchgeführt. SafeZone.ch wurde vom Bundesamt für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Suchtfachstellen und Kantonen entwickelt.

## Willkommen in unserem sicheren Beratungsbereich

Hier erhalten Sie eine persönliche und kostenlose Online-Beratung zu Suchtthemen.

Benutzername

Passwort

Passwort wiederholen

Ich bin mit den [Datenschutzbestimmungen](#) einverstanden.

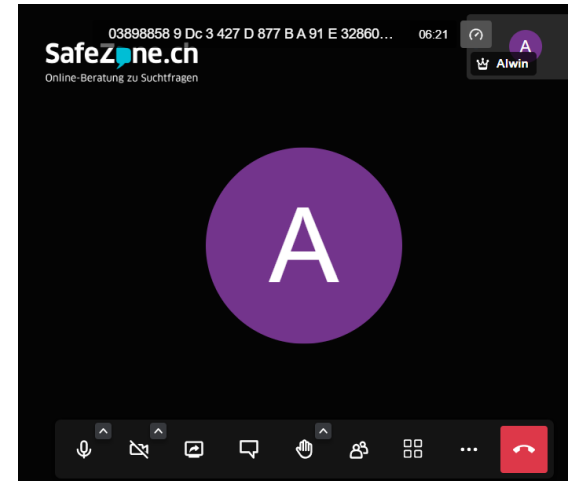
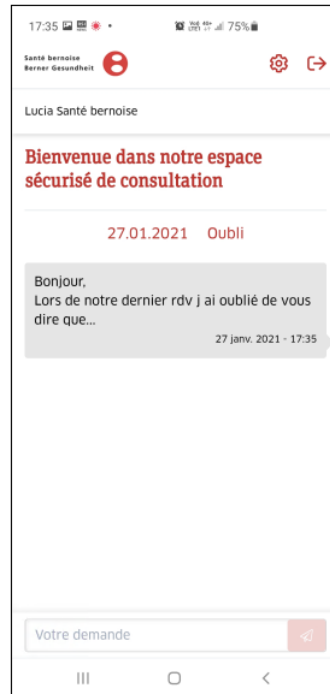
Neues Konto erstellen

Haben Sie bereits ein Konto?  
Hier geht's zur Anmeldung

Um Ihnen eine persönliche und datensichere Online-Beratung zu garantieren, müssen Sie zuerst ein Benutzerkonto erstellen, bevor Sie die Beratung starten können.

Strukturqualität: Zugänglichkeit; mandantenfähige Beratungssoftware

# Blended Counseling: Erstkontakt face-to-face



# Lokale Nutzung der SafeZone.ch-Tools

## Online-Direktkontakt bei einer lokalen Fachstelle

Folgende Suchtberatungsstellen bieten Ihnen vertrauliche und persönliche Online-Beratung direkt bei einer lokalen Fachstelle oder gemischte Beratungsangebote (Blended Counseling) an.

- Aargauische Stiftung Suchthilfe ags (Kanton Aargau): [Online-Beratung](#)
- Amt für Gesundheit, Suchtberatung (Kanton Zug): [Online-Beratung](#)
- Beratungszentrum der Suchthilfe Region Basel (Kanton Basel-Stadt): [Online-Beratung](#)
- Berner Gesundheit - Santé bernoise (Kanton Bern): [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg: [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz St. Gallen - Appenzell: [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz Zürich (Kanton Zürich): [Online-Beratung](#)
- BZBplus, Suchtberatung (Kanton Aargau): [Online-Beratung](#)
- CONTACT Stiftung für Suchthilfe - CONTACT Nightlife (Kanton Bern): [Online-Beratung](#)
- Croix-Bleue Romande (Romandie): [Online-Beratung](#)
- Fachstelle für Gesundheitsförderung, Prävention und Suchtberatung VJPS (Kanton Schaffhausen): [Online-Beratung](#)
- Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Abteilung Sucht: [Online-Beratung](#)
- Integrierte Suchthilfe Winterthur (Kanton Zürich): [Online-Beratung](#)
- Klick Fachstelle Sucht Region Luzern (Kanton Luzern): [Online-Beratung](#)
- Nuit Blanche? Première Ligne (Kanton Genf): [Online-Beratung](#)
- Suchtberatung Region Wil (Kanton St. Gallen): [Online-Beratung](#)
- Suchtfachstelle Zürich (Kanton Zürich): [Online-Beratung](#)

- >180 Fachpersonen haben lokal Zugang zu den Tools
- 17 Fachinstitutionen; in den nächsten Monaten kommen 8 weitere dazu (5 aus dem Tessin)
- Insgesamt ca. 500 Beratungsfälle pro Jahr via lokale Onlineberatung



# Qualitätssicherung Beratungsbetrieb SafeZone.ch

Fortbildung in Online-  
Beratung

Online-Mentorat

Austauschtreffen und  
Online-Intervision zw.  
Suchtberater:innen

Kollegiale Beratung  
durch Mentor:innen

**Im Aufbau ab 2023:**  
Kollegiale Beratung  
durch  
Suchtmediziner:innen

Notfall-Konzept

Notfall-Coach,  
Supervision für  
Krisenfälle

Jährliches Reporting

(Punktuell  
Begleitstudien)

Massnahmen  
Datenschutz und  
Datensicherheit

# Qualifizierungs-Prozedere SafeZone.ch

## Selbststudium:

Ausgewählte Fach- und Forschungsliteratur, interne Konzepte und Handbücher

## Technisches Können, Organisation

Bedienung der Tools  
Organisation und Zusammenarbeit  
Qualitätssicherung, Datenschutz, Notfallkonzept, Supportprozesse

*(ca. 1 Tag inkl. Booster-Sessions)*

## Fachliches Können

Methoden der Onlineberatung (z.B. 4-Folien-Konzept Knatz/Dodier)

Bearbeitung von 5 Archiv- und von 5 Echtanfragen unter Aufsicht / mit Unterstützung einer Mentor:in

*(ca. 20h)*

## Intervention, Supervision, Vernetzung

Teilnahme an Online-Interventionsgruppen  
*(6-8 Mal pro Jahr à 1-1.5h)*

Teilnahme an jährlichem Fach- und Austauschtreffen  
*(1 Tag)*

Nach Bedarf Coaching durch Mentor:innen oder Notfall-Coach

# Begleitstudie: Wirkfaktoren in der schriftbasierten Online-Beratung von SafeZone.ch (2018)

- Quantitative Verlaufs- und Inhaltsanalyse von 1'088 Online-Beratungen
- Qualitative Analyse der Anwendung von Wirkfaktoren (Stichprobe von 100 Online-Beratungen);  
Valorisierungsworkshop mit Fachpersonen von SafeZone.ch

Allgemeine Wirkfaktoren	Spezifische Wirkfaktoren
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Therapeutische Beziehung</li><li>▪ Ressourcenaktivierung</li><li>▪ Problemaktivierung</li><li>▪ Motivationale Klärung</li><li>▪ Problembewältigung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Psychologische Anonymität</li><li>▪ Asynchronität</li><li>▪ Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes</li><li>▪ Lagerfähige und immaterielle Beratung</li><li>▪ Beratung als Ko-Produktion</li><li>▪ Psychische Entkoppelung mit Imagination und Projektion</li></ul>

Schlapbach, M./Ettlin, R./Spiess, M./Ruffin, R. (2018): Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit, Bern.

[https://www.infodrog.ch/files/content/safezone\\_de/socialdesign\\_schlussbericht\\_wirkprinzipien\\_emailberatung\\_safezone.pdf](https://www.infodrog.ch/files/content/safezone_de/socialdesign_schlussbericht_wirkprinzipien_emailberatung_safezone.pdf)

# Massnahmen Datenschutz und Datensicherheit

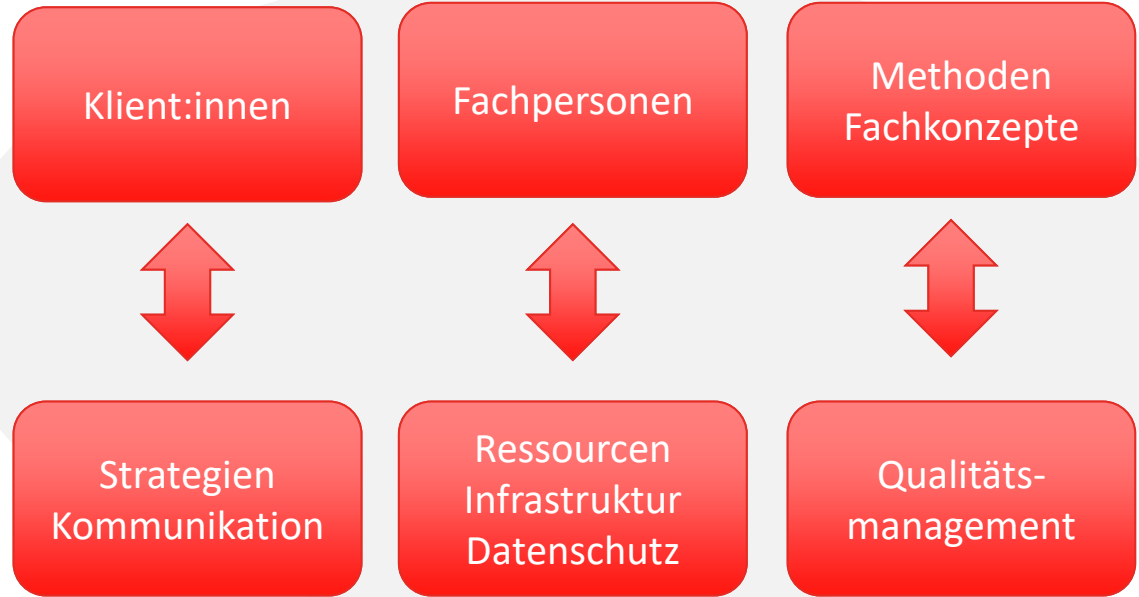
- **Sicheres Hosting in der Schweiz** (ISO27001 Zertifizierung); sämtliche Applikationen werden in eigenen Containern betrieben
- **Moderne Infrastruktur; Mandantenfähigkeit**; Rechtevergabe gemäss Rollen- und Mandantenzuteilung
- **Regelmässige Software-Aktualisierungen; periodische Sicherheitsüberprüfung/Penetrationstests** durch unabhängige Dritte
- Die Applikation wird durch eine **Firewall** gesichert, die Kommunikation ist mittels **Zertifikate** verschlüsselt
- **2-Faktor-Authentifizierung** bei Zugang zum Backend; optional bei Zugang zum Beratungstool
- **Vertragliche Regelung** von Datenschutz und Datenverantwortung; Bearbeitungsreglement
- Thema Datenschutz ist in das **Fortbildungsangebot** integriert

# Datenschutz = Schutz der Privatsphäre = Vertraulichkeit

Grundsätze	Erläuterungen
Transparenzgebot	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenz gegenüber Ratsuchenden, was mit den Daten passiert und wie sie darauf Einfluss nehmen können (z. B. Löschung)</li></ul>
Erforderlichkeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personenbezogene Daten nur dann erheben, wenn sie erforderlich sind für die entsprechende Tätigkeit</li></ul>
Datensparsamkeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sofern möglich hat die Vermeidung der Datenerhebung Vorrang; falls erforderlich, dann sind Speicherfristen so kurz wie möglich zu halten</li></ul>
Strenge Zweckbindung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personenbezogene Daten dürfen nur für den Zweck verwendet werden, für den sie erhoben wurden</li></ul>
Integrität, Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datensicherung für die bestimmten Zwecke, damit sie bei Störungen verfügbar bleiben</li></ul>
Rechte der Betroffenen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recht auf Dateneinsicht, Korrektur oder Löschung der Daten – dieses Recht kann auch vertraglich nicht eingeschränkt werden</li></ul>

# Aspekte für die Planung und Implementierung

Klientenbezogene und  
beratungsfachliche  
Aspekte



Organisationale Aspekte

# Diskussion

- Haben Sie Erfahrungen mit Onlineberatung?
- Wie setzen Sie die Qualitätssicherung um? Wo gibt es Bedarf, die QS im Bereich der Onlineberatung zu verbessern? Wo gibt es Hindernisse?
- Wie könnte Ihnen QuaTheDA helfen, die Qualitätssicherung in diesem Bereich zu verbessern? Was wünschen Sie sich für ihre Praxistätigkeit? Leitfaden, Checkliste, Zertifizierung, Arbeitsinstrument, Datenschutz?

# Herzlichen Dank

**Alwin Bachmann**

a.bachmann@infodrog.ch

Tel. direkt: 031 370 08 81