SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

DAS BERATUNGSANGEBOT VON SAFE ZONE.CH

SafeZone.ch ist ein Online-Beratungsportal zu Suchtfragen für Betroffene, Angehörige und Nahestehende, für Fachpersonen und Interessierte. Alle Beratungsangebote sind kostenlos und anonym. Das Beratungsangebot steht in deutscher, französischer und italienischer Sprache zur Verfügung. SafeZone.ch ist eine Dienstleistung des Bundesamtes für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Kantonen, Suchtfachstellen und Partnern.

Mail-Beratung

1:1-Beratung über ein datenverschlüsseltes Mailingsystem; Antwort innerhalb 72h

Chat

Selbsthilfe oder Beratung in einem Live-Gruppenchat mit einer Fachperson (nur italienisch)

Hilfe vor Ort

Suchfilter für Adressen von Suchtfachstellen vor Ort (Suchtindex.ch)

Sprechstunde

1:1-Beratung in einem Live-Chat mit einer Fachperson

Fragen und Antworten

Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen

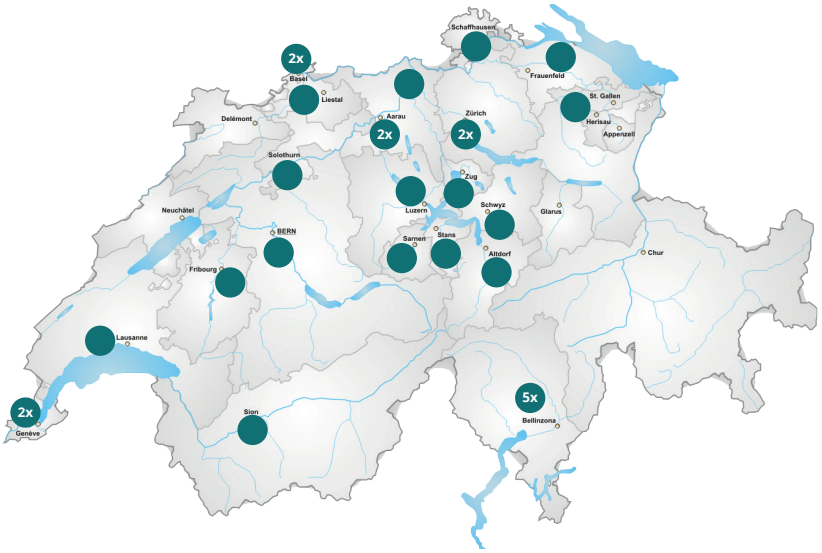
Selbsttests

Ausgewählte und bewährte Selbsttests und Selbsthilfetools

Die 6 Säulen der Qualitätssicherung

1. Weiterbildung in Online-Beratung
2. Intervision online in Gruppenchats
3. Coaching durch erfahrene Online-BeraterInnen
4. Notfallkonzept für Krisensituationen
5. Evaluation der Zielerreichung und Angebotsnutzung
6. Hohe Standards bei Datenschutz und Sicherheit

Beratung durch Fachstellen aus der ganzen Schweiz



Evaluation

Angebot & Website	8/10
Mailberatung	8/10
Chats	5.5/10
Projektleitung	8.5/10
Schulung & Support	8.5/10

Erkenntnisse aus der Evaluation

- SafeZone.ch ergänzt das bestehende Angebot der Suchthilfe
- Es können Zielgruppen angesprochen werden, die bislang keine Präsenzberatung in Anspruch genommen haben
- Die Qualitätssicherung hat sich bewährt und dient der Professionalisierung von Online-Suchthilfe

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Bern, office@infodrog.ch

SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

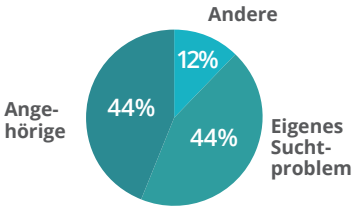
SAFEZONE.CH IN ZAHLEN 2019

Das Beratungsangebot von SafeZone.ch wird täglich (inklusive Wochenendtage) im Schnitt 5-mal genutzt. Die Nutzung der sicheren Mailberatung hat 2019 im Vergleich zu 2018 leicht abgenommen (-6.5%). Der Grund hierfür ist, dass Suchmaschinen die Werbe-Möglichkeiten stark eingeschränkt haben. Die Anzahl Web-Visits hat jedoch leicht zugenommen.

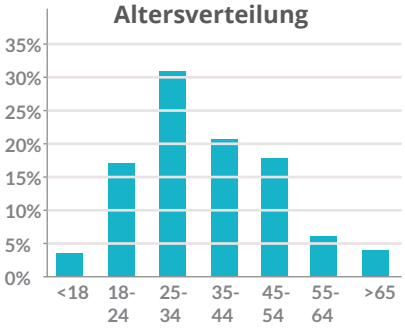
65% Anfragen von Frauen

35% Anfragen von Männern

Mailberatung: 681 Personen haben 2019 über diesen Kanal Hilfe gesucht (mit 1869 Kontakten im Laufe der Beratungen). 70% der Ratsuchenden suchen eine Online-Beratung aufgrund einer konkreten Problemlage, 13% waren auf der Suche nach Sachinformationen und 14% suchten weiterführende Hilfe.



Hilfesuchende Personen: Zu den häufigsten Problemsituationen im Zusammenhang mit dem Suchtverhalten gehören emotionale Probleme, Beziehungsschwierigkeiten und psychische gesundheitliche Probleme.



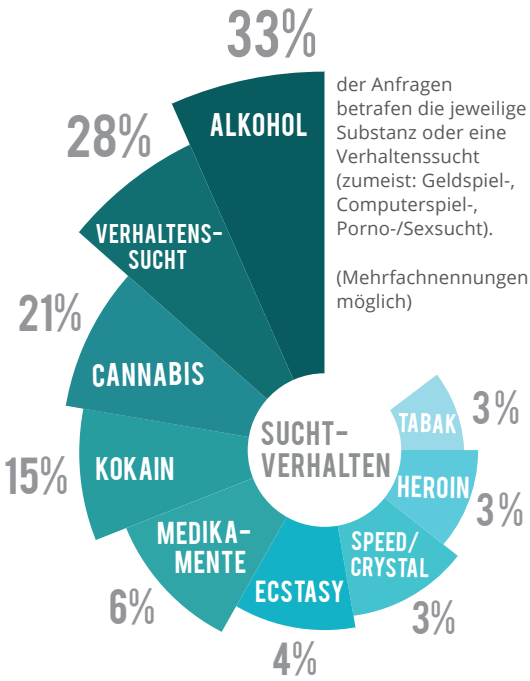
2012
BAG lanciert Machbarkeitsstudie, Suchtfachstellen werden befragt

2013
Suchtfachstellen sind bereit mitzuwirken, das Pilotprojekt SafeZone.ch kann starten

2014
Webseite SafeZone.ch geht deutsch und italienisch online, das Beratungsangebot startet

2016
Das Pilotprojekt geht erfolgreich in den Regelbetrieb über

2017
Das Beratungsangebot steht auch in Französisch zur Verfügung



der Anfragen betrafen die jeweilige Substanz oder eine Verhaltenssucht (zumeist: Geldspiel-, Computerspiel-, Porno-/Sexsucht).

(Mehrfachnennungen möglich)

43 **SuchtexpertInnen**
aus allen Bereichen der Verhaltens- und Substanzsucht sind mit an Bord

25 **Fachstellen**
vereint SafeZone.ch auf einer Plattform, mit Spezialisten aus allen Bereichen der Sucht

17 **Kantone**
aus der ganzen Schweiz gehören dazu

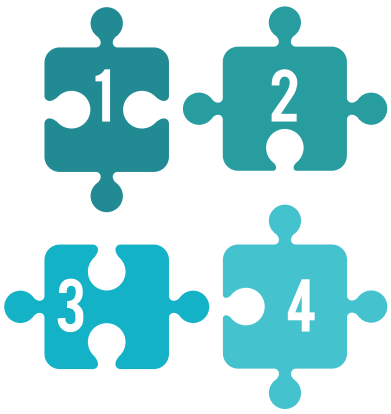
3 **-sprachiges Angebot**
in Deutsch, Französisch und Italienisch

95 TAUSEND **Web-Visits**
hat das Onlineportal 2019 verzeichnet

1 TAUSEND 9 HUNDERT **Registrierungen**
wurden auf SafeZone.ch erfasst

8 HUNDERT **Personen**
haben eine Beratung genommen

Vorteile von SafeZone.ch und **Online-Beratung:** Kompetente und kostenlose Beratung durch qualifizierte Expertinnen und Experten. Der Zugang zur Beratung ist unabhängig vom Ort; Zeitpunkt und Art der Beratung können selber gewählt werden. Ein anonymer Austausch mit anderen Personen in ähnlichen Problemlagen ist möglich.



1. Anonymität

Anonymität und der einfache Zugang zur Beratung fördern Offenheit, subjektives Geschütztsein und die Bereitschaft, sich heiklen Themen zu stellen

2. Ressourcenaktivierung

Virtualität schafft Möglichkeitsräume – Autonomie in der Gestaltung der Beratung fördert die Veränderungsbereitschaft

3. Bilanzeffekt

Schreiben nimmt Druck weg, hilft Gedanken und Gefühle zu sortieren und steigert die Selbstreflexion

4. Transfereffizienz

Geschriebene Sprache ist dauerhaft verfügbar und kann reflektiert und später reproduziert werden

Eichenberg / Kühne (2014)

Mai 2020

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Bern, office@infodrog.ch

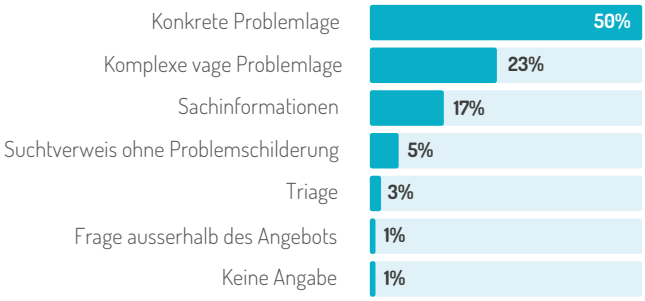
SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

PROBLEMLAGEN UND ANWENDUNG VON WIRKFAKTOREN IN DER MAILBERATUNG

Gegenstand der Studie bilden 1'088 Mailberatungen, welche zwischen April 2014 und Juli 2017 durchgeführt wurden.

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

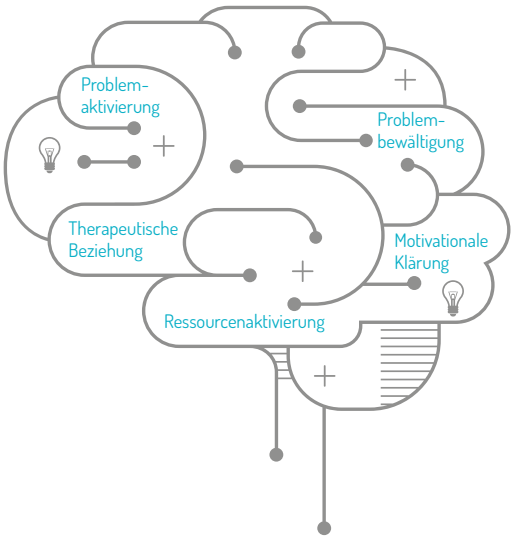


Art der Anfragen

Die Mehrheit der Beratungsanfragen umfasst individuelle Problemlagen: Am häufigsten sind Anfragen zu einer konkreten Problemlage (= klare Suchtproblematik in einem klar identifizierbaren situativen Kontext). Etwa ein Viertel sind Anfragen aufgrund einer komplexen, vagen Problemlage (= verschiedene Suchtproblematiken in einem komplexen situativen Kontext; Unklarheiten oder Ambivalenzen).

Typische Fragen: «Was kann ich tun, um davon loszukommen? / Was kann ich tun, damit er/sie damit aufhört? / Welche Möglichkeiten bleiben mir denn noch? / Sind dies Symptome einer Abhängigkeit oder zufällige Symptome?»

Allgemeine Wirkfaktoren

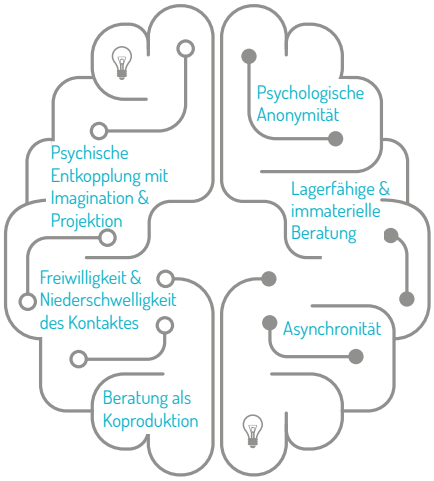


Anwendung von Wirkfaktoren

Die allgemeinen Wirkfaktoren nach Klaus Grawe werden durch die MailberaterInnen umfassend angewandt. Insgesamt liegt ein ressourcen- und lösungsorientierter Beratungsansatz vor. Charakteristisch ist eine Vielfalt sprachlicher Elemente, die der Entwicklung einer therapeutischen Beziehung dienen (z.B. klientenzentrierte Sprache; authentischer Schreibstil; Paraphrasierung).

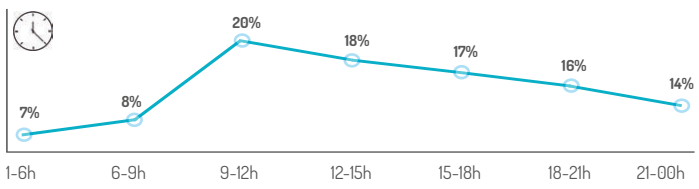
Die spezifischen Wirkfaktoren bilden Rahmenbedingungen des Angebots von SafeZone.ch. Von dieser Tendenz ausgenommen ist der häufig angewandte Wirkfaktor «Koproduktion». Kennzeichnend dafür steht die Anwendung einer permissiven Sprache, d.h. Formulierungen, welche Handlungsoptionen eröffnen.

Spezifische Wirkfaktoren



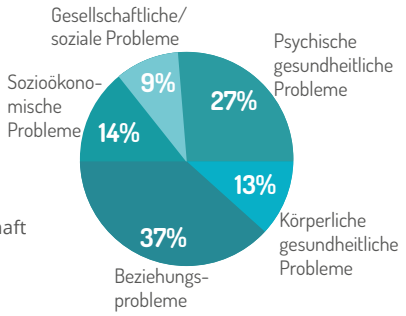
Zeitpunkt der Anfragen

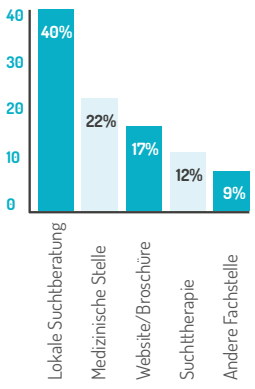
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
17%	17%	19%	13%	14%	10%	10%



Kontext der Anfragen

40% der Mailanfragen beinhaltet neben den Suchtproblemen auch gesundheitliche Probleme. Am zweithäufigsten werden Beziehungsprobleme im Zusammenhang mit Suchtproblemen genannt (37%). Diese umfassen Probleme in der Partnerschaft (15%), Familie und Verwandtschaft (15%), Freundeskreis (4%) sowie Co-Abhängigkeit (3%).

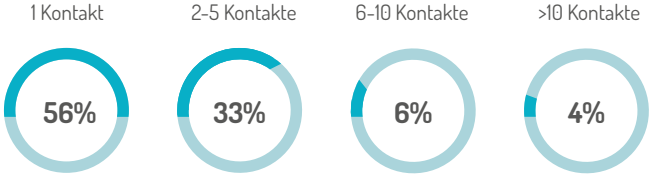




Weitervermittlung (Triage)

Falls die Problemsituation der ratsuchenden Person eine weiterführende Hilfe oder Information erfordert, verweisen die Fachpersonen an geeignete Stellen. Innerhalb der untersuchten Mailberatungen (N=1'088) wurde 864mal triagiert. Dabei kommt es vor, dass bei einer Beratung keine, eine einmalige Triage oder mehrere verschiedene Triagen gemacht werden. Zumeist wird an lokale Suchtberatungsstellen vermittelt (2/5 aller Anfragen), gefolgt von medizinischen Stellen (1/5 der Anfragen).

Anzahl KlientInnenkontakte pro Onlineberatung



© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Bern, office@infodrog.ch