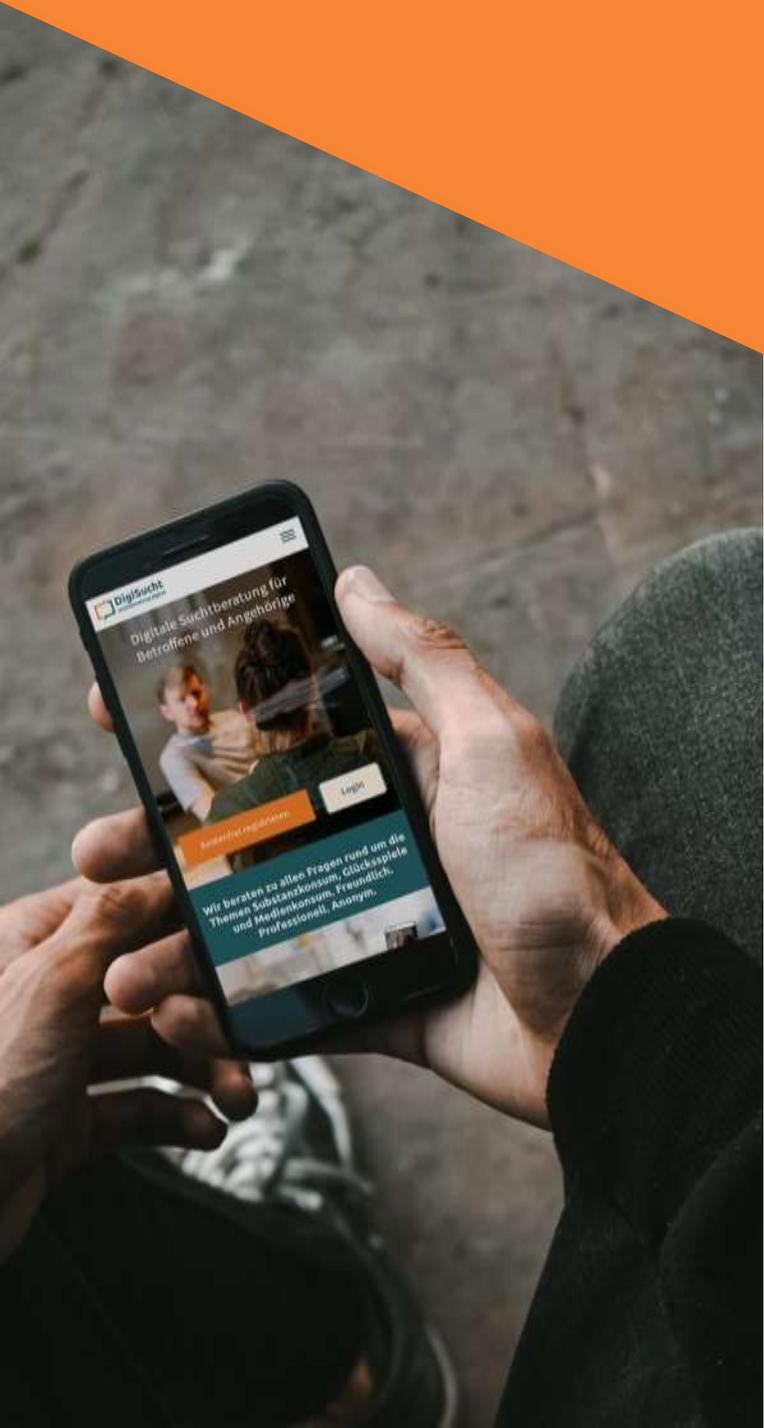


Kompetenzvermittlung und Qualitätssicherung

im Kontext zunehmender
Verbreitung digitaler
Suchtberatung



Konzeption und Umsetzung von Schulungen am
Beispiel von DigiSucht

17. Fachforum Onlineberatung - Workshop 2
16.09.2024, Nürnberg

Dr. Nina Becker
Iris Scheuberth
Fabian Leuschner

VORSTELLUNGSRUNDE

Kurze(!) Vorstellung

- Wer seid ihr / Woher kommt ihr?
- Wie viel / Welche Erfahrung mit Onlineberatung habt ihr?
- Was ist euer Bezug zum Thema „Qualitätssicherung“ in der Onlineberatung?
- Was sind eure Erwartungen an den Workshop?



AGENDA

Dauer: 90 min.

- I. Projekthintergrund DigiSucht
- II. DigiSucht Schulungskonzept
- III. Weitere QS-Maßnahmen und praktische Umsetzung
- IV. Diskussion / Austausch



AUFBAU DIGITALER SUCHTBERATUNG

Herausforderungen für einzelne Träger / Einrichtungen:



Konzeption



techn. Lösung



Datenschutz



Qualitätssicherung



Finanzierung

Jede:r für sich – oder alle gemeinsam?

ENTWICKLUNG VON DIGISUCHT



Phase 1: Konzeptentwicklung

Aug bis Dez 2020

- Ausarbeitung DigiSucht-Konzept



Phase 2: Implementierung

2021 / 2022

- Ausarbeitung Detailkonzept
- Technische Umsetzung der Plattform
- Organisationsstrukturen



Phase 3: Modellbetrieb

2022 / 2023

- Erprobung der Plattform mit Pilotberatungsstellen
- Anschluss weiterer Beratungsstellen
- Ausbau des Angebots



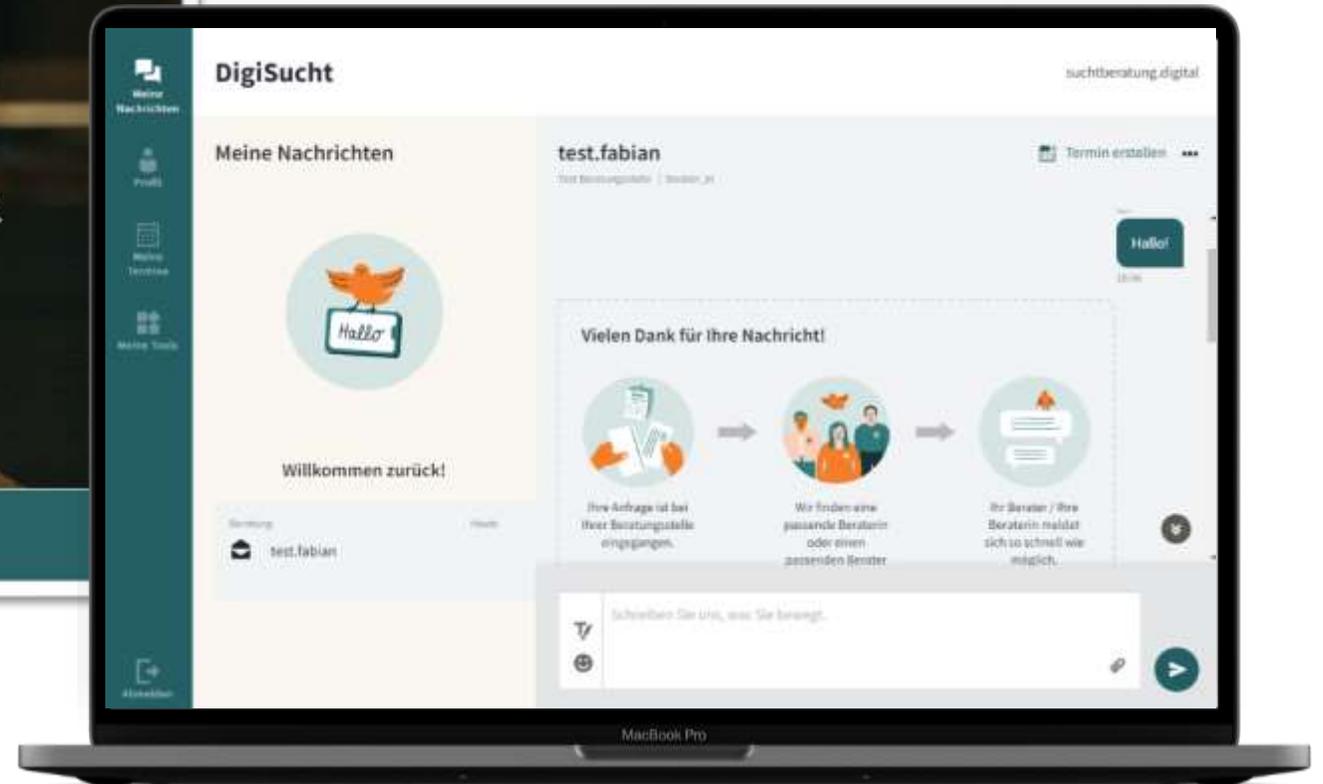
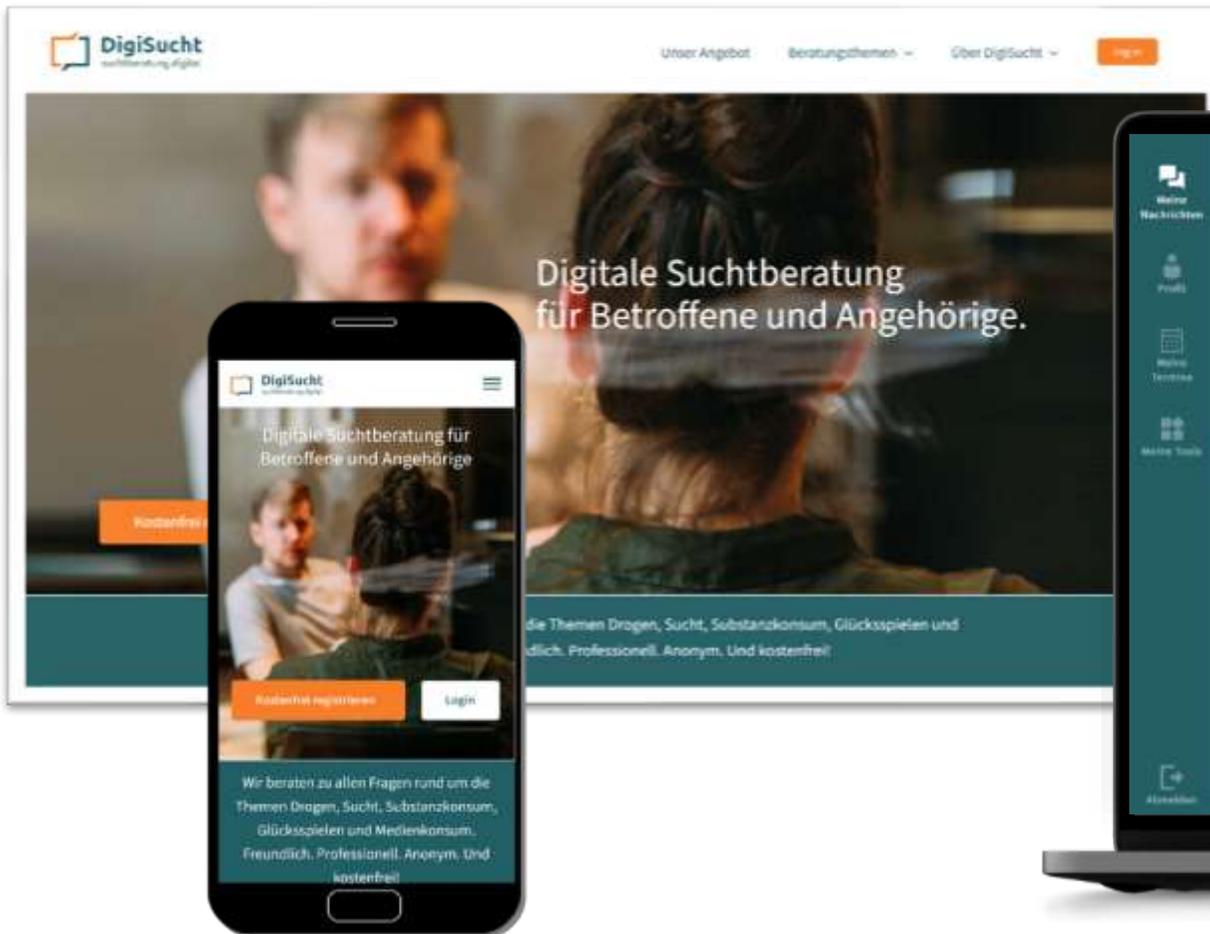
Phase 4: Sichtbarkeit

2024 / 2025

- Förderung durch die 13 beteiligten Bundesländer seit 01.01.2024

WWW.SUCHTBERATUNG.DIGITAL

DigiSucht Plattform verfügbar seit Oktober 2022



DIGISUCHT PLATTFORM: REGISTRIERUNG



Beratungsstellen QR-Code

Wenn Sie den QR-Code mit jemandem teilen, kann diese Person ihn mit der Handykamera scannen, um sich direkt bei der Beratungsstelle Test Beratungsstelle zu registrieren. Alternativ können Sie den Code auch herunterladen.

[QR-Code als .png herunterladen](#)

Herzlich willkommen!

So funktioniert die Beratung auf der DigiSucht Plattform:

-  **Einfache Registrierung**
Finden Sie eine passende Beratungsstelle
-  **Nehmen Sie Kontakt auf**
Schreiben Sie eine Nachricht oder vereinbaren Sie einen Termin
-  **Persönliche und professionelle Beratung**
Je nach Verfügbarkeit per Nachricht, im Textchat, im Videochat oder vor Ort
-  **Anonym und kostenfrei**
Sie bleiben auf Wunsch anonym und werden kostenfrei beraten

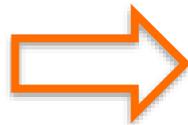
Noch nicht registriert?

[Registrieren](#)

Bereits registriert?

[Einloggen](#)

via Website



via Beratungsstelle



AKTUELLER STAND: TECHNIK

Technische Umsetzung

Verfügbare Funktionalitäten:

- Registrierung und Zuweisung *
- Textchat (synchron) / Nachrichten (asynchron)
- Videochat
- Gruppenvideochats *
- Terminbuchungstool *
- Falldokumentation *
- Einstiegs- und Nachbefragung *
- Diverse digitale Tools für Ratsuchende *



* spezifische Erweiterungen DigiSucht

VERFÜGBARE TOOLS



Ausgangssituation und Ziele



Aktiv sein (Betr./Angeh./Eltern) *



Tagebuch für Betroffene *



Notfallkoffer



Tagebuch für Angehörige / Eltern



Motivationswaage



Positives Wahrnehmen (ELSA / Eltern) *



Ampelmodell (Mediennutzung) *

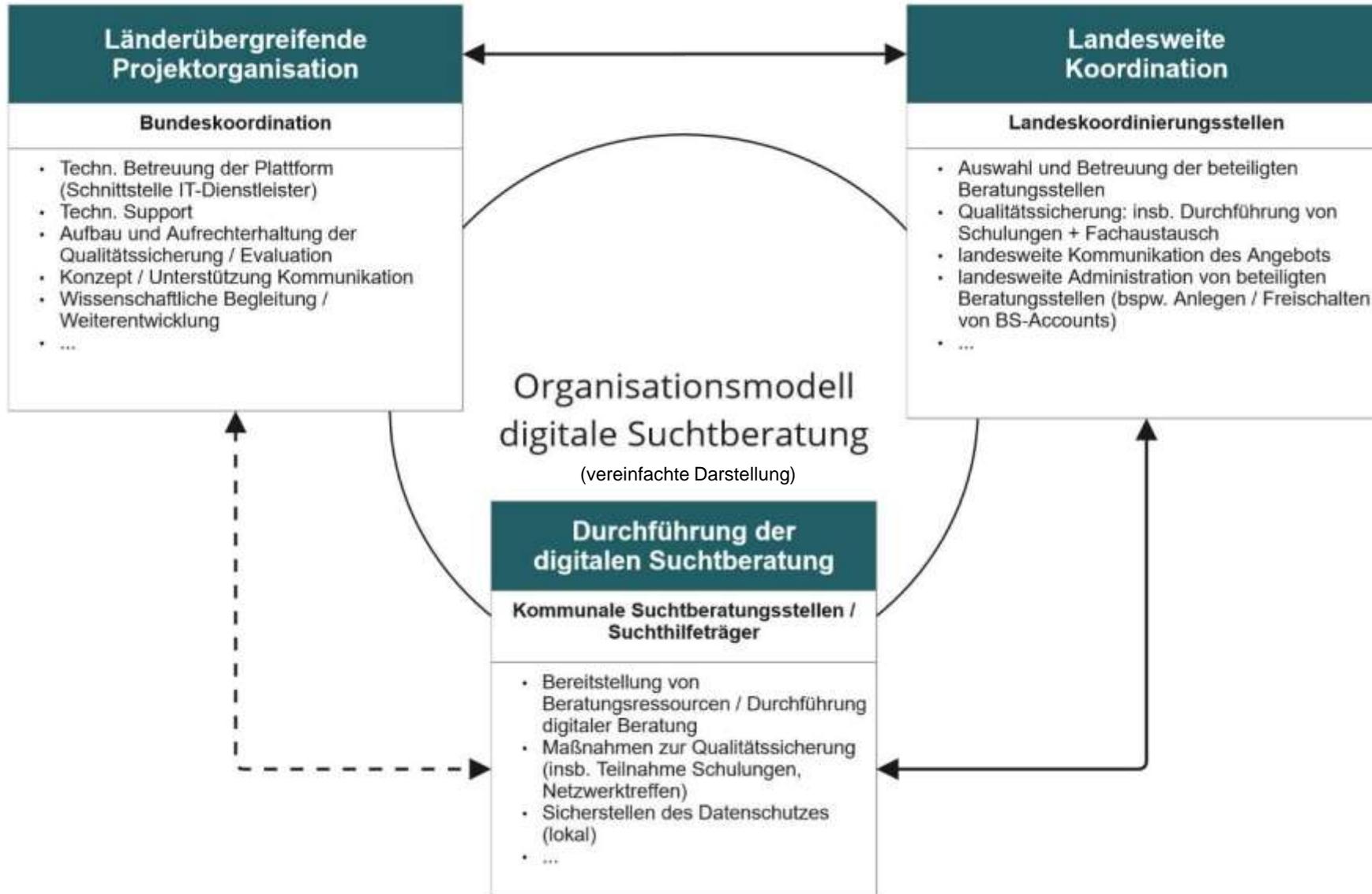


Risikosituationen und Kontrollstrategien



Elternfragebogen *

ORGANISATORISCHE STRUKTUREN



LANDESKOORDINIERUNGSSTELLEN



(Stand: 09/2024)

Landeskoordinierungsstellen für die Umsetzung digitaler Suchtberatung in 13 von 16 Länder aktiv:

- **Baden-Württemberg** (Landesstelle für Suchtfragen der Liga der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg)
- **Bayern** (Bayerisches Zentrum für Prävention und Gesundheitsförderung (ZPG) sowie Koordinierungsstelle der bayerischen Suchthilfe (KBS))
- **Berlin** (Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung)
- **Brandenburg** (Brandenburgische Landesstelle für Suchtfragen)
- **Bremen** (Bremische Landesstelle für Suchtfragen)
- **Hamburg** (Freie und Hansestadt Hamburg Sozialbehörde - Amt für Gesundheit)
- **Hessen** (Hessische Landesstelle für Suchtfragen)
- **Niedersachsen** (Niedersächsische Landesstelle für Suchtfragen)
- **Nordrhein-Westfalen** (Suchtkooperation NRW)
- **Rheinland-Pfalz** (Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung Rheinland-Pfalz sowie Landesstelle für Suchtfragen Rheinland-Pfalz)
- **Sachsen** (Sächsische Landesstelle gegen die Suchtgefahren)
- **Sachsen-Anhalt** (Landesstelle für Suchtfragen im Land Sachsen-Anhalt)
- **Thüringen** (Thüringer Landesstelle für Suchtfragen)

+ informelle Einbindung von MV, SH & SL

AKTUELLER STAND

13

Landeskoordinierungsstellen

380+

Suchtberatungsstellen
angeschlossen

850+

Berater:innen geschult

Ø 675

Anmeldungen pro Monat
(Q2 / 2024)



Stand: 09 / 2024

DIGISUCHT QUALITÄTSMANAGEMENT

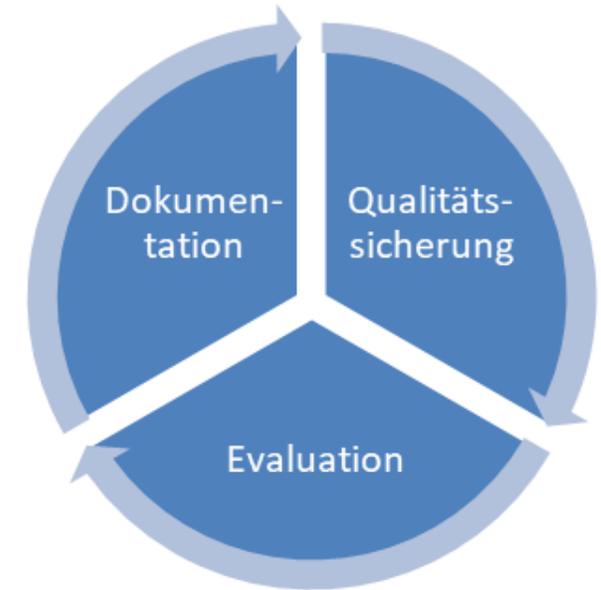
Zentraler Bestandteil des QM: Qualitätssicherung

Etablierte (obligatorische) Maßnahmen:

1. Primäres Zugangskriterium: Berufliche Qualifikation der Fachkräfte
2. Schulungen
3. Technischer Support
4. Träger-/Einrichtungübergreifende Netzwerktreffen
5. Berücksichtigung der digitalen Beratung im Rahmen von QS-Maßnahmen vor Ort

Fakultativ:

- Digitale Interventionsgruppen
- Mentoring



SCHULUNGSKONZEPTE

SCHULUNGSGEHALT

Technische Inhalte

- Projekthintergrund
- DigiSucht Plattform aus Sicht der Berater:innen
 - Erstanfragen
 - Einzelchats und Gruppenchats
 - Videocalls
 - Digitale Tools
 - Terminmanagement
- DigiSucht aus Sicht der Ratsuchenden
- Datenschutz
- Qualitätssicherung

Fachliche Inhalte

- Einführung in die digitale Suchtberatung
- Beratungshaltung, Techniken, Anwendungen
- Krisen in der Onlineberatung
- Blended Counseling
- Chat-Kommunikation und E-Mail-Beratung

SCHULUNGSFORMATE

Verschiedene Schulungsformate wurden im Verlauf des DigiSucht Projekts erprobt
Anpassungen der Schulungsformate folgte in Zusammenhang mit der Etablierung des Projektes

Akzeptanz und Vertrauen schaffen am Anfang des Projektes

Im Laufe der Zeit „schnell“ viele Berater:innen auf die Plattform bringen

Balance zwischen Akzeptanz für Onlineberatung und das Projekt und Akzeptanz für Schulung

Schulung	Komplett vor Ort	Komplett online	Hybrid
Technisch	Vor Ort	Online	Vor Ort
Fachliche	Vor Ort	Online	Online

Vor- und Nachteile haben sich aus den verschiedenen Modalitäten ergeben

SCHULUNGSFORMATE

Vor Ort

- An zwei aufeinander folgenden Tagen
- An beiden Tagen technische und fachliche Inhalte (ineinander übergehend)

Online

- Zeitlicher Abstand zwischen Schulungseinheiten
- Mehrheitlich technischer vor fachlichem Teil
- Klare Trennung zwischen Technik und fachlichem Input

Hybrid

- Zeitlicher Abstand zwischen Schulungseinheiten
- Technischer Teil vor Ort
- Fachlicher Teil online
- Klare Trennung zwischen Technik und fachlichem Input
- Mehrheitlich technischer vor fachlichem Teil

Durchführung der Schulungen entweder externe Expert:innen oder Multiplikator:innen

ANGEWANDTE METHODEN

Frontale Schulung

- Geschichte der Onlineberatung
- Übersicht der Plattform

Technische Demonstrationen

- Durchführung Videocall
- Login Plattform

Einzelarbeit

- Verfassen einer Antwort
- Bearbeitung der Tools

Rollenspiele / Paarübungen

- Erstanfragen
- 1:1 Chat

Kleingruppen- Diskussionen

- Besprechung von Antworten auf Erstanfragen
- Besprechung von Chatsituationen

Plenumsdiskussionen / Erfahrungsaustausche

- Einsatz von blended counselling
- Krisensituationen

VORTEILE DER VERSCHIEDENEN FORMATE

Mehr Abwechslung für
Personen, die
Schwerpunkt auf
Technik oder fachliche
Inhalte legen

Spontaner Austausch
zwischen schulenden
Personen (erhöht Akzeptanz
für Onlineberatung, wirft
Ideen, Wünsche, Fragen auf)

Mehr Unterstützung
durch Peers (besonders
bei technischem Teil)

Bessere Übersicht
(sind Personen
gelangweilt, abgelenkt,
unterfordert)

Vor Ort

Als schulende Person
mehr **Kontrolle über
Gruppe**

Persönlicher Kontakt
bei neuen Projekten
schafft Vertrauen (wer
steckt dahinter)

Fachlicher und
technischer **Teil gehen
ineinander einher**

Ausgiebig Zeit für
Vorstellungsrunde,
Erwartungen und Ziele

VOR- UND NACHTEILE DER VERSCHIEDENEN MODALITÄTEN



HERAUSFORDERUNGEN IN BEZUG AUF ZU SCHULENDE PERSONEN

**Motivation / Akzeptanz
(Schulung)**

**Motivation / Akzeptanz
(Onlineberatung)**

**Unterschiede in Bezug auf
technische Affinität und
Kenntnisse**

**Unterschiede in Bezug auf
Erfahrungen mit
Onlineberatung**

Ziele und Erwartungen offen ansprechen und festhalten
(Erwartungsmanagement)
Erfahrungswerte (viel / wenig; gute / schlechte) abfragen und diskutieren
Schwerpunkt auf Übungen setzen
Unterschiedliche Geschwindigkeiten durch Hilfe von Peers ausgleichen
Begleitende Maßnahmen

BEFRAGUNG DER DIGISUCHT BERATER:INNEN

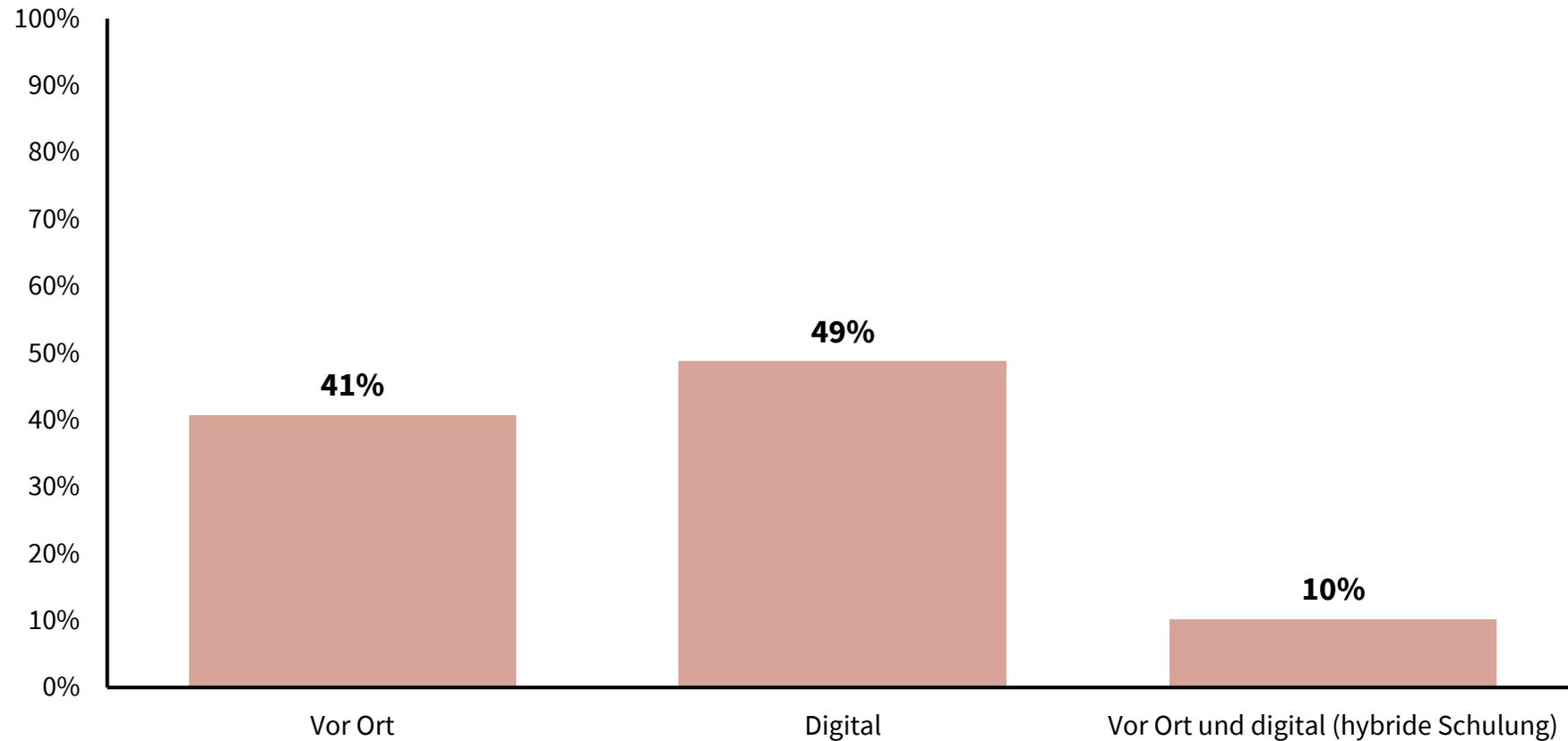
Anonyme Online-Befragung

18 Fragen

Bearbeitungszeitraum: Anfang bis Mitte April

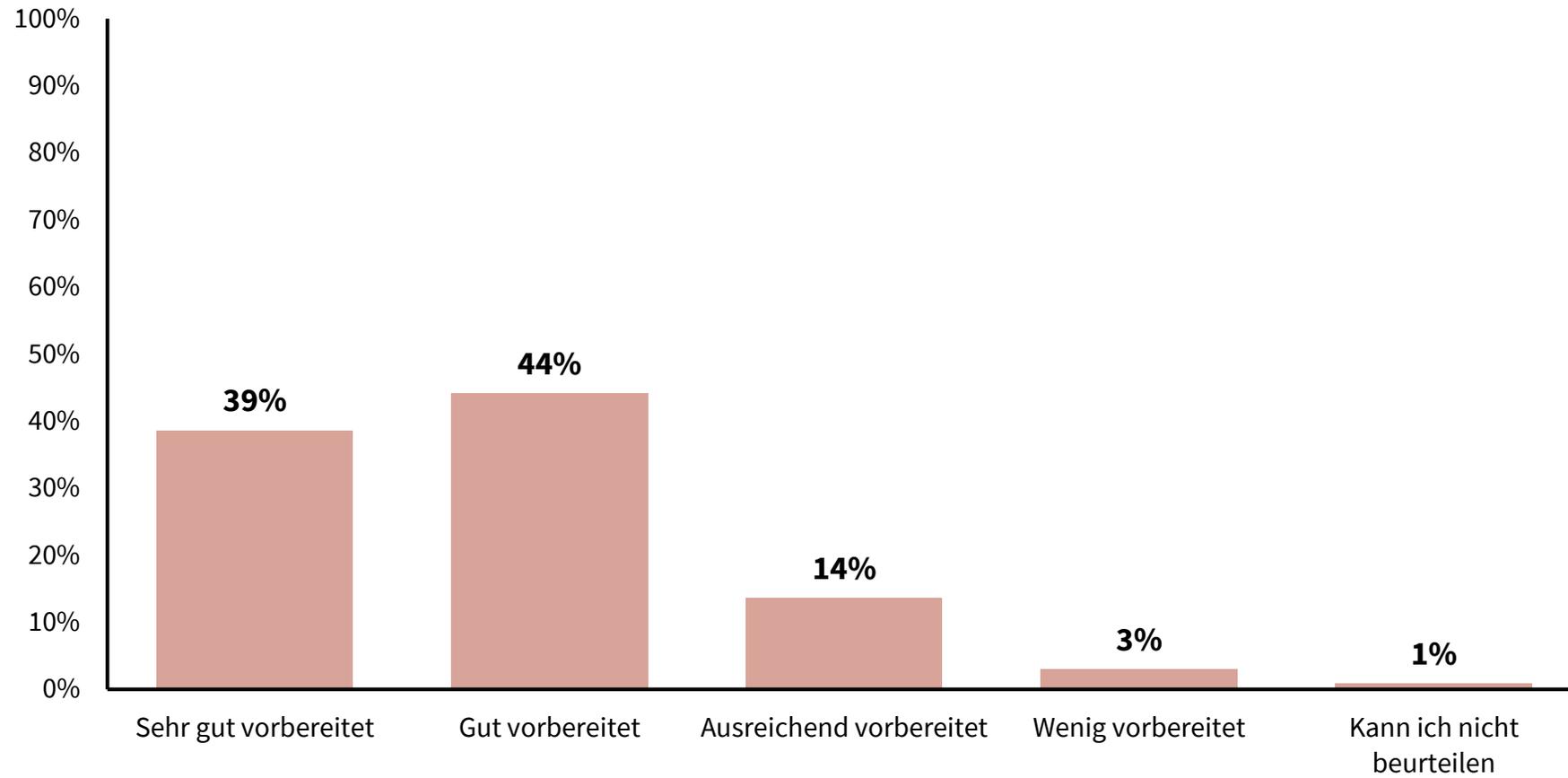


AN WELCHEM SCHULUNGSFORMAT HABEN SIE TEILGENOMMEN?



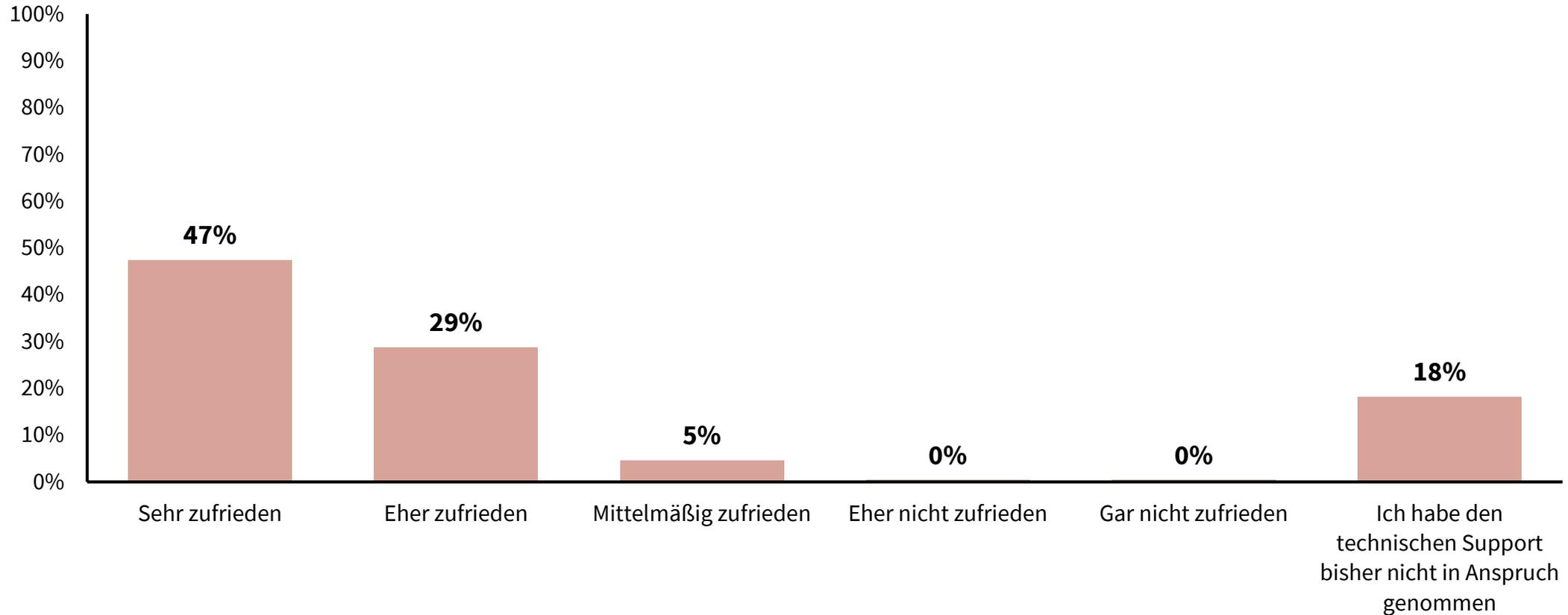
n = 236

INWIEWEIT HAT DIE SCHULUNG SIE ANGEMESSEN AUF DIE ARBEIT MIT DER DIGISUCHT-PLATTFORM VORBEREITET?



n = 236

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEM TECHNISCHEM SUPPORT DER DIGISUCHT-PLATTFORM DURCH DIE LANDESKOORDINATION?



n = 236



LGL

IRIS SCHEUBERTH

DIGISUCHT

Schulungen in Bayern



Weitere Maßnahmen der
Qualitätssicherung durch die LaKo

Teilnahmekriterien Fachkräfte:
fachliche Qualifikation

Techniksupport
Fachaustausch
Intervision

DIGISUCHT SCHULUNG IN BAYERN

- 2023 vier zweitägige Präsenzs Schulungen durch die delphi-Gesellschaft
- 2024 Anpassung der DigiSucht-Schulung auf ein Hybridformat mit einem Präsenztage und einem Onlinetage (1 Multiplikatorenschulung, 3 Schulungen)
 - geschulte Multiplikatoren aus der Praxis führen die Techniks Schulungen DigiSucht in Bayern durch. Das entwickelte **Schulungskonzept ist für alle Länder nutzbar.**



*Etwas mehr Zeit für
Übungen*

*Super, dass Fachfrauen, die selbst
DigiSucht benutzen, den Vortrag
hielten. Haben Praxiserfahrung
auch mit den Tücken*

*Wiederholung von
Infos, die ich durch
ein anderes
Beratungstool
schon kenne...*

*Hilfreich waren v.a. der
Austausch und die Übungen
und die Informationen zum
Datenschutz*

*Bin weitestgehend
fit für DigiSucht*

*Es bräuchte viel weniger Zeit für die
Inhalte, oder nur ein Skript/ein
Videotutorial und ein kurzes online
Meeting (2-3 Std.) für Praxisfragen
und restliche Unklarheiten.*

*Input noch
stärker auf
Praxis richten*

*Sehr spannendes
Projekt und ich
freue mich auf die
Zusammenarbeit*

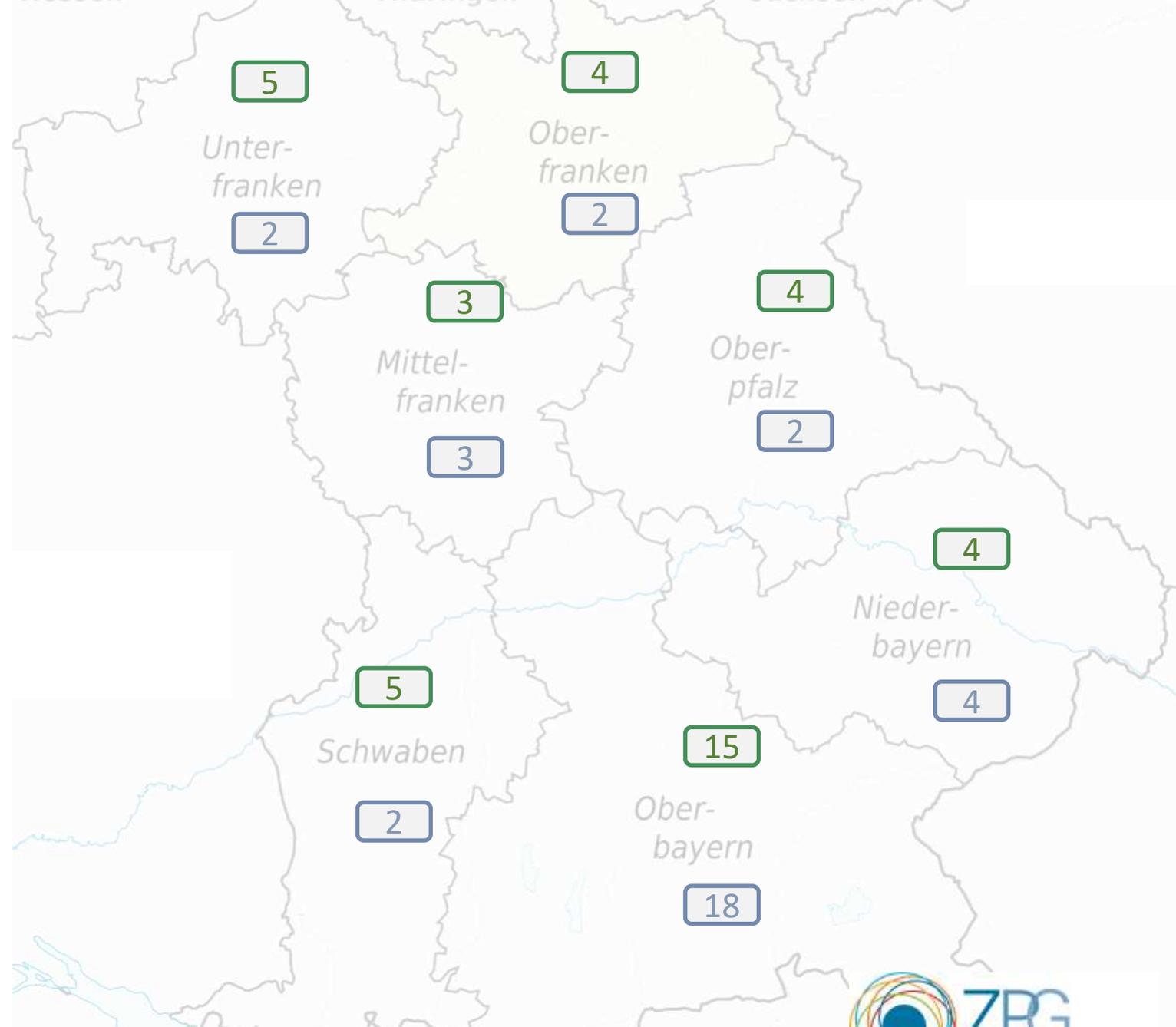
DigiSucht Beratungsstellen Bayern

40 DigiSucht Beratungsstellen bis 2023

- 5 Schwaben
- 15 Oberbayern
- 4 Niederbayern
- 4 Oberpfalz
- 4 Oberfranken
- 5 Unterfranken
- 3 Mittelfranken

33 DigiSucht Beratungsstellen 2024

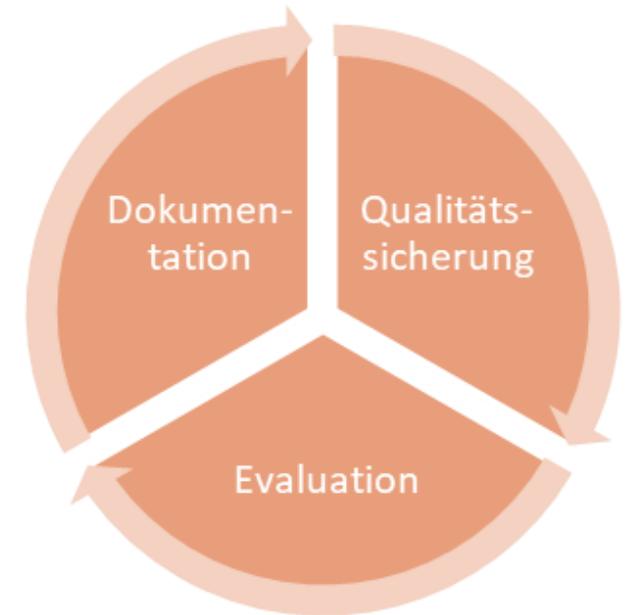
- 2 Schwaben
- 18 Oberbayern
- 4 Niederbayern
- 2 Oberpfalz
- 2 Oberfranken
- 2 Unterfranken
- 3 Mittelfranken



BAUSTEINE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS: QUALITÄTSSICHERUNG

Qualitätssicherung

- Teilnahmekriterien Fachkräfte: fachliche Qualifikation
- Schulungen
- Weitere Maßnahmen (Techniksupport, Netzwerktreffen, Intervention)



TEILNAHMEKRITERIEN FACHKRÄFTE: FACHLICHE QUALIFIKATION

1. Qualifikation der teilnehmenden Beratenden

Beraterinnen und Berater, die für die Umsetzung der digitalen Beratung auf der DigiSucht Plattform seitens der Beratungsstelle nominiert werden, sollen die folgenden Zugangskriterien erfüllen:

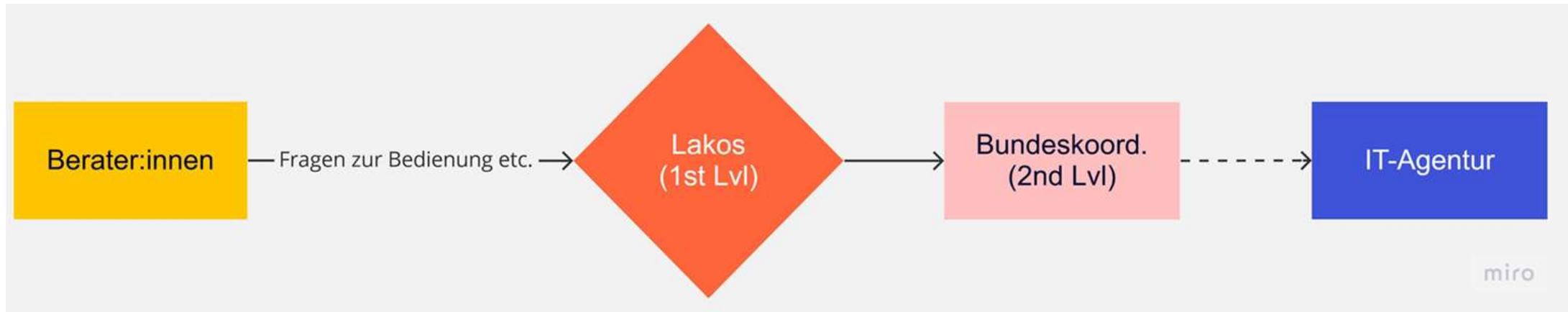
- Abgeschlossenes (Fach-)Hochschulstudium (Bachelor oder Master) der Pädagogik, Psychologie, Sozialen Arbeit oder vergleichbarer Felder
- Berufserfahrung in der Suchtberatung von mindestens einem Jahr.
- Voraussetzung für den Einsatz als beratende Person ist die verpflichtende und erfolgreiche Teilnahme an der Schulung zu digitaler Suchtberatung.

Diese Kriterien sind mit den bayerischen Bezirken, den Wohlfahrtsverbänden in Bayern sowie dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege und der Landeskoordinierung abgestimmt und gemeinsam vereinbart worden.

Das Vorliegen der genannten Zugangskriterien ist seitens der Suchtberatungsstelle sicherzustellen.

MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG

– Technischer Support: 1st Level Support



- Anfertigung von FAQ`s : wiederkehrende Problemstellungen
- Erstellen von Kurzanleitungen für die Beratungsstellen/Beratenden (Intervision, Vornehmen bestimmter Einstellungen auf der Plattform)

MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG



– Regelmäßige Fachaustausche/Netzwerktreffen

- Während der Modellphase aufgrund des hohen Informations- und Austauschbedarfs zum Projektstart einmal pro Monat (Bayern)
- Regelmäßige gebündelte Rückkopplung des praktischen Umsetzungsstandes (Technikprobleme, Nutzerfreundlichkeit, Verbesserungsvorschläge, ...) an die Bundeskoordination
- **Der Fachaustausch in Bayern findet derzeit einmal im Quartal statt.**
- **Zusätzliche Implementierung eines Austauschformats für die neuen Beratungsstellen einige Wochen nach der Schulung.**

MAßNAHMEN DER QUALITÄTSSICHERUNG



– Intevision

- Durchführung (Gruppenvideochats) im Rahmen der DigiSucht Infrastruktur
- Empfehlung: etwa 3-5 BeraterInnen, etwa 4-6 Sitzungen pro Jahr mit einer Dauer von jeweils etwa 60-90 Minuten
- Austausch und Reflexion zu konkreten Fällen, herausfordernden Situationen in der Onlineberatung
- Aufgreifen von / Austausch zu spez. Themen / Fragestellungen -> **Bayern: im Rahmen der Fachaustausche**
- Supervision / Intevision in den Beratungsstellen erfolgt in Bayern bisher nicht über die digitale Plattform.

VIELEN DANK!

Ihr Kontakt zur Landeskoordination Bayern

Iris Scheuberth

Bayerisches Zentrum für Prävention und Gesundheitsförderung (ZPG) im
Bayerischen Landesamt für Gesundheit und

Lebensmittelsicherheit (LGL)

Pfarrstr. 3, 80538 München

Tel.: 09131 6808-4519

iris.scheuberth@lgl.bayern.de

www.zpg-bayern.de

www.lgl.bayern.de



www.zpg-bayern.de/newsletter.html

KONTAKT BUNDESKOORDINATION

DigiSucht c/o
delphi Gesellschaft für Forschung, Beratung
und Projektentwicklung mbH

Dipl. Psych. Fabian Leuschner, M. Sc.
leuschner@delphi.de



Die Entwicklung und Erprobung der DigiSucht-Plattform wurde bis Ende 2023 mit Mitteln des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) gefördert. Der Betrieb der Plattform und die bundesweite Koordination des Projekts werden seit 2024 anteilig von den beteiligten Bundesländern finanziert.