

Zentrale Aspekte bei der Erstellung eines Rahmenkonzeptes „Blended Counseling in der Suchtberatung“

Einleitung

Um Menschen mit Hilfeangeboten gut und frühzeitig zu erreichen, ist es wichtig, niedrighschwellige Zugangsmöglichkeiten zu schaffen. Dabei gibt es nicht *den einen* niedrighschwelligigen Zugang. Niedrighschwelligkeit entsteht vor allem dadurch, dass verschiedene Zugänge zu Hilfe und passgenaue Methoden, analoge wie digitale, in der Beratung angeboten und miteinander verbunden werden.

Der Deutsche Caritasverband verfügt seit 2006 über eine Online-Beratungsplattform. Die Suchthilfe war einer der ersten Fachbereiche, der darüber Beratung anbot. Bisher waren face-to-face Beratung und Online-Beratung jedoch Beratungsmethoden, die eher nebeneinander bestanden und nicht gezielt und systematisch miteinander kombiniert wurden.

Über das sogenannte Blended Counseling können die Vorteile analoger und digitaler Beratungsmethoden durch ihre gezielte Kombination passgenau genutzt werden.

Wichtig für die Umsetzung ist jedoch, zunächst die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen dafür zu schaffen. Diese umfassen infrastrukturelle und technische Aspekte, Einhaltung von Datenschutzbestimmungen genauso wie die Motivation und fachliche Qualifikation der Beratenden für Blended Counseling.

Das hier vorliegende Papier soll Träger und Einrichtungen dabei unterstützen, erforderliche Voraussetzungen und Rahmenbedingen für die Umsetzung von Blended Counseling in der eigenen Einrichtung zu prüfen, zu klären und diese ggf. in der Einrichtung anzupassen/zu schaffen. Es soll aber auch ermöglichen, mit einem für die eigene Einrichtungen erstellen Rahmenkonzept an Kostenträger heranzutreten. Es ist eine Mustervorlage beigefügt, in der nicht-zutreffende Aspekte gelöscht, Freitextfelder ausgefüllt sowie ggf. fehlende Aspekte ergänzt werden können. Das so entwickelte Rahmenkonzept kann als Ergänzung zum bestehenden Einrichtungskonzept genutzt oder in dieses integriert werden. Das Konzept ist dabei nicht als statisch zu verstehen, sondern Erfahrungen, Veränderungen und Spezifika der Einrichtung sollten fortlaufend in die Ausgestaltung des Konzeptes einfließen, um dieses kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Ergänzend zu diesem Papier und der Mustervorlage für ein Rahmenkonzept wurde eine Handreichung erstellt, die Einrichtungen bei der Implementierung und konkreten Umsetzung von Blended Counseling Orientierung und Hilfe bieten kann.

Ziel und Nutzen

Zentrales Ziel in der Suchthilfe ist es, möglichst viele Betroffene und Angehörige frühzeitig zu erreichen und ihnen passgenaue Hilfe anzubieten. Diese Hilfe soll datensicher, fachlich fundiert und zeitgemäß erfolgen. Analoge und digitale Angebote sollen gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend eingesetzt werden (= Blended Counseling). Dadurch ergeben sich für Träger und Einrichtungen auf verschiedenen Ebenen Vorteile:

- Umsetzung eines attraktiven, zeitgemäßen, zukunftsorientierten Beratungskonzeptes
- Ergänzung des Beratungsangebotes und Integration unterschiedlicher Beratungsformen
- Bestmögliche Beratung und Hilfe für Klient_innen durch die Verknüpfung der Vorteile verschiedener Kommunikationskanäle
- Erleichterung/Erweiterung des Zugangs zu Hilfeangeboten
- Erreichen neuer Zielgruppen und von Zielgruppen, die nicht in die Beratungsstelle kommen können/wollen (z.B. berufstätige/stark eingebundene Menschen, Menschen im ländlichen Raum mit langer Anfahrt, mobilitätseingeschränkte Menschen, pflegende Angehörige, junge Menschen, medienaffine Menschen, Klient_innen bei Auslandsaufenthalt, etc.)
- Erhöhung der Passgenauigkeit der Angebote und der Zufriedenheit der Klient_innen sowie eine Verbesserung der Ergebnisse der Beratung
- Erhöhung der Haltekraft (z.B., wenn es für Klient_innen vorübergehend schwierig ist, in die Beratungsstelle zu kommen)
- Unterstützung der Autonomie der Klient_innen
- Erhöhung der Durchlässigkeit zwischen verschiedenen Fachbereichen sowie deren Ineinandergreifen bei der Beratung durch Nutzung technischer Möglichkeiten
- Fachkräftebindung und -gewinnung durch ein konzeptionell attraktives, abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld (z.B. auch in Verbindung mit remote-Arbeitsplätzen im Homeoffice und/oder Teilzeitbeschäftigungsverhältnissen)
- Effizienter Ressourceneinsatz (- zunächst sind Investition für die Implementierung erforderlich, perspektivisch können aber Ressourcen durch optimierte Kontaktmöglichkeiten eingespart werden); zu beobachten ist, ob über ggf. erweiterte Zugangsmöglichkeiten mehr Menschen erreicht werden und das Beratungsaufkommen steigt – dafür müssen Ressourcen bereitgestellt werden

Über Blended Counseling können darüber hinaus weitere Vorteile erreicht werden, und zwar in allen Phasen der Beratung - vor der/beim Einstieg in die Beratung, während der Beratung sowie beim Abschluss/im Nachgang einer Beratung (*vgl. Handreichung, S. 4-5*).

Einrichtungen sollten klären, welche Ziele und Vorteile für sie und ihre Klient_innen im Vordergrund stehen und ihr Blended Counseling Angebot danach ausrichten.

Zielgruppen

Grundsätzlich richtet sich das Angebot von Blended Counseling an alle Menschen, die sich ratsuchend an ambulante Suchtberatungsstellen wenden, das heißt sowohl an Menschen mit jeglichem Suchtmittelgebrauch oder -verhalten, als auch an Angehörige.

Es ist dabei darauf zu achten, dass durch den Einsatz von digitalen Beratungsmethoden/Blended Counseling Hilfe nicht für bestimmte Zielgruppen erschwert wird oder für sie gar nicht mehr erreichbar ist. Es muss immer im Blick bleiben, dass es Klient_innen gibt, die über keinen Internetzugang/nur unzureichende Technik verfügen oder ein persönliches Gespräch in der Beratung vorziehen. Barrieren für bestimmte Zielgruppen beim Zugang zu Angeboten sollten grundsätzlich minimiert werden (z.B. über einfache Sprache, Mehrsprachigkeit, Vorlesefunktion, voice to text).

Einrichtungen sollten klären, welche Klient_innen jeweils besonders von einem Blended Counseling Ansatz profitieren können und bei der Umsetzung primär in den Blick genommen werden sollen.

Rahmenbedingungen

Folgende Rahmenbedingungen sollten für eine erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling angestrebt werden:

- Es sollte ein einrichtungsspezifisches Rahmenkonzept erstellt werden, welches das Beratungsstellenkonzept ergänzt/in dieses integriert wird und Teil des Qualitätsmanagements ist; die Umsetzung von Blended Counseling sollte in der Einrichtung verbindlich implementiert und dokumentiert werden.
- Alle Beteiligten sollten frühzeitig einbezogen werden – Berater_innen, Sachbearbeitende, Datenschutzbeauftragte, IT, Öffentlichkeitsarbeit.
- Es sollte eine Auseinandersetzung mit der Implementierung von Blended Counseling im gesamten Team erfolgen, so dass alle Ziele, Vorteile und Rahmenbedingungen der Umsetzung kennen.
- Alle Berater_innen, die mit Blended Counseling beginnen, sollten inhaltlich/methodisch qualifiziert werden, um die verschiedenen Medien (z.B. Mail, Chat, Video, etc.) professionell nutzen zu können.
- Begleitende Supervision und regelmäßige Fortbildungen sollten sichergestellt werden.
- Die Einrichtung sollte an schnelles Internet angebunden sein und über aktuelle Hardware, die auch Video-Chats ermöglicht, sowie aktuelle Software (Browser) verfügen.
- Die Einrichtung sollte möglichst an die Caritas Online-Beratungsplattform angeschlossen sein, um datensichere digitale Beratung sicherzustellen. Alle Berater_innen der Einrichtung sollten über einen Account verfügen, auch wenn nicht alle (gleich) Online-Beratung/Blended Counseling anbieten. Der Account soll die Voraussetzung dafür schaffen, dass keine datenunsicheren Medien, wie E-Mail oder WhatsApp, zur Beratung von Klient_innen genutzt werden.
- Werden weitere Tools genutzt, sollten auch diese datenschutzkonform sein.
- Kontaktmöglichkeiten auf der eigenen Website sollten ausschließlich über datenschutzkonforme Wege erfolgen, d.h., keine Angabe von E-Mail-Adressen mehr, sondern z.B. der direkte Zugang in das Online-Beratungssystem der Caritas.
- Ein Direktlink in die Online-Beratung der jeweiligen Einrichtung sollte ggf. auf der eigenen Website platziert werden - bei Bedarf kann der Link/ein Quick-Response-Code (QR-Code) dazu an Klient_innen weitergegeben werden, um ihnen einen direkten und einfachen Onlinezugang zu ermöglichen.
- Prozesse, Abläufe, Zuständigkeiten, personelle und zeitliche Ressourcen und insbesondere auch die Antwortfrequenz, -geschwindigkeit und Erreichbarkeit der Einrichtung bzw. der Mitarbeitenden sollten klar geregelt werden.
- Die Umsetzung der Dokumentation für alle Angebote/Leistungen im Rahmen des Blended Counseling sollte geklärt werden.
- Die Homepage/Landingpage, über welche Klient_innen zu den Hilfeangeboten der Einrichtung gelangen, inkl. Angaben zu Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, Erreichbarkeit, usw. sollten an den Blended Counseling Ansatz angepasst werden – ebenso ggf. Informationspapiere, Einwilligungserklärungen sowie die Öffentlichkeitsarbeit.
- Klient_innen sollten über den Ansatz des Blended Counseling informiert und dafür sensibilisiert werden, ebenso für die Wichtigkeit der Beachtung des Datenschutzes/des Einsatzes sicherer Tools.
- Mit den Kostenträgern sollte geklärt werden, dass Beratung und Hilfe unabhängig vom Beratungsweg und dem gewählten Medium refinanziert werden muss.

Einrichtungen sollten die genannten Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Umsetzung von Blended Counseling für die eigene Einrichtung prüfen und bei der Umsetzung sicherstellen.

Methoden und Tools

Bei der Umsetzung von Blended Counseling können grundsätzlich alle analogen und digitalen Beratungsformen zum Einsatz kommen und vielfältig miteinander kombiniert werden, z.B.:

- Face-to-face-Beratung in der Beratungsstelle
- Walk & Talk-Beratung
- Hausbesuche
- Telefon-Beratung
- Video-Beratung
- Mail-Beratung über datenschutzkonforme Plattform (asynchron)
- Text-Chat-Beratung (synchron)
- Zusätzlicher Einsatz von Apps/weiteren Tools (z.B. CariTapp, Tagebuch-App, etc.)

Entscheidend sind dabei die Auswahl und Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle. Es geht im Einzelfall um die jeweils passgenaue Nutzung der zur Verfügung stehenden Kommunikationsformen. Alle Kommunikationskanäle verfügen über Vorteile und Nachteile (*vgl. Handreichung, S. 7-10*).

Einrichtungen können damit überfordert sein, allen rechtlichen, insbesondere datenschutz- und sicherheitsrelevanten Anforderungen, bei den eingesetzten Tool gerecht zu werden. Daher kann es eine große Erleichterung darstellen, auf die Caritas Beratungsplattform zurückzugreifen, über welche eine datenschutzkonforme Nutzung von Mail, Chat und Videoberatung (bald) sichergestellt ist. Darüber hinaus erleichtert es auch den Wechsel der Kommunikationskanäle im Blended Counseling, wenn alle Kontakte über dieselbe Plattform erfolgen können.

Einrichtungen können alle analogen und digitalen Beratungsformen einsetzen; verwendete Tools müssen jedoch datenschutzkonform sein. Sie sollten vorab klären, welche ihnen zur Verfügung stehen und welche sie anbieten wollen. Beratung per E-Mail und WhatsApp ist nicht datensicher und daher nicht einzusetzen.

Beispiele für Einsatzmöglichkeiten

Im Folgenden sind Beispiel-Szenarien für den Einsatz von Blended Counseling aufgeführt (Hörmann et al., 2019):

- Live-Chat für Interessierte
- Beratung temporär abwesender Klient_innen
- Beratung im Mehrpersonen-Setting
- Krisenbegleitung
- Beratung bei schambehafteter Problematik
- Vermeidung von Kontaktverlust
- Nachsorge
- Enriched face-to-face counseling (z.B. in Kombination mit der CariTapp)

Einrichtungen sollten klären, in welchen Kontexten sie Blended Counseling gezielt einsetzen können und wollen - und welchen Mehrwert dies jeweils bieten kann (*vgl. Handreichung, S. 10-11*).

Dokumentation und Qualitätssicherung

In der Arbeitsgruppe zur Deutschen Suchthilfestatistik werden aktuell Befragungsinstrumente für die Dokumentation digitaler Suchtberatung (basierend auf dem KDS) erarbeitet. Änderung an den KDS-Items sollen allerdings erst in der Überarbeitung zum KDS 4 erfolgen, so dass die Einrichtungen aktuell noch eine eigene Lösung zur Dokumentation ihres Blended Counselings festlegen müssen, falls ihr Dokumentationssystem dies noch nicht abbilden kann.

Qualitätsstandards für einen Blended Counseling-Prozess könnten nach Hörmann et al. (2019) sein:

- bedürfnisorientiert und niederschwellig zu sein
- sich an der Medienaffinität der Klient_innen auszurichten
- über kurzfristige Kontaktmöglichkeiten mehr Lebensweltnähe im Beratungsverlauf zu gewährleisten
- einen flexiblen Beratungsverlauf anzubieten

Die Ausformulierung von Qualitätsstandards auf den Ebenen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität steht noch aus. Dabei sollte an vorhandene Überlegungen zu Qualitätsstandards in der digitalen Beratung angeknüpft werden (vgl. Wenzel 2006, Knatz 2006, DGOB 2009, FSP 2017, BFS 2018).

Einrichtungen sollten dokumentieren, welche Kommunikationsformen und Kommunikationsmedien jeweils (kombiniert) zum Einsatz kommen in der Beratung ihrer Klient_innen.

Einrichtungen sollten den Blended Counseling Ansatz in ihr reguläres Qualitätsmanagement einbeziehen. Sie sollten Evaluation des Angebotes, kontinuierliche Verbesserung und innovative Weiterentwicklung anstreben.

Datenschutz

Bei der Implementierung von Blended Counseling müssen relevante Datenschutzaspekte geklärt und berücksichtigt werden, damit Vertraulichkeit und Datenschutz in vergleichbarem Rahmen gewährleistet werden wie auch bei der Face-to-Face-Beratung. Dies erfordert im Umgang mit eingesetzten Medien und dabei anfallenden Daten eine klare Regelung, welche aktuellen Datenschutzbestimmungen entspricht. Grundsätzlich ist die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bzw. zusätzlich das kirchliche Datenschutzgesetz zu beachten.

Es bedarf eines umfassenden Gesamtkonzeptes, das alle Prozesse mit Personendaten, beteiligten Personen und technischen Komponenten einer Einrichtung sowie beteiligte externe Dienstleister einbezieht. Datenschutz ist dabei als kontinuierlicher Prozess zu verstehen, der den aktuellen Gegebenheiten jeweils angepasst werden muss.

Einrichtungen sollten ausschließlich datenschutzkonforme Tools einsetzen. Eine Verschlüsselung der Beratungskommunikation und ein Schutz vertraulicher Daten sind bei der Nutzung digitaler Formate zwingend notwendig.

Einrichtungen müssen den/die vor Ort zuständige_n Datenschutzbeauftragte_n bei der Auswahl von möglichen digitalen Beratungstools oder Programmen zur Sicherstellung der datenschutzkonformen Kommunikation zwingend einbinden.

Einrichtungen müssen genutzte Einverständniserklärungen überprüfen und ggf. anpassen, falls relevante Aspekte darin fehlen. Die Einverständniserklärungen sind ebenfalls mit dem/der Datenschutzbeauftragten vor Ort abzustimmen.

Öffentlichkeitsarbeit

Eine öffentlichkeitswirksame Darstellung des Blended Counseling Angebotes der Einrichtungen ist wichtig, um Klient_innen damit anzusprechen und erfolgreich zu erreichen. Wird ein Blended Counseling Ansatz in Einrichtungen umgesetzt, sollte dieser im Einrichtungskonzept verankert und auch nach außen ausgewiesen sein. Neue Angebote und Möglichkeiten, aber auch Grenzen (z.B. keine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit) sollten transparent sein.

Einrichtungen sollten ihren Zielgruppen wie auch Kostenträgern die erweiterten Beratungsformen im Rahmen ihres Blended Counseling Ansatzes aktiv über entsprechende Werbung auf ihrer Homepage, über Werbematerialien oder persönliche Gespräche bekannt machen.

Finanzierung

Eine eigene Refinanzierung digitaler Beratungsformen existiert in der Regel bisher nicht. Die Finanzierungsmöglichkeiten von Online-Beratung sollen im Rahmen einer fachbereichsübergreifenden Arbeitsgruppe im DCV geprüft werden.

Beratung muss unabhängig von den eingesetzten Beratungsformen bzw. Medien abrechenbar sein. Beratende müssen die Nutzung von digitalen Medien als legitim und gleichwertig erleben und als Beratungskontakt adäquat erfassen können (Hörmann et al., 2019).

Ein wichtiges Angebot im Rahmen von Blended Counseling ist auch eine niedrighschwellige, anonyme Online-Beratung, bei der kein Wechsel in die face-to-face Beratung erfolgt. Hierbei spielt räumliche Nähe zwischen Beratungsstelle und Klient_in keine Rolle. Eine Begrenzung von Online-Beratung auf bestimmte Postleitzahlenbereiche widerspricht dem Medium und der gewählten Form einer ortsunabhängigen Beratung. Daher sollte Online-Beratung unabhängig vom Wohnort der Klient_innen erfolgen können und abrechenbar sein.

Einrichtungen sollten die Abrechnungsmöglichkeiten ihres Blended Counseling Angebotes mit Kostenträgern klären, ggf. sollten neue Abrechnungsfaktoren definiert werden.

Darüber hinaus sollten Einrichtungen die Finanzierungsmöglichkeiten der technischen Ausstattung sowie von Schulungen der Mitarbeitenden zu Blended Counseling klären.

Stand April 2022

Dr. Daniela Ruf

Deutscher Caritasverband e.V.
Referat Teilhabe und Gesundheit
Karlstr. 40, 79104 Freiburg
Tel.: 0761 / 200-369
E-Mail: daniela.ruf@caritas.de