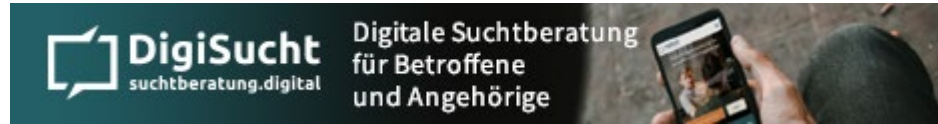


*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

DigiSucht

Herausforderungen – Erfahrungen einer Modellberatungsstelle
Suchtberatungszentrum I - DROBS Magdeburg / Jasmin Kant
30.06.2023

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*



- **Start der Modellphase** mit der ersten Online - Beratung am 05.12.2022
- bis 15.05.2023 insgesamt 28 Beratungsfälle mit 57 geschriebenen Nachrichten
- stundenweise (2 x 4 h) personelle Absicherung durch 2 erfahrene Fachkräfte / Woche
- Technische und fachliche Schulungen durch Delfi und die Landesstellen für Suchtfragen Land Sachsen-Anhalt und Brandenburg seit Beginn der Modellphase

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Die praktische Erprobung der Plattform DigiSucht ist wichtig, weil:

- Ausprobieren - Schwächen aufdecken - Lösungen finden
- Unsere Erfahrung:
 - Problemanalyse (technisch und im Sinne kompetente Beratung) durch regelmäßigen Austausch mit den anderen Modellberatungsstellen des Landes Sachsen – Anhalt (Über LS oder Fortbildungsveranstaltungen)
 - Angebotene Fortbildungsveranstaltungen erfolgten zu technischen und beraterischen Themen
 - Fehlermeldung erfolgte direkt über die Beratungsstelle oder die LAKOS an Delfi – zeitnahe unkomplizierte und kompetente Rückmeldung → Lösung
 - Durch anfängliche „Kinderkrankheiten“ der Plattform bedurfte es kreative und flexible Lösungen der Beraterinnen: Wechsel vom Videocall hin zum Telefonat oder dem persönlichen Gespräch vor Ort in der Beratungsstelle
 - Fallberatung, Austausch und Vertretbarkeit zwischen den Beraterinnen innerhalb der Beratungsstelle

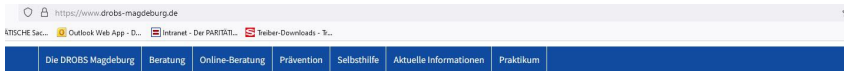


weil wir unter dem stetigen Support mitgestalten und wachsen.

...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll

Wie kommen Ratsuchende zu DigiSucht?

Ein möglicher Zugangsweg..



- BERATUNG**
Betroffene und deren Bezugspersonen aus Magdeburg können Beratung in Anspruch nehmen. Grundsätzlich findet unsere Hilfe freiwillig, kostenfrei und auf Wunsch anonym statt. **Wir bieten...**
- ONLINE-BERATUNG**
Ab 01. November 2022 beraten wir Betroffene und Angehörige auch auf der Online-Plattform DigiSucht. Die Beratung erfolgt auch hier auf Wunsch anonym. **Wir wollen...**
- PRÄVENTION**
Für Magdeburger Schulen und andere Bildungs-, Freizeit- und Jugendhilfeeinrichtungen bieten wir Projektarbeit mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen an. **Wir führen...**
- SELBSTHILFE**
Bei uns treffen sich Sucht-Selbsthilfegruppen, die Probleme mit Alkohol, illegalen Drogen und Essverhalten haben. Bei Bedarf werden diese durch feste Ansprechpartner der DROBS begleitet. **Es ist wertvoll...**

DigiSucht: Onlineplattform für digitale Suchtberatung startet Modellbetrieb – Die DROBS ist dabei

Ab 01. November 2022 können Sie unter www.suchtberatung.digital sich von Mitarbeiterinnen der DROBS online beraten lassen.

„Mit dieser digitalen Beratungsplattform erweitern und ergänzen wir die Möglichkeiten der Suchtberatung vor Ort. Wir wollen (junge) Menschen erreichen, die einen Besuch in



Online-Beratung

Wir wollen mit dieser digitalen Beratungsplattform unser Angebot erweitern und ergänzen damit die Möglichkeiten der ambulanten Suchtberatung vor Ort. Wir wollen (junge) Menschen erreichen, die einen Besuch in der Suchtberatungsstelle vor Ort scheuen, nicht mobil sind oder zu unseren Sprechzeiten nicht kommen können.

www.suchtberatung.digital



WIR SIND IHRE ANSPRECHPARTNER*INNEN



Karoline Wagner



Jasmin Kant

Die Beratung der DROBS Magdeburg

WEN BERATEN WIR?

- Kinder und Jugendliche
- Erwachsene ohne Altersbeschränkung
- Angehörige und Bezugspersonen
- Lehrende*innen, Pädagog*innen und Multiplikator*innen

WIE BERATEN WIR?

WAS BIETEN WIR?

- Beratung zu riskantem Konsumverhalten (z.B. Alkohol, illegale Drogen, Mediengebrauch, Essverhalten)
- Hilfe in Krisensituationen und Problemfällen
- Unterstützung bei Konsumreduktion und kontrolliertem Konsum
- Motivation zu Veränderung
- Vermittlung in weiterführende Hilfsangebote (Entgiftung, Entwöhnungsbehandlungen,

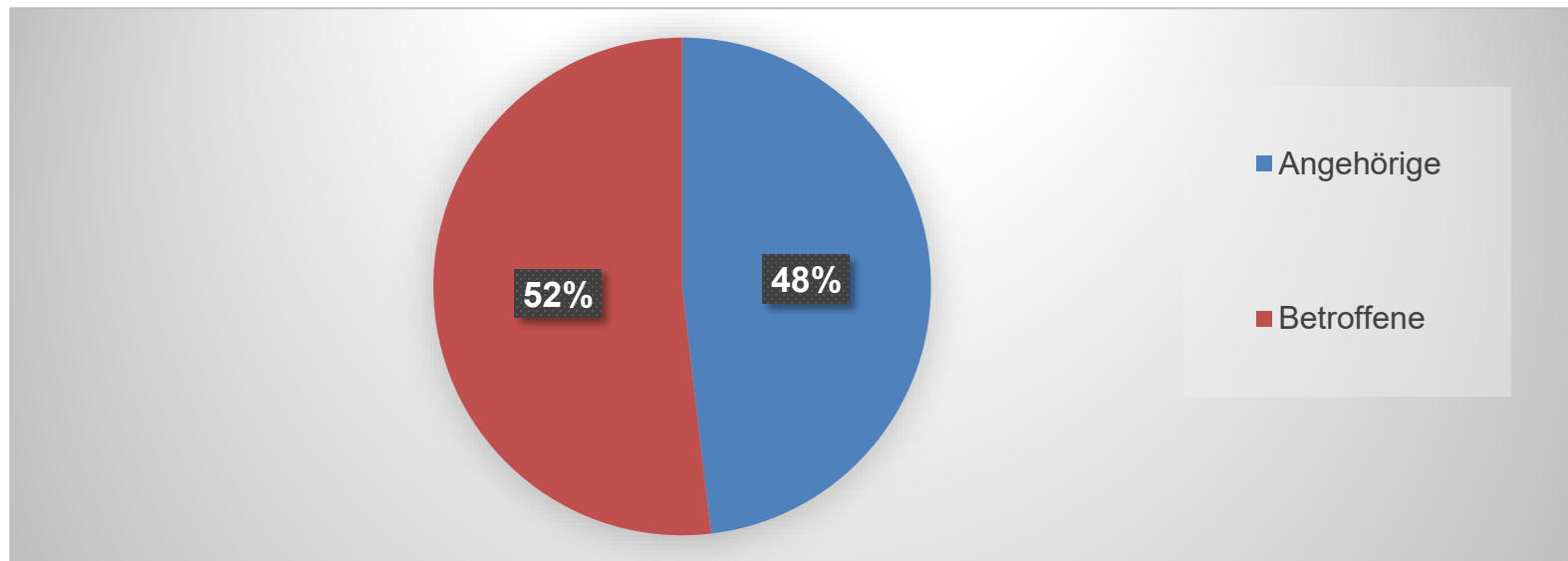
*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Weitere Zugangswege

- Pressemitteilung durch die Landesstelle für Suchtfragen Sachsen-Anhalt
- Visitenkarten der DROBS Magdeburg mit dem QR Code zur Homepage von DigiSucht
- Aktuell: Verteilung von Infoplakaten an weiterführenden Schulen der Stadt Magdeburg

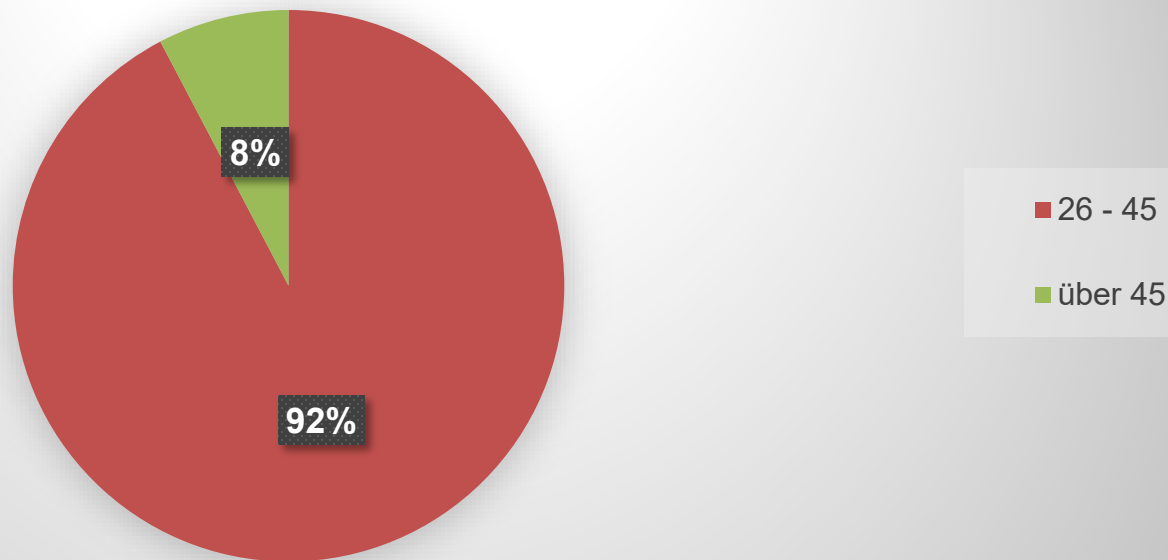
*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Wer nutzte bisher die Online-Beratung in der DROBS?



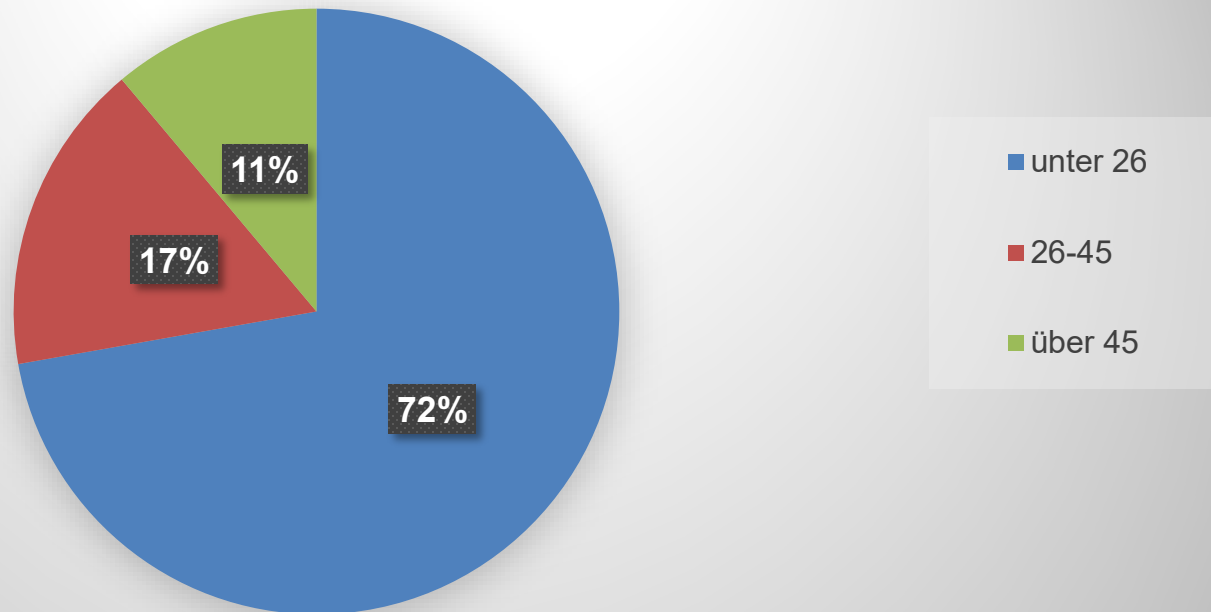
*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Alter der Angehörigen



*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Alter der Betroffenen



*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Mit welchen Anliegen melden sich die Menschen in der Online – Beratung?

Angehörige:

- Bitte um Informationen: zu Suchtstoffen, deren Wirkungen
zum regionalen Suchthilfesystem
- Psycho-soziale Unterstützung in Form von Entlastungsgesprächen:
Rat zum Umgang mit dem missbräuchlich oder abhängig konsumierenden Angehörigen

➡ hohe Bedürftigkeit und ein hoher Leidensdruck führen zu zeitlich intensiven Beratungen

➡ systemische Wirkung der Beratung von Angehörigen auf Betroffene

Ein Beispiel:

„Hallo, ich habe heute Morgen etwas gefunden, was mich darauf schließen lässt, dass mein Partner wieder Drogen nimmt. (...) Ich weiß gar nicht was ich tun oder sagen soll. Wie soll ich da mit ihm drüber sprechen? Ich fühle mich so betrogen und bin so enttäuscht.“

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsoll*

Betroffene:

- Häufig Menschen, die zuvor noch keine Unterstützung bezüglich ihres Konsumverhaltens scheinbar in Anspruch genommen haben (niedrige Hemmschwelle der Kontaktaufnahme)
- Informationen zur Überwindung der aktuellen Problemlage
- Informationen zum Suchthilfesystem
 - ➔ Häufig ein kurzer Beratungsverlauf

Ein Beispiel: „Ich brauche Hilfe! Ich trinke zu viel Alkohol! Ich weiß das es zu viel ist und ich habe das Gefühl ich schaffe es nicht allein. (...) Ich kann diesen Kreislauf (...) nicht durchbrechen. Ich muss aber wenn ich nicht irgendwann vollkommen den Verstand verlieren will. Und darum brauche ich Hilfe!“

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Chancen für Ratsuchende

- Es werden Menschen frühzeitig erreicht (vgl. angegebenes Lebensalter)
- Es werden Menschen erreicht, die bislang noch keinen Zugang zur Beratung nutzten
- Es werden Menschen erreicht, die auf Grund ihrer Berufstätigkeit nicht kurzfristig zu den regulären Beratungszeiten in eine Beratungsstelle kommen können (die Zeiten der Kontaktaufnahme: sind sehr unterschiedlich)
- Es werden Menschen erreicht, denen ihre Anonymität besonders schützenswert (Scham) erscheint.
- Es werden Menschen erreicht, die auf Grund ihrer aktuellen Ambivalenz vorrangig an einem schnellen Erhalt erster Informationen interessiert sind.

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Herausforderungen, die wir in der Online-Beratung wahrnehmen:

- Technische Hürden (z.B. beim Videocall, Klient*innen haben Passwort vergessen)
- Beziehungsgestaltung im Beratungsprozess bedarf eines anderen Knowhow (z.B. ist die Mimik und Gestik der Kommunikationspartner*innen nicht sichtbar) Missverständnisse in der Kommunikation sind nicht immer identifizierbar und nicht immer zeitnah behebbar.
- Krisenintervention durch Anonymität und durch die zeitliche Verschiebung der Anfragebearbeitung begrenzt (Bsp.: Suizidalität eines Ratsuchenden)

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Persönliches Fazit aus der Modellerprobung

Es ist gut und wichtig,

- in einem Netzwerk von Online-Berater*innen zu sein: Fallbesprechungen tragen maßgeblich zur Qualitätsentwicklung bei
- Langjährige Erfahrungen aus der „Face to Face“-Beratung zu haben: Onlineberatung ist nichts für Berufsanfänger*innen
- am unmittelbaren Arbeitsort der Suchtberatungsstelle kollegialen Rat sich organisieren zu können

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Es ist gut und wichtig,

- DELFI schnell und unkompliziert zu erreichen, um über technische Probleme reden zu können
- die Landesstelle als Koordinationsstelle nutzen zu können (Werbung, Organisation Fortbildungen)
- dass die sächlichen Anforderungen zur Teilnahme definiert waren: Wir arbeiten mit guter Hardware
- dass der Arbeitgeber offen ist für neue Wege
- dass nicht die Quantität der Online-Beratungsfälle, sondern die Qualität zählt

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Was wünschen wir uns:

- Einen nahtlosen Übergang aus der Modellerprobung
- Ein Mix an Erfahrungen in verschiedenen Beratungsformaten
- Die erworbene Kompetenz weiter auszubauen: Einen Qualitätszirkel für Online-Beratung / Suchtberater*innen aufzubauen
- Mit Skeptiker*innen ins Gespräch zu kommen
- Geduld zur quantitativen Entwicklung der Fallzahlen
- Die technische weitere Begleitung (z. B. Tools müssen praktikabler werden)

*...verlässlich
...leidenschaftlich
...wirkungsvoll*

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit