

41. fdr+sucht+kongress

Digitaler Aufbruch in der Suchthilfe

Chancen der Digitalisierung für die Suchtberatung



Michael Leydecker
20.05.2019



- I. Träger und Entwicklung ambulant
- II. Onlineberatung im Verbund
 - Warum, wozu, wie?
 - Von der Idee zum Start
- III. Wen erreichen wir? Wie geht es weiter?
- IV. Fallbeispiele und Diskussion
- V. Kontakt



Tannenhof Berlin-Brandenburg

als gemeinnütziger Verein 1979 gegründet

unter dem Motto „Wege aus der Sucht und Hilfen für Kinder und Jugendliche“

- ist er seit den 1980er-Jahren in Berlin tätig und
- seit 1991 in Brandenburg in Suchthilfe und Prävention
- ab 2015 Erweiterung des Vereins um die 100%- ige Tochter THBB gGmbH für den Bereich Suchthilfe



Suchtrehabilitation und Suchtberatung

Der THBB bietet an 10 Standorten

185 stationäre und teilstationäre Therapieplätze

80 (ca.) Plätze in der ambulanten Rehabilitation

62 Plätze Betreutes Wohnen (Nachsorge)





Tannenhof Berlin-Brandenburg

Seit 1991 ist der THBB auch als Träger kommunaler **Suchtberatung** im Land Brandenburg aktiv

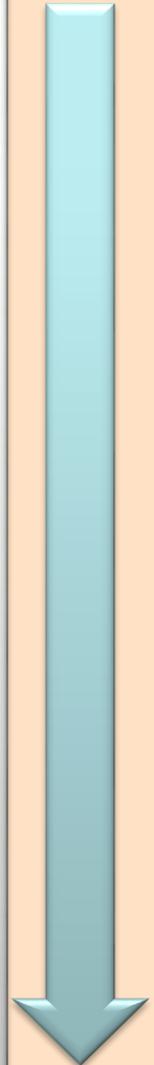
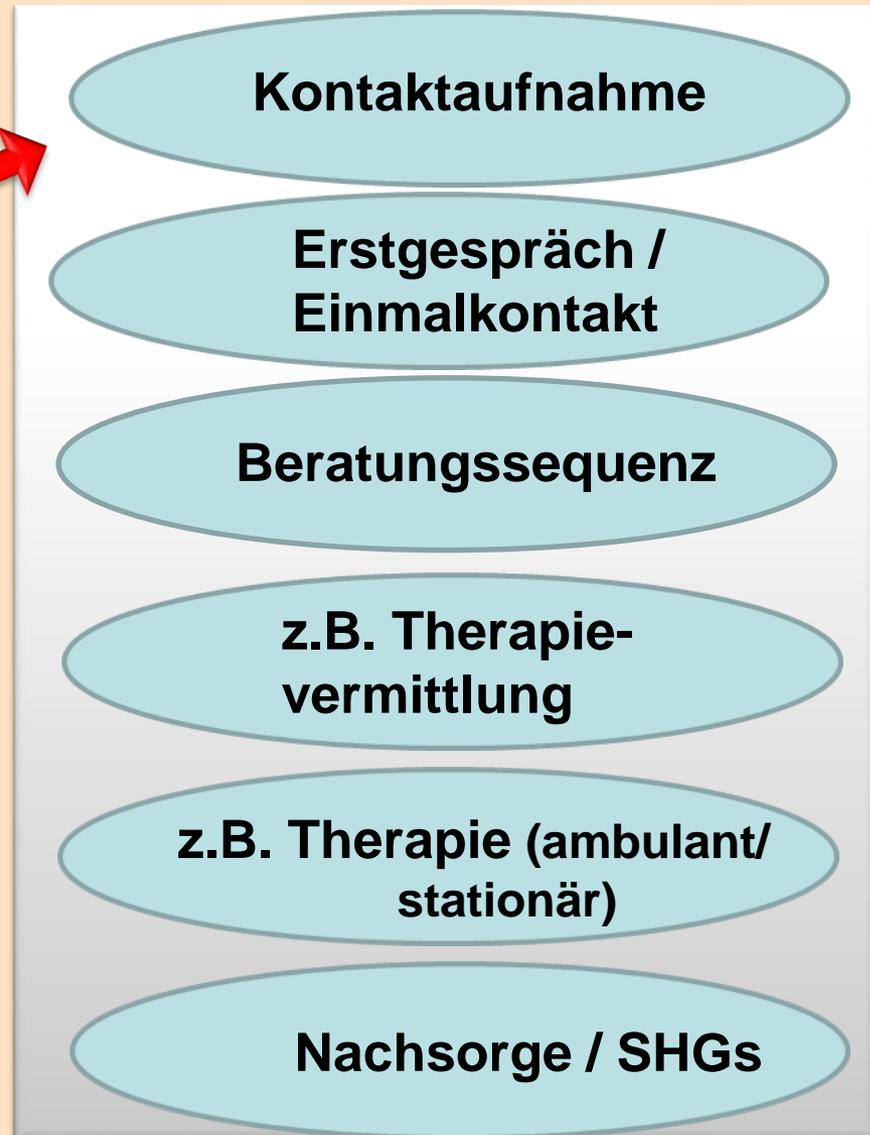
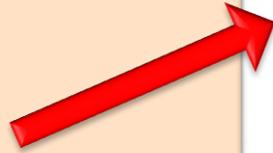
- Suchtberatung LDS (Wildau, Lübben u. Luckau), ab 1993
- ISB OPR (Neuruppin, Kyritz, Wittstock), ab 1994
- Suchtberatung Cottbus (und Umland), ab 2002
- Suchtberatung Forst (Lausitz), ab 2004

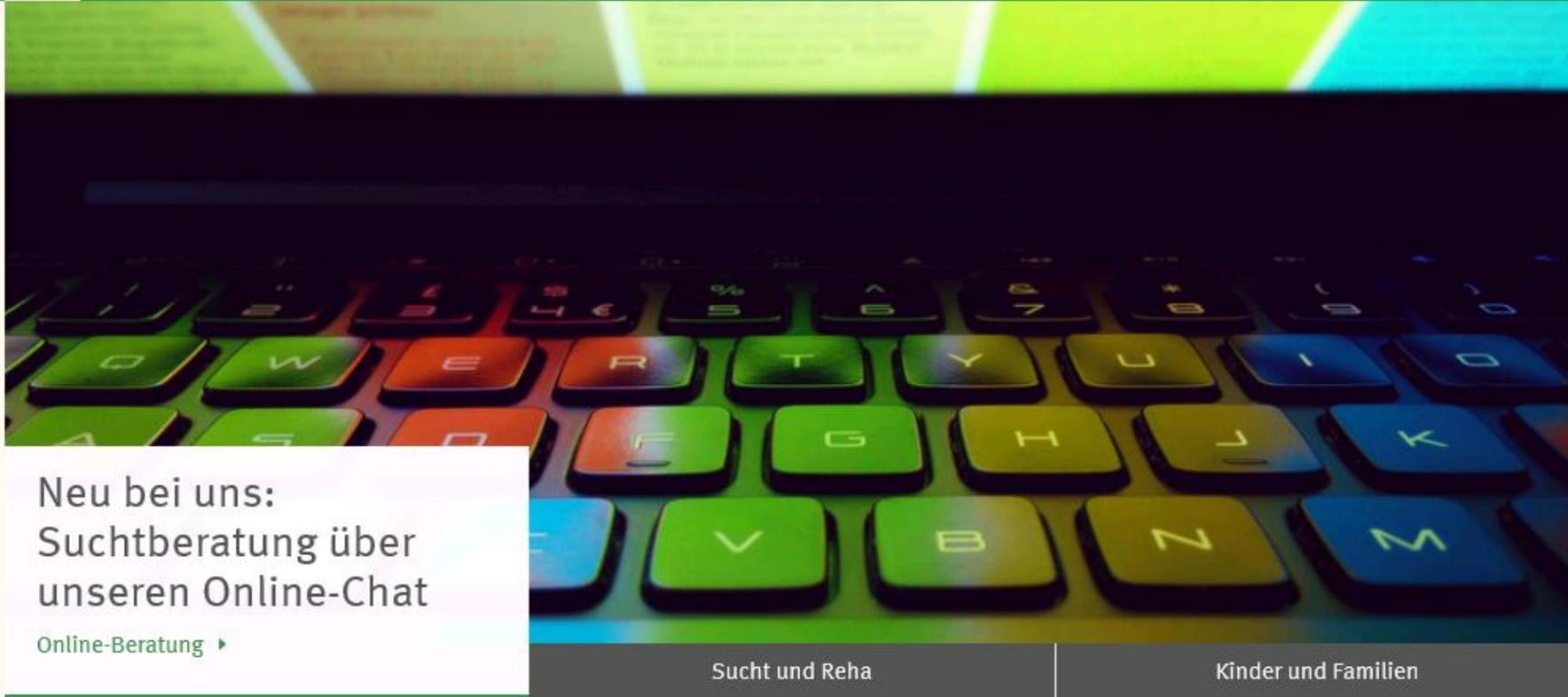




Ablaufschema Suchtberatung

- (Kurz-) Kontakt in der Sprechstunde
- Telefonische Terminvergabe
- Online Live-Chat
„instant counseling“
- Online per Mail
„24/7“





Neu bei uns:
Suchtberatung über
unseren Online-Chat

[Online-Beratung](#) ▶

Sucht und Reha

Kinder und Familien

Wir helfen, Leben zu verändern

Aus Erfahrung wissen wir: Süchtige können wieder zu einem selbstbestimmten Leben finden. Kinder können schwierige Verhältnisse und Entwicklungsrückstände überwinden. Jugendliche ohne Schulabschluss können echte Freude am Lernen entdecken. Menschen können sich in riskanten Umfeldern bewähren, ohne zu Drogen oder Gewalt zu greifen.

[Über uns](#)





Onlineberatung im Verbund

Vorüberlegungen

- Veränderte Kommunikationsstrukturen und –formen (vor allem von jüngeren Klient*innen?)
- gesteigerte Erwartungshaltung bzgl. Kontakt und Unterstützung (sofort, zeitunabhängig)
- Notwendige Erweiterung des Zugangsspektrums zum Hilfesystem
- Interesse an methodischer Weiterentwicklung
- Offenheit für einrichtungsübergreifendes Handeln



Onlineberatung im Verbund

Was spricht für digitalen Kontakt:

- Überbrückung kontakterschwerender struktureller Bedingungen (Nahverkehr / Mobilität, Fahrtkosten, Zeitaufwand, ...)
- Abbau individueller Kontakthemmnisse (Scham, Ängste, Depressionen, Stigmata...) durch mögliche Anonymität
- Spontane „Erreichbarkeit ohne Vorleistung“
- Nutzung mobiler Medien (Handy, Tablet etc.)



Onlineberatung im Verbund

- **Wen wollen wir erreichen?**
 - (jüngere) Menschen – „digital natives“?
 - Freunde / Angehörige
 - Multiplikatoren
- **Was können wir leisten?**
 - Informationsvermittlung
 - Unkomplizierter Zugang zum Hilfesystem
 - Vermittlung in face-to-face – Kontakte



Onlineberatung im Verbund

- **Was kann diese Onlineberatung nicht leisten?**
 - persönlichen Beratungskontakt ersetzen
 - komplexe Beratungsprozesse steuern
 - regionales Case Management
 - Therapie anbieten
 -



Umsetzung skizziert

- **Start Projektplanung: 02.2015**
 - Klärung ethisch- rechtlicher und technischer Fragen/Möglichkeiten
- **Erstes Treffen Onlineteam: 19.09.2017**
 - 3 Standorte und 5 Berater*innen
 - Organisation, Regeln, Methodik
- **Start Onlineberatung: 01.2018**
 - Testphase; Software kennen lernen
 - Sich gegenseitig schulen, Falldiskussionen
- **Start Öffentlichkeitsarbeit: 03.2018**



Bisherige Ergebnisse Online (Live-Chat)

Verteilung der Wochentage:

Mo 10:30 - 12:00h / Di 20:00 - 21:30h

Mi 20:00 – 21:30h / Fr 17:30 – 19:00h

- Mind. 1 Live-Chat pro Woche
- Immer wieder ‚Lücken‘ von 1-3 Wochen
- Mo Vormittag (18%)
- Di Abend (40%)
- Mi Abend (24%)
- Fr Abend (18%)



Bisherige Ergebnisse Online (Live-Chat)

Trends

Basis n = niedrig, überwiegend anonyme Nutzung

Chatinhalte

- ‚Einfache‘ Fragen dominieren
- Gefolgt von Vermittlungsfragen
- bislang niedriger Beratungsanteil



Bisherige Ergebnisse Online (Live-Chat)

Trends

Basis n = niedrig, überwiegend anonyme Nutzung

Nutzerprofil I

- Tendenziell wird der Chat mehr von Frauen genutzt (4:1), welche in der face-to-face Beratung unterrepräsentiert sind (1:3 oder 4)
- Der Anteil der Angehörigen (Mutter / Tochter / Freundin) ist etwas höher
 - 57% Angehörige
 - 43% Betroffene



Bisherige Ergebnisse Online (Live-Chat)

Trends

Basis n = niedrig, überwiegend anonyme Nutzung

Nutzerprofil II

- Regional / Überregional / unklar
16% / 42% / 42%
- Substanz / Verhalten / Mischform / unklar
70% / 15% / 10% / 5%
- THBB Bezug / SB allgemein / unklar
42% / 34% / 24%



Bisherige Ergebnisse Online (Live-Chat)

Trends

Basis n = niedrig, überwiegend anonyme Nutzung

Nutzerprofil III

85% Einmalkontakte 15% Wiederholer

- **Feedback durch Nutzer**

80% sehr zufrieden oder zufrieden

20% unzufrieden

- **Zeitaufwand**

Im Schnitt pro Chat 20 min.

Minimum 5 min. – Maximum 30 min.



Offline (Email)

Userlike Tannenhof Berlin-Brandenburg
Onlineberatung

Offline-Nachrichten

Von: 20-10-2018
bis: 19-11-2018

Alle gelesen Ausgewählte löschen

<input type="checkbox"/>	Status	Datum	Chat-Thema	Name	E-Mail	Widget	Aktion
<input type="checkbox"/>	NEW	2018-11-16 16:31:33				Website	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	OPEN	2018-11-16 12:35:32				Website	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	OPEN	2018-11-09 07:49:08				Website	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	OPEN	2018-11-08 17:38:35				Website	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	OPEN	2018-11-03 16:48:35				Website	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

https://www.userlike.com/dashboard/message/offline_message/overview



Bisherige Ergebnisse Online per Mail (24/7)

Umfang (zusätzlich zur SB) 1-2 mails pro Woche

Trends

Basis n = niedrig, wenig anonyme Nutzer*innen

Nutzerprofil I

- 20% Wochenende, Mi/Do 40%
- Verhältnis Frauen : Männer = 3/5 zu 2/5
- Alter (noch) überwiegend unklar
- Regionaler Bezug unklar, überregional 25%
- Betroffene 45%, Angehörige 30%, 25% unklar



Bisherige Ergebnisse Online per Mail (24/7)

Trends

Basis n = niedrig, wenig anonyme Nutzer*innen

Nutzerprofil II

- Verteilung Substanzen / Verhalten / unklar
60% / 6% / 34%
- Überwiegend Erstkontakte (80%), unklar 19%
- Themen / Anliegen
Beratung 22%, Frage 24%, Vermittlung 31%, ? 23%
- Zeitaufwand

Im Schnitt 15 min, zwischen 5 – 40 min je Mail



Bisherige Ergebnisse Online per Mail (24/7)

Trends

Basis n = niedrig, wenig anonyme Nutzer*innen

Ergebnisse

Chat /online	17%
Telefon	22%
Face to face	2%
Info überregional	16%
Info regional	3%
offen (Sonstiges)	22%
Unklar	18%
Feedback:	(bislang) selten



Fallbeispiele

- Live-Chats
- Von der Offlinenachricht zur face-to-face Beratung / Therapie



Zusammenfassung I

- Der zusätzliche technische Aufwand ist überschaubar: 5 – 10 h für Software Konfiguration
- Die Sachkosten sind relativ gering
Software, laptops; Fortbildung(en)
- Entwicklung und Organisation Online-Team
Projektstatus, > Motivation durch Austausch, Positive Vernetzung, hoher Grad an Eigenverantwortung, 4–6 wöchige Treffen Fallbesprechungen / Intervision
- Keine zusätzlichen Personalkosten durch Umwandlung Sprechzeit face-to-face in digitale



Zusammenfassung II

- Der ‚Run‘ auf die Medien Live-Chat und Email ist bislang ausgeblieben, aber die Nutzerzahlen steigen langsam aber kontinuierlich
- Es gibt einen hohen Anteil an Frauen (Angehörige) im Live-Chat 3/5 und 3/5 der Emails sind von Betroffenen
- Gesprächsführung, Schreibstil und Umgang mit Krisen lassen sich für erfahrene Berater*innen nach notwendigen Grundschulung gut in der Praxis optimieren. Teamorganisation und Intervision sind wichtig
- Die regionale Zuordnung ist über ungefilterten Live-Chat schwierig zu erreichen
- Wir wissen teils wenig über die Nutzer*innen



Kontakt

Onlineteam

Tannenhof Berlin- Brandenburg gGmbH

Anne Troelenberg, Soz. Päd. (B.C.), Cottbus

Liza Kölling, Soz. Päd. (B.C.), Forst

Susan Sänger, Dipl. Soz. Päd., Forst / Cottbus

Sonja Madeja, Dipl. Soz. Päd., Suchtthp. (VdR), Lübben / Luckau

Steffen Heindorf, Dipl. Soz. Päd., Syst. Familientherapeut, Wildau

Michael Leydecker, Dipl. Psych. / PPT

Mail: michael.leydecker@tannenhof.de

www.tannenhof.de/onlineberatung