

# Die digitale Wende in der Suchtberatung

Die Plattform DigiSucht bietet Betroffenen niedrigschwelligen und flexiblen Zugang zu professioneller Hilfe. **Von Melanie Wolff**

In einer Zeit, in der die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdringt, ist es nur folgerichtig, dass auch in der professionellen Suchthilfe innovative Lösungen Einzug halten. DigiSucht als Beratungsplattform für Betroffene und Angehörige ist eine solche Lösung. Von den Ländern gemeinsam finanziert, wird die Plattform seit dem 01. Januar 2024 in den einzelnen Bundesländern von sogenannten Landeskoordinierungsstellen koordiniert. Diese sind sowohl für den flächendeckenden Ausbau der zu beteiligenden kommunalen Suchtberatungsstellen als auch für die fachliche Qualitätssicherung der Plattform verantwortlich. Dazu gehören die Auswahl, Schulung und Betreuung der Beratungsstellen, die Sicherung der fachlichen Standards, der technische Support für die Beratenden, die Administration der Plattform für das jeweilige Bundesland und die landesweite Kommunikation des Angebots an Kommunen, Träger der Freien Wohlfahrtspflege und auch an die Zielgruppe der Bürgerinnen und Bürger. Die Beratung auf DigiSucht erfolgt ausschließlich durch professionell ausgebildete und im Umgang mit der Plattform geschulte Fachkräfte, die auch in den Suchtberatungsstellen vor Ort tätig sind.

## Schneller durch den Systemdschungel finden

DigiSucht basiert auf dem Konzept der digitalen Suchtberatung, das im Vorfeld mit einem Fachkräftepool entwickelt wurde und die wissenschaftliche Grundlage für die Beratungspraxis auf der Plattform bildet. Dies stellt die Anbietenden von Suchtberatung zunächst vor ungewohnte Herausforderungen. Aus der Perspektive der Ratsuchenden überzeugen jedoch Tragfähigkeit und Reichweite der Beratungsplattform schnell: DigiSucht wurde für die Ratsuchenden bewusst so einfach wie möglich gestaltet. Sie müssen sich nicht erst in einem ihnen oft unbekanntem Systemdschungel zurechtfinden, sondern erhalten direkt das, was sie brauchen: Suchtberatung.

DigiSucht vermittelt Ratsuchende an professionelle Beratende und unterstützt Betroffene und Angehörige bei Fragen zu legalen und illegalen Substanzen, Glücksspiel oder digitalen Medien. Ratsuchende können sich unter [www.suchtberatung.digital](http://www.suchtberatung.digital) kostenfrei registrieren und eine passende Beratungsstelle in ihrer Nähe auswählen. Die Beratung kann über verschiedene digitale Kanäle wie Mailberatung, Text- oder Videochat erfolgen. Neben den verschiedenen Kommunikationswegen stellt die Beratungsplattform auch digitale Tools für die gemeinsame Arbeit mit den Beratenden und Selbsttests für Ratsuchende zur Verfügung. Durch Eingabe der Postleitzahl wird sichergestellt, dass Ratsuchende während des Beratungsprozesses auf Wunsch auch persönlich in der zuständigen Beratungsstelle vorsprechen können. Auch eine völlig anonyme Beratung ist mit Digi-

Sucht möglich. Das Beratungsangebot ist mit allen Endgeräten (Smartphone, Tablet, Laptop) über das Internet nutzbar, es werden keine Apps oder zusätzliche Software benötigt. Die Beratungsinhalte werden von den Fachkräften vertraulich behandelt. Die Onlinesuchtberatung ist zeit- und ortsunabhängig, sodass Ratsuchende auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten ihre Anliegen vorbringen können. Die Betroffenen können sich dadurch oftmals schon entlasten und erhalten im Nachgang eine Rückmeldung von den Beratenden. Darüber hinaus können Zielgruppen erreicht werden, die über die Vor-Ort-Beratung schwerer zu erreichen sind. Ein schlecht ausgebautes Verkehrsnetz oder die Betreuung von Kindern oder anderen Angehörigen bildet somit kein Hindernis mehr für die Beratung.

## Blended Counseling: eine neue Form der Beratung

Sowohl die Ratsuchenden als auch die Mitarbeitenden der Suchtberatungsstellen sollen durch DigiSucht weitere Möglichkeiten erhalten, die gemeinsame Beratungsarbeit flexibler zu gestalten. Diese Kombination digitaler und analoger Kommunikationskanäle wird als *Blended Counseling* bezeichnet. Durch Onlineberatung können Kontaktabbrüche vermieden und Krisenzeiten individueller begleitet werden. Zudem kann auf die persönlichen Lebensumstände der Ratsuchenden eingegangen werden.

Susanne Junker, Diplom-Sozialarbeiterin der Drogenberatung »komm-pass« des SKFM Düsseldorf e. V. hat bereits umfassende Erfahrung in der Onlineberatung gesammelt und fasst zusammen: »Als ich vor ca. neun Jahren eingestiegen bin bei der Caritas-Onlineberatung, habe ich den Bereich von einem Kollegen übernommen. Zunächst war der Auftrag, die Menschen, die online Kontakt aufnehmen, zu motivieren, in die Beratungsstelle zu kommen. Dass jemand ausschließlich online beraten wird, war jedenfalls nicht so selbstverständlich wie heute. Ich hatte als neue Kollegin vor allem Sorge, Dinge missverständlich weiterzugeben oder wichtige Informationen zu vergessen. Im Laufe der Zeit haben sich viele Bedenken aufgelöst. Bei DigiSucht können alle Beratende Einblick in die laufenden Betreuungen nehmen, die Arbeit ist transparenter geworden. Grundsätzlich bietet die Onlineberatung den Vorteil, Menschen zu erreichen, die sich sonst nicht an uns gewandt hätten oder erst viel später im Suchtverlauf. Junge Männer mit problematischem Konsum melden sich relativ häufig online. Die bleiben oft auch beim digitalen Format, persönlicher Kontakt liegt vielen nicht. Oft nehmen auch Angehörige online Kontakt auf, um sich erst mal allgemein zu informieren, und die dann gerne persönlich in die Beratungsstelle kommen – manchmal mit dem konsumierenden Angehörigen zusammen.«

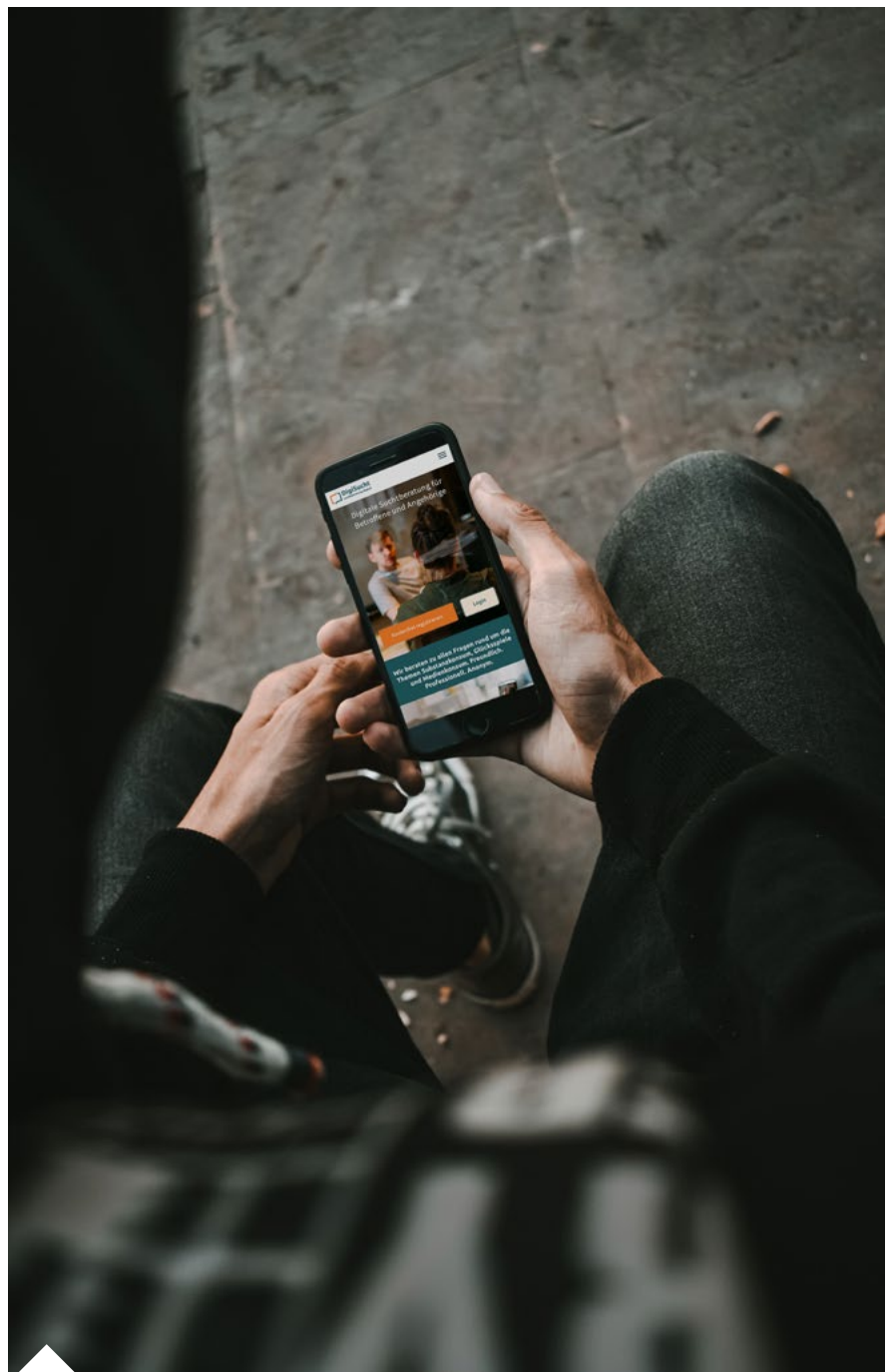
In NRW übernimmt die Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW die Schulung: In zwei Onlineseminaren werden die Beratenden fit für die Plattform gemacht. Der erste Schulungstag umfasst die technische Einführung und die Handhabung der Plattform. Neben vielen praktischen Übungen werden auch wichtige Informationen zu Datenschutz und Qualitätssicherung vermittelt. Am zweiten Tag erhalten die Beratenden inhaltliches Wissen zur Onlinesuchtberatung im Allgemeinen sowie zu speziellen Themen wie dem Umgang mit Krisen und Notfällen und der Durchführung von Blended Counseling. Beide Schulungsteile sind in NRW verpflichtend, um als Fachkraft auf der Plattform freigeschaltet zu werden. In den anderen beteiligten Bundesländern wird ähnlich verfahren, da bundesweit einheitliche Qualitätsstandards vereinbart wurden.

## Mehr Menschen erreichen, die Hilfe benötigen

Die Ausgestaltung von Art und Umfang der Onlinesuchtberatung liegt bei den einzelnen Beratungsstellen. Da die Nutzung der Plattform auch für die Mitarbeitenden attraktiv und praktikabel sein soll, sei es durch flexible Arbeitszeiten oder die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten, liegt es im Ermessen der Beratenden, die Onlineberatung gut in ihre Struktur zu integrieren.

An der Entwicklung und Erprobung der von DigiSucht waren Modellberatungsstellen beteiligt. Eine von vier Modellberatungsstellen in NRW war die Diakonie Fachstelle Sucht der Suchtberatungsstelle Plettenberg, in der auch Sabine Schneider, Diplom-Sozialarbeiterin und Suchttherapeutin, arbeitet: »Am Anfang hatte ich schon Bedenken, weil ich noch nicht so viel Erfahrung mit der schriftlichen Form der Beratung hatte. Aber das hat sich im Laufe der Zeit verbessert. Wir haben für uns Standards entwickelt, auch für Dinge, die sich wiederholen, damit man das nicht immer wieder neu erfinden muss«.

Ein großer Vorteil der Plattform sei, dass auch Ratsuchende angesprochen werden, die bisher in der Beratungsstelle nicht sichtbar waren und Dateien datensicher ausgetauscht werden können – ohne einen zusätzlichen Besuch in der Beratungsstelle. Sabine Schneider und ihr Kollege haben ein effektives System entwickelt, um die Onlineberatung in ihren Arbeitsalltag zu integrieren. »Bei uns hat jeder einen festen mobilen Arbeitstag, das ist bei mir der Dienstag. Wenn ich eine Videoberatung habe, dann lege ich diese natürlich gerne auf den Dienstag. Und da wissen auch die Leute, mit denen ich über DigiSucht mehr schreibe, dass sie am Dienstag auch immer eine länge-



Die Suchtberatung kann über die neue Plattform per Mail, Chat oder Video erreicht werden.

re Antwort von mir bekommen.« Unterhalb der Woche prüfen die Beratenden regelmäßig die Plattform auf neue Nachrichten und Anfragen, um zeitnah reagieren zu können. Diese flexible Handhabung ermöglicht es, jederzeit schnell auf Anfragen von DigiSucht zu reagieren. So wird die Plattform nicht nur zur Onlineberatung, sondern auch als praktisches Werkzeug zum Datenaustausch oder zur Terminvereinbarung genutzt. »Ich nutze das auch für viele Leute, die ich in der Präsenzberatung habe, die mir über die Plattform noch etwas zuschicken oder nachfragen, wann der Termin war oder auch mal einen Termin verschieben. Dafür nutzen sie dann auch DigiSucht, weil sie wissen, dass sie mich da manchmal schneller erreichen als am Telefon.«

**Melanie Wolff** ist Diplom-Sozialwissenschaftlerin und Suchttherapeutin, M. Sc. Sie arbeitet als Referentin in der Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW. Kontakt: [m.wolff@suchtkooperation.nrw](mailto:m.wolff@suchtkooperation.nrw)