

Von der Theorie in die Praxis

Entwicklung und Implementierung von digitalen Angeboten in der Suchthilfe

Fabian Leuschner

delphi – Gesellschaft für Forschung, Beratung
und Projektentwicklung, Berlin

41. fdr⁺sucht⁺kongress
Frankfurt am Main, 21. Mai 2019

THEMEN

Legale / illegale Drogen

Problematisches Glücksspiel

Problematische Mediennutzung

Beratung von Angehörigen

Gesundheitsförderung

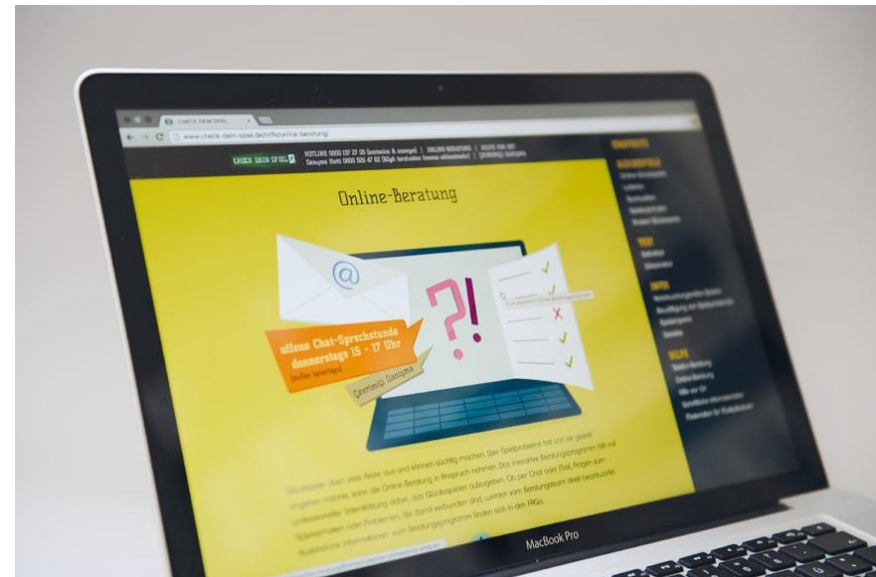
...

SCHWERPUNKTE

- Entwicklung von Online-Maßnahmen v.a. zur Suchtprävention
- Durchführen von Online-Beratung
- Evaluation, Forschungsprojekte, Qualitätssicherung

STRUKTUR

- I. Konzeptionierung
- II. Finanzierung
- III. Evaluation / Qualitätssicherung
- IV. Datenschutz
- V. Kommunikation / Reichweite
- VI. Implementation



INTRO

Wo bzw. was kann digitalisiert werden?

*Fokus auf die Durchführung der
Beratung/Therapie:*

- Einfachster Weg:
digitale Kommunikationskanäle nutzen
- Umfassender: (Manualisierte/strukturierte)
Suchtberatung / Suchttherapie
- Nachsorge, inkl. berufliche Re-Integration
- „Blended Counselling“



Bild: Unsplash / pixabay.com

KONZEPTIONIERUNG: INHALTLICH

Das Rad nicht neu erfinden:

- Bestehende Therapie-/Beratungs-/Behandlungsansätze lassen sich häufig übertragen
- anerkannte, evidenzbasierte Konzepte für Adaption nutzen



Ergänzen/Erweitern durch technische Möglichkeiten:

- Automatisierung bestimmter Prozesse
- Interaktiver Übungen
- Erweiterung um User-Austausch (Foren)
- Einsatz von digitalen Medien (Psychoedukation)
- Zukünftig: Moderne Methoden der Datenerfassung (Funktionen von Smartphones, Wearables, ...)

→ Häufig Vermischung von professioneller Hilfe und Selbsthilfeansätzen

KONZEPTIONIERUNG: ORGANISATORISCH

Organisatorische Fragen zur Projektentwicklung / -steuerung

(betrifft insb. Beratungsstellen-/Trägerübergreifende Angebote)

- Welche Einrichtungen / Beratungsstellen sind beteiligt?
(Auswahlprozedur? -kriterien?)
- Wie viele Einrichtungen/BeraterInnen/TherapeutInnen sind beteiligt?
- Welche Qualifikation haben diese?
- Wie viele KlientInnen werden jeweils (monatlich, mindestens/maximal) übernommen?
- Wer stellt die (fachliche) Qualität im laufenden Betrieb sicher?
(Supervision, Intervision, Evaluation)
- Wer schult die BeraterInnen?
- Wer betreibt das Angebot? Wer übernimmt die Projektsteuerung?
- Wer ist für die Öffentlichkeitsarbeit / Kommunikation zuständig?
- Wer unterstützt / wer arbeitet ggf. gegen das Projekt?
- Wer finanziert das Angebot?
- ...

FINANZIERUNG

U.a. Finanzierung von folgenden Entwicklungsbausteinen

- Konzeptionelle Arbeiten
- Techn. Entwicklung / Implementation
- (techn. + fachl.) Schulungen

Weitere / laufende Kosten:

- Hosting / Wartung / techn. Support
- Beratung (Personalstellen)
- Qualitätssicherung / Evaluation
- fachl. Austausch (bspw. Netzwerktreffen)
- Kommunikation des Angebotes (Sachkosten, Personal)
- Weiterentwicklungen

Egal ob 10 oder 10.000 KlientInnen im Jahr:

Die Kosten für techn. Infrastruktur sind i.d.R. identisch

Bsp. ELSA (2012):
Konzeption & Evaluation:
EUR 35.000,-

Programmierung:
EUR 50.000,-

FINANZIERUNGSMÖGLICHKEITEN

Bundesmittle:

- i.d.R. nur Modellentwicklung/-betrieb
- Ausnahme: Präventionsangebote der BZgA

Landesmittle:

- Landesspezifisch unterschiedliche Finanzierungsmöglichkeiten
- Teilw. werden Landesmittel für die Durchführung von Online-Beratungsangebote zur Verfügung gestellt

Kommune/Landkreis:

- (vermeintlicher) Widerspruch: Kommunale Finanzierung der Beratungsstellen ggf. aber landesweite (Online-)Versorgung

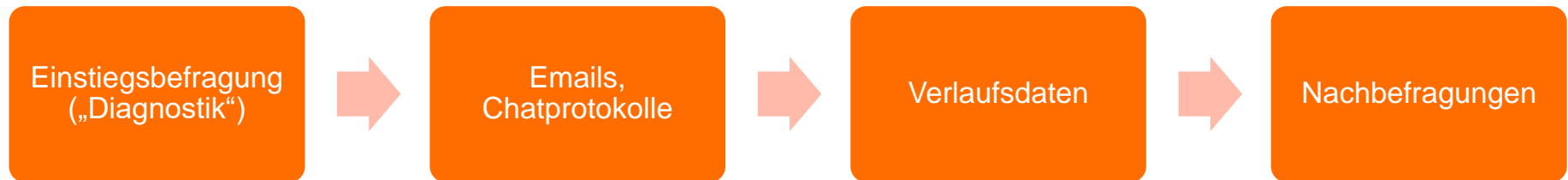
Weitere Optionen:

- Krankenkassen (insb. Selbsthilfe)
- Rentenversicherung (Tele-REHA, Nachsorge)
- Kommerzielle Ausrichtung
- ...

→ Herausforderung:
langfristig tragende
Strukturen /
Finanzierungsmodelle

QUALITÄTSSICHERUNG UND EVALUATION

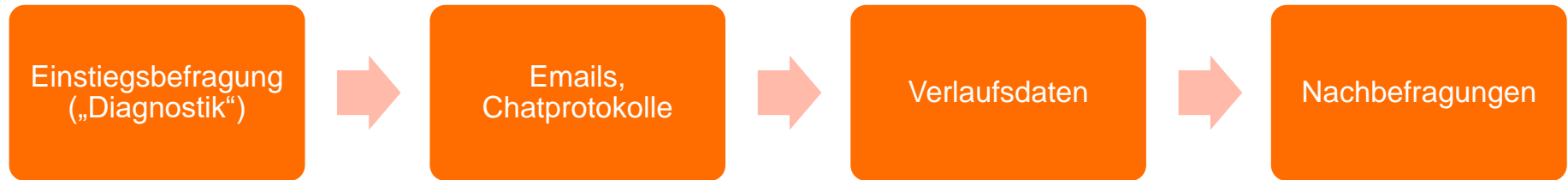
Digitale Datenerfassung kann sowohl Beratungsarbeit als auch die Qualitätssicherung vereinfachen:



- bei einfachen Lösungen (E-Mail Beratung, Chatberatung)
i.d.R. nicht eingeplant/vorgehalten
- hier ggf. andere Verfahren für die Qualitätssicherung nutzen

QUALITÄTSSICHERUNG UND EVALUATION

→ digitale Datenquellen für die Evaluation:



ABER: RCT Studien für *Nachweis der Wirksamkeit* notwendig

Zudem:

- Fachliche Qualität sicherstellen: Intervision, Supervision, Fallmonitoring
- Netzwerktreffen (fachlicher Austausch der BeraterInnen)
- Regelmäßiges (monatliches) Reporting/Monitoring empfehlenswert

Anderer Aspekt der Qualitätssicherung: Technische Funktionalität, Verfügbarkeit

DATENSCHUTZ

Crashkurs zur Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

- Festlegen der Verantwortlichkeit
- Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOM)
- Auftragsverarbeitungsvereinbarungen (AVV)
- Verfahrensverzeichnisse (VV)
- Speicher-/Löschfristen berücksichtigen
- Datenschutzfolgeabschätzung
- Privacy by default / by design
- supportiver Datenschutzbeauftragter hilfreich!
- ...



KOMMUNIKATION / REICHWEITE

Verschiedene Möglichkeiten der Bewerbung / Kommunikation:

Beispiel 1: Einbettung auf existierender Webseite

ggf. von der Zielgruppe bereits stark frequentiert:



Beispiel 2: Suchmaschinen-Werbung

Steigerung der Reichweite über Google Anzeigen



Hintergrund: *Relevanz von Suchmaschinen, Ranking + Inhalten*

- Was und wie sucht die Zielgruppe? Welche Schlagworte werden genutzt?
- Welche Inhalte sind für die Zielgruppe interessant?
- Berücksichtigen bei der Erstellung von Inhalten, dem Wording des Angebotes, Auswahl des Namens, Festlegen der URL etc.

KOMMUNIKATION / REICHWEITE

Verschiedene Möglichkeiten der Bewerbung / Kommunikation:

Beispiel 3: „klassische“ Öffentlichkeitsarbeit

- Werbe-Materialien (Postkarten, Poster, ...)
- Verteilen über MultiplikatorInnen
- Kommunikation auf Veranstaltungen
- Vor-/Nachteil: sehr begrenzte, lokale Reichweite

Potentielle Reichweite und tatsächliche Nachfrage:

- Eher von geringer Nachfrage ausgehen!
- Einstiegshürden so niedrig wie möglich halten
- zielgerichtete Kommunikationsstrategie wichtig

Wenn die Nachfrage die Erwartungen übertrifft?

- Über Erfolg freuen und weitere (Personal-)Mittel akquirieren!



IMPLEMENTATION: TECHNIK

Nutzen von „fertigen“ Lösungen?

Sinnvoll und möglich bspw.

- bei E-Mail-Beratung, Chat-Sprechstunden, ggf. auch Videochat
- Inzwischen teilw. verfügbar für strukturierte Programme



...oder individuellen IT-Lösungen?

grundlegender Aufbau von Klientenverwaltung, Kommunikationswegen und Programmstruktur = Programmieranweisung schreiben / erarbeiten



- Elementar: Technisches Verständnis
- Hilfreich: grundlegendes inhaltliches Verständnis auf Seiten der Programmierer

IMPLEMENTATION

Was gehört zu einem digitalen Suchthilfeangebot? u.a.

- Back-End für die BeraterInnen
- Responsives Front-End für die KlientInnen (Smartphone als zentrales Endgerät; 70-80% der Zugriffe), ggf. App?
- Rechtesystem / zusätzliche Administrationsebene
- Nutzerverwaltung, Terminvergabe, ggf. Programmstruktur
- Verschiedene Kommunikationskanäle (bspw. Videochat mit Möglichkeit visuelle Inhalte / Notizen festzuhalten (Whiteboard))
- Barrierearm/-frei, DSGVO Konform

- Aber auch: Umsetzung von Schulungen, Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Kommunikation, Weiterentwicklungen...

FAZIT

Zentrale Herausforderung:

- Passendes, attraktives Angebot für die Zielgruppe entwickeln!
(genaue Kenntnisse über die Zielgruppe hilfreich)
- Fachliche Kompetenz mit technischer Kompetenz zusammenbringen
(beide Seiten sprechen eine andere Sprache, sollten sich aber verstehen)
- Insbesondere langfristige Finanzierung eines überregionalen Angebotes schwierig
- lokale Nachfrage rechtfertigt ggf. kaum Investition in technische Infrastruktur
- potentiell komplexe Organisation bei überregionalen, länderübergreifenden Angeboten
- Es ist (vermutlich) nicht alles planbar: Etliche Fragen kommen erst bei der Entwicklung auf / Probleme müssen ggf. operativ behoben werden
- Und nicht vergessen: **Keep IT simple!**

„Ich hätte nicht gedacht, dass das wirklich über Internet möglich ist,
so einfühlsam auf eine Situation einzugehen.“

Klientin der ELSA Elternberatung



delphi

Forschen. Entwickeln. Anwenden.

Dipl.-Psych. Fabian Leuschner, M. Sc.
delphi GmbH, Berlin

leuschner@delphi.de