

Evaluation der Informationsplattform  
„Praxis Suchtmedizin Schweiz“

Schlussbericht

Im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit (BAG)

Luzern, den 12. November 2018

Noëlle Bucher (Projektleitung)  
bucher@interface-pol.ch

Vera Hertig (Projektmitarbeit)  
hertig@interface-pol.ch

Dr. Birgit Laubereau (Qualitätssicherung)  
laubereau@interface-pol.ch

IMPRESSUM

---

**Vertragsnummer**

18.001743

**Laufzeit**

April 2018 bis November 2018

**Datenerhebungsperiode**

April 2018 bis Juli 2018

**Leitung Evaluationsprojekt im Bundesamt für Gesundheit (BAG)**

Tamara Bonassi, Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F)

**Meta-Evaluation**

Der vorliegende Bericht wurde vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) extern in Auftrag gegeben, um eine unabhängige und wissenschaftlich fundierte Antwort auf zentrale Fragen zu erhalten. Die Interpretation der Ergebnisse, die Schlussfolgerungen und allfällige Empfehlungen an das BAG und andere Akteure können somit von der Meinung, respektive dem Standpunkt des BAG abweichen.

Der Entwurf des Berichts war Gegenstand einer Meta-Evaluation durch die Fachstelle Evaluation und Forschung des Bundesamts für Gesundheit (BAG). Die Meta-Evaluation (wissenschaftliche und ethische Qualitätskontrolle einer Evaluation) stützt sich auf die Qualitätsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL-Standards). Das Ergebnis der Meta-Evaluation wurde dem Evaluationsteam mitgeteilt und fand Berücksichtigung im vorliegenden Bericht.

**Bezug**

Bundesamt für Gesundheit, Fachstelle Evaluation und Forschung (E+F), 3003 Bern,  
[www.bag.admin.ch/evaluationsberichte](http://www.bag.admin.ch/evaluationsberichte)

**Übersetzung**

Aus der Originalsprache durch Interface und Melyssa Piña Sigg

**Zitiervorschlag**

Bucher, Noëlle; Hertig, Vera; Laubereau, Birgit (2018): Evaluation der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Bericht zuhanden des Bundesamts für Gesundheit (BAG), Fachstelle Evaluation und Forschung, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

**Korrespondenzadresse**

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

[interface@interface-pol.ch](mailto:interface@interface-pol.ch)[www.interface-pol.ch](http://www.interface-pol.ch)**Projektreferenz**

Projektnummer: 18-26

## INHALTSVERZEICHNIS

ABSTRACT	IV
ZUSAMMENFASSUNG	V
RÉSUMÉ	XII
1 EINLEITUNG	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Ziel und Fragestellungen der Evaluation	1
1.3 Methodisches Vorgehen	3
2 ERGEBNISSE ZU KONZEPT UND UMSETZUNG	5
2.1 Ausgangslage und Ziele der Plattform	5
2.2 Umsetzung der Plattform	6
2.3 Einbettung der Plattform in den nationalen Kontext	13
3 ERGEBNISSE ZU INHALTEN DER PLATTFORM	18
3.1 Beurteilung internetbasiertes Handbuch	18
3.2 Beurteilung E-Mail-Auskunftsdienst	20
3.3 Beurteilung weitere Informationen	23
3.4 Gestalterische und technische Aufbereitung der Plattform	24
4 ERGEBNISSE ZU NUTZUNG UND NUTZEN	27
4.1 Bekanntheit und Nutzung der Plattform	27
4.2 Nutzen der Plattform	33
4.3 Kosten-Nutzen-Verhältnis	35
5 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	37
5.1 Beantwortung der Evaluationsfragen	37
5.2 Empfehlungen	40
ANHANG	44

## ABSTRACT

Die Online-Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist ein Informations- und Beratungsangebot, das sich an Hausärztinnen und Hausärzte und weitere Fachpersonen der medizinischen Grundversorgung richtet. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ wird vom BAG seit 2010 finanziell unterstützt. Die Evaluation dieser Plattform zeigt, dass sich die Projekt- und Ablauforganisation bewährt hat. Ziele, Zielgruppen und Leistungen der Plattform sind aufeinander abgestimmt. Die inhaltliche, technische und gestalterische Ausgestaltung der Informationsplattform ist als positiv zu beurteilen. Ein Bedarf für ein solches Informations- und Beratungsangebot ist vorhanden, auch weil es sich um ein einzigartiges Angebot in der Schweiz handelt. Die Ergebnisse zur Bekanntheit und Nutzung der Plattform sind widersprüchlich. Einerseits weist die Webseite der Plattform hohe und seit anfangs 2016 in der Tendenz steigende Zugriffszahlen auf (im Durchschnitt über 3'500 Sitzungen pro Monat aus der Schweiz). Bei einer Befragung der Zielgruppe im Rahmen eines Hausärzte-Kongresses war die Plattform hingegen einer überwiegenden Mehrheit (80%) nicht bekannt. Die Beurteilung des Nutzens der Plattform ist sehr positiv. Jene Personen, welche die Plattform kennen und nutzen, schätzen deren Nutzen als gross ein. Der grösste Nutzen der Plattform besteht darin, dass suchtmmedizinische Informationen in drei Landessprachen gebündelt abgerufen werden können und sich so idealerweise die professionelle Kompetenz der Hausärzteschaft im Suchtbereich verbessert. Die Evaluation formuliert fünf Empfehlungen auf strategischer und operativer Ebene: 1. Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ weiterhin unterstützen, 2. Synergiepotenziale nutzen/Etablierung als eigenständige Marke, 3. Bekanntheit steigern/Promotion verstärken, 4. Weiterhin hohe inhaltliche Qualität garantieren, 5. Relaunch der Website prüfen.

La plateforme « Praticien Addiction Suisse » fournit des informations et des conseils, qui s'adressent aux médecins de famille ainsi qu'à d'autres professionnel(le)s de soins médicaux de base. Elle est soutenue financièrement par l'OFSP depuis 2010. L'évaluation a mis en évidence que l'organisation du projet et des processus a fait ses preuves. Les objectifs, les groupes cibles ainsi que les prestations offertes sont cohérents. Le contenu, la mise en œuvre technique et la mise en page de la plateforme sont jugés positivement. Une telle offre d'information et de conseils répond à un besoin, notamment parce qu'elle est unique en Suisse. Les résultats de l'évaluation sur le niveau de notoriété et d'utilisation de la plateforme sont en revanche contradictoires. Le site web de la plateforme a un nombre élevé de visites (en moyenne plus de 3'500 sessions par mois en Suisse), avec des chiffres qui tendent à augmenter depuis 2016. Cependant, une enquête menée auprès du groupe cible lors d'un congrès des médecins de famille a montré que la grande majorité (80%) d'entre eux ne connaissait pas la plateforme. Ceux qui connaissent et utilisent la plateforme la considèrent comme très utile. Le plus grand avantage qu'elle offre est de donner accès à l'information sur la médecine de l'addiction sous forme regroupée dans trois langues nationales, et, idéalement, de contribuer ainsi à améliorer la compétence professionnelle des médecins de famille dans le domaine de la médecine de l'addiction. L'évaluation formule cinq recommandations au niveau stratégique et opérationnel : 1. continuer à soutenir la plateforme, 2. exploiter le potentiel de synergie/positionner la plateforme comme marque nationale indépendante, 3. accroître la notoriété/renforcer la promotion, 4. garantir continuellement la haute qualité du contenu, 5. envisager un rafraîchissement du site web.

## ZUSAMMENFASSUNG

---

### Schlüsselwörter

Evaluation; Informationsplattform; Online-Information und -Beratung; „Praxis Suchtmedizin Schweiz“; Suchtmedizin; Hausärztinnen und -ärzte; medizinische Fachpersonen; Regionale Netzwerke der Suchtmedizin

### Einleitung

In der Schweiz existiert seit 2010 die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, welche sich an Hausärztinnen und -ärzte und weitere medizinische Fachpersonen richtet. Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ wird von der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin getragen, in dem die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin FOSUMOS, CoRoMA, FOSUMIS, FOSUM-NW.CH und Ticino Addiction vertreten sind. Seit 2010 regelt ein Vertrag zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, vertreten durch die Geschäftsstelle von FOSUMOS, die Koordination der Plattform. Das BAG unterstützte in den Jahren 2014 bis 2017 die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit durchschnittlich 55'000 Franken pro Jahr. Um eine Grundlage für künftige Leistungsvereinbarungen zu erhalten, hat das BAG 2018 Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit einer externen Beurteilung der Informationsplattform zwischen April und November 2018 beauftragt. Der Fokus der Evaluation liegt auf der Konzeption und Umsetzung der Plattform, dem Output und den Wirkungen. Diese Evaluationsgegenstände wurden in der Evaluation jeweils mittels spezifischer Evaluationskriterien (Relevanz und Kohärenz des Konzepts, Zweckmässigkeit der Umsetzung, Angemessenheit der Leistungen, Effektivität und Effizienz) beurteilt. Im Zentrum der Evaluation stehen die folgenden drei übergeordneten Fragen:

1. Ist die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bedarfsgerecht ausgestaltet?
2. Welchen Nutzen generiert die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“?
3. Welches Optimierungspotenzial hat die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“?

### Methodisches Vorgehen

Zur Beantwortung der Evaluationsfragestellungen wurden sechs methodische Zugänge sowie ein Mix aus qualitativen und quantitativen Methoden gewählt. Die Datenerhebung dauerte von April bis Juli 2018. *Erstens* wurden relevante Dokumente zur Plattform gesichtet und ausgewertet. Mittels Google Analytics wurden *zweitens* statistische Nutzungsdaten ausgewertet. *Drittens* wurden insgesamt fünf persönliche Interviews und zwei telefonische Interviews mit Umsetzungsakteuren durchgeführt. Befragt wurden neben dem Auftraggeber Vertretende der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin. In telefonischen Interviews wurden zudem fünf Kontextakteure befragt. Neben Vertretenden von weiteren Informationsangeboten im Suchtbereich wurden Vertretende von Fachstellen und -verbänden interviewt. *Viertens* wurde eine Beurteilung der Informationsplattform durch zehn Testpersonen durchgeführt. Am Kongress des Kollegiums für Hausarztmedizin (KHM) 2018 in Luzern wurde *fünftens* eine persönliche Kurzbefragung von 197 Personen, darunter 186 Hausärztinnen und -ärzte durchgeführt. *Sechstens* wurde alle Personen, die zwischen Januar 2015 und Mai 2018 den E-Mail-

Auskunftsdienst help@ mindestens einmal genutzt haben, elektronisch befragt. 28 von 74 kontaktierten Personen haben an der Befragung teilgenommen, was einem Rücklauf von 38 Prozent entspricht.

## Resultate

*Relevanz der Plattform:* Es stellt eine Herausforderung dar, Hausärztinnen und -ärzte für suchtmmedizinische Anliegen zu sensibilisieren. Der Bedarf nach einem Online-Informations- und Beratungsangebot, das sich explizit an Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind, und nicht an Suchtbetroffene oder Angehörige richtet, ist vorhanden. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist das einzige Angebot im Bereich Suchtmedizin, welches sich explizit an diese Zielgruppen richtet. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist eingebettet in die nationale Strategie Sucht. So sollen gemäss Massnahmenplan Sucht beispielsweise die Nutzung neuer Technologien für Prävention und Beratung optimiert und gefördert und suchtspezifische Informationen adäquat aufbereitet werden (Handlungsfeld 2).

*Interne Kohärenz:* Das Ziel, die Zielgruppen und die angebotenen Leistungen der Plattform sind im Grundsatz aufeinander abgestimmt. Die Hauptzielgruppe sind Hausärztinnen und -ärzte. Heute zählen vermehrt auch andere Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind (wie medizinische Praxisassistenten/-innen, Fachpersonen im ambulanten und stationären Pflegebereich), zu den Zielgruppen. Die Ziele der Plattform (wie die Aufbereitung und Sicherstellung der Zugänglichkeit von suchtmmedizinischen Informationen für Fachpersonen aus der medizinischen Grundversorgung oder die Vermittlung von Wissen an suchtmmedizinische Netzwerke und weitere interessierte Kreise) sind klar definiert. Die Informationsplattform umfasst einen breiten Leistungskatalog, welcher aus Sicht der Evaluation grundsätzlich geeignet scheint, um die Ziele zu erreichen.

*Externe Kohärenz:* Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ergänzt die Angebotslandschaft im Bereich der Online-Information und -Beratung auf sinnvolle Weise. Im Vergleich zu anderen Angeboten in der Schweiz zeichnet sich „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ vor allem dadurch aus, dass sie suchtmmedizinische Informationen aufbereitet und sich an Hausärztinnen und -ärzte und weitere Fachpersonen in der medizinischen Grundversorgung richtet. Ein gewisses Synergiepotenzial mit anderen Informations- und Beratungsangeboten (wie Sucht Schweiz) ist vorhanden und gilt es zu prüfen.

*Zweckmässigkeit:* Die Projekt- und Ablauforganisation ist klar und hat sich bewährt. Die Zusammenarbeit innerhalb der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin funktioniert gut. Die Arbeit und das persönliche Netzwerk des Koordinators, welcher von der Geschäftsstelle FOSUMOS gestellt wird, sind von grosser Relevanz für den Betrieb der Plattform sowie für die Koordination, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit. Gleichzeitig stellt die langjährige Erfahrung des Koordinators, sein Netzwerk und das bei ihm gebündelte Wissen auch ein gewisses Risiko dar. So ist davon auszugehen, dass bei einem längeren Ausfall oder Wegfall des heutigen Koordinators die Leistungen nicht im gleichen Umfang und nicht in der gleichen Qualität angeboten werden könnten. Klärungsbedarf besteht bei den Überschneidungen der Aktivitäten von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ und den regionalen Netzwerken der Suchtmedizin. Die Ressourcen scheinen für den Betrieb der Plattform angemessen, lassen aber aktuell kaum eine Weiterentwicklung der Plattform zu. Die kurzfristige Finanzierungssicherheit des Projekts stellt ein Risiko für ihr zukünftiges Bestehen dar.

*Angemessenheit:* Die Plattform ist technisch und optisch benutzerfreundlich ausgestaltet. Es besteht jedoch in beiden Bereichen ein Optimierungsbedarf: Das Layout wirkt veraltet und der Aufbau der Seite ist vor allem für neue Nutzende wenig selbsterklärend aufgebaut. Eine Neustrukturierung gewisser Inhalte auf der Plattform würde die Benutzerfreundlichkeit steigern. Dies könnte dazu führen, dass Inhalte der Plattform besser sichtbar und stärker in Anspruch genommen würden. Technisch funktioniert die Informationsplattform einwandfrei (Verweise, „Responsive Design“). Die Inhalte sind sowohl für die Hausärztinnen und -ärzte als auch für weitere Berufsgruppen bedürfnisgerecht aufbereitet. Die Qualität, der Umfang wie auch die Aktualität der Inhalte sind positiv zu bewerten. Die hohe Qualität der Inhalte wird durch den Erarbeitungs-, Überarbeitungs- und Reviewprozess, in welchen Vertretende der Zielgruppen involviert sind, sichergestellt. Die Zufriedenheit mit dem E-Mail-Auskunftsdienst beurteilen die Nutzenden als hoch.

*Effektivität:* Die Bekanntheit der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bei den Zielgruppen und die Nutzung ist gemäss der durchgeführten Befragung eher als gering einzustufen. Eine Umfrage bei Hausärztinnen und -ärzten an einem Kongress hat gezeigt, dass nur 20 Prozent die Plattform kennen und 10 Prozent diese nutzen. Dies steht in einem gewissen Widerspruch mit den analysierten Nutzungsdaten von Google Analytics, die hohe Zugriffs- und Nutzerzahlen der Webseite sichtbar machen (81'834 Nutzer/-innen zwischen 1.1.2016 und 31.5.2018 und durchschnittlich über 3'500 Sitzungen pro Monat). Der Nutzen der Plattform ist bei den Nutzenden jedoch unbestritten. Der grösste Nutzen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ besteht darin, dass suchtmedizinische Informationen gebündelt abgerufen werden können und so die professionelle Kompetenz der Hausärzteschaft im Suchtbereich verbessert werden kann. Zudem wirkt sich die Plattform positiv auf die Sichtbarkeit der regionalen Netzwerke der Suchtmedizin aus. Bislang werden vor allem die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin als Kanäle zur Bekanntmachung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ genutzt. Aus Sicht der Evaluation trägt die Öffentlichkeitsarbeit des Koordinators massgeblich dazu bei, die Plattform bekannt zu machen. In Anbetracht der geringen Bekanntheit drängt sich die Erschliessung weiterer Informationskanäle auf.

*Effizienz:* Insgesamt ist das Verhältnis der Kosten zur Nutzung und zum Nutzen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als positiv zu beurteilen. Die eingesetzten Ressourcen bewirken einen Output sowohl für die Zielgruppen als auch für die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin. Wünschenswert wäre aus Sicht der Evaluation eine bessere Aufschlüsselung, wie viele Ressourcen für welche Leistungen eingesetzt werden. Eine bessere Bekanntheit und eine stärkere Nutzung der Plattform würden das Kosten-Nutzen-Verhältnis optimieren.

## Empfehlungen

Auf Basis der Erkenntnisse wurden die folgenden fünf strategischen und operativen Empfehlungen formuliert. Die strategischen Empfehlungen beinhalten grundsätzliche Entscheidungen zum Weiterbestehen der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Die operativen Empfehlungen richten sich direkt an die Umsetzungsakteure der Plattform (IG Netzwerk Suchtmedizin Schweiz, Koordinator) und können relativ kurzfristig umgesetzt werden.

Empfehlung 1 ist strategischer Natur und beinhaltet die langfristige Weiterführung der Plattform und soll als Grundlage für die Überarbeitung der Leistungsvereinbarung zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ herangezogen werden.

### Empfehlung 1: Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ weiterhin unterstützen

Die Evaluation hat gezeigt, dass ein aktueller Bedarf nach einer Plattform, welche suchtmedicinische Informationen für medizinische Fachpersonen bereitstellt, besteht. Zudem leistet die Plattform einen Beitrag an die Umsetzung von verschiedenen Massnahmen der Strategie Sucht des BAG. Entsprechend soll die Plattform weiterhin bestehen und das BAG die Plattform weiterhin unterstützen. Bei der Weiterführung der Plattform empfehlen wir, insbesondere die folgenden drei Punkte zur Finanzierung, zu den Inhalten der Plattform sowie zur Umsetzung zu berücksichtigen:

#### a) Langfristige Finanzierung sicherstellen

Eine Weiterführung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bedingt eine längerfristige Planungs- und Finanzierungssicherheit. Eine Finanzierungssicherheit über mehrere Jahre führt zu einer Reduktion des administrativen Aufwands und bietet die Möglichkeit, die Plattform inhaltlich, technisch und gestalterisch weiterzuentwickeln. Wir empfehlen dem BAG, zu prüfen, ob die zukünftigen Leistungsvereinbarungen über einen längeren Zeitraum, beispielsweise über vier Jahre, abgeschlossen werden können. Es ist zudem angezeigt, dass die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin in nächster Zeit weitere mögliche Finanzierungsquellen prüft. Ziel sollte es sein, längerfristig eine breite Finanzierung der Plattform zu sichern und auch die Erarbeitung neuer Inhalte des Handbuchs zu ermöglichen. Neben dem Commitment des BAG ist darauf hinzuwirken, dass auch die Kantone sich finanziell am Betrieb der Plattform beteiligen. Im Hinblick auf die Tatsache, dass die Nutzenden der Plattform aus der ganzen Schweiz kommen, wäre eine Teilfinanzierung durch die Kantone im Rahmen der Strategie Sucht denkbar. Auch eine systematische Mitfinanzierung der Plattform durch die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin ist zu prüfen.

#### b) Bewährte Projektorganisation weiterführen

Aus Sicht der Evaluation hat sich die Projektorganisation und -umsetzung bewährt. Die Zusammenarbeit innerhalb der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin und zwischen dem Koordinator der Plattform und den zentralen Akteuren (Netzwerke, BAG usw.) funktioniert und ist in vergleichbarem Umfang weiterzuführen. Wir empfehlen, für den Betrieb der Plattform auch weiterhin einen Koordinator einzusetzen. Der aktuelle Koordinator scheint einen massgeblichen Beitrag am Erfolg der Plattform zu haben. Wir empfehlen, in der Leistungsvereinbarung das Tätigkeitsfeld des Koordinators und die entsprechenden Ressourcen zu beschreiben. Neben den bisherigen Aufgaben drängt sich aus Evaluationssicht eine verstärkte Vernetzung des Koordinators im Kanton Tessin sowie in den Westschweizer Kantonen auf. Zudem empfehlen wir, einen Stellvertreter für den Koordinator einzusetzen. Dessen Aufgabe wäre es, das Wissen des bisherigen Koordinators breiter abzustützen, dessen Nachfolge sicherzustellen und die Plattform in der Westschweiz und im Kanton Tessin besser zu verankern.

#### c) Bestehender Leistungskatalog beibehalten

Die Besucher/-innen der Plattform nutzen insbesondere die Inhalte des internetbasierten Handbuchs. Die Nachfrage nach den weiterführenden Informationen sowie nach dem E-Mail-Auskunftsdienst ist deutlich tiefer, der Nutzen dennoch hoch. Das Evaluationsteam sieht es grundsätzlich als unproblematisch, dass die Informationsplattform auch Leistungen anbietet, die wenig genutzt werden. Mit einem breiten Leistungskatalog läuft die Plattform jedoch die Gefahr, dass die Qualität der einzelnen Leistungen darunter leidet. Dies vor allem vor dem Hintergrund der beschränkten finanziellen Ressourcen, die für den Betrieb und die Weiter-

entwicklung der Plattform zur Verfügung stehen. Wir empfehlen deshalb, den heutigen Leistungskatalog vorerst nicht weiter auszubauen und bei der zukünftigen Weiterentwicklung der Plattform den Fokus auf das Hauptziel zu legen: die Bereitstellung von konkreten Handlungsanleitungen zur Früherkennung und Behandlung von Personen mit problematischem Konsum oder Abhängigkeit von verschiedenen Substanzen für medizinische Fachpersonen. In Bezug auf die Zielgruppe empfehlen wir, dass sich die Plattform weiterhin primär an den Bedürfnissen der Hausärztinnen und -ärzte orientiert, da trotz ausgewiesenem Bedarf kein anderes Online-Beratungs- und -Informations-Angebot im Bereich Suchtmedizin explizit für diese Berufsgruppe existiert.

Die Empfehlungen 2 und 3 haben sowohl strategischen wie auch operativen Charakter und richten sich einerseits an das BAG wie auch an die Umsetzungsakteure der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“.

#### Empfehlung 2: Synergiepotenziale nutzen/Etablierung als eigenständige Marke

Aus Sicht der Evaluation ergänzt die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ die Angebotslandschaft im Bereich der Online-Information und -Beratung auf sinnvolle Weise. Sie hebt sich von anderen Angeboten durch ihre Zielgruppe und die suchtmmedizinischen Inhalte ab. Durch die Evaluation konnte an gewissen Stellen Synergiepotenzial aufgezeigt werden:

- Wir empfehlen sowohl dem BAG als auch der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin die Integration des E-Mail-Auskunftsdiensts in das Beratungsangebot von SafeZone aktuell nicht weiter zu verfolgen. Die Angebote unterscheiden in zentralen Aspekten (u.a. in Bezug auf Zielgruppen, Fachwissen und Ressourcen der Auskunftspersonen, Themen und Flughöhe der Anfragen) zu stark, als dass Massnahmen zur Zusammenführung der Angebote aus Evaluationssicht ergriffen werden sollten. Weiterhin wichtig ist es aus Evaluationssicht, dass „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ auf das Angebot von SafeZone aufmerksam macht. Gleichzeitig sollte bei den Verantwortlichen von SafeZone darauf hingewirkt werden, dass SafeZone zukünftig auf ihrer Seite auf den E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ verweist.
- Dagegen schlagen wir der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin vor, die Zusammenarbeit zwischen „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ und Sucht Schweiz auszubauen. Konkret empfehlen wir, vor der Erarbeitung neuer Inhalte zu prüfen, ob suchtmmedizinisch relevante Informationen von Sucht Schweiz übernommen werden können. Insbesondere beim medizinischen Grundlagenwissen sehen wir ein Potenzial.
- Des Weiteren empfehlen wir dem Koordinator der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der übrigen regionalen Netzwerke, die Überschneidungen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit den Seiten der regionalen Netzwerke zu analysieren und zu systematisieren. Wir empfehlen insbesondere, dass aus Effizienzgründen in Zukunft nur noch ein zentraler E-Mail-Auskunftsdienst angeboten wird, auf welchen auf den Internetseiten der regionalen Netzwerke zugegriffen werden kann, und somit auf Parallelangebote der regionalen Netzwerke zu verzichten.
- Es ist aus Sicht der Evaluation zudem angezeigt, dass sich „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als eigenständige Marke etabliert und verstärkt von den regionalen Netzwer-

ken abhebt. Es soll sichtbar sein, dass es sich um keine regionale, sondern um eine Schweiz weite Plattform handelt. Wir empfehlen der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, für die Informationsplattform eine eigenständige Domain (Name der Website) einzurichten. Inhaltliche Überschneidungen zu den regionalen Netzwerken und gegenseitige Verlinkungen sollen wo sinnvoll beibehalten werden, wenn diese der Sichtbarkeit der regionalen Netzwerke und der Steigerung der Bekanntheit von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ dienen (z.B. Links zu den Veranstaltungen).

### Empfehlung 3: Bekanntheit steigern/Promotion verstärken

Die Plattform ist bei den Hausärztinnen und -ärzten als Hauptzielgruppe noch wenig bekannt, obwohl die Nutzerzahlen darauf hindeuten, dass der Bekanntheitsgrad der Plattform in den letzten Jahren erhöht werden konnte. Vor dem Hintergrund des Zielgruppenpotenzials empfehlen wir dem Koordinator der Plattform deshalb die Erschliessung neuer Kanäle, um die Bekanntheit der Plattform und die Nutzung der Inhalte, die auf der Plattform zur Verfügung stehen, zu steigern. Mögliche Kanäle sind Fachzeitschriften, Tagungen und Veranstaltungen, Informationsmaterial, Mailings, Newsletter und die Verlinkung der Seite auf Webseiten, die sich an potenzielle Nutzende der Plattform richten. Sollte „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in Zukunft einen Newsletter anbieten, empfehlen wir dem BAG, diesen in das Newsletter-Angebot des BAG aufzunehmen. Der Koordinator sollte zudem prüfen, ob die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in die Aus- und Weiterbildung von Hausärztinnen und -ärzten und weiteren Berufsgruppen, die in ihrem Alltag mit suchtmedizinischen Fragestellungen konfrontiert sind, integriert werden kann. Wichtig erscheint uns, dass die Kanäle vom Koordinator nicht punktuell, sondern regelmässig bewirtschaftet werden und Kanäle in allen drei grossen Sprachregionen der Schweiz genutzt werden.

Die folgenden operativen Empfehlungen 4 und 5 richten sich an die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin beziehungsweise an den Koordinator.

### Empfehlung 4: Weiterhin hohe inhaltliche Qualität garantieren

Die inhaltliche Qualität (aktuelle, vollständige, fachlich korrekte Inhalte) der Informationsplattform wird von den Nutzenden insgesamt sehr positiv bewertet. Diese hohe Qualität gilt es aus Sicht der Evaluation zu sichern. Wir empfehlen der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, für die Erarbeitung neuer Inhalte und die Überarbeitung bestehender Inhalte weiterhin auf interdisziplinäre Teams zu setzen. Auch der Review-Prozess sollte beibehalten werden. Es ist aus Sicht des Evaluationsteams zudem angezeigt, die hohe Qualität der Inhalte in Zukunft sichtbarer auszuweisen, um den Besuchenden der Plattform die Vertrauenswürdigkeit der Inhalte zu bestätigen. Wir empfehlen deshalb, an prominenter Stelle (Einstiegsseite der Plattform) zu kommunizieren, wer die Plattform finanziert, wer die Trägerschaft der Plattform ist, wer an der Erarbeitung der Inhalte beteiligt war, auf welchen Grundlagen sie erarbeitet wurden und wie die Qualitätssicherung der Inhalte erfolgt.

In der Leistungsvereinbarung zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sind für die Sicherstellung der inhaltlichen Qualität der Plattform ausreichend Ressourcen vorzusehen. Aus Sicht der Evaluation ist zu prüfen, ob künftig auch die Erarbeitung neuer Inhalte im Rahmen der Leistungsvereinbarung geregelt werden kann. Bislang mussten dafür zusätzliche finanzielle Mittel akquiriert werden.

#### Empfehlung 5: Relaunch der Website prüfen

Die Evaluation hat gezeigt, dass die technische und gestalterische Aufbereitung der Plattform den Bedürfnissen der Nutzenden entspricht. Trotzdem verorten wir sowohl bei der technischen als auch bei der gestalterischen Aufbereitung Optimierungsbedarf: Die Seite ist insbesondere für neue Nutzende nicht intuitiv aufgebaut. Das Layout wirkt zwar professionell, im Vergleich zu anderen Webseiten aber auch etwas veraltet und wenig ansprechend. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, einen Relaunch der Website <[www.praxis-suchtmedizin.ch](http://www.praxis-suchtmedizin.ch)> zu prüfen. Wir empfehlen der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, die Struktur der Informationsplattform zu überarbeiten und insbesondere die Verortung der weiterführenden Informationen am oberen und rechten Rand der Plattform anzupassen.

Investitionen in einen Relaunch machen aus Evaluationssicht aber nur dann Sinn, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind: 1. Es müssen für den Relaunch separate Mittel bereitgestellt werden. 2. Mit Blick auf die Bedürfnisse der Zielgruppen soll ein schlichtes Design gewählt werden. 3. Der Betrieb der Plattform (Webadministration) darf nach dem Relaunch nicht teurer sein als heute. 4. Die inhaltliche Aufbereitung darf nicht unter den Investitionen, die im Bereich Layout getätigt werden, leiden.

## RÉSUMÉ

---

### Mots clés

Évaluation ; plateforme d'information ; information et conseil en ligne ; « Praticien Addiction Suisse » ; médecine de l'addiction ; médecins de famille ; professionnel(le)s de la santé ; réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction.

### Introduction

La plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » existe depuis 2010. Elle s'adresse aux médecins de famille et à d'autres professionnel(le)s de la santé en Suisse. La plateforme est soutenue par le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » auquel appartiennent les différents réseaux régionaux suisses de médecine de l'addiction, soit CoRoMA, FOSUMOS, FOSUMIS, FOSUM-NW.CH et Ticino Addiction. Depuis 2010, un contrat entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse », représenté par le bureau de FOSUMOS, régit la coordination de la plateforme. L'OFSP a soutenu la plateforme « Praticien Addiction Suisse » avec un budget annuel moyen de CHF 55'000 durant la période 2014 et 2017. Afin d'obtenir une base pour de futures conventions de prestations, l'OFSP a confié l'évaluation externe de la plateforme à Interface entre avril et novembre 2018. L'évaluation est axée sur la conception et la mise en œuvre de la plateforme d'information, ses résultats et ses effets. L'appréciation des objets de l'évaluation est fondée sur des critères d'évaluation spécifiques (pertinence et cohérence du concept, fonctionnalité de la mise en œuvre, adéquation des prestations, effectivité et efficience). L'évaluation se concentre principalement sur les trois questions générales suivantes :

1. La plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » est-elle conçue pour répondre aux besoins ?
2. Quels avantages génèrent la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » ?
3. Quel est le potentiel d'optimisation de la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » ?

### Démarche méthodologique

Six approches méthodologiques ont été choisies pour répondre aux questions d'évaluation. Une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives a été appliquée. La collecte des données a eu lieu entre avril et juillet 2018. *Premièrement*, les documents pertinents relatifs à la plateforme ont été examinés et évalués. *Deuxièmement*, Google Analytics a été utilisé pour évaluer les données statistiques d'utilisation de la plateforme. *Troisièmement*, cinq entretiens personnels et deux entretiens téléphoniques avec les acteurs de la mise en œuvre ont été réalisés. Outre le mandant de l'évaluation, des représentants du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » ont été interviewés. Cinq acteurs contextuels ont également été interviewés au moyen d'entretiens téléphoniques. En plus des représentant(e)s d'autres offres d'information dans le domaine de l'addiction, des entretiens avec des représentant(e)s de services et d'associations spécialisés ont été réalisés. *Quatrièmement*, la plateforme d'information a été évaluée par dix personnes représentant les différents groupes cibles. *Cinquièmement*, un bref sondage personnel auprès de 197 personnes au total, dont 186 médecins de famille, a été réalisé lors du Collège de médecine de premier recours (CMPR) à Lucerne. *Sixièmement*, toutes les personnes qui ont utilisé le service d'information par email help@ au

moins une fois entre janvier 2015 et mai 2018 ont été interviewées lors d'une enquête en ligne. Ce sont au total 28 des 74 personnes contactées qui ont participé à l'enquête, pour un taux de réponse de 38 pour cent.

## Résultats

*Pertinence de la plateforme* : Il est difficile de sensibiliser les médecins de famille aux problèmes de la médecine de l'addiction. Les offres d'information et de conseil en ligne, destinées explicitement aux professionnel(le)s travaillant dans le domaine des soins médicaux de base et non aux personnes souffrant d'une addiction ou à leurs proches, répondent à un besoin. Et « Praticien Addiction Suisse » est la seule offre dans le domaine de la médecine de l'addiction qui s'adresse à ces groupes cibles. « Praticien Addiction Suisse » fait partie intégrante de la stratégie nationale Addictions. Selon le plan de mesures de cette stratégie, il faudrait, par exemple, promouvoir et optimiser l'utilisation des nouvelles technologies dans la prévention et le conseil, et préparer de manière adéquate des informations sur la médecine de l'addiction (champ d'action 2.2).

*Cohérence interne* : Les objectifs, les groupes cibles et les prestations offertes par la plateforme sont cohérents. Les médecins de famille constituent le principal groupe cible. Or, actuellement, les groupes cibles comprennent également d'autres professionnel(le)s travaillant dans le domaine des soins médicaux de base (par ex. les assistantes médicales et assistants médicaux, les professionnel(le)s dans le domaine des soins en milieu hospitalier et ambulatoire). Les objectifs de la plateforme (comme par ex. préparer des informations sur la médecine de l'addiction et assurer l'accès à ces informations pour les professionnel(le)s de soins médicaux de base ou transmettre des connaissances aux réseaux de la médecine de l'addiction et aux autres parties intéressées) sont clairement définis. Du point de vue de l'évaluation, la plateforme comprend un vaste catalogue de prestations qui semble être approprié pour réaliser ses objectifs.

*Cohérence externe* : La plateforme « Praticien Addiction Suisse » complète de manière pertinente les offres d'information et de conseil en ligne existantes. Par rapport à d'autres offres en Suisse, cette plateforme «se distingue surtout par le fait qu'elle traite des informations sur la médecine de l'addiction et s'adresse aux médecins de famille et à d'autres professionnel(le)s des soins médicaux de base. Un certain potentiel de synergie avec d'autres prestations d'information et de consultation (comme Addiction Suisse) existe et doit être examiné.

*Fonctionnalité*<sup>o</sup>: L'organisation du projet et des processus est claire et a fait ses preuves. La coopération au sein du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » fonctionne bien. Le travail effectué par le coordinateur (du bureau FOSUMOS) et son réseau personnel a une grande importance pour le fonctionnement de la plateforme et pour le travail de coordination, de mise en réseau et de relations publiques. Les chevauchements des activités entre « Praticien Addiction Suisse » et les différents réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction doivent être clarifiés. Les ressources disponibles semblent appropriées pour garantir le fonctionnement de la plateforme, mais elles ne permettent pas, à l'heure actuelle, de poursuivre son développement. La sécurité du financement du projet à court terme représente un risque pour sa pérennité.

*Adéquation* : La plateforme est conçue pour être techniquement et visuellement simple à utiliser. Cependant, un besoin d'optimisation a été identifié dans ces deux domaines : La mise

en page semble dépassée et la structure du site web est peu intuitive, en particulier pour les nouvelles utilisatrices et nouveaux utilisateurs. Une restructuration de certains contenus de la plateforme augmenterait la convivialité, une mesure qui pourrait conduire à une meilleure visibilité et à une plus grande utilisation des prestations. Techniquement, la plateforme d'information fonctionne parfaitement (hyperliens, « responsive design »). Les contenus sont traités aussi bien en fonction des besoins des médecins de famille que de ceux d'autres groupes professionnels. La qualité, le volume et l'actualité des contenus publiés sur la plateforme ont été positivement évalués. La haute qualité du contenu est garantie par le processus d'élaboration, de révision et d'examen auquel participent les représentants des groupes cibles. La satisfaction des utilisateurs(-trices) à l'égard du service d'information par email est grande.

*Effectivité* : Selon l'enquête réalisée, le degré de notoriété de la plateforme « Praticien Addiction Suisse » auprès des groupes cibles et l'utilisation de la plateforme doivent être considérés comme plutôt faibles. Une enquête menée auprès des médecins de famille lors d'un congrès a montré que seulement 20 pour cent connaissent la plateforme et 10 pour cent l'utilisent. Ceci est en contradiction avec les données d'utilisation du site web de la plateforme, analysées par Google Analytics, qui indiquent un nombre d'accès et d'utilisateurs(-trices) élevé (81'834 utilisateurs(-trices) entre 1.1.2016 et 31.5.2018 et en moyenne plus que 3'500 sessions par mois). Cependant, l'utilité de la plateforme est incontestée du point de vue des utilisateurs(-trices). Le plus grand avantage qu'elle offre est de donner accès à l'information sur la médecine de l'addiction sous une forme regroupée. Ainsi, la compétence professionnelle des médecins de famille dans le domaine la médecine de l'addiction peut être améliorée. De plus, la plateforme a un effet positif sur la visibilité des réseaux régionaux suisses de médecine de l'addiction. Jusqu'à présent, les réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction ont surtout été utilisés en tant que canaux de diffusion informative de la plateforme. Du point de vue de l'évaluation, le travail de relations publiques du coordinateur contribue de manière significative à faire connaître la plateforme. Compte tenu de son faible niveau de notoriété, il semble nécessaire d'utiliser également d'autres moyens de communication.

*Efficience* : Le rapport coût-efficacité de la plateforme « Praticien Addiction Suisse » peut être jugé positif dans l'ensemble. Les ressources utilisées produisent des résultats aussi bien pour les groupes cibles que pour les réseaux régionaux de la médecine de l'addiction. Du point de vue de l'évaluation, une répartition des ressources plus transparente serait souhaitable, de sorte à pouvoir identifier combien de ressources sont utilisées pour quelles prestations. Une meilleure connaissance et une utilisation plus fréquente des prestations qu'elle offre permettraient d'optimiser le rapport coût-efficacité de la plateforme.

### Recommandations

Sur la base des constatations établies, les cinq recommandations stratégiques et opérationnelles suivantes ont été formulées. Les recommandations stratégiques contiennent des décisions fondamentales sur la pérennité de la plateforme « Praticien Addiction Suisse ». Les recommandations opérationnelles s'adressent directement aux acteurs de la mise en œuvre de la plateforme (le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse », coordinateur) et peuvent être réalisées dans des délais relativement courts.

La première recommandation est de nature stratégique et concerne la poursuite de la plateforme sur le long terme. Elle devrait servir de base à la révision de la convention de prestations entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse ».

#### Recommandation 1 : continuer à soutenir la plateforme

L'évaluation a montré qu'une offre qui fournit des informations sur la médecine de l'addiction pour les professionnel(le)s de la santé correspond à un besoin actuel. En outre, la plateforme contribue à la mise en œuvre de diverses mesures de la stratégie nationale Addictions de l'OFSP. Elle devrait par conséquent continuer d'exister et l'OFSP continuer à la soutenir. Pour la continuité de la plateforme, nous recommandons de considérer en particulier les trois points suivants concernant le financement, le contenu de la plateforme ainsi que la mise en œuvre :

##### a) assurer un financement à long terme

La continuité de la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » nécessite une planification et une sécurité financière à long terme. La sécurité du financement sur plusieurs années permet de réduire la charge administrative et offre la possibilité de développer davantage la plateforme en termes de contenu, de technologie et de conception. Nous recommandons à l'OFSP d'examiner si les futures conventions de prestations peuvent être conclues sur une période plus longue (par ex. quatre ans). Il convient également que le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » examine d'autres sources de financement possibles dans un avenir proche. L'objectif devrait être d'assurer une base de financement plus large de la plateforme à long terme et de permettre l'élaboration de nouveaux contenus du manuel. Outre l'engagement de l'OFSP, les cantons doivent également contribuer financièrement à l'exploitation de la plateforme. Étant donné que ses utilisateurs(-trices) proviennent de toute la Suisse, un financement partiel par les cantons dans le cadre de la stratégie nationale Addictions serait envisageable. Le cofinancement systématique de la plateforme par les réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction devrait également être examiné.

##### b) poursuivre le modèle d'organisation du projet

L'évaluation a montré que l'organisation et la mise en œuvre du projet ont fait leurs preuves. La coopération au sein du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » et entre le coordinateur de la plateforme et les acteurs centraux (les réseaux régionaux, l'OFSP, etc.) fonctionne et doit être poursuivie dans une mesure comparable. Nous recommandons de continuer à engager un coordinateur pour assurer le fonctionnement de la plateforme. Le coordinateur actuel semble avoir contribué de manière significative à son succès. Nous recommandons de décrire le champ d'activité du coordinateur et les ressources correspondantes dans les conventions de prestations. Outre les tâches actuelles du coordinateur, il serait également nécessaire de renforcer la mise en réseau dans le canton du Tessin et les cantons romands. Nous recommandons de surcroît de nommer un remplaçant pour le coordinateur. Sa tâche consisterait à étayer les connaissances du coordinateur, à assurer sa succession et à établir plus solidement la plateforme en Suisse romande et au Tessin.

##### c) maintenir le catalogue des prestations existantes

Les visiteurs(-euses) du site web de la plateforme utilisent en particulier le contenu du manuel en ligne. La demande est nettement plus faible en ce qui concerne les informations complémentaires et le service d'information par email, cependant leur utilité reste élevée. Du point de vue de l'évaluation, il n'y a pas de problème fondamental avec le fait que la plate-

forme d'information offre également des prestations qui ne sont que peu utilisées. Néanmoins, avec un vaste catalogue de prestations, la qualité des prestations individuelles de la plateforme risque de se détériorer, notamment parce que les ressources financières disponibles pour son exploitation et son développement sont limitées. Aussi recommandons nous de ne pas élargir le catalogue de prestations actuel pour le moment et d'axer le futur développement de la plateforme sur son objectif principal, soit d'offrir des instructions concrètes pour les professionnel(le)s de la santé, qui permettent de détecter et traiter de manière précoce les personnes présentant des consommations problématiques ou des dépendances à diverses substances. Nous recommandons que la plateforme continue à être principalement axée sur les besoins des médecins de famille, vu qu'il n'existe pas d'offre correspondante dans le domaine de la médecine de l'addiction qui cible explicitement ce groupe professionnel, malgré des besoins apparents.

Les recommandations 2 et 3 ont un caractère à la fois stratégique et opérationnel et s'adressent à l'OFSP ainsi qu'aux acteurs de la mise en œuvre de la plateforme « Praticien Addiction Suisse ».

#### Recommandation 2 : exploiter le potentiel de synergie/positionner la plateforme comme marque nationale indépendante

Du point de vue de l'évaluation, la plateforme « Praticien Addiction Suisse » complète l'offre d'information et de conseil en ligne avec son contenu sur la médecine de l'addiction de manière pertinente. La plateforme se distingue des autres offres par le groupe cible et les contenus relatifs à la médecine de l'addiction. L'évaluation a révélé un certain potentiel de synergie :

- Nous recommandons à l'OFSP et au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de ne pas poursuivre l'intégration du service d'information par email dans l'offre de conseil de SafeZone. Du point de vue de l'évaluation, les deux offres sont trop différentes (par ex. en ce qui concerne les groupes cibles, l'expertise et les ressources des répondants, ainsi que les sujets des demandes) pour que des mesures puissent être prises afin de les regrouper. Il est également important, du point de vue de l'évaluation, que « Praticien Addiction Suisse » mette l'accent sur l'offre SafeZone. Parallèlement, les responsables de SafeZone doivent être encouragés à faire en sorte que SafeZone renvoie à l'avenir au service d'information par email de « Praticien Addiction Suisse » depuis son site Internet.
- En revanche, nous proposons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de renforcer la coopération avec Addiction Suisse. Avant d'élaborer de nouveaux contenus, il convient de vérifier si des informations relatives à la médecine de l'addiction peuvent être adoptées par Addiction Suisse. Nous percevons un potentiel particulier dans les connaissances médicales de base.
- En outre, nous recommandons au coordinateur de la plateforme « Praticien Addiction Suisse », en collaboration avec les responsables des autres réseaux régionaux, d'analyser et de systématiser les chevauchements entre « Praticien Addiction Suisse » et les sites web des réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction. Pour des raisons d'efficacité, nous recommandons en particulier qu'à l'avenir un seul service d'information par email soit proposé, accessible sur les sites web des réseaux régionaux, et que les services parallèles des réseaux régionaux soient supprimés.

- Du point de vue de l'évaluation, il semble également approprié que « Praticien Addiction Suisse » se positionne comme marque nationale indépendante et se distingue davantage des réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction. L'utilisateur doit clairement identifier qu'il ne s'agit pas d'une plateforme régionale, mais d'une plateforme nationale. Nous recommandons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de créer un domaine indépendant (nom du site web) pour la plateforme d'information. Les chevauchements de contenu de la plateforme avec les réseaux régionaux et les hyperliens mutuels doivent être judicieusement maintenus lorsqu'ils servent à accroître la visibilité des réseaux régionaux et la notoriété de « Praticien Addiction Suisse » (par ex. liens vers des manifestations).

### Recommandation 3 : accroître la notoriété/renforcer la promotion

La plateforme est encore peu connue des médecins de famille, son principal groupe cible. Ceci malgré le fait que le nombre d'utilisateurs(-trices) indique que le niveau de notoriété de la plateforme a augmenté ces dernières années. Nous recommandons au coordinateur de la plateforme d'exploiter de nouveaux canaux de promotion, tels les revues spécialisées, les conférences et les événements, le matériel d'information, les bulletins d'information, les envois postaux et les liens vers d'autres sites web, pour accroître la notoriété et l'utilisation des contenus de la plateforme. Si « Praticien Addiction Suisse » devait à l'avenir proposer une newsletter, nous recommandons à l'OFSP de l'inclure dans son offre. Le coordinateur doit également examiner si la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » peut être intégrée aux modules de formation et à la formation continue des médecins de famille et d'autres groupes professionnels. Il nous semble aussi important qu'il exploite régulièrement les canaux de diffusion et des canaux présents dans les trois grandes régions linguistiques de la Suisse.

Les recommandations opérationnelles 4 et 5 s'adressent respectivement au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » et au coordinateur de la plateforme.

### Recommandation 4 : garantir continuellement la haute qualité du contenu

Les utilisateurs(-trices) de la plateforme d'information jugent positivement la qualité de son contenu (contenu actuel, complet et correct). Cette haute qualité doit être assurée. Nous recommandons pour ce faire que le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » continue d'engager des équipes interdisciplinaires pour élaborer de nouveaux contenus et réviser des contenus existants. Le processus d'examen devrait également être maintenu. De plus, du point de vue de l'évaluation, la haute qualité du contenu devrait être affichée de manière plus visible sur le site web pour confirmer la fiabilité du contenu aux visiteurs(-euses) de la plateforme. Nous recommandons donc de communiquer à un endroit clairement visible (page d'accueil de la plateforme) qui finance la plateforme, qui en est l'organisme responsable, qui a participé à la préparation des contenus, sur quelle base ils ont été développés et quel dispositif d'assurance qualité des contenus est appliqué.

La convention de prestations entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse » doit fournir des ressources suffisantes pour garantir la qualité du contenu de la plateforme. Par ailleurs, du point de vue de l'évaluation, il convient d'examiner si le développement de nouveaux contenus peut également être régi dans le cadre des conventions de prestations. Jusqu'à présent, des ressources financières supplémentaires ont dû être récoltées à cette fin.

#### Recommandation 5 : envisager un rafraîchissement du site web

L'évaluation a montré que le traitement technique et conceptuel de la plateforme répond aux besoins des utilisateurs(-trices). Néanmoins, nous identifions un besoin d'optimisation tant dans le traitement technique que dans le traitement conceptuel : le site web n'est pas conçu de manière intuitive, en particulier pour les nouvelles utilisatrices et nouveaux utilisateurs. La mise en page semble professionnelle, cependant, comparée à d'autres sites web, elle semble dépassée et peu attrayante. C'est pourquoi nous recommandons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » d'examiner la possibilité d'un rafraîchissement du site <www.praxis-sucht-medizin.ch>. En outre, nous lui recommandons de revoir la structure de la plateforme d'information, et particulièrement d'adapter l'emplacement des informations complémentaires en haut et à droite du site web de la plateforme.

Du point de vue de l'évaluation, les investissements pour le rafraîchissement du site web n'ont de sens que si les conditions suivantes sont remplies : 1. des fonds distincts doivent être mis à disposition pour le rafraîchissement du site web ; 2. une conception simple devrait être choisie en fonction des besoins des groupes cibles ; 3. après le rafraîchissement du site web, l'exploitation de la plateforme (administration web) ne doit pas être plus coûteuse qu'elle ne l'est à ce jour ; 4. la préparation des contenus ne doit pas pâtir des investissements réalisés pour la mise en page.

In diesem Kapitel wird zuerst die Ausgangslage der Evaluation beschrieben (Abschnitt 1.1). Danach werden die Evaluationsziele und -fragenstellungen erläutert (Abschnitt 1.2) und schliesslich das methodische Vorgehen der Evaluation dargelegt (Abschnitt 1.3).

## 1.1 AUSGANGSLAGE

---

In der Schweiz existiert seit 2010 die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Diese ist als fachliche Unterstützung für Hausärztinnen und -ärzte, Notfallärztinnen und -ärzte, Apotheker/-innen, Mitarbeitende von Gesundheitsdiensten des Straf- und Massnahmenvollzugs und Fachleute aus der Psychiatrie konzipiert.

Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) unterstützte in den Jahren 2014 bis 2017 die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit durchschnittlich 55'000 Franken pro Jahr. Um eine Grundlage für künftige Leistungsvereinbarungen zu erhalten, hat das BAG Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit einer externen Beurteilung der Informationsplattform beauftragt.

## 1.2 ZIEL UND FRAGESTELLUNGEN DER EVALUATION

---

Der Fokus der Evaluation liegt auf der Konzeption, den Inhalten, der Nutzung und dem Nutzen der Informationsplattform. Dabei soll die Evaluation insbesondere auf das Optimierungspotenzial hinweisen. Im Zentrum der Evaluation stehen die folgenden drei übergeordneten Fragen:

1. Ist die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bedarfsgerecht ausgestaltet?
2. Welchen Nutzen generiert die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“?
3. Welches Optimierungspotenzial hat die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“?

Nachfolgend listen wir entlang dieser Evaluationsgegenstände, welche jeweils mittels spezifischer Evaluationskriterien beurteilt werden, die zentralen Fragestellungen der Evaluation auf. Die Nummern hinter den Evaluationsfragen zeigen auf, auf welche übergeordnete Evaluationsfragestellung sich diese beziehen. Der längerfristige Impact stellt in dieser Evaluation keinen Untersuchungsgegenstand dar.

D 1.1: Evaluationsfragen entlang der Evaluationsgegenstände und -kriterien

	Kriterien	Evaluationsfragen
Konzeption und Umsetzung	Relevanz (K1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welches war bei der Lancierung der Plattform das zugrundeliegende Problem und existiert es immer noch? ❶</li> <li>- Ist die Konzeption der Plattform auf diese Problemlage abgestimmt beziehungsweise gibt es einen Bedarf für dieses Angebot? ❶</li> </ul>
	Kohärenz (K2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie ist die Informationsplattform konzipiert? Sind die Ziele, Zielgruppen, Mittel und Massnahmen der Informationsplattform konkret definiert und in sich stimmig? (interne Kohärenz) ❶</li> <li>- Wie ist die Informationsplattform in der Angebotslandschaft zu beurteilen (Kontext)? Gibt es Überschneidungen beziehungsweise Synergien mit ähnlichen Projekten? Ergänzt die Informationsplattform die Angebotslandschaft? (externe Kohärenz) ❶</li> <li>- Gibt es ein Optimierungspotenzial bezüglich interner und externer Kohärenz der Plattform? ❸</li> </ul>
	Zweckmässigkeit (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionieren die Prozesse und die Zusammenarbeit hinsichtlich Betrieb der Plattform? Sind ausreichend Ressourcen für den Betrieb der Plattform vorhanden? ❶</li> <li>- Gibt es diesbezüglich ein Optimierungspotenzial? ❸</li> </ul>
Output	Angemessenheit (K4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist die Informationsplattform technisch und optisch <i>benutzerfreundlich</i> ausgestaltet (usability: Nutzende erreichen ihr Ziel mit wenig Aufwand)? ❷</li> <li>- Sind die Inhalte bedürfnisgerecht aufbereitet? ❷</li> <li>- Gibt es ein Optimierungspotenzial bezüglich des Outputs? ❸</li> </ul>
	Effizienz (K5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was kostet der Betrieb der Informationsplattform und wie sind diese Kosten im Verhältnis zur Nutzung und zum Nutzen des Angebots zu beurteilen? ❶ ❷</li> <li>- Gibt es ein Optimierungspotenzial bezüglich der Effizienz? ❸</li> </ul>
Wirkungen	Effektivität (K6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennen die Zielgruppen die Plattform? Mittels welcher Massnahmen könnte die Bekanntheit der Informationsplattform bei der Zielgruppe gesteigert werden? ❷</li> <li>- Nutzen die Zielgruppen die Plattform? ❷</li> <li>- Welchen Nutzen bringt die Informationsplattform der Zielgruppe? ❷</li> <li>- Wie könnten die Nutzung und der Nutzen weiter optimiert werden? ❸</li> </ul>

Quelle: Darstellung Interface gemäss Offerte vom 16. März 2018. Legende: Die Nummern hinter den Evaluationsfragen zeigen auf, auf welche übergeordnete Evaluationsfragestellung sich diese beziehen.

### 1.3 METHODISCHES VORGEHEN

---

Zur Beantwortung der genannten Evaluationsfragestellungen wählte das Evaluationsteam sechs methodische Zugänge sowie ein Mix aus qualitativen und quantitativen Methoden. Diese Methoden werden nachfolgend beschrieben. Die Erhebungen führten wir zwischen April und Juli 2018 durch.

- *Dokumentenanalyse:* Im Rahmen der Evaluation sichteten wir die relevanten Dokumente zur Plattform und werteten diese aus. Dazu zählen neben dem Vertrag zwischen dem BAG und der Geschäftsstelle des Vereins FOSUMOS, in welchem die Bewirtschaftung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ geregelt ist, Berichte und Protokolle der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin sowie Dokumente zur Nationalen Strategie Sucht; das sind die Strategie, der Massnahmenplan und der Jahresbericht 2017. Überdies studierten wir Internetseiten von anderen Sucht-Informationsangeboten<sup>1</sup>, welche Auskunft geben über die Angebotslandschaft im Bereich der Sucht-Informationsangebote. Die Auswertung der Dokumente diente in erster Linie der Beschreibung von Konzept und Umsetzung der Informationsplattform.
- *Persönliche und telefonische Interviews mit Umsetzungsakteuren:* Insgesamt führten wir fünf persönliche Interviews und zwei telefonische Interviews mit Umsetzungsakteuren. Wir befragten neben dem Auftraggeber Vertretende der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, welche die Plattform betreiben. Das Ziel der Interviews mit den Umsetzungsakteuren bestand darin, Stärken und Schwächen der Konzipierung der Plattform zu eruieren sowie die Plattform im Kontext weiterer Informationsangebote einzubetten.
- *Telefonische Interviews mit Kontextakteuren:* In telefonischen Interviews befragten wir zudem insgesamt fünf Kontextakteure zu den Evaluationsgegenständen. Neben Vertretenden von weiteren Informationsangeboten im Suchtbereich interviewten wir Vertretende von Fachstellen und -verbänden. Mit den Gesprächen haben wir das Ziel verfolgt, Aussagen zur Abgrenzung der Plattform beziehungsweise zu möglichen Synergien zwischen den verschiedenen Informationsangeboten im Bereich Sucht machen zu können.<sup>2</sup>
- *Beurteilung durch Testpersonen:* Im Rahmen der Evaluation liessen wir eine Beurteilung der Informationsplattform durch zehn Testpersonen durchführen. Die Testpersonen wurden gemeinsam vom BAG als Auftraggeber dieser Evaluation und von Interface als Auftragnehmerin ausgewählt und angefragt. Die Testpersonen repräsentieren die unterschiedlichen Zielgruppen der Plattform (Hausärztinnen und -ärzte, Notfallärztinnen und -ärzte, psychosoziale Berater/-innen, Apotheker/-innen, Mitarbeitende von Gesundheitsdiensten des Straf- und Massnahmenvollzugs) und deckten alle drei Sprachregionen der Schweiz ab. Sie erhielten die Aufgabe, die Plattform zu begutachten und ihre Einschätzungen zu den Themen Inhalt, Technik und Layout auf einem Beurteilungsbogen auszufüllen und an das Evaluationsteam zurückzusenden. Im Anschluss führten wir mit allen Testpersonen ein telefonisches Interview. Dabei wurden gewisse Aspekte vertieft und insbesondere das Optimierungspotenzial erörtert. Die Resultate dienen der Beurteilung von Inhalten und Wirkungen der Plattform.
- *Auswertung von Nutzungsdaten:* Um Aussagen zur Bekanntheit sowie zur Art und Weise der Nutzung der Informationsplattform machen zu können, werteten wir mittels Google

<sup>1</sup> Dazu zählen die Seiten <www.suchtschweiz.ch>, <www.infodrog.ch>, <www.infoset.ch> und <www.safezone.ch>, Zugriff am 17.5.2018.

<sup>2</sup> Eine Liste der interviewten Umsetzungs- und Kontextakteure findet sich in Anhang A1.

Analytics Nutzungsdaten aus. Berücksichtigt wurde der Zeitraum zwischen Januar 2016 und Mai 2018. Wir analysierten unter anderem, wie häufig die Seite aufgerufen wird, welche Themen angeklickt werden und woher der Zugang auf die Plattform erfolgte. Diese Nutzungsdaten werteten wir quantitativ aus und liessen sie in die Berichterstattung einfließen.

- *Kurzbefragung von Teilnehmenden des Kongresses des Kollegiums für Hausarztmedizin (KHM-Kongress):* Am 21. und 22. Juni 2018 fand der KHM-Kongress in Luzern statt. Interface war am Freitag, den 22. Juni 2018 mit vier Befragterinnen und Befragern während drei Stunden am Kongress anwesend und hat in dieser Zeit insgesamt 197 Personen befragt.<sup>3</sup> Die persönlichen Kurzbefragungen dauerten ungefähr eine Minute und beinhalteten fünf Fragen zur Bekanntheit, zur Nutzung und zum Nutzen der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“.
- *Online-Befragung von Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts:* Zwischen dem 24. Mai und dem 25. Juni 2018 führten wir eine Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts help@ durch. Wir haben alle Personen befragt, die zwischen Januar 2015 und Mai 2018 den E-Mail-Auskunftsdiensdienst mindestens einmal genutzt haben oder eine Anfrage direkt an den Koordinator der Plattform gerichtet haben (2015: 18 Personen; 2016: 27 Personen; 2017: 24 Personen; 2018: 9 Personen). Nicht befragt haben wir hingegen diejenigen Personen, die ihre Anfragen direkt an eine Vertretung eines regionalen Netzwerks der Suchtmedizin gerichtet haben. Der Link zur Online-Befragung stellten wir 78 Personen zu, vier Adressen waren nicht mehr aktuell. Somit gehören 74 Personen zur Grundgesamtheit der Befragten. 28 dieser 74 Personen haben an der Befragung teilgenommen, was einem Rücklauf von 38 Prozent entspricht. Der Rücklauf bei den Personen, die den E-Mail-Auskunftsdiensdienst 2017 oder 2018 zum letzten Mal genutzt haben, ist deutlich höher als bei denjenigen, die den Dienst in den Jahren 2015 oder 2016 letztmals in Anspruch genommen haben. Wir haben die Befragung auf Deutsch und Französisch durchgeführt. Die zentralen Merkmale der Teilnehmenden sind in Anhang A2 beschrieben. Das Ziel der Online-Befragung bestand darin, Aussagen zur Nutzung und zum Nutzen des E-Mail-Auskunftsdiensts aus Sicht der Nutzenden machen zu können und Hinweise zur Bekanntheit, zur Nutzung und zum Nutzen der weiteren Inhalte der Plattform zu erhalten.

<sup>3</sup> Von diesen 197 Personen sind 186 Hausärztinnen und -ärzte, elf weitere Ärztinnen und Ärzte und eine Ernährungsberaterin.

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Evaluation zu den Evaluationsgegenständen Konzept und Umsetzung dargelegt.

## 2.1 AUSGANGSLAGE UND ZIELE DER PLATTFORM

---

Dieser Abschnitt beinhaltet die Beschreibung sowie die Bewertung des Konzepts der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ basierend auf den Interviews mit den Umsetzungs- und Kontextakteure und der Dokumentenanalyse.

### 2.1.1 LANCIERUNG DER PLATTFORM UND AKTUELLER BEDARF

Zwischen 2003 und 2010 entwickelte das regionale Netzwerk FOSUMOS ein internetbasiertes Handbuch mit Informationen zu verschiedenen Substanzen mit dem primären Ziel, die suchtmedizinische Arbeit von Fachleuten, die in der Grundversorgung tätig sind, qualitativ zu verbessern. Um das internetbasierte Handbuch für die gesamte Schweiz weiterzuentwickeln und seine Inhalte insbesondere den Hausärztinnen und -ärzten, aber auch weiteren Zielgruppen, zugänglich zu machen, haben sich die medizinischen Netzwerke FOSUMOS, CoRoMA, FOSUMIS und FOSUM-NWCH im Jahr 2010 zur Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin zusammengeschlossen und die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ (<[www.praxis-suchtmedizin.ch](http://www.praxis-suchtmedizin.ch)>) lanciert. Seither wird die Informationsplattform laufend weiterentwickelt. Heute stehen die Informationen auf der Plattform in den drei Landessprachen allen Interessierten zur Verfügung. Ebenfalls seit 2010 existiert ein Vertrag zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, vertreten durch die Geschäftsstelle von FOSUMOS, in welchem die Koordination der Plattform geregelt ist. Das suchtmedizinische Netzwerk des Kantons Tessin „Ticino Addiction“ gehört seit 2017 der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin an.

Gemäss den befragten Umsetzungs- und Kontextakteuren ist die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ nicht aus einem aktiven Bedürfnis der Hausärztinnen und -ärzte heraus entstanden. Die Plattform sei auf Wunsch von Fachpersonen aus dem Suchtbereich lanciert worden, welche für eine qualitativ hochstehende Suchtmedizin auf Hausärztinnen und -ärzte angewiesen seien. Hausärztinnen und -ärzte hätten grundsätzlich einen grossen Bedarf, schnell und einfach an Informationen zu gelangen, da sie kaum Zeit hätten, wissenschaftliche Artikel oder ganze Bücher zu lesen. Ein Bedarf an Informations- und Beratungsangeboten zum Thema Suchtmedizin sei vorhanden, obwohl das Thema bei dieser Berufsgruppe vergleichsweise auf wenig Interesse stosse und der Bedarf nicht immer erkannt werde.

Dieser Bedarf scheint auch heute noch zu bestehen. Die befragten Testpersonen sind alle der Meinung, dass ein Bedarf für eine Plattform zu suchtmedizinischen Themen vorhanden ist. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sei das einzige Angebot im Bereich Suchtmedizin, welches sich explizit an Hausärztinnen und -ärzte und weitere in der medizinischen Grundversorgung tätige Fachpersonen richte und leiste somit einen wesentlichen Beitrag, um diesen Bedarf abzudecken. Der Befund, dass der Bedarf an Informations- und Beratungsangeboten im Bereich Suchtmedizin gerade von Hausärztinnen und -ärzten nicht immer erkannt wird, bestätigt

die Kurzbefragung der Teilnehmenden des KHM-Kongresses (mehr zur Bekanntheit und Nutzung der Plattform siehe Abschnitt 4.1). Gespräche mit teilnehmenden Hausärztinnen und -ärzten am KHM-Kongress machten deutlich, dass das Thema Sucht vor allem mit harten Drogen wie Heroin verbunden wird. Da insbesondere Hausärztinnen und -ärzte, die in ländlichen Regionen tätig sind, kaum Berührungspunkte mit Heroin-Patientinnen und Patienten haben, beurteilen sie das Thema Suchtmedizin als wenig relevant für ihre Arbeit.

### 2.1.2 ZIELE UND ZIELGRUPPEN DER PLATTFORM

Es existiert zwar kein schriftliches *Konzept* der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ im engeren Sinne, auf der Website von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ werden jedoch die Ziele, Zielgruppen und Leistungen der Plattform benannt sowie die Trägerschaft, die Projekt- und Ablauforganisation beschrieben. Im aktuellen Vertrag zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, vertreten durch die Geschäftsstelle von FOSUMOS, sind zudem konkrete Ziele definiert, welche mit der Plattform verfolgt werden. Es sind dies erstens die Aufbereitung und Sicherstellung der Zugänglichkeit von suchtmmedizinischen Informationen für Fachpersonen aus der medizinischen Grundversorgung; zweitens die Vermittlung von Wissen an suchtmmedizinische Netzwerke und weitere interessierte Kreise und drittens die Gewährleistung der Koordination und Vernetzung der regionalen Netzwerke.

Die *Hauptzielgruppe* von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sind Hausärztinnen und -ärzte. Die Plattform möchte mit ihren Inhalten jedoch weitere Fachleute in der medizinischen Grundversorgung ansprechen. So werden auf der Plattform neben den Hausärztinnen und -ärzten auch Notfallärztinnen und -ärzte, Apotheker/-innen, Mitarbeitende der Gesundheitsdienste des Straf- und Massnahmenvollzugs sowie Fachleute aus der Psychiatrie als Zielgruppe definiert.

- Gemäss allen Befragten sind Hausärztinnen und -ärzte die wichtigste Zielgruppe der Plattform, zumal es kein anderes Online-Informations- und -Beratungsangebot gibt, welches sich an Hausärztinnen und -ärzte richtet. Einig sind sich die Befragten zudem, dass Aufzählung der Zielgruppen auf der Plattform keinesfalls abschliessend ist. Die Plattform eigne sich auch für weitere Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind, also beispielsweise für medizinische Praxisassistenten/-innen (MPA), für Fachpersonen im ambulanten und stationären Pflegebereich (Mitarbeitende von Spitex-Organisationen und Pflegefachleute) oder für Pharmazieassistenten/-innen. Es bestehe die Möglichkeit, über diese Berufsgruppen an Hausärztinnen und -ärzte zu gelangen. Diese Berufsgruppen, wie auch nicht medizinische Fachpersonen (z.B. psychosoziale Suchtberater/-innen), die ebenfalls als potenzielle Zielgruppe genannt werden, werden bislang auf der Homepage nicht als Zielgruppe erwähnt. Für die grosse Mehrheit der Befragten gehören Suchtbetroffene und deren Angehörigen nicht zur Zielgruppe der Plattform.

## 2.2 UMSETZUNG DER PLATTFORM

---

Bei der Beurteilung der Umsetzung wird auf die Projekt- und Ablauforganisation sowie auf die Ressourcen eingegangen. Weiter werden die von der Plattform angebotenen Inhalte beschrieben. Als Datengrundlage dienen in erster Linie die Interviews der Umsetzungs- und Kontextakteure sowie die Dokumentenanalyse.

### 2.2.1 PROJEKT- UND ABLAUFORGANISATION

Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ wird von der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin getragen. Die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin ist ein flexibel organisierter Verbund der regional verankerten Netzwerke FOSUMOS, FOSUMIS, FOSUMNW-CH, CoRoMA und Ticino Addiction. Der Auftrag der regionalen Netzwerke besteht darin, das Thema Suchtmedizin in ihrer Region bei den Grundversorgern zu verankern und weiterzuentwickeln. Dazu bieten die Netzwerke Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen, Gesprächsgruppen, Kommunikationsmassnahmen sowie fachliche Unterstützung an. Weitere Mitglieder der IG sind Vertretungen des BAG, der Schweizerischen Gesellschaft für Suchtmedizin (SSAM), der Vereinigung der Kantonsärztinnen und Kantonsärzte der Schweiz (VKS), von Infodrog sowie der kantonalen Beauftragten für Suchtfragen. Die IG trifft sich zweimal jährlich zu einem Austauschtreffen. Die Rolle der Mitglieder der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin besteht primär darin, die jeweilige Organisation zu vertreten und die Interessen dieser zu repräsentieren. Die Mitglieder der IG können Rückmeldungen zu den Inhalten der Informationsplattform sowie Inputs aus der Praxis einbringen. Ein Teil der Mitglieder ist zudem als Autorinnen und Autoren von Inhalten in den Betrieb der Informationsplattform involviert.

#### Koordination, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Die Koordination der Arbeit wird seit 2010 von der Geschäftsstelle von FOSUMOS geführt und umfasst 30 Stellenprozente. Der Koordinator ist für die Leitung, Durchführung und Weiterentwicklung des operativen Geschäfts der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin tätig.<sup>4</sup> Die 30-Prozent-Stelle des Koordinators wird vom BAG finanziert. Dazu existiert ein Vertrag zwischen „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, vertreten durch die Geschäftsstelle von FOSUMOS, und dem BAG, der jeweils für ein Jahr abgeschlossen wird. Darin sind auch die Aufgaben des Koordinators festgehalten. Zudem existiert eine Funktionsbeschreibung, in welcher die Aufgaben des Koordinators im Detail beschrieben sind. Der Aufgabenbereich des Koordinators beschränkt sich nicht auf die Informationsplattform. Sie umfasst neben der inhaltlichen und administrativen Verantwortung der Informationsplattform, die Entwicklung und Umsetzung von innovativen Ansätzen, die Koordination der regionalen Netzwerke, die Vernetzung mit wichtigen Partnern, der Einsitz in verschiedenen Arbeits- und Projektgruppen, Fach- und Expertengremien als Vertretung der Hausarztmedizin und die Öffentlichkeitsarbeit. Des Weiteren ist der Koordinator für die Erschliessung von neuen Finanzierungsquellen für die Erarbeitung und Überarbeitung einzelner Kapitel des Handbuchs zuständig.

- Die Projektorganisation wird von allen Umsetzungsakteuren als positiv beurteilt. Die Zusammenarbeit funktioniere gut und sei konstruktiv. Es seien die richtigen Akteure in der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin vertreten. Von grosser Relevanz sei, dass durch die verschiedenen regionalen Netzwerke alle Landesteile repräsentiert würden. So könne die Vernetzung der Akteure in der Deutschschweiz, in der Westschweiz und im Tessin gefördert werden. Auch die Abläufe hinsichtlich Betrieb der Plattform seien klar. Dies ist gemäss den Befragten darauf zurückzuführen, dass ein Koordinator die operativen Geschäfte der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin führt.

<sup>4</sup> Vgl. Funktionsbeschreibung des Koordinators aus dem Jahr 2010.

- Die Arbeit des Koordinators in Bezug auf den Betrieb der Plattform als auch bezüglich Koordination, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit wird von mehreren Befragten positiv hervorgehoben. In den Gesprächen mit den Umsetzungs- und Kontextakteuren wird mehrmals auf die Relevanz des Koordinators für „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ hingewiesen. Durch die Koordination werde ein reibungsloser Betrieb der Plattform gewährleistet, die Vernetzungstätigkeit des Koordinators trage unter anderem dazu bei, dass Autorinnen und Autoren für die Erarbeitung von neuen Inhalten des Handbuchs gefunden werden können und mit der Öffentlichkeitsarbeit, die unter anderem Veranstaltungen, Fort- und Weiterbildungsangebote beinhaltet, würde die Bekanntheit der regionalen Netzwerke der Suchtmedizin sowie der Plattform massgeblich gesteigert.
- Kritisiert wird jedoch von mehreren Umsetzungsakteuren, dass die Tätigkeiten des Koordinators, welche im Rahmen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ erbracht werden, teilweise kaum von seinen Tätigkeiten als Geschäftsleiter von FOSUMOS abgegrenzt werden können. Eine stärkere Entflechtung von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als gesamtschweizerisches Produkt sowie den einzelnen regionalen Netzwerken wird als wünschenswert beurteilt. Zurzeit würden sich die Inhalte der Plattform teilweise stark mit den Aktivitäten der einzelnen regionalen Netzwerke überschneiden. Es gehe darum, den Mehrwert von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ hervorzuheben. Andere wiederum sehen Überschneidungen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ und den regionalen Netzwerken sowie insbesondere in der Doppelfunktion des Koordinators sowie Geschäftsleiters des regionalen Netzwerks FOSUMOS Synergiepotenzial. Insbesondere die Vertretenden der regionalen Netzwerke weisen in den Gesprächen darauf hin, dass die Plattform eine Existenzberechtigung für die regionalen Netzwerke darstellt und in der Tätigkeit der regionalen Netzwerke jeweils auf die Plattform verwiesen werde.

### 2.2.2 RESSOURCEN

Die Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ wird praktisch ausschliesslich durch das BAG finanziert. Das BAG finanziert den Betrieb der Informationsplattform seit 2010 mit jährlich 60'000 Franken, was den 30 Stellenprozenten des Koordinators entspricht. In diesen 30 Stellenprozenten sind neben dem Betrieb der Plattform aber auch die weiteren Aufgaben des Koordinators wie Koordination, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit enthalten. Eine Aufschlüsselung der 30 Stellenprozente auf die unterschiedlichen Aufgaben ist gemäss Aussagen des Koordinators nicht möglich. Im Jahr 2017 stand Praxis Suchtmedizin Schweiz ein Betrag von 55'000 Franken zur Verfügung und im neusten Vertrag, der zwischen Praxis Suchtmedizin Schweiz und dem BAG per 1. Mai 2018 abgeschlossen wurde und bis 30. April 2019 gilt, wurde der Betrag auf 50'000 Franken festgesetzt. Nicht inbegriffen im vertraglich festgesetzten Betrag des BAG ist die Überarbeitung beziehungsweise die Neuerarbeitung von Inhalten des Handbuchs. Dazu müssen separate Mittel beschafft werden, beispielsweise über verschiedene Fonds des BAG. In der nachfolgenden Darstellung D 2.1 werden die Einnahmen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ seit dem Jahr 2010 aufgelistet.

## D 2.1: Einnahmen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ 2010–2018

Jahr	Einnahmen Vertrag BAG – „Praxis Suchtmedizin Schweiz“	Einnahmen Fonds BAG	Einnahmen weitere Fonds (Kantone)	Einnahmen Kantone, regionale Netzwerke und Weitere
2010	60'000.–	Impulsfonds BAG: 50'000.–		
2011	60'000.–	Nationales Programm Alkohol: 43'380.–		
2012	60'000.–			
2013	60'000.–			
2014	60'000.–	MAPADro I/III/III: 20'000.– DiaMo Narcotics/BAG: 25'000.–		
2015	60'000.–	MAPADro I/III/III: 16'000.–	Geldspielpräventionsfonds: 31'970.–	
2016	60'000.–	BAG, Finanzhilfen und Abgeltungen (Subventionsgesetz): 20'000.–		
2017	55'000.–			5'000.– (Defizit- ausgleich)
2018	50'000.–			10'000.– (Defizit- ausgleich)
<i>Zwischentotal</i>	<i>525'000.–</i>	<i>174'380.–</i>	<i>31'970.–</i>	<i>15'000.–</i>
<i>Gesamttotal</i>	<i>746'350.–</i>			

Quelle: Vertrag zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sowie Interview mit dem Koordinator.

- Insgesamt standen „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in den Jahren 2010 bis 2018 746'350 Franken zur Verfügung.<sup>5</sup> Davon wurde der grösste Teil, nämlich 525'000 Franken, für die Koordination der Plattform eingesetzt. Dieser Betrag stammt aus dem Vertrag des BAG mit „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, der 2010 zum ersten Mal abgeschlossen wurde und seither jährlich erneuert wird. Es können keine genauen Angaben gemacht werden, welcher Anteil für den Betrieb der Plattform verwendet wird und welcher Anteil für die weiteren Aufgaben des Koordinators. Dies liegt gemäss den Verantwortlichen daran, dass die Aufgaben des Koordinators nicht trennscharf sind und auch die Tätigkeiten, die über den reinen Betrieb der Plattform ausgehen, mit der Plattform zusammenhängen. So trage beispielsweise ein Referat des Koordinators an einer Ärztetagung dazu bei, dass die Bekanntheit der Plattform bei der Zielgruppe gesteigert wird. Ausserdem wird mit diesem Geld der Webmaster bezahlt, dessen Tätigkeit sich jährlich auf 2'000 bis 5'000 Franken beläuft.

<sup>5</sup> Gemäss den Befragten sind die realen Kosten der Plattform höher, da viel Milizarbeit in die Plattform investiert wird.

- Weitere 206'350 Franken wurden mittels Gesuche eingenommen, die der Koordinator von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bei unterschiedlichen Fonds des BAG sowie beim Geldspielpräventionsfonds eingereicht hat. Dieser Betrag wurde eingesetzt für die Erarbeitung von neuen Inhalten des Handbuchs beziehungsweise die Überarbeitung bestehender Kapitel. Auch der Review-Prozess, der immer dann erfolgt, bevor neue Inhalte auf der Plattform aufgeschaltet werden, sowie die Übersetzung der Inhalte in alle drei Landessprachen werden über diese Gelder finanziert.
- Schliesslich wurden in den vergangenen zwei Jahren 15'000 Franken eingenommen, um den Minderbetrag auszugleichen, der aus den angepassten Verträgen mit dem BAG in den Jahren 2017 und 2018 resultierte.

#### Bewertung der zur Verfügung stehenden Ressourcen

Von den Vertretenden der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin werden die Ressourcen als ausreichend bezeichnet, um den Betrieb der Informationsplattform zu gewährleisten. Mit dem aktuellen Koordinator, welcher über einen immensen Erfahrungsschatz verfüge, sich in den vergangenen Jahren ein grosses Beziehungsnetz aufgebaut habe und durch seine Funktion als Geschäftsleiter des regionalen Netzwerks FOSUMOS von Synergieeffekten profitieren könne, sei die Arbeit in einem 30-Prozent-Pensum zu leisten. Mit den verfügbaren Ressourcen sei jedoch im Moment keine Weiterentwicklung der Plattform – weder inhaltlicher, technischer noch gestalterischer Art – möglich. Zudem führe die kurze Vertragsdauer von einem Jahr zu einer finanziellen Unsicherheit. Darüber hinaus seien die Vertragsverhandlungen auch mit einem administrativen Aufwand für den Koordinator verbunden. Eine längere Vertragsdauer würde die Planungssicherheit erhöhen und die Motivation der Involvierten, die Plattform weiterzuentwickeln, steigern. Mehrere Befragte sprechen sich vor diesem Hintergrund für eine längere Vertragsdauer von zwischen vier und acht Jahren aus.

#### Mittelbeschaffung für die Erarbeitung von Inhalten des Handbuchs

Eine grosse Unsicherheit stellt nach Angaben eines Teils der Umsetzungsakteure sowie des Koordinators zudem die Mittelbeschaffung für die Erarbeitung neuer Kapitel dar. Die Qualität der Inhalte hänge stark davon ab, ob dafür genügend Mittel akquiriert werden können. Die Gesuchstellung sei zeitaufwendig und nicht immer von Erfolg gekrönt. Doch nur wenn ein Gesuch bewilligt wird, so die Interviewten, könne die Autorenschaft für die Erarbeitung von neuen Inhalten beziehungsweise die Überarbeitung bestehender Inhalte bezahlt werden. Eine Vertreterin der Kontextakteure präsentiert im Interview einen Lösungsansatz: Auch die Finanzierung der Erarbeitung beziehungsweise Überarbeitung von Inhalten für das Handbuch durch Autorinnen und Autoren sollte geregelt sein. Es käme vor, dass Autorinnen und Autoren im Rahmen ihres normalen Arbeitsverhältnisses oder sogar in ihrer Freizeit Inhalte erarbeiten beziehungsweise überarbeiten und somit nicht über „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ entschädigt würden. Man könne von Autorinnen und Autoren, die Inhalte aufbereiten, welche die aktuellsten wissenschaftlichen Standards zu entsprechen haben, nicht verlangen, dass sie unbezahlt arbeiten würden. Wenn die Finanzierung der Arbeit der Autorinnen und Autoren geregelt wäre, beispielsweise in einem separaten Vertrag oder alternativ durch eine Abgeltung der effektiv anfallenden Kosten, könnte man, so ein Teil der Interviewten, erstens den Koordinator entlasten und zweitens die fachliche Qualität der Inhalte sicherstellen.

### 2.2.3 INHALTE DER PLATTFORM

Auf der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ stehen folgende Inhalte bereit:

- ein internetbasiertes Handbuch mit konkreten Handlungsanleitungen zur Früherkennung und Behandlung von Personen mit problematischem Konsum oder Abhängigkeit von verschiedenen Substanzen,
- ein E-Mail-Auskunftsdienst (help@), an welchen sich Personen mit suchtmedizinischen Fragestellungen wenden können sowie
- weiterführende und das Handbuch ergänzende Informationen wie ein E-Learning-Tool, Informationen für Apothekerinnen und Apotheker, Informationen zum Thema Kurzintervention und zur motivierenden Gesprächsführung<sup>6</sup> und Links zu Veranstaltungen, zu kantonalen Regelungen, zu Adressen und News.

Nachfolgend werden die einzelnen Inhalte kurz beschrieben.

#### Handbuch

Das internetbasierte Handbuch enthält systematisch entwickelte Hilfestellungen für Hausärztinnen und -ärzte sowie Fachleute aus dem suchtmedizinischen Bereich zur Entscheidungsfindung in spezifischen Situationen in Form von generellen Informationen, Checklisten und Algorithmen.

- *Inhalte:* Das Handbuch umfasst die Kapitel Alkohol, Cannabis, Designerdrogen, Heroin, Kokain, Medikamente, Nikotin sowie Geldspiele. Die Inhalte des Handbuchs sind in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar.
- *Überarbeitung bestehender Inhalte:* Pro Kapitel gibt es eine Kapitelverantwortliche/einen Kapitelverantwortlichen, die/der die inhaltliche Aktualisierung der Inhalte einzelner Kapitel verantwortet. Der Koordinator ist verantwortlich für die Administration der Überarbeitung von Inhalten des Handbuchs. Er schreibt die Kapitelverantwortlichen zwei Mal jährlich an, beispielsweise wenn ein neues Substitutionsmittel die Zulassung zur Abgabe erlangt und bittet sie um eine Aktualisierung der Inhalte ihrer Kapitel. Alle vier Jahre lanciert der Koordinator zudem die grundsätzliche Überarbeitung aller Kapitel.
- *Erarbeitung neuer Inhalte:* Das Handbuch wird laufend weiterentwickelt. Das heisst, dass auch die Erarbeitung von neuen Kapiteln zu weiteren Substanzen sowie zu substanzungebundenen Süchten geprüft wird. So wurde beispielsweise im Jahr 2017 das Kapitel Geldspiele erarbeitet. Bei der Erarbeitung eines neuen Kapitels wird erstens auf eine interdisziplinäre Autorenschaft geachtet und zweitens Wert daraufgelegt, dass Autorinnen und Autoren aus unterschiedlichen Regionen der Schweiz vertreten sind.
- *Review-Prozess:* Bevor neue Inhalte auf der Plattform aufgeschaltet werden, findet zudem ein Review-Prozess statt. In diesen Review-Prozess sind Fachexpertinnen und -experten aus allen regionalen Netzwerken vertreten. Es ist immer mindestens eine Hausärztin/ein Hausarzt in den Review-Prozess involviert.

<sup>6</sup> Eine Methode der Gesprächsführung zur Erhöhung der Eigenmotivation von Menschen, ein problematisches Verhalten (z.B. Suchtmittelkonsum) zu verändern.

- *Koordination:* Die Verantwortung für die Mittelbeschaffung für die Bezahlung der Autorenschaft sowie des Review-Prozesses obliegt ebenso dem Koordinator wie die Redaktion der Inhalte und die Koordination der Übersetzungsarbeiten.

#### E-Mail-Auskunftsdienst help@

Auf der Plattform wird weiter ein E-Mail-Auskunftsdienst (help@) angeboten. Suchtmedizinische Fragen von Fachpersonen werden wochentags innerhalb von 24 Stunden von Auskunftspersonen aus der ganzen Schweiz beantwortet.

- *Auskunftspersonen:* Aktuell gibt es fünf Auskunftspersonen aus dem medizinischen und psychotherapeutischen Bereich, welche E-Mail-Anfragen beantworten. In einem Dokument aus dem Jahr 2017 sind Richtlinien formuliert, die sich an die Auskunftspersonen richten. So müssen die Auskunftspersonen über einen suchtmedizinischen Erfahrungshintergrund verfügen. Zudem sollten sie idealerweise über gute Kenntnisse in allen drei Landessprachen verfügen. Ebenfalls geregelt ist die Entschädigung der Auskunftspersonen. Sie werden entweder über ihren Arbeitgeber oder das regionale Netzwerk Suchtmedizin, welchem sie angehören, entschädigt. Es kann aber auch vorkommen, dass „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ die Entschädigung übernimmt oder dass eine Auskunftsperson eine E-Mail-Anfrage kostenlos in ihrer Freizeit beantwortet.
- *Koordination der Anfragen:* Eingehende E-Mail-Anfragen werden vom Koordinator je nach Sprachregion an die jeweiligen Auskunftspersonen weitergeleitet. Sofern eine Auskunftsperson eine Anfrage nicht selbst beantworten kann, kann sie/er bei anderen Auskunftspersonen oder bei weiteren Fachpersonen nachfragen. Bei komplexen Anfragen bieten die Auskunftspersonen den Fragestellenden eine telefonische Kontaktaufnahme an.
- *Zielgruppe des E-Mail-Auskunftsdiensts:* In erster Linie richtet sich der E-Mail-Auskunftsdienst an die Zielgruppe der Plattform, also an Hausärztinnen und -ärzte und weitere Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind. Es werden aber auch suchtmedizinische Fragen von nicht medizinischen Fachpersonen sowie von Suchtbetroffenen und deren Angehörigen beantwortet. Der Koordinator sammelt alle E-Mail-Anfragen sowie die entsprechenden Antworten und stellt diese jeweils allen Auskunftspersonen zu. Die Interviews mit den Verantwortlichen der regionalen Netzwerke haben gezeigt, dass ein Teil der regionalen Netzwerke zusätzlich zum E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ einen eigenen Auskunftsdienst anbieten. So hat FOSUMIS bislang einen E-Mail-Auskunftsdienst angeboten, der aktuell aber in den Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ integriert wird. Auch CoRoMA bietet einen E-Mail-Auskunftsdienst an. Dieser wird seit der Lancierung von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ jedoch nicht mehr aktiv beworben und kaum mehr genutzt. Schliesslich beantwortet der Verantwortliche von Ticino Addiction regelmässig Anfragen von Hausärztinnen und -ärzten aus Italien.

### Weiterführende Informationen

Zu den weiterführenden Informationen zählen ein zwischen 2004 und 2009 entwickeltes E-Learning-Modul (form@tox)<sup>7</sup>, Informationen zur Kurzintervention, Informationen für Apotheker/-innen, Informationen zur motivierenden Gesprächsführung, Links zu Veranstaltungen, zu kantonalen Regelungen, zu Adressen von Kantonsärztinnen und -ärzten, Strassenverkehrsämtern und Suchtfachstellen sowie News. Zuständig für die Aufbereitung dieser Inhalte auf der Plattform ist der Koordinator von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“.

## 2.3 EINBETTUNG DER PLATTFORM IN DEN NATIONALEN KONTEXT

---

In der Schweiz existieren diverse Online-Informations- und Beratungsangebote im Bereich Sucht. Die Zielgruppen der Internetseiten sind divers und reichen von Suchtfachleuten über die Allgemeinbevölkerung bis zu den Suchtbetroffenen, deren Angehörigen und weiteren Interessierten. Zwei der bekanntesten Informations- und Beratungsangebote im Bereich Sucht in der Schweiz sind Infodrog – mit den Angeboten InfoSet und SafeZone – sowie Sucht Schweiz.

### 2.3.1 BERÜCKSICHTIGUNG IN DER NATIONALEN STRATEGIE SUCHT

Seit 2017 bilden die Nationale Strategie Sucht sowie der Massnahmenplan Sucht die strategischen Grundlagen der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Für die Informationsplattform sind folgende Massnahmen der Nationalen Strategie Sucht von Bedeutung:

<sup>7</sup> Das E-Learning-Modul form@tox wurde zwischen 2004 und 2009 entwickelt. Gemäss Angaben des Koordinators können die Inhalte mangels finanziellen Mitteln nicht mehr regelmässig überprüft werden. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ empfiehlt deshalb, die Materialien nur als Zusatz zu anderen Grundlagen zu nutzen.

## D 2.2: Einbettung der Plattform in die Nationale Strategie Sucht

Handlungsfeld	Massnahme	Aktivitäten
HF 2: Therapie und Beratung	2.2: Nutzung neuer Technologien für Prävention und Beratung optimieren und fördern	2.2.2 Selbstmanagement-Tools: Das BAG unterstützt die Aufbereitung von suchtspezifischen Informationen z.B. über <www.praxis-suchtmedizin.ch> und verbreitet internetgestützte Selbstmanagement-Tools, z.B. Selbsttests.
	2.5: Entwicklung, Verbreitung und Implementierung von fachlichen Standards für die Suchtbehandlung in der medizinischen Grundversorgung	2.5.1 Suchtmedizinisches Wissen aufbereiten: Das BAG unterstützt die Schweizerische Gesellschaft für Suchtmedizin (SSAM) und die vier regionalen suchtmmedizinischen Netzwerke bei der Wissensgenerierung und der Entwicklung von neuen Behandlungsansätzen. 2.5.2 Verankerung der Suchtmedizin: Durch die Förderung der Zusammenarbeit der vier regionalen suchtmmedizinischen Netzwerke trägt das BAG zur Verankerung der Suchtmedizin in der medizinischen Grundversorgung bei.
HF 5: Koordination und Kooperation	5.1: Vernetzung der Akteure des Suchtbereichs im Rahmen der Koordinations- und Dienstleistungsplattform Sucht (KDS)	5.1.3 Fachaustausch fördern: Das BAG fördert den Austausch zwischen allen involvierten Akteuren in Bezug auf spezifische Themen wie z.B. kantonale Alkoholpläne (KAP-Tagungen) sowie der drei sprachregionalen Suchtfachverbände und der vier regionalen suchtmmedizinischen Netzwerke.
HF 6: Wissen	6.3: Weiterbildung im Bereich Sucht	6.3.2 Fachtagungen und Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch organisieren: Das BAG bietet in Zusammenarbeit mit den Fachverbänden Tagungen und Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch zu ausgewählten Themen an oder unterstützt diese darin, solche Veranstaltungen durchzuführen.
	6.4: Förderung suchtmmedizinischer Lernziele für die Aus- und Weiterbildung von Medizinal- und Gesundheitsfachpersonen auf Tertiärstufe A	6.4.2 Fördern von Praxisinstrumenten: Das BAG unterstützt die weitere Verbreitung von Instrumenten und Methoden in Bezug auf Suchtaspekte, beispielsweise mittels Sensibilisierung der für die Ausbildung zuständigen Institutionen. Mit dem Ansatz der „motivierenden Gesprächsführung“ werden die Betroffenen dabei unterstützt, Verhaltensänderungen herbeizuführen und sich eine gesündere Lebensführung anzueignen.

Quelle: Massnahmenplan zur Nationalen Strategie Sucht 2017–2024.

Gemäss Jahresbericht Sucht 2017 des BAG ist es im vergangenen Jahr gelungen, durch die Koordination und Vernetzung über die Interessensgemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin die Wissensvermittlung unter den Mitgliedern zu fördern und die bewährte Zusammenarbeit zwischen den regionalen Netzwerken der Suchtmedizin zur Verankerung der Suchtmedizin bei den Hausärztinnen und -ärzten und weiteren Akteuren der Grundversorgung weiterzuführen.

### 2.3.2 EINBETTUNG IN DIE ANGEBOTSLANDSCHAFT

#### Abgrenzung der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ von anderen Plattformen

Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ grenzt sich von anderen Angeboten im Bereich der Online-Information und -Beratung ab. Sie stellt suchtmmedizinische Informationen bereit und richtet sich hauptsächlich an Hausärztinnen und -ärzte und weitere Berufsgruppen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind. Die Webseiten Sucht Schweiz und Infodrog sowie das Online-Beratungsportal SafeZone sind hingegen für die Allgemeinbevölkerung, für Betroffene und deren Angehörigen sowie für Suchtfachpersonen konzipiert.

#### Vergleich der „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit anderen Plattformen und Synergiepotenzial

Auch wenn sich die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sowohl in Bezug auf die angebotenen Inhalte als auch hinsichtlich ihrer Zielgruppe von anderen Plattformen abgrenzt, gibt es aus Sicht der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure durchaus Überschneidungen mit anderen Angeboten und daraus resultierende Synergiepotenziale.

- *SafeZone*: Synergiepotenzial besteht gemäss einem Teil der Befragten beim E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ und der SafeZone-Mailberatung. Letztere richtet sich primär an Betroffene und Angehörige. Der E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ spricht in erster Linie Fachpersonen an, welche ein suchtmmedizinisches Anliegen haben. Bislang werden Personen, die den E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ nutzen möchten, deren Fragen zum Thema Sucht jedoch keine medizinischen Anliegen beinhalten, auf SafeZone weiterverwiesen (per Verlinkung). Umgekehrt ist die Internetseite <www.praxis-suchtmedizin.ch> auf der Seite von SafeZone nicht verlinkt. Die Beratenden der beiden Angebote verfügen über ein unterschiedliches Profil. Die Auskunftspersonen des E-Mail-Auskunftsdiensts von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ weisen suchtmmedizinische Erfahrung auf, während die Beratenden von SafeZone als Fachpersonen kantonaler Suchtfachstellen über Erfahrung in der Beratung und Begleitung von Konsumierenden und deren Angehörigen verfügen.
- Eine grosse Mehrheit der Befragten lehnt die Integration des E-Mail-Auskunftsdiensts von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in das Beratungsportal von SafeZone ab. Sie sind der Meinung, dass die beiden Beratungsangebote, die Zielgruppen, die Art der Anfragen sowie das Know-how der Beratenden zu divers sind, als dass eine Zusammenführung sinnvoll sei. Zudem sei bislang auch nicht klar, wie die Überführung des E-Mail-Auskunftsdiensts in SafeZone technisch erfolgen könnte. Der Mehrwert einer Integration des E-Mail-Auskunftsdiensts in SafeZone wird von ihnen deshalb in Frage gestellt. Vielmehr wird befürchtet, dass ein Mehraufwand resultieren würde, der von den Auskunftspersonen, die heute den E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ betreuen, nicht geleistet werden könnte.
- Eine Minderheit der Befragten würde es begrüßen, wenn eine Integration des E-Mail-Auskunftsdiensts von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in das Beratungsportal von SafeZone geprüft würde. Die Integration sollte aus ihrer Sicht im Hintergrund erfolgen, so dass medizinische Fachpersonen weiterhin die Möglichkeit hätten, auf der Seite von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ den E-Mail-Auskunftsdienst zu nutzen. Die Anfragen

würden jedoch von einem virtuellen Büro koordiniert und beantwortet, zu welchem sich Berater/-innen von SafeZone sowie Auskunftspersonen des E-Mail-Auskunftsdiensts von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ zusammenschliessen könnten. Mit der Integration würde die Möglichkeit geschaffen, dass die Berater/-innen von SafeZone zukünftig suchtmmedizinisches Wissen abholen könnten. Zudem würde womöglich die Bekanntheit des E-Mail-Auskunftsdiensts von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ gesteigert.

- *Sucht Schweiz:* Synergiepotenzial wird von einigen Befragten bei den Inhalten des Handbuchs von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit den Inhalten von Sucht Schweiz verortet. Gemäss einem Teil der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure überschneiden sich die Inhalte des Handbuchs teilweise mit dem Grundlagenwissen, welches von Sucht Schweiz aufbereitet wird. Insbesondere bei der Erarbeitung von neuen Kapiteln des Handbuchs von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ wird von einigen Befragten empfohlen, jeweils zunächst zu klären, ob Informationen von Sucht Schweiz übernommen werden könnten. Ein Teil der Befragten gibt jedoch zu bedenken, dass sich die Inhalte der beiden Angebote unterscheiden. So würde Sucht Schweiz beispielsweise keine Informationen zur Behandlung bereitstellen. Zudem richte sich „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ an Hausärztinnen und -ärzte und weitere Fachpersonen der medizinischen Grundversorgung, während Sucht Schweiz den Anspruch habe, die Informationen einem breiteren Publikum (Forschung, öffentliche Hand, Bevölkerung) zugänglich zu machen. Wo sinnvoll, würden bereits heute Synergien genutzt, indem beispielsweise auf beiden Webseiten gegenseitig verlinkt wird. Es bestehe eine gute, konstruktive Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen von Sucht Schweiz und dem Koordinator von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, die es weiter zu pflegen gelte.
- *Regionale Netzwerke der Suchtmedizin:* Überschneidungen finden sich zudem auf den Seiten der regionalen Netzwerke der Suchtmedizin (FOSUMOS, FOSUMIS, FOSUM-NW.CH, CoRoMA und Ticino Addiction) und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. So sind gewisse Informationen, beispielsweise zu den Referaten und Veranstaltungen, sowohl auf „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als auch auf den Seiten der regionalen Netzwerke platziert. Für einen Teil der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure machen diese Überschneidungen Sinn. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ soll dazu genutzt werden, auf die Netzwerke aufmerksam zu machen. Für andere wiederum wirkt die Auswahl der Inhalte, die auf mehreren Seiten zu finden sind, willkürlich. Zudem sei eine Unterscheidung der Website von FOSUMOS von der Seite von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ kaum möglich, zumal auch dieselbe Domain verwendet wird. Dies zeigte sich auch an der Befragung der Teilnehmenden des KHM-Kongresses; acht Personen kannten die Plattform nur als Homepage von FOSUMOS. Zwar sei eine enge Vernetzung mit den regionalen Netzwerken wichtig. Ein neutraler Absender (in Bezug auf die Domain) wäre aber wünschenswert, insbesondere um sicherzustellen, dass die Bekanntheit der Plattform über die Ostschweiz hinausreicht. Von einzelnen Personen wird zudem die Frage aufgeworfen, ob es nicht Sinn machen würde, dass alle regionalen Netzwerke zusammen eine einzige Webseite betreiben, die zugleich die Funktion der Plattform erfüllt. Andere wiederum stehen dieser Idee aufgrund (sprach-)regionaler Unterschiede jedoch skeptisch gegenüber.

- *Weitere:* Des Weiteren wird auf Überschneidungen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit der Schweizerischen Gesellschaft für Suchtmedizin (ssam), „netdokter.ch“<sup>8</sup> sowie mit „DRUGS – JUST SAY KNOW“<sup>9</sup> verwiesen. Gewisse Inhalte von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ seien auch auf diesen Seiten zu finden. Die Informationsplattform hebe sich von diesen Angeboten jedoch insofern ab, als dass sie erstens alle Substanzen abdecke und zweitens einen höheren Detaillierungsgrad aufweise.

<sup>8</sup> Vgl. <<https://www.netdokter.ch/>>, Zugriff am 17.5.2018.

<sup>9</sup> Vgl. <<https://de.know-drugs.ch/>>, Zugriff am 17.5.2018.

Die Beurteilung der Inhalte, die auf der Informationsplattform zur Verfügung stehen, stützt sich nebst den Einschätzungen der Umsetzungs- und Kontextakteure in erster Linie auf die Ergebnisse der Beurteilung der Plattform durch Testpersonen, der Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts sowie der Kurzbefragung der Teilnehmenden des KHM-Kongresses.

Die Testpersonen wurden als Vertretende der unterschiedlichen Zielgruppen nach einer Beurteilung der Relevanz der Inhalte gefragt, welche auf der Plattform bereitgestellt werden. Diese Frage wurde auch denjenigen Testpersonen gestellt, welche die Plattform vorher nicht kannten. Grundsätzlich werden aus Sicht der Testpersonen auf der Plattform die richtigen Informationen bereitgestellt. Acht von zehn sind der Meinung, dass keine wichtigen Informationen fehlen. Gleichzeitig sind alle Testpersonen davon überzeugt, dass es auf der Plattform keine überflüssigen Informationen gibt.

In den folgenden Abschnitten wird auf die Beurteilung der einzelnen Inhalte der Plattform eingegangen.

### 3.1 BEURTEILUNG INTERNETBASIERTES HANDBUCH

---

Bei der Beurteilung des internetbasierten Handbuchs, also den Informationen zu den Themen Alkohol, Cannabis, Designerdrogen, Geldspiele, Heroin, Kokain, Medikamente und Nikotin, wird auf die inhaltliche Aufbereitung, auf die Qualität und Aktualität der Inhalte sowie auf den Umfang der Inhalte eingegangen. Die Beurteilung stützt sich nebst den Einschätzungen der Umsetzungs- und Kontextakteure in erster Linie auf die Ergebnisse der Beurteilung der Plattform durch Testpersonen.

#### Relevanz

Das internetbasierte Handbuch mit den Informationen zu den Themen Alkohol, Cannabis, Designerdrogen, Geldspiele, Heroin, Kokain, Medikamente und Nikotin scheint der wichtigste Inhalt der Plattform zu sein. Alle Testpersonen beurteilen es als sehr oder eher wichtig. Das Handbuch ist auch für die befragten Umsetzungs- und Kontextakteure das Kernstück der Informationsplattform. Für einen Teil der Befragten entspricht das Handbuch der Plattform und umgekehrt. Ohne Handbuch würde der Plattform ihre Existenzberechtigung fehlen. Wichtig ist für die Befragten, dass die Inhalte auf Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar sind. Eine kleine Minderheit der Befragten zweifelt daran, dass mit dem Handbuch, das als Nachschlagewerk konzipiert ist, neue Nutzer/-innen erreicht und für das Thema Suchtmedizin sensibilisiert werden können. Sie sind der Meinung, dass diese Form der Wissensvermittlung antiquiert sei.

#### Inhaltliche Aufbereitung und Qualität der Inhalte

Die Mehrheit der in den Interviews befragten Personen bewertet die inhaltliche Aufbereitung als hoch. Das Handbuch sei bedürfnisgerecht gestaltet. Die Checklisten und Algorithmen, welche in allen Kapiteln des Handbuchs zu finden sind, würden sich an den Bedürfnissen von Hausärztinnen und -ärzten orientieren. Den Anspruch, die Inhalte bedürfnisgerecht aufzube-

reiten, werde erfüllt, indem Hausärztinnen und -ärzte in die Erarbeitung, Überarbeitung und in die Prüfung der Inhalte involviert sind. Ein Grossteil der Befragten vertritt die Meinung, dass die Inhalte des Handbuchs neben Hausärztinnen und -ärzten auch andere Fachpersonen aus dem medizinischen und nicht medizinischen Bereich ansprechen. Eine Minderheit hingegen bezweifelt, dass mit dem Handbuch in seiner aktuellen Form neben Hausärztinnen und -ärzten weitere Berufsgruppen angesprochen werden können. Auch in Frage gestellt wird, ob mit dem Handbuch junge Hausärztinnen und -ärzte, die die Plattform bislang nicht kennen, erreicht und für das Thema Suchtmedizin sensibilisiert werden können.

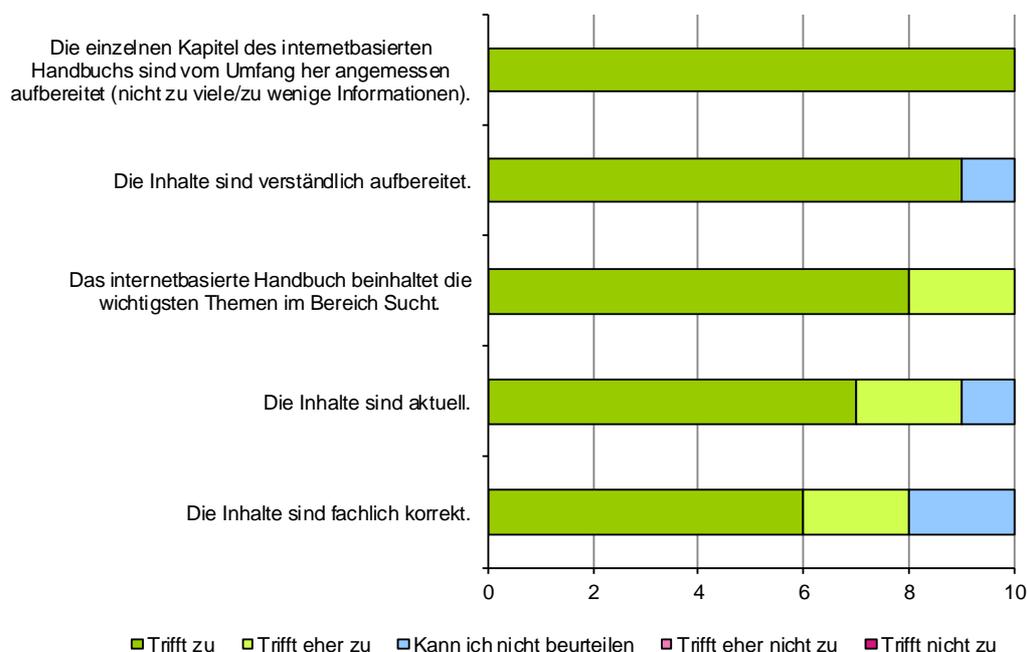
Die Qualität der Inhalte wird von den befragten Umsetzungs- und Kontextakteuren als hoch eingeschätzt. Die Inhalte seien fachlich korrekt und würden sich auf den aktuellsten wissenschaftlichen Erkenntnissen abstützen. Der Prozess der Erarbeitung, Überarbeitung und Überprüfung (Reviewing) der Inhalte stelle eine hohe Qualität sicher. Aus Sicht eines Teils der Befragten besteht jedoch eine gewisse Unsicherheit, wie offiziell die Informationen sind. Es sei wichtig, auf der Informationsplattform sichtbarer zu machen, wer an der Erarbeitung der Inhalte beteiligt war, auf welchen Grundlagen sie erarbeitet wurden und wie die Qualitätssicherung der Inhalte erfolgt. Kritisch angemerkt wurde in einem Interview zudem, dass die hohe inhaltliche Qualität von den Personen, die an der Erarbeitung der Inhalte beteiligt waren, abhängig ist. Wichtig sei, dass dafür gesorgt wird, die Qualität nachhaltig zu sichern.

#### Aktualität, Umfang und Vollständigkeit der Inhalte

- Die *Aktualität* der Inhalte wird – insbesondere im Vergleich zu anderen Webseiten – von den Befragten positiv bewertet.
- Der *Umfang* der Inhalte wird von der Mehrheit der Befragten als angemessen beurteilt. Er variiert je nach Suchtthema und ist davon abhängig, welche Inhalte für die Hausärztinnen und -ärzte von Relevanz sind. Für eine Minderheit der Befragten umfasst das Handbuch generell zu viel Text. Sie würden sich die Informationen kürzer und prägnanter wünschen. Im Speziellen beinhalte die Plattform zu viele allgemeine Informationen, die auch auf anderen Seiten zu finden sind. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sollte sich aus ihrer Sicht auf die spezifisch suchtmmedizinischen Informationen beschränken. Darin würde der Mehrwert der Plattform liegen.
- Für die meisten Befragten sind die Inhalte *vollständig*. Aus Sicht der interviewten Umsetzungs- und Kontextakteure deckt das Handbuch die für Hausärztinnen und -ärzte wichtigsten Suchtthemen ab. Gerade Verhaltenssuchte respektive stoffungebundene Süchte seien für Hausärztinnen und -ärzte tendenziell weniger relevant als beispielsweise die Themen Alkohol oder Heroin. Da seitens Hausärztinnen und -ärzte dennoch ein Bedarf nach Informationen zu Verhaltenssuchten angemeldet wurde, sollte aus Sicht der Befragten auch zu diesen Themen entsprechende Kapitel erarbeitet werden. Mit der Erarbeitung des Kapitels zur Geldspielsucht sei ein erster Schritt getätigt worden. Die Erarbeitung von neuen Inhalten zu weiteren substanzungebundenen Süchten (z.B. Internet-/Onlinesucht) könne nur dann in Angriff genommen werden, wenn ausreichend finanzielle Mittel zur Verfügung stünden. Da dies aktuell nicht der Fall sei, sollte mit der Erarbeitung eines Kapitels zu weiteren substanzungebundenen Süchten zugewartet werden.

Nachfolgende Darstellung D 3.1 verdeutlicht die hohe Zufriedenheit der Testpersonen mit den Inhalten des internetbasierten Handbuchs (siehe DA 3 für Informationen zu den Testpersonen).

### D 3.1: Beurteilung des internetbasierten Handbuchs durch Testpersonen



Quelle: Darstellung Interface. Befragung der Testpersonen 2018, N = 10.

Für fast alle Testpersonen sind die Inhalte des internetbasierten Handbuchs verständlich aufbereitet, aktuell und fachlich korrekt. Mit Ausnahme einzelner spezifischer Informationen und Abkürzungen, sei der Inhalt des Handbuchs auch für Fachpersonen ohne medizinischen Hintergrund verständlich. Auch der Umfang der einzelnen Kapitel überzeugt die Testpersonen. Zudem sind die Testpersonen der Meinung, dass das internetbasierte Handbuch die wichtigsten Themen im Bereich Sucht umfasst. In den Gesprächen mit den Testpersonen wird darauf hingewiesen, dass insbesondere die für Hausärztinnen und -ärzte relevanten Suchtthemen abgedeckt sind. Falls mit der Plattform in Zukunft auch nicht medizinische Fachpersonen angesprochen werden sollen, ist aus Sicht eines Teils der befragten Testpersonen eine Ergänzung des Handbuchs um substanzungebundene Süchte (v.a. Internet-/Onlinesucht) notwendig.

## 3.2 BEURTEILUNG E-MAIL-AUSKUNFTSDIENST

Das Angebot eines E-Mail-Auskunftsdiensts wird von den befragten Umsetzungs- und Kontextakteuren und Testpersonen grundsätzlich als relevant beurteilt. Die Idee, dass sich Fachpersonen mit suchtmmedizinischen Anliegen auch ausserhalb der Arbeitszeit an eine Stelle wenden können und rasch eine Antwort auf ihre Frage erhalten, wird begrüsst. In der Schweiz gäbe es kein vergleichbares Angebot, welches sich an medizinische Fachpersonen richte. Kritisch äussern sich die Befragten jedoch bezüglich der – im Vergleich zu anderen Beratungsangeboten – tiefen Nachfrage des Email-Auskunftsdiensts. Seit 2015 haben 78

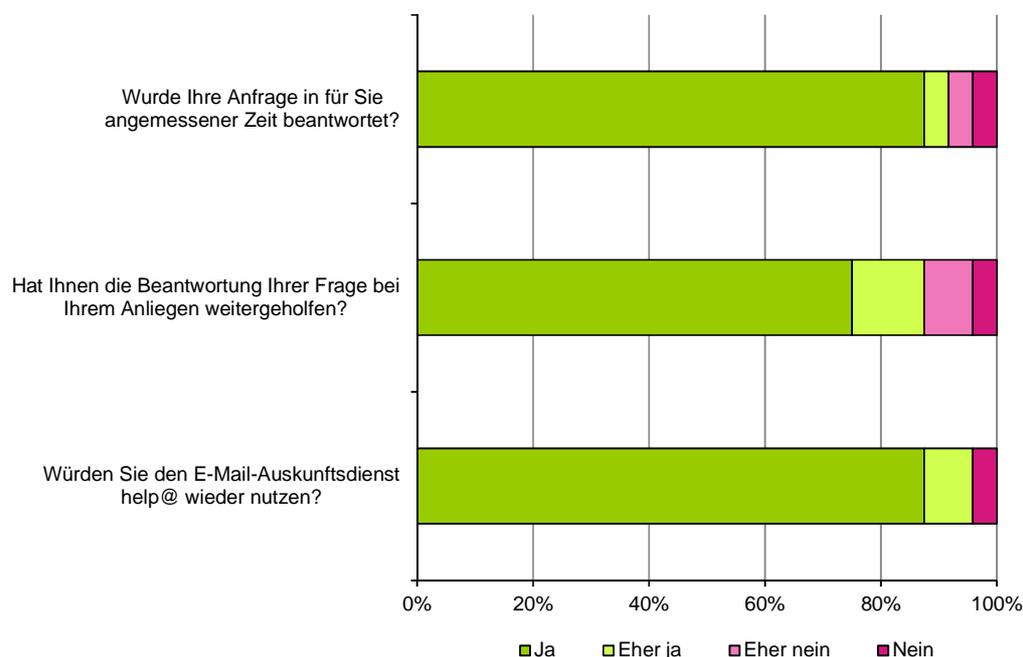
Personen, davon 50 Fachpersonen und 28 Suchtbetroffene oder Angehörige, diesen Dienst mindestens einmal genutzt. Die tiefe Nachfrage sei entweder darauf zurückzuführen, dass der E-Mail-Auskunftsdienst wenig bekannt ist oder nur ein geringer Bedarf nach einem Online-Beratungsangebot bei medizinischen Fachpersonen bestehe. Es wird vermutet, dass Hausärztinnen und -ärzte sich eher telefonisch Rat einholen als per E-Mail. Zudem werde der E-Mail-Auskunftsdienst insbesondere für komplexe Fragestellungen genutzt.

Im Rahmen einer Online-Befragung wurde die Meinung von Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdienstes der Plattform eingeholt. Von den 28 Personen, die an der Online-Befragung teilgenommen haben, sind 17 medizinische Fachpersonen (Hausärztinnen und -ärzte, Fachpersonen aus der Psychiatrie, Kantonsarzt, Apotheker/-innen) und 7 nicht medizinische Fachpersonen (Suchtberater/-innen, Psychologinnen und Psychologen, Sozialarbeiter/-innen) vertreten. Vier der teilnehmenden Personen sind selbst betroffen oder Angehörige von Suchtbetroffenen. Der E-Mail-Auskunftsdienst wird sowohl von Personen mit viel Berufserfahrung genutzt als auch von solchen, die ihren Beruf erst seit wenigen Jahren ausüben. Eine Mehrheit der Teilnehmenden an der Online-Befragung (n = 16) gehört keinem regionalen Netzwerk der Suchtmedizin an. Sechs Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind Mitglied bei FOSUMOS, eine Person gehört dem Netzwerk FOSUMIS an. Der E-Mail-Auskunftsdienst scheint vor allem von Personen aus der Deutschschweiz genutzt zu werden. Aus der Westschweiz sind zwei Antworten, aus dem Kanton Tessin keine Antwort registriert worden. Eine genaue Aufschlüsselung der Teilnehmenden befindet sich in Darstellung DA 4 im Anhang.

Rund 50 Prozent der Teilnehmenden haben den E-Mail-Auskunftsdienst bislang einmal genutzt. Drei Personen haben den Dienst bislang zwei Mal in Anspruch genommen, je vier Personen drei beziehungsweise vier Mal und zwei Personen fünf Mal. Zwei Personen gaben an, dass sie den Dienst bislang noch nie genutzt haben. Dies ist darauf zurückzuführen, dass diese Personen ihre Anfrage direkt an den Koordinator von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ oder eine Auskunftsperson gerichtet haben und nicht via E-Mail-Auskunftsdienst help@ auf der Informationsplattform.

Die Zufriedenheit mit dem E-Mail-Auskunftsdienst ist sehr hoch, wie Darstellung D 3.2 zu entnehmen ist.

## D 3.2: Zufriedenheit mit dem E-Mail-Auskunftsdienst



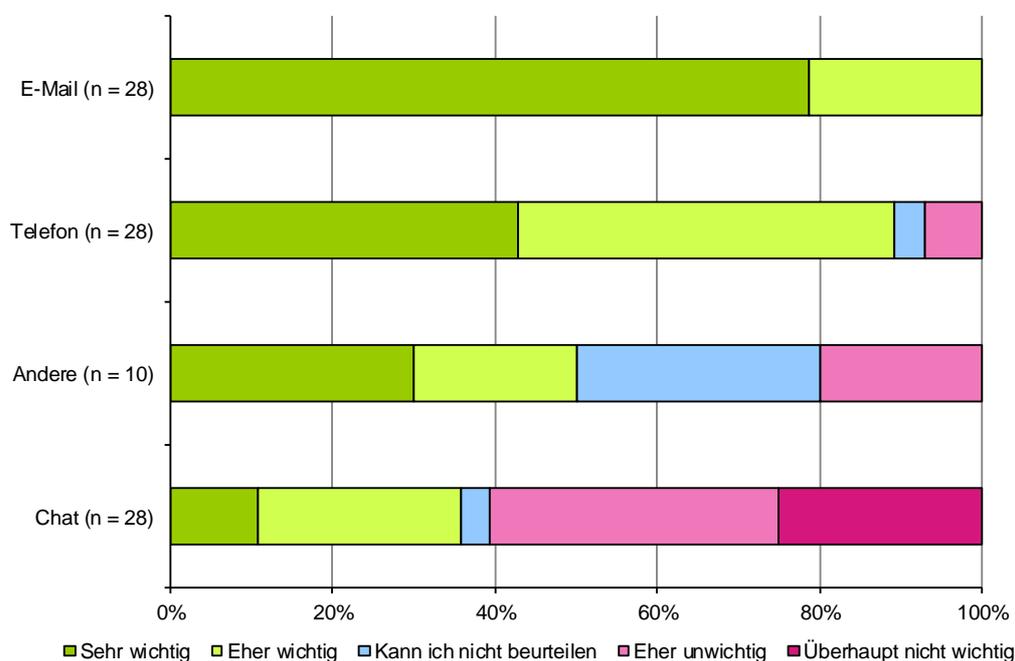
Quelle: Darstellung Interface. Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdienst 2018, N = 24.

Die grosse Mehrheit der Befragten vertritt in der Online-Befragung die Meinung, dass ihre Anfrage in für sie angemessener Zeit beantwortet wurde (92%) und die Beantwortung ihrer Frage ihnen weitergeholfen hat (88%). Fast alle Befragten beantworten die Frage, ob sie den E-Mail-Auskunftsdienst wieder nutzen würden mit ja (88%) oder eher ja (6%).

Auch in den Interviews mit den Testpersonen, welche mit ihrem beruflichen Hintergrund die verschiedenen Zielgruppen vertreten, wurde auf die Relevanz des E-Mail-Auskunftsdiensts hingewiesen. Diese sei insbesondere bei komplexen Fragestellungen hoch. Einfachere Fragen liessen sich oftmals durch eine telefonische Kontaktaufnahme, beispielsweise mit dem Spital oder dem Psychiatrie-Ambulatorium vor Ort, rasch beantworten. Diese Aussage deckt sich mit den Einschätzungen der Umsetzungs- und Kontextakteure. Das Angebot wird insgesamt positiv bewertet. Der E-Mail-Auskunftsdienst sei das einzige Online-Beratungsangebot, welches sich explizit an Hausärztinnen und -ärzte und weitere medizinische Fachpersonen richte. Ein Vorteil des Angebots im Vergleich zu anderen Online-Beratungsangeboten sei, dass der Zugang in Form einer E-Mail-Anfrage niederschwellig erfolge. Positiv hervorgehoben wird zudem, dass es andere Online-Beratungsangebote im Bereich Sucht nicht konkurrenzieren. Aus Sicht der Befragten sollte das Angebot auf der Plattform besser sichtbar gemacht werden.

Für die befragten Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts stellen E-Mails eine wichtige Art von Auskunftsdienst für suchtmmedizinische Anliegen dar. Wie nachfolgende Darstellung D 3.3 verdeutlicht, ist die Relevanz eines E-Mail-Auskunftsdiensts höher als andere Arten von Auskunftsdiensten.

### D 3.3: Relevanz verschiedener Arten von Auskunftsdiensten



Quelle: Darstellung Interface. Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdienst 2018.

Ebenfalls grossmehrheitlich als sehr wichtig oder eher wichtig eingestuft wird die telefonische Auskunft. Der Chat ist für die Mehrheit eher unwichtig oder überhaupt nicht wichtig als Art von Auskunftsdienst für suchtmmedizinische Fragestellungen.

In den offenen Antworten haben die Teilnehmenden darauf hingewiesen, dass insbesondere der persönliche Kontakt bei der Beantwortung von suchtmmedizinischen Fragestellungen hilfreich sein kann.

### 3.3 BEURTEILUNG WEITERE INFORMATIONEN

Von den befragten Umsetzungs- und Kontextakteuren wird die Relevanz der weiterführenden Informationen auf der Plattform ambivalent beurteilt. Eine Mehrheit der Befragten vertritt die Meinung, dass diese Informationen wie die Links zu den Veranstaltungen, die Adressen zu den Kantonsärztinnen und -ärzten sowie Suchtfachstellen in den Kantonen oder die Informationen zur motivierenden Gesprächsführung von grosser Relevanz sind. Sie würden die suchtmmedizinischen Informationen des Handbuchs sinnvoll ergänzen. Andere Befragte wiederum kritisieren, dass bei der Auswahl der Informationen keine Systematik zu erkennen sei. Dies erwecke den Eindruck, dass die Plattform organisch gewachsen sei.

Auch die Testpersonen wurden um eine Einschätzung der weiterführenden Informationen gebeten, die auf der Plattform bereitstehen. Aus ihrer Sicht beinhaltet die Plattform die wichtigsten Informationen. Die Aktualität der Inhalte wird positiv bewertet. Die befragten Testpersonen schätzen die weiteren Informationen jedoch insgesamt als weniger relevant ein als das Handbuch. So beurteilen beispielsweise drei bis vier Testpersonen (von insgesamt 10) die Links zu den Veranstaltungen, zu kantonalen Regelungen sowie die Informationen für Apo-

theker/-innen als (eher) unwichtig. Die drei befragten Apotheker/-innen hingegen stufen die Relevanz der Informationen für Apotheker/-innen erwartungsgemäss als hoch ein.

Kritisch beurteilt wird das auf der Seite verlinkte E-Learning-Tool<sup>10</sup>. Dieses sei inhaltlich und technisch veraltet. Ein neues, qualitativ hochstehendes E-Learning-Tool würde die Mehrheit der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure sowie die Mehrheit der interviewten Testpersonen begrüßen. Von Vorteil wäre, wenn die Nutzung des E-Learning-Tools mit dem Erwerb von Kreditpunkten für Aus- oder Weiterbildung verknüpft werden könnte. Gewisse Befragte äussern sich auch kritisch. Sie geben zu bedenken, dass insbesondere Hausärztinnen und -ärzte in ihrem Berufsalltag kaum Zeit haben, ein E-Learning-Tool anzuwenden. Einig sind sich die Befragten darin, dass eine einmalige Investition in die Erstellung eines Tools nicht zu befürworten ist. Es sei unabdingbar, dass ein E-Learning-Tool inhaltlich und technisch laufend weiterentwickelt würde. Um die relativ hohen Kosten zu rechtfertigen, solle zuerst der Bedarf abgeklärt werden.

### 3.4 GESTALTERISCHE UND TECHNISCHE AUFBEREITUNG DER PLATTFORM

---

Für den Betrieb der Informationsplattform <www.praxis-suchtmedizin.ch> wurde eine Free-ware gewählt. Das ist eine Software, welche vom Urheber zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung gestellt wird. Der Koordinator ist für die gestalterische und technische Aufbereitung der Plattform verantwortlich und arbeitet dafür mit einem externen Webmaster zusammen.

#### Optische Benutzerfreundlichkeit

Aus Sicht eines Grossteils der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure wirkt das Layout der Informationsplattform zwar seriös und professionell. Jedoch wirke es auch verstaubt und altmodisch und entspreche nicht mehr den heutigen Ansprüchen an eine Website. Hier verorten die Befragten ein Optimierungspotenzial. Gegen eine Auffrischung beziehungsweise Modernisierung der gestalterischen Aufbereitung spricht sich niemand aus. Vorausgesetzt, die dafür notwendigen Ressourcen sind gesichert. Insbesondere für Hausärztinnen und -ärzte und weitere Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig seien, sei ein schönes Layout jedoch zweitrangig. Deshalb wird auch die Meinung vertreten, dass die begrenzten vorhandenen Mittel in erster Linie für die inhaltliche und nicht für die gestalterische Aufbereitung eingesetzt werden sollten. Ein Relaunch sei dann sinnvoll, wenn eine Website nicht den gewünschten Nutzen für die Zielgruppe bringt. Im Fall von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ trifft das aus Sicht der Mehrheit der Befragten jedoch nicht zu. Ein Teil der Interviewten vertritt jedoch die Meinung, dass mit einem moderneren Layout – beispielsweise durch die Auflockerung der textlastigen Seite durch Bilder – mehr Personen angesprochen werden könnten

Die Befragung der Testpersonen zeigt ein ähnliches Bild. Zwar bewerten die Befragten das Layout der Informationsplattform als professionell beziehungsweise eher professionell gestaltet. Eine Mehrheit der Befragten beurteilt das Layout jedoch weder als frisch noch als modern. Und weniger als die Hälfte aller Befragten gibt an, dass sie das Layout der Plattform

<sup>10</sup> Das E-Learning-Tool „form@tox“ im Bereich der Abhängigkeiten wurde zwischen 2004 und 2009 im Rahmen eines Projekts der Swiss Virtual University entwickelt, welches von der Universität Lausanne koordiniert und online gestellt wurde. Auf der Plattform wird darauf hingewiesen, dass mangels finanziellen Mitteln die Inhalte leider nicht mehr regelmässig überprüft werden konnten.

anspricht. In den Interviews mit den Testpersonen wurde mehrmals darauf hingewiesen, dass ein moderneres Layout die Benutzerfreundlichkeit der Plattform steigern würde. Gleichzeitig weisen die Testpersonen aber auch darauf hin, dass ein schönes Layout zweitrangig sei. Wie für die befragten Umsetzungs- und Kontextakteure ist auch für die Testpersonen die inhaltliche Aufbereitung wichtiger als die gestalterische.

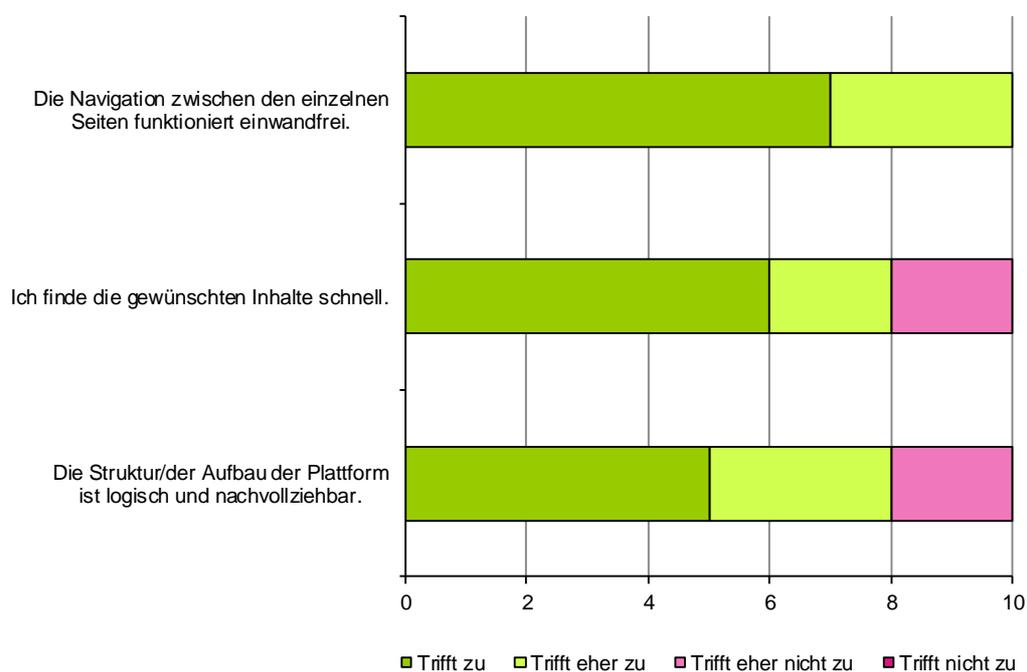
#### Technische Aufbereitung und Benutzerfreundlichkeit

Die technische Aufbereitung der Informationsplattform wird von den befragten Umsetzungs- und Kontextakteure unterschiedlich bewertet. Für einen Teil der Befragten ist die Seite logisch aufgebaut. Auf der linken Seite findet sich das Handbuch mit den Kapiteln zu den einzelnen Substanzen und substanzungebundenen Süchten. Auf der rechten Seite und oben sind die weiterführenden Informationen verortet. Gemäss den Befragten können die gewünschten Inhalte schnell gefunden werden, sei es über die Navigation und Subnavigation oder über die Suchfunktion. Trotz des teilweise grossen Umfangs der Seiten und Unterseiten wisse man jederzeit, wo auf der Plattform man sich gerade befindet.

Andere wiederum finden den Aufbau der Seite wenig benutzerfreundlich und nicht intuitiv ausgestaltet. Insbesondere für neue Nutzer/-innen sei es schwierig, sich auf der Seite zurechtzufinden. Die Seite wirke unübersichtlich. Die Struktur des Handbuchs, also die Kapitel zu den einzelnen Suchthemen sei zwar logisch und nachvollziehbar. Durch die grosse Textmenge und die vielen Subnavigationen pro Kapitel wirke aber auch das Handbuch unübersichtlich. Nicht die Textmenge müsste angepasst werden, so die Meinung eines Teils der Befragten. Es sollten aber technische Möglichkeiten geprüft werden, um das Handbuch übersichtlicher und benutzerfreundlicher zu gestalten. Die übrige Seitenstruktur wirke „historisch gewachsen“. Die Verortung beispielsweise der weiterführenden Informationen (E-Learning-Tool, Informationen für Apotheker/-innen, Infos zum Thema Kurzintervention und zur motivierende Gesprächsführung, Links zu Veranstaltungen, zu kantonalen Regelungen, zu Adressen und News), erschliesse sich den Nutzenden der Website nicht. Eine verbesserte Struktur der Seite könnte aus Sicht der Befragten dazu führen, dass die einzelnen Inhalte besser sichtbar und auch vermehrt genutzt würden. Konkret würden beim derzeitigen Seitenaufbau Inhalte wie der E-Mail-Auskunftsdienst, Veranstaltungen oder das E-Learning-Tool wenig Beachtung finden. Kritisiert wird zudem, dass bei einem Besuch der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ die Domain von FOSUMOS angezeigt wird.

Positiv beurteilt wird die technische Aufbereitung aus Sicht der Zielgruppen, wie die Auswertung der Befragung der Testpersonen zeigt. Die Darstellung D 3.4 gibt einen Überblick über die Beurteilung der technischen Aufbereitung aus Sicht der Testpersonen.

## D 3.4: Beurteilung der technischen Aufbereitung durch die Testpersonen



Quelle: Darstellung Interface. Befragung der Testpersonen 2018, N = 10.

Die Testpersonen geben an, dass die gesuchten Inhalte schnell gefunden werden. Die Plattform sei einfach zu bedienen. So gelinge die Orientierung auf der Plattform trotz der grossen Fülle an Informationen gut. Ebenfalls ist für die Mehrheit der Befragten die Struktur beziehungsweise der Aufbau der Plattform logisch und nachvollziehbar. Diejenigen Testpersonen, die die Plattform vor der Anfrage zur Teilnahme an der Evaluation noch nicht gekannt haben, verorten bei der technischen Aufbereitung der Inhalte jedoch Optimierungspotenzial. Zudem wurde von den französischsprachigen Testpersonen darauf hingewiesen, dass gewisse Unterseiten auf Französisch nicht angezeigt werden.

Gemäss allen Befragten funktioniert die Plattform einwandfrei. Positiv beurteilt wird, dass mittels Suchfunktion navigiert werden kann. Auch das „Responsive Design“ der Plattform wird positiv hervorgehoben: Sowohl via Smartphone als auch via Laptop und Computer könne problemlos auf die Plattform zugegriffen werden und die gewünschten Informationen würden schnell und korrekt dargestellt. Die befragten Testpersonen beurteilen die technische Funktionsfähigkeit ebenfalls positiv. Einzig die Inhalte einzelner Unterseiten in französischer Sprache würden nicht korrekt dargestellt.

In diesem Kapitel werden die Bekanntheit, die Nutzung und der Nutzen der Plattform sowie das Kosten-Nutzen-Verhältnis beschrieben. Die Beschreibung bezieht sich auf die Analyse von Nutzungsdaten, auf Einschätzungen der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure sowie der in die Evaluation einbezogenen Nutzenden der Plattform (Testpersonen und Hausärztinnen und -ärzte).

#### 4.1 BEKANNTHEIT UND NUTZUNG DER PLATTFORM

---

Die Beurteilung der Bekanntheit und der Nutzung der Plattform basiert erstens auf einer Analyse von Nutzungsdaten (Google Analytics) und zweitens auf einer Befragung von Hausärzten/-innen anlässlich eines Kongresses.

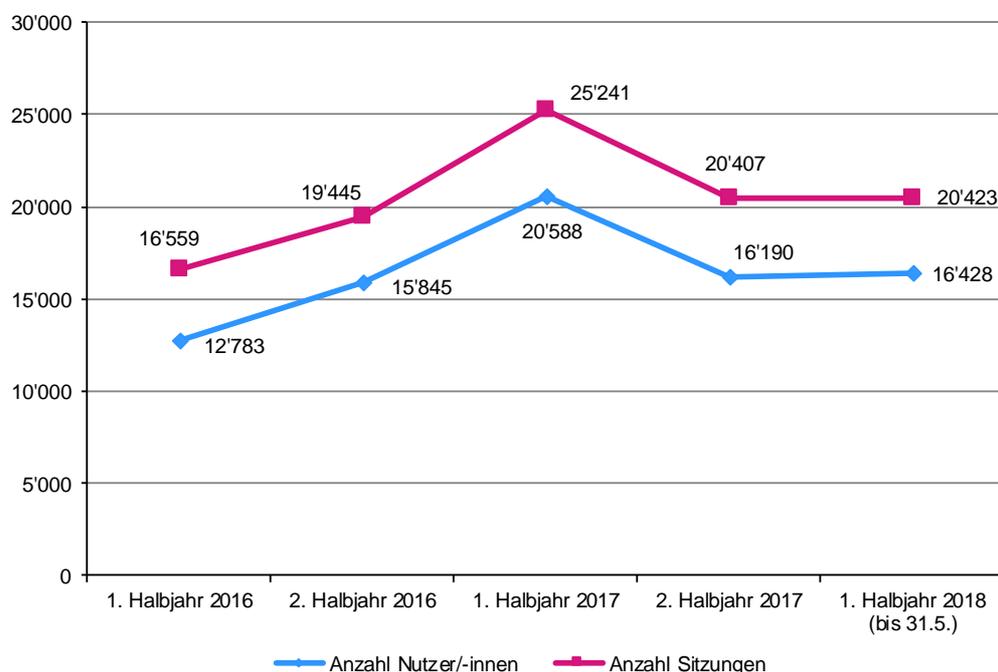
##### 4.1.1 ANALYSE DER NUTZUNGSDATEN (GOOGLE ANALYTICS)

Einen Hinweis auf die Bekanntheit und die Nutzung der Plattform geben die Auswertungen von Google Analytics der Jahre 2016, 2017 und 2018 (bis 31.5.2018). Seit 2016 haben insgesamt 200'562 Nutzer/-innen die Website aufgerufen. Da eine Person mit mehreren IP-Adressen (z.B. über das Handy, über den Laptop zu Hause sowie über den Computer im Büro) auf die Plattform zugreifen kann, ist effektiv von einer tieferen Anzahl Nutzer/-innen auszugehen. Zudem ist die Zahl der wiederkehrenden Nutzern/-innen, also der Nutzer/-innen, die mehr als einmal auf die Plattform zugreifen, bedeutend tiefer, wie folgendes Beispiel verdeutlicht: Zwischen 1.1.2018 und 31.5.2018 haben weltweit 52'003 Nutzer/-innen auf die Plattform zugegriffen. Davon sind 51'222 erstmalige Nutzer/-innen. Das heisst, dass im gewählten Zeitraum von allen Nutzern/-innen nur 781 mehr als einmal auf die Plattform zugegriffen haben.<sup>11</sup>

Die Bekanntheit der Informationsplattform reicht über die Schweiz hinaus. Rund 40 Prozent der Nutzer/-innen (79'867) stammen aus der Schweiz. Über ein Viertel aller Nutzer/-innen (27%; 54'270) griffen aus Deutschland auf Plattform zu. Ein weiterer Viertel der Nutzer/-innen verteilt sich auf die Länder Italien (13%; 26'122), Frankreich (8%; 16'212) und Österreich (5%; 9'110). 7 Prozent aller Nutzer/-innen griffen aus anderen Ländern auf die Informationsplattform zu. In der Folge werden, wo möglich, die Auswertungen auf die Schweiz bezogen. Nachfolgende Darstellung D 4.1 gibt Aufschluss über die Nutzerzahlen und die Anzahl Sitzungen (Besuche der Plattform durch Nutzer/-innen) aus der Schweiz in den Jahren 2016 bis 2018 (bis 31. Mai).

<sup>11</sup> Die Schweiz weist mit 460 wiederkehrenden Nutzern/-innen im Zeitraum zwischen 1.1.2018 und 31.5.2018 die mit Abstand höchste Rate weltweit auf.

D 4.1: Anzahl Nutzer/-innen und Anzahl Sitzungen aus der Schweiz seit 2016



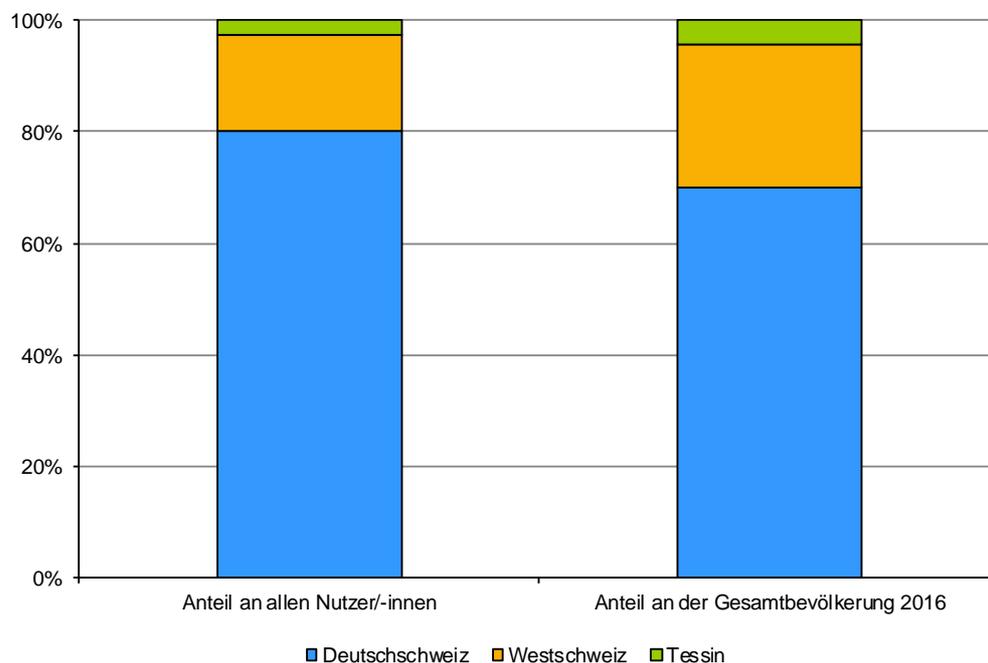
Quelle: Darstellung Interface. Auswertung mit Google Analytics 2018.

Zwischen Januar 2016 und Mai 2018 haben monatlich im Durchschnitt etwas über 3'500 Nutzer/-innen aus der Schweiz auf die Plattform zugegriffen. Die Zugriffe aus der Schweiz auf die Website von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ haben seit 2016 bis Mitte 2017 um mehr als 50 Prozent zugenommen. Für den Anstieg der Nutzerzahlen im ersten Halbjahr 2017 gibt es keine offensichtliche Erklärung. Im zweiten Halbjahr 2017 sind die Nutzerzahlen wieder etwas zurückgegangen. Bis am 31. Mai 2018 sind etwas mehr Zugriffe registriert worden als im 2. Halbjahr 2017, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die Nutzerzahlen wieder ansteigen.

Aus dem Kanton Zürich griffen seit 2016 am meisten Nutzer/-innen auf die Plattform zu (31'335 bzw. 39%). Es folgen die Kantone Bern (8'106; 10%), Waadt (5'430; 7%), Genf (5'427; 7%) und St. Gallen (4'900; 6%). In der nachfolgenden Darstellung D 4.2 wird aufgezeigt, aus welchen Regionen auf die Plattform zugegriffen wird in Relation zur schweizerischen Gesamtbevölkerung im Jahr 2017. Dabei unterscheiden wir die Regionen Deutschschweiz, Westschweiz und Tessin.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Deutschschweiz: ZH, BE, LU, UR, SZ, OW, NW, GL, ZG, SO, BS, BL, SH, AR, AI, SG, GR, AG, TG; Westschweiz: GE, FR, JU, NE, VS, VD; Tessin: TI.

## D 4.2: Zugriff nach Regionen seit 2016



Quelle: Darstellung Interface. Auswertung mit Google Analytics 2018; Bundesamt für Statistik (BFS): Die Bevölkerung der Schweiz 2016.

Anmerkung: Deutschschweiz: ZH, BE, LU, UR, SZ, OW, NW, GL, ZG, SO, BS, BL, SH, AR, AI, SG, GR, AG, TG, Westschweiz: GE, FR, JU, NE, VS, VD; Tessin: TI.

Aus der Deutschschweiz griffen seit 2016 die meisten Nutzer/-innen auf die Plattform zu. Es folgen die Westschweizer Kantone vor dem Tessin. Im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung wurde aus der Deutschschweiz viel und aus der Westschweiz wenig auf die Plattform zugegriffen. Der Anteil der Nutzer/-innen aus dem Tessin und der Anteil der Tessiner/-innen an der Gesamtbevölkerung stehen in einem Gleichgewicht.

#### Nutzung von Inhalten

Die nachfolgende Darstellung D 4.3 gibt eine Übersicht über die Inhalte, auf die von den Nutzer/-innen am meisten zugegriffen wurde. In die Analyse sind die 500 Seiten einbezogen, die seit 2016 am meisten aufgerufen wurden. Alle aufgerufenen Unterseiten zu einem Inhalt wurden zu einer Oberkategorie zusammengefasst.

## D 4.3: Genutzte Inhalte seit 2016 aus der Schweiz und aus dem Ausland

Kategorie	Anzahl Seitenaufrufe	Anzahl aufgerufene Unterseiten pro Kategorie
Alkohol	115'722	97
Heroin	104'918	145
Designerdrogen	78'232	45
Medikamente	39'880	60
Kokain	37'870	42
Cannabis	34'251	32
Startseite DE/FR/IT	18'553	6
Nikotin	17'386	30
Infos für Apotheker/-innen	5'817	10
Motivierende Gesprächsführung	5'598	3
Kantonale Regelungen	3'627	5
Über uns	3'617	4
Suchtfachstellen	1'863	1
Kurzintervention	1'842	2
Kontakt	1'808	3
E-Learning	1'537	2
Veranstaltungen	1'402	2
Geldspiele	1'342	2
Strassenverkehrsämter	1'230	2
help@	1'159	3
Links	831	2
<i>Total</i>	<i>478'485</i>	<i>500</i>

Quelle: Auswertung mit Google Analytics 2018. Zeitraum: 1.1.2015 bis 31.5.2018.

Im Zeitraum zwischen Januar 2016 und Mai 2018 wurden insgesamt knapp 480'000 Seitenaufrufe getätigt, pro Monat im Durchschnitt 16'500. Die Analyse zeigt, dass die Seiten mit den Informationen zu den Themen Alkohol, Heroin, Designerdrogen, Medikamente, Kokain, Cannabis, Nikotin und Geldspiele (Internetbasiertes Handbuch) am meisten aufgerufen worden sind. Die Informationen zum Thema Geldspiele sind erst seit dem 15. Mai 2017 aufgeschaltet, was eine Erklärung für die vergleichsweise tiefen Zahlen ist. Die weiterführenden Informationen und Links werden deutlich weniger genutzt.

Nicht ausgewertet wurden die Sitzungsdauer und die Absprungrate. Google berechnet die Sitzungsdauer nur dann, wenn auf einer Seite eine Interaktion erzielt wurde. Wenn aber auf einer Seite nur Text konsumiert wird und die Seite anschliessend wieder geschlossen wird, vergibt Google den Wert Null Sekunden. Aus diesem Grund können keine validen Aussagen zur durchschnittlichen Sitzungsdauer gemacht werden. Die Auswertungen zeigen aber, dass die Sitzungsdauer zwischen null Sekunden und drei Stunden und mehr variiert. Die Absprungrate meint den Prozentsatz der Sitzungen, bei der eine Nutzerin/ein Nutzer die Website nach dem Aufruf einer einzigen Seite ohne eine weitere Interaktion wieder verlässt, unabhängig davon, wie lange die Nutzerin/der Nutzer auf dieser einen Seite verweilt hat.

#### 4.1.2 BEKANNTHEIT UND NUTZUNG DURCH BEFRAGTE

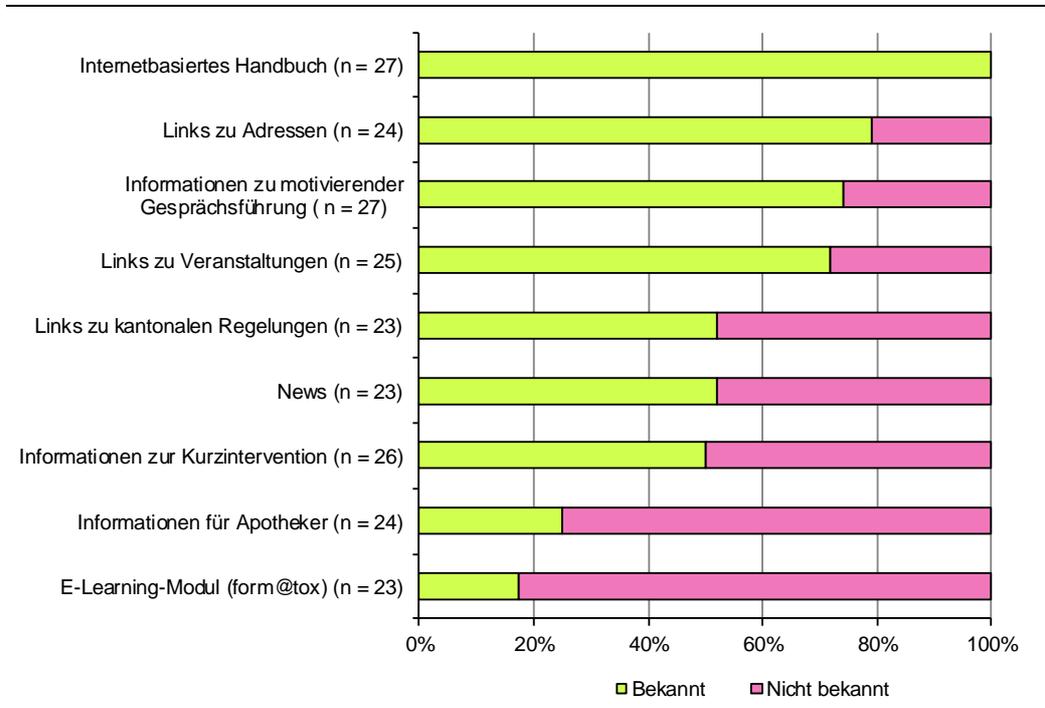
Die im vorherigen Abschnitt beschriebenen Zugriffszahlen auf die Plattform, die auf eine hohe Bekanntheit und Nutzung hinweisen, wurden bei der Befragung der Zielgruppe der Hausärzte/-innen am KHM-Kongress nicht bestätigt. Die Plattform ist gemäss den befragten Hausärztinnen und -ärzte des KHM-Kongresses nur wenig bekannt. Insgesamt wurden 197 Personen befragt. Davon kannten 20 Prozent (n = 40) die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Die Hälfte von ihnen (n = 20) nutzt die Informationsplattform bei ihrer täglichen Arbeit. Die grosse Mehrheit (80%) der Befragten kennt die Plattform hingegen nicht.

Von den zehn Testpersonen, die in die Evaluation einbezogen wurden, kannten vier die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bereits vor der Anfrage zur Teilnahme an der Evaluation. Zu den Personen, die die Informationsplattform vorher nicht kannten, gehörten ein Hausarzt, ein Apotheker, eine Notfallärztin und drei psychosoziale Beraterinnen. Eine Testperson, als Hausarzt inzwischen pensioniert, aber immer noch als Praxisvertretung aktiv, bedauert, die Plattform in seiner aktiven Zeit als Hausarzt nicht gekannt zu haben. Während seiner Tätigkeit als Hausarzt hätte er sich viele Informationen zum Thema Sucht mühsam zusammensuchen müssen. Alle diese Informationen stünden auf der „Plattform Praxis Suchtmedizin Schweiz“ gebündelt zur Verfügung.

#### Bekanntheit und Nutzung der Inhalte der Plattform

Die Bekanntheit der unterschiedlichen Informationen auf der Plattform variiert stark, wie die Auswertung der Online-Befragung bei den Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts zeigt.

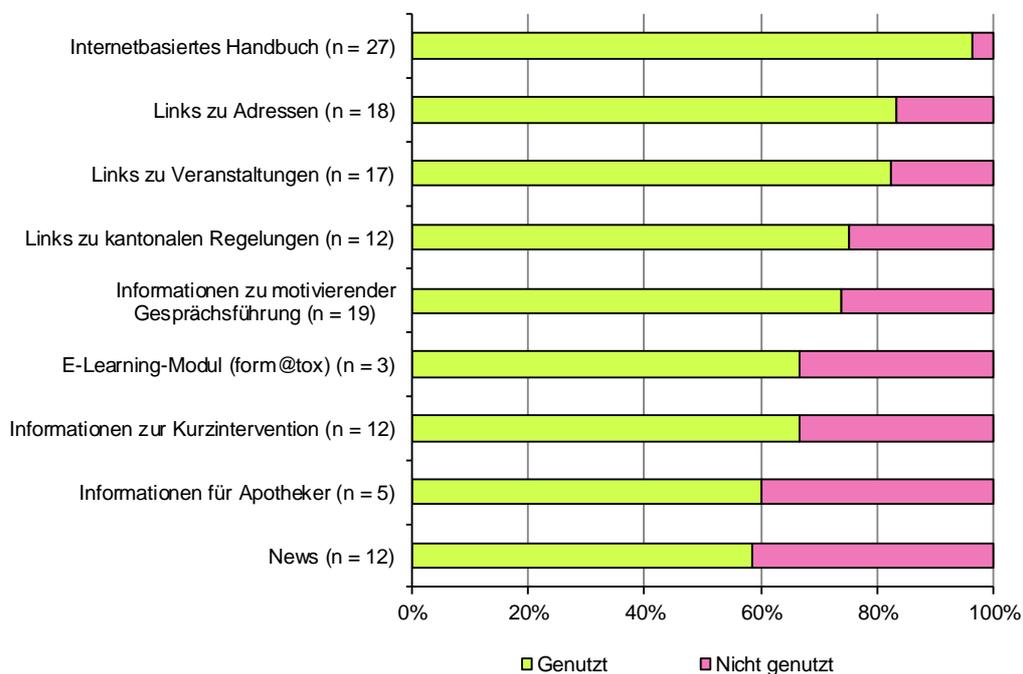
D 4.4: Bekanntheit der Informationen auf der Plattform



Quelle: Darstellung Interface. Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdienst 2018.

Die Informationen auf der Plattform unterscheiden sich nicht nur bezüglich Bekanntheit, sondern auch bezüglich Nutzung, wie nachfolgende Darstellung D 4.5 verdeutlicht.

#### D 4.5: Nutzung der Informationen auf der Plattform durch Befragte



Quelle: Darstellung Interface. Online-Befragung der Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdienst 2018.

Fast alle Teilnehmenden an der Online-Befragung, die das internetbasierte Handbuch mit den Informationen zu den verschiedenen Substanzen kennen, haben dieses auch schon mindestens einmal genutzt. Auch weiterführenden Informationen wie die Links (zu Adressen, zu Veranstaltungen und zu kantonalen Regelungen) wurden bislang von drei Viertel aller Befragten, die diese Informationen kennen, auch schon genutzt. News (58%) sowie Informationen für Apotheker/-innen (60%) werden am wenigsten genutzt.

#### 4.1.3 KANÄLE ZUR BEKANNTMACHUNG DER PLATTFORM

Die Promotion der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit, die in den Verantwortungsbereich des Koordinators fällt. Zur Promotion der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ nutzt der Koordinator diverse Kanäle. Dazu gehören in erster Linie die Veranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen, Referate und Seminare, die von den regionalen Netzwerken angeboten werden. Auch Veranstaltungen, Tagungen und Kongresse, an denen der Koordinator als Vertreter von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ teilnimmt, werden als Kanäle genutzt, um die Informationsplattform bekannter zu machen. Zudem existieren Post-it von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“, die an Veranstaltungen, Tagungen und Kongresse abgegeben werden können. Aus Sicht der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure trägt der persönliche Kontakt des Koordinators zu Vertretenden der Zielgruppe oder zu potenziellen Multiplikatoren massgeblich zur Steigerung der Bekanntheit der Plattform bei. Es fällt auf, dass in der Westschweiz und im Tessin weniger Kanäle genutzt werden, um die Plattform bekannt zu machen. Dies liegt unter anderem daran, dass der Koordinator in der Westschweiz und im Tessin weniger gut vernetzt ist als in den Deutschschweizer Kantonen.

Die befragten Umsetzungs- und Kontextakteure wie auch die Testpersonen verorten in der Promotion der Plattform Optimierungsbedarf. Sie führen in den Interviews diverse Kanäle auf, die in Zukunft zur Bekanntmachung der Plattform genutzt werden könnten. Dazu zählen medizinische Fachzeitschriften wie beispielsweise die Schweizerische Ärztezeitung<sup>13</sup> oder Swiss Medical Weekly<sup>14</sup>. Aber auch die Promotion der Plattform an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen für Hausärztinnen und -ärzte (z.B. im Rahmen der Einführung von Hausärztinnen und -ärzte in die Substitutionsbehandlung in den Kantonen) und weitere medizinische Fachpersonen und an Veranstaltungen von medizinischen Fachgesellschaften (z.B. FHM, SSAM) wird als wichtig erachtet für die Bekanntmachung. Ebenso eignen würde sich die Distribution von Informationsmaterial (z.B. Flyer) in Spitälern oder Suchtberatungsstellen oder die Werbung über Newsletter oder Mailings der Kantonsärzteschaft. Auch die Verlinkung von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ auf Webseiten potenzieller Zielgruppen oder die Lancierung eines Newsletters von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ werden als Erfolg versprechend erachtet. Wichtig ist aus Sicht der Befragten, dass die Promotion von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ über die verschiedenen Kanäle nicht nur einmalig erfolgt. Zudem ist es für die Befragten von grosser Relevanz, dass die Bekanntmachung der Plattform sich nicht auf die Deutschschweiz beschränkt, sondern auch in der Westschweiz und im Tessin Massnahmen ergriffen werden. Die Befragten gehen nämlich davon aus, dass „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in der Westschweiz und im Tessin weniger bekannt ist als in den Deutschschweizer Kantonen. Der Koordinator von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sei vor allem in der Deutschschweiz – und insbesondere in der Ostschweiz – vernetzt. Der tiefe Bekanntheitsgrad von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ im Tessin sei zudem darauf zurückzuführen, dass das regionale Netzwerk „Ticino Addiction“ erst seit 2017 der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin angehört.

## 4.2 NUTZEN DER PLATTFORM

---

In diesem Abschnitt wird erstens der Nutzen der Plattform für die Zielgruppen, zweitens der Nutzen für die regionalen Netzwerke und drittens der Nutzen der Plattform im Vergleich zu anderen Informations- und Beratungsangeboten beurteilt.

### 4.2.1 NUTZEN FÜR DIE ZIELGRUPPEN

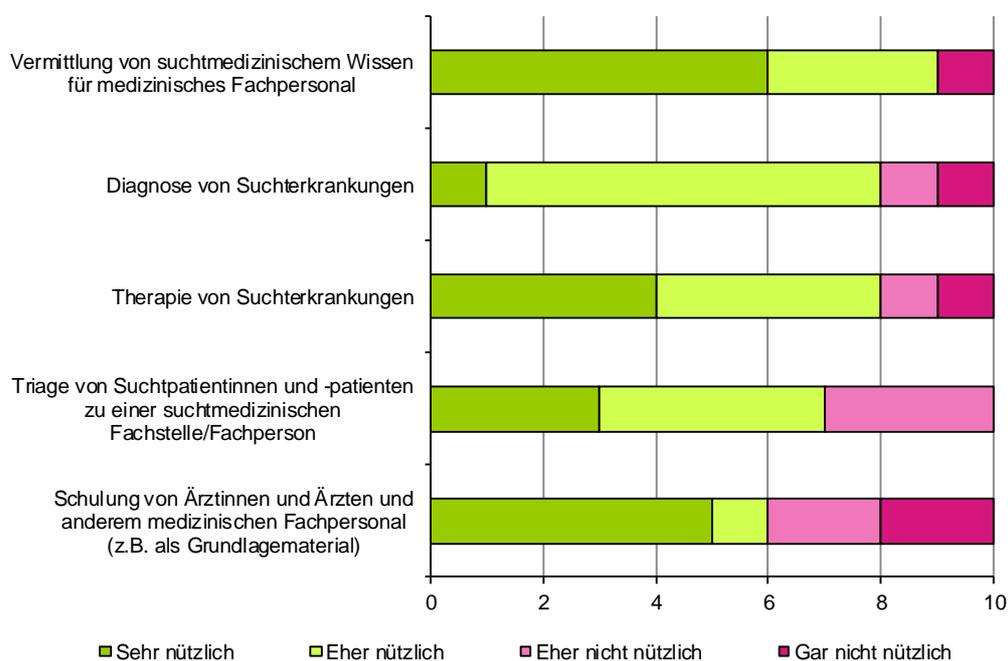
Aus Sicht der interviewten Umsetzungs- und Kontextakteure besteht der Hauptnutzen der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ darin, dass suchtmmedizinische Informationen gebündelt abgerufen werden können und so – im Idealfall – die professionelle Kompetenz von medizinischen Fachpersonen im Suchtbereich verbessert werden kann. Der Nutzen beschränke sich nicht nur auf die Hausärztinnen und -ärzte. Auch für andere Berufsgruppen wie Medizinische Praxisassistentinnen (MPA) oder Pflegefachpersonen und weitere nicht medizinische Fachpersonen, die in ihrem Berufsalltag mit Suchtpatientinnen und -patienten konfrontiert sind, seien die Informationen auf der Plattform nützlich. Jedoch werde insbesondere für neue Besucher/-innen nicht auf den ersten Blick ersichtlich, was die Inhalte der Plattform und der entsprechende Mehrwert für die Nutzenden sei.

Nachfolgende Darstellung D 4.6 veranschaulicht, wie die Testpersonen als Vertretende der verschiedenen Zielgruppen den Nutzen des internetbasierten Handbuchs bewerten.

<sup>13</sup> Vgl. <<https://saez.ch/>>, Zugriff am 17.5.2018.

<sup>14</sup> Vgl. <<https://smw.ch/>>, Zugriff am 17.5.2018.

## D 4.6: Nutzen der einzelnen Inhalte des internetbasierten Handbuchs



Quelle: Darstellung Interface. Befragung der Testpersonen 2018, N = 10.

Aus Sicht der Testpersonen eignen sich die Inhalte des internetbasierten Handbuchs für unterschiedliche Nutzungszwecke. Am nützlichsten sind die Informationen für die Vermittlung von suchtmmedizinischem Wissen für medizinisches Fachpersonal. Ebenfalls ist eine grosse Mehrheit der Befragten der Meinung, dass das Handbuch für die Diagnose sowie für die Therapie von Suchterkrankungen nützlich oder eher nützlich ist. Die Hälfte der Befragten ist der Ansicht, dass sich das Handbuch für die Schulung von Ärztinnen und Ärzten und anderem medizinischen Fachpersonal eignet. Insgesamt schätzt eine Mehrheit der befragten Testpersonen, dass man auf der Plattform schnell spezifisch suchtmmedizinische Informationen findet, und zwar zu allen wichtigen Suchtbereichen. Die Befragten scheinen vom Nutzen der Plattform überzeugt zu sein: Alle befragten Testpersonen antworteten auf die Frage, ob sie die Plattform wieder besuchen würden mit ja, sicher (n = 7) oder eher ja (n = 3). Zudem würden alle Testpersonen die Plattform weiterempfehlen, sowohl Vertretenden der eigenen Berufsgruppe als auch Vertretenden anderer Berufsgruppen.

Auch die Ergebnisse der Befragung der Teilnehmenden des diesjährigen KHM-Kongresses zeichnen ein sehr positives Bild des Nutzens der Plattform für die Zielgruppen. Die wenigen Befragten, welche die Plattform nutzen und somit den Nutzen beurteilen konnten (N = 19), bewerten den Nutzen der Plattform für ihre Arbeit als gross (74%) oder eher gross (26%). Keine/-r der Befragten schätzt den Nutzen negativ ein.

#### 4.2.2 NUTZEN FÜR REGIONALE NETZWERKE

Neben dem Nutzen für die Zielgruppen wirkt sich die Plattform aus Sicht der Evaluation auch positiv auf die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin aus. Durch „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ werden die regionalen Netzwerke sichtbar und gewinnen bei den Hausärztinnen und -ärzten und weiteren medizinischen und nicht medizinischen Fachpersonen an Bedeutung. Gemäss den befragten Vertretungen der regionalen Netzwerke stellt die Plattform eine

Existenzberechtigung für die regionalen Netzwerke dar. Die Plattform trage zur Sichtbarmachung der verschiedenen regionalen Netzwerke bei, deren Ziel wiederum darin besteht, Hausärztinnen und -ärzte für das Thema Suchtmedizin zu sensibilisieren.

#### 4.2.3 NUTZEN IM VERGLEICH ZU ANDEREN BERATUNGS- UND INFORMATIONSSANGEBOTEN

Im Vergleich zu anderen Online-Informations- und -Beratungs-Angeboten im Bereich Sucht wird der Nutzen der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ von den allermeisten Befragten als hoch (67%) oder eher hoch (26%) eingestuft. Die Teilnehmenden an der Online-Befragung führen mehrere Gründe auf für den vergleichbar hohen Nutzen der Informationsplattform. Von mehreren Befragten wird darauf hingewiesen, dass die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ das einzige Informationsangebot im Bereich Suchtmedizin sei und das einzige Angebot, welches explizit medizinische Fachpersonen anspreche. Umfang, Aktualität und Qualität der Inhalte werden ebenfalls positiv hervorgehoben. Es wird zudem darauf hingewiesen, dass man die gesuchte Information schnell findet. Auch der Nutzen des E-Mail-Auskunftsdiensts wird positiv hervorgehoben: Es stehe ein grosser Pool an unterschiedlich ausgerichteten Suchtmedizinern zur Verfügung, die Antworten seien ausführlich und verständlich und die Fragen im Vergleich zu anderen Angeboten würden schnell beantwortet.

Knapp die Hälfte aller Teilnehmenden an der Online-Befragung (dazu gehören alle 4 Suchtbetroffenen beziehungsweise Angehörigen, zwei Hausärztinnen und -ärzte sowie Vertretende weiterer Berufsgruppen) hat auch schon andere Online-Angebote im Bereich Sucht genutzt. Zu den anderen genutzten Angeboten im Bereich Sucht gehören die Webseiten der SSAM (n = 3), des BAG (n = 2), von Infodrog (n = 2), von Sucht Schweiz, des Fachverbands Sucht, snowcontrol.ch, canreduce.ch und arud.ch (n = 1).

Von den befragten Teilnehmenden des KHM-Kongresses gaben 44 Prozent an (n = 86), andere Informations- oder Beratungsangebote im Bereich Sucht zu nutzen. Am häufigsten wenden sich die Befragten (n = 17) an regionale oder kantonale Suchtberatungs- und Präventionsstellen, beziehungsweise an ihnen bekannte Fachpersonen, die dort arbeiten. Zehn weitere Befragte geben an, sich an (sozial-)psychiatrische Dienste oder Kliniken zu wenden. Diese Kontaktaufnahme geschieht gemäss Auskunft der Befragten in den meisten Fällen telefonisch. Am dritthäufigsten genannt wurden Kongresse, Konferenzen und Fortbildungen im Bereich Sucht (n = 7). Andere Online-Angebote, die jeweils fünf Mal genannt wurden, sind: Sucht Schweiz, Blaues Kreuz, arud.ch sowie Infodrog/InfoSet.

### 4.3 KOSTEN-NUTZEN-VERHÄLTNIS

---

Pro Jahr stehen der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ seit 2010 im Durchschnitt rund 83'000 Franken zur Verfügung (vgl. Abschnitt 2.2.2). Eine grosse Mehrheit der befragten Umsetzungs- und Kontextakteure beurteilt das Kosten-Nutzen-Verhältnis insgesamt als hervorragend. Man erhalte für das eingesetzte Geld sehr viele und sehr gute Inhalte. Positiv hervorgehoben wird, dass es sich bei der Website <www.praxis-suchtmedizin.ch> um eine Freeware-Website handle, also um eine Website, die kostenlos erstellt werden kann. Auch der Unterhalt der Website sei sehr günstig. Jährlich müssten zwischen 2'000 und 5'000 Franken für einen externen Webmaster eingesetzt werden. Alle anderen technischen Arbeiten an der Informationsplattform würden durch den Koordinator er-

bracht. Schliesslich könne auch der Output der regionalen Netzwerke durch „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ gesteigert werden. Zudem stecke hinter der Plattform viel Miliarbeit, die in der Kostenauflistung nicht ersichtlich ist.

Bezüglich des Kosten-Nutzen-Verhältnisses wird jedoch auch Kritik geäussert: So würden die Leistungen nicht aufgeschlüsselt. Man wisse nicht, wie viele Ressourcen wofür eingesetzt werden. Zudem beschränke sich der Nutzen der Plattform auf eine überschaubare Anzahl Personen, da sich diese an ein spezifisches Publikum (primär an Hausärztinnen und -ärzte) richtet. Verbessert werden könnte das Kosten-Nutzen-Verhältnis aus Sicht der Interviewten, wenn es gelingt, die Nutzerzahlen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ zu steigern.

In diesem Kapitel werden zunächst die Evaluationsfragen beantwortet. Anschliessend werden Empfehlungen im Hinblick auf die zukünftige Ausgestaltung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ formuliert.

### 5.1 BEANTWORTUNG DER EVALUATIONSFRAGEN

Basierend auf den beschriebenen Ergebnissen werden in der Folge aus Sicht der Evaluation die Evaluationsfragen beantwortet (vgl. Darstellung D 1.1).

#### Relevanz

Welches war bei der Lancierung der Plattform das zugrundeliegende Problem und existiert es immer noch? Gibt es einen Bedarf für dieses Angebot?

Die Problemlage, welche zur Lancierung der Plattform führte, besteht nach wie vor: Es stellt immer noch eine Herausforderung dar, Hausärztinnen und -ärzte für suchtmedizinische Anliegen zu sensibilisieren. Der Bedarf nach einem Online-Informations- und Beratungsangebot, das sich explizit an Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind, und nicht an Suchtbetroffene oder Angehörige richtet, ist vorhanden. „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist das einzige Angebot im Bereich Suchtmedizin, welches sich explizit an Hausärztinnen und -ärzte und weitere medizinische Fachpersonen richtet. Die Plattform ist eingebettet in die nationale Strategie Sucht.

#### Interne Kohärenz

Sind die Ziele, Zielgruppen, Mittel und Massnahmen der Informationsplattform konkret definiert und in sich stimmig? Gibt es Optimierungspotenzial?

Das Ziel der Informationsplattform, die Zielgruppen und die angebotenen Leistungen sind im Grundsatz aufeinander abgestimmt. Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ist als Nachschlagewerk konzipiert und richtet sich in erster Linie an Hausärztinnen und -ärzte. Im Vergleich zur ursprünglichen Konzipierung besteht die Zielgruppe heute jedoch nicht mehr nur aus Hausärztinnen und -ärzten, sondern vermehrt auch aus anderen Fachpersonen, die in der medizinischen Grundversorgung tätig sind. Die Ziele sind klar definiert. Die Informationsplattform umfasst einen breiten Leistungskatalog, welcher grundsätzlich geeignet scheint, um die Ziele zu erreichen. Das internetbasierte Handbuch wird von den Nutzenden sehr geschätzt. Der E-Mail-Auskunftsdienst verzeichnet zwar keine hohen Nutzerzahlen, dennoch ist seine Existenz berechtigt. Die Auswahl der weiterführenden Informationen wirkt für Aussenstehende willkürlich.

#### Externe Kohärenz

Wie ist die Informationsplattform in der Angebotslandschaft zu beurteilen? Gibt es Überschneidungen beziehungsweise Synergien mit ähnlichen Projekten? Ergänzt die Informationsplattform die Angebotslandschaft? Gibt es Optimierungspotenzial?

Die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ ergänzt die Angebotslandschaft im Bereich der Online-Information und -Beratung auf sinnvolle Weise. Im Vergleich zu anderen Angeboten in der Schweiz zeichnet sich „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ vor allem dadurch aus, dass sie suchtmedizinische Informationen aufbereitet. Während dem sich viele

andere Angebote an Suchtbetroffene, deren Angehörige, Suchtfachleute und an die Bevölkerung richten, spricht „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in erster Linie Hausärztinnen und -ärzte und weitere Fachpersonen in der medizinischen Grundversorgung an. Ein gewisses Synergiepotenzial ist vorhanden (z.B. mit Sucht Schweiz), das es zu prüfen gilt.

#### Zweckmässigkeit

Funktionieren die Prozesse und die Zusammenarbeit hinsichtlich Betrieb der Plattform? Sind ausreichend Ressourcen für den Betrieb der Plattform vorhanden? Gibt es Optimierungspotenzial?

Die Projekt- und Ablauforganisation ist klar und hat sich bewährt. Die Zusammenarbeit innerhalb der Interessengemeinschaft IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin funktioniert gut. Die Arbeit des Koordinators ist von grosser Relevanz für den Betrieb der Plattform, aber auch für die Bereiche Koordination, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit. Diese Leistungen stützen sich zurzeit insbesondere auf das persönliche Netzwerk sowie das Engagement des Koordinators und seine langjährige Erfahrung, weshalb bei einem längeren Ausfall oder einem Wegfall dieser Person eine erhebliche Lücke entstehen würde und nicht garantiert wäre, dass die Leistung weiterhin in gleichem Ausmass und in der gleichen Qualität erbracht würde. Klärungsbedarf besteht bei den Überschneidungen der Aktivitäten von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ und den regionalen Netzwerken der Suchtmedizin. Es ist nicht zielführend, wenn verschiedene E-Mail-Auskunftsdienste angeboten werden.

Die Ressourcen scheinen für den Betrieb der Plattform angemessen, lassen aber kaum eine Weiterentwicklung der Plattform zu. Die kurzfristige Finanzierungssicherheit stellt ein Risiko für das zukünftige Weiterbestehen der Plattform dar.

#### Angemessenheit

Ist die Plattform technisch und optisch benutzerfreundlich ausgestaltet? Sind die Inhalte bedürfnisgerecht aufbereitet?

Die Plattform ist grundsätzlich technisch und gestalterisch benutzerfreundlich ausgestaltet. Es besteht jedoch aus Sicht des Evaluationsteams in beiden Bereichen ein Optimierungsbedarf. Das Layout wirkt etwas veraltet und ein moderneres Webdesign könnte unter Umständen neue Nutzende ansprechen. Der Aufbau der Seite ist vor allem für neue Nutzende wenig logisch. Die Struktur des Handbuchs ist trotz der grossen Fülle an Informationen nachvollziehbar. Die Verortung der weiterführenden Informationen am rechten und oberen Rand der Website ist nicht nachvollziehbar und bedarf einer Anpassung. Eine Neustrukturierung der Inhalte auf der Plattform würde die technische Benutzerfreundlichkeit steigern und könnte dazu führen, dass die Leistungen (z.B. E-Mail-Auskunftsdienst) besser sichtbar und stärker in Anspruch genommen würden. Technisch funktioniert die Informationsplattform einwandfrei (Verweise, Responsive Design).

Die inhaltliche Aufbereitung ist positiv zu bewerten. Die Inhalte des Handbuchs sind bedürfnisgerecht – sowohl für die Hausärztinnen und -ärzte als primäre Zielgruppe der Plattform als auch für weitere Berufsgruppen. Die Inhalte sind qualitativ hochstehend. Auch bezüglich des Umfangs und der Aktualität sind die Inhalte positiv zu bewerten. Die hohe Qualität der Inhalte wird durch den Erarbeitungs-, Überarbeitungs- und Reviewprozess, in welchen Vertretende der Zielgruppen involviert sind, sichergestellt. Die Zufriedenheit mit dem E-Mail-Auskunftsdienst ist hoch.

### Effektivität

Kennen die Zielgruppen die Plattform? Nutzen die Zielgruppen die Plattform? Welchen Nutzen bringt die Informationsplattform der Zielgruppe? Wie könnten die Nutzung und der Nutzen weiter optimiert werden? Mittels welcher Massnahmen könnte die Bekanntheit der Informationsplattform bei der Zielgruppe gesteigert werden?

Die Bekanntheit von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bei den Zielgruppen ist ambivalent zu beurteilen. Zwar verzeichnet die Plattform Jahr für Jahr mehr Zugriffe und die durchschnittliche Anzahl Sitzungen pro Monat ist als hoch zu beurteilen (8'231). Jedoch hat sich bei der Auswertung mittels Google Analytics auch gezeigt, dass nur rund 40 Prozent der Zugriffe aus der Schweiz verzeichnet werden (im Monat durchschnittlich 3'520). Zudem ist die Zahl der wiederkehrenden Nutzern/-innen, also der Nutzer/-innen, die mehr als einmal auf die Plattform zugreifen, bedeutend tiefer. Da eine Person zudem mit mehreren IP-Adressen (z.B. über das Handy, über den Laptop zu Hause sowie über den Computer im Büro) auf die Plattform zugreifen kann, ist effektiv von einer tieferen Anzahl Personen auszugehen, die die Plattform nutzen. Zudem kannten nur gerade 20 Prozent der am KHM-Kongress befragten Hausärztinnen und -ärzte die Plattform und nur 10 Prozent gaben an, die Plattform auch zu nutzen. Entsprechend beurteilt das Evaluationsteam die Bekanntheit der Plattform wie auch die Nutzung der Inhalte in der Schweiz als stark ausbaufähig.

Trotz geringer Bekanntheit ist der Nutzen der Plattform unbestritten. Der grösste Nutzen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ besteht darin, dass suchtmedizinische Informationen gebündelt abgerufen werden können und so – im Idealfall – die professionelle Kompetenz der Hausärzteschaft im Suchtbereich verbessert werden kann. Neben dem Nutzen für die Zielgruppen wirkt sich die Plattform auch positiv auf die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin aus. Durch „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ werden die regionalen Netzwerke sichtbar und gewinnen bei den Hausärztinnen und -ärzten und weiteren medizinischen und nicht medizinischen Fachpersonen an Bedeutung.

Bislang werden vor allem die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin als Kanäle zur Bekanntmachung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ genutzt. Die Öffentlichkeitsarbeit des Koordinators trägt massgeblich dazu bei, die Plattform bekannt zu machen. In Anbetracht der geringen Bekanntheit drängt sich die Erschliessung weiterer Informationskanäle auf. Mögliche Massnahmen zur Steigerung der Bekanntheit sind insbesondere eine verstärkte Promotion der Website und eine optimierte gestalterische und technische Aufbereitung der Plattform.

### Effizienz

Wie sind die Kosten im Verhältnis zur Nutzung und zum Nutzen des Angebots zu beurteilen? Gibt es ein Optimierungspotenzial bezüglich der Effizienz?

Insgesamt ist das Verhältnis der Kosten zur Nutzung und zum Nutzen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als positiv zu beurteilen: Die eingesetzten Ressourcen für „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bewirken einen Nutzen sowohl für die Zielgruppen als auch für die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin. Eine bessere Aufschlüsselung, wie viele Ressourcen für welche Leistungen eingesetzt werden, wäre wünschenswert. Zudem würde eine bessere Bekanntheit der Informationsplattform beziehungsweise eine daraus folgende stärkere Nutzung der Leistungen zu einer Optimierung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses führen.

## 5.2 EMPFEHLUNGEN

---

Wir formulieren insgesamt fünf strategische und/oder operative Empfehlungen. Die strategischen Empfehlungen beinhalten grundsätzliche Entscheidungen zum Weiterbestehen der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Die operativen Empfehlungen richten sich direkt an die Umsetzungsakteure der Plattform (IG Netzwerk Suchtmedizin Schweiz, Koordinator) und können relativ kurzfristig umgesetzt werden.

*Die folgende strategische Empfehlung 1 beinhaltet die langfristige Weiterführung der Plattform und soll als Grundlage für die Überarbeitung der Leistungsvereinbarung zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ herangezogen werden.*

### Empfehlung 1: Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ weiterhin unterstützen

Die Evaluation hat gezeigt, dass ein aktueller Bedarf nach einer Plattform, welche suchtmedicinische Informationen für medizinische Fachpersonen bereitstellt, besteht. Zudem leistet die Plattform einen Beitrag an die Umsetzung von verschiedenen Massnahmen der Strategie Sucht des BAG. Entsprechend soll die Plattform weiterhin bestehen und das BAG die Plattform weiterhin unterstützen. Bei der Weiterführung der Plattform empfehlen wir, insbesondere die folgenden drei Punkte zur Finanzierung, zu den Inhalten der Plattform sowie zur Umsetzung zu berücksichtigen:

#### a) Langfristige Finanzierung sicherstellen

Eine Weiterführung der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ bedingt eine längerfristige Planungs- und Finanzierungssicherheit. Eine Finanzierungssicherheit über mehrere Jahre führt zu einer Reduktion des administrativen Aufwands und bietet die Möglichkeit, die Plattform inhaltlich, technisch und gestalterisch weiterzuentwickeln. Wir empfehlen dem BAG, die Plattform weiterhin zu finanzieren und zu prüfen, ob die zukünftigen Leistungsvereinbarungen über einen längeren Zeitraum, beispielsweise über vier Jahre, abgeschlossen werden können. Es ist zudem angezeigt, dass die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin in nächster Zeit weitere mögliche Finanzierungsquellen prüft. Ziel sollte es sein, längerfristig eine breite Finanzierung der Plattform zu sichern und auch die Erarbeitung neuer Inhalte des Handbuchs zu ermöglichen. Im Hinblick auf die Tatsache, dass die Nutzenden der Plattform aus der ganzen Schweiz kommen, wäre eine Teilfinanzierung durch die Kantone im Rahmen der Strategie Sucht denkbar. Auch eine systematische Mitfinanzierung der Plattform durch die regionalen Netzwerke der Suchtmedizin ist durch die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin zu prüfen.

#### b) Bewährte Projektorganisation weiterführen

Aus Sicht der Evaluation hat sich die Projektorganisation und -umsetzung bewährt. Die Zusammenarbeit innerhalb der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin und zwischen dem Koordinator der Plattform und den zentralen Akteuren (Netzwerke, BAG usw.) funktioniert und ist in vergleichbarem Umfang weiterzuführen. Wir empfehlen, für den Betrieb der Plattform auch weiterhin einen Koordinator einzusetzen. Der aktuelle Koordinator scheint einen massgeblichen Beitrag am Erfolg der Plattform zu haben. Wir empfehlen, in der Leistungsvereinbarung das Tätigkeitsfeld des Koordinators und die entsprechenden Ressourcen zu beschreiben. Neben den bisherigen Aufgaben drängt sich aus Evaluationssicht eine verstärkte Vernetzung des Koordinators im Kanton Tessin sowie in den Westschweizer Kantonen auf. Zudem empfehlen wir, einen Stellvertreter für den Koordinator einzusetzen. Dessen Aufgabe wäre es, das

Wissen des bisherigen Koordinators breiter abzustützen, dessen Nachfolge sicherzustellen und die Plattform in der Westschweiz und im Kanton Tessin besser zu verankern.

#### c) Bestehender Leistungskatalog beibehalten

Die Besucher/-innen der Plattform nutzen insbesondere die Inhalte des internetbasierten Handbuchs. Die Nachfrage nach den weiterführenden Informationen sowie nach dem E-Mail-Auskunftsdienst ist deutlich tiefer, der Nutzen dennoch hoch. Das Evaluationsteam sieht es grundsätzlich als unproblematisch, dass die Informationsplattform auch Leistungen anbietet, die wenig genutzt werden. Mit einem breiten Leistungskatalog läuft die Plattform jedoch die Gefahr, dass die Qualität der einzelnen Leistungen darunter leidet. Dies vor allem vor dem Hintergrund der beschränkten finanziellen Ressourcen, die für den Betrieb und die Weiterentwicklung der Plattform zur Verfügung stehen. Wir empfehlen deshalb, den heutigen Leistungskatalog vorerst nicht weiter auszubauen und bei der zukünftigen Weiterentwicklung der Plattform den Fokus auf das Hauptziel zu legen: die Bereitstellung von konkreten Handlungsanleitungen zur Früherkennung und Behandlung von Personen mit problematischem Konsum oder Abhängigkeit von verschiedenen Substanzen für medizinische Fachpersonen. In Bezug auf die Zielgruppe empfehlen wir, dass sich die Plattform weiterhin primär an den Bedürfnissen der Hausärztinnen und -ärzte orientiert, da trotz ausgewiesenem Bedarf kein anderes Online-Beratungs- und -Informations-Angebot im Bereich Suchtmedizin explizit für diese Berufsgruppe existiert.

*Die folgenden Empfehlungen 2 und 3 haben sowohl strategischen wie auch operativen Charakter und richten sich einerseits an das BAG wie auch an die Umsetzungsakteure der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“.*

#### Empfehlung 2: Synergiepotenziale nutzen / Etablierung als eigenständige Marke

Aus Sicht der Evaluation ergänzt die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ die Angebotslandschaft im Bereich der Online-Information und -Beratung auf sinnvolle Weise. Sie hebt sich von anderen Angeboten durch ihre Zielgruppe und die suchtmmedizinischen Inhalte ab. Durch die Evaluation konnte an gewissen Stellen Synergiepotenzial aufgezeigt werden:

- Wir empfehlen sowohl dem BAG als auch der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin die Integration des E-Mail-Auskunftsdiensts in das Beratungsangebot von SafeZone aktuell nicht weiter zu verfolgen. Die Angebote unterscheiden in zentralen Aspekten (u.a. in Bezug auf Zielgruppen, Fachwissen und Ressourcen der Auskunftspersonen, Themen und Flughöhe der Anfragen) zu stark, als dass Massnahmen zur Zusammenführung der Angebote aus Evaluationssicht ergriffen werden sollten. Weiterhin wichtig ist es aus Evaluationssicht, dass „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ auf das Angebot von SafeZone aufmerksam macht. Gleichzeitig sollte bei den Verantwortlichen von SafeZone darauf hingewirkt werden, dass SafeZone zukünftig auf ihrer Seite auf den E-Mail-Auskunftsdienst von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ verweist.
- Dagegen schlagen wir der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin vor, die Zusammenarbeit mit Sucht Schweiz auszubauen. Konkret empfehlen wir, vor der Erarbeitung neuer Inhalte zu prüfen, ob suchtmmedizinisch relevante Informationen von Sucht Schweiz übernommen werden können. Insbesondere beim medizinischen Grundlagenwissen sehen wir ein Potenzial.

- Des Weiteren empfehlen wir dem Koordinator der Plattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der übrigen regionalen Netzwerke, die Überschneidungen von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ mit den Seiten der regionalen Netzwerke zu analysieren und zu systematisieren. Wir empfehlen insbesondere, dass aus Effizienzgründen in Zukunft nur noch ein zentraler E-Mail-Auskunftsdienst angeboten wird, auf welchen auf den Internetseiten der regionalen Netzwerke zugegriffen werden kann, und somit auf Parallelangebote der regionalen Netzwerke zu verzichten.
- Es ist aus Sicht der Evaluation zudem angezeigt, dass sich „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ als eigenständige Marke etabliert und verstärkt von den regionalen Netzwerken abhebt. Es soll sichtbar sein, dass es sich um keine regionale, sondern um eine schweizweite Plattform handelt. Wir empfehlen der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, für die Informationsplattform eine eigenständige Domain (Name der Website) einzurichten. Inhaltliche Überschneidungen zu den regionalen Netzwerken und gegenseitige Verlinkungen sollen wo sinnvoll beibehalten werden, wenn diese der Sichtbarkeit der regionalen Netzwerke und der Steigerung der Bekanntheit von „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ dienen (z.B. Links zu den Veranstaltungen).

#### Empfehlung 3: Bekanntheit steigern / Promotion verstärken

Die Plattform ist bei den Hausärztinnen und -ärzten als Hauptzielgruppe noch wenig bekannt, obwohl die Nutzerzahlen darauf hindeuten, dass der Bekanntheitsgrad der Plattform in den letzten Jahren erhöht werden konnte. Vor dem Hintergrund des Zielgruppenpotenzials empfehlen wir dem Koordinator der Plattform deshalb die Erschliessung neuer Kanäle, um die Bekanntheit der Plattform und die Nutzung der Inhalte, die auf der Plattform zur Verfügung stehen, zu steigern. Mögliche Kanäle sind Fachzeitschriften, Tagungen und Veranstaltungen, Informationsmaterial, Mailings, Newsletter und die Verlinkung der Seite auf Webseiten, die sich an potenzielle Nutzende der Plattform richten. Sollte „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in Zukunft einen Newsletter anbieten, empfehlen wir dem BAG, diesen in das Newsletter-Angebot des BAG aufzunehmen. Geprüft werden sollte zudem, ob die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ in die Aus- und Weiterbildung von Hausärztinnen und -ärzten und weiteren Berufsgruppen, die in ihrem Alltag mit suchtmedizinischen Fragestellungen konfrontiert sind, integriert werden kann. Wichtig erscheint uns, dass die Kanäle nicht punktuell, sondern regelmässig bewirtschaftet werden und Kanäle in allen drei grossen Sprachregionen der Schweiz genutzt werden.

*Die folgenden operativen Empfehlungen 4 und 5 richten sich an die IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin beziehungsweise an den Koordinator.*

#### Empfehlung 4: Weiterhin hohe inhaltliche Qualität garantieren

Die inhaltliche Qualität (aktuelle, vollständige, fachlich korrekte Inhalte) der Informationsplattform wird von den Nutzenden insgesamt sehr positiv bewertet. Diese hohe Qualität gilt es aus Sicht der Evaluation zu sichern. Wir empfehlen der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, für die Erarbeitung neuer Inhalte und die Überarbeitung bestehender Inhalte weiterhin auf interdisziplinäre Teams zu setzen. Auch der Review-Prozess sollte beibehalten werden. Es ist aus Sicht des Evaluationsteams zudem angezeigt, die hohe Qualität der Inhalte in Zukunft sichtbarer auszuweisen, um den Besuchenden der Plattform die Vertrauenswürdigkeit der Inhalte zu bestätigen. Wir empfehlen deshalb, an prominenter Stelle (Einstiegsseite der Plattform) zu kommunizieren, wer die Plattform finanziert, wer die Trägerschaft der Plattform ist,

wer an der Erarbeitung der Inhalte beteiligt war, auf welchen Grundlagen sie erarbeitet wurden und wie die Qualitätssicherung der Inhalte erfolgt.

In der Leistungsvereinbarung zwischen dem BAG und „Praxis Suchtmedizin Schweiz“ sind für die Sicherstellung der inhaltlichen Qualität der Plattform ausreichend Ressourcen vorzusehen. Aus Sicht der Evaluation ist zu prüfen, ob künftig auch die Erarbeitung neuer Inhalte im Rahmen der Leistungsvereinbarung geregelt werden kann. Bisher mussten dafür zusätzliche finanzielle Mittel akquiriert werden.

#### Empfehlung 5: Relaunch der Website prüfen

Die Evaluation hat gezeigt, dass die technische und gestalterische Aufbereitung der Plattform den Bedürfnissen der Nutzenden entspricht. Trotzdem verorten wir sowohl bei der technischen als auch bei der gestalterischen Aufbereitung Optimierungsbedarf: Die Seite ist insbesondere für neue Nutzende nicht intuitiv aufgebaut. Das Layout wirkt zwar professionell, im Vergleich zu anderen Webseiten aber auch etwas veraltet und wenig ansprechend. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir der IG Netzwerk Praxis Suchtmedizin, einen Relaunch der Website <[www.praxis-suchtmedizin.ch](http://www.praxis-suchtmedizin.ch)> zu prüfen. Wir empfehlen, die Struktur der Informationsplattform zu überarbeiten und insbesondere die Verortung der weiterführenden Informationen am oberen und rechten Rand der Plattform anzupassen.

Investitionen in einen Relaunch machen aus Evaluationssicht aber nur dann Sinn, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind: 1. Es müssen für den Relaunch separate Mittel bereitgestellt werden. 2. Mit Blick auf die Bedürfnisse der Zielgruppen soll ein schlichtes Design gewählt werden. 3. Der Betrieb der Plattform (Webadministration) darf nach dem Relaunch nicht teurer sein als heute. 4. Die inhaltliche Aufbereitung darf nicht unter den Investitionen, die im Bereich Layout getätigt werden, leiden.

## ANHANG

## A I LISTE DER INTERVIEWTEN PERSONEN

## DA 1: Umsetzungsakteure

Name, Vorname	Funktion	Institution
Iff, Tanja	Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Sektion Präventionsstrategien	Bundesamt für Gesundheit (BAG)
Weber, Mirjam	Projektleiterin Strategie Sucht	
Mäder, Roger	Koordinator	Praxis Suchtmedizin Schweiz
Gadient, Martina	Mitglied des Vorstands	Forum Suchtmedizin Ostschweiz (FOSUMOS)
Simon, Olivier	Präsident	Collège romand de médecine de l'addiction (CoRoMA)
Halter, Judith	Präsidentin	Forum Suchtmedizin Innerschweiz (FOSUMIS)
Neuenschwander, Hans Jürg	Operativer Leiter	Forum Suchtmedizin Nordwestschweiz (FOSUMNW-CH)
Moriggia, Alberto	Leiter	INGRADO, Ticino Addiction

## DA 2: Kontextakteure

Name, Vorname	Funktion	Institution
Weil, Barbara	Leiterin Abteilung Public Health	FMH
Steiner, Silvia	Leiterin Prävention	Sucht Schweiz
Nartey, Linda	Kantonsärztin Kanton Bern	VKS
Bachmann, Alwin	stv. Leiter	Infodrog (SafeZone)
Hämmig, Robert	Präsident	SSAM

## DA 3: Beurteilung der Plattform durch Testpersonen

Name, Vorname	Berufsgruppe	Sprachregion
Bertholet, Laurence	Psychozialer Berater	FR
Vitali, Claudia	Psychoziale Beraterin	IT
Amrein, Erika	Psychoziale Beraterin	DE
Christian Studer	Hausarzt	DE
Andreas Roose	Hausarzt	DE
Bühler, Meret	Notfallärztin	DE
Stojanovic, Jovana	Apothekerin	DE
Lotter, Isabelle	Apothekerin	DE
Ronca, Elias	Apotheker	DE
Chatterjee, Bidisha	Vertreterin Gesundheitsdienste des Straf- und Massnahmenvollzugs	DE/FR

## A2 ONLINE-BEFRAGUNG E-MAIL-AUSKUNFTSDIENST

## DA 4: Beschreibung der Teilnehmenden

Merkmal		Anzahl Teilnehmende	Prozentualer Anteil
Berufsgruppe (N = 28)	Hausärztin oder -arzt	7	25%
	Fachperson aus der Psychiatrie	7	25%
	Suchtberater/-in	3	11%
	Suchtbetroffene/-r	3	11%
	Apotheker/-in	2	7%
	Psychologin oder Psychoologe	2	7%
	Sozialarbeiter/-in	2	7%
	Angehörige/-r	1	4%
	Kantonsärztin oder -arzt	1	4%
Region (N = 28)	Ostschweiz	14	61%
	Innerschweiz	4	17%
	Zürich*	2	9%
	Westschweiz	2	9%
	Nordwestschweiz	1	4%
	Tessin	0	0%

Quelle: Online-Befragung von Nutzenden des E-Mail-Auskunftsdiensts, N = 28.

Legende: \* Der Kanton Zürich ist nicht Mitglied eines regionalen Netzwerks der Suchtmedizin. Teilnehmende an der Online-Befragung aus dem Kanton Zürich werden deshalb separat ausgewiesen.

**A3 INTERVIEWLEITFADEN UMSETZUNGSAKTEURE**

---

**A) Einleitende Fragen****B) Konzeption der Plattform**

Relevanz

Interne Kohärenz

Externe Kohärenz/Kontext

Optimierungspotenzial

**C) Umsetzung/Betrieb der Plattform**

Zweckmässigkeit

Optimierungspotenzial

**D) Leistungen der Plattform (Output)**

Angemessenheit

Technische Umsetzung:

Inhaltliche Aufbereitung

Layout/Gestaltung

Optimierungspotenzial

**E) Bekanntheit und Nutzung**

Nutzen

Effizienz

**F) Abschluss**

A4

FRAGEBOGEN ONLINE-BEFRAGUNG DER  
NUTZENDEN DES E-MAIL-AUSKUNFTSDIENSTS

## Einleitende Fragen

A1	<b>Bitte geben Sie an, welche Bezeichnung auf Sie zutrifft.</b>
<input type="checkbox"/>	Hausarzt/-ärztin
<input type="checkbox"/>	Notfallarzt/-ärztin
<input type="checkbox"/>	Apotheker/-in
<input type="checkbox"/>	Mitarbeiter/-in eines Gesundheitsdiensts des Straf- und Massnahmenvollzugs
<input type="checkbox"/>	Fachperson aus der Psychiatrie
<input type="checkbox"/>	Andere Berufsgruppe, welche: _____
<input type="checkbox"/>	Konsument/-in
<input type="checkbox"/>	Angehörige/-r

A2	<b>Bitte geben Sie an, über wie viele Jahre Berufserfahrung Sie verfügen.</b>
<input type="checkbox"/>	0 bis 5 Jahre
<input type="checkbox"/>	6 bis 10 Jahre
<input type="checkbox"/>	10 bis 20 Jahre
<input type="checkbox"/>	Mehr als 20 Jahre

A3	<b>Bitte geben Sie an, ob Sie einem der regionalen suchtmedizinischen Netzwerke angehören.</b>
<input type="checkbox"/>	FOSUMOS
<input type="checkbox"/>	FOSUMIS
<input type="checkbox"/>	FOSUMNWCH
<input type="checkbox"/>	COROMA
<input type="checkbox"/>	Ticino Addiction
<input type="checkbox"/>	Ich gehöre keinem regionalen Netzwerk an.

A4	<b>Bitte geben Sie an, in welchem Kanton Sie hauptsächlich tätig sind.</b>				
<input type="checkbox"/>	AG	<input type="checkbox"/>	GR	<input type="checkbox"/>	SZ
<input type="checkbox"/>	AR	<input type="checkbox"/>	JU	<input type="checkbox"/>	TG
<input type="checkbox"/>	AI	<input type="checkbox"/>	LU	<input type="checkbox"/>	TI
<input type="checkbox"/>	BE	<input type="checkbox"/>	NE	<input type="checkbox"/>	UR
<input type="checkbox"/>	BL	<input type="checkbox"/>	NW	<input type="checkbox"/>	VD
<input type="checkbox"/>	BS	<input type="checkbox"/>	OW	<input type="checkbox"/>	VS
<input type="checkbox"/>	FR	<input type="checkbox"/>	SG	<input type="checkbox"/>	ZG
<input type="checkbox"/>	GE	<input type="checkbox"/>	SH	<input type="checkbox"/>	ZH
<input type="checkbox"/>	GL	<input type="checkbox"/>	SO		

## Allgemeine Fragen zur Informationsplattform

B1 Welche Informationen, die auf der Plattform zu finden sind, kennen Sie, nutzen Sie und wie beurteilen Sie diese?	Inhalte bekannt?		Nutzung? (bislang mind. einmal)		Einschätzung Relevanz für Sie (für Ihre Berufsgruppe)			
	Ja	Nein	Ja	Nein	Sehr relevant	Eher relevant	Eher nicht relevant	Gar nicht relevant
Informationen zu den Themen Alkohol, Cannabis, Designerdrogen, Geldspiele, Heroin, Kokain, Medikamente, Nikotin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Mail-Auskunftsdienst (help@)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Learning-Modul (form@tox)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zur Kurzintervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen für Apotheker/-innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zu motivierender Gesprächsführung								
Links zu Veranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Links zu kantonalen Regelungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Links zu Adressen (Kantonsärzte, Strassenverkehrsämter, Suchtfachstellen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
News	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Spezifische Fragen zum E-Mail-Auskunftsdienst

<b>C1</b>	<b>In welchem Jahr haben Sie den E-Mail-Auskunftsdienst zum letzten Mal genutzt?</b>
<input type="checkbox"/>	2014
<input type="checkbox"/>	2015
<input type="checkbox"/>	2016
<input type="checkbox"/>	2017
<input type="checkbox"/>	2018

<b>C2</b>	<b>Wie häufig haben Sie den E-Mail-Auskunftsdienst bislang genutzt?</b>
<input type="checkbox"/>	1x
<input type="checkbox"/>	2x
<input type="checkbox"/>	3x
<input type="checkbox"/>	4x
<input type="checkbox"/>	5x oder öfters

**C3 Für welches Anliegen haben Sie den E-Mail-Auskunftsdienst help@ genutzt?**

<b>C4</b>	<b>Wurde Ihre Anfrage in für Sie angemessener Zeit bearbeitet?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Eher ja
<input type="checkbox"/>	Eher nein
<input type="checkbox"/>	Nein

<b>C5</b>	<b>Hat Ihnen die Beantwortung Ihrer Frage bei Ihrem Anliegen weitergeholfen?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja, voll und ganz
<input type="checkbox"/>	Eher ja
<input type="checkbox"/>	Eher nein
<input type="checkbox"/>	Nein, gar nicht
	Falls eher nein oder gar nicht: Weshalb nicht?

C6	<b>Würden Sie den E-Mail-Auskunftsdienst help@ wieder nutzen?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Eher ja
<input type="checkbox"/>	Eher nein
<input type="checkbox"/>	Nein
	Falls (eher) nein: Weshalb nicht?

C7	<b>Würden Sie den E-Mail-Auskunftsdienst help@ weiterempfehlen?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Eher ja
<input type="checkbox"/>	Eher nein
<input type="checkbox"/>	Nein

<b>C8 Als wie wichtig beurteilen Sie die nachfolgend aufgeführten Arten von Auskunftsdiensten für suchtmedizinische Anliegen?</b>	Sehr wichtig	Eher wichtig	Eher unwichtig	Überhaupt nicht wichtig	Kann ich nicht beurteilen
E-Mail	<input type="checkbox"/>				
Chat	<input type="checkbox"/>				
Telefon	<input type="checkbox"/>				
Andere, welche:	<input type="checkbox"/>				

### Abschliessende Fragen

D1	<b>Haben Sie auch schon andere Online-Angebote im Bereich Sucht genutzt?</b>
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja, welche:

D2	<b>Wie schätzen Sie den Nutzen der Informationsplattform Praxis Suchtmedizin Schweiz im Vergleich zu anderen Online-Angeboten im Bereich Sucht ein für Sie (für Ihre Berufsgruppe)?</b>
<input type="checkbox"/>	Hoher Nutzen
<input type="checkbox"/>	Eher hoher Nutzen
<input type="checkbox"/>	Eher geringer Nutzen
<input type="checkbox"/>	Geringer Nutzen

D3 Falls Sie den Nutzen als gering oder eher gering einschätzen: Wie kommen Sie zu dieser Einschätzung?

A5 FRAGEBOGEN KURZBEFRAGUNG DER TEIL-  
NEHMENDEN DES KHM-KONGRESSES

---

1. Berufsgruppe: \_\_\_\_\_

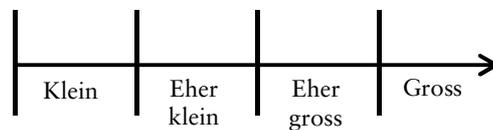
2. Kennen Sie die Informationsplattform [www.praxis-suchtmedizin.ch](http://www.praxis-suchtmedizin.ch)?

- Ja  
 Nein (→ weiter zur Frage 5)

3. Nutzen Sie die Informationsplattform in Ihrer täglichen Arbeit?

- Ja  
 Nein

4. Wie beurteilen Sie den Nutzen der Informationsplattform für Ihre Arbeit?



5. Nutzen Sie andere Informations-/Beratungsangebote im Bereich Sucht?

- Ja  
 Nein

Falls ja, welche?

---

## Teil A) Einleitende Fragen

A4	<b>Kannten Sie die Plattform bereits vor der Anfrage zur Teilnahme an der Evaluation?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein

## Teil B) Inhaltliche Aufbereitung der Informationsplattform

<b>B1</b>	<b>Als wie wichtig beurteilen Sie die Informationen, welche auf der Plattform bereitgestellt werden, für Sie als Hausarzt?</b>	Sehr wichtig	Eher wichtig	Eher unwichtig	Überhaupt nicht wichtig	Kann ich nicht beurteilen
	Informationen zu den Themen Alkohol, Cannabis, Designerdrogen, Geldspiele, Heroin, Kokain, Medikamente, Nikotin	<input type="checkbox"/>				
	E-Mail-Auskunftsdienst (help@)	<input type="checkbox"/>				
	E-Learning-Modul (form@tox)	<input type="checkbox"/>				
	Informationen zur Kurzintervention	<input type="checkbox"/>				
	Informationen für Apotheker/-innen	<input type="checkbox"/>				
	Informationen zur motivierenden Gesprächsführung	<input type="checkbox"/>				
	Links zu Veranstaltungen	<input type="checkbox"/>				
	Links zu kantonalen Regelungen	<input type="checkbox"/>				
	Links zu Adressen (Kantonsärzte, Strassenverkehrsämter, Suchtfachstellen)	<input type="checkbox"/>				
	News	<input type="checkbox"/>				

<b>B2</b>	<b>Fehlen aus Ihrer Sicht wichtige Informationen, die Sie auf der Plattform erwartet hätten? (Stichworte)</b>
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja Welche: _____ _____ _____

B3	<b>Gibt es aus Ihrer Sicht Informationen auf der Plattform, die überflüssig sind? (Stichworte)</b>
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja Welche: _____ _____ _____

<b>B4 Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen aus Ihrer Sicht zutreffen.</b>	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Das internetbasierte Handbuch beinhaltet die wichtigsten Themen im Bereich Sucht.	<input type="checkbox"/>				
Die einzelnen Kapitel des internetbasierten Handbuchs sind vom Umfang her angemessen aufbereitet (nicht zu viele/zu wenige Informationen).	<input type="checkbox"/>				
Die Inhalte sind fachlich korrekt.	<input type="checkbox"/>				
Die Inhalte sind aktuell.	<input type="checkbox"/>				
Die Inhalte sind verständlich aufbereitet.	<input type="checkbox"/>				
Im internetbasierten Handbuch fehlen wichtige Themen. Welche: _____	<input type="checkbox"/>				

<b>B5 Wie beurteilen Sie den Nutzen der Inhalte des internetbasierten Handbuchs für die...</b>	Sehr nützlich	Eher nützlich	Eher nicht nützlich	Gar nicht nützlich	Kann ich nicht beurteilen.
Diagnose von Suchterkrankungen	<input type="checkbox"/>				
Therapie von Suchterkrankungen	<input type="checkbox"/>				
Triage von Suchtpatienten/-innen zu einer suchtmmedizinischen Fachstelle/Fachperson	<input type="checkbox"/>				
Vermittlung von suchtmmedizinischem Wissen für medizinisches Fachpersonal	<input type="checkbox"/>				
Schulung von Ärzten/-innen und anderem medizinischen Fachpersonal (z.B. als Grundlagematerial)	<input type="checkbox"/>				

<b>B6 Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen für Sie zutreffen.</b>	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Die Plattform enthält die wichtigsten Informationen.	<input type="checkbox"/>				

Die Informationen auf der Plattform sind aktuell.	<input type="checkbox"/>				
Die Informationen auf der Plattform sind nützlich.	<input type="checkbox"/>				

### Teil C) Gestalterische und Technische Umsetzung

<b>C1 Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen für Sie zutreffen.</b>	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Das Layout der Plattform spricht mich an.	<input type="checkbox"/>				
Das Layout der Plattform wirkt frisch und modern.	<input type="checkbox"/>				
Das Layout wirkt professionell gestaltet.	<input type="checkbox"/>				

<b>C2 Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen für Sie zutreffen.</b>	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Die Struktur/der Aufbau der Plattform ist logisch und nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>				
Ich finde die gewünschten Inhalte schnell.	<input type="checkbox"/>				
Die Navigation zwischen den einzelnen Seiten funktioniert einwandfrei.	<input type="checkbox"/>				

<b>C3 Bitte geben Sie an, mit welchem Gerät Sie die Informationsplattform besuchen.</b>
<input type="checkbox"/> Computer (Windows)
<input type="checkbox"/> Laptop/Tablet (Windows)
<input type="checkbox"/> Computer (Mac)
<input type="checkbox"/> Laptop/Tablet (Mac)
<input type="checkbox"/> iPhone
<input type="checkbox"/> Andere Smartphones
<input type="checkbox"/> Andere, welche:

<b>C4 Werden die Inhalte auf Ihrem Gerät korrekt dargestellt?</b>
<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Teilweise
<input type="checkbox"/> Nein

Falls Sie C4 mit „Teilweise“ oder „Nein“ beantwortet haben:

#### C4.1 Welche Darstellungsprobleme treten auf? (Stichworte)

## Teil D Abschluss

D1	<b>Würden Sie die Informationsplattform in Zukunft wieder besuchen?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja, sicher
<input type="checkbox"/>	Eher ja
<input type="checkbox"/>	Eher nein
<input type="checkbox"/>	Nein, sicher nicht

D2	<b>Würden Sie die Informationsplattform weiterempfehlen?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja, anderen Hausärzten/-innen
<input type="checkbox"/>	Ja, anderen Berufsgruppen
<input type="checkbox"/>	Nein

**D3 In welchen Bereichen sehen Sie hauptsächlich Optimierungsbedarf für die Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“? (Stichworte)**