



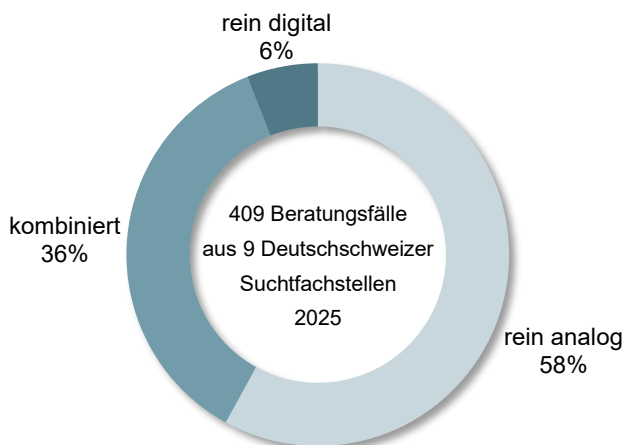
Studienzusammenfassung

Online-Beratung und Blended Counseling in Schweizer Suchtfachstellen

Eine Studie des Schweizer Instituts für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) belegt, dass digitale Angebote und mit analogen Formaten kombinierte Beratung (Blended Counseling) in Deutschschweizer Suchtfachstellen weit verbreitet sind und primär als flexible Ergänzung zur klassischen Präsenzberatung dienen. Die Wirksamkeit hinsichtlich Zielerreichung und Behandlungsabschluss unterscheidet sich nicht zwischen analogen, digitalen und kombinierten Verläufen.

Digitale Beratung ersetzt Präsenzgespräche nicht, sondern fungiert primär als flexible Ergänzung.

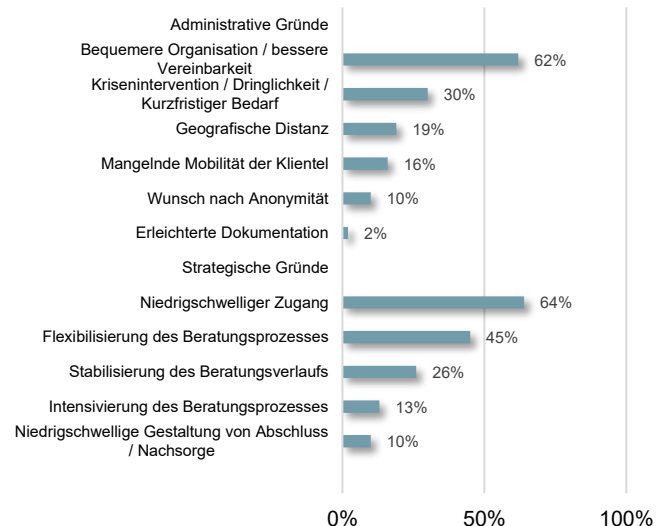
Verteilung der Beratungsmodalitäten



Datenquelle: Haug et al. 2026.

Niedrigschwelligkeit, organisatorische Flexibilität sowie die Überbrückung geografischer Distanzen sind Hauptmotive der Nutzung digitaler Formate.

Gründe für digitale Beratung



Datenquelle: Haug et al. 2026. Angaben von Beratungspersonen zu 173 digitalen Beratungsfällen aus 9 Deutschschweizer Suchtfachstellen 2025.

Bedeutung der Studie

Digitale Medien und Plattformen wie [SafeZone.ch](https://www.safezone.ch) sind fester Bestandteil der Suchthilfe in der Schweiz. SafeZone bietet anonyme Online-Beratung auf nationaler Ebene an und ermöglicht es den lokalen Fachstellen, die Webtools für eigene Beratungsangebote zu nutzen. Trotz guter Verankerung von SafeZone bei den Kantonen und Fachstellen fehlte bislang eine empirische Bestandsaufnahme zur tatsächlichen Verbreitung, den Nutzungsmustern, der Wirksamkeit und der konzeptionellen Einbettung von Online-Beratung und Blended Counseling auf lokaler Ebene. Die Untersuchung des ISGF schliesst diese Lücke für die Deutschschweiz auf Basis quantitativer Befragungen von 9 Suchtfachstellen, 87 Beratungspersonen und 481 Beratungsfällen sowie 20 qualitativen Interviews.



Hauptergebnisse

- **Dominanz der Präsenzberatung bei hoher digitaler Ergänzung:** Über 90% aller Klientinnen und Klienten nahmen mindestens eine Präsenzberatung in Anspruch. In 42% der Fälle kamen digitale Formate zum Einsatz – meist kombiniert (36%), während rein digitale Verläufe selten blieben (6%).
- **Bedürfnisorientierte und klientelgetriebene Nutzung:** Die Initiative für digitale Formate ging überwiegend von der Klientel aus oder wurde gemeinsam vereinbart. Hauptmotive waren Niedrigschwelligkeit, organisatorische Flexibilität sowie die Überbrückung geografischer Distanzen.
- **Kanalhierarchie und Sicherheitslücken:** Neben Präsenzggesprächen dominierten synchrone Telefonate/Audio-Calls (55% beim Erstkontakt) und textbasierte E-Mails. Unverschlüsselte E-Mails wurden etwa siebenmal häufiger genutzt als verschlüsselte Mailedienste. Videoberatung spielte eine untergeordnete Rolle.
- **Gleichwertige Wirksamkeit der Beratungsmodalitäten:** Weder die planmässige Beendigung (56%) noch die Zielerreichung (36% vollständig, 22% teilweise) oder der globale Veränderungsscore im Hinblick auf die Erreichung des Behandlungsziels hingen von der Beratungsmodalität (analog, digital oder kombiniert) ab. Entscheidend für den Erfolg waren eine längere Behandlungsdauer, ein professioneller oder justizieller Zuweisungskontext und das Fehlen von Vorbehandlungen.
- **Entwicklungspotenzial bei der konzeptionellen Verankerung:** Lediglich eine der teilnehmenden Fachstellen verfügt über ein schriftlich ausgearbeitetes Gesamtkonzept für Blended Counseling. Lediglich 3% der kombinierten Fälle erfüllten sämtliche formalen Kriterien für Blended Counseling (vgl. Hörmann et al. 2023), wenn gleich 41% der Fälle von den Beratungspersonen subjektiv so eingestuft wurden.

Die Studie zeigt, dass digitale Angebote in der Suchthilfe verbreitet sind und vorwiegend situativ eingesetzt werden, um Flexibilität, Niedrigschwelligkeit und Vereinbarkeit zu erhöhen. Entwicklungspotenzial besteht bei der konzeptionellen Fundierung digitaler Hilfsangebote zur systematischen Kombination analoger und digitaler Formate, um zu zielgerichteten Behandlungspfaden zu gelangen. Gleichzeitig erfordert der Datenschutz eine konsequente Umstellung von unverschlüsselter E-Mail-Kommunikation auf sichere Plattformen wie die Safe-Zone-Beratungsapplikation. Um den statistisch geringeren Zielerreichungsraten bei einem digitalen Erstkontakt entgegenzuwirken, schaffen gezielte Erstgesprächsleitfäden rasch Verbindlichkeit und fördern den Beziehungsaufbau. Eine prominentere Platzierung der Einstiegspunkte auf den Fachstellen-Websites verbessert zudem die Auffindbarkeit dieser Online-Zugänge. Schliesslich gilt es, die methodischen Kompetenzen der Fachkräfte bezüglich digitaler Beziehungsgestaltung zu schulen und KI-Anwendungen strukturiert einzubinden, um administrative Entlastung zu schaffen sowie Übersetzungsprozesse zu erleichtern. Weitere Qualitätsempfehlungen für die Online-Beratung können der [Checkliste](#) des BAG (2025) entnommen werden.

QUELLEN

Bundesamt für Gesundheit (BAG) (Hrsg.) (2025). *Qualitätsempfehlungen Online-Beratung. Checkliste*. Bern: Bundesamt für Gesundheit. [\[Link\]](#)
Haug, S., Wenger, A., Boumparis, N., Tommasini, M., & Schaub, M. P. (2026). *Online-Beratung und Blended Counseling in Schweizer Suchtfachstellen: Schlussbericht*. ISGF-Bericht Nr. 430. Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF), Zürich. [\[Link\]](#)
Hörmann, M., Tschopp, D., & Wenzel, M. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.

KONTAKT

Bundesamt für Gesundheit BAG
Abteilung Prävention nichtübertragbarer Krankheiten
Sektion wissenschaftliche Grundlagen
BAGNCDGrundlagen@bag.admin.ch

DATUM

Oktober 2026