

# Beratungs- und Behandlungskonzept

Kantonalverband Zürich  
Fachbereich Beratung



<b>1. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2. Ethische Grundhaltung</b>	<b>5</b>
2.1 Menschenbild	5
2.2 Grundsätze der Beratung	5
<b>3. Unser Problemverständnis</b>	<b>7</b>
3.1 Sucht	7
3.2 Mitbetroffenheit der Angehörigen	7
3.3 Sucht am Arbeitsplatz	7
<b>4. Zielgruppen und Angebote</b>	<b>8</b>
4.1 Zielgruppen	8
4.2 Angebote	8
4.2.1 Geschlechter- und migrationspezifische Angebote	8
<b>5. Der Beratungsprozess</b>	<b>9</b>
5.1 Kontaktaufnahme	9
5.2 Erstgespräch	9
5.3 Problem- und Ressourcenanalyse	9
5.4 Behandlungsphase	9
5.5 Abschlussphase	9
<b>6. Ziele der Beratung</b>	<b>11</b>
<b>7. Fachliche Ausrichtung und Methodik</b>	<b>11</b>
7.1 Qualifikation der Beratenden	11
7.2 Angewandte Methoden	11
<b>8. Vernetzung</b>	<b>12</b>
<b>9. Qualitätssicherung</b>	<b>13</b>
9.1 Qualität	13
9.2 Beschwerdeweg	13
<b>10. Infrastruktur der Fachstelle</b>	<b>14</b>
10.1 Infrastruktur	14
10.2 Standorte und Erreichbarkeit	14
<b>11. Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>15</b>
<b>12. Finanzierung</b>	<b>15</b>

# 1. Einleitung

Das Blaue Kreuz Kantonalverband Zürich ist ein politisch und konfessionell unabhängiger Verein und Teil des Schweizerischen und des Internationalen Blauen Kreuzes. Zudem ist es Mitglied im Verein Fachstellen Sucht Kanton Zürich (FSKZ).

Das vorliegende Konzept orientiert sich an den Leitlinien dieser Organisationen.

Es gibt Auskunft über die ethische Grundhaltung, das fachliche Verständnis und die aktuellen Angebote unserer Beratungsstellen in Zürich und Winterthur. Das Konzept bildet den Rahmen für die tägliche Arbeit und ist für die Mitarbeitenden verbindlich. Ausserdem dient es als Orientierungshilfe für die Klientinnen und Klienten und als Information für die Fachöffentlichkeit.

## 2. Ethische Grundhaltung

### 2.1 Menschenbild

Wir sind von einem umfassenden, christlichen Menschenbild inspiriert, welches die Integrität und die Würde jedes Einzelnen achtet. Den Menschen sehen wir als Einheit von Körper, Seele und Geist. Seine Persönlichkeit, seine Art das Leben zu gestalten und die Herausforderungen des Alltags zu meistern, sind Teil eines stetigen Interaktionsprozesses mit seiner Umwelt.

### 2.2 Grundsätze der Beratung

Es ist uns wichtig, eine tragfähige, vertrauensvolle Beziehung zu unseren Klientinnen und Klienten herzustellen. Diese beinhaltet Problemoffenheit, Vertraulichkeit und Toleranz sowie inhaltliche und methodische Handlungskompetenz.

Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass die Klientinnen und Klienten ihren Weg selbst finden. Beratung heisst für uns, die Klientinnen und Klienten bei der Überprüfung ihrer bisherigen Lebensgestaltung zu begleiten und sie auf alternative Perspektiven und Veränderungsmöglichkeiten aufmerksam zu machen. Diese eröffnen ihnen die Chance, bisher ungenutzte und blockierte Fähigkeiten zu aktivieren und zu entwickeln.

Je nach Ausprägung der Suchtproblematik werden Möglichkeiten und Handlungsspielräume zur autonomen Lebensgestaltung eingeschränkt und beeinträchtigt. Wir ermutigen dazu, trotz allfällig vorhandener Defizite die Ressourcen zu entdecken und zu erschliessen, aber auch Grenzen und Beeinträchtigungen anzuerkennen.

Wir unterstehen der Schweigepflicht gemäss dem kantonalen Datenschutzgesetz.

Unsere Beratungen geschehen auf freiwilliger Basis.



## 3. Unser Problemverständnis

### 3.1 Sucht

Wir orientieren uns an der aktuellen Definition von Abhängigkeit und schädlichem Gebrauch, wie sie von den Diagnosesystemen ICD 10 F10, DSM-IV beschrieben werden.

Der Einsatz von Suchtsubstanzen ist in der „privaten Logik“ der Klientinnen und Klienten oftmals eine zunächst nützliche Strategie, um Störungen und Beeinträchtigungen (körperlich, psychisch, und/oder in der Interaktion mit der Mit- und Umwelt) zu verringern oder auszugleichen.

Sucht verstehen wir als komplexes Zusammenspiel von biologischen, psychologischen, sozialen und spirituellen Faktoren. Wenn Suchtsubstanzen über einen längeren Zeitraum missbräuchlich konsumiert werden, kann dies zu einer Abhängigkeits-erkrankung führen, welche wiederum neue Störungen und Beeinträchtigungen (körperlich, psychisch und/oder in sozialen Belangen) verursacht. Der Zugang zu Ressourcen und Fähigkeiten geht zunehmend verloren.

### 3.2 Mitbetroffenheit der Angehörigen

Die Sucht eines Menschen wirkt sich auch auf sein weiteres soziales Umfeld aus. Das Leben der Angehörigen (Partnerinnen/Partner, Kinder, Eltern, etc.) wird durch die Abhängigkeit des Betroffenen häufig stark beeinträchtigt und beeinflusst.

Die Wahrscheinlichkeit, als Partnerin, Partner oder Kind eines abhängigen Menschen selbst psychische, gesundheitliche und soziale Probleme zu entwickeln, ist deutlich erhöht. Die eigenen Interessen und Bedürfnisse werden mehr und mehr vernachlässigt. Ängste und Sorgen, Hilflosigkeit und Ohnmachtsgefühle stellen sich ein.

### 3.3 Sucht am Arbeitsplatz

Eine weitere Form von Mitbetroffenheit tritt am Arbeitsplatz auf. Alkoholkonsum im Arbeitsumfeld birgt Risiken. Studien zeigen, dass 2 bis 5% der Arbeitenden in der Schweiz in einem problematischen Ausmass Alkohol konsumieren. Damit gefährden sie ihre eigene und die Gesundheit von anderen. Neben dem persönlichen Leid der Betroffenen und ihrem Umfeld entstehen dadurch auch negative Folgen für den Betrieb wie Arbeitsausfälle, Produktivitätsverlust, Unfälle, Absenzen und eine Schädigung des Firmenimage.

## 4. Zielgruppen und Angebote

Wir bieten unsere Beratungen für alle im Kanton Zürich wohnhaften oder arbeitenden Personen an, die zu den folgenden Zielgruppen gehören:

### 4.1 Zielgruppen

- Personen mit einem Suchtproblem (Hauptproblem-substanz Alkohol)
- Personen aus dem Umfeld von Suchtbetroffenen
- Personen mit einer Auflage des Strassenverkehrsamtes und/oder einer Massnahme, resp. einer Weisung der Bewährungs- und Vollzugsdienste der Justiz
- Fachpersonen, Fachstellen und Institutionen
- Firmen, Arbeitgeber und Personalverantwortliche

### 4.2 Angebote

- Information/Kurzberatung für Betroffene, Angehörige und Interessierte
- Telefonische Kurzberatung
- Onlineberatung
- Beratung und Therapie von Betroffenen und Angehörigen in Einzel-, Paar- und Familiengesprächen
- Beratung von Personen aus dem weiteren Umfeld von Suchtbetroffenen
- Vorbereitung und Nachsorge von stationärer Therapie
- Vermittlung und Zuweisung an andere Unterstützungsangebote
- Unterstützung bei lebenspraktischen Fragestellungen
- Auseinandersetzung mit Sinn- und Wertefragen
- Beratung im Zusammenhang mit der Justiz und dem Strassenverkehrsamt
- Beratung von Arbeitgebern, Firmen und Institutionen
- Schulungen, Kurse und Trainingsprogramme zu suchtspezifischen Themen

#### 4.2.1 Geschlechter- und migrationsspezifische Angebote

Gleichwertigkeit von Frauen und Männern ist uns wichtig. Daraus ergibt sich, dass an beiden Standorten beide Geschlechter im Beratungsteam vertreten sind. Je nach Wunsch kann die Beratung bei einem Berater oder bei einer Beraterin durchgeführt werden. Die Auseinandersetzung mit der eigenen Geschlechterrolle ist uns ein Anliegen.

Klientinnen und Klienten, die einer Beratung in einer Fremdsprache bedürfen, haben die Möglichkeit, Beratung auf einer anderen FSKZ Fachstelle in Anspruch zu nehmen, bei der diese Sprachkenntnisse vorhanden sind.

#### Anmerkung:

Minderjährige Klientinnen und Klienten erhalten von uns ebenfalls Informationen und Beratung. Weitergehende Schritte/Massnahmen werden aber nur in Absprache und Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten eingeleitet. Wir führen keine Kinder- und Erwachsenenschutz - Massnahmen durch. Fallbezogen und in Absprache mit den Klientinnen und Klienten ist eine Zusammenarbeit mit der KESB jedoch möglich.

#### Anmerkungen:

Als nicht ärztlich geleitete Stelle geben wir keine Medikamente ab. Wir führen keine therapeutisch geleiteten Gesprächsgruppen, bieten aber Selbsthilfegruppen an (siehe dazu das Konzept der Selbsthilfegruppen).



# 5. Der Beratungsprozess

Der Beratungsprozess durchläuft in der Regel folgende Phasen:

## 5.1 Kontaktaufnahme

Die Anmeldung für ein erstes Beratungsgespräch erfolgt telefonisch oder per E-Mail. Sie wird vom Sekretariat oder von den Beratenden entgegengenommen. Wir garantieren einen Gesprächstermin innerhalb von 14 Tagen. Ein Beratungsgespräch dauert in der Regel 50 bis 60 Minuten.

## 5.2 Erstgespräch

Dieses dient dazu, sich kennenzulernen und erste wichtige Informationen zur Situation und zum Beratungssetting zu vermitteln. Es können auch schon erste Veränderungsziele formuliert werden. Spätestens nach dem Erstgespräch ist geklärt, wer die für die weitere Behandlung zuständige Fachperson ist.

## 5.3 Problem- und Ressourcenanalyse

In einer ersten Beratungsphase (circa ein bis fünf Gespräche) werden aktuelle Angaben zum Suchtmittelproblem, zur körperlichen, psychischen und sozialen Situation erfasst. Der Motivationshintergrund zum Eintritt in die Beratung und für den Wunsch nach Veränderung wird abgeklärt. Erwartungen an die Beratung werden definiert und erste individuelle Ziele festgelegt. Am Ende dieser Phase wird überprüft und geklärt, ob

- Beratung weiterhin sinnvoll und erwünscht ist,
- der Beratungsprozess bei uns weitergeführt wird,
- eine andere, resp. eine zusätzliche Fachinstitution involviert wird

## 5.4 Behandlungsphase

Diese Phase gestaltet sich je nach persönlicher Situation und Behandlungsauftrag in Bezug auf Dauer, Setting und Inhalt unterschiedlich. Regelmässiger Bestandteil der Beratung sind Standortgespräche, in denen die Ziele überprüft und gegebenenfalls verändert werden.

## 5.5 Abschlussphase

Der Beratungsabschluss wird in beidseitigem Einverständnis angestrebt. Bei regulären Abschlüssen werden die Ziele evaluiert und der Veränderungsprozess reflektiert. Die neu entdeckten Ressourcen und Bewältigungsstrategien werden nochmals hervorgehoben. Zudem wird ein Handlungsplan für einen möglichen Rückfall erarbeitet.

Bei Bedarf werden Anschlusslösungen besprochen und geregelt, welche Informationen ggf. weitergeleitet werden. Es ist ebenfalls jederzeit möglich, die Beratung wieder aufzunehmen.

Bei irregulären Abschlüssen werden die Klienten Dossiers gemäss den Vorgaben der FSKZ geschlossen. Ohne weitere Vereinbarungen werden keine Informationen weitergegeben.

Sämtliche erhobenen Daten zu Beratungs- und Therapieverlauf werden zehn Jahre nach Abschluss gelöscht.



## 6. Ziele der Beratung

Wir unterstützen unsere Klientinnen und Klienten darin, ihre eigenen Ziele zu definieren. Dabei ist die motivierende Grundhaltung der Beratenden zentral. Das übergeordnete Ziel unserer Interventionen ist die Wiedergewinnung der persönlichen Autonomie, die soziale und materielle Integration in die Gesellschaft sowie die Verbesserung und Förderung der Lebensqualität unserer Klientinnen und Klienten. Um dies zu erreichen, braucht es realistische Teilschritte.

Mögliche Teilziele sind:

- Der Beratungsauftrag ist geklärt
- Behandlungsmöglichkeiten sind bekannt und individuell abgestimmt
- Wissen zu Sucht und Suchtgefährdung ist vermittelt
- Motivation für Veränderungen ist aktiviert
- Dynamik und Folgen des Suchtverhaltens oder der Mitbetroffenheit als Angehörige sind erkannt
- Suchtmittelkonsum hat sich verändert (Reduktion, kontrolliertes Trinken, Abstinenz)
- Strategien zur Rückfallprophylaxe sind erarbeitet
- Neue Verhaltensweisen und Bewältigungsmöglichkeiten sind erarbeitet und erprobt
- Lebenssituation hat sich allgemein verbessert und stabilisiert

### Anmerkung:

Bei der Thematik Sucht am Arbeitsplatz ist das oberste Ziel der Erhalt der Arbeitsstelle. Vorgesetzte und Arbeitskollegen wissen, wie sie im persönlichen Kontakt optimal intervenieren und reagieren können.

## 7. Fachliche Ausrichtung und Methodik

### 7.1 Qualifikation der Beratenden

Die Mitarbeitenden erfüllen bezüglich ihrer Berufsqualifikation die Standards, die das kantonale Behandlungskonzept vorgibt (in einem Team ab drei Personen müssen die Grundausbildungen Psychologie und Sozialarbeit/Sozialpädagogik vertreten sein). Die Mitarbeitenden verfügen über unterschiedliche beraterische, therapeutische und suchtspezifische Zusatzqualifikationen und mehrjährige Berufserfahrung. Zudem bilden sie sich fortlaufend im Bereich Sucht und Beratung weiter. Sie reflektieren ihre Arbeit regelmässig in Supervisions- und Intervisionssitzungen.

### 7.2 Angewandte Methoden

Weil wir Sucht als komplexes, multifaktorielles Geschehen verstehen, gehen wir davon aus, dass die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten ein integratives Denken und Handeln erfordert, das die biologische, psychologische, soziale und spirituelle Dimension des Menschseins miteinbezieht. Humanistische Psychologie, systemisch-lösungsorientierte, motivierende und verhaltenstherapeutische Ansätze bilden die Basis für unsere Arbeit. Die Mitarbeitenden setzen gemäss ihrem Ausbildungs- und Erfahrungshintergrund verschiedene Schwerpunkte. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Klientinnen und Klienten mit ihren Bedürfnissen und Anliegen.

## 8. Vernetzung

Wir streben eine integrierte Beratung/Behandlung an und arbeiten transparent, verbindlich, zielorientiert und koordiniert mit unseren Netzwerkpartnern zusammen. Wir verstehen diese Zusammenarbeit als einen laufenden und regelmässig zu überprüfenden Prozess zwischen den einzelnen Fachinstitutionen und Fachrichtungen.

Die Vernetzung mit den Institutionen des Suchthilfesystems im Kanton Zürich ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Unsere Partner im ambulanten Bereich sind das Ambulatorium der Forel-Klinik, die integrierte Suchthilfe Winterthur, Hausärzte, Psychiater sowie verschiedene Ämter, Institutionen und Fachstellen für psychosoziale Problemstellungen. Im Zusammenhang mit Strassenverkehrsdelikten (Fahren in angetrunkenem Zustand) arbeiten wir mit dem Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich und dem Bewährungs- und Vollzugsdienst der Justiz zusammen. Im stationären Bereich arbeiten wir mit regionalen Spitälern und psychiatrischen Kliniken sowie Suchtfachkliniken zusammen. Unsere Hauptpartner sind dabei das Psychiatriezentrum Rheinau, die Forel-Klinik sowie die Integrierte Psychiatrie Winterthur.

Bei akuten Krisensituationen verweisen wir ans Kriseninterventionszentrum (KIZ), an die Dargebotene Hand (DH) oder an weitere, im konkreten Einzelfall geeignete Fachstellen. Wir sind Mitglied der Vereinigung Fachstellen Sucht Kanton Zürich (FSKZ) und des schweizerischen Fachverbandes Sucht (FS).

# 9. Qualitätssicherung

## 9.1 Qualität

Wir verpflichten uns zur Einhaltung hoher Qualitätsnormen, sowohl bei der Erbringung unserer Leistungen, als auch im Austausch mit unseren Partnerorganisationen. Wir sind QuatheDA zertifiziert.

Unsere Arbeit überprüfen wir laufend, damit ein bedürfnisgerechtes, fachlich kompetentes, vielfältiges und wirksames Angebot für die Ratsuchenden besteht.

Folgende Instrumente und Massnahmen dienen der Qualitätssicherung:

- Standardisierte Falldokumentation mit E-Case
- Evaluationsgespräche mit den Klienten
- Supervision
- Intervention
- Jahreszielsetzung und periodische Zielüberprüfung
- Leistungs- und Qualitätserfassungssystem des Kantons Zürich
- Regelmässige interne und externe Qualitätsaudits
- Regelmässige Weiterbildung zu den Themen Sucht und Behandlungsansätze
- Akteneinsichtsrecht der Klientinnen und Klienten nach Voranmeldung

Da Problemstellungen, Angebote, Nachfrage und Qualitätsverständnis Veränderungen unterworfen sind, wird dieses Konzept periodisch überprüft und angepasst.

## 9.2 Beschwerdeweg

Falls es trotz aller Beratungskompetenz und Qualitätssicherung doch zu Beratungssituationen kommen sollte, die nicht zufriedenstellend sind und eine Meldung nötig machen, gibt es für unsere Klientinnen und Klienten folgende Beschwerdemöglichkeiten:

1. beim Leiter des Fachbereichs Beratung, 044 262 27 27
2. beim Geschäftsführer, Mattengasse 52, 8005 Zürich, 044 272 04 373.
3. beim Präsidium des Vorstandes des Blauen Kreuzes Kantonverband Zürich
4. Beschwerde bei der externen Ombudsstelle: Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3000 Bern 14, 031 376 04 01

(Die aktuellen Adressen und Telefonnummern der internen Beschwerdestellen finden sich auch auf unserer Homepage [www.blaueskreuzzuerich.ch](http://www.blaueskreuzzuerich.ch))

# 10. Infrastruktur der Fachstelle

## 10.1 Infrastruktur

Die Beratungsstellen befinden sich in Zürich und Winterthur. Beide Standorte sind gut beschildert und zeichnen sich dennoch durch einen diskreten Zugang aus. Sie verfügen über je eigene Telefonnummern und die Mitarbeitenden haben jeweils eine separate E-Mail-Adresse. Die Gespräche finden bei geschlossener Tür statt. Die Büros sind mit leistungsfähigen Computern ausgestattet, die das problemlose Funktionieren der notwendigen Dokumentationsprogramme garantieren. Die Mitarbeitenden verfügen über einen Anstellungsvertrag und eine der Funktion entsprechende Stellenbeschreibung, welche die Kompetenzen und Aufgaben klar regelt.

## 10.2 Standorte und Erreichbarkeit

Beide Beratungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Die Beratungsstelle in Winterthur ist rollstuhlgängig, Parkplätze befinden sich vor dem Haus.

- Zwingliplatz 1, 8001 Zürich, 044 262 27 27
- Rosenstrasse 5, 8400 Winterthur, 052 213 02 03

E-Mail: [beratungsstelle@blaueskreuzzuerich.ch](mailto:beratungsstelle@blaueskreuzzuerich.ch)

Die genauen Situationspläne sind auf unserer Homepage einsehbar und können heruntergeladen werden. Auf Wunsch schicken wir diese den Klientinnen und Klienten auch zu. Situationspläne mit Weggrafiken finden sich auf dem Beratungsstellenprospekt. Die Öffnungszeiten sind in der Regel von Montag bis Freitag, von 08.30 bis 12.30 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr. Die Mitarbeitenden bieten individuell auch Beratungsgespräche ausserhalb der Bürozeiten sowohl über Mittag als auch am Abend an.

## 11. Öffentlichkeitsarbeit

Die Dienstleistungen der Beratungsstellen werden via Webauftritt, Angebotsflyern, Inseraten, Medienbeiträgen und Informationsveranstaltungen der Öffentlichkeit bekannt gemacht. Dies geschieht in Kooperation mit unserer internen Stelle für Kommunikation und Fundraising.

## 12. Finanzierung

Die Beratungen sind für die Klientinnen und Klienten prinzipiell kostenlos. In einem Anschreiben werden sie zweimal jährlich um eine freiwillige Kostenbeteiligung gebeten.

Hauptsächlich finanzieren wir uns über:

- Spenden und Legate
- Eigenleistungen (Bsp.: Angebote „Alkohol am Arbeitsplatz“, Trainingsprogramme für alkoholauffällige Verkehrsteilnehmer, externe Schulungen und Kurse)
- Beiträge aus dem Alkoholzehntel

Zürich, November 2013

