

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 – September 2005

Online-Beratung als Präventionsmaßnahme - „BKK Lebenshilfe Online“ – ein zukunftsweisendes Modellprojekt

Petra Risau

Zusammenfassung

In diesem Artikel werden die Erfahrungen, Ergebnisse und Perspektiven des Modellprojektes „BKK Lebenshilfe Online“ dargestellt, das sich aufgrund der besonderen Kooperation unterschiedlicher Akteure in Deutschland als bundesweit einmalig auszeichnet. So wurde durch den Bundesverband der Betriebskrankenkassen (BKK BV) zusammen mit dem Projekt beranet.de und der Beteiligung von 36 Beratungsstellen und Selbsthilfeorganisationen ein verbandsübergreifendes Onlineratungsangebot zur gesundheitlichen Prävention geschaffen, das mittlerweile auf den Webseiten von rund 60 Betriebskrankenkassen ausgewiesen wird. Ziel ist es, Ratsuchenden einen anonymen und niedrigschwelligen Zugang zu individueller Beratung und gesundheitsrelevanten Informationen zu ermöglichen, um damit eine Lücke in der gesundheitlichen Versorgung zu schließen und zu einer Vermeidung von psychosomatischen Erkrankungen beizutragen.

Keywords

Prävention, Gesundheit, Online-Beratung, Krankenkasse, Erkrankungen

Autorin

- Dipl.Päd. Petra Risau
- geb.1971, Studium des Lehramtes Primarstufe und der Erziehungswissenschaften in Münster
- Dipl.-Pädagogin (2000)
- von 2000-2002 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Forschung und Lehre für die Primarstufe der WWU Münster: Entwicklung und Betreuung des Kinderschutzportals <http://www.schulische-praevention.de/>
- seit 2003 Projektleiterin der Online-Beratungsportale [das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) und [beranet.de](http://www.beranet.de) bei zone35, Agentur für digitale Kommunikation, Berlin.
- Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung und Konzeptionierung virtueller Beratungsangebote für den psychosozialen, gesundheitlichen und Bildungsbereich, Qualifizierung und Support von Online-Berater(inne)n, Fachreferentin.
- **Kontakt:** Petra Risau
zone 35, agentur für digitale kommunikation
Anklamer Straße 38
10115 Berlin
Tel.: +49 (0)30 / 440136-18
e-Mail: <mailto:petra.risau@beranet.de>
<http://www.beranet.de/>

1. Ausgangslage

Angesichts der hohen Anzahl von Internetnutzer/innen (rund 35 Millionen in Deutschland) gewinnt die Online-Beratung, insbesondere im psychologischen, sozialen und gesundheitlichen Bereich zunehmend an Bedeutung. So stellt allein das Versenden und Empfangen von E-Mails mit 86% ein Hauptmotiv bei der Nutzung des Internet dar, eng gefolgt von der Chat-Kommunikation, vor allem unter Jugendlichen.

Das Internet bildet mit seinen interaktiven Möglichkeiten und dem Informationscharakter ein hilfreiches Beratungsinstrument. Das Web ermöglicht, Berater/innen und Ratsuchende schnell und flexibel miteinander in Kontakt zu bringen. Beratungseinrichtungen verbessern ihre Erreichbarkeit mit der Online-Beratung speziell für solche Menschen, die aufgrund lokaler Abgeschlossenheit, körperlicher oder seelischer Beeinträchtigung bei Kontaktaufnahme und Inanspruchnahme von Beratungsleistungen eingeschränkt sind. Für sie ist das Internet mit Chat und E-Mail das ideale Instrument für die Suche nach professioneller Beratung.

Die Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen nutzt das Internet verstärkt zur Problemlösung. Insbesondere dann, wenn sie Fragen, Sorgen oder Probleme haben, über die zu sprechen sie sich anderswo nicht trauen, wenn sie nach jemandem suchen, der ihnen zuhört, wenn sie nicht mehr weiter wissen, wenn sie Hilfe brauchen. Die Hemmschwelle zur Inanspruchnahme professioneller Beratung in Form eines persönlichen Gesprächs ist für viele Ratsuchende dann einfach zu hoch.

So sehen sich mittlerweile viele Beratungseinrichtungen und Selbsthilfeorganisationen, deren Träger und Verbände gefordert, auf diese Entwicklung zu reagieren und die Online-Beratung als festen Bestandteil in ihre reguläre Beratungsarbeit zu integrieren.

Vorteile bietet die Online-Beratung insbesondere für:

- Menschen, die höherschwellige Angebote (u.a. aus Angst, Scham) nicht wahrnehmen können bzw. wollen
- zeitlich eingeschränkte Menschen (Beruf, Familie, etc.)
- von der Mobilität und/oder aus gesundheitlichen Gründen eingeschränkte Suchende (Gehörlose; körperliche Behinderungen, etc.)
- strukturell schlecht angebundene Menschen
- Jugendliche mit starker Affinität zum Medium Internet
- Personen, die ein gelegentliches Coaching suchen
- Menschen, die lieber schreiben als reden [1]

2. Das Modellprojekt „BKK Lebenshilfe Online“

Vor diesem Hintergrund startete die der Bundesverband der Betriebskrankenkassen (BKK) [2] in Kooperation mit der Agentur zone35 im August 2003 das zweijährige Modellprojekt "BKK Lebenshilfe Online". Mit diesem Projekt bieten der BKK Bundesverband und mittlerweile rund 60 Betriebskrankenkassen ihren Versicherten einen bundesweit einmaligen Service: 36 gemeinnützige Einrichtungen und Selbsthilfeorganisationen bieten verbandsübergreifend in "virtuellen Beratungsstellen" kostenfrei, anonym und unverbindlich Online-Beratung an.

Ziel des Projektes ist es, Menschen in Krisensituationen sowie Menschen mit seltenen und/oder chronischen Krankheiten einen schnellen und niedrigschwiligen Zugang zu wichtigen gesundheitsrelevanten Informationen und Beratungsangeboten über das Internet zu ermöglichen.

Hiermit reagiert der BKK Bundesverband insbesondere auf die Zunahme psychischer und psychosomatischer Erkrankungen. So offenbart der BKK Gesundheitsreport 2004 eine kriti-

sche Entwicklung: Psychische Krankheitsumstände sind bereits jetzt auf Platz 4 von allen Ursachen für Krankheitstage/Fehlzeiten. Betrachtet man das Wachstum zum Vorjahr, stellt man fest, dass gerade diese Krankheitsbeschreibung im Vergleich zu allen anderen mit 84 % Steigerungsrate ein auch für Krankenkassenträger bedeutender Faktor ist. [2] Europaweit gehen rund 50 % der Fehlzeiten bereits auf das Konto psychischer Fehlbelastungen. Tendenz steigend. Aufgrund dieser Entwicklung sollen mit Hilfe des Projektes frühzeitige und niedrigschwellige Beratungsangebote etabliert werden, die Ratsuchenden eine erste Entlastung und Orientierung vermitteln und zur Nutzung regionaler Unterstützungsstrukturen motivieren. Ebenso soll der Zugang zu Maßnahmen der Gesundheitsförderung und Prävention durch das Projekt auch für solche Personengruppen erleichtert werden, für die bislang die Hemmschwelle eines persönlichen Gesprächs zu hoch ist und die deshalb nur schwer zu erreichen sind.

3. Projektverlauf

Aus über 150 Einrichtungen, die sich auf eine Ausschreibung hin bewarben, wählte der BKK Bundesverband zusammen mit dem Team von beranet.de 18 Selbsthilfeorganisationen und 18 professionelle Beratungsstellen aus. 72 Berater/innen aus den 36 Einrichtungen wurden in der ersten Projektphase umfassend zur Online-Beratung geschult und erlernten den professionellen Umgang mit der Systemlösung beranet.de. Das Qualifizierungsprojekt beinhaltete neben der Schulung und dem technischen Support eine fachliche Betreuung, die online und für die Selbsthilfeorganisationen auch in Form von Präsenzveranstaltungen stattfand. Hier konnten zur Erhöhung der Beratungsqualität spezifische Anforderungen und Fragen zur Online-Beratung geklärt und Handlungskompetenz vermittelt werden. (vgl. den Artikel von [Florian Klampfer](#) in dieser Ausgabe). Während der Projektlaufzeit wurden alle Einrichtungen vom beranet.de-Team betreut.

Seit Februar 2004 sind alle 36 Einrichtungen online erreichbar und bieten Beratung per E-Mail sowie Einzel- oder Gruppenchat an. Alle teilnehmenden Einrichtungen sind mit ihrer virtuellen Beratungsstelle auf einem gemeinsam Portal „BKK Lebenshilfe Online“ gebündelt: www.beranet.de/verband/module/bkk_bundesverband/index.php

Neben dem BKK Bundesverband nutzen mittlerweile rund 60 BKK die Möglichkeit, das Beratungsportal auf ihrem Webauftritt auszuweisen. Damit bieten sie ihren Versicherten unkompliziert und ohne hohe Zugangsschwellen die Möglichkeit einer Online-Beratung im Krankheitsfall oder in Krisensituationen. Über den Button „BKK Lebenshilfe online“ können Versicherte rund um die Uhr eine Beratungseinrichtung oder Selbsthilfeorganisation entsprechend des Beratungsanlasses auswählen. Das Beratungsportal ermöglicht Ratsuchenden eine zielsichere Auswahl der richtigen Beratungsstelle, bündelt die Chattermine (Einzel- und Gruppenchat) und schafft einen zentralen Beratungseinstieg für die E-Mailberatung.

Ebenso haben alle beteiligten Einrichtungen des Projektes die Möglichkeit, ihre virtuelle Beratungsstelle auch auf der eigenen Homepage auszuweisen. Somit wurden vielfältige Zugangswege für die Ratsuchenden zum neuen Beratungsservice geschaffen.

Folgende Selbsthilfeorganisationen und Beratungseinrichtungen sind am BKK- Modellprojekt beteiligt:

Selbsthilfeorganisationen

- AG Gestose-Frauen e.V. , Issum
- ALZheimer-ETHik e.V., Hamm
- BApK Familienselbsthilfe Psychiatrie, Bonn
- Bundesselbsthilfevereinigung Multiple Kartilaginäre Exostosen e.V., Wardenburg
- Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern e.V. (BbE e.V.), Hannover
- Deutsche Rheuma-Liga e.V.
- Deutsche Epilepsievereinigung e.V., Berlin
- Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew e.V., Schweinfurt
- Deutscher Psoriasis Bund e.V., Hamburg
- DMSG (Multiple Sklerose) Landesverband Brandenburg, Potsdam
- Endometriosevereinigung Deutschland e.V., Leipzig
- Frauenselbsthilfe nach Krebs, Mannheim
- Heimdialyse-Projekt, Berlin
- Landesarbeitsgemeinschaft für Behinderte Sachsen e.V., Dresden
- MASH/DASH c/o Angst-Hilfe e.V., München
- Messies-Selbsthilfe, Hannover
- Prader Willi Syndrom Vereinigung Deutschland e.V., Essen
- XY-Frauen, Wuppertal

Beratungsstellen

- Aids-Hilfe Wuppertal
- Anad Pathways, München
- GK Quest Akademie, Heidelberg
- Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Bistum Münster
- Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Bistum Köln
- Evangelischer Gemeindedienst, Bielefeld
- Feministisches Frauengesundheitszentrum, Köln
- Jugend- und Drogenberatung/ Suchthilfe im Vogelbergskreis
- Kinderschutzbund Frankfurt
- Mobbingberatung Berlin-Brandenburg
- Psychologisch-Therapeutische Beratungsstelle des Studentenwerks Bremen
- Psychologischer Beratungsdienst Bielefeld
- Sozialdienst Katholischer Frauen (SKF Dülmen)
- Soziales Zentrum Dortmund e.V., Beratungsstelle Westhoffstrasse, Dortmund
- Schulpsychologische Beratungsstelle der Stadt Münster
- Suchtberatung des Frauentherapiezentrum München
- Zartbitter Münster e.V.
- Zentrale Anlaufstelle Hospiz - (ZAH), Berlin

In der Startphase wurden zunächst 9 Betriebskrankenkassen ausgewählt, die das Projekt „BKK Lebenshilfe Online“ zusammen mit dem BKK Bundesverband etablierten und diesen neuen Service ihren Versicherten anboten. Nach positivem Verlauf der ersten Projektlaufzeit und starker Nachfrage seitens der Ratsuchenden wurde das Beratungsangebot für alle Betriebskrankenkassen geöffnet. Über 40 weitere Betriebskrankenkassen wurden nun in das Projekt integriert und konnten das neue Serviceangebot auch auf ihrer Homepage ausweisen.

Eine begleitende Expertenchatreihe zu psychosozialen und Gesundheitsthemen ergänzte in 2004 das individuelle Beratungsangebot des Projektes. Hiermit sollte sowohl die Möglichkeit geschaffen werden, hochwertige Informationen durch Fachleute auch einem größeren Kreis von Betroffenen und Angehörigen anzubieten als auch zu einer Sensibilisierung von gesundheitsrelevanten Themen beizutragen. Die einzelnen Expertenchats, u.a. zu den Themen Brustkrebs, Allergien, Ess-Störungen, Alltagsdrogen, verliefen sehr erfolgreich und wurden von zahlreichen Interessenten besucht. Hier beantworten die Experten die Fragen interessierter UserInnen, gaben praktische Tipps zur Selbsthilfe und informierten sachgerecht zu den einzelnen Themenbereichen. Die redaktionell aufbereiteten Chatprotokolle ermöglichten auch denen an der Teilnahme verhinderten Versicherten sich über das Thema nachträglich zu informieren. [3]

4. Ergebnisse

Das BKK Lebenshilfe Online Projekt ist sehr erfolgreich verlaufen und erfreute sich guter Akzeptanz und einer hoher Auslastung. Dies belegen sowohl die Zugriffszahlen von Ratsuchendenseite als auch die Erfahrungswerte der Beratenden. Mit der Online-Beratung konnte ein attraktives, qualitativ hochstehendes Angebot geschaffen werden: Über 2400 KlientInnen wurden im Jahr 2004, der Pilotphase des Projektes, von den beteiligten Beratungseinrichtungen und Selbsthilfeorganisationen betreut und über 3000 Stunden qualifizierte Online-Beratung durchgeführt. Die virtuellen Beratungsstellen wurden in diesem Zeitraum insgesamt 101.945 mal aufgerufen, dies entspricht 283 Zugriffe pro Tag. Die Anzahl der Online-Beratungen beläuft sich auf 4.351 Online-Beratungen, pro Monat waren dies 362 Beratungen und 12 am Tag. Die einzelnen KlientInnen haben demnach auch Folgeberatungen in Anspruch genommen. Bei den Beratungsanlässen standen folgende Themen deutlich im Vordergrund und wurden stark nachgefragt:

- Ängste Depressionen
- Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme
- Selbstmordgedanken/ Absichten
- Essprobleme
- Probleme mit Familie, Verwandtschaft
- Mobbing
- Sexueller Missbrauch
- Endometriose
- Gestose

Anzumerken ist an dieser Stelle, dass sich hinter den jeweiligen Beratungsanlässen häufig weitere Themen und Beratungsfelder verbergen, wie bspw. Suchtproblematiken, Selbstverletzendes Verhalten, Hauterkrankungen, Krebs, etc. Fragen zu den seltenen Erkrankungen, wie multiple kartilaginäre Exosten spielten quantitativ eine geringere Rolle, aber auch zu diesen Themenbereichen wurden immer wieder Beratungen gesucht. Aufgrund der Seltenheit bestimmter Erkrankungen gibt es häufig keine regionale Selbsthilfegruppen vor Ort, so das hier neue Zugangswege für Information und Beratung über das Internet geschaffen wurden..

Ein interessantes Ergebnis ist mitunter der Anteil von 30 % männlichen Ratsuchenden. Es zeigt sich, dass über das Internet auch diese Zielgruppe - die üblicherweise psychosoziale Beratungsangebote wenig in Anspruch nimmt - gut erreicht werden kann. Noch liegt der Hauptanteil der Ratsuchenden in der Altersgruppe bis 35 Jahre. Die stetig wachsende Zahl der

Internetnutzer/innen in höheren Altersgruppen macht dieses Angebot aber zunehmend auch für ältere Menschen interessant.

3/4 der beteiligten Einrichtungen wollen das Projekt fortführen, da sich für sie die Online-Beratung bewährt hat und die anvisierten Zielgruppen erreicht werden konnten. [4]

4. 1 Erfahrungen - aus Sicht der beteiligten Einrichtungen

Die folgende Auswahl an Zitaten soll Einblick in die Erfahrungen der am Projekt beteiligten Einrichtungen mit der Online-Beratung geben und auch deren Erwartungen und Ziele mit diesem Projekt aufzeigen.

Ehe,- Familien- und Lebensberatung Münster:

„Dieses Medium nutzen, um Menschen zu erreichen, die nicht den Weg in die Beratungsstelle finden, neue Formen der Beratung ausprobieren, unsere Einrichtung darzustellen.“

Erreichte Ziele:

Wir haben es geschafft, in dem Jahr Online-Beratung zu einem festen Bestandteil unseres Beratungsangebotes zu machen. Das gilt es zu festigen und weiter auszubauen. Online-Beratung ist eine große Herausforderung, die aber sehr viel Freude macht.“

Ehe,- Familien- und Lebensberatung Münster

Aus Sicht der Selbsthilfeorganisation XY-Frauen:

„Von der Online-Beratung haben wir uns Zulauf zur SHG erhofft und eine weitere Vernetzung der oft isoliert lebenden Menschen. Diese Erwartungen haben sich – wenn auch im numerisch kleinen Rahmen – durchaus erfüllt. Die Online-Beratung hat unser Hilfs- und Kontaktangebot als SHG deutlich bereichert. [...] Die einzelne Beratung ist meist mehr effektiv, das Feedback der Klienten durchweg positiv. Die Arbeit soll im kommenden Jahr auf jeden Fall fortgesetzt werden.“

Angst-Hilfe e.V.:

„[...] sehen wir die Online-Beratung als eine wichtige Ergänzung zu unserem übrigen Angebot. Wichtig auch deshalb, weil durch die Anonymität und Niedrigschwelligkeit des Angebots offensichtlich ein Klientel in die Beratung findet, das sich erfahrungsgemäß eher schwer tun würde eine Beratung aufzusuchen. Zu diesem Klientel zählen wir Männer, speziell in gehobenen Positionen, und Jugendliche zwischen 15 und 20 Jahren.“

Zartbitter Münster e.V.:

„Eine unerwartete und vielleicht auch besondere Erfahrung ist, dass Online-Beratung für viele junge Erwachsene über die erste Kontaktmöglichkeit hinaus besonders gut geeignet zu sein scheint, den Zugang zu Beratung zu eröffnen und ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht zu vereinbaren. Dies ist wichtig, da Online-Beratung keinen Ersatz für eine Therapie sein kann und soll. Eine weitere wichtige Erkenntnis ist, dass ein solches Angebot als präventive Maßnahme z.B. im Sinne der Täterprophylaxe und auch im Hinblick auf die Verhinderung von Langzeitfolgen inhaltlich unbedingt zukunftsfähig ist [...]“

Deshalb ist es ein Ziel, dieses Angebot weiter erhalten zu können.

4. 2 Online-Beratung als ergänzendes und flexibles Angebot

"Wir verstehen Online-Beratung als ergänzendes, zeitgemäßes Angebot zu unseren Beratungsangeboten vor Ort. Sie soll und wird die face-to-face Beratung nicht ersetzen, sondern insbesondere dort unterstützen, wo Nachbetreuung oder Vorsorge notwendig ist (mit der Möglichkeit, auch direkten Kontakt aufnehmen zu können). Darüber hinaus ist Online-Beratung eine gute Möglichkeit, Menschen mit sehr schambesetzten Themen zu erreichen, um ihnen im Schutze völliger Anonymität Hilfe anzubieten. Als nächsten Schritt sehen wir die Notwendigkeit, eine wissenschaftlich fundierte Methodik der Online-Beratung weiter zu entwickeln." (EFL Erzbistum Köln)

Im Verlauf des Projektes konnten die Beratungsstellen und Selbsthilfeorganisationen vielfältige Erfahrungen mit dem neuen Beratungsmedium sammeln und die Online-Beratung in ihre alltägliche Arbeit integrieren. Online-Beratung hat sich hier als vielfältig einsetzbar gezeigt: Sie wurde informativ und klärend im Vorfeld, begleitend oder im Sinne der Nachsorge für das jeweilige Klientel eingesetzt wodurch die Ansprache und Erreichbarkeit unterschiedlichster Zielgruppen optimiert wurde und sich auch Arbeitsabläufe und -zeiten flexibilisieren ließen..

5. Ausblick

Ein wichtiger Schritt in Richtung Nachhaltigkeit ist die Fortführung des erfolgreichen Projektes ab August 2005 für weitere zwei Jahre. Rund 60 BKK haben sich nach Ablauf der Projektphase für die Fortsetzung dieses innovativen und erfolgreichen Serviceangebotes entschieden. Weitere Beratungseinrichtungen und Selbsthilfeorganisationen werden in das Projekt integriert, um ein breites Beratungsangebot für Ratsuchende langfristig zu etablieren. Während die Pilotphase noch durch den BKK Bundesverband finanziert wurde, werden die Kosten nun von den beteiligten Betriebskrankenkassen übernommen.

Durch die Kooperation der unterschiedlichen Akteure zeichnet sich dieses Projekt als bundesweit einmalig aus. Neue Wege der Information und Beratung konnten beschritten und damit innovative Ansätze zur Schließung von Versorgungslücken im Präventions- und Gesundheitsbereich aufgezeigt werden. Mit Hilfe des Projektes ist ein Hilfesystem und Netzwerk entstanden, das Betroffenen den Zugang zur Beratung erleichtert. Durch eine frühzeitige Beratung soll die Chronifizierung krankheitsrelevanter psychosozialer Belastungen vermieden bzw, verringert werden.

Psycho-soziale Online-Beratung wird, aller Voraussicht nach, in den nächsten Jahren stark zunehmen. Die leichte und kostengünstige Zugänglichkeit des Mediums für Ratsuchende, unabhängig von deren Wohnort, von der Zeit, der Mobilität sind nur einige der Vorzüge, die für diese Form der Beratung sprechen. Das BKK Lebenshilfe Online Projekt zeigt hier zukunftsweisende Wege.

Langfristig gilt es, die Online-Beratung verstärkt zu fördern und finanziell abzusichern. Im Sinne der Qualitätssicherung bedarf es weiterer wissenschaftlicher Forschung, insbesondere im Bereich der Methodik, und der Evaluation von Modellprojekten, um die Entwicklung von Qualifizierungsmaßnahmen zur Online-Beratung voranzutreiben

Anmerkungen:

[1] vgl. auch Risau, Petra/ Schumacher, Martin (2005): Online-Beratung im Netz - Hilfe oder Scharlatanerie. In: Lehmann/Kai/Schetsche, Michael: Die Google-Gesellschaft. Vom digitalen Wandel des Wissens. Transcript Verlag. Bielefeld.

[2] Der BKK BV setzt sich seit Jahren für eine systematische Förderung der Selbsthilfe ein. Dazu praktiziert er sowohl kassenarteneigene wie kassenartenübergreifende Kooperations- und Fördermodelle. Die Stärkung der Selbsthilfe, die Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Selbsthilfearbeit sind wichtige Schwerpunkte des BKK Bundesverbands.

[3] BKK Gesundheitsreport 2004:
<http://www.bkk.de/bkk/powerslave,id,601,nodeid,.html> (13.09.2005)

[4] Informationen und Zugang zur Expertenchatreihe:
http://www.beranet.de/verband/module/bkk_bundesverband/expertenchat.php?old=true
(13.09.2005)

[5] Ein ausführlicher Abschlussbericht des Modellprojektes „BKK Lebenshilfe Online“ erfolgt Ende 2005.