

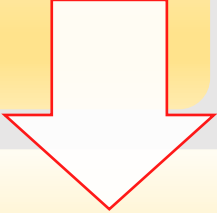


Virtuelle Impulsreihe, 15. April 2021

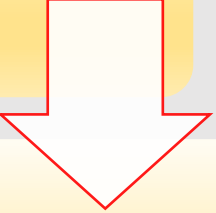
# Vorstellung des DRK-Onlineberatungssystems

# Das DRK-Onlineberatungssystem (DRK-OBS)

Verbindet Ratsuchende mit Beratenden durch ein **datensicheres System**.



Eröffnet einen **vertraulichen Kommunikationsraum**, der gleichwertig zu dem Besprechungsraum in der Einrichtung / der Beratungsstelle als digitaler Raum Sozialer Arbeit besteht.



Beratungs- und andere Fachkräfte können mit Ihren Klient\*innen damit - je nach Bedarf - entweder **nur persönlich, nur online** oder im **Blended Counseling**, der Kombination von beidem, kommunizieren und mit ihnen arbeiten.

# Die 3 Komponenten des DRK-OBS

Das DRK-OBS besteht aus einer **App** (über die die Ratsuchenden mit den Beratenden kommunizieren), einer **Beratungsoberfläche** (auf der die Beratenden vom PC ihrer Beratungsstelle aus antworten) und einem **Internen Fachaustausch** (zum kollegialen Austausch der Beratungsfachkräfte untereinander):

## App



## Beratungsoberfläche



## Interner Fachaustausch



# Beratung und Begleitung durch das DRK-GS



Das GS begleitet das DRK-OBS nutzende Strukturen bei Interesse

- Bei den notwendigen organisatorischen, konzeptionellen, beratungsfachlichen, methodischen und datenschutzrechtlichen Entwicklungsprozessen in der Beratung zur Einführung der Onlineberatung
- Bei der Überarbeitung deren bestehenden Beratungsansatzes zur fachlichen Verzahnung des On- und Offline-Angebots (Blended Counseling)
- Bei deren Öffentlichkeitsarbeit, um das neue Onlineangebot bei deren Zielgruppe bekannt zu machen

Von diesem Veränderungsprozess und Kompetenzzuwachs profitiert auch deren Präsenzarbeit enorm. Es kommt in der Präsenz- wie in der Onlinearbeit zu einer Qualitätsentwicklung.

# Aufbau einer Koordinierungsstelle



Wir empfehlen den Aufbau einer Koordinierungsstelle in jeder einführenden Struktur, die die folgenden Aufgaben für die gesamte Struktur wahrnimmt:

- Aufbau und Einführung der Onlineberatung unter Berücksichtigung aller spezifischen Bedarfe der spezifischen Arbeit in dieser Struktur
- Begleitung der Veränderungsprozesse
- Laufende Evaluation und Nachjustierung im Einführungsprozess
- Einpflegung der Berater\*innen ins technische System und Verwaltung dieser im System
- Ansprechstelle für den IT-Dienstleistenden
- Sicherstellung notwendiger Vertragswerke und des Datenschutzkonzepts

Das DRK-GS begleitet die Koordinierungsstelle auf Wunsch langfristig.

# Phasen der Implementierung



## Phase 1

Klärung aller Vorab-Fragen, Konzeptentwicklung, Aufbau der Struktur und Koordinierungsstelle, Planung von Abläufen und Prozessen zur Einführung des Onlineberatungssystems



## Phase 2

Begleitung beim Einstieg in die Onlineberatung und der Umsetzung



## Phase 3

Weitere Begleitung und Evaluation nach der Einführung, wenn die Onlineberatung schon erfolgreich läuft. Austausch unter allen Koordinierungsstellen und Wissenstransfer. Entwicklung einer Verweisberatungsstruktur online uvm.

**Bei Fragen, wenden Sie sich  
jederzeit gerne an uns!**

DRK-Generalsekretariat

**Nadja Hitzel-Abdelhamid**

Referentin Kompetenzentwicklung Onlineberatung

030 - 85404-251

0176 - 73 50 50 41

[n.hitzel-abdelhamid@drk.de](mailto:n.hitzel-abdelhamid@drk.de)