

SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

Alwin Bachmann, Stv. Leiter Infodrog
22. Januar 2026, NPG-Vernetzungsanlass 2026

Nationale Ebene

Das Online-Beratungsangebot von SafeZone.ch

Zielgruppen:

- Betroffene
- Angehörige und Nahestehende
- Fachpersonen der Regelversorgung*

*Psychische Gesundheit, Sozialberatung / -hilfe, Arbeitsintegration, Schulbereich, u.a.

Kompetent, sicher, anonym: SafeZone.ch ist Ihre Online-Plattform für Suchtberatung



SafeZone.ch bietet Online-Beratung zu Suchtfragen. Für Betroffene, deren Angehörige und Nahestehende, für Fachpersonen und Interessierte. Die Beratung ist kostenlos und anonym.

Die Online-Plattform wurde vom Bundesamt für Gesundheit und Infodrog in Zusammenarbeit mit verschiedenen Suchtfachstellen und Kantonen entwickelt.

Sie können unsere kostenlose und anonyme Online-Beratung nutzen, in Fragen und Antworten nach Erfahrungen und Tipps suchen, eigene Fragen öffentlich stellen oder sich mit einem Selbsttest orientieren.

Zur Online-Beratung

Ihre Fragen und unsere Antworten zu Abhängigkeit, Substanzkonsum und Hilfe bei Suchtproblemen:

Hallo, ich habe mal eine Frage und zwar habe ich die letzten zwei Wochen öfter Speed genommen letzte Woche 3 Tage hintereinander, dann habe ich 4 Tage Pause...

Ich organisiere ein Familienfest. Mein alleinstehender Bruder hat zurzeit massive Alkoholprobleme. Es besteht das Risiko, dass er sich dort betrinkt und mich in eine...

Ich würde gerne wissen, welche Möglichkeiten der Selbsttherapie es bei Mediensucht oder starker Abhängigkeit gibt, wenn man keine autoritäre Person hat, die den Ko...

Lokale Suchtfachstellen:

- Online-Beratungsleistungen

Infodrog:

- Operative Leitung und Koordination
- Betrieb und Entwicklung
- Qualitätssicherung und Datenschutz

BAG, Kantone:

- Strategische Steuerung
- Finanzierung

Fachbeirat

- Fachliche Unterstützung bei grösseren Entwicklungen

Massnahmenplan Nationale Strategie Sucht 2015-2028

Massnahme

2.2 Fördern der digitalen Prävention und Beratung

Das BAG fördert die Nutzung digitaler Kanäle. **Dies mit dem Ziel, den Zugang zu qualitativ hochstehender Beratung zu erleichtern und dadurch möglichst viele Menschen zu erreichen, die Fragen im Zusammenhang mit Sucht haben.** Online-Angebote ergänzen komplementär die Angebote vor Ort und tragen dazu bei, dass die Zielgruppen niederschwellig erreicht werden.

Aktivitäten

2.2.1 SafeZone.ch: Das BAG unterstützt die Online-Beratung zu Suchtfragen, die zusammen mit Infodrog, Kantonen und Beratungsinstitutionen durchgeführt und laufend ausgebaut wird. Mit digitaler Beratung, Information, Selbstmanagement und Blended Counseling werden diverse Zielgruppen erreicht.

2.2.2 Stopsmoking.ch: Der TPF unterstützt das nationale Beratungszentrum Rauchstopp. Dieses bietet eine telefonische Rauchstoppberatung sowie Online-Beratungen an. Raucherinnen und Raucher erhalten kostenlos professionelle Beratungsangebote und finden fundierte Informationen und Selbstmanagement-Tools.

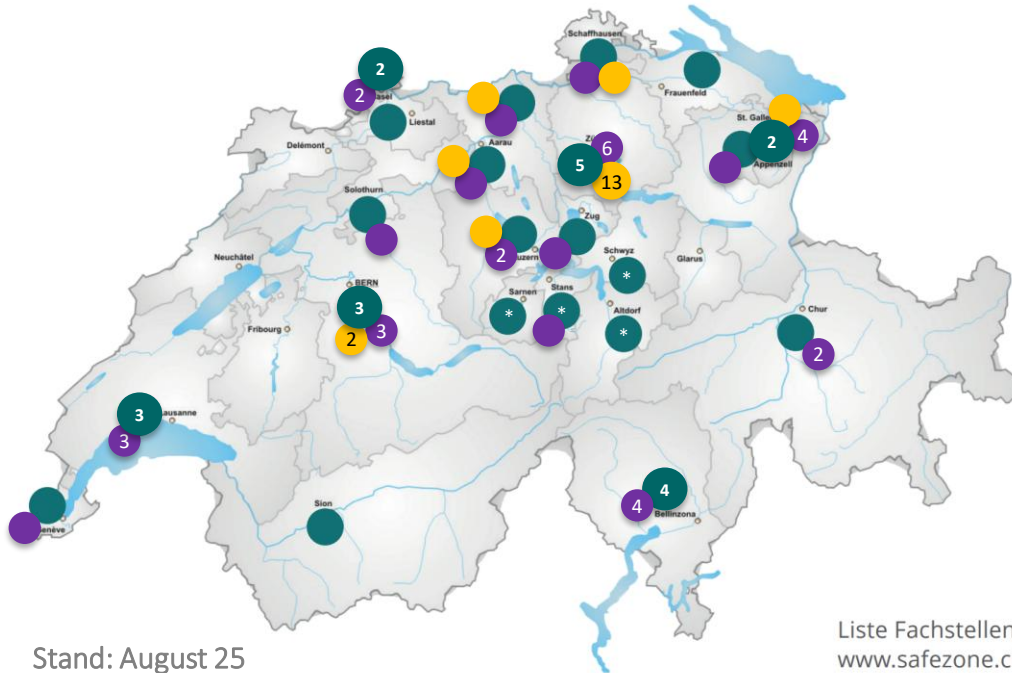
FEDERFÜHRUNG:

BAG

Infodrog

TPF

Fachnetzwerk und nationale Abdeckung



Online-Beratung SafeZone

67 Fachpersonen

31 Fachinstitutionen

(*Finanzielle Beteiligung im Verbund)

385 Stellenprocente

(DE 260 % / FR 75 % / IT 50 %)

SafeZone lokal

>200 Fachpersonen

31 Fachinstitutionen (+3 im Aufbau)

NoA-Coach-App lokal

20 Fachinstitutionen

FR: +5 im Aufbau

Beratung: online, sicher, anonym

Sie möchten Ihr Anliegen schriftlich und zeitlich ungebunden einer Beraterin oder einem Berater mitteilen?

Dann nutzen Sie unsere kostenlose und anonyme Online-Beratung. Sie können uns zu jeder Tageszeit schreiben. Wir beraten und unterstützen Sie.

[Persönliche Online-Beratung starten](#)

Sie haben bereits ein Benutzerkonto? [>Zum Login](#)



Wie funktioniert die Online-Beratung?

Unsere Online-Beratung ist kostenlos und anonym. Sie erhalten eine professionelle Beratung durch eine Suchtexpertin oder einen Suchtexperten. Die Kommunikation erfolgt datengeschützt. Ihre Daten werden nicht weitergegeben, Dritte können nicht mitlesen.

Schritt 1: Erstellen Sie ein persönliches und sicheres Online-Konto

Damit Sie von einer sicheren Online-Beratung profitieren können, legen Sie bitte einmalig ein Konto an ([>Konto anlegen](#)). Dabei müssen Sie keine persönlichen Daten hinterlassen, d.h. Sie müssen Ihre Identität nicht preisgeben.

Schritt 2: Schreiben Sie uns Ihre Anfrage

Schreiben Sie uns Ihre Fragen und Anliegen zum Thema Konsum und Sucht (z.B. Alkohol, Cannabis, Kokain oder andere Drogen; Glücksspiel oder Medienkonsum). Sie erhalten von Montag bis Freitag innerhalb von 3 Tagen eine Antwort von einer Beraterin oder einem Berater. An Feiertagen kann es länger dauern.

Schritt 3: Lesen Sie unsere Antwort und setzen Sie die Online-Beratung mit uns fort

Um unsere Antwort lesen zu können, müssen Sie [eingeloggt](#) sein. Um Ihre Daten zu schützen, kommuni-

Beratungsangebote von SafeZone.ch

Bedürfnis der ratsuchenden Person	Angebot auf SafeZone.ch	Link
Individuelle Beratung und Begleitung	a) Anonyme Online-Beratung	a) safezone.ch/de/beratung
Persönliche Beratung bei lokaler Fachstelle	b) Online-Direktkontakt bei einer lokalen Fachstelle c) Adressdatenbank	b) safezone.ch/de/blended-counseling c) suchtindex.infodrog.ch/de
Selbsteinschätzung und Selbstmonitoring	d) Selbsttest zu Alkohol, Tabak, Cannabis, Stress e) Links zu Selbstmanagement-Tools	d) safezone.ch/de/selbsttests/coach-waehlen e) Verschiedene Unterseiten, z.B. safezone.ch/de/selbsttests/alkohol
Information	f) Informationen zu Substanzen, Verhaltenssucht, Drug-Checking, Umgang mit Angehörigen	f) Verschiedene Unterseiten, z.B. safezone.ch/de/suechte-und-substanzen/alkohol
Selbsthilfe – Erfahrungen anderer	g) Öffentliche Fragen und Antworten h) Links zu Selbsthilfeangeboten	g) safezone.ch/de/fragen-und-antworten h) safezone.ch/de/selbsthilfe

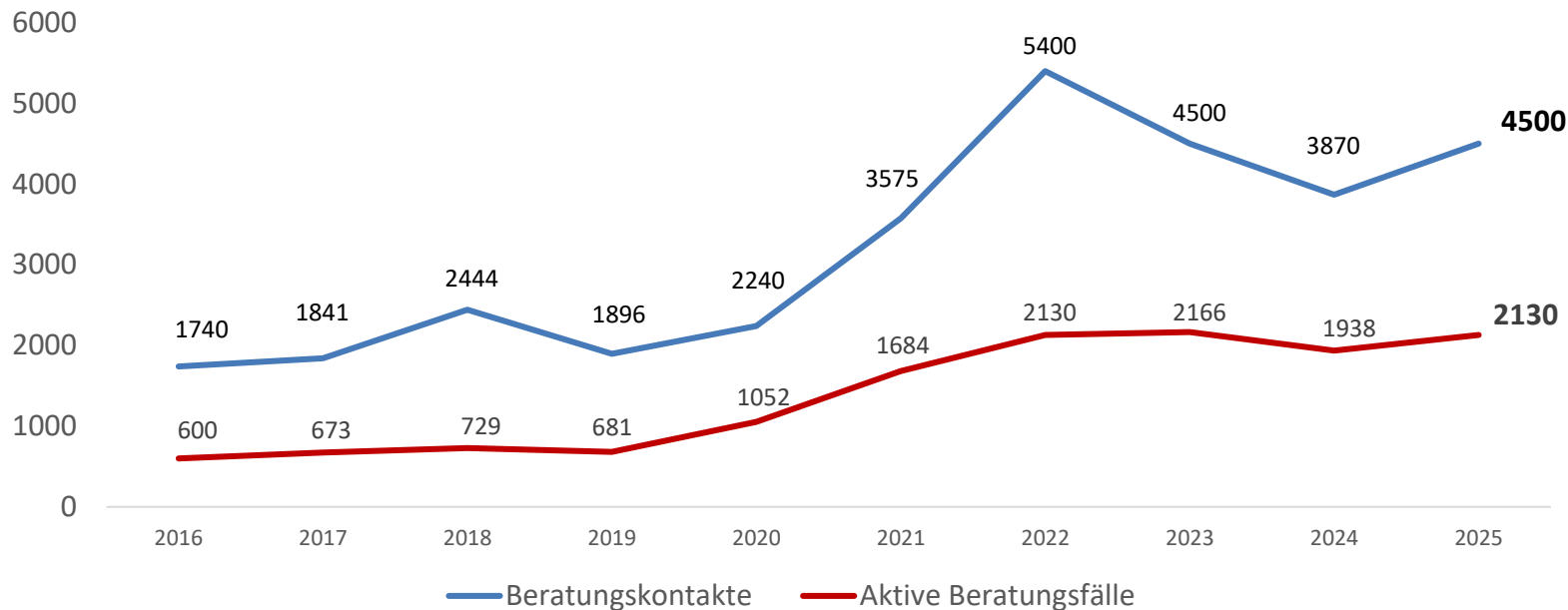
Nutzen für die Zielgruppen

- **Senkung der Zugangsschwelle** zur professionellen Hilfe
 - Einfacher und anonymer Erstkontakt → reduziert Scham und Angst vor Stigmatisierung
 - Erreicht Personen, die (noch) keine spezialisierten Angebote aufsuchen
- **Frühzeitige Hilfe** bei riskantem Konsum → senkt das Risiko einer Chronifizierung
- **Überbrückung der Wartezeit** für eine weiterführende Beratung oder Therapie
- **Aufrechterhaltung des Kontakts** durch schriftlichen Austausch

Nutzungszahlen

Entwicklung Nutzungszahlen

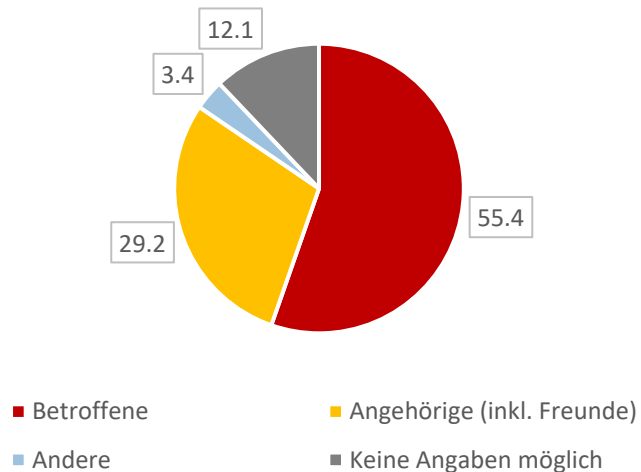
(SafeZone national / ohne lokale Nutzung)



2024: DE = 75%; FR = 16%; IT = 9%

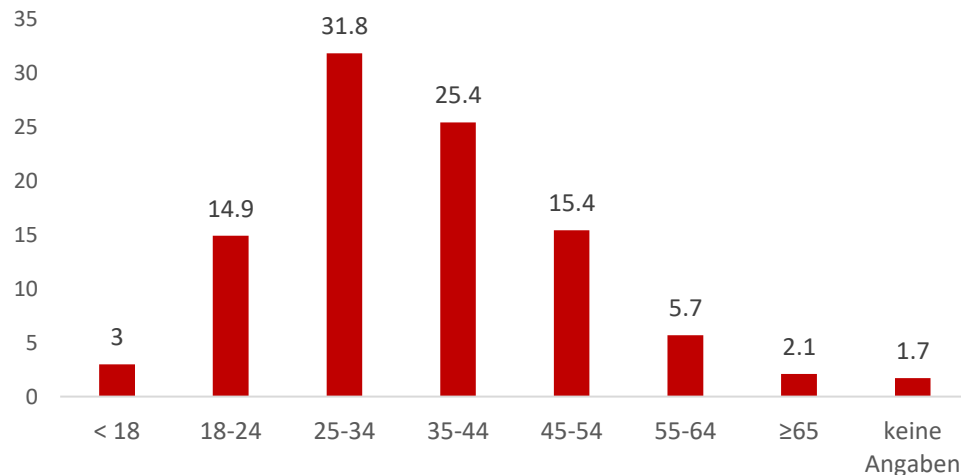
Profil der Ratsuchenden 2024 (n=1938)

Hilfesuchende Person (%-Anteile)



m = 42.4%; w = 53.3%; nicht-binär = 0.6%; k. A. = 3.7%

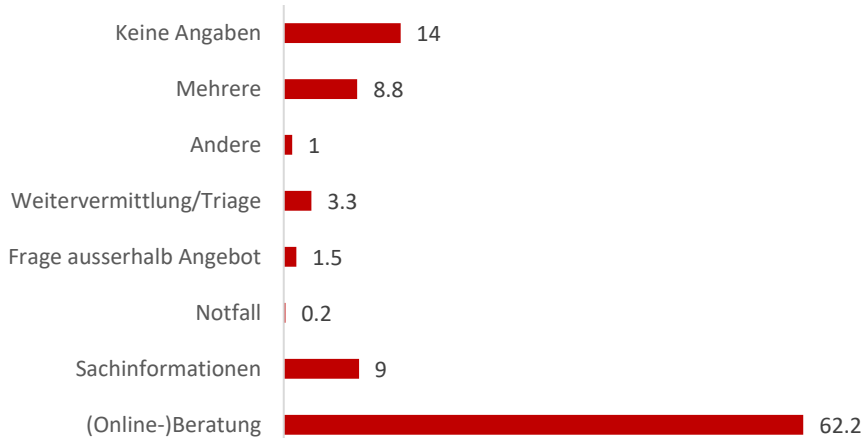
Alter (%-Anteile)



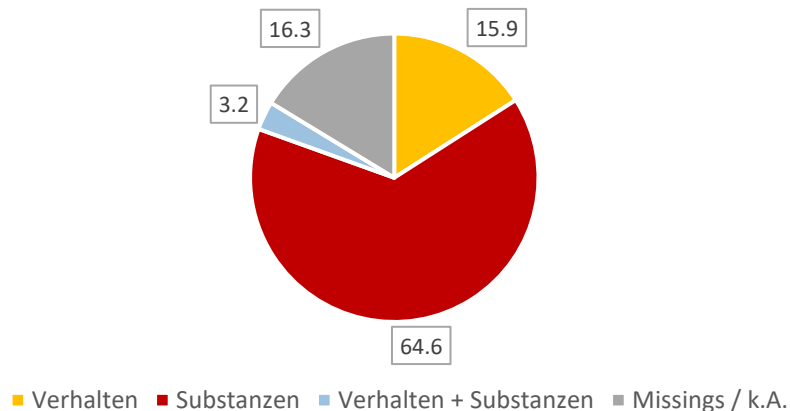
Ø-Alter Betroffene = 34.7J.; Ø-Alter Angehörige = 38.9J.; Range = 10J.-83J.

Ziel und Inhalt des Kontakts 2024 (n=1938)

Ziel des Kontakts (%-Anteile)



Verhältnis Substanz- und Verhaltenssüchte (%-Anteile)



Detaillierte Nutzungs-Statistiken siehe:

https://www.infodrog.ch/files/content/safezone_de/safezone-factsheet-2025.pdf

Problemlagen und Bedürfnisse der Klient:innen

Häufigste Problemlagen und Anteil am Gesamttotal der Beratungsfälle:

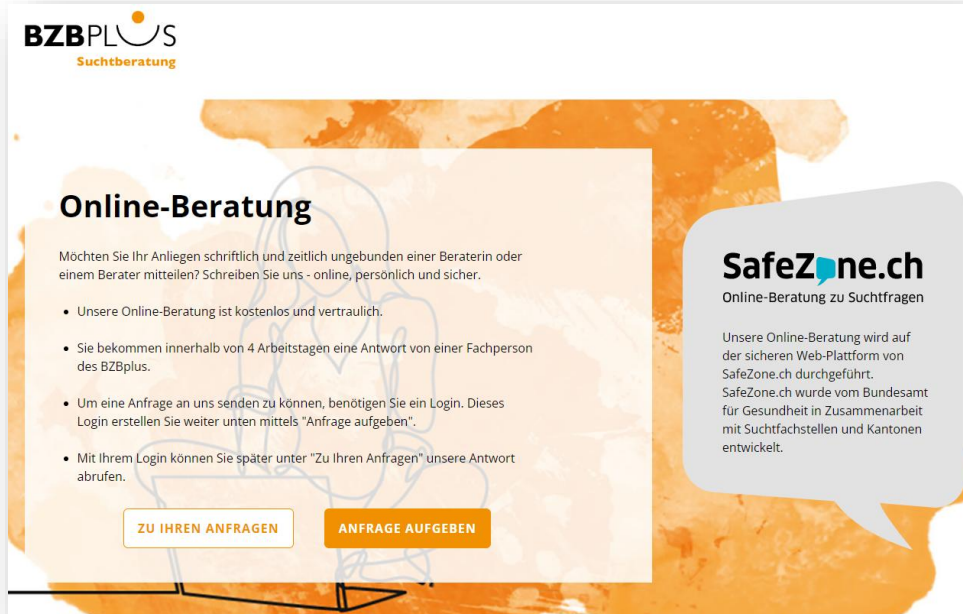
- Mehrere Problemlagen (rund ein Drittel)
- Suchtproblematik / Abhängigkeit (rund zwei Fünftel)
- Emotionale und psychische Probleme (rund ein Viertel)
- Beziehungsschwierigkeiten (rund ein Fünftel)

Anmerkung: die Anteile basieren auf einer Kategorisierung der Beratungsakten durch die Fachpersonen. Sie bilden lediglich ab, was die Klient:innen in der textlichen Beratungskommunikation preisgegeben haben.

Lokale Ebene

Nutzung der SafeZone-Tools für Online-
Beratung und Blended Counseling
durch lokale Fachstellen

SafeZone.ch-Tools für lokale Beratung und Blended Counseling: Beispiel Erstkontakt online



BZBPLUS
Suchtberatung

Online-Beratung

Möchten Sie Ihr Anliegen schriftlich und zeitlich ungebunden einer Beraterin oder einem Berater mitteilen? Schreiben Sie uns - online, persönlich und sicher.

- Unsere Online-Beratung ist kostenlos und vertraulich.
- Sie bekommen innerhalb von 4 Arbeitstagen eine Antwort von einer Fachperson des BZBplus.
- Um eine Anfrage an uns senden zu können, benötigen Sie ein Login. Dieses Login erstellen Sie weiter unten mittels "Anfrage aufgeben".
- Mit Ihrem Login können Sie später unter "Zu Ihren Anfragen" unsere Antwort abrufen.

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Unsere Online-Beratung wird auf der sicheren Web-Plattform von SafeZone.ch durchgeführt. SafeZone.ch wurde vom Bundesamt für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Suchtfachstellen und Kantonen entwickelt.

[ZU IHREN ANFRAGEN](#) [ANFRAGE AUFGEBEN](#)



BZBPLUS
Suchtberatung

[Anmelden](#)

Willkommen in unserem sicheren Beratungsbereich

Hier erhalten Sie eine persönliche und kostenlose Online-Beratung zu Suchtthemen.

☐ Ich bin mit den [Datenschutzbestimmungen](#) einverstanden.

[Neues Konto erstellen](#)

Haben Sie bereits ein Konto?
[Hier geht's zur Anmeldung](#)

Um Ihnen eine persönliche und datensichere Online-Beratung zu garantieren, müssen Sie zuerst ein Benutzerkonto erstellen, bevor Sie die Beratung starten können.

Blended Counseling: Beispiel Erstkontakt face-to-face

16:50 77%

Santé bernoise
Berner Gesundheit

Se connecter

Vous avez scanné le code QR de votre consultant/e. Veuillez créer votre compte ici pour vous mettre directement en contact.

Inscription unique

Vous devez créer un compte ici pour être mis en relation directe avec votre conseiller de référence.

Informations pour la connexion

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Répéter le mot de passe

Informations nécessaires

Choisir

17:35 75%

Santé bernoise
Berner Gesundheit

Lucia Santé bernoise

Bienvenue dans notre espace sécurisé de consultation

27.01.2021 Oubli

Bonjour,
Lors de notre dernier rdv j'ai oublié de vous dire que...

27 janv. 2021 - 17:35

Votre demande

17:59 74%

Santé bernoise
Berner Gesundheit

Lucia Santé bernoise

Bienvenue dans notre espace sécurisé de consultation

27.01.2021 Oubli

Bonjour,
Lors de notre dernier rdv j'ai oublié de vous dire que...

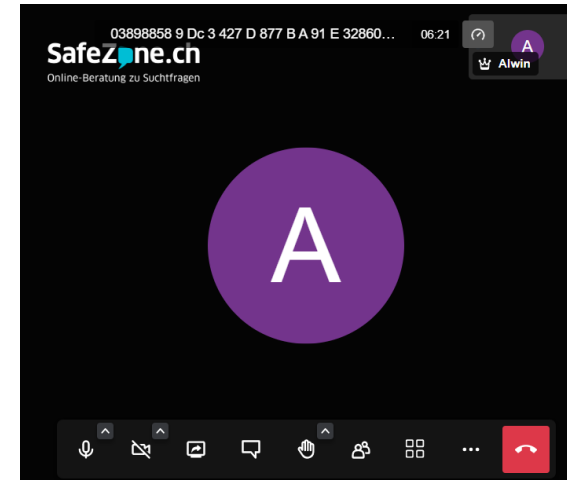
27 janv. 2021 - 17:35

Bonjour,
il n'y a aucun souci. Si vous voulez nous pouvons en discuter par appel vidéo. Voici le lien:

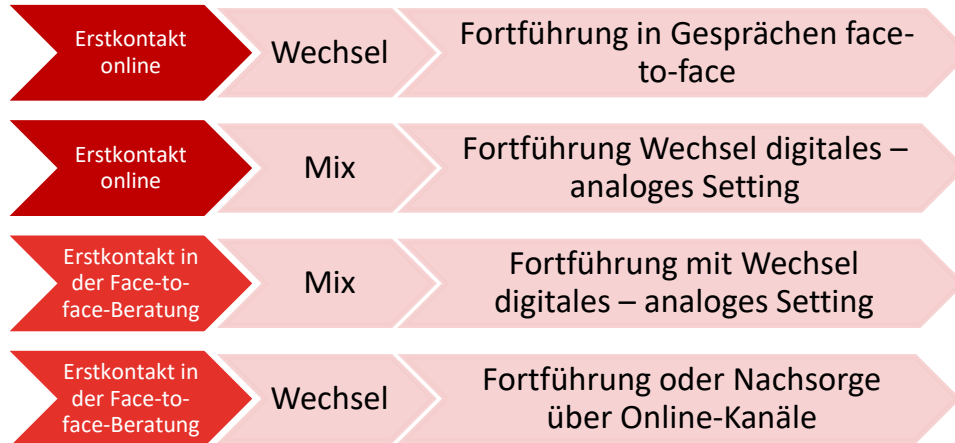
27 janv. 2021 - 17:59

meet.safezone.ch/e66223c5-81fd-4e70-b6fb-58c893b5d06d

Votre demande



Blended Counseling: mögliche Verläufe



Wirkfaktoren* Blended Counseling:

- Tiefere Zugangsschwelle, Lebensweltnähe
 - Passgenauigkeit
 - Flexibilisierung (zeitlich, räumlich, Prozess)
 - Intensivierung Beratungsprozess
 - Stabilisierung Beratungsbeziehung
 - Erleichterter (Erst-)Kontakt
-
- Klient:innen-Zufriedenheit wird erhöht
 - Förderung der Kontinuität
 - Verbesserte Zielerreichung
 - Effiziente Ressourcennutzung

* Vgl. Hörmann/Tschopp/Wenzel (2023)

<https://www.blended-counseling.ch/>

Einsatz von KI:

SafeZoneGPT - Entwicklungen
und Perspektiven

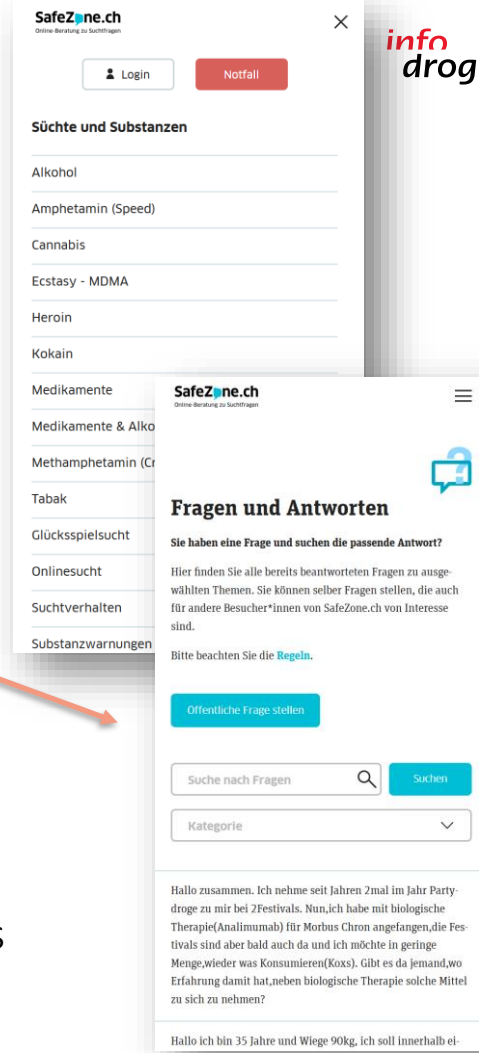
Was ist der SafeZoneGPT?

- Ein **digitaler Helfer** in Form eines LLM-Chatbots
- Beantwortet Fragen **basierend auf Inhalten von SafeZone.ch**
 - Texte zu Substanzen und Suchtformen
 - Öffentliche Fragen und Antworten
 - **Aber nicht: sichere Online-Beratungen**

Ziel:

- Einfacher Zugang auf fundierte Informationen und Antworten
- Individueller «Simple Advice»
- Vermittlung von Hilfsangeboten und Selbstmanagement-Tools

Quellen



Eigenschaften und Grenzen

Sprachstil und Quellen:

- Sachlich-neutraler Ton
- Quellen- und Linkangaben bei jeder Antwort
- Gezielte Weitervermittlung bei Bedarf

Was kann der SafeZoneGPT nicht?

- Kein Ersatz von Online-Beratung
- Keine Begleitung oder Coaching
- Keine fortlaufende Interaktion
- Keine Gedächtnisfunktion

Aktueller Stand

In Entwicklung, Launch frühestens 3. Quartal 2026

Test- und Optimierungsprozess:

- Jun. - Dez. 25: Aufbau, interne Testphase Infodrog
- Jan. 26 - Apr. 26: Testing durch SafeZone-Berater:innen und Fachpartner
- Mai. - Aug. 26: Optimierungen, Datenschutzregelungen
- Ab Sept. 26: Going-public Betaversion*

*Falls die Validierung erfolgreich abgeschlossen wird.

Was sind die Risiken von Kokain? Wie gehe ich vor, wenn ich den Konsum reduzieren möchte?

- Kokainkonsum birgt verschiedene Risiken, sowohl körperlich als auch psychisch. Zu den körperlichen Risiken gehören Verengung der Blutgefässe, erhöhter Blutdruck, Herzinfarktrisiko und Schäden an inneren Organen. Psychisch kann Kokain zu Euphorie, aber auch zu Ängsten, Aggressivität und depressiven Verstimmungen führen. Langfristig kann es zu einer Kokainabhängigkeit mit starken Entzugerscheinungen wie Craving, Antriebslosigkeit und Schlafstörungen kommen ¹ ² .

Wenn Sie Ihren Kokainkonsum reduzieren möchten, gibt es verschiedene Selbsthilfe-Tools und Beratungsangebote, die Sie unterstützen können. Zum Beispiel bietet SafeZone einen **Kokain-Selbsttest** an, der Ihnen hilft, Ihren Konsum einzuschätzen und erste Schritte zur Reduktion zu planen. Zudem gibt es Online-Tools wie **SNOWcontrol.ch** und die **Arud Konsumtagebuch-App**, die Sie bei der Reduktion unterstützen können ³ .

Für eine persönliche Beratung können Sie sich an lokale Suchtfachstellen wenden oder die **anonyme Online-Beratung von SafeZone** nutzen ¹ ³ .

☰ Referenzen anzeigen



Screenshot aus der Testumgebung

Herzlichen Dank

Alwin Bachmann

a.bachmann@infodrog.ch

Tel. direkt: 031 370 08 81

Informationsgrundlagen

- <https://www.infodrog.ch/de/aktivitaeten/onlineberatung.html>
- <https://www.infodrog.ch/de/wissen/praeventionslexikon/online-beratung.html#top>
- <https://www.prevention.ch/collection/symposium-online-beratung-blended-counseling-digitale-selbsthilfe>
- <https://www.blended-counseling.ch/>
- [SuchtMagazin Nr. 2/2024 – KI und Sucht - suchtmagazin](#)

Literatur

- Bachmann, A./Ettlin, R. (2018): Wirkfaktoren in der Online-Beratung am Beispiel des Portals SafeZone.ch. Case Management 4/18.
- Bachmann, A./Hunkeler, B. (2021): Online-Beratung und Blended Counseling erweitern den Zugang zu Beratungsangeboten. In: Suchtmagazin 47(6), S. 22-26. Bern: Infodrog.
- Eichenberg, C./Hübner, L. (2019): Digitalisierung im Gesundheitsbereich. In: Suchtmagazin 45(2), S. 4-12. Bern: Infodrog.
- Engelhardt, E.M. (2021): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, E.M./Kühne, S. (2025): Künstliche Intelligenz in der Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hörmann, M./Tschopp, D./Wenzel, J. (2023): Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.