



[Arbeitsgruppen >> Coronavirus - Infobörse >> Austausch >> Beiträge >> Beratungsarbeit >> Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – FAQ zur Nutzung digitaler Tools](#)

Datum: 08.04.2020 12:13

Eingestellt für: Johannes Landstorfer

Letzte Änderung: 08.04.2020 13:42

Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – FAQ zur Nutzung digitaler Tools

Wegen der Corona-Pandemie sind viele Angebote und Beratungsstellen der Caritas aktuell für den Publikumsverkehr geschlossen. Wie können digitale Werkzeuge in dieser Situation für die Aufrechterhaltung der Angebote genutzt werden? Die folgenden FAQs wollen Ehrenamtlichen, Verantwortlichen und Mitarbeiter_innen Orientierung bieten.

Meine Beratungsstelle musste Corona-bedingt schließen. Können wir über die Online-Beratungsplattform der Caritas weiterarbeiten?

Grundsätzlich ja – soweit das Beratungsfeld auf der Online-Beratungsplattform schon verfügbar ist. Alle Diözesancaritasverbände sowie fünf Fachverbände beteiligen sich an der Online-Beratungsplattform, so dass ihre Ortsverbandsmitglieder die Plattform nutzen können. Derzeit gibt es für 17 Beratungsbereiche Online-Angebote. Wenden Sie sich an das [Referat Online-Beratungsplattform](#), um für Ihre Beratungsstelle einen Zugang anlegen zu lassen.

Für die Teilnahme an der Online-Beratung der Caritas brauchen Sie eine Fortbildung, damit Sie in der Bedienung der digitalen Instrumente sicher sind und die Besonderheiten der digitalen Beratung kennen. Fortbildungen per E-Learning und Webinar bietet die [Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbands](#) und in den ostdeutschen Diözesen das [Projekt Tandem 4.0.](#)

Sie sollten nicht per E-Mail mit Ihren Klient_innen in Kontakt gehen/bleiben, denn wir haben die Verantwortung dafür, den Problemen der Klient_innen mit absoluter Vertraulichkeit zu begegnen. In dem Beitrag „Online-Beratung ist nicht E-Mailberatung“ erläutern wir, warum die Vertraulichkeit per E-Mail nicht gegeben ist.

Welche Beratungsformate bietet die Online-Beratungsplattform?

Über die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes können datensichere Mail-Beratungen und auch Einzelchats durchgeführt werden. Eine Gruppen-Chat-Funktionalität ist derzeit erst für die Sucht-Selbsthilfe des Fachverbandes Kreuzbund programmiert. Videoberatung ist für zukünftige Versionen vorgesehen und steht daher noch nicht zur Verfügung.

Mehrere Videos zeigen: [So funktioniert die Online-Beratung](#)

Wie kann ich Gruppengespräche online führen?

Da die Online-Beratungsplattform der Caritas eine Gruppen-Chat-Funktionalität bisher nur in einem Bereich anbieten kann, müssen Gruppen, Dienste und Einrichtungen, die diese Funktionalität benötigen, vorerst auf andere Anbieter zurückgreifen.

Die Moderator_innen und Verantwortlichen für die Gruppen müssen die Daten ihrer Teilnehmer_innen schützen. Es ist wichtig, dass keine unsicheren, oder den Datenschutzerfordernungen nicht genügenden Werkzeuge verwendet werden. Die Entscheidung über den Einsatz liegt bei den jeweiligen Trägern, die Erfüllung von Datenschutzerfordernungen können nur die jeweiligen Aufsichtsbehörden (rechtssicher) bestätigen.

Mögliche Anbieter: **Wire** (messenger), **Threema** (messenger), bei entsprechender Konfiguration **Microsoft Teams**. Sollte Office 365 nicht verfügbar sein: **Rocket.Chat**. Differenzierte Informationen dazu finden Sie in der Übersichtstabelle „Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – Überblick über digitale Tools“.

Wie kann ich per Video beraten?

Auch Videochat-Funktionalität wird aktuell von Einrichtungen häufiger nachgefragt, u.a. weil Kostenträger signalisiert haben, die vereinbarten Vergütungssätze unverändert weiterzubezahlen, wenn Leistungen über die Nutzung digitaler Kontaktmöglichkeiten fortgeführt werden (vorausgesetzt, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind erfüllt).

Da die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbands diese Funktionen noch nicht anbieten kann, müssen die Dienste und Einrichtungen vorerst auf andere Anbieter zurückgreifen. Für den Einzel-Videochat stehen einige Lösungen bereit, die von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung empfohlen werden und die abrechnungsfähige Beratungen aus Sicht der Krankenkassen (GKV) erlauben. Keine der Lösungen erlaubt Gruppenchats mit mehr als 5 Personen – dafür kommen aber reguläre Videokonferenz-Lösungen in Betracht (s. entsprechender Punkt in der Übersichtstabelle „Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – Überblick über digitale Tools“).

Die Liste der [Kassenärztlichen Bundesvereinigung](#) zeigt die zugelassenen Anbieter, mehr Informationen zu ausgewählten Lösungen finden Sie in unserer Übersichtstabelle „Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – Überblick über digitale Tools“.

Kann ich Gruppenformate über eine Videokonferenz ermöglichen?

Bis über die Online-Beratungsplattform des DCV auch Video-Formate angeboten werden können, muss auch hier auf andere Anbieter zurückgegriffen werden. Die folgende Orientierung soll helfen, sichere, den Datenschutzerfordernungen genügende Werkzeuge zu verwenden. Wünschenswert ist eine Fokussierung auf wenige unterschiedliche Lösungen, um später den Umstieg einfacher gestalten zu können. Die Entscheidung über den Einsatz liegt weiter bei den jeweiligen Trägern, die Erfüllung von Datenschutzerfordernungen können nur die jeweiligen Aufsichtsbehörden (rechtssicher) bestätigen. Entsprechende vertragliche Absicherungen bzgl. Sozialdatenschutz sind mit den Anbietern jeweils abzuschließen.

Mögliche Anbieter: **BlueJeans**, bei entsprechender Konfiguration **Microsoft Teams**. Sollte Office 365 nicht verfügbar sein: **Jitsi**. Für Gruppen mit höchstens 4 Teilnehmenden kommt auch **Wire** (Pro) in Frage. (mehr Informationen in der Übersichtstabelle „Hilfe und Beratung in Zeiten der Corona-Pandemie – Überblick über digitale Tools“)

Wieso kann ich nicht einfach eine WhatsApp- oder Facebook-Gruppe für die Beratung oder Selbsthilfegruppe aufmachen?

Über bekannte Messenger-Tools wie WhatsApp und Telegram sowie SocialMedia-Plattformen wie Facebook, Slack, Discord oder andere Video-Tools wie Houseparty ist Gruppen-Text-Chat und / oder Video-Chat ebenfalls möglich. Vereinzelt werden auch diese Tools von Einrichtungen in Erwägung gezogen, u.a. weil diese Tools auch privat genutzt werden.

In der psychosozialen Beratung werden sensible Daten ausgetauscht. Datensicherheit und Datenschutz sind unabdingbar. Die oben genannten Tools erfüllen diese Anforderungen nicht (u.a. wegen des Serverstandorts, des Zugriffs auf die Kontakte der Nutzer_innen oder der Datenschutz-Policy des Anbieters) und sollten **auf gar keinen Fall für Beratung und Behandlung – nicht nur im Bereich der Caritas – verwendet werden**. Eine Ausnahme bilden die als datensicher bekannten Messenger Wire und Threema (s. oben „Wie kann ich Gruppengespräche online führen“).

Ebenso sollten Sie nicht per E-Mail mit Ihren Klient_innen in Kontakt gehen/bleiben, weil die Vertraulichkeit per E-Mail nicht gegeben ist (s. Beitrag „Online-Beratung ist nicht E-Mailberatung“).

Erarbeitet von und mit Dr. Daniela Ruf, Cornelius Wichmann, Andrea Bartsch, Johannes Landstorfer | Deutscher Caritasverband