Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit in der bundesweiten Telefonberatung der deutschen Aidshilfen (Juni 2022)

Die Telefonberatung der Aidshilfen wird im Sinne des Selbstverständnisses von Aidshilfe - **VERTRAULICH, VERLÄSSLICH, KOMPETENT** - angeboten.

Alle Mitarbeiter*innen der bundesweiten Telefonberatung sind den folgenden Qualitätsstandards verpflichtet:

VERTRAULICHKEIT

Um die Vertraulichkeit der Beratungssituation und den Schutz persönlicher Daten von Ratsuchenden sicherstellen zu können, bedarf es folgender Maßnahmen:

1. Alle Berater*innen werden mit Beginn ihrer Tätigkeit auf die Verschwiegenheit und die einzuhaltenden Regeln des Datenschutzes schriftlich verpflichtet und in regelmäßigen Abständen an diese Vereinbarungen erinnert.
2. Die Beratung findet in einem Raum statt, der gewährleistet, dass die Beratung in ruhiger, ungestörter und vertraulicher Atmosphäre stattfinden kann. Eine Schaltung der Nummer erfolgt ausschließlich über die Deutsche Aidshilfe auf einen Anschluss, der für das übernommene Zeitfenster nur für diese Beratung genutzt wird.
3. Die Berater*innen melden sich immer mit „Anonyme Telefonberatung der Aidshilfen“.
4. Daten werden im Monitoring anonym erfasst. Sie sind nicht zur Weitergabe an Dritte bestimmt.

5. Bei der Bundesnetzagentur Telekommunikation ist die Nichterkennbarkeit[1] der Beratungsrufnummer beantragt.
6. Die Rufnummer der Anrufer*innen ist unterdrückt und kann von Berater*innen nicht eingesehen werden.

VERLÄSSLICHKEIT

Ein zentraler Aspekt von Verlässlichkeit ist die Transparenz über Art und Verfügbarkeit des Angebots, Seriosität des Anbieters und Qualität der Dienstleistungen.

Maßnahmen zur Schaffung von Transparenz:

1. Zu den angekündigten Beratungszeiten ist das Beratungstelefon verlässlich besetzt. Außerhalb der Beratungszeiten weist eine Bandansage auf die Erreichbarkeit hin.
2. In der Bewerbung des Angebotes werden den Nutzer*innen alle relevanten Informationen zur Verfügung gestellt:

- Informationen über den Träger
- Hinweise auf evtl. Sponsoren des Angebotes,
- Informationen über Erreichbarkeit des Beratungsangebotes.

3. Die beteiligten Institutionen verpflichten sich zur verlässlichen Erfüllung der übernommenen Dienste und übernehmen bei Verhinderung die Verantwortung für einen Ersatz.

KOMPETENZ

Die bundesweite Telefonberatung ist in ein Gesamtberatungskonzept eingebettet (siehe Anhang „Einstieg in die bundesweite Telefonberatung“) und orientiert sich an wissenschaftlich fundierten Beratungsmethoden. An die Telefonberatung werden die gleichen fachlichen Anforderungen gestellt wie an alle anderen Beratungsangebote. Hinzu kommen Anforderungen bezüglich der spezifischen Medienkompetenz.

1. Es ist sichergestellt, dass zu jeder Zeit nur entsprechend geschulte Berater*innen das Beratungstelefon bedienen.

---

[1] Siehe www.bundesnetzagentur.de , Telekommunikation, Nichterkennbarkeit von Rufnummern.

2. Beratung am Telefon findet durch ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter*innen statt,

   a.) die eine Schulung für die Telefonberatung im Umfang von mindestens 50 Stunden (Arbeitseinheiten a 45 min.) absolviert haben, die sich in ihren Inhalten an den Trainings für Berater*innen der Deutschen Aidshilfe e.V. und der Akademie Waldschlösschen orientiert.

   b.) die an mindestens fünf Hospitationsterminen teilgenommen haben,

   c.) die ein Gespräch geführt haben, indem sowohl die Berater*in als auch der*die regionale Koordinator*in zum Ergebnis kommen, dass der*die Berater*in alle Voraussetzungen besitzt, um am Telefon kompetent beraten zu können.

   d.) die vor Ort in eine ehrenamtliche Berater*innengruppe oder ein hauptamtliches Team eingebunden sind.

   e.) die mindestens einmal pro Jahr an einer Hospitation teilnehmen. Wenn aus Gründen der Qualitätssicherung ein*e zweite*r Berater*in mithört, muss dies dem*der Anrufer*in transparent gemacht werden.

3. Die fachliche Verantwortung und Koordination des Bereichs Telefonberatung ist durch die Benennung eines*r regionalen Koordinator*in geregelt. Ihm*ihr obliegt die Aufgabe der Auswahl und Anleitung neuer Mitarbeiter*innen und der fortlaufenden Qualitätssicherung. In diesem Kontext werden 8 – 10 Termine pro Jahr für Reflexions- und Fortbildungsmöglichkeiten für die Telefonberater*innen angeboten.

4. Berater*innen werden in Ausbildung und in den regelmäßig stattfindenden Gruppentreffen immer wieder für ihre eigenen Grenzen und die Rolle der Telefonberatung im Gesamtangebot von Aidshilfe sensibilisiert. Es werden ihnen ausreichende Informationen über Weiterverweisungsmöglichkeiten sowohl bundesweit, als auch innerhalb der eigenen Aidshilfe und im regionalen Versorgungssystem zur Verfügung gestellt.

5. Einmal jährlich findet ein Berater*innentreffen statt. Dieses wendet sich entweder an die regionalen Koordinator*innen zum Austausch oder ist offen für alle Berater*innen für Austausch und Fortbildung. Bei einem Koordinator*innentreffen kann die Teilnahme in Ausnahmefällen an eine*n Berater*in aus dem Team delegiert werden. Diese haben dann auch Stimmberechtigung bei Abstimmungen.

6. Alle Berater*innen verpflichten sich, sich über das „Fachportal Beratung unter https://profis.aidshilfe.de/ zu informieren und mindestens einmal im Quartal das Online-Forum zu besuchen. Erfolgt das Einloggen nicht, wird das Profil nach Rücksprache mit dem*der regionalen Koordinator*in gelöscht.
7. Die Informationsvermittlung in der Telefonberatung orientiert sich an den Wissensstandards, wie sie in den jeweils aktuellen Ausgaben der „Infomappe für die Beratung“ festgelegt sind und im Fachportal Beratung veröffentlicht werden.
8. Zum Zwecke der Statistik werden anonymisierte Daten in die Software der bundesweiten Telefonberatung eingetragen.
9. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben stehen den Berater*innen folgende Materialien zur Verfügung:
   - „Infomappe für die Beratung in Aidshilfen.“
   - Fachportal Beratung unter https://profis.aidshilfe.de/
   - Internetzugang mit Zugang zur Beratungsplattform