



## **Beratungs- und Behandlungskonzept**

Blaues Kreuz Zürich

Fachbereich Beratung

### **Impressum**

Blaues Kreuz Zürich

Beratungsstellen für Alkohol- und Suchtprobleme

Mattengasse 52 • 8005 Zürich

Rosenstrasse 5 • 8400 Winterthur

[www.bkzh.ch](http://www.bkzh.ch)

Redaktion und Layout

Antje Mohn

Urs Ambauen

Patrick Jola

Zürich, Mai 2019/Anpassung August 2021/ Anpassung November 2025

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Ethische Grundhaltung.....	3
2.1 Menschenbild .....	3
3. Unser Problemverständnis.....	3
3.1 Sucht.....	3
3.2 Mitbetroffenheit der Angehörigen .....	4
3.3 Sucht am Arbeitsplatz .....	4
3.4. Sucht und Häusliche Gewalt .....	4
4. Zielgruppen und Angebote .....	5
4.1 Zielgruppen.....	5
4.2 Angebote .....	5
4.2.1 Gender- und migrationsspezifische Angebote.....	6
5. Der Beratungsprozess.....	6
5.1 Kontaktaufnahme .....	6
5.2 Erstgespräch .....	6
5.3 Problem- und Ressourcenanalyse: .....	6
5.4 Behandlungsphase.....	6
5.4.1 Umgang mit Notfällen und akuten Krisen.....	7
5.5 Abschlussphase .....	7
6. Ziele der Beratung .....	7
7. Fachliche Ausrichtung und Methodik .....	8
7.1 Qualifikation der Beratenden .....	8
7.2 Angewandte Methoden .....	8
8. Vernetzung .....	9
9. Qualitätssicherung .....	9
9.1 Qualität.....	9
9.2 Beschwerdeweg.....	10
10. Infrastruktur der Fachstelle .....	10
10.1 Infrastruktur.....	10
10.2 Standorte und Erreichbarkeit .....	10
11. Öffentlichkeitsarbeit.....	11
12. Finanzierung.....	11

## **1. Einleitung**

Das Blaue Kreuz Zürich ist ein politisch und konfessionell unabhängiger Verein und Teil des Schweizerischen und des Internationalen Blauen Kreuzes. Zudem ist es Mitglied im Verein Fachstellen Sucht Kanton Zürich (FSKZ).

Das vorliegende Konzept orientiert sich an den Leitlinien dieser Organisationen.

Es gibt Auskunft über die ethische Grundhaltung, das fachliche Verständnis und die aktuellen Angebote unserer Beratungsstellen in Zürich und Winterthur. Das Konzept bildet den Rahmen für die tägliche Arbeit und ist für die Mitarbeitenden verbindlich. Ausserdem dient es als Orientierungshilfe für unsere Klientinnen und Klienten und als Information für die Fachöffentlichkeit.

## **2. Ethische Grundhaltung**

### **2.1 Menschenbild**

Wir sind von einem umfassenden, christlichen Menschenbild inspiriert, welches die Integrität und die Würde jedes Einzelnen achtet. Den Menschen sehen wir als Einheit von Körper, Seele und Geist. Seine Persönlichkeit, seine Art das Leben zu gestalten und die Herausforderungen des Alltags zu meistern, sind Teil eines stetigen Interaktionsprozesses mit seiner Umwelt.

### **2.2 Grundsätze der Beratung**

Es ist uns wichtig, eine tragfähige, vertrauensvolle Beziehung zu unseren Klientinnen und Klienten aufzubauen. Diese beinhaltet Problemoffenheit, Wertschätzung und Toleranz sowie inhaltliche und methodische Handlungskompetenz.

Beratung heisst für uns, Menschen in ihrer Entwicklung zu begleiten, ihre Gesundheit zu stärken und damit ihre Lebensqualität zu fördern. Gemeinsam erarbeiten wir alternative Perspektiven und Veränderungsmöglichkeiten, die eine Chance bieten, bisher ungenutzte und blockierte Fähigkeiten zu aktivieren und zu entwickeln.

Je nach Ausprägung der Suchtproblematik werden Möglichkeiten und Handlungsspielräume zur autonomen Lebensgestaltung beeinträchtigt. Wir unterstützen unsere Klientinnen und Klienten darin, wieder mehr Selbstständigkeit zu erlangen, ihre Ressourcen zu nutzen oder neue zu entdecken, aber auch Grenzen und Beeinträchtigungen anzuerkennen.

Wir unterstehen der Schweigepflicht gemäss dem kantonalen Datenschutzgesetz.

## **3. Unser Problemverständnis**

### **3.1 Sucht**

Wir orientieren uns an der aktuellen Definition von Abhängigkeit und schädlichem Gebrauch von Alkohol und anderen Substanzen, wie sie von den Diagnosesystemen ICD 10 und 11 und DSM-V beschrieben werden.

Sucht verstehen wir als komplexes Zusammenspiel von biologischen, psychologischen und sozialen Faktoren. Häufig ist der Einsatz von Suchtsubstanzen zunächst eine nützliche Strategie, um Störungen und Beeinträchtigungen zu verringern oder auszugleichen. Wenn Suchtsubstanzen über einen längeren Zeitraum missbräuchlich konsumiert werden, kann dies zu einer Abhängigkeitserkrankung

führen, welche wiederum neue Störungen und Beeinträchtigungen (körperlich, psychisch und/oder in sozialen Belangen) verursacht. Der Zugang zu Ressourcen und Fähigkeiten geht zunehmend verloren.

### **3.2 Mitbetroffenheit der Angehörigen**

Die Sucht eines Menschen wirkt sich auch auf sein weiteres soziales Umfeld aus. Das Leben der Angehörigen (z.B. Partnerinnen/Partner, Kinder, Eltern, Geschwister) wird durch die Abhängigkeit des Betroffenen beeinflusst oder beeinträchtigt.

Die Wahrscheinlichkeit, als Partnerin, Partner oder Kind eines abhängigen Menschen selbst psychische, gesundheitliche und soziale Probleme zu entwickeln, ist deutlich erhöht. Die eigenen Interessen und Bedürfnisse werden mehr und mehr vernachlässigt. Ängste und Sorgen, Hilflosigkeit und Ohnmachtsgefühle stellen sich ein.

### **3.3 Sucht am Arbeitsplatz**

Eine weitere Form von Mitbetroffenheit tritt am Arbeitsplatz auf. Alkoholkonsum im Arbeitsumfeld birgt Risiken. Studien zeigen, dass 2-5% der Arbeitenden in der Schweiz in einem problematischen Ausmass Alkohol konsumieren. Damit gefährden sie ihre eigene und die Gesundheit von anderen. Neben dem persönlichen Leid der Betroffenen und ihrem Umfeld entstehen dadurch auch negative Folgen für den Betrieb wie Arbeitsausfälle, Produktivitätsverlust, Unfälle, Absenzen und eine Schädigung des Firmenimages.

### **3.4. Sucht und Häusliche Gewalt**

Häusliche Gewalt umfasst körperliche, sexuelle, ökonomische und/oder psychische Gewalt, welche sowohl in der Partnerschaft als auch bei getrenntlebenden Paaren, angedroht oder ausgeführt wird. Häusliche Gewalt betrifft nicht nur die direkt involvierten Personen, sondern auch die Zeuginnen und Zeugen – meist die Kinder. Diese können dadurch in ihrer Entwicklung schwer belastet werden.

Laut WHO ist der Konsum von Alkohol unter allen psychotropen Substanzen am stärksten mit aggressivem Verhalten verbunden. Missbrauch von Alkohol führt zu einer Einschränkung der kognitiven Fähigkeiten und zu einer Verminderung der Wahrnehmungs- und Problemlösungsfähigkeit sowie der Aufmerksamkeits- und Frustrationstoleranz. Somit ist Alkohol ein grosser Risikofaktor für häusliche Gewalt.

Wir setzen uns zum Ziel, eine Dualproblematik (Gewalt- und Substanzproblematik) und die Dringlichkeit einer Gefährdung zu erkennen.

Beratung muss in diesem Zusammenhang Vertrauen, Offenheit, Glaubwürdigkeit, Sicherheit, Entscheidungsfreiheit, Wertschätzung und Bestärkung beinhalten, sowie frei von Verurteilung und Vorurteilen sein. Der Fokus der Beratenden liegt auf einer möglichen Triage und der Sicherheit der Opfer. Wir arbeiten in Zürich mit der Opferberatungsstelle «Opferhilfe Zürich» zusammen. In Winterthur sind wir mit «fiera», der Opferberatung Winterthur vernetzt.

Ein fundiertes Wissen über häusliche Gewalt und deren Zusammenhang mit problematischem Substanzkonsum, über juristische Aspekte und über psychische Erkrankungen im Allgemeinen ist Grundlage für eine erfolgreiche Beratung.

## 4. Zielgruppen und Angebote

Wir bieten Beratungen für alle im Kanton Zürich wohnhaften oder arbeitenden Personen an. Unser Angebot kann auch von Personen aus anderen Kantonen genutzt werden.

### 4.1 Zielgruppen

- Personen mit einem Suchtproblem: Hauptfokus Alkohol, Cannabis oder Kokain  
- zusätzlich Tabak und andere illegale Substanzen in Kombination mit Alkohol
- Personen aus dem Umfeld von Suchtbetroffenen
- Personen mit einer Auflage des Strassenverkehrsamtes
- Personen mit einer Massnahme, resp. einer Weisung der Bewährungs- und Vollzugsdienste der Justiz
- Fachpersonen, Fachstellen und Institutionen
- Firmen, Arbeitgeber und Personalverantwortliche

#### *Anmerkung:*

Minderjährige Klientinnen und Klienten ab 12 Jahren erhalten von uns ebenfalls Informationen und Beratung zu einer Suchtthematik. Weitergehende Schritte/Massnahmen werden in Absprache und Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten eingeleitet.

Wir führen keine Kinder- und Erwachsenenschutz Massnahmen durch. Fallbezogen und in Absprache mit den Klientinnen und Klienten ist eine Zusammenarbeit mit der KESB möglich.

### 4.2 Angebote

- Information, Abklärung und Vermittlung
- Kurzberatung, per Telefon oder online (über SafeZone regional)
- Beratung und Therapie in Form von Einzel-, Paar- und Familiengesprächen
- Beratung und Begleitung vor oder nach einer stationären Therapie
- Zuweisung an andere Unterstützungsangebote
- Unterstützung bei lebenspraktischen Fragestellungen
- Auseinandersetzung mit Sinn- und Wertefragen
- Beratung im Zusammenhang mit der Justiz und dem Strassenverkehrsamt
- Coaching und Schulungen von Arbeitgebern, Firmen und Institutionen
- Kurse und Trainingsprogramme zu suchtspezifischen Themen

#### *Anmerkungen:*

Bei medizinischen Fragestellungen arbeiten wir in Absprache mit unseren Klientinnen und Klienten mit Ärzten und Psychiaterinnen zusammen. Eine engere Kooperation besteht mit der Forel Klinik.

#### **4.2.1 Gender- und migrationsspezifische Angebote**

Gleichwertigkeit von Frauen und Männern ist uns wichtig. In unserem Beratungsteam sind beide Geschlechter vertreten. Je nach Wunsch kann die Beratung bei einer Frau oder einem Mann durchgeführt werden. Die Auseinandersetzung mit der eigenen Geschlechterrolle ist uns ein Anliegen.

Klientinnen und Klienten, die eine Beratung in einer Fremdsprache brauchen, können über den MUSUB-Fonds zu einer anderen FSKZ Fachstelle vermittelt werden, bei der diese Sprachkenntnisse vorhanden sind.

### **5. Der Beratungsprozess**

Der Beratungsprozess durchläuft in der Regel folgende Phasen:

#### **5.1 Kontaktaufnahme**

Die Anmeldung für ein erstes Beratungsgespräch erfolgt telefonisch oder per E-Mail. Sie wird vom Sekretariat oder von den Beratenden entgegengenommen. Wir garantieren in der Regel einen Gesprächstermin innerhalb von 14 Tagen. Ein Beratungsgespräch dauert ~~in der Regel~~ 50 bis 60 Minuten. Bei der ersten Kontaktaufnahme werden bereits wichtige Informationen über die Rahmenbedingungen vermittelt.

#### **5.2 Erstgespräch**

Der Zugang zur Beratung ist einfach und erfolgt zeitnah. Das Erstgespräch dient dazu, sich kennenzulernen und erste wichtige Informationen zur Situation und zum Beratungssetting zu vermitteln. Die Anliegen, Wünsche und Erwartungen an die Beratung werden besprochen. Gemeinsam wird das weitere Vorgehen geplant. Spätestens nach dem Erstgespräch ist geklärt, wer für die weitere Behandlung die zuständige Fachperson ist.

#### **5.3 Problem- und Ressourcenanalyse:**

In einer ersten Beratungsphase (circa ein bis fünf Gespräche) werden aktuelle Angaben zum Suchtmittelkonsum, zur körperlichen, psychischen und sozialen Situation erfasst. Die Motivation für den Wunsch nach Veränderung wird geklärt und erste individuelle Ziele festgelegt. Am Ende dieser Phase wird überprüft, ob

- Beratung weiterhin sinnvoll und erwünscht ist,
- der Beratungsprozess bei uns weitergeführt wird,
- eine andere, resp. eine zusätzliche Fachinstitution involviert wird

#### **5.4 Behandlungsphase**

Diese Phase gestaltet sich je nach persönlicher Situation und Behandlungsauftrag in Bezug auf Dauer, Setting und Inhalt unterschiedlich.

Ein zentraler Bestandteil der Beratung sind regelmässige Gespräche, in denen persönliche Themen vertieft werden. Gemeinsam wird ein Verständnis für die aktuelle Situation und die Schwierigkeiten entwickelt. Gründe und Motive für den Konsum werden erarbeitet. Dadurch lassen sich Veränderungsmöglichkeiten ableiten. Es werden Lösungsansätze im Umgang mit der Sucht diskutiert,

konkrete Hilfestellungen gegeben, alternative Handlungsmöglichkeiten gesucht und ausprobiert. Die Stärkung der Ressourcen und Stabilisierung der Person steht im Vordergrund. Bei Bedarf kann das Umfeld einbezogen werden. Die Ziele werden in regelmässigen Abständen überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Auch bei Angehörigen gestaltet sich der Beratungsprozess individuell auf die spezifischen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten abgestimmt. Wie bei betroffenen Personen kann die Beratung über einen kürzeren oder längeren Zeitraum in Anspruch genommen werden.

In einem ersten Schritt haben Angehörige die Möglichkeit, ihre Situation zu schildern und wichtige Fragen zur Sucht ihrer nahestehenden Person zu klären. Im Verlauf wird gemeinsam darauf hingearbeitet, die damit verbundene Belastung zu verstehen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Möglich sind auch Sitzungen mit der betroffenen Person zusammen. Häufige Ziele sind der Umgang mit der Sucht der nahestehenden Person, Möglichkeiten, dies anzusprechen oder auch sich davon abzugrenzen.

Die Abhängigkeit kann die Lebensqualität von Angehörigen stark beeinträchtigen und sie im Alltag einschränken. In der Beratung geht es darum, trotz Schwierigkeiten der nahestehenden Person auf die eigenen Bedürfnisse zu achten und wieder mehr Autonomie zu erlangen.

#### **5.4.1 Umgang mit Notfällen und akuten Krisen**

Grundlage unseres Handelns in Notfällen ist die Risikoanalyse für den Bereich Beratung Blaues Kreuz Zürich. Im Weiteren folgen wir einem ausformulierten Leitfaden zum Umgang mit akuten Krisen. Die Sicherheit unserer Mitarbeitenden und Klienten und Klientinnen ist uns ein grosses Anliegen.

#### **5.5 Abschlussphase**

Der Beratungsabschluss wird in beidseitigem Einverständnis angestrebt. Bei regulären Abschlüssen werden die Ziele evaluiert und der Veränderungsprozess reflektiert. Die neu entdeckten Ressourcen und Bewältigungsstrategien werden nochmals hervorgehoben. Zudem wird ein Handlungsplan für einen möglichen Rückfall erarbeitet.

Bei Bedarf werden Anschlusslösungen besprochen und geregelt, welche Informationen ggf. weitergeleitet werden. Es ist jederzeit möglich, die Beratung wiederaufzunehmen.

Bei irregulären Abschlüssen werden die Klienten-Dossiers gemäss den Vorgaben der FSKZ nach 6 Monaten geschlossen. Ohne weitere Vereinbarungen werden keine Informationen weitergegeben.

Sämtliche erhobenen Daten zu Beratungs- und Therapieverlauf werden zehn Jahre nach Abschluss gelöscht.

### **6. Ziele der Beratung**

Wir unterstützen unsere Klientinnen und Klienten darin, ihre eigenen Ziele zu definieren. Dabei ist die motivierende Grundhaltung der Beratenden zentral. Das übergeordnete Ziel unserer Interventionen ist die Wiedergewinnung der persönlichen Autonomie, die soziale und materielle Integration in die Gesellschaft sowie die Verbesserung und Förderung der Lebensqualität unserer Klientinnen und Klienten. Um dies zu erreichen, braucht es realistische Teilschritte.

Mögliche Teilziele sind:

- Der Beratungsauftrag ist geklärt
- Behandlungsmöglichkeiten sind bekannt und individuell abgestimmt
- Wissen zu Sucht und Suchtgefährdung ist vermittelt
- Die Auseinandersetzung mit dem Konsum hat stattgefunden und das Verständnis darüber hat sich verbessert
- Dynamik und Folgen des Suchtverhaltens oder der Mitbetroffenheit als Angehörige sind bekannt
- Motivation für Veränderungen ist aktiviert
- Suchtmittelkonsum hat sich verändert (Reduktion, kontrollierter Konsum, Abstinenz)
- Neue Verhaltensweisen und Bewältigungsmöglichkeiten sind erarbeitet und erprobt
- Strategien zur Rückfallprophylaxe sind erarbeitet
- Die Lebenssituation der Betroffenen und der Angehörigen hat sich allgemein verbessert und stabilisiert

*Anmerkung:*

Bei der Thematik Sucht am Arbeitsplatz ist das oberste Ziel der Erhalt der Arbeitsstelle. Vorgesetzte und Arbeitskollegen wissen, wie sie im persönlichen Kontakt optimal intervenieren und reagieren können.

## **7. Fachliche Ausrichtung und Methodik**

### **7.1 Qualifikation der Beratenden**

Die Mitarbeitenden erfüllen bezüglich ihrer Berufsqualifikation die Standards, die das kantonale Behandlungskonzept vorgibt (in einem Team ab drei Personen müssen die Grundausbildungen Psychologie und Sozialarbeit/Sozialpädagogik vertreten sein). Die Mitarbeitenden verfügen über unterschiedliche beraterische, therapeutische und suchtspezifische Zusatzqualifikationen und mehrjährige Berufserfahrung. Zudem bilden sie sich fortlaufend im Bereich Sucht und Therapie weiter. Sie reflektieren ihre Arbeit regelmässig in Supervisions- und Intervisionssitzungen.

### **7.2 Angewandte Methoden**

Weil wir Sucht als komplexes, multifaktorielles Geschehen verstehen, gehen wir davon aus, dass die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten ein integratives Denken und Handeln erfordert, das die biologische, psychologische, soziale und spirituelle Dimension des Menschseins miteinbezieht. Humanistische Psychologie, systemisch-lösungsorientierte, motivierende und verhaltenstherapeutische Ansätze bilden die Basis für unsere Arbeit. Die Mitarbeitenden setzen gemäss ihrem Ausbildungs- und Erfahrungshintergrund verschiedene Schwerpunkte. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Klientinnen und Klienten mit ihren Bedürfnissen und Anliegen.



## 8. Vernetzung

Wir streben eine integrierte Beratung/Therapie an und arbeiten transparent, verbindlich, zielorientiert und koordiniert mit unseren Netzwerkpartnern zusammen. Wir verstehen diese Zusammenarbeit als einen laufenden und regelmässig zu überprüfenden Prozess zwischen den einzelnen Fachinstitutionen und Fachrichtungen.

Die Vernetzung mit den Institutionen des Suchthilfesystems im Kanton Zürich ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Unsere Partner im ambulanten Bereich sind das Ambulatorium der Forel Klinik, die Integrierte Suchthilfe Winterthur, Hausärzte, Psychiater sowie verschiedene Ämter, Institutionen und Fachstellen für psychosoziale Problemstellungen. Im Zusammenhang mit Strassenverkehrsdelikten (Fahren in angetrunkenem Zustand) arbeiten wir mit dem Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich und dem Bewährungs- und Vollzugsdienst der Justiz zusammen. Im stationären Bereich arbeiten wir mit regionalen Spitälern und psychiatrischen Kliniken sowie Suchtfachkliniken zusammen. Unsere Hauptpartner sind die Forel Klinik, die Integrierte Psychiatrie Winterthur.

Bei akuten Krisensituationen verweisen wir ans Kriseninterventionszentrum (KIZ), an die Dargebotene Hand (DH) oder an weitere, im konkreten Einzelfall geeignete Fachstellen.

Wir sind Mitglied der Vereinigung Fachstellen Sucht Kanton Zürich (FSKZ) und des schweizerischen Fachverbandes Sucht (FS).

## 9. Qualitätssicherung

### 9.1 Qualität

Wir verpflichten uns zur Einhaltung hoher Qualitätsnormen, sowohl bei der Erbringung unserer Leistungen, als auch im Austausch mit unseren Partnerorganisationen. Wir sind QuatheDA zertifiziert.

Unsere Arbeit überprüfen wir laufend, damit ein bedürfnisgerechtes, fachlich kompetentes, vielfältiges und wirksames Angebot für die Ratsuchenden besteht.

Folgende Instrumente und Massnahmen dienen der Qualitätssicherung:

- Standardisierte Falldokumentation mit E-Case
- Evaluationsgespräche mit den Klienten
- Supervision
- Intervention
- Jahreszielsetzung und periodische Zielüberprüfung
- Leistungs- und Qualitätserfassungssystem des Kantons Zürich
- Regelmässige interne und externe Qualitätsaudits
- Regelmässige Weiterbildung zu den Themen Sucht und Behandlungsansätze
- Kooperation und aktive Vernetzung mit anderen Fachorganisationen, Ausbildungs- und Forschungsorganisationen
- Akteneinsichtsrecht der Klientinnen und Klienten nach Voranmeldung
- Sämtliche elektronische Kommunikation unterliegt dem aktuellen Datenschutzgesetz

Da Problemstellungen, Angebote, Nachfrage und Qualitätsverständnis Veränderungen unterworfen sind, wird dieses Konzept periodisch überprüft und angepasst.

## 9.2 Beschwerdeweg

Falls es trotz aller Beratungskompetenz und Qualitätssicherung doch zu Beratungssituationen kommen sollte, die nicht zufriedenstellend sind und eine Meldung nötig machen, gibt es für unsere Klientinnen und Klienten folgende Beschwerdemöglichkeiten:

### a) Die internen Ansprechpartner

1. bei der Leiterin des Fachbereichs Beratung, 044 262 27 27
2. beim Geschäftsführer, Mattengasse 52, 8005 Zürich, 044 272 04 373.
3. beim Präsidium des Vorstandes des Blauen Kreuzes, Kantonalverband Zürich

(Die aktuellen Adressen und Telefonnummern der internen Beschwerdestellen finden sich auch auf unserer Homepage [www.bkzh.ch](http://www.bkzh.ch))

### b) die externe Vertrauensstelle

temis, Vertrauensstelle und Ombudsarbeit

General-Guisan-Str. 47

Postfach 2086

8401 Winterthur

Telefon 052 550 05 54 (an Werktagen von 8.00-12.00 und von 13.30 bis 17.00)

## 10. Infrastruktur der Fachstelle

### 10.1 Infrastruktur

Die Beratungsstellen befinden sich in Zürich und Winterthur. Beide Standorte sind gut beschildert und zeichnen sich dennoch durch einen diskreten Zugang aus. Sie verfügen über je eigene Telefonnummern und die Mitarbeitenden haben jeweils eine separate E-Mail-Adresse.

Die Gespräche finden bei geschlossener Tür statt. Die Büros sind mit leistungsfähigen Computern ausgestattet, die das problemlose Funktionieren der notwendigen Dokumentationsprogramme garantieren. Die Mitarbeitenden verfügen über einen Anstellungsvertrag und eine der Funktion entsprechende Stellenbeschreibung, welche die Kompetenzen und Aufgaben klar regelt.

### 10.2 Standorte und Erreichbarkeit

Beide Beratungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Die Beratungsstelle in Winterthur ist rollstuhlgängig. In der Liegenschaft der Beratungsstelle Zürich gibt es die Möglichkeit, im Erdgeschoss Beratungen durchzuführen. Parkplätze befinden sich vor dem Haus.

- Mattengasse 52, 8005 Zürich, Telefon 044 262 27 27, E-Mail: [beratung@bkzh.ch](mailto:beratung@bkzh.ch)
- Rosenstr. 5, 8400 Winterthur, Telefon 052 213 02 03, E-Mail: [beratung@bkzh.ch](mailto:beratung@bkzh.ch)

Die genauen Situationspläne sind auf unserer Homepage einsehbar und können heruntergeladen werden. Auf Wunsch schicken wir diese den Klientinnen und Klienten auch zu. Die Wegbeschreibungen finden sich auf dem Beratungsstellenprospekt.

Die Öffnungszeiten sind in der Regel von Montag bis Freitag, von 08.30 bis 12.30 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr. Die Mitarbeitenden bieten individuell auch Beratungsgespräche ausserhalb der Bürozeiten sowohl über Mittag als auch am Abend an.

## **11. Öffentlichkeitsarbeit**

Die Dienstleistungen der Beratungsstellen werden via Homepage, Angebotsflyern, Inseraten, Medienbeiträgen und Informationsveranstaltungen der Öffentlichkeit bekannt gemacht. Dies geschieht in Kooperation mit unserer internen Stelle für Kommunikation und Fundraising.

## **12. Finanzierung**

Die Beratungen sind für die Klientinnen und Klienten prinzipiell kostenlos. In einem Anschreiben werden sie zweimal jährlich um eine freiwillige Kostenbeteiligung gebeten (nur während des Beratungsprozesses).

Hauptsächlich finanzieren wir uns über:

- Spenden und Legate
- Eigenleistungen (Schulungen und Kurse)
- Beiträge aus dem Alkoholzehntel
- Einnahmen aus den Brockis