

Anleitung e-Beratung

Wie funktioniert die Online-Beratung?

Unsere Online-Beratung ist kostenlos und anonym. Sie erhalten eine professionelle Beratung durch Mitarbeitende des Instituts Kinderseele Schweiz. Die Beraterinnen sind geschulte Peers bzw. Expertinnen in psychischer Erschütterung und Gesundheit und Fachpersonen aus dem psychosozialen Bereich. 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. Dabei müssen Sie keine persönlichen Daten hinterlassen, d.h. Sie müssen Ihre Identität nicht preisgeben. Gehen Sie dafür auf [Einstiegsseite](#) unseres Tools. Anschliessend klicken Sie auf den blauen Button «Anfrage aufgeben». Beantworten Sie die Fragen, die Ihnen im Chat gestellt werden. Nun werden Sie auf eine Seite weitergeleitet, wo Sie ein Passwort setzen können.

Schritt 2: Schreiben Sie uns Ihre Anfrage

Schreiben Sie uns Ihre Fragen und Anliegen zum Thema Familien mit einem psychisch oder suchtkranken Elternteil. Sie erhalten von Montag bis Freitag innerhalb von 3 Tagen eine Antwort von einer Beraterin. 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, kommunizieren wir mit Ihnen während der Online-Beratung ausschliesslich über Ihr Online-Konto. Wir senden Ihnen keine E-Mails und bieten keine telefonische



Beratung an. Um Nachrichten lesen und schreiben zu können, melden Sie sich einfach mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.

Was geschieht mit Ihren Daten?

Ihre Angaben werden sicher und vertraulich behandelt. Unsere Mitarbeitenden sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Wir speichern Ihre Daten ausschliesslich auf Schweizer Servern. Weitere Informationen finden Sie in unseren [>Datenschutzbestimmungen](#) sowie den [>Datenschutzbestimmungen](#) von SafeZone.ch.

Was tun im Notfall?

Bitte beachten Sie: Unsere Online-Beratungen eignen sich nicht für akute Notsituationen, da wir zeitversetzt kommunizieren. Wenden Sie sich in Notfällen an die Dargebotene Hand Tel. 143 / www.143.ch oder Kinder und Jugendliche an Pro Juventute Tel.147 / www.147.ch.

