



Verein für Prävention und Online-Beratung junger Frauen und Männer
zu Sexualität und sexueller Gewalt
Minervastrasse 99, 8032 Zürich
www.lilli.ch

Qualitätskriterien

1. Verein

❖ Betriebskultur

Lillis Werte gelten auch innerhalb des Betriebs und des Vereins. Vorstand, Geschäftsleitung und operatives Team verpflichten sich zu einer nicht-diskriminierenden Betriebskultur und einem wertschätzenden Umgang miteinander. Im Fall von Mobbing und sexueller Belästigung gilt das Reglement vom 24.09.2012.

❖ Betriebsführung

Vereinsarbeit wird vorwiegend im Ehrenamt ausgeübt. Verantwortliches Handeln und ggf. der Beizug von Fachberatungen stellen eine regelgerechte Vereinsführung sicher.

❖ Mittelbeschaffung

Für die Mittelbeschaffung gilt das Reglement vom 15.7.2012.

❖ Personalführung

Grundsätze für die Führung ist das Prinzip der Delegation. Es wird ein partnerschaftlicher Führungsstil gepflegt, der die Mitsprache der Mitarbeiter/-innen gewährleistet. Bei der Mitarbeiterführung werden zur Beurteilung der Tätigkeit regelmässige Gespräche geführt und dokumentiert. Dabei werden qualitative wie quantitative Aspekte der Arbeit berücksichtigt. Mitarbeiter/-innen werden über Aktivitäten und aktuelle Ereignisse informiert.

❖ Kommunikation

Lilli hat ein klar definiertes Selbstbild. Vorstand, Geschäftsleitung und operatives Team sorgen für den guten Ruf des Projekts.

❖ Selbstreflexion

Vorstand, Geschäftsleitung und operatives Team setzen sich ständig mit ihren eigenen Werten auseinander und vertreten diese reflektiert.

❖ Fachqualifikation

Für die inhaltliche Arbeit werden ausschliesslich Fachpersonen engagiert, welche in den thematischen Schwerpunkten der Präventionsarbeit ausgebildet sind. Fachbereiche sind derzeit Psychologie, Psychotherapie, Psychotraumatologie, Forensik, Sexualtherapie, Sexualberatung, Gynäkologie, Urologie, Allgemeinmedizin, Strafrecht, Patient/-innenrecht, Kinder- und Jugendschutz. Regelmässige Supervision, Intervision und Weiterbildung wird vorausgesetzt.

❖ Vernetzung

Um Redundanzen zu verhindern und Synergien zu nutzen, fördert Lilli aktiv die Zusammenarbeit mit verwandten Anbietern.

❖ **Transparenz**

Alle Aktivitäten des Vereins Lilli sind der Öffentlichkeit zugänglich. Alle Beratungen, Informationstexte, Links und Adressen sind auf der Website www.lilli.ch veröffentlicht. Ebenso stehen der aktuelle Jahresbericht und die Jahresrechnung sowie Lillis Statuten und Leitbild als PDF-Dateien zur Verfügung. Vereinsvorstand und Spender/-innen sind ebenfalls auf der Website www.lilli.ch veröffentlicht.

2. Internet-Angebot

❖ **Technologie**

Die Website basiert auf einem Content Management System, das Verknüpfungen, Bebilderung und Ausgabe der Inhalte in verschiedenen Layouts automatisiert oder vereinfacht.

❖ **Design**

Das Design spricht junge Menschen an und ist dabei zurückhaltend, so dass die Inhalte und deren Lesbarkeit im Vordergrund stehen und die Orientierung auf der Site einfach ist. Illustrationen haben primär einen informativen und verständnisfördernden, sekundär einen benutzerbindenden Zweck.

❖ **Navigation**

Um optimale Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten, sind Fragen, Informationstexte, Links und Adressen miteinander thematisch verlinkt. Die Orientierung auf der Site wird durch eine differenzierte Suchfunktion sowie eine Schlagwortsuche vereinfacht.

❖ **Erreichbarkeit**

Die Website-Erreichbarkeit ist zu 99.5% der Zeit garantiert.

3. Online-Beratung

❖ **Zeitrahmen**

- Beratungen werden im von Lilli vorgesehenen Zeitfenster durchgeführt.

❖ **Selektion**

- Statt alle Fragen zu beantworten, werden überschaubar viele Fragen interessant beantwortet. Die Richtzahl ist 1200 Fragen/Jahr.
- Fragen, in dem sich Leidensdruck, risikohaftes Verhalten, Fremd- und Selbstgefährdung oder Dringlichkeit widerspiegeln, sowie Fragen, die für eine grosse Öffentlichkeit von Interesse sind, werden bevorzugt beantwortet.
- Fragen, deren Kern gezielt entwertende Bemerkungen und Provokationen sind, werden nicht beantwortet.
- Fragen zu fantasierten, gewünschten, geplanten oder vorgefallenen Straftaten werden nicht beantwortet, wenn das vermutete Motiv des/der Fragenden die sexuelle Erregung/der Exhibitionismus ist.

❖ **Inhalt**

- Beratungen werden fachlich richtig durchgeführt.
- Es gilt das Vier-Augen-Prinzip.
- Die Antworten werden in einer anschaulichen und für Laien verständlichen Sprache geschrieben.
- Vage oder unklare Formulierungen der Ratsuchenden werden im Sinne des aktiven Zuhörens umformuliert, um Missverständnissen vorzubeugen. Wenn eine Frage nicht verstanden wird, wird dies deklariert.

❖ Redaktion

- Namen von Personen und Ortsnamen werden herausgestrichen und nicht weitergegeben, um die Anonymität der Ratsuchenden zu gewährleisten.
- Namen von Verkaufsprodukten werden herausgestrichen, wenn Werbung die vermutete Absicht ist.
- Unpassende und herabwürdigende Ausdrücke/Satzteile werden herausgestrichen und, wo dies für den Inhaltsfluss nötig ist, durch adäquatere Sprache ersetzt.
- Detaillierte Beschreibungen von Sexualstraftaten und Gewalttaten werden herauseditiert.
- Weitschweifige Fragen mit vielen Wiederholungen werden um der Lesefreundlichkeit willen gekürzt.

❖ Mehrwert

- Wo möglich wird in den Antworten auf Informationstexte mit weiterführender Information, Tipps und Übungen verlinkt.
- Über sinnvolle Beschlagnahme der Antworten werden Ratsuchende zu thematisch verwandten Fragen, Informationstexten, Links und Adressen verlinkt.

❖ Triage

- Bei Fragen, die nicht in Lillis Fachbereiche fallen, werden Ratsuchende auf Lillis fehlende Kompetenz in diesem Gebiet hingewiesen und wenn immer möglich an für sie relevante Anbieter weiterverwiesen.
- Lilli stellt weder medizinischen Ferndiagnosen, noch bietet sie Therapie an.
- Notfälle und Situationen persönlicher oder Fremdgefährdung werden wahrgenommen und angesprochen. Eine Direkthilfe ist wegen der Anonymität nicht möglich. Ratsuchenden werden darum geeignete Kriseninterventionsstellen genannt.

4. Informationstexte

❖ Thematische Relevanz

- Informationstexte werden zu Themen geschrieben, die für die Ratsuchenden relevant sind. Hierzu werden das Leseverhalten der Benutzer/-innen und die Themen der Fragen laufend analysiert.
- Informationstexte werden zu Themen geschrieben, die aus Sicht von Lillis Präventionsansatz Relevanz haben, aber bei den Leser/-innen weniger Aktualität haben, um sie für diese Themen zu sensibilisieren.

❖ Inhalt

- Der Inhalt der Informationstexte ist fachlich korrekt.
- Informationstexte werden regelmässig überarbeitet und an aktuelle Entwicklungen und neue wissenschaftliche Erkenntnisse angepasst.
- Die Texte werden in einer anschaulichen und für Laien verständlichen Sprache geschrieben.
- Die Texte werden wo möglich durch praktische Tipps und Übungen sowie Illustrationen ergänzt.
- Es gilt das Vier-Augen-Prinzip.

❖ Übersichtlichkeit

- Texte werden durch ansprechende Zwischentitel in überschaubare Abschnitte unterteilt.
- Um Übersichtlichkeit zu gewährleisten, werden Informationstexte zu sinnvollen Kapiteln zusammengefasst.

❖ Mehrwert

- Wo möglich werden Informationstexte im Inhalt miteinander verlinkt.
- Über sinnvolle Beschlagwortung der Informationstexte werden Ratsuchende zu thematisch verwandten Fragen und Informationstexten verlinkt.
- Informationstexte können kapitelweise als PDFs von der Site geladen werden.

❖ Triage

- Ausgewählte Informationstexte werden geschrieben, die Minderheiten und besondere Bedürfnisse betreffen, insbesondere um in diesen Texten auf weitere Angebote für diese Gruppen zu verweisen.
- Wo sinnvoll, wird in Texten auf externe Links verwiesen. Dank der Beschlagwortung gelangen Leser/-innen zudem zu Links und Adressen zum Thema.

5. Links und Adressen

❖ Thematische Relevanz

- Lilli führt eine den Besucher/-innen zugängliche, ausführliche Liste von Links und Adressen hilfreicher Sites und Beratungsangebote.
- Die Kategorien der Links und Adressen entsprechen den Kategorien der Fragen und Informationstexte

❖ Triage

- Die Links und Adressen sind für Lillis Hilfe zur Selbsthilfe relevant und verweisen zu Anbietern, die Ratsuchenden vertiefende Hilfe zu verschiedenen Themen anbieten.
- Links und Adressen werden auch zu Themen publiziert, die auf Lilli nicht gesondert oder nur marginal behandelt werden können, da sie nur einen sehr kleinen Teil der Ratsuchenden mit besonderen Bedürfnissen betreffen.

❖ Inhaltliche Qualität

- Links werden vor der Publikation geprüft. Für die Inhalte der Sites und für die externen Links, die dort aufgelistet werden, übernimmt Lilli weder inhaltliche noch rechtliche Verantwortung.