

Vorstellung



**Diakonisches Institut
für Qualitätsentwicklung**

im Diakonischen Werk der EKD e.V.



**Bundesrahmenhandbuch
Diakonie-Siegel Fachstelle
Sucht**

Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht

Präsentationsinhalte auf einen Blick:

- 1 Diakonie-Qualität
- 2 Prozessarten
- 3 Prozesslandkarte
- 4 Prozessbeschreibungen
- 5 Audit-Checkliste
- 6 Cross-Referenz-Liste
- 7 Zertifizierung

Diakonie-Qualität

Das Diakonie-Siegel

- **schärft das diakonische Profil**
- **ist fachlich/inhaltlich auf dem aktuellen Stand**
- **ist mit Praktikern für die Praxis entwickelt**
- **unter Einbezug des GVS und der Fachressorts des DW EKD**
- **berücksichtigt gesetzliche und behördliche Anforderungen**
- **deckt die Anforderungen der DIN ISO 9001 ab**
- **schafft eine einheitliche Basis für Suchtfachstellen**
- **erfüllt das Ziel des DW EKD, einheitliche Grundstrukturen zu nutzen**
- **greift auf langjährig bewährte Inhalte zurück**
- **nutzt Synergieeffekte**

Die Prozessarten im Bundesrahmenhandbuch



Führungs- prozesse

F – Führungsprozesse: werden häufig auch als Managementprozesse bezeichnet. Sie haben übergeordneten Regelungs- und Entscheidungscharakter und schaffen die Voraussetzungen für ein geregeltes und zielorientiertes Arbeiten in der Einrichtung. Die Verantwortung für diese Prozesse obliegt der Führung der Einrichtung: Träger, Vorstand, Geschäftsführung, Einrichtungsleitung etc.



Kern- prozesse

K – Kernprozesse: leiten sich aus den zentralen Aktivitäten der Fachstellen ab, für die die folgenden Aspekte zutreffen:

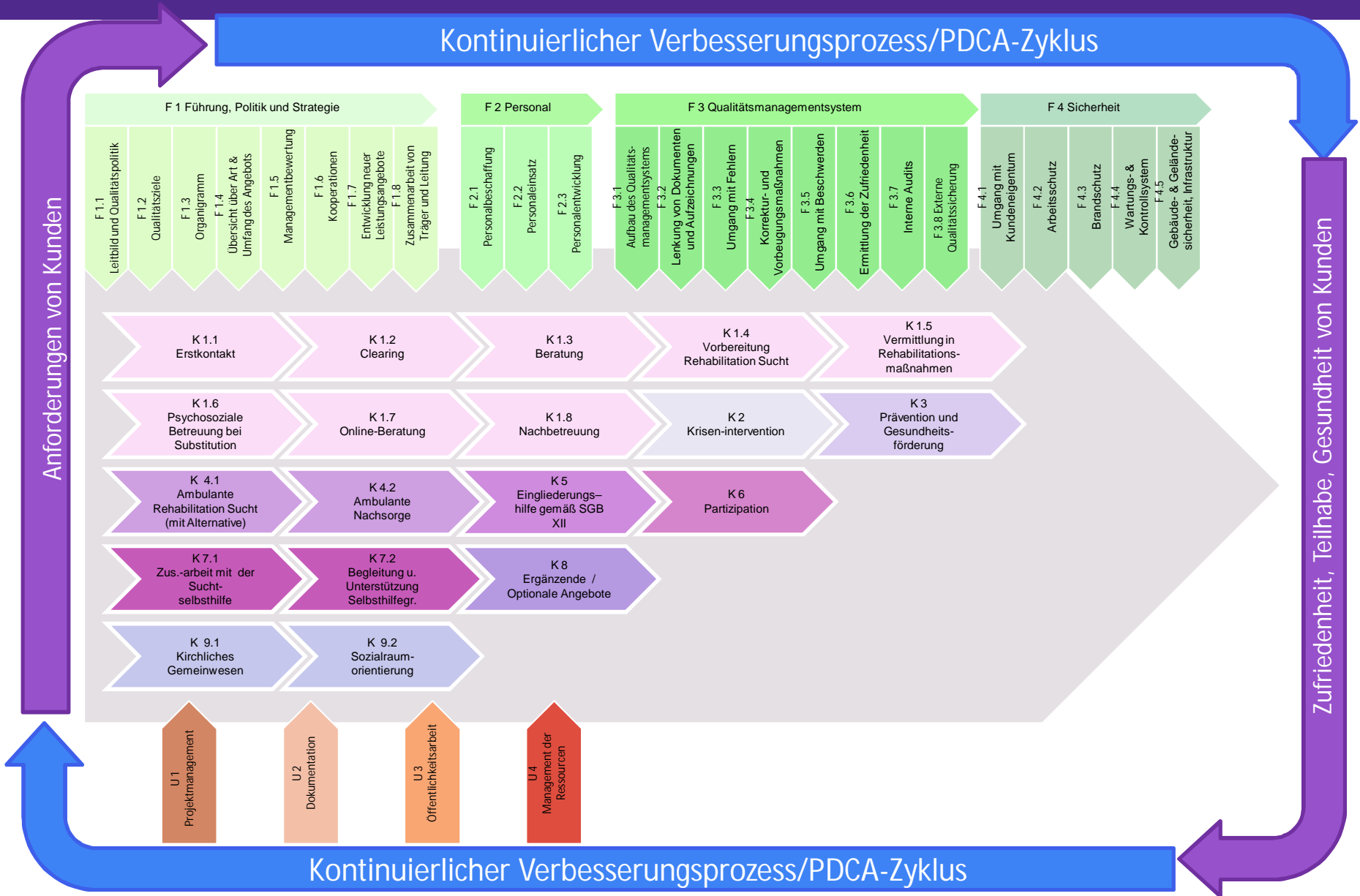
- Die Kunden stehen im Mittelpunkt und sind Nutzende der zu erbringenden Tätigkeit/Dienstleistung.
- Es besteht ein direkter Bezug zu den bzw./und eine direkte Auswirkung auf die Kunden.
- Die zentralen Aktivitäten tragen wesentlich zur Zielsetzung und zum Erfolg der Fachstelle und zur Zufriedenheit der Kunden bei.

Die Prozessarten im Bundesrahmenhandbuch



U – Unterstützungsprozesse: zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Kernprozesse begleiten oder – wie der Name schon sagt – unterstützen. Bei ihrer Erbringung besteht meist kein unmittelbarer Kontakt zu den Kunden.

Ein Beispiel hierfür ist die Öffentlichkeitsarbeit.



Inhaltliche Gliederung

■ Allgemeines

Vorwort

Leitbild

Hinweis für Benutzende

Glossar

■ P - Prozesslandkarte

■ F - Führungsprozesse

■ F 1 Führung, Politik und Strategie

■ F 2 Personal

■ F 3 Qualitätsmanagementsystem

■ F 4 Sicherheit

Inhaltliche Gliederung

■ K - Kernprozesse

- K 1 Beratung, Begleitung und Betreuung
- K 2 Krisenintervention
- K 3 Prävention und Gesundheitsförderung
- K 4 Medizinische Rehabilitation Sucht (mit Alternative)
- K 5 Eingliederungshilfen gemäß SGB XII
- K 6 Partizipation
- K 7 Sucht-Selbsthilfe
- K 8 Ergänzende / Optionale Angebote
- K 9 Kirchliches Gemeinwesen und Sozialraumorientierung

Inhaltliche Gliederung

■ U - Unterstützungsprozesse

- U 1 Projektmanagement
- U 2 Dokumentation
- U 3 Öffentlichkeitsarbeit
- U 4 Sicherheit

■ A Anlage

- A 1 Cross-Referenz-Liste
- A 2 Qualitätskriterien der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
- A 3 Literaturhinweise

■ AC Audit-Checkliste

Gliederung der Teilkapitel

1. Einführung

2. Ziele

3. Qualitätskriterien

- Darstellungsform kann jede Fachstelle für sich wählen:
 - Textform
 - Tabelle/Checkliste
 - Flussdiagramm

4. Mit dem Thema in Zusammenhang stehend

Beispiel Teilkapitel: K 1.3 Beratung (Einzel-, Gruppenberatung, telefonisch, Angehörigenberatung)

1. Einführung

Professionelle Beratung ist eine wissenschaftlich fundierte konkrete Entwicklungs- und Lebenshilfe. Beratung erfolgt zur Unterstützung der ratsuchenden Kunden in einer aktuellen Problemlage durch fachkompetente Mitarbeitende innerhalb und/oder außerhalb der Fachstelle auch durch aufsuchende Sozialarbeit. Bezugspersonen werden in Abstimmung mit dem Kunden in die Beratung einbezogen. Der Beratungsprozess folgt dem PDCA-Zyklus.

2. Ziele

- Der Kunde ist über Hilfemöglichkeiten (Entgiftung, Entwöhnung, Selbsthilfe, betreutes Wohnen usw.) informiert.
- Veränderungsmotivation des Kunden ist generiert.
- Der Zugang zu vorhandenen Ressourcen (persönlichen und strukturellen) ist ermöglicht und kann vom Kunden wahrgenommen werden.
- Die vereinbarten Beratungsziele sind erreicht oder weitere Maßnahmen eingeleitet.
- Die Teilhabe des Kunden am gesellschaftlichen Leben ist stabilisiert bzw. wiederhergestellt.

Beispiel Teilkapitel: K 1.3 Beratung (Einzel-, Gruppenberatung, telefonisch, Angehörigenberatung)

3. Qualitätskriterien

Die Regelung zur Beratung berücksichtigt mindestens folgende Aspekte:

- Ein planvolles und zielgerichtetes Vorgehen beim Beratungsprozess ist nachvollziehbar.
- Veränderungs-, Behandlungs- und Abstinenzmotivation werden thematisiert.
- Ein Abgleich mit den gemeinsam vereinbarten Zielen wird regelmäßig vorgenommen.
- Die Beratung erfolgt innerhalb und/oder außerhalb der Fachstelle.
- In der Verlaufsdocumentation ist der Beratungsprozess nachvollziehbar dokumentiert.

Beispiel Teilkapitel: K 1.3 Beratung (Einzel-, Gruppenberatung, telefonisch, Angehörigenberatung)

4. Mit dem Thema in Zusammenhang stehend:

- F 1.1 Leitbild und Qualitätspolitik
- F 1.4 Übersicht über die Art und den Umfang des Angebots
- F 1.6 Managementbewertung
- F 1.7 Kooperationen
- F 1.9 Zusammenarbeit von Träger und Leitung
- F 2.2.3 Interne Kommunikation
- F 3 Qualitätsmanagementsystem
- F 4.1 Umgang mit Kundeneigentum
- K 1.2 Clearing
- K 1.4 Vorbereitung Rehabilitation Sucht
- K 1.6 Psychosoziale Betreuung bei Substitution
- K 2 Krisenintervention
- K 3 Prävention und Gesundheitsförderung
- K 5 Eingliederungshilfen gemäß SGB XII
- K 6 Partizipation
- K 7 Sucht-Selbsthilfe
- K 8 Ergänzende / Optionale Angebote
- U 1 Projektmanagement
- U 2 Dokumentation

Audit-Checkliste

Audits sind für alle Einrichtungen, die bestrebt sind, ihre Organisation zu stabilisieren und weiter zu entwickeln, ein sinnvolles Instrument. Um den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung wirkungsvoll umzusetzen, bedarf es eines effektiven und effizienten Controlling-Instrumentes, welches die Organisation eigenverantwortlich steuert und gestaltet.

Im Rahmen eines Audits werden Stärken, Verbesserungspotentiale/Empfehlungen, Hinweise bzw. Abweichungen benannt.

Die zum Bundesrahmenhandbuch dazugehörige Audit-Checkliste dient zur Bewertung von QM-Systemen auf der Basis der Diakonie-Siegels Fachstelle Sucht. Für eine positive Bewertung müssen alle Anforderungen aus dem Bundesrahmenhandbuch wirksam nachgewiesen werden.

Um eine Eigeneinschätzung zu erhalten, inwieweit alle Anforderungen des Diakonie-Siegels Fachstelle Sucht erfüllt sind, kann eine Selbstbewertung anhand der Qualitätskriterien durchgeführt werden.

Die vorliegende Audit-Checkliste dient zur Orientierung und bietet Beispielfragen zum Führen von Audit-Gesprächen. Die Fragen können individuell erweitert werden.

Auditfragen zum Prozess K 1.3 Beratung (Einzel-, Gruppenberatung, telefonisch, Angehörigenberatung)

- a) Wie wird ein planvolles und zielgerichtetes Vorgehen beim Beratungsprozess in Ihrer Einrichtung sichergestellt?
- b) Wie thematisieren Sie die Motivation des Kunden bei der Beratung?
- c) Wie erfolgt der Abgleich mit den gemeinsam vereinbarten Zielen?
- d) Wo erfolgt die Beratung?
- e) Wie wird der Verlauf der Beratung nachvollziehbar dokumentiert?
- f) ...

Die Cross-Referenz-Liste zeigt auf, welche Regelung des Diakonie-Siegels Fachstelle Sucht mit welchen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 und anderen bestehenden Qualitätsmanagement-(Rahmen)-Handbüchern korrespondiert. (DeQus, RHB FB Bayern, DNQE, RHB Sachsen-Anhalt und Thüringen, RHB Sachsen, QMH Mecklenburg-Vorpommern, RHB Hessen)

Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht		DIN EN ISO 9001:2008	DeQus	RHB FB Bayern	DNQE	RHB Sachsen-Anhalt und Thüringen	RHB Sachsen	QMH Mecklenburg-Vorpommern	RHB Hessen
F 1	Führung, Politik & Strategie								
F 1.1	Leitbild und Qualitätspolitik	5.1, 5.2, 5.3	Teil A 3.2.1	1.1, (1.2), (2.1)	1.1, 2.1	2.1	2.1, 2.2	2.1	1.2, 1.3.1
F 1.2	Qualitätsziele	5.3, 5.4.1 (7.1, 5.4.2, 5.6.2, 5.6.3)	Teil A 1.1, 3.3.2, 3.3.3, 10., 14.		2.2, 3.1	2.2	2.3	2.1	1.3.2
F 1.3	Organigramm	5.5.1	Teil A 3.4	1.3.1, 1.3.2	1.2	2.5	2.6	2.4	1.4.1
F 1.4	Übersicht über die Art und den Umfang des Angebots	4.1, 4.2.1, 5.1, 5.2, 7.2.3	Teil A 2.2, 2.3; 3.2.2; Teil A 3.2.2	2.2, 2.4		2.3; 2.4; 2.6		4.1 F3	1.4.2, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5., 4.8

Zwei Zertifizierungs-Varianten:

- **Variante 1:**

Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht

- **Variante 2:**

Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht & DIN EN ISO 9001:2008
(Tandemzertifizierung)

- Die Anforderungen, die Inhalte und der Umfang des Zertifizierungsverfahren sind in beiden Fällen identisch.
- Der Unterschied besteht lediglich im Zertifikat. Bei einer Tandemzertifizierung fallen geringfügig höhere Gebühren für das Zertifikat bzw. die Registrierung an.

Zwei langjährige Zertifizierungspartner

Zugelassene Gesellschaften für eine Zertifizierung nach

- Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht bzw.
 - in Kombination mit der DIN EN ISO 9001

- **EQ ZERT**, Einsteinstraße 59, 89077 Ulm
 - Telefon: 0731 / 184 868-46
 - Ansprechpartner: Herr Markus Illison

- **proCum Cert**, August-Schanz-Strasse 21, 60433 Frankfurt/Main
 - Telefon: 069 / 954 27-800
 - Ansprechpartner: Herr Mathias Bojahr