



Suchthilfeverbund  
der Caritasverbände  
in Hessen

## Qualität – was ist das eigentlich?

„Was macht die Qualität ihrer Arbeit aus ...?“ fragte im vergangenen Dezember der Auditor im Rahmen unserer Erstzertifizierung die Kolleginnen in der ambulanten Suchtberatung.

Was macht tatsächlich die Qualität unserer Arbeit aus? Ist sie messbar, ist sie fühlbar, woran merken wir, dass wir auf dem richtigen Weg sind in der therapeutischen und sozialen Begleitung unserer Klienten und Klientinnen?

Im Qualitätsmanagement geht es darum, unsere Arbeit aufmerksamer, bewusster und effektiver zu gestalten. Dazu gehört, die gesetzlichen Rahmenbedingungen wie Datenschutz und Arbeitssicherheit einzuhalten und die Vorgaben der Rentenversicherungen und Krankenkassen in der Ambulanten Rehabilitation umzusetzen. Dafür braucht es klare, von allen Beteiligten getragene Konzepte und Strukturen, und einen kritischen Blick dafür, ob und wie die vereinbarten Ziele in Gruppen- und Einzelgesprächen mit den Klienten und Klientinnen erreicht werden.

Um den Erfolg einer Behandlung darstellen zu können nehmen wir an Befragungen zur Kundenzufriedenheit und Nachbefragung ein Jahr nach Beendigung der Ambulanten Rehabilitation, der sogenannten Katamnese, teil. Hier sagen die statistischen Werte, dass es eine hohe Zufriedenheit und eine gute Verbesserung der Befindlichkeit bei den Betroffenen gibt.

Auch die Rentenversicherung bescheinigt der medizinischen Rehabilitation eine hohe Effizienz, da die entstehenden Kosten durch den finanziellen Nutzen übertroffen werden.

Woran messen die einzelnen Mitarbeitenden die Qualität ihrer Arbeit? Hier einige Antworten der Kollegen und Kolleginnen:

„wir schaffen es zu unseren Klienten eine gute Bindung aufzubauen; sie kommen z.B. regelmäßig zu den Gruppen und halten Vereinbarungen ein“;

„unsere Klienten werden selbstbewusster und halten Kritik besser aus; sie reden zunehmend über ihre Fragen und darüber, wie es ihnen geht, was gut klappt und was noch nicht klappt“;

„die Betroffenen sprechen uns nach ihrer Behandlung wieder an, wenn es Probleme gibt, oder wenn es einen Rückfall gegeben hat.“

### Auditor – Zertifizierung - Qualitätsmanagement



Die ambulanten Suchthilfeeinrichtungen in Heppenheim, Darmstadt / Dieburg, Wiesbaden, Frankfurt, Gelnhausen und Fulda haben ein Qualitätsmanagement eingeführt und sind seit Dezember 2015 zertifiziert. Die externen Auditoren / Prüfer der Zertifizierungsgesellschaft werden jährlich die Arbeit der Einrichtungen überprüfen und Empfehlungen aussprechen um die Entwicklung der Einrichtungen positiv zu begleiten.