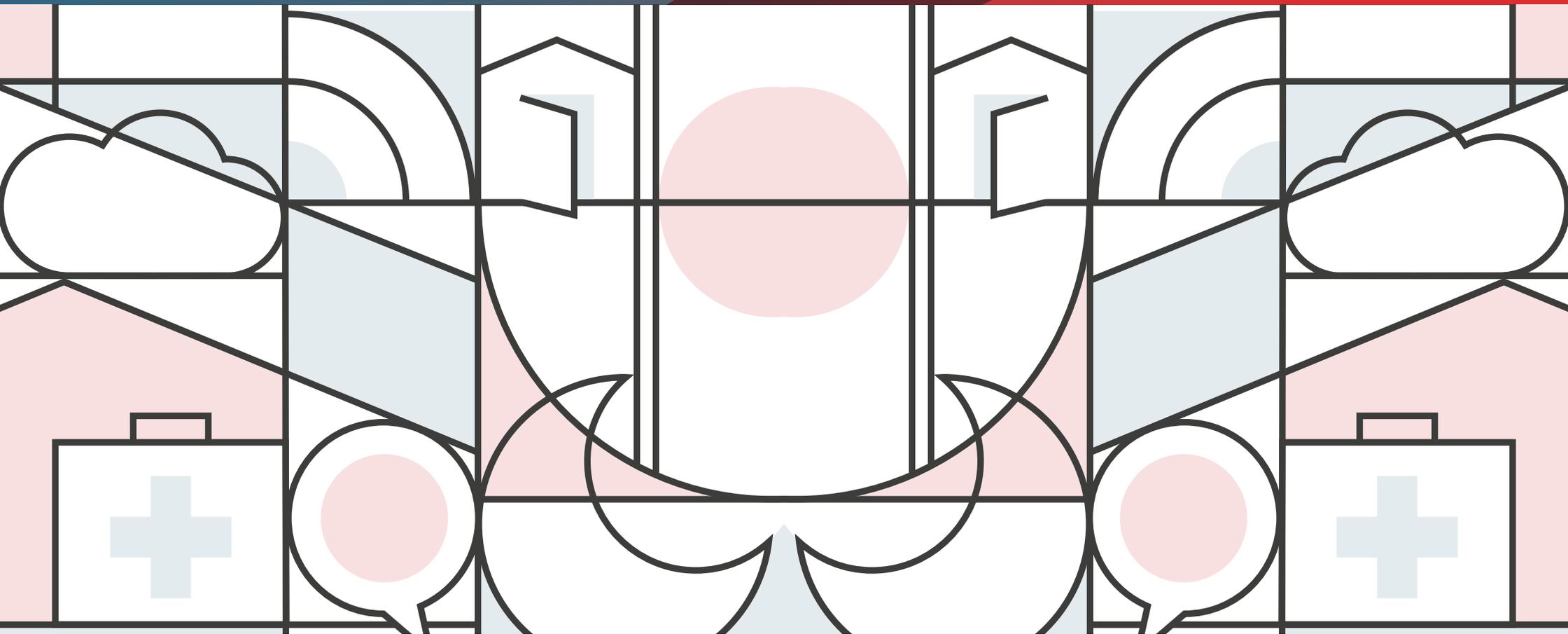


Leitfaden QuaTheDA modular

Erläuterungen zum QuaTheDA-Referenzsystem – Notschlafstellen

Revision Oktober 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG





Inhalt

Mitwirkende	4
Struktur und Ziel des Leitfadens	5
Grundregeln für eine QuaTheDA-Zertifizierung	7
Das Einzelmodul « Notschlafstellen » ist strukturiert in fünf Themenfelder.	8
VI / 1 Aufnahme	9
VI / 2 Aufenthalt, Beratung und Triage	15
VI / 3 Grundversorgung	21
VI / 4 Externe Vernetzung	24
VI / 5 Dokumentation	28



Mitwirkende

Der Leitfaden zum modularen QuaTheDA-Referenzsystem 2020 wurde von Sandra Bärtschi und Melody Guillaume-Gentil von Infodrog in Zusammenarbeit mit dem Projektverantwortlichen des BAG, Thomas Siegrist, und Rudolf Bäscher, GCN, General Consulting Network in Winterthur, überarbeitet. Ergänzend wurde er von verschiedenen VertreterInnen aus dem Feld der Suchtarbeit konsultiert. An dieser Stelle möchten wir insbesondere der Berner Gesundheit, Contact – der Stiftung für Suchthilfe, der Abteilung Sucht Basel, der Notschlafstelle Jobdach in Luzern, dem Blauen Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg, der Stiftung Suchthilfe in St. Gallen sowie Addiction Neuchâtel für die Mitarbeit danken.



Struktur und Ziel des Leitfadens

Im Rahmen der Revision 2020 des Referenzsystem QuaTheDA wurde auch der Leitfaden QuaTheDA modular überarbeitet. Der Leitfaden QuaTheDA modular beinhaltet Möglichkeiten der Umsetzung der einzelnen Anforderungen sowie Beispiele guter Praxis. Er verfügt über praktische und aktualisierte Hinweise bzw. Links im Zusammenhang mit neuen Technologien sowie fachliche Weiterentwicklungen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Suchthilfe und dient als agiles Instrument für alle Einrichtungen, die eine QuaTheDA-(Re)-Zertifizierung anstreben. Die Terminologie wurde in Absprache mit verschiedenen Repräsentantinnen und Repräsentanten aus dem Suchhilfenetz gewählt und reflektiert den aktuellen Konsens, ohne jedoch den Anspruch zu erheben, für alle gleichermassen Gültigkeit zu haben. Die Inhalte des Leitfadens werden laufend aktualisiert. Hinweise und Ergänzungen zum Leitfaden nimmt Infodrog gerne unter der nachfolgenden E-Mail-Adresse entgegen: office@infodrog.ch

Das modulare Referenzsystem ist nach dem nachfolgenden Prozessmodell aufgebaut und gibt die Struktur des Leitfadens vor. Dieses Modell unterscheidet drei Prozesstypen: Management, Support und Dienstleistungen. Die Management- und Supportprozesse bilden zusammen [das Basismodul \(B\)](#). Das Basismodul wurde um ein neues Kapitel «Risiko- und Chancenmanagement» erweitert, damit dieses für die Einrichtungen bedeutsame Thema mehr Gewicht erhält. Um der Heterogenität in den Arbeitsfeldern der Suchthilfe gerecht zu werden, enthält der Prozesstyp «Dienstleistung» zehn Einzelmodule:

- I [Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation](#)
- II [Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie](#)
- III [Substitutionsgestützte Behandlung](#)
- IV [Begleitetes Arbeiten](#)
- V [Betreutes und Begleitetes Wohnen](#)
- VI [Notschlafstellen](#)
- VII [Kontakt- und Anlaufstellen](#)
- VIII [Aufsuchende Suchtarbeit](#)
- IX [Entzug](#)
- X [Gesundheitsförderung, Prävention, Früherkennung und Frühintervention](#)



Die Dienstleistungen der einzelnen Module sind in Themenfeldern mit systematisch strukturierten Qualitätsanforderungen zusammengefasst. Die Struktur der im Referenzsystem definierten Prozesse muss jedoch nicht zwangsmässig übernommen werden. Jede Einrichtung hat die Möglichkeit ihre eigene Prozessstruktur beizubehalten oder aufzubauen.

Für die verschiedenen Themenfelder erfolgt zu Beginn jeweils eine kurze Einführung, in dem die betreffenden Tätigkeiten erläutert sowie die qualitätsrelevanten Elemente beschrieben werden.

Nach der Einleitung in jedes Themenfeld bzw. jeden Prozess enthält der Leitfaden QuaTheDA eine Auflistung aller betreffenden Qualitätsanforderungen. Die Spalte «Qualitätsanforderungen», die aus dem Referenzsystem übernommen wurde, ist Teil einer QuaTheDA-Zertifizierung. Die Kommentare in der Spalte «Erläuterungen» haben einen informativen Charakter und sind nicht Teil einer Zertifizierung.

Die vorgeschlagenen Indikatoren und Standards sind als Beispiele zu betrachten. Sie sollen die Einrichtungen bei der Definition ihrer eigenen Indikatoren und Standards unterstützen und somit zur Bestimmung ihres Qualitätsniveaus beitragen. Deshalb sind diese ein wichtiger Bestandteil bei der Konkretisierung der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen.



Grundregeln für eine QuaTheDA-Zertifizierung

- Als Inhaber der QuaTheDA-Norm hat das Bundesamt für Gesundheit (BAG) Infodrog mit der Durchführung des Anerkennungsverfahrens und der Überwachung der Arbeit der Zertifizierungsstellen für QuaTheDA beauftragt.
- Eine Zertifizierung kann nur durch eine von Infodrog anerkannte Zertifizierungsstelle durchgeführt werden. Die Liste der akkreditierten Zertifizierer finden Sie unter: <https://www.quathedach.de/zertifizierung/anerkannte-zertifizierungsstellen.html>
- Eine QuaTheDA-Zertifizierung kann erlangt werden, wenn eine Einrichtung das Basismodul sowie mindestens ein Dienstleistungsmodul zertifizieren lässt.
- Die Kommunikation einer QuaTheDA-Zertifizierung muss transparent machen, für welches Dienstleistungsmodul eine Einrichtung zertifiziert ist. Wenn die Dienstleistungen einer Einrichtung mehrere Module abdecken, bestehen bezüglich der Zertifizierung folgende Wahlmöglichkeiten:
 - Die Einrichtung konzentriert sich auf die Hauptdienstleistungen, welche einem bestimmten Modul entsprechen (z. B. Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie) und wird dann für dieses bestimmte Modul « Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie » QuaTheDA zertifiziert. Die Einrichtung kann sich trotzdem an den weiteren Modulen orientieren, um die zusätzlichen Dienstleistungen zu verbessern.
 - Die Einrichtung lässt sich für alle Ihre angebotenen Dienstleistungen zertifizieren und erfüllt sämtliche Anforderungen aus den betreffenden Modulen (z. B. Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie, Begleitetes Arbeiten und Begleitetes Wohnen).

VI

Notschlafstellen



Beschreibung der Themenfelder
Erläuterungen zu den Qualitätsanforderungen
Beispiele für Indikatoren und Standards

Das Einzelmodul «**Notschlafstellen**» ist strukturiert in fünf Themenfelder.

- VI/1 [Aufnahme](#)
- VI/2 [Aufenthalt, Beratung und Triage](#)
- VI/3 [Grundversorgung](#)
- VI/4 [Externe Vernetzung](#)
- VI/5 [Dokumentation](#)



VI/1 **Qualitätsanforderungen:
Aufnahme**

Im Aufnahmeprozess werden die Anliegen und Bedürfnisse der KlientInnen geklärt und mit dem einrichtungseigenen und dem externen Angebot verglichen. Die Situation wird analysiert, Zuständigkeiten werden geklärt, Weitervermittlungen vollzogen. Relevante Informationen werden den KlientInnen abgegeben (in unterschiedlicher Form wie beispielsweise auf Papier, elektronisch, mündlich, per Flyer, auf Pinnwänden oder Info-Tafel etc.).

Abklärung und Aufnahme in der Notschlafstelle sind **qualitätsrelevant**, weil

- zielgerichtete und adäquate sowie richtige und vollständige Informationen im Verlauf des Aufenthalts in der Notschlafstelle entscheidend sein können für das Sicherheitsgefühl der KlientInnen und für die Entwicklung von deren Suchtverhalten;
- sie die Wahl- und Handlungsmöglichkeiten erweitert;
- dadurch die Transparenz nach aussen erhöht wird;
- KlientInnen und Mitarbeitende der Einrichtung ihre Vorstellungen präzisieren können;
- KlientInnen und Mitarbeitende die notwendigen Informationen erhalten und die gegenseitigen Erwartungen geklärt werden können.

Prozessziele oder Nutzenaspekte der Abklärung und Aufnahme in der Notschlafstelle können sein:

1. Es ist geklärt, ob das Angebot dem Bedürfnis der KlientInnen entspricht.
2. Aufgrund der Abklärungen und der Situationsanalyse konnten eine Triage vorgenommen und die richtigen Stellen gefunden werden.
3. Angebot und Rahmenbedingungen sind den KlientInnen bekannt.
4. KlientInnen fühlen sich willkommen und verstanden.
5. KlientInnen oder Personen aus deren sozialem Umfeld und weitere Interessierte erhalten die richtigen Informationen zum passenden Zeitpunkt.
6. Informations- und Aufklärungspflicht der Einrichtung gegenüber den KlientInnen ist erfüllt.
7. Notwendige Informationen für nächste Schritte und Vorhaben sind bekannt.



VI/1 Qualitätsanforderungen: Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Der Zugang zur Organisationseinheit und die Kontaktaufnahme sind verständlich geregelt.	<p>Ein unbürokratischer und einfacher Zugang zur Einrichtung ist möglich. Das heisst beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KlientInnen erhalten sofort klare – und falls nötig muttersprachliche Auskunft über das Angebot. • Der Zugang zum Gebäude ist klar ausgeschrieben. • Eine Website mit allen notwendigen Angaben (Adresse, Telefonnummer, E-Mail) inkl. einer Karte mit Standort der Einrichtung ist vorhanden und wird regelmässig aktualisiert. • Die Öffnungszeiten sind gut ersichtlich. Wenn die Stelle geschlossen ist, wird informiert, wo sich Betroffene hinwenden können. 	<p>Eine Website ist vorhanden</p> <p>Die Informationen sind klar, aktuell und strukturiert.</p> <p>KlientInnenzufriedenheit</p>	<p>Vorhanden und aktualisiert</p> <p>Vorhanden</p> <p>Die Mehrheit der KlientInnen sind zufrieden</p>
2	<p>Der Aufnahmeprozess ist geregelt und macht mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Aufnahmekriterien; • der Erhebung von Personalien gemäss städtischen oder kantonalen Vorgaben; • der Regelung der Bezahlung; • den Informationen, die den KlientInnen vermittelt werden. 	<p>Auf der Basis der Zielgruppendefinition aus dem Basismodul sind weitere Zulassungs- und Aufnahmebedingungen formuliert. Auf diese Weise sollen falsche Erwartungen vermieden werden, vergleiche dazu auch Managementprozesse: Leitbild, Strategie und Jahresplanung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahmekriterien: Informationen über das Aufnahmeverfahren, Respektierung der Hausordnung, Bezahlung des Aufenthalts oder auch Zulassungsbeschränkungen durch bereits verbrachte Nächte in der Notschlafstelle, Drogenhandel, Waffenbesitz, Gewalt. • Erhebung von Personalien gemäss städtischer oder kantonalen Vorgabe: Z. B. Erreichbarkeit via Telefonnummer oder Kontaktpersonen, Alter, Geschlecht, Nationalität, Geburtsort, Muttersprache, familiäre Situation. Vergleiche dazu auch Dokumentation VI / 5. • Regelung der Bezahlung: Via Kostengutsprache durch den Sozialdienst oder Bar-Bezahlung durch KlientInnen. Regelung des Umgangs mit ausserkantonalen KlientInnen bei der Bezahlung. • Informationsvermittlung an die KlientInnen: Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen der Einrichtung, z. B. in Form von Merkblättern oder Faltprospekten zur alltagspraktischen Unterstützung wie Kleiderwaschmöglichkeiten, Essensangebot, medizinische Versorgung etc. • ... 	<p>Dokumentation</p> <p>Merkblätter</p> <p>Aktualität</p> <p>KlientInnenzufriedenheit</p>	<p>Vorhanden</p> <p>Vorhanden und allen KlientInnen leicht zugänglich</p> <p>100 %</p> <p>90 % sind mit den erhaltenen Informationen zufrieden bis sehr zufrieden</p>



VI/1 Qualitätsanforderungen: Aufnahme

N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
----	------------------------	---------------	-------------	-----------

2

- **Zielgerichtete Informationen über die Wirkungen diverser Substanzen können in einem individuellen Beratungsgespräch abgegeben werden:** Siehe dazu die [Zahlen und Fakten über Suchtmittel und –verhalten von Sucht Schweiz, SafeZone.ch](#) oder die [Website von Infodrog zu Substanzwarnungen](#). Auf die Gefährlichkeit des Mischkonsums und dessen mögliche Folgen soll hingewiesen werden, [siehe dazu das Faktenblatt zu Medikamenten und Mischkonsum von Infodrog](#). Weitere Informationen zu nachfolgenden Themen sind wichtig:
 - **Infektionskrankheiten und Schwangerschaft:** Dazu zählt insbesondere die Vermittlung von Basisinformationen zum Schutz vor den Infektionskrankheiten HIV und Hepatitis.
 - Siehe dazu [die Website zu Hepatitis C vom BAG](#), [die Website von Infodrog zu Hepatitis C](#) sowie [die Richtlinien zu Hepatitis C bei Drogenkonsumierenden mit settingspezifischen Factsheets des BAG](#).
 - [Informationen zu Safer Sex gibt es bei der Aidshilfe Schweiz](#).
 - Schwangeren Frauen soll nebst Informationen der Zugang zu einer gynäkologischen Betreuung vermittelt werden, vergleiche dazu die [Website von Praxis Suchtmedizin](#) sowie das [Faktenblatt von Sucht Schweiz zu Schwangerschaft und Alkohol](#).
 - **Risikoarmer Konsum und risikoarmes Verhalten:** Dazu zählen die Vermittlung von Informationen über Substanzen, über die Gefährlichkeit des Mischkonsums, über die Risiken oder die Regeln des Safer Use und des Safer Sex. Dazu zählen auch Informationen in Zusammenhang mit der Beschaffungsprostitution (Informationsmaterialien bei der Vereinigung [ProCoRe](#), Schweizer Vereinigung zur Verteidigung der Sexarbeitenden), das Vorgehen im Falle einer Vergewaltigung oder eines körperlichen oder sexuellen Übergriffs (siehe [Opferhilfe](#)) und die Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachleuten (ÄrztInnen, AnwältInnen, Polizei, Beratungsstelle für vergewaltigte Frauen, Frauenhaus, Hilfsorganisation für Sexarbeitende usw.).
 - Informationsmaterialien zu [Cannabisblüten mit synthetischen Cannabinoiden für Fachpersonen und Konsumierende](#) sind auf der Website von Infodrog verfügbar.
 - Informationen zu Substanzen, Risiken, Nebenwirkungen und Safer Use sind auf der [Website von Know-Drugs](#) sowie im [Substanzwarnungen-Tool von SafeZone](#) enthalten.



VI/1 Qualitätsanforderungen: Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Standards	
3	Die Organisationseinheit bespricht beim Eintritt der KlientInnen alle Punkte der Hausordnung sowie ihre Rechte und Pflichten während des Aufenthalts.	<p>Hausordnung: Die Hausordnung ist auf einer Info-Tafel für alle Personen klar ersichtlich und wird mindestens mündlich den KlientInnen erklärt. Ein mehrsprachiges und/oder multikulturelles Team erleichtert den Umgang mit Menschen aus anderen Kulturkreisen.</p>	Verfahrensanweisungen	Vorhanden und eingehalten
		<p>Rechte und Pflichten: Das Aufzeigen der Rechte und Pflichten schafft bei KlientInnen Transparenz. Die Pflichten sollen aufzeigen, welche Regeln sie respektieren müssen und welche Verpflichtungen sie dadurch eingehen.</p> <p>Beschwerde- und/oder Rekurswesen: Dazu zählen Informationen zum generellen Beschwerderecht sowie Informationen über den internen Beschwerdeweg sowie möglichen externen Beschwerdeinstanzen an welche sich KlientInnen wenden können. In juristisch relevanten Fällen sollen auch Informationen über Möglichkeiten und Grenzen sowie das formale Vorgehen bei Rekursen abgegeben oder vermittelt werden. Damit wird Rechtssicherheit geschaffen.</p> <p>Datenschutz: HauptnutznießerInnen des Datenschutzes sind die KlientInnen. Die Einrichtung erteilt insbesondere Auskunft und gewährt Akteneinsicht zuhanden der KlientInnen gemäss geltendem Recht. Die Zuständigkeit für den Datenschutz liegt bei der Geschäftsleitung. Informationen zu Datenschutz und Schweigepflicht des Personals umfassen in der Praxis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • welche Daten werden wozu verwendet; • wo und wie lange werden Daten aufbewahrt; • das Einsichtsrecht und das Recht auf das Löschen der Akten; • die Voraussetzungen für die Entbindung von der Schweigepflicht. <p>Bei Fragen zur Vertraulichkeit der Informationen und zum Datenschutz vergleiche auch Supportprozesse: Personal sowie Beschaffung und Unterhalt von Infrastruktur und Material.</p> <p>Die folgenden Dokumente können als Referenz dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitfaden des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten • Informationen des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) zu den Patientenrechten • Website des BAG zu den Beratungsmöglichkeiten nach Kanton • Die Schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation • Berufskodex von AvenirSocial 	Merkblätter	Vorhanden und für die KlientInnen leicht zugänglich sowie verständlich



VI/1 Qualitätsanforderungen: Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4	<p>Die Zimmerzuweisung berücksichtigt mindestens folgende Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Konsumverhalten der KlientInnen; • die aktuelle Situation der KlientInnen; • Aspekte der Diversität. 	<p>Um zu vermeiden, dass in jedem Einzelfall Grundsatzdiskussionen geführt werden müssen zu den Kriterien, die einer Zimmerzuteilung zugrunde liegen, ist es zweckmässig, diese festzulegen. Auf diese Weise gewinnt die Zimmerzuteilung an Transparenz und wird auch effizienter.</p> <p>Weitere Kriterien zur Zimmerzuweisung können sein: die aktuelle Situation in der Szene, die Rahmenbedingungen für eine ruhige Nacht, die Gruppendynamik, die familiäre Situation, die psychische Problematik, das Alter oder die Muttersprache bzw. der Migrationshintergrund.</p>	<p>Kriterienkatalog</p> <p>Einhaltung der Kriterien</p>	<p>Vorhanden und verständlich</p> <p>80 %</p>



VI/2 **Qualitätsanforderungen:
Aufenthalt, Beratung und Triage**

Nach der Aufnahme in eine Notschlafstelle sind die KlientInnen über das Angebot informiert, insbesondere über die Hausregeln. Daraufhin erfolgt eine Zimmerzuweisung. Interventionen in Notschlafstellen sind, neben der Aufrechterhaltung eines geordneten Nachtablaufs, die Betreuung und Verpflegung der KlientInnen.

Aufenthalt, Beratung und Triage in Notschlafstellen sind **qualitätsrelevant**, weil

- sich die Ergebnisse, Erfahrungen und Eindrücke aus persönlichen Gesprächen entscheidend auf das Verhalten und den Verlauf der Nacht auswirken können;
- KlientInnen sowie die Einrichtung ihre Vorstellungen präzisieren können;
- Mitarbeitende und KlientInnen die notwendigen Informationen erhalten und die gegenseitigen Erwartungen geklärt sind;
- Anschlusslösungen aufgezeigt werden können.

Prozessziele oder Nutzenaspekte von Aufenthalt, Beratung und Triage in Notschlafstellen können sein:

1. Angebot und Rahmenbedingungen sind den KlientInnen bekannt.
2. KlientInnen wissen, wo sie die nächste Nacht verbringen werden.
3. Das Zimmer ist zugewiesen.
4. KlientInnen fühlen sich willkommen und verstanden.
5. Der Gesundheitszustand ist eingeschätzt.
6. Würde, Selbstachtung und Motivation der KlientInnen sind gesteigert.
7. Öffentliche Räume und Fürsorgeleistungen sind entlastet.



VI/2 Qualitätsanforderungen: Aufenthalt, Beratung und Triage				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	In der Nacht ist mindestens eine qualifizierte Person dauernd anwesend und gleichzeitig mindestens eine weitere qualifizierte Person jederzeit erreichbar.	<p>Um die Gruppendynamik der sich ständig unterschiedlich zusammengesetzten, oft unberechenbaren KlientInnen zu kontrollieren und die Sicherheit sowohl der KlientInnen als auch des Personals zu garantieren, muss der Betrieb immer mindestens von einer Person betreut werden und eine qualifizierte Person muss jederzeit im Pikett erreichbar sein.</p> <p>Die Einrichtung soll das Verhältnis von Anzahl KlientInnen und Anzahl Mitarbeitenden festlegen, um so zu einem adäquaten Betreuungsverhältnis in Abhängigkeit zur Grösse der Struktur, Problemlage des Klientels etc. zu kommen.</p> <p>Handlungskompetenz in Krisensituationen und sehr gute Kenntnisse der hausinternen Abläufe sind notwendig. Wichtig ist bei der Erfüllung dieser Qualitätsanforderung, dass nicht zwei unerfahrene Mitarbeitende eine Nachtschicht zusammen machen.</p>	<p>Anzahl vorhandene und erreichbare, geschulte Mitarbeitende während der Nacht</p> <p>Adäquates Betreuungsverhältnis</p>	<p>Mindestens eine Person sowie eine weitere geschulte Person ist jederzeit erreichbar</p> <p>Definiert und eingehalten</p>
2	Die Tätigkeiten in der Notschlafstelle verlaufen gemäss einer Checkliste und/oder einem Ablaufdiagramm.	<p>Die Schliessung der Notschlafstelle am Morgen ist eine Routinetätigkeit. Trotzdem ist es hilfreich, insbesondere, wenn neues oder wenig erfahrenes Personal eingeführt wird, dass Checklisten über die auszuführenden Tätigkeiten vorhanden sind. Dies erleichtert die Einführung und vermittelt Sicherheit.</p> <p>In die Checkliste können Tätigkeiten aufgenommen werden wie: Weckzeit, Frühstück, Packen, «Leeren» der Räumlichkeiten, Schliessen, Ausschluss bzw. Hausverbot, Schlussgespräch und Abschied, Informationsabgabe (Telefonnummern, Adressen, etc.).</p>	Checkliste	Vorhanden und eingehalten



VI/2 Qualitätsanforderungen: Aufenthalt, Beratung und Triage				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3	Bei Bedarf erhalten KlientInnen Hinweise zu Angeboten für den nächsten Tag.	<p>Hinweise können beispielsweise sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung der Adresse für den zuständigen Sozialdienst; • Abgabe der Adresse für einen Aufenthaltsraum, eine K+A oder eine Gassenküche; • Abgabe von Adressen von anderen Organisationen im Gesundheits-, Sozial- und Suchthilfenetzwerk. 	Die Informationen sind klar, aktuell und verständlich	Vorhanden und von Mitarbeitenden umgesetzt
		<p>Im Falle eines Ausschlusses sollte sichergestellt sein, dass den KlientInnen die Ausschlussgründe klar kommuniziert werden und sie wissen, ob und ab welchem Zeitpunkt sie wiedererscheinen dürfen. Bei vorübergehenden Ausschlüssen sollten Perspektiven aufgezeigt werden, wie beispielsweise eine Weiterleitung an eine Beratungsstelle oder an den zuständigen Sozialdienst.</p>	Merkblatt mit entsprechenden Hinweisen	Vorhanden und für die KlientInnen leicht zugänglich sowie verständlich
4	<p>Die Organisationseinheit regelt den Umgang mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minderjährigen KlientInnen; • schwangeren Frauen; • KlientInnen, die Kinder in die Organisationseinheit mitbringen; • KlientInnen mit medizinischen Problemen; • regelmässigen KlientInnen. 	<p>Beispielhaft wird im Folgenden erläutert, welches mögliche Regelungen sein können im Umgang mit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minderjährigen KlientInnen: Hier bestehen oftmals starke Abhängigkeitsverhältnisse zu anderen Bezugspersonen. Zudem müssen rechtliche Rahmenbedingungen strikt berücksichtigt werden (z. B. Verantwortung und Meldepflichten bezüglich des Wohles der Jugendlichen an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde). Grundsätzlich ist es der Notschlafstelle freigestellt zu definieren, ob sie minderjährige KlientInnen aufnimmt oder nicht. Falls diese aufgenommen werden, muss geklärt werden, wer über das elterliche Sorgerecht verfügt und ob ev. auch bereits eine Beistandschaft besteht oder nicht? Falls sie nicht aufgenommen werden, sind, wenn immer möglich und abhängig von der Tages- und Nachtzeit Anschlusslösungen bzw. das Involvieren der zuständigen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde sowie der örtlich zuständige Sozialdienst wichtig. • Schwangeren Frauen: Nebst der Informationsvermittlung zur Vermeidung oder Verminderung von gesundheitsgefährdenden Auswirkungen gefährlichen Verhaltens sowohl für Mutter wie für das ungeborene Kind soll Zugang zur professionellen Betreuung vermittelt werden. Vergleiche dazu auch Aufnahme VI / 1.2 •  	Regelungen	Vorhanden
			Vereinbarungen	Im Journal erwähnt



VI/2 Qualitätsanforderungen: Aufenthalt, Beratung und Triage				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4		<ul style="list-style-type: none"> • KlientInnen mit Kindern: Besteht für das Kind bzw. die Kinder ein Helfernetz bzw. allenfalls bereits eine Beistandschaft, müsste unter Berücksichtigung des Kindeswohls auch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde informiert werden. Klare Regelungen schaffen für Personal und KlientInnen Sicherheit. Eine Regelung kann vorgeben: Aufnahme oder Nichtaufnahme. Bei Nichtaufnahme wird versucht, eine Lösung zu vermitteln. Bei der Aufnahme werden Modalitäten geregelt (z. B. Mitwirkung an Gesprächen, separates Zimmer, Weitervermittlung an eine geeignete Stelle am Folgetag). Vergleiche dazu beispielsweise die Leitfäden der Stiftung Kinderschutz Schweiz. • KlientInnen mit medizinischen Problemen: Erfassung von psychischen und somatischen Erkrankungen sowie Weitervermittlung einer ärztlichen Versorgung. • Regelmässige KlientInnen: Es besteht eine klare Regelung, wie viele Nächte die KlientInnen in der Notschlafstelle bleiben können und welche Informationen bei einem Ausschluss abgegeben werden. Bei vorübergehenden Ausschlüssen sollten Perspektiven aufgezeigt werden, wie beispielsweise eine Weiterleitung an eine Beratungsstelle, an ein begleitetes oder betreutes Wohnangebot oder an den zuständigen Sozialdienst und wann eine allfällige Wiederaufnahme möglich ist. 		
5	KlientInnen erhalten Hinweise zu Angeboten des begleiteten und betreuten Wohnens und werden bei Bedarf an solche vermittelt.	<p>Eine Notschlafstelle dient als Übergang, um ein Obdach in einer Notsituation zu haben. Ziel ist jedoch kein längerfristiger Aufenthalt. Aus diesem Grund werden den KlientInnen Adressen und Kontaktangaben zu begleiteten und betreuten Wohnangebote vermittelt. Eine Vermittlung bedeutet auch, dass beispielsweise in der Notschlafstelle ein Erstgespräch für ein entsprechendes Angebot vereinbart werden kann.</p> <p>Vergleiche hierzu auch die Datenbank Suchtindex.ch von Infodrog, die ambulante, stationäre, teilstationäre und schadensmindernde Einrichtungen und Fachstellen der Suchthilfe sowie auch Selbsthilfegruppen, Elternvereinigungen und Angebote im Bereich Opferhilfe/Täterarbeiter in der Schweiz umfasst.</p>	Aktuelle Informationen über bestehende Angebote	Vorhanden und allen Mitarbeitenden bekannt.



VI/2 Qualitätsanforderungen: Aufenthalt, Beratung und Triage				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
6	Die KlientInnen verfügen über Informationen zum Vorgehen in Krisensituationen.	<p>In Krisensituationen sollten KlientInnen Notfalladressen, Erreichbarkeiten und wichtigste erste Hilfe-Handlungen kennen, um selbständig handeln zu können. Die KlientInnen kennen die notwendigen Ansprechpersonen und es werden ihnen Adressen und Telefonnummern von Notfalldiensten zur Verfügung gestellt. Notfalladressen können auch als Flyer in mehreren Sprachen abgegeben werden. Vergleiche dazu auch Supportprozesse: Sicherheit der KlientInnen und PatientInnen</p> <p>Notfalladressen und Notfallnummern sind gut sichtbar und lesbar in den Räumen der Einrichtung aufgehängt.</p>	Merkblatt für Notfallsituationen	Vorhanden und aktualisiert



VI/3 **Qualitätsanforderungen:
Grundversorgung**

Bereitstellung von Infrastruktur, Kochmöglichkeiten, Essensangebot, Angebot für Körperhygiene, Angebot für Kleider waschen, Aufenthaltsräume, medizinisches und pflegerisches Grundmaterial, HIV-Prophylaxe (Spritzen, Kondome, etc.).

Grundversorgung in Notschlafstellen ist **qualitätsrelevant**, weil

- damit die essentiellen Bedürfnisse der KlientInnen abgedeckt werden können;
- der Verwahrlosung der KlientInnen entgegengewirkt werden soll;
- Krankheiten verhindert werden sollen.

Prozessziele oder Nutzenaspekte der Grundversorgung in Notschlafstellen können sein:

1. Körperliche, physische und gesundheitliche Grundbedürfnisse der KlientInnen sind gedeckt.
2. Ausgewogene Ernährung wird gefördert und der Dehydration ist vorgebeugt.
3. Anfälligkeit für Infektionskrankheiten bei KlientInnen ist gesenkt.
4. Das Körperbewusstsein der KlientInnen ist gesteigert.



VI/3 Qualitätsanforderungen: Grundversorgung				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit regelt den Umfang der gesundheitlichen Versorgung und das hierzu notwendige Material (inkl. Medikamente).	Die medizinische und pflegerische Grundversorgung beinhaltet u. a. die Wundversorgung, Abgabe von nicht rezeptpflichtigen Medikamenten, die Abgabe von sterilem Injektionsmaterial und Zubehör (z. B. Ascorbin, Tupfer) und Material, um erste Hilfe zu leisten (Erste-Hilfe-Kasten).	Dienstleistungskonzept Materialliste und Material Überprüfungsrhythmus zur Aktualität und Menge	Aussagen zur medizinische Grundversorgung vorhanden Aktuell und vollständig Alle 2 Monate
2	Die Organisationseinheit bietet Gelegenheit zum Duschen und zur Kleiderreinigung. Die sanitären Anlagen sind nach Möglichkeit geschlechtergetrennt.	Weitere Rahmenbedingungen und Angebote können sein: Schutz der Intimsphäre durch ungestörte Nutzung der Sanitäranlagen (wenn von Infrastruktur her möglich, geschlechtergetrennte Anlagen); ausgewogenes, möglichst preisgünstiges Angebot an Getränken und Speisen; Duschen und Toiletten; Waschmaschinen und Tumbler; kostenlose Abgabe von Hygieneartikeln (Duschgel, Zahnbürsten, Binden, Handtücher, Waschpulver); Kochmöglichkeiten. Die Qualitätsanforderung zur geschlechtergetrennten Benützung kann auch erfüllt sein, wenn nur eine Dusche vorhanden ist, jedoch für Männer und Frauen getrennte zeitliche Nutzungsmöglichkeiten bestehen.	Dienstleistungskonzept Infrastruktur	Aussagen zur Infrastruktur vorhanden In funktionstüchtigem Zustand
3	Die Abgabe von Injektionsmaterial ist geregelt.	Falls die Notschlafstelle Spritzen abgibt, geschieht dies nach Prinzipien des Safer Use: saubere Spritzen und Nadeln, eigener Löffel, eigene Watte, eigener Filter, frisches Wasser. Zudem ist zugehöriges Material wie Desinfektionsmittel, Wundsalbe und Pflaster vorhanden. Informationsmaterialien zu Safer Use können Sie bei Drugs Just Say Know beziehen .	Einhaltung der Safer-Use-Regeln	100 %
4	Die Abgabe von Präventionsmaterial erfolgt zielgruppengerecht.	Zielgruppengerecht kann heissen, dass Präventionsmaterial in Bezug auf Risiko- und Schutzverhalten für Männer und Frauen separat aufbereitet und abgegeben werden (z. B. Frauen und Prostitution, AlkoholikerInnen etc.). Migrationsspezifischer Hintergrund sowie Sprach- und Lesefähigkeit der KlientInnen sollten beachtet werden.	Einhaltung der Safer-Use-Regeln	100 %



VI/4 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung

Es handelt sich hier um die fallbezogene Vernetzung und die Aufgabenteilung im Netzwerk der Sucht-, Gesundheits- und Sozialhilfe.

Externe Vernetzung in Notschlafstellen ist **qualitätsrelevant**, weil

- Doppelspurigkeiten vermieden werden sollen;
- die soziale Integration der KlientInnen gefördert wird;
- Effizienz und Effektivität der Suchthilfearbeit durch systematische und verbindliche externe Vernetzung gesteigert werden können.

Prozessziele oder Nutzenaspekte der externen Vernetzung in Notschlafstellen können sein:

1. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten im Versorgungernetz sind geklärt.
2. Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit ist sichergestellt.
3. Die Schnittstellen zwischen einrichtungseigenem Angebot und dem Angebot anderer Einrichtungen sind geklärt.
4. Vermittlung zu anderen Einrichtungen ist sichergestellt.
5. Das soziale Umfeld der KlientInnen wird bei Bedarf und mit Einwilligung der Betroffenen einbezogen.



VI/4 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit vermittelt die KlientInnen bei Bedarf an andere Stellen.	<p>Vermittlung von oder Begleitung zu anderen Einrichtungen kann für KlientInnen im niederschweligen Bereich eine wertvolle Hilfe sein, auch zur Überlebenssicherung. So kann beispielsweise eine Vernetzung mit ambulanten Suchtberatungsstellen sehr sinnvoll sein oder bei einer Gewaltproblematik (Opfer oder Täter) wird die Zusammenarbeit mit spezialisierten Fachpersonen und Angeboten gesucht.</p> <p>Vergleiche hierzu auch die Datenbank Suchtindex.ch von Infodrog, die ambulante, stationäre, teilstationäre und schadensmindernde Einrichtungen und Fachstellen der Suchthilfe sowie auch Selbsthilfegruppen, Elternvereinigungen und Angebote im Bereich Opferhilfe/Täterarbeiter in der Schweiz umfasst.</p>	Triageliste	Aktuell und vollständig
2	Fallbezogene Vernetzungen erfolgen in Anwesenheit oder mit Zustimmung der KlientInnen.	<p>Der Sinn dieser Anforderung besteht darin, sowohl die Einrichtung wie auch die KlientInnen zu schützen. Grenze der fallbezogenen Vernetzungen ist in der Regel die Autonomie der KlientInnen. Deshalb bedarf es ihrer nachvollziehbaren Zustimmung. Eventuell muss die Zustimmung differenziert werden in</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einverständnis zum Einholen und Weitergeben von Informationen; • Einverständnis zur Zusammenarbeit mit Dritten. <p>Eine fallbezogene Zusammenarbeit erfolgt oft mit Sozialdiensten, den IV-Stellen, den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, Beiständen, externen Bezugspersonen, Polizei, Sozialarbeitenden, BewährungshelferInnen, psychiatrischen Diensten, (Rechts-) Beratungsstellen für Ausländerfragen etc.</p>	Einverständniserklärung	Von KlientInnen unterschrieben und dokumentiert
3	Die Organisationseinheit regelt das Vorgehen bei Gefährdungsmeldungen.	<p>Bei ernsthafter Gefahr, dass eine Person sich selbst oder Dritte gefährdet, sollte eine Gefährdungsmeldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde geprüft werden.</p> <p>KlientInnen sollten darüber informiert werden, dass bei einer Gefährdungssituation eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde durch Fachpersonen geprüft wird.</p> <p>Das Merkblatt der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz zu Melderechten und Meldepflichten an die KESB sowie die Empfehlung «Meldebefugnis Art. 3c Betäubungsmittelgesetz» erläutern die entsprechenden Melderechte und Meldepflichten an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde gemäss ZGB.</p>	Regelung	Vorhanden und den Mitarbeitenden bekannt



VI/4 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4	Es ist definiert, welche Informationen und/oder Berichte welchen VernetzungspartnerInnen zugestellt werden. Die KlientInnen werden darüber informiert.	<p>Für Mitarbeitende sind die geltenden Datenschutzbestimmungen klar. Das Vorgehen bezüglich Auskunftsrechten und -pflichten gegenüber Behörden, Privaten und weiteren Anbietern im Gesundheits-, Sozial- und Suchthilfenetzwerk ist dokumentiert und Bestandteil der Einführung von neuen MitarbeiterInnen. Die Informationsbeschaffung erfolgt zuerst bei den KlientInnen selbst oder dann mittels Einverständniserklärung bei Dritten bzw. Behörden. Vergleiche dazu auch Qualitätsanforderungen zur Aufnahme VI / 1.3</p> <p>Verweigert der/die KlientIn die Unterzeichnung des Dokuments, werden in einem Verfahren diejenigen Stellen bestimmt, welche die Daten auch ohne Zustimmung des/der KlientIn übermitteln, und die Organisationseinheit wendet die kantonalen und nationalen Richtlinien hinsichtlich Datenschutzes sowie Berufs- oder Arztgeheimnis an. Für Fragen zur Vertraulichkeit von Informationen und zum Datenschutz vergleiche auch Supportprozesse: Personal B / 7.2 sowie Beschaffung und Unterhalt von Infrastruktur und Material B / 9.3. Zusätzlich kann der Leitfaden für die Bearbeitung von Personendaten im medizinischen Bereich des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten beigezogen werden.</p> <p>Eine interinstitutionelle Zusammenarbeit kann folgende Bereiche umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • genereller Informationsaustausch zwischen den relevanten VernetzungspartnerInnen; • gemeinsame Fallbesprechungen mit Beurteilung der KlientInnen; • Überweisungswege. 	<p>Erläuterungen zu Datenschutzbestimmungen</p> <p>Einverständniserklärung/ Entbindung von der Schweigepflicht gegenüber genau definierten Gesprächspartnern.</p>	<p>Mitarbeitenden bekannt und in den Einführungsprozess integriert</p> <p>Von KlientInnen unterschrieben und im KlientInnendossier abgelegt</p>
5	Der Informationsfluss zwischen den VernetzungspartnerInnen ist in Krisensituationen gewährleistet.	<p>Auf der Basis fallbezogener Zusammenarbeit im Gesundheits-, Sozial- und Suchthilfenetzwerk sollte insbesondere bei Krisen sofort klar sein, wer informiert werden muss – in besonderen Ausnahmesituationen (z. B. Einweisung in eine Klinik nach Suizidversuch) auch ohne Einwilligung der KlientInnen. Vergleiche dazu auch Supportprozesse: Personal B / 7.2</p>	<p>Dokumentation im Journal</p>	<p>Eintrag im Journal vorhanden</p>



VI/5 **Qualitätsanforderungen:
Dokumentation**

Zur Dokumentation zählt das Führen eines Journals, in dem die notwendigen Kennzahlen und Vorkommnisse dokumentiert werden. Eine strukturierte Dokumentation im Journal steigert die Effizienz, macht vergangene Aktivitäten und Entscheide nachvollziehbar, erhöht die Transparenz für alle berechtigten Personen. Eine eventuelle Übergabe der Dokumente an eine Nachfolgebetreuung wird vereinfacht. Deshalb ist es zweckmässig für das Journal eine verbindliche Struktur vorzugeben.

Die Dokumentation ist **qualitätsrelevant**, weil sie das Instrument zur Objektivierung, Transparenz und der Gewährleistung der Kontinuität der Begleitung ist. Sie dient auch der Rechtssicherheit.

Prozessziele oder Nutzenaspekte der Dokumentation in der Notschlafstelle können sein:

1. Externe und interne Dokumentationsanforderungen sind erfüllt.
2. Nachvollziehbarkeit und Wiederauffindbarkeit sind zu 100 % gegeben.
3. Informationskontinuität bei der nach- oder mitbehandelnden Instanz ist sichergestellt.
4. Informationsbedürfnisse von administrativen und finanzgebenden Instanzen sind befriedigt.



VI/5 Qualitätsanforderungen: Dokumentation				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit regelt, welche persönlichen Daten der KlientInnen festgehalten werden.	Empfohlen wird, dass mindestens die folgenden KlientInnendaten erhoben werden: <ul style="list-style-type: none"> • Name, Vorname • Ev. Erreichbarkeit mit Telefonnummern und Kontaktpersonen • Alter • Geschlecht • Nationalität, Aufenthaltsstatus, Geburtsort, Muttersprache, familiäre Situation • Kinder und deren Betreuungssituation • Weiteres involviertes Helfernetz, z. B. Sozialdienst oder ambulante Suchtberatungsstelle 	Richtlinien und Checkliste Vollständigkeit der erhobenen Daten im Journal oder im KlientInnendossier	Zu 100 % eingehalten 100 %
2	Kriseninterventionen werden schriftlich dokumentiert.	Aus Krisen können stets Rückschlüsse zur Verbesserung der Intervention gezogen werden. Sie sollten deshalb möglichst objektiv nachvollziehbar bleiben.	Dokumentation Journal	Vorhanden Aktuell und vollständig
3	Die Organisationseinheit regelt, welche Kennzahlen und Vorkommnisse dokumentiert werden.	Folgende Elemente können dokumentiert werden: <ul style="list-style-type: none"> • die Anzahl der Übernachtungen; • die Anzahl der erfolgten Kurz-Beratungsgespräche; • quantitative Angaben zum abgegebenen Injektionsmaterial; • betriebsinterne Vorkommnisse (z. B. Vorfälle von Gewalt, spezielle Gruppendynamik etc.); • relevante Vorkommnisse in der Szene (z. B. das Auftauchen neuer Substanzen, Preisschwankungen bei illegalen Substanzen, illegaler Handel von Medikamenten, das Auftauchen neuer KlientInnengruppen etc.). <p>Die erhobenen Kennzahlen und Aktivitäten können einerseits als Reporting für finanzgebende und kantonale Stellen dienlich sein und andererseits auch Daten für das Qualitätsmanagement B / 5 sowie das Risiko- und Chancenmanagement B / 6 liefern. Des Weiteren sind die Erfassung von betriebsinternen sowie betriebsexternen Vorkommnissen ebenfalls für die Gewährleistung der Sicherheit der KlientInnen B 11 relevant.</p>	Statistik	100 % bei KlientInnen und Personal bekannt Kennzahlen und dokumentierte Vorkommnisse steigern Qualität in der niederschweligen Suchthilfe

Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Gesundheit (BAG)

Publikationszeitpunkt

Oktober 2021

Autoren

Bundesamt für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht und Fachpersonen aus dem Suchthilfebereich.

Layout Referenzsystem QuaTheDA 2020

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Bern

Anpassung des Layouts für den Leitfaden QuaTheDA 2021

Graphus Sàrl, Lausanne

Weitere Informationen

Bundesamt für Gesundheit (BAG)
Postfach, CH-3003 Bern

Sucht-addiction@bag.admin.ch
office@infodrog.ch

www.quatheda.ch
www.bag.admin.ch/sucht