

Qualitätsentwicklung in der stationären Suchttherapie – eine Zwischenbilanz

QuaTheDA (Qualität-Therapie-Drogen-Alkohol) ist das Qualitätsmanagementsystem, welches vom Bundesamt für Gesundheit BAG für die stationären Suchteinrichtungen konzipiert und per 2002 flächendeckend eingeführt wurde. Bis heute sind 77 stationäre Institutionen im Suchtbereich QuaTheDA-zertifiziert.

FRANZISKA ECKMANN,
SUSANNE SCHAAF*

Diese breite Verankerung bei den Institutionen ist als Erfolg zu bewerten, insbesondere unter dem Aspekt, dass dieselben Einrichtungen auch mit einer einfachen BSV/IV2000-Zertifizierung die Anforderungen für das Bundesamt für Sozialversicherung erfüllt hätten. Gemäss den Zertifizierungsstel-

len ist das Niveau der QuaTheDA-Institutionen generell hoch. QuaTheDA ist somit ein weiterer Schritt auf dem Weg der Professionalisierung stationärer Suchttherapie und weist in fachlicher Hinsicht eine positive Bilanz auf. Mit verbesserten Dienstleistungen, einer klareren Informationspolitik und Transparenz in Bezug auf die Leistungen, auf Regeln im Therapiebetrieb und bezüglich der Rechte und Pflichten können die diversen Kundensegmente – KlientInnen, deren Angehörige sowie die zuweisenden Stellen – von der Einführung von QuaTheDA direkt profitieren.

Eigenverantwortliche Qualitätsentwicklung und standardisierte Hilfsmittel

QuaTheDA vertritt den Ansatz, dass die Therapiezentren im Rahmen der Vorgaben eigene Standards und Indikatoren festlegen und sich gemäss ihren Voraussetzungen in Eigenverantwortung optimal entwickeln. Das BAG hat im Zuge der Weiterentwicklung von QuaTheDA validierte Messinstrumente für den Therapie- und Betreuungsprozess entwickeln lassen. Angestrebt wird, dass gewisse Erhebungen durch eine externe, unabhängige Stelle durchgeführt werden. Den Institutionen stehen ein Instrument zur Erfassung der Zufriedenheit der behandelten Klientinnen und Klienten (QuaTheSI-39) und ein Instrument zur Erfassung der Arbeitssituation und des Burnout-Niveaus der Mitarbeitenden in Therapieeinrichtungen (QuaTheTeam-58) für eine Pilotphase zur Verfügung. QuaTheSI-39 wurde vom Institut für Suchtforschung ISF und der Ecole d'étude sociales et pédagogiques EESP, QuaTheTeam-58 vom ISF entwickelt. Durch den quantitativen Teil der Befragung kann sich die einzelne Einrichtung im gesamtschweizerischen

Vergleich positionieren. Der qualitative Teil der Befragung ermöglicht den Zentren ein direktes Assessment der Klienten und Reflexionen über konkrete Verbesserungen im Behandlungsprozess.

Zufriedene KlientInnen

QuaTheDA bietet den Therapieeinrichtungen Hilfsmittel zur Erfassung der KlientInnenzufriedenheit an, weil diese direkt oder indirekt mit verschiedenen Outcome-Aspekten verbunden ist. KlientInnenzufriedenheit hängt positiv mit Behandlungserfolg während des Aufenthaltes, hinsichtlich Haltequote und auch hinsichtlich Integration nach Austritt zusammen. An der zweiten Stichtagserhebung im Oktober 2003 beteiligten sich 78 Einrichtungen mit insgesamt 1'223 KlientInnen. Die Gruppe der sehr zufriedenen KlientInnen zeichnet sich durch einen hohen Anteil DeutschschweizerInnen, Frauen und älterer Personen (über 40 Jahre) aus. Romands und TessinerInnen, Männer und KlientInnen unter 30 Jahre sind eher unzufrieden mit der Behandlung. Besonders positiv bewerten KlientInnen in Drogentherapie die eigene persönliche Entwicklung, die übertragene Selbstverantwortung, das freundliche und faire Klima, den Kontakt mit dem Umfeld bei Eintritt sowie die Akzeptanz durch das Team. Des weiteren werden die klare Information über Rechte und Pflichten, Abläufe und Behandlungsangebot sowie die Ausgewogenheit des Programms geschätzt. Verbesserungen wünschen sich die Behandelten am ehesten hinsichtlich eines Ausbaus der Sport- und Freizeitangebote. Auf Kritik stossen erwartungsgemäss Grenzensetzende Aspekte wie Gruppentreffen, die Regelungen betreffend Fernsehen, Radio und Musik sowie betreffend Ausgang und Taschengeld. Am 3. Sep-

* Franziska Eckmann, lic.phil., dipl. Sozialarbeiterin, Universität Fribourg, Stellvertretende Leiterin der Schweizerischen Koordinationsstelle für stationäre Therapieangebote im Drogenbereich KOSTE, KOSTE, Eigerplatz 5, Postfach 460, 3000 Bern 14, T: 031 - 376 04 01, F: 031/ 371 04 04, Email: f.eckmann@koste-coste.ch, www.koste.ch

Susanne Schaaf, lic.phil. Psychologin, Universität Zürich, Forschungsleitung am Institut für Suchtforschung ISF, Institut für Suchtforschung, Konradstr. 32, Postfach, 8031 Zürich, T:01-448 11 60, F:01-448 11 70, Email: schaaf@isf.unizh.ch, www.suchtforschung.ch

tember 2003 führte KOSTE ein QuaTheDA-Symposium zum Thema KlientInnenzufriedenheit durch, an welchem die Therapieeinrichtungen in Workshops diskutierten, wie sie welche Ergebnisse in ihren Alltag umsetzen und auf welche Forderungen sie begründet nicht eintreten.

Zufriedene Mitarbeitende

Nach der Einführung des Fragebogens zur KlientInnenzufriedenheit stellte das BAG auch ein Instrument zur Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit zur Verfügung. Dadurch wird der Bedeutung des behandelnden Teams Rechnung getragen. An der Befragung im November 2003 beteiligten sich 663 Mitarbeitende aus 48 Therapieeinrichtungen (Schaaf et al., 2004). Die Beurteilung der Mitarbeitenden fiel generell sehr positiv aus. Besonders hervorgehoben wurde die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Konzept der Einrichtung, keine hohe private Belastung und kein Frust durch die anspruchsvolle Arbeit in der Suchthilfe sowie die Überzeugung, gute Arbeit zu leisten und Nützliches für die KlientInnen zu tun. Das Burnout-Niveau der Befragten ist gering. Verbesserungspotenzial sehen die Mitarbeitenden auf den Ebenen Arbeitsplan und Zeitmanagement (weniger administrativen Aufwand, mehr Zeit zur Reflektion von KlientInnenprozessen), Aufgaben- und Kompetenzregelung (mehr Verantwortung übernehmen), KlientInnen (dass unmotivierte KlientInnen den Mitarbeitenden weniger zu schaffen machen), persönliche Ressourcen (dass der Stress weniger von den eigenen Ansprüchen herrührt) und politisches Umfeld (dass die derzeitige finanzielle Situation den MitarbeiterInnen weniger zu schaffen macht). Die Therapiezentren haben rückgemeldet, dass die Ergebnisse für Veränderungen innerhalb der Abläufe und Prozesse

sowie auf Leitungs- und Managementebene von Nutzen waren.

Was darf Qualität kosten?

Die Einrichtungen haben in den letzten zwei Jahren viel geleistet und erreicht. Der Ressourceneinsatz während der Einführungsphase ist nicht zu unterschätzen. Dennoch haben sich die Investitionskosten für die meisten Institutionen gelohnt: die QuaTheDA-Instrumente und die implementierten Verbesserungsprozesse ermöglichen ein effektiveres Arbeiten sowohl auf der fachlich-professionellen Ebene mit den KlientInnen als auch im Management. Hinweise für eine marktgerechte Positionierung der Institution waren ebenfalls wertvolle Rückmeldungen im Rahmen der externen Überprüfung durch die Zertifizierenden.

Im Grunde befänden sich die Therapieeinrichtungen heute in der Lage, von der geleisteten Arbeit auch finanziell profitieren zu können. Doch präsentiert sich für die stationären Suchteinrichtungen eine abermals veränderte Situation: mit dem Rückzug des BSV aus der Finanzierung erhalten nur noch wenige stationäre Suchteinstitutionen kollektive Leistungen der IV. Auch wenn die Einführung von QuaTheDA auf fachlicher Ebene Struktur-, Prozess- und Outcome-Qualität der Einrichtungen verbessert hat – die Versprechungen von Finanzierungsleistungen, die an die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gekoppelt waren, sind plötzlich nicht mehr gültig.

Bei der Aushandlung von Leistungsvereinbarungen auf kantonaler Ebene wird zwar der Nachweis einer qualitativ gesicherten Leistungserbringung eingefordert. Bei der Ausgestaltung der Leistungspreise hingegen schlägt ein zertifiziertes QMS nicht ausdrücklich zu Buche. Sicherlich gibt es Anzeichen dafür, dass die zuweisenden Stellen auf

das Qualitätslabel achten. Doch mehrheitlich bestimmen immer noch andere Mechanismen die Platzierungen, wie die Resultate der Zuweisungsumfrage, welche KOSTE beim ISF in Auftrag gegeben hat, zeigten (KOSTE Tagungsbericht, 2004).

Momentan sind viele Institutionen zusätzlich mit kantonalen Sparentscheidungen konfrontiert. Einzelne Institutionen fragen sich daher, ob sich eine Zertifizierung, welche einen namhaften Budgetposten darstellt und eine fachliche Qualitätssteigerung bringt, im Endeffekt aber nicht finanzwirksam ist, überhaupt lohnt.

Zukünftige Verankerung der Qualität

Auf Dauer wird es den Therapieeinrichtungen nicht möglich sein, hohe Qualität anzubieten und gleichzeitig mit günstigen Preisen konkurrenzfähig zu bleiben. Diesen gegenläufigen Entwicklungen können im Grunde nur klar formulierte Bekenntnisse seitens der platzierenden Stellen und der kantonalen Aufsichtsstrukturen entgegenwirken: Qualitativ gute und wirksame Therapie kostet.

Angeichts der geschilderten Situation ist es auch wichtig, dass die formale Verankerung der Qualität weitergeführt werden kann. Hier spielen künftig die Kantone wie auch die kommenden Gesetze und Vereinbarungen eine wichtige Rolle.

Auf der Ebene der Kantone laufen derzeit Bestrebungen im Rahmen der IVSE (Interkantonale Vereinbarung Sozialer Einrichtungen), definierte Qualitätsvorgaben verbindlich zu verankern. Für die Liste C der Suchteinstitutionen soll QuaTheDA als verbindliches Qualitätsmanagementsystem gefordert werden. Auch innerhalb des Projektes der Neugestaltung des Finanzausgleichs NFA wird die Qualität der Institutionen in der Ausarbeitung der

gesetzlichen Rahmenbedingungen für Soziale Einrichtungen (ISEG) eine gesetzliche Grundlage erhalten.

Kohärenz der Qualitäts-Label durch einheitliche Überprüfung und koordinierte Weiterentwicklung

Zentral ist ein koordiniertes Vorgehen betreffend Einsatz, Handhabung und Überprüfung von QuaTheDA und anderen fachspezifischen Qualitätssystemen, um ein Auseinanderdriften der Systemnormen zu verhindern. Zuweisende Stellen müssen sich – insbesondere bei interkantonalen Platzierungen – auf anerkannte Labels mit transparenten Kriterien verlassen können. Bisher hatte die Qualitätsplattform Bund-Kantone, welche KOSTE im Auftrag der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und -direktoren (SODK) ins Leben gerufen hat, diese Koordinationsfunktion für QuaTheDA und den Suchtbereich inne. Nach der Verlagerung der Zuständigkeiten für Qualitätssicherung und Finanzierung vom Bund zu den Kantonen soll die externe Überprüfung der Qualitätsanforderungen weiterhin auf einheitliche Art und Weise erfolgen und nicht von jedem einzelnen Kanton mittels unterschiedlicher Kriterien und Methoden

durchgeführt werden. Mit QuaTheDA sind optimale Voraussetzungen gegeben, diese Kohärenz zu bewahren: in erster Linie durch das Engagement des BAG in der Weiterentwicklung von QuaTheDA für den gesamten Suchtbereich, mit spezifischen Weiterbildungsveranstaltungen und Tagungen, aber auch durch die externe Überprüfung von QuaTheDA als zertifizierbares System.

Bis die zukünftigen Gesetze und Vereinbarungen in Kraft treten, müssen Bund und Kantone gemeinsam Rahmenbedingungen für die Weiterentwicklung der Qualität vorbereiten mit dem Ziel, für qualitativ hochstehende Therapie klare, konstante und faire rechtliche sowie finanzielle Grundlagen zu schaffen. ■

Literaturliste

KlientInnenzufriedenheit

- Roy, LP.; Gottraux M. & Steiger B., 2004: Rapport général. Deuxième enquête de satisfaction menée auprès des institutions accueillant des personnes dépendantes QuaTheSI-39. 13-22 Octobre 2003. Version destinée « Drogues illégales/Drogues illégales et alcool ». EESP : Lausanne

- Roy, LP.; Gottraux M. & Steiger B., 2004: Rapport général. Deuxième enquête de satisfaction menée auprès des institutions accueillant des personnes dépendantes. QuaTheSI-39. 13-22 Octobre 2003. Version destinée «alcool seulement». EESP: Lausanne
- Schaaf S. & Gottraux M., 2003: Gesamtbericht. Zweite Stichtagserhebung zur KlientInnenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie QuaTheSI-39. 13.-22. Oktober 2003. Für Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen bzw. illegalen Drogen und Alkohol. Zürich: Institut für Suchtforschung.
- Schaaf S. & Gottraux M., 2003: Gesamtbericht. Zweite Stichtagserhebung zur KlientInnenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie QuaTheSI-39. 13.-22. Oktober 2003. Für Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit ausschliesslich Alkohol. Zürich: Institut für Suchtforschung.

MitarbeiterInnenzufriedenheit

- Schaaf S., Hampson D. & Reichlin M., 2004: Stichtagserhebung zu Zufriedenheit und Burnout bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in stationärer (und ambulanter) Suchttherapie QuaTheTeam-58. 17.-21. November 2003. Gesamtbericht. Zürich: Institut für Suchtforschung.
- Schaaf S., Hampson D. & Reichlin M., 2004: Enquête de satisfaction et épuisement des collaborateurs d'établissements d'aide aux personnes dépendantes QuaTheTeam-58. 17-21 novembre 2003. rapport général. Zürich: Institut für Suchtforschung.

Zuweiserbefragung

- KOSTE (Hrsg). 2004: Bericht zur 2. Nationalen Fachtagung vom 2. April 2004. Intake-Indikation-Triage. Interdisziplinarität-Koordination-Instrumente. KOSTE: Bern
- www.quatheda.ch

