



**Qualitätsentwicklung
und Qualitätssicherung
in der niederschweligen
Drogenarbeit**

Zusammenfassender Bericht

zum Arbeitstag "Qualität"

11. Dezember 2003, Kongresshaus Biel

Einleitung

Der Arbeitstag 'Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der niederschweligen Drogenarbeit' vom 11. Dezember 2003 in Biel beabsichtigte:

- eine Auslegeordnung zum aktuellen Stand der Qualitätsdiskussion in der niederschweligen Drogenarbeit vorzunehmen,
- das BAG-Projekt 'QuaTheDA modular' vorzustellen,
- die Erwartungen und Bedingungen betreffend Qualitätsentwicklung mit den in der praktischen Arbeit tätigen Institutionen zu diskutieren
- und die Rolle der FASD im Qualitätsentwicklungsprozess zu definieren sowie nächste Arbeitsschritte in diesem Prozess festzulegen.

TeilnehmerInnen

65 Personen aus fast allen Kantonen, ein Drittel aus der Romandie und zwei Drittel aus der Deutschschweiz.

Vertreten sind alle Hierarchie- und Funktionsstufen und ebenso alle Tätigkeitsbereiche der niederschweligen Drogenarbeit bzw. der Schadensminderung (Notschlafstellen, Wohnangebote, Beschäftigungsprojekte, Kontakt- und Anlaufstellen, Gassenarbeit, Gesundheitsförderung).

Inputreferate

Régine Linder, FASD:

Qualitätsdiskussion in der niederschweligen Drogenarbeit: Rückblick und aktuelle Situation

Kernaussagen:

- Die Qualitätsdiskussion in der niederschweligen Drogenarbeit ist nicht neu, seit Jahren läuft einiges (z.B. Nationale Fachtagung "Qualitätssicherung und Qualitätsstandards in der Überlebenshilfe" im November 1996, diverse Workshops zum Thema "Qualitätsmanagement in niederschweligen Arbeits- und Wohnprojekten" zwischen Oktober 1997 und August 1999, Erarbeiten von 'Standards für Kontakt- und Anlaufstellen' durch die VSD-Fachgruppe K&A im Jahr 2001); Koordination und Vernetzung der Aktivitäten sind allerdings suboptimal.
- Verknappung der Ressourcen, Kürzung von Subventionen, zunehmender Druck diverser Anspruchsgruppen zur Rechtfertigung des Mitteleinsatzes erfordern auch von der niederschweligen Drogenarbeit die Auseinandersetzung mit dem Thema 'Qualität', wenn sie nicht Gefahr laufen will, weggespart zu werden.

- Qualitätsentwicklung ist ein Veränderungsprozess, bei welchem die folgende Gleichung bedeutungsvoll ist:

Vision	+ Kompetenzen	+ Motivation	+ Ressourcen	+ Aktionsplan	= Veränderung
--------	---------------	--------------	--------------	---------------	----------------------

Fehlt ein Element dieser Gleichung, wirds schwierig:

Vision	+ Kompetenzen	+ Motivation	+ Ressourcen	+ X	= Fehlstarts
Vision	+ Kompetenzen	+ Motivation	+ X	+ Aktionsplan	= Frustration
Vision	+ Kompetenzen	+ X	+ Ressourcen	+ Aktionsplan	= langs. Veränd.
Vision	+ X	+ Motivation	+ Ressourcen	+ Aktionsplan	= Angst
X	+ Kompetenzen	+ Motivation	+ Ressourcen	+ Aktionsplan	= Verwirrung

René Stamm, BAG:

'QuaTheDA modular' – Entwicklung eines Qualitätssicherungs-Modells für den ganzen Suchtbereich; Absichten und Verlauf des Projekts

Kernaussagen:

- 'QuaTheDA' wurde für die stationäre, therapeutische Suchtarbeit entwickelt und wird seit zwei Jahren angewandt. Mit dem Qualitätsentwicklungsmodell 'QuaTheDA modular' möchte das BAG ein Instrument für das ganze Spektrum der Suchtarbeit zur Verfügung stellen. Das Projekt ist auf eine Zeitdauer von fünf Jahren angelegt (2003 - 2008).
- Ziel des Projekts 'QuaTheDA modular' ist es, ein von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) anerkanntes Referenzsystem zur Verfügung stellen zu können, nach welchem sich die Einrichtungen/ Projekte der Suchtarbeit zertifizieren lassen können.
- Eine vom BAG eingesetzte ExpertInnen-Gruppe beschäftigt sich derzeit mit der Entwicklung des Konzepts für ein solches Referenzsystem. Der Konzeptentwurf soll im Frühjahr 2004 vorliegen und in die Vernehmlassung gehen.
- Vier Schlüsselfragen stellen sich für jede/s Einrichtung/Angebot: (1) Welche Intervention/Leistungen (2) für welche Zielgruppe/n (3) mit welchen Zielen/Resultaten und (4) mit welchen Mitteln/ Ressourcen?
- Qualitätsentwicklung setzt die Klärung dieser Fragen voraus, erfordert die Beschreibung/Definition der Prozesse, ermöglicht eine "Vereinheitlichung" der Leistungen und installiert formell einen Regelkreis der kontinuierlichen Verbesserung.

Fragen, Chancen und Hindernisse

Mit Fragen zum Projekt 'QuaTheDA modular' sowie zu dessen Chancen und Hindernissen setzen sich nach der Mittagspause Arbeitsgruppen auseinander. Im anschliessenden Plenum kommen folgende Hauptergebnisse zum Ausdruck:

Fragen

- Wie gross ist der zeitliche Aufwand für die Einführung eines Qualitätsentwicklungssystems und für die kontinuierliche Qualitätsentwicklung?

- Wie hoch sind die Kosten/Investitionen?
- Können sich kleine Institutionen das leisten?
- Ist finanzielle Unterstützung zu erwarten? Von den Kantonen? Vom Bund?
- Wie viele Daten sind zu erheben, wie viele Statistiken zu erstellen? Stehen diese nicht in Widerspruch zur Niederschwelligkeit (Anonymität)?
- Welche Resultate ("outcome") werden von der niederschweligen Drogenarbeit erwartet? Und wie werden sie gemessen?

Chancen / Nutzen

- Qualitätsdiskussion führt zu einer Klärung von Werten und Haltungen (Bewusstseinsprozess).
- Informationsfluss wird verbessert, Austausch gefördert.
- Mitwirkung am Prozess ist motivationsfördernd.
- Qualitätsentwicklung trägt zur Kontinuität bei und kann dem Personal Sicherheit vermitteln.

Hürden / Bedenken

- Schadensminderung ist (noch immer) nicht gesetzlich verankert (umgekehrt kann die Qualitätsentwicklung aber auch Chance zur besseren Legitimation der niederschweligen Drogenarbeit sein).
- Es ist schwierig, Beziehungsarbeit und deren Qualität zu erfassen.
- Anspruchsvolles Q-System stellt hohe Anforderungen ans Personal und kann für bisherige MitarbeiterInnen im niederschweligen Drogenbereich bedrohlich sein.
- Bürokratie nimmt zu, Arbeit mit KlientInnen nimmt ab.
- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen ändern (zu) schnell.

Klärungsbedarf

Klärungsbedarf besteht hinsichtlich folgender Fragen:

- Wie ist die ExpertInnen-Gruppe im Projekt 'QuaTheDA modular' zusammengesetzt? Welches sind ihre Aufgaben und Kompetenzen?
- Inwieweit können die im stationären Bereich mit der Einführung von QuaTheDA gemachten Erfahrungen und erworbenen Fähigkeiten nutzbar gemacht werden?
- Wie stark tragen die Finanzierer der niederschweligen Drogenarbeit (vor allem Gemeinden und Kantone) 'QuaTheDA modular' mit?
- Wie sieht der konkrete Prozess zur Entwicklung und Einführung des Qualitätsinstruments 'QuaTheDA modular' in den nächsten drei bis vier Jahren aus?

Anregungen

- Für die Romand-e-s ist es unabdingbar, dass alle Dokumente zum Projekt 'QuaTheDA modular' auch in französisch erstellt werden (gilt insbesondere für die Arbeitspapiere und Protokolle der ExpertInnen-Gruppe), damit sie sich ernsthaft mit der Thematik befassen können.
- Forum einrichten (z.B. auf der QuaTheDA-Website), in welchem Fragen wie die oben aufgelisteten gestellt, diskutiert und beantwortet werden können.

Weiteres Vorgehen

Zur Weiterarbeit am Thema "Qualität in der niederschweligen Drogenarbeit" stellt die FASD drei Szenarien zur Diskussion:

- Durchführung von zwei bis drei Forumsveranstaltungen pro Jahr (ähnlich des heutigen Arbeitstages)
- Einsetzen von Arbeits-/Reflexionsgruppen zur Entwicklung und Vertiefung der Qualitätsdiskussion in der niederschweligen Drogenarbeit
- Schriftliche Konsultationen: Berichterstattung über den Verlauf des Projekts 'QuaTheDA modular', Aufbereitung von Unterlagen und Vernehmlassungen bei den Institutionen

Für die TeilnehmerInnen sind alle Szenarien bzw. ihre Kombination denkbar. Aus der Diskussion geht jedoch auch hervor, dass Forumsveranstaltungen nur dann Sinn machen, wenn konkret und inhaltlich am Q-Projekt bzw. an einem Teilaspekt davon gearbeitet werden kann. Geht es einzig um die Verbreitung von Informationen, genügen schriftliche Verfahren.

Ausblick

Gestützt auf die Ergebnisse dieses Q-Arbeitstages erscheint es der FASD sinnvoll, im Frühjahr 2004 eine weitere Veranstaltung durchzuführen. Inhaltlich stehen dabei zwei Themen im Vordergrund:

- **Lernen von QuaTheDA:** Erfahrungen bei der Einführung von QuaTheDA in der stationären Suchtarbeit; Evaluationsresultate.
- **Konzept des Referenzsystems 'QuaTheDA modular':** Präsentation und Diskussion des Konzeptentwurfs der ExpertInnen-Gruppe.