

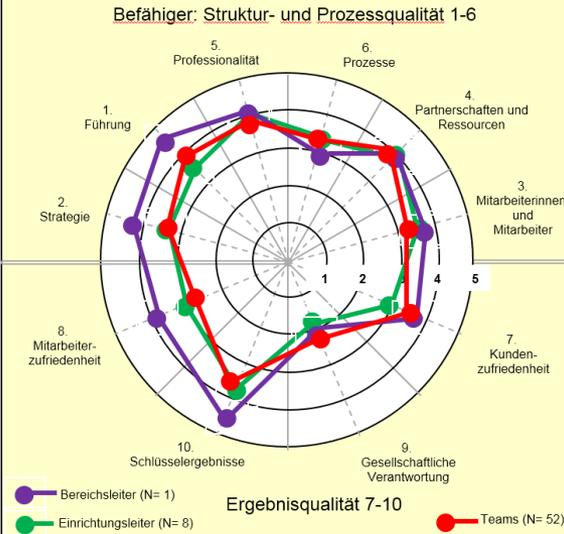
2003 führte die Ambulante Suchtberatungsstelle Bonn die ersten EFQM-Selbstbewertungen durch. 2013 initiierte die Bereichsleitung das "Qualitätsprojekt 2014" für alle fünf Einrichtungen der ASH Bonn, sowie für die Villa Noah. Zielsetzung war die Einführung des EFQM-Excellent Modells in einem Bottom-up Ansatz. Nach einer Schulung von 61 Mitarbeitenden wurden im Oktober 2014 sechs Konsensworkshops durchgeführt. Jeder Mitarbeitende beurteilte die eigene Einrichtung, anhand von 42 Fragen, nach ihrer Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Die Ratingssystematik entsprach dem PDCA-Zyklus, wobei "0" Manko und "5" Exzellenz darstellt. Mehr als 2000 Bewertungen wurden in Konsensworkshops diskutiert und zu einem Abschlussergebnis zusammengeführt. Es wurden mehr als 100 Stärken und 200 Verbesserungen gesammelt.

Im EFQM-Spinnennetz sind die Bewertungen der Bereichs-, Einrichtungs- und der Mitarbeitenden der 10 EFQM Kriterien visualisiert. Das Qualitätsniveau ist hoch. Es besteht eine hohe Übereinstimmung. Die Bereichsleitung ist in der Bewertung günstiger als die Mitarbeitenden.

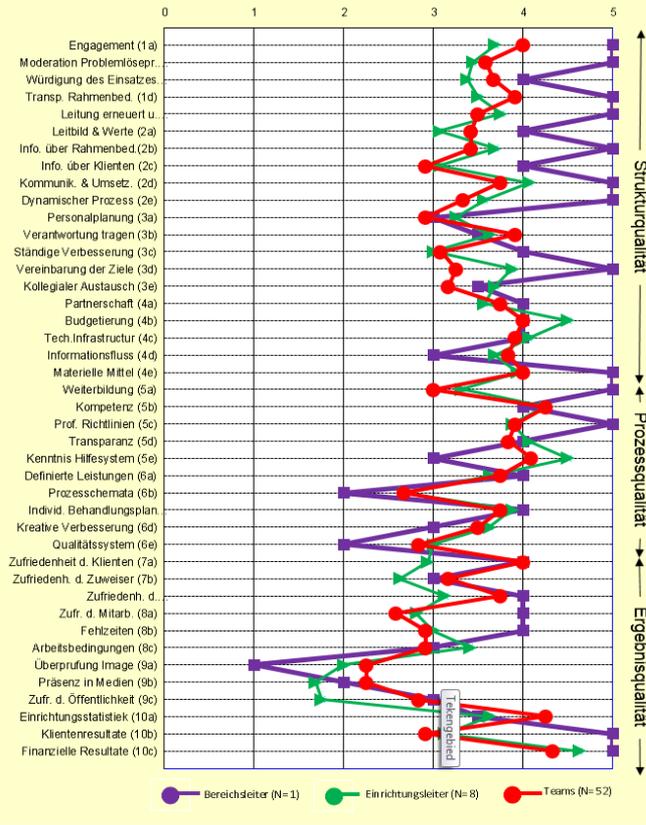
## Strategische Schwerpunkte

1. Einen Plan-Do-Check-Act Zyklus entwickeln und einführen, zur systematischen Pre – und Postmessung der Beratungs- und Behandelteffektivität.
2. Selbstbewusste und professionelle Darstellung in der Öffentlichkeit fördern und ausbauen.
3. Interventionsmethoden für neue Klientengruppen entwickeln und implementieren.
4. Die kritischen Kernprozesse der Behandlung identifizieren und in Flussdiagrammen darstellen.
5. Stabile Arbeitsverhältnisse und ein Gleichgewicht von Belastungs- und Entlastungsfaktoren schaffen.
6. Fortsetzung u. Erneuerung der systematischen Kunden- u. Mitarbeiterbefragung.
7. Gute Balance von Wirtschaftlichkeit, Qualität und Innovation.
8. Einen vertrauensvollen, wertschätzenden und kooperativen Führungsstil pflegen.

EFQM-Spinnennetz, 10 Kriterien, Leitung und Mitarbeitende



EFQM-Profil, 42 Fragen, Leitung und Mitarbeitende



Das EFQM - Profil zeigt die Bewertung der 42 Fragen der Bereichsleitung, Einrichtungsleitungen sowie der Mitarbeitenden. Die Strukturqualität ist hoch. Die Prozess- und Ergebnisqualität ist unterschiedlich hoch. Etwas geringere Qualität wird für Prozessschemata (6a), Qualitätssystem (6e), und Gesellschaftliche Verantwortung (9a,b,c) signalisiert.

Es wurden 9 strategische Schwerpunkte definiert, die in den kommenden Jahren in Zielvereinbarungen umgesetzt werden. Dabei geht es vor allem um die weitere Verbesserung der Prozess- und Ergebnisqualität. In 2017 wird erneut eine EFQM - Selbstbewertung durchgeführt. Damit soll die Basis für die EFQM – Anerkennung in 2020 gelegt werden. Eine detaillierte Darstellung der unterschiedlichen Ergebnisse pro Einrichtung sowie der ASH als Ganzes ist in den Berichten der sechs Workshops zu finden.

Einrichtungsleitungen Fachstelle update: M. Ammelung; Substitutionsambulanz Heerstrasse & Diamorphinambulanz: L. Wüllenweber; Fachambulanz Sucht: K. Hennemann-Wiehler; Klinik Im Wingert: C. Küster & A. Schmidt; Villa Noah: A. Götten

