

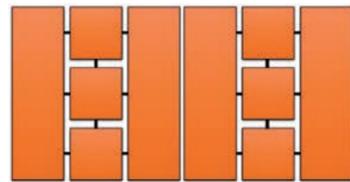
## 2014 – Die Ambulante Suchthilfe ist qualifiziert nach dem EFQM-Qualitätsmanagement

### EFQM-Qualitätsmanagement

Die EFQM ist die Europäische Gesellschaft für Qualitätsmanagement (European Foundation of Quality Management), gegründet 1988 mit Sitz in Brüssel. Die EFQM hat mehr als 500 Mitglieder unter anderem große Firmen wie BMW, RWE und Siemens, aber auch Universitäre Krankenhäuser und psychiatrische- und Suchthilfeeinrichtungen. Die deutsche Sektion der EFQM gehört als Fachgemeinschaft zu der DGQ (Deutsche Gesellschaft für Qualität) in Frankfurt.

Die EFQM vertritt und fördert die Prinzipien des Qualitätsmanagements und der Business Excellence. Die Vision von EFQM ist: "A world striving for sustainable excellence." Der Auftrag, den sich EFQM gestellt hat, lautet: "As a European Foundation, we inspire organisations to achieve sustainable excellence by engaging leaders to learn, share and innovate using the EFQM Excellence Model." Zunehmend findet dieser Ansatz auch in Non-Profit-Organisationen für Dienstleistungen Eingang.

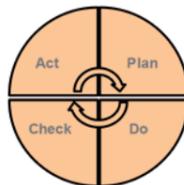
Das Kernstück des Qualitätsmanagements ist das EFQM-Exzellenzmodell. Das Modell hat neun Kriterien.



Meist werden die Kriterien schematisch in einem Modell dargestellt, wobei alle Teile miteinander verbunden sind und eine Art Netzwerk bilden. Die Kriterien werden oft auch geordnet als Befähiger und Ergebnisse oder als Struktur-, Prozess- und Resultat-Kriterien.

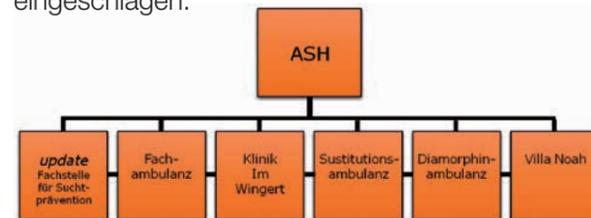
### EFQM-Arbeitsbuch – EFQM-Results

Das „Arbeitsbuch EFQM-Selbstbewertung ASH“ ist eine Weiterentwicklung des „Arbeitsbuches EFQM-Diagnose SB“. Es ist für alle, die an der Selbstbewertung teilnehmen, entwickelt worden. Im ersten Kapitel wird der Hintergrund des EFQM-Ansatzes dargestellt. Im zweiten Teil folgt der Fragebogen, der direkt zur Bearbeitung genutzt werden kann. Die 42 Fragen werden konform dem PDCA Rating bewertet und durch Nachweise und Verbesserungen ergänzt. Der ausgefüllte Fragebogen ist die Basis für das Konsensstreffen. Es ist ein persönliches, vertrauliches Dokument der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters.



### Projekt Qualitätsmanagement 2014

Die Ambulante Suchtberatungsstelle Bonn hat vor zehn Jahren im Rahmen des Modellprojekts des Landschaftsverbands Westfalen Lippe (LWL) drei Selbstbewertungen ausgeführt und Verbesserungen eingeleitet. Ausgehend von der Beratungsstelle wurde die Suchtkrankenhilfe in Bonn in den letzten Jahren neu strukturiert. Es schlossen sich sechs Suchteinrichtungen von Caritas und Diakonie zusammen mit dem Ziel, den verschiedenen Klienten ein verbessertes Angebot machen zu können, und um die Qualität weiter zu entwickeln. Inzwischen ist der Prozess der Fusion abgeschlossen und es wurde das Projekt Qualitätsmanagement 2014 in Zusammenarbeit mit Arkin und Jelinek gestartet. Der Weg zur Exzellenz wurde mit dem Motto: „Gemeinsam finden wir Lösungen“ eingeschlagen.

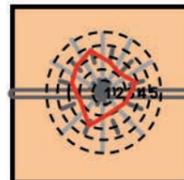


Die Zielsetzung des Qualitätsprojekts 2014 ist die Vertiefung des Qualitätsdenkens nach EFQM, erweitert durch die Konzepte Nachhaltigkeit und Wirksamkeit. Zielgruppen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber vor allem die Leitungen in den Einrichtungen. Es ist kennzeichnend für diesen Ansatz, möglichst alle einzubeziehen, um eine breit getragene Umsetzung der Qualität, die die individuelle Behandlung, Beratung und Begleitung übersteigt, zu fördern.

Durch die Selbstbewertung wird eine Diagnose der Qualität erstellt und Aktionen für die nächsten fünf Jahre skizziert.

### Qualitätsbericht

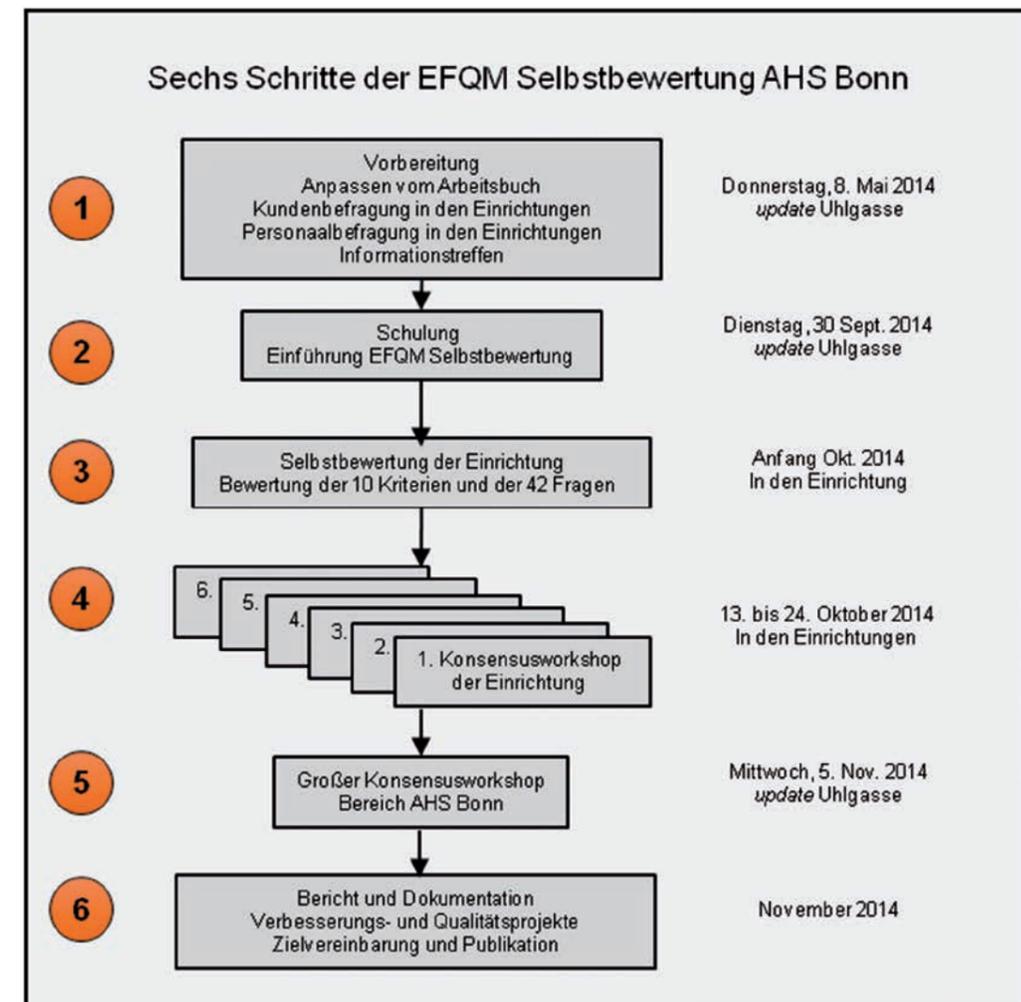
Der Bericht ist in erster Linie ein internes Dokument, sozusagen eine Röntgenaufnahme der Einrichtung des Jahres 2014. Die Konsenswerte werden in einer Qualitätsspinne visualisiert und durch ein Profil und Vorschläge ergänzt. Die Konsenswerte können nicht auf einen individuellen Kollegen zurückgeführt werden, sodass die Anonymität gewährleistet ist.



### Bewertung und Konsensstreffen

Nach einer Schulung bewerten die Teilnehmenden ihre eigene Einrichtung mit den 42 Fragen und dem Rating von 0 bis 5. Um den kritischen Dialog zu fördern, werden Duos geformt, die im Gespräch die Fragen ihrer eigenen Einrichtung beantworten. Bei der Beantwortung hilft es, die eigene Rolle bei der Bewertung zu verdeutlichen. In der Praxis hat sich gezeigt, dass es drei Rollen gibt: Die Rolle des Staatsanwaltes, Richters und des Anwaltes.

Im Konsensstreffen werden die Bewertungen und Nachweise und Verbesserungsvorschläge aller Teilnehmer gesammelt und besprochen. Das Ziel ist es, offen, respektvoll und konstruktiv zu diskutieren, um ein breit getragenes Gesamtbild der Einrichtung zu erstellen.



### Literatur

- Deutsche Gesellschaft für Qualität (2013): EFQM Excellence Model 2013. Frankfurt: DGQ
- Nabitz, Schafer, Walburg (2006) EFQM Qualitätsmanagement: Einzelfallstudie in einer Beratungsstellen. Sucht, 52, 1, S. 35-47
- Landschaftsverband Westfalen-Lippe (2002): Arbeitsbuch EFQM Diagnose SB. Munster: LWL

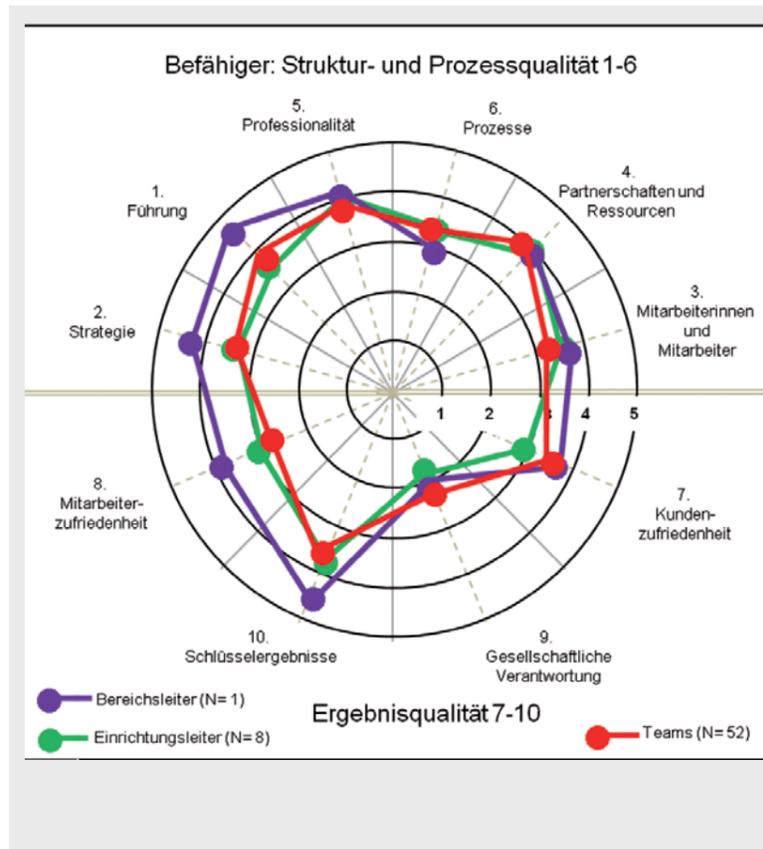
## ERGEBNISSE DER KONSENSWORKSHOPS IM OKTOBER 2014

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-Exzellenz-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 Ratingsystematik entsprach dem PDCA-Zyklus, wobei "0" Manko und "5" Exzellenz darstellt. Mehr als 2.000 Bewertungen wurden in Konsensworkshops diskutiert und zu einem Abschlussergebnis zusammengeführt. Es wurden mehr als 100 Stärken und 200 Verbesserungen gesammelt.



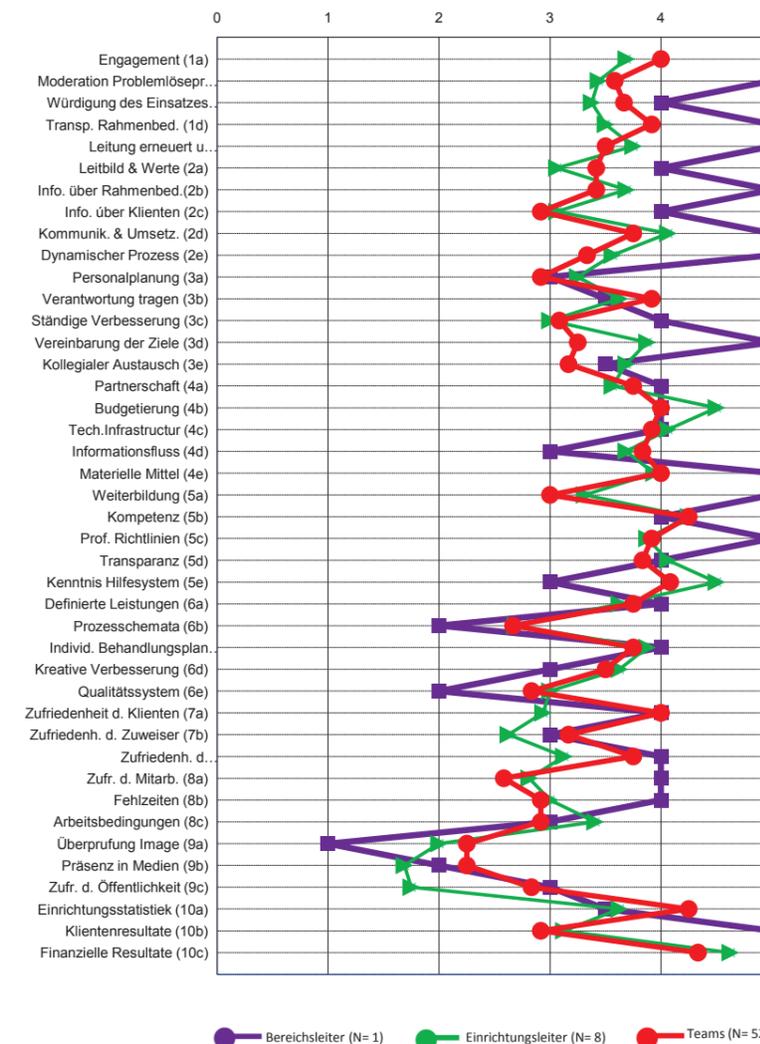
### Strategische Schwerpunkte

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

Im EFQM-Spinnennetz sind die Bewertungen der Bereichs-, Einrichtungsleitung 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.



EFQM Profil ASH Bonn 2014



Das EFQM-Profil zeigt die Bewertung der 42 Fragen der Bereichsleitung, Einrichtungslösungen 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 neun 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.



Durchführung EFQM-Projekt:

Stichting Arkin und Jellinek Amsterdam  
Dr. Udo W. Nabitz, Senior Qualitätsberater EFQM,  
Excellence Assessor Arkin Amsterdam

