


caritas
Suchtberatung



KONZEPTION



Konzeption

zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der
Psychosozialen Suchtberatung
des Caritasverbandes Iserlohn, Hemer, Menden, Balve e.V.

© 10 / 2011

Aktualisierung 09 / 2021

Foto Vorderseite: Fotolia

Inhaltsangabe

1. Angaben zur Einrichtung

- 1.1 Allgemeiner Auftrag, gesundheitspolitische Zielsetzung, Prinzipien der Beratung
- 1.2 Zielgruppe
- 1.3 Umfeld und Rahmenbedingungen
- 1.4 Einrichtungsdaten

2. Krankheitsmodell und Diagnostik

- 2.1 Krankheitsmodell der Suchtmittelabhängigkeit
- 2.2 Diagnostik der Suchterkrankung

3. Hilfsangebote

- 3.1 4 Wege der Heilung und 14 Heil- und Wirkfaktoren
- 3.2 Beratungsangebote
- 3.3 Zielgruppenspezifische besondere Angebote

4. Versorgungsübergreifende Kooperation

- 4.1 Interne Kooperation
- 4.2 Externe Kooperation

5. Öffentlichkeitsarbeit

- 5.1 Pressearbeit
- 5.2 Facharbeitskreise

6. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

- 6.1 EFQM
- 6.2 Datenerfassung und Dokumentation
- 6.3 Personalentwicklung
- 6.4 Unabhängige Beschwerdestelle des Märkischen Kreises

1. **Angaben zur Einrichtung**

Seit 1993 leistet die **Psychosoziale Suchtberatung** des Caritasverbandes Iserlohn, Hemer, Menden, Balve e. V. im Verbund der Iserlohner Beratungsstellen ihren Dienst im gut ausgebauten Suchthilfesystem des Märkischen Kreises. Träger der *Psychosozialen Suchtberatung* ist der Caritasverband Iserlohn, Hemer, Menden, Balve e. V.. Die Suchtberatung wird finanziert aus Mitteln des Märkischen Kreises, der Stadt Iserlohn, aus kommunalisierten Landes- sowie Eigenmitteln. In ihrer Arbeit orientiert sich die *Psychosoziale Suchtberatung* neben den im Leistungsvertrag niedergeschriebenen Versorgungs- und Beratungsaufträgen an der "Rahmenkonzeption für ambulante Beratungs- und Behandlungsstellen der Suchthilfe der Caritas und ihrer Fachverbände in NRW" und den im Jahr 2002 von der Gesundheitskonferenz des Märkischen Kreises verabschiedeten "Leitlinien zur Suchtprophylaxe im Märkischen Kreis".

Die Psychosoziale Suchtberatung ist Mitglied im Therapieverbund Märkischer Kreis und verfügt seit Mai 2008 über die Anerkennung der DRV Westfalen zur Durchführung der ambulanten medizinischen Rehabilitation Sucht.

1.1. **Allgemeiner Auftrag, gesundheitspolitische Zielsetzung, Prinzipien der Beratung**

Ein wesentlicher Auftrag unserer Beratungsstelle ist die gemeindenahere Versorgung der Iserlohner Bürgerinnen und Bürger.

Die zeitnahen Angebote der Beratungsstelle richten sich an Konsumenten, Angehörige und Interessierte, die umfassende Beratung, Begleitung und Unterstützung suchen und eine Veränderung ihrer aktuellen Lebenssituation anstreben. Im Rahmen ihrer auf den individuellen Einzelfall ausgerichteten Tätigkeiten übernimmt die Suchtberatungsstelle folgende Aufgaben:

- Umfassende Information und Beratung
- Einbeziehung von Selbsthilfeaktivitäten und ihre Vermittlung
- Einbeziehung von Angehörigen und weiteren Bezugspersonen
- Begleitende Hilfen im sozialen Umfeld bzw. Sozialraum
- Vorbereitung und Vermittlung in Entgiftungs- und Entwöhnungsmaßnahmen
- Nachsorge und Nachbegleitung
- Kriseninterventionen
- Prävention

Unsere Arbeit orientiert sich am ganzheitlichen Menschenbild der christlichen Kirche. Wir gehen davon aus, dass sich der Mensch lebenslang in seinem sozialen Kontext weiterentwickelt.

Die Suchtberatungsstelle unterstützt die um Rat suchenden Menschen in ihrer Motivation zur möglichst abstinenter Lebensführung und fördert ihre Veränderungsbereitschaft. Unser Angebot trägt dazu bei, deren somatische, psychische und soziale Lebenssituation schrittweise zu stabilisieren und nachhaltig

zu verbessern. Wir vertreten und beachten folgende grundlegende Prinzipien unserer kostenlosen Beratung:

Freiwilligkeit:

Freiwilligkeit ist die Basis eines erfolgreichen Beratungsverlaufes. Ohne die Bereitschaft zur Veränderung bleiben unsere Hilfeangebote wirkungslos. Natürlich berücksichtigen wir, dass viele unserer Klientinnen und Klienten unter einem Außendruck stehen und häufig zu Beginn der Beratung erst eine Veränderungsmotivation erarbeiten müssen.

Vertraulichkeit:

Informationen und Daten, welche wir von unseren Klientinnen und Klienten erhalten, behandeln wir vertraulich, d. h. wir geben keine Auskünfte an Dritte weiter. Nur mit ausdrücklicher Genehmigung kooperieren wir mit Dritten, wie z. B. Ärzten, Angehörigen und Arbeitgebern. Auf Wunsch wird die Beratung auch komplett anonym durchgeführt.

1.2. Zielgruppe

Das kundenorientierte Angebot der Beratungsstelle wendet sich in erster Linie an Menschen, die Probleme haben im Zusammenhang mit legalen stoffgebundenen und nicht stoffgebundenen Süchten, speziell mit

- Alkohol
- Medikamenten
- Pathologischem Glücksspielverhalten

Im Einzelfall vermitteln wir in Hilfsangebote, wenn es um Internet- und Online-spielsucht, Essstörungen oder weitere verhaltensbezogene Störungen geht. Wir beraten Menschen, die in unserem Einzugsgebiet der Stadt Iserlohn leben, unabhängig von Status, Religion, Geschlecht und Herkunft. Die Beratungsstelle möchte Menschen beim verantwortungsvollen Umgang mit den entsprechenden Suchtmitteln unterstützen und begleitet suchtgefährdete und suchtmittelabhängige Menschen bei ihrem Wunsch nach einem suchtmittelfreien Leben. Das Angebot richtet sich auch an mitbetroffene Angehörige und Personen des weiteren persönlichen Umfeldes.

1.3. Umfeld und Rahmenbedingungen

Die Einrichtung ist zuständig für etwa 94.000 Bürgerinnen und Bürger der Stadt Iserlohn. Nach Angaben der Drogenbeauftragten der Bundesregierung 3,9 Millionen Menschen Alkohol in gesundheitlich riskanter Form. Etwa 3,1 Prozent gelten danach als alkoholabhängig. Jedes Jahr sterben in Deutschland mindestens 74.000 Menschen an den Folgen ihres Alkoholmissbrauchs. Zwischen 1,5 Mio. und 1,9 Mio. Erwachsene weisen eine Medikamentenabhängigkeit auf. (DHS Jahrbuch Sucht 2020). Außerdem leben etwa 430.000 beratungs- und behandlungsbedürftige

Menschen mit problematischem und pathologischem Glücksspielverhalten in Deutschland (DHS, Jahrbuch Sucht 2020). Hinzu kommen noch Personen, die von Essstörungen und weiteren legalen Süchten betroffen sind.

Auf die Stadt Iserlohn heruntergerechnet bedeutet es, dass ca. 14.000 Menschen betroffen sind, Personen mit Essstörungen und weiteren legalen Süchten sind nicht eingerechnet. Ebenfalls nicht berücksichtigt sind die Angehörigen von Suchtkranken, die oftmals genauso oder mehr als der Abhängige selbst leiden.

1.4. Einrichtungsdaten

Räumliche Erreichbarkeit

Die Psychosozialen Suchtberatung befindet sich im innerstädtischen Bereich in unmittelbarer Nähe der Iserlohner Fußgängerzone. Damit ist eine verkehrsgünstige Erreichbarkeit, insbesondere mit dem öffentlichen Nahverkehr, gegeben.

Zeitliche Erreichbarkeit

Die Beratungsstelle hat folgende Öffnungszeiten:

- Montag 8:00 - 16:30 Uhr
- Dienstag 8:00 - 16:30 Uhr
- Mittwoch 8:00 - 18:30 Uhr
- Donnerstag 8:00 - 17:00 Uhr
- Freitag 8:00 - 14:00 Uhr

Die Öffnungszeiten sind verbindlich geregelt und nach außen hin bekannt. Während der Öffnungszeiten sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter telefonisch und per E-Mail erreichbar. Gespräche die während einer Beratung eingehen, werden auf den Anrufbeantworter umgeleitet. Außerhalb der Öffnungszeiten besteht die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Anrufbeantworter und E-Mail.

Online-Beratung:

<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/suchtberatung/>

Die Beantwortung der Anfragen erfolgt in der Regel innerhalb von 48 Stunden.

Räumliche Ausstattung

Die Einrichtung befindet sich in der zweiten Etage und verfügt über zwei getrennte voll ausgestattete (jeweils ca. 12 qm und 17 qm große) Büros mit Arbeits- und Beratungsbereichen. Die übrigen Räumlichkeiten (Sekretariat, Gruppenraum, WC, Küche, Warteflur usw.) werden gemeinschaftlich mit anderen Beratungsdiensten genutzt. Die technische Ausstattung der Beratungsstelle umfasst

- PC mit E-Mail-Anschluss
- Telefonanlage mit Anrufbeantworter
- Faxgerät
- Kopierer

Personelle Ausstattung

Die *Psychosoziale Suchtberatung* beschäftigt folgendes Personal:

- 1 Diplom Sozialpädagogin/ Diplom Sozialarbeiterin (100%)
VDR anerkannte Suchttherapeutin
Zusatzausbildung in der systemischen Familientherapie
- 1 Diplom Sozialarbeiter (100%)
in Ausbildung zum Sozialtherapeut, Schwerpunkt Sucht (VDR-anerkannt)
- 1 Verwaltungsfachkraft (50%)

2. Krankheitsmodell und Diagnostik

2.1 Krankheitsmodell der Suchtmittelabhängigkeit

Unser Suchtverständnis findet ihren Ursprung in der Integrativen Therapie von Hilarion Petzold und lehnt sich an seine folgende Definition an:

"Sucht ist eine komplexe, somatische, psychische und soziale Erkrankung, die die Persönlichkeit des Abhängigkeitskranken und sein soziales Umfeld betrifft, beschädigt und - wenn sie lange genug wirkt - zerstört.

Sucht hat eine multikausale, zum Teil stark variierende Genese. Sie zeigt unterschiedliche Ausprägungen und Verlaufsformen, abhängig von genetischen Dispositionen, biographischen Vorschädigungen, psychosozialer Gesamtsituation/ Lebenslage, Grad der Chronifizierung, Ressourcenlage."

Die Entstehung und Aufrechterhaltung der Suchtmittelabhängigkeit leitet sich aus den persönlichkeits-theoretischen Annahmen der Integrativen Therapie nach Hilarion Petzold ab. „Sucht bzw. Abhängigkeit werden in der Integrativen Therapie verstanden als dysfunktionaler Versuch der Konflikt- und Problemlösung in einem support-armen Kontext durch eine geschädigte **Persönlichkeit** mit einem defizienten **Selbst**, einem schwachen **Ich** und einer sich selbst entfremdeten **Identität**.“ (Petzold, Integrative Suchtarbeit, 2006, S. 80). Die Integrative Therapie bietet zur Pathogenese ein übergreifendes Erklärungsmodell an. Es erfasst die multikausale, multifaktorielle, kontextbezogene und im Lebenslauf entstandene Krankheit. Eine Suchtbehandlung, die Ursachen und Entstehung von Suchterkrankungen überwiegend in frühkindlichen Schädigungen sieht, ist als alleiniger Erklärungsversuch aufgrund der Karriereverläufe Abhängigkeitskranker unzureichend. Schädigungen können vor diesem Hintergrund an jedem Zeitpunkt des Lebensverlaufes eintreten. Sie können insbesondere dann pathogen wirken, wenn sie auf entsprechende Prävalenzen treffen und keine ausreichende Kompensation oder Substitution zur Entlastung verfügbar sind oder zur Wirkung kommen können (Petzold, Integrative Therapie, 1993).

In Anlehnung an Feuerlein (Alkoholismus, 1996) gehen wir grundsätzlich von folgenden großen Gruppen miteinander interagierender **Bedingungsfaktoren für Suchtmittelabhängigkeit** aus:

- Die Drogen konsumierende **Person**
- Die **Droge** mit ihren spezifischen Wirkungen
- Das **soziale und sonstige äußere Umfeld**.

Bei der Unterscheidung fügen wir zusätzlich die Einflüsse **neurobiologischer Faktoren** hinzu.

Wir vertreten folgende grundlegende Thesen, welche zur Krankheitsentstehung beitragen können:

- Psychische, soziale, somatische Faktoren müssen in ihrer Dynamik der wechselseitigen Abhängigkeit gesehen werden
- Die genetische Disposition spielt eine Rolle
- Negative Ereignisketten ohne Kompensationsmöglichkeiten lösen Krankheit aus
- vorangegangene Erfahrungen führen zu negativen Erwartungen für die Zukunft
- Schädigungen, die zu seelischen, psychosomatischen Störungen führen, können in jedem Lebensalter wirksam werden, wenn sie chronisch sind.
- Chronische Schädigungen in der Kindheit wirken sich nachhaltiger aus

Die Angebote der Beratungsstelle orientieren sich am individuellen Hilfebedarf und an den persönlichen Fähigkeiten und Ressourcen der Betroffenen, wobei der Blick nicht nur auf die suchtgefährdeten und suchtkranken Menschen, sondern auch auf die mit betroffenen Menschen im sozialen Umfeld gerichtet ist.

Die jeweils konkreten Ziele werden zusammen mit dem Hilfesuchenden im Rahmen der Beratung erarbeitet. Diese Ziele können sehr unterschiedlich sein: angefangen bei der Sicherung des Überlebens über die Reduzierung der Trinkmenge bis zur dauerhaften Abstinenz. Diese Ziele sind nicht statisch sondern in Absprache, entsprechend der jeweiligen Lebenssituation, veränderbar.

2.2. Diagnostik der Suchterkrankung

Ein Schwerpunkt in der Beratung ist die **prozessuale Diagnostik**. Hierunter wird das Erfassen und Verstehen des Menschen in seinem Kontext und Kontinuum unter Einbeziehung seiner eigenen Sichtweise verstanden.

Die prozessuale Diagnostik wird zugleich auch schon als therapeutische Intervention verstanden. (**Theragnostik**).

Im Prozess der Beratung wird mit der Klientin, dem Klienten gemeinsam ihre / seine Lebenswelt (Kontext) und ihre / seine Lebensspanne (Kontinuum) betrachtet. Hieraus soll sich eine fruchtbare Beziehung entwickeln, welche Veränderungen achtsam und mit Einverständnis der Klientin, des Klienten einleiten kann.

Selbstverständlich arbeiten wir auch eng mit Ärzten und Psychologen zusammen, um der Klientin, dem Klienten eine möglichst umfassende Behandlung zukommen zu lassen. Im Bedarfsfall kann so eine medikamentöse Behandlung erfolgen, die die Heilungschancen verbessert.

3. Hilfsangebote

3.1 4 Wege der Heilung und 14 Heil- und Wirkfaktoren

Entsprechend dem Verständnis multifaktorieller sowie individuell differentieller Genese der Suchterkrankten richten wir unseren Beratungs- und Rehabilitationsansatz auf psychische und psychosomatische, psychosoziale sowie suchtspezifische Aspekte der Erkrankung aus. Dabei „...stehen nicht nur Krankheit und „Pathogenese“ sowie ihre Heilung, Bewältigung, Linderung, sondern immer auch die Entwicklung von Gesundheit „Salutogenese“, Förderung von Ressourcen und Potentialen...und die Bereicherung des Lebenszusammenhangs im Blickpunkt...“ (Petzold, Integrative Suchtarbeit, 2006, S. 79).

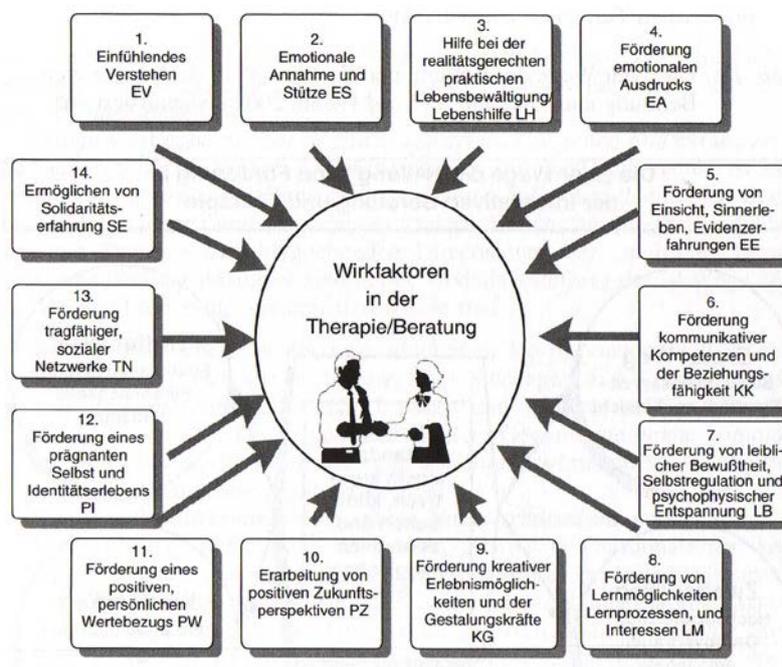


Petzold beschreibt in der Darstellung der „4 Wege der Heilung“ grundlegende Aspekte therapeutischer Methodik, die in den „Heil- und Wirkfaktoren“ konkretisiert sind. Diese gehören zum Repertoire der Integrativen Therapie.

Die 14 therapeutischen Heil- und Wirkfaktoren im Einzelnen:

1. Einführendes Verstehen, Empathie
2. Emotionale Annahme und Stütze
3. Hilfen bei der realitätsgerechten, praktischen Lebensbewältigung/ Lebenshilfe
4. Förderung emotionalen Ausdrucks, volitiver Entscheidungskraft
5. Förderung von Einsicht, Sinnerleben, Evidenzerfahrungen
6. Förderung kommunikativer Kompetenz/ Performanz und Beziehungsfähigkeit

7. Förderung leiblicher Bewusstheit, Selbstregulation und psychophysischer Entspannung
8. Förderung von Lernmöglichkeiten, Lernprozessen und Interessen
9. Förderung kreativer Erlebnismöglichkeiten und Gestaltungskräfte
10. Erarbeitung von positiven Zukunftsperspektiven und Erwartungshorizonten
11. Förderung eines positiven, persönlichen Wertebezugs
12. Förderung des prägnantem Selbst- und Identitätserlebens, der Souveränität
13. Förderung tragfähiger, sozialer Netzwerke
14. Ermöglichen von Solidaritätserfahrungen und fundierter Partnerschaft



3.2 Beratungsangebote

Menschen, die mit der *psychosozialen Suchtberatung* in Kontakt treten, befinden sich zumeist in akuten Lebenskrisen. Der damit einhergehende Leidensdruck äußert sich in Ängsten, Selbstwertproblemen, Depressionen und psychosomatischen Störungen. Erstkontakte ermöglichen wir in unserer offenen Sprechstunde und können so eine zeitnahe erste Versorgung garantieren.

Mit dem Erstkontakt beginnt der Aufbau einer therapeutischen Beziehung. Die Beratung erfolgt nach wissenschaftlich anerkannten Standardmethoden und dauert in der Regel 50 Minuten.

Die weitere Beratung orientiert sich an der Theorie der Integrativen Therapie und an der systemischen Familientherapie. Beide Therapieformen gewährleisten die kontinuierliche thematische Bearbeitung aktueller Themen und Konflikte im

Lebenskontext der Kunden unter Einbeziehung des sozialen Umfeldes. Der Behandlungsverlauf richtet sich nach dem gewünschten Ergebnis, welches vorher mit dem Kunden erarbeitet wird.

Unsere Aufgabe ist die persönliche Hilfe im Rahmen von Beratung und Behandlung und umfasst

- Krisenintervention
- Psychosoziale Diagnostik
- Motivationsarbeit
- Nachsorge
- Angehörigenarbeit
- Psychosoziale Beratung / Behandlung
- Begleitende Hilfen im sozialen Umfeld
- Vorbereitung auf und
- Vermittlung in
 - stationäre Entgiftung
 - (teil-) stationäre Entwöhnungsbehandlung
 - ambulante medizinische Rehabilitation
 - Selbsthilfegruppen
 - ambulante Psychotherapie
 - sonstige Hilfsangebote

3.3. Zielgruppenspezifische besondere Angebote

Die psychosoziale Suchtberatung bietet im Rahmen des Therapieverbundes **ARS-MK** eine therapeutische **Nachsorgebehandlung** für Klientinnen und Klienten an, die bereits eine Langzeittherapie erfolgreich beendet haben. Die Gruppe findet jeden Montag in der Zeit von 17:30 Uhr bis 19:30 Uhr statt und wird von beiden Mitarbeitern der Einrichtungen angeleitet.

In Kooperation mit der Familienberatung bieten wir das gruppentherapeutische Angebot **CHAMÄLEON** für Kinder aus sucht- und seelisch belasteten Familien an, das sich an Kinder im Alter von 8 bis 15 Jahren richtet. Die Kindergruppen werden von Mitarbeiterinnen der Familienberatung geleitet und finden einmal wöchentlich statt. Begleitend hierzu finden Gespräche mit den Eltern statt. Die suchtbezogene Beratung und Begleitung der Eltern wird durch unsere Suchtberatung sichergestellt.

Mehrmals jährlich bieten wir **Vorbereitungskurse** auf die **MPU** (medizinisch-psychologische-Untersuchung) an. Die MPU-Vorbereitungskurse richten sich an Menschen, welche ihren Führerschein unter Alkohol- und / oder Drogeneinfluss verloren haben und befähigen sie sich intensiv mit dem Thema „Suchtmittel im Straßenverkehr“ auseinanderzusetzen.

Als weiteres zielgruppenspezifisches Angebot informieren und beraten wir auch **Angehörige** von Abhängigkeitserkrankten. Diese benötigen häufig längerfristige Beratungen, da sie selbst in ganz spezifischer Weise von der Sucht betroffen sind (Co-Abhängigkeit).

Für Menschen, die Probleme mit dem direkten Kontakt haben oder aber anonym bleiben wollen, bieten wir eine **Onlineberatung** über eine sichere Plattform der Caritas Deutschland an. Die Anfragen werden in der Regel innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Oft entsteht hieraus auch ein späterer direkter Beratungskontakt in unserer Suchtberatung.

Ergänzend zu unserem Face-to-Face-Beratungsangebot bieten wir auch standardmäßig **Videoberatungen** an. Mit zertifizierten Videosoftwareprogrammen, wie z. B. RED connect oder ELVI, erreichen wir damit auch Klientinnen und Klienten, die uns nicht persönlich aufsuchen können oder möchten.

Darüber hinaus nehmen Pädagogen, Mitarbeiter sozialer Einrichtungen (wie z. B. Altenheime, berufsbildende Einrichtungen etc.) sowie Mitarbeiter gewerblicher Betriebe (Betriebsräte, Vorarbeiter, Abteilungsleiter etc.) für sich die Möglichkeit der Information über Abhängigkeitserkrankungen im Allgemeinen und Abklärung der eigenen Haltung gegenüber Betroffenen, mit denen sie direkt konfrontiert sind, in Anspruch.

4. Versorgungsübergreifende Kooperation

In der *Psychosozialen Suchtberatung* ist die Vernetzungsarbeit mit anderen suchtbefragten und suchtfremden Hilfesystemen schon seit Jahren Standard und wird stetig ausgebaut. Wir können sowohl auf unser internes gut ausgebautes Netz als auch auf externe Hilfsangebote zurückgreifen. Dabei bestimmt die Individualität des Einzelfalls die Arbeit und somit die Kooperation mit diesen weiteren Bausteinen in der sozialpsychiatrischen und weitergehenden Versorgung Suchtkranker.

4.1. Interne Kooperation

Es findet eine konstruktive hausinterne Zusammenarbeit mit den Abteilungen *Schuldnerberatung*, *Integrationsdienst*, der *Familien- und Erziehungsberatung* sowie der *Sozialpädagogischen Familienhilfe (FrühAuf und Familienhebammendienst)* statt. Bei Bedarf vermitteln wir auch die Angebote der *Sozialstation/ Ambulante (Senioren-Pflege)*.

Die Kooperation mit der *Schuldnerberatung* unseres Caritasverbandes ermöglicht eine umfassende Hilfestellung bei zusätzlich belastenden und suchtfördernden Faktoren im Bereich der Überschuldung. Dies führt zur Entlastung unserer Ratsuchenden und ermöglicht die Konzentration auf das Suchtproblem.

4.2. Externe Kooperationen

Die bereits bestehende Zusammenarbeit mit anderen Hilfeanbietern im Bereich der Suchtkrankenhilfe des Raumes Iserlohn versuchen wir aufrechtzuerhalten.

Wir kooperieren mit folgenden Einrichtungen:

- ARS-MK
- Suchtbehandlungszentrum, Katholisches Krankenhaus Hagen-Else
- LWL-Klinik Hemer
- LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
- Soziale Dienste der umliegenden Krankenhäuser

Eine weitergehende Versorgung unserer Klientinnen und Klienten können wir weiterhin sicherstellen durch die Empfehlung von und Vermittlung in die Angebote von psychologischen Psychotherapeuten, Fachärzten für Psychiatrie, der Arbeitslosenberatung der Diakonie, des Kinder- und Jugendhilfedienstes und des Sozialpsychiatrischer Dienstes des Märkischen Kreises.

Sehr gut arbeiten wir mit Einrichtungen des ambulant betreuten Wohnens aus Iserlohn zusammen. Zur möglichst effektiven Hilfeplanerstellung nehmen im Bedarfsfall die Betreuer an den Gesprächen teil und gemeinsame Strategien mit und für den Betroffenen werden erarbeitet.

Seit Anfang 2007 sind wir Kooperationspartner der Drobs e. V. im Therapieverbund Sucht im Märkischen Kreis (**ARS-MK**). Wir präsentieren uns gemeinsam in der

Öffentlichkeit als "Iserlohner Fachberatungsstellen im Sucht- und Drogenbereich", wie z. B. auf dem Gesundheitstag in Iserlohn.

Damit die Lücke zwischen den niedrigschwelligen Hilfsangeboten der Wohnungslosenhilfe, der Werkstatt im Hinterhof und der Quartierssozialarbeit südliche Innenstadt und unserer Beratungsstelle geschlossen werden kann, pflegen wir eine enge Kooperation mit den Einrichtungen. Um eventueller Schwellenangst zu begegnen und auch Menschen erreichen, die sonst aufgrund ihrer multiplen Probleme nicht in der Lage sind, zu uns zu kommen, bieten wir im Einzelfall auch Beratungen in den Einrichtungen an.

5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Suchtberatung präsentiert sich und ihr Angebot auf öffentlichen Veranstaltungen, wie z. B. dem Iserlohrer Gesundheitstag. Im Rahmen der Teilnahme an den relevanten Arbeitskreisen beteiligt sich die Beratungsstelle an gemeinsamen Öffentlichkeitsaktionen.

Die *Psychosoziale Suchtberatung Iserlohn* verfügt über drei hauseigene Informationsflyer, die öffentlich ausgelegt sind:

- Psychosoziale Suchtberatung des Caritasverbandes Iserlohn e.V.
- Chamäleon - Kinder aus suchbelasteten Familien
- Führerschein weg - Wir helfen Ihnen

Die Beratungsstelle beteiligt sich auch an der Erstellung, Aktualisierung und Publizierung des Falblattes über die Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen in der ambulanten Suchthilfe im nördlichen Märkischen Kreis. Darin sind die Adressen, Ansprechpartner, Termine und Öffnungszeiten der jeweiligen Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen zusammengefasst.

5.1 Pressearbeit

Die Suchtberatung berichtet regelmäßig über ihre Angebote und aktuellen Aktivitäten in der örtlichen und caritasinternen Presse.

Jährlich erfolgt ein Tätigkeitsbericht, der den Kostenträgern und der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt wird.

Außerdem beteiligt sich die Suchtberatung an den jährlichen Meldungen der auswertungsrelevanten Daten zur Jahresauswertung des Märkischen Kreises, der Deutschen Suchthilfestatistik des Instituts für Therapieforschung in München (IFT) und an der Landessuchthilfestatistik Nordrhein-Westfalen. Die Meldungen werden ebenfalls für die Öffentlichkeit aufbereitet und veröffentlicht.

5.2 Facharbeitskreise

Die MitarbeiterInnen berichten in Gremien und Arbeitskreisen über ihre Tätigkeit und über lokale und regionale suchbezogene Veränderungen und Planungen.

Die Suchtberatung nimmt regelmäßig an folgenden regionalen und überregionalen Arbeitskreisen teil.

- AK Sucht Nördlicher Märkischer Kreis
- Träger-Leiter-Konferenz des Diözesan-Caritasverbandes Paderborn
- AK Frau & Sucht
- Arbeitskreis Männer und Sucht (LWL)
- AK Glücksspielsucht (OWL)
- Qualitätszirkel EFQM

6. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

6.1. EFQM

Unsere Beratungsstelle hat sich 2006 für die Einführung des EFQM-Modells (European Foundation for Quality Management) entschieden. EFQM ist besonders für kleinere Beratungsstellen ein sinnvoller Weg, um mit begrenzten personellen und zeitlichen Ressourcen den Einstieg in einen Qualitätsmanagementprozess zu gewährleisten. Es ermöglicht die erfolgreiche Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der eigenen Arbeit und ist ein vom Land anerkanntes System.

Eine geschulte Mitarbeiterin koordiniert und leitet den Prozess der ständigen Weiterentwicklung.

Das Herzstück des EFQM-Modells besteht aus einer Selbstbewertung der Einrichtung, die alle zwei Jahre durchgeführt wird. Anhand der späteren gemeinsamen Auswertung werden die Bereiche deutlich, in denen die Einrichtung bereits jetzt schon eine gute Arbeit leistet oder wo zukünftig etwas verändert oder ergänzt werden sollte.

Wichtige Veränderungsprojekte und -prozesse sind entwickelt und können nach und nach umgesetzt werden.

Insgesamt hat sich der Prozess des Qualitätsmanagements als eine gute Möglichkeit herausgestellt, unseren bereits vorhandenen hohen Qualitätsstandard in der Beratung abzubilden, zu bestätigen und durch sinnvolle Veränderungen weiterzuentwickeln.

6.2. Datenerfassung und Dokumentation

Um Qualitätsstandards zu installieren und zu messen, nutzen wir ein Programmsystem mit dem Namen **PATFAK light** von der Firma Redline Data. Mit diesem Programm ist es uns möglich, den deutschen Kerndatensatz (KDS) für die Landessuchthilfestatistik NRW zu erfassen und entsprechende neue Anforderungen zu erfüllen, die an die in den Suchtberatungsstellen genutzten Dokumentationsprogramme gestellt werden. Es bietet für die erweiterte Dokumentation und die neu strukturierten statistischen Auswertungen vielfältige Möglichkeiten, um Vergleiche zu ziehen und Tendenzen und Entwicklungen zu erkennen.

Das Programm ermöglicht uns die Teilnahme an der Jahresauswertung der Deutschen Suchthilfestatistik des Instituts für Therapieforschung in München (IFT) und an der Landessuchthilfestatistik Nordrhein-Westfalen. Es bildet außerdem die Grundlage der jährlichen statistischen Auswertungen für das Land, den Märkischen Kreis und die Stadt Iserlohn.

6.3. Personalentwicklung

Eine interne Organisationsstruktur gewährleistet den fachlichen Standard und die Effektivität der Arbeit. Hierzu gehören wöchentliche Teamgespräche mit Fallbesprechungen, eine alle sechs Wochen stattfindende unabhängige qualifizierte Teamsupervision und regelmäßige Arbeitsgespräche mit der Geschäftsführung. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter nehmen regelmäßig an ein- und mehrtägigen Fortbildungsveranstaltungen teil.

6.4. Unabhängige Beschwerdestelle des Märkischen Kreises

Im September 2010 nahm die neue unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit seelischen Störungen und Suchterkrankungen im Märkischen Kreis ihre Arbeit auf. Die Suchtberatungsstelle des Caritasverbandes Iserlohn beteiligt sich im Rahmen ihres Qualitätsmanagements an der unabhängigen Beschwerdestelle.

Die Beschwerdestelle ist eine der ersten in NRW, in der betroffene Bürgerinnen und Bürger gleichberechtigt mit professionellen Helfern Beschwerden bearbeiten. Bei den Kunden handelt es sich z. B. um Bewohner des ambulant und stationär betreuten Wohnens, um Patienten der Kliniken, um Teilnehmer an Freizeit- und Kontaktangeboten, Ratsuchende beim Sozialpsychiatrischen Dienst oder den Suchtberatungsstellen sowie Beschäftigte in Werkstätten für Menschen mit psychischen Behinderungen.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich mit einer Beschwerde jeglicher Art bei Schwierigkeiten mit den kooperierenden Einrichtungen an die Beschwerdestelle wenden. Dieses ist telefonisch, per Post, per E-Mail und persönlich in den wöchentlichen Sprechstunden möglich. Die jeweils zuständigen Mitglieder der Beschwerdestelle nehmen zunächst Kontakt zum Beschwerdeführer auf und klären weitere Details. Danach wird das Gespräch mit der Einrichtung gesucht, in der die Probleme auftreten.

Die weitere Vorgehensweise richtet sich nach dem jeweiligen Einzelfall. Ziel ist es, die Beschwerde zu klären und zwischen Kunden und psychosozialer Einrichtung zu vermitteln. Sollten sich gleichlautende Beschwerden häufen, ist es im Sinne des Qualitätsmanagements wichtig, die betroffene Einrichtung bei einer grundsätzlichen Klärung zu unterstützen und für die Zukunft Abhilfe zu schaffen. Die Beschwerdestelle arbeitet kostenlos. Die Mitglieder der Beschwerdestelle unterliegen der Schweigepflicht.



Psychosoziale Suchtberatung

Karlstr. 15

58636 Iserlohn

Telefon 02371/8186 20

02371/8186 19

Telefax 02371/8186 81

u.vonholten@caritas-iserlohn.de

t.kreklau@caritas-iserlohn.de

www.caritas-iserlohn.de

www.suchtberatung-iserlohn.de

www.caritas-chamäleon.de

www.mpu-caritas.de

