


caritas
Suchtberatung



KONZEPTION



Konzeption

zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der
Psychosozialen Suchtberatung
des Caritasverbandes Iserlohn e.V.

Stand: Oktober 2011

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 Suchtberatungsstelle** des Caritasverbandes Iserlohn e. V. im Verbund der Iserlohner Beratungsstellen ihren Dienst im gut ausgebauten Suchthilfesystem des Märkischen Kreises. Träger der *Psychosozialen Suchtberatung* ist der Caritasverband Iserlohn 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.

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 abstinenten 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 Klienten unter einem enormen Außendruck stehen und häufig zu Beginn der Beratung erst eine Veränderungsmotivation erarbeiten müssen.

Vertraulichkeit:

Informationen und Daten, welche wir von unseren 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
- Essstörungen
- Pathologischem Spielen
- anderen Alltagssüchten

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 suchtfährdete 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 95.000 BürgerInnen der Stadt Iserlohn. Nach Angaben der Drogenbeauftragten der Bundesregierung konsumieren 9,5 Mio. Menschen in Deutschland Alkohol in gesundheitlich riskanter Form. Etwa 1,3 Mio. Menschen gelten danach als alkoholabhängig. Jedes Jahr sterben in Deutschland mindestens 73.000 Menschen an den Folgen ihres Alkoholmissbrauchs. Zwischen 1,4 Mio. und 1,9 Mio. Erwachsene weisen eine Medikamentenabhängigkeit auf. (Bundesministerium für Gesundheit, Drogen- und Suchtbericht 2011). Außerdem leben bis zu 500.000 beratungs- und behandlungsbedürftige Menschen mit problematischem Glücksspielverhalten in Deutschland (DHS, Jahrbuch Sucht 2011).

Hinzu kommen noch Personen, die von Essstörungen und weiteren legalen Süchten betroffen sind.

Auf die Stadt Iserlohn heruntergerechnet bedeutet es, dass ca. 14.250 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 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.

Offene Angebote

Offene Sprechstunde
montags (wöchentlich) 13:30 – 16:00 Uhr

Außensprechstunde: Wohnungslosenhilfe Iserlohn
freitags (1 x im Monat) 10:30 – 11:30 Uhr

Außensprechstunde: Werkstatt im Hinterhof
mittwochs (1 x im Monat) 13:30 – 14:30 Uhr

Online-Beratung: <http://www.beratung-caritas.de>

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-angelernt)
- 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 Hilfe Suchenden 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 dem Klienten gemeinsam seine Lebenswelt (Kontext) und seine Lebensspanne (Kontinuum) betrachtet. Hieraus soll sich eine fruchtbare Beziehung entwickeln, welche Veränderungen achtsam und mit Einverständnis des Klienten einleiten kann.

Selbstverständlich arbeiten wir auch eng mit Ärzten und Psychologen zusammen, um 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).

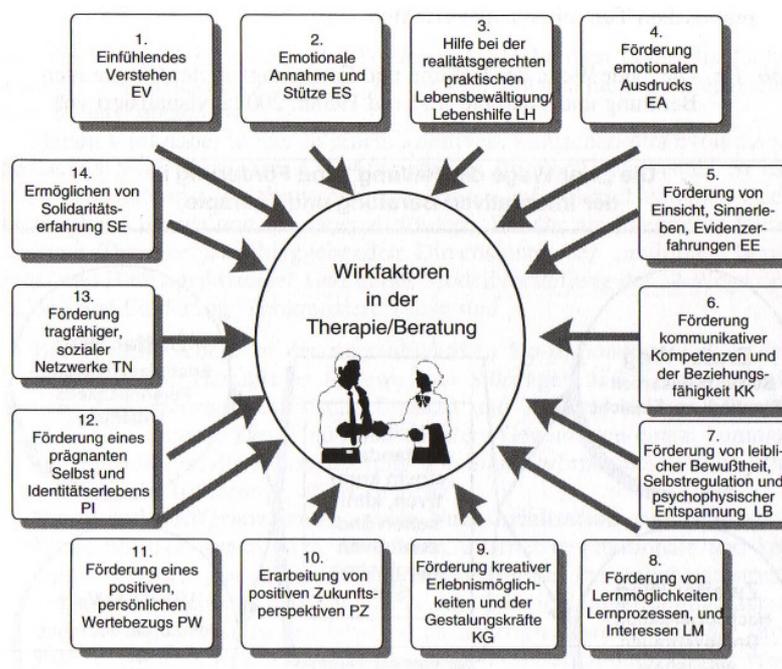


Petzold beschreibt in der Darstellung der „4 Wege der Heilung“ grundlegende Aspekte therapeutischer Methodik, die in den „Heil- und Wirkfaktoren“ konkretisiert sind. Diese gehören zum Repertoire der Integrativen Therapie.

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 Märkischer Kreis in Kooperation mit der Drobs Iserlohn (Anonyme Drogenberatung e. V.) eine therapeutische Nachsorgebehandlung für Klienten an, welche 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 zwei MitarbeiterInnen der Einrichtungen angeleitet.

Ebenfalls bieten wir eine angeleitete Selbsthilfegruppe für Glücksspielabhängige und deren Angehörige an, die sich alle zwei Wochen am Mittwoch von 17:30 – 19:00 Uhr trifft. Diese wird von einem Mitarbeiter angeleitet.

Seit Ende 2007 bieten wir ein gruppentherapeutisches Angebot für Kinder aus suchtbelasteten Familien an. Das Angebot ist ein Kooperationsprojekt mit der Familien- und Erziehungsberatung in unserem Hause. Die Kindergruppe wird von zwei Honorarkräften geleitet und findet jeweils am Freitag von 15.00 – 17.30 Uhr statt.

Als weiteres zielgruppenspezifisches Angebot können sich auch Angehörige bei uns über Abhängigkeitserkrankungen informieren. Diese nehmen häufig längerfristig Beratung in Anspruch, da sie selbst in ganz spezifischer Weise von der Sucht betroffen sind (Co-Abhängigkeit).

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 suchtbezogenen 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 bauen wir immer weiter auf und aus.

Wir kooperieren mit folgenden Einrichtungen:

- Suchtambulanz Iserlohn
- Entgiftungsstation der Hans-Prinzhorn-Klinik, Hemer
- Entgiftungsstation des Ev. Krankenhauses, Hagen-Else
- Karl-Otto-Stoffer-Haus, Hemer
- Ganztägig ambulante und ambulante Entwöhnungsstation (Iserlohn) des LWL-Rehabilitationszentrums Ruhrgebiet, Förderturm
- Soziale Dienste der umliegenden Krankenhäuser

Eine weitergehende Versorgung unserer KundInnen können wir weiterhin sicherstellen durch die Empfehlung von und Vermittlung in die Angebote der Arbeitslosenberatung der Diakonie, des Psychosozialen Fachdienstes des Ressorts Jugend, Schule, Soziales, Senioren und Sport 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 führen wir gemeinsam mit der Drobs unsere Nachsorgegruppen durch und sind Kooperationspartner in der Ambulanten Rehabilitation Sucht im Märkischen Kreis (ARS MK). Wir präsentieren uns gemeinsam in der Öffentlichkeit als "Iserlohner Fachberatungsstellen im Sucht- und Drogenbereich", z. B. auf dem Gesundheitstag und dem Tag der Selbsthilfe.

Damit die Lücke zwischen den niedrigschwelligen Hilfsangeboten der Wohnungslosenhilfe und der Werkstatt im Hinterhof und den hochschwelligen Komm-Strukturen unserer Beratungsstelle geschlossen werden kann, bieten wir nach wie vor in der Wohnungslosenhilfe Iserlohn der Diakonie Mark-Ruhr e. V. und in der Werkstatt im Hinterhof der AWO Hagen in Iserlohn alle vier Wochen eine offene Sprechstunde an. Die wohnungslosen und sozial schwachen Kund(inn)en erhalten in den Sprechstunden die Möglichkeit, erst einmal unverbindlich Kontakt zu einem/r MitarbeiterIn der Beratungsstelle aufzunehmen. Eventueller Schwellenangst möchten wir so begegnen und auch Menschen erreichen, die sonst aufgrund ihrer multiplen Probleme nicht in der Lage sind, zu uns zu kommen.

5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Suchtberatung präsentiert sich und ihr Angebot mehrmals im Jahr auf öffentlichen Veranstaltungen, wie dem Tag der Selbsthilfe und den Iserlohner Gesundheitstagen. Im Rahmen der Teilnahme an den relevanten Arbeitskreisen beteiligt sich die Beratungsstelle an gemeinsamen Öffentlichkeitsaktionen, wie z. B. der Aktionswoche „Sucht hat immer eine Geschichte“.

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

- Psychosoziale Suchtberatung des Caritasverbandes Iserlohn e.V.
- Wege aus der Glücksspielsucht – Ein Angebot für Betroffene und Angehörige
- Chamäleon – Kinder aus suchtbelasteten Familien

Die Beratungsstelle beteiligt sich auch an der Erstellung, Aktualisierung und Publizierung des Faltblattes 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 suchtbetogene Veränderungen und Planungen.

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

- AG Frau & Sucht
- Arbeitskreis Männer und Sucht (LWL)
- PSAG Sucht Nördlicher Märkischer Kreis
- AK Sucht Märkischer Kreis
- Lenkungskreis und Projektgruppe "Kinder aus suchtbelasteten Lebensgemeinschaften"

- Träger-Leiter-Konferenz des Diözesan-Caritasverbandes Paderborn
- AK Glücksspielsucht (OWL)
- Qualitätszirkel EFQM
- Qualitätszirkel Märkischer Kreis

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 Qualitätsmanagement 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, haben wir zum Beginn des Jahres 2009 auf ein neues Programmsystem mit dem Namen **PATFAK light** von der Firma Redline Data umgestellt. Mit diesem Programm ist es uns möglich, den bereits 2007 eingeführten „neuen 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. Mittlerweile hat sich das System bewährt. 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. Beide MitarbeiterInnen 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 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 – gleich welcher 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

