

## Das Muster-Qualitätshandbuch

Die folgende Übersicht zeigt den Aufbau des Musterhandbuchs 4.0 und stellt die Qualitätsgrundsätze des deQus-Verfahrens dar.

**Kapitel 01.** Die Einführung in **Aufbau und Struktur des Handbuchs** definiert Geltungsbereich und Normbezug.

**Kapitel 02.** Die **Beschreibung der Einrichtung** bietet einen kurzen Überblick.

**Kapitel 03.** Die **Verantwortung** der Leitung für die **Qualität** der Leistungserbringung gründet auf einem qualitätsorientierten Management von Einrichtungsträger und Leitungsteam und einer konsequenten Prozessorientierung. Qualitätsorientierte Leitung ist Aufgabe in allen Disziplinen des Managements (also z.B. für die Ärztliche, Therapeutische und Verwaltungsleitung, das Personal-, IT- und Facilitymanagement).

Die Grundlagen der Arbeit sind im Konzept festgelegt. Zusätzliche Prozessanweisungen, die einzelne Arbeitsabläufe regeln, sind Ergebnis risikobasierter Denks. Die Leitung entscheidet, was geregelt ablaufen muss und wo die Fachkräfte auf Basis ihrer Qualifikation flexibel agieren sollen.

In einem Leitbild sind die grundlegenden Werthaltungen der Einrichtung und ihre qualitätsorientierte Ausrichtung dargelegt.

Das jährliche Management-Review dient dem Leitungsteam zur Reflexion. Die Bewertung von Veränderungen der Rahmenbedingungen und die Auswertung von Ergebnissen lässt Zusammenhänge erkennen und Risiken und Chancen einschätzen. Daraus folgen strategische Leitungsentscheidungen und die Definition von Zielen und Maßnahmen, an denen sich alle Mitglieder der Einrichtung orientieren.

Interne Audits dienen der Leitung zur Prüfung, ob ihre Vorgaben auf der operativen Ebene funktionieren, und ermöglichen das Erkennen von Verbesserungs- und Lernmöglichkeiten.

**Kapitel 04.** In ihrer **Verantwortung für die Organisationsstruktur** sorgt die Leitung für die Angemessenheit der vorhandenen Ressourcen zur Unterstützung der Arbeitsorganisation sowie für die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben zum Sicherheits- und Risikomanagement.

**Kapitel 05.** Die Leitung trägt die **Verantwortung für die Wirtschaftlichkeit** der Einrichtung.

**Kapitel 06.** Die **Verantwortung für Kommunikation** wird durch geregelte Kommunikationsstrukturen innerhalb der Einrichtung und mit externen Interessengruppen sowie durch die erforderliche Dokumentation wahrgenommen.

**Kapitel 07.** Die **Verantwortung für Mitarbeitende** basiert auf gesetzlichen Vorgaben, den Anforderungen der Kosten- bzw. Leistungsträger und den Leitorientierungen der Einrichtung. Grundlegend gestaltet wird Qualität durch die Professionalität der beratend, behandelnd und betreuend tätigen Mitarbeitenden. Sie sind in ihrem Fach qualifiziert und eingearbeitet und können eine wirksame therapeutische Beziehung zu den Betroffenen initiieren und fördern. Ebenso sind die in den Unterstützungsprozessen tätigen Mitarbeitenden befähigt, ihre Aufgaben fachgerecht zu erfüllen.

**Kapitel 08.** Die **Verantwortung für Patient:innen/ Klient:innen/ Rehabilitand:innen/ Bewohnende** gründet auf ihrem Anspruch auf eine erfolversprechende und individuelle Beratung, Behandlung oder Betreuung, deren Art, Umfang und Intensität sich an den Bedürfnissen und dem individuellen Bedarf der Betroffenen orientiert.

In diesem Sinn bedeutet Qualität, dass die Konzeption dem aktuellen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse entspricht. Übergeordnete Ziele sind die Verbesserung der körperlichen und seelischen Gesundheit, die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben sowie die Wiederherstellung bzw. Erhaltung der Erwerbsfähigkeit und die Förderung der sozialen (Re-) Integration.

Eine angemessene Unterbringung, die Berücksichtigung persönlicher Rechte und der sorgfältige Umgang mit Patientendaten gehören zu den Qualitätsstandards, wie auch umfassende Information und eine respektvolle und zugewandte Begegnung.

**Kapitel 09.** Die **Verantwortung gegenüber Interessengruppen** ergibt sich aus der Zusammenarbeit von Einrichtungen der Suchthilfe im Versorgungssystem. Neben den Menschen, welche die Angebote nutzen, zählen ihre Angehörigen, der Einrichtungsträger, Zuwendungsgeber / Kosten- und Leistungsträger, andere Behörden, Betriebe sowie Einrichtungen, die zuvor, während oder im Anschluss beratend, behandelnd oder betreuend tätig sind und weitere Institutionen des Hilfesystems zum Kontext der Einrichtung.

Es ist das grundlegende Ziel der deQus, die gute Qualität der medizinischen, therapeutischen und sozial-integrativen Versorgung im Verbund der Einrichtungen der Suchthilfe zu sichern und weiterzuentwickeln. Qualitätsorientierte Versorgung abhängigkeitskranker Menschen erhebt die Anforderungen dieser Interessengruppen und richtet die Gestaltung der Leistungserbringung an ihnen aus.

**Kapitel 10.** Die **Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt** umfasst zum einen den Aspekt des gesellschaftlichen Problems von Abhängigkeitserkrankungen und der daraus folgenden rechtlichen Vorschriften, die zu Lasten der Solidargemeinschaft ein Recht auf Behandlung postulieren. Zum anderen ist sich die Einrichtung ihrer Verantwortung für Umwelt und Natur bewusst und geht schonend mit natürlichen Ressourcen und pfleglich mit der unmittelbaren Umwelt der Einrichtung um.

**Kapitel 11.** Das qualitätsorientierte Management dient dazu, die Bedingungen für eine jederzeit hohe **Qualität der Beratung, Behandlung, Betreuung** zu schaffen.

**Kapitel 12.** Zur Steuerung der Umsetzung ihres qualitätsorientierten Managements überwacht die Leitung kontinuierlich wichtige **Ergebnisse der Beratung, Behandlung, Betreuung**. Die Bewertung aktueller Ergebnisse ermöglicht, den Erfolg der Leistungserbringung nachzuweisen und Verbesserungsbedarf erkennen zu können.

**Kapitel 13.** Die **Entwicklung neuer Angebote**, ausgelöst z.B. durch geänderte gesetzliche oder rechtliche Rahmenbedingungen oder neue wissenschaftliche Erkenntnisse, wird mit der Methode des Projektmanagements geplant und gesteuert.