



Suchtberatungszentrum II Magdeburg

**Leistungsbeschreibung für
den Saftladen – ein
niederschwelliges Kontakt-
und Begegnungsangebot
für suchtkranke und -
gefährdete Menschen in
Magdeburg**

- Januar 2023 -

Inhalt:

1. Struktur der Einrichtung	3
1.1. Träger	3
1.2. Art der Einrichtung	3
1.3. Zielgruppe	4
1.4. Zeitliche und räumliche Erreichbarkeit	4
1.5. Räumliche und funktionelle Ausstattung	5
2. Personal des Saftladens	6
2.1. Personelle Grundausstattung	6
2.2. Qualifikation der Fachkraft	6
3. Leistungssegmente	6
3.1. Maßnahmen und Angebote	7
4. Öffentlichkeitsarbeit	10
5. Kooperation, Vernetzung, Gremienarbeit	10
6. Fachliche Standards und konzeptionelle Ausrichtung	11
7. Dokumentation und Qualitätssicherung	12
7.1. Nachweis der geleisteten Arbeit	12
7.2. Erhalt bzw. Erweiterung der Fachlichkeit	12
7.3. Qualitätsmanagementsysteme (QMS)	13

1. Struktur der Einrichtung

1.1 Träger

Der Saftladen wird durch die Arbeiterwohlfahrt (AWO) Kreisverband Magdeburg e.V. unterhalten.

Der AWO Kreisverband Magdeburg e.V. ist ein juristisch selbstständig eingetragener Verein. Er ist Mitglied im AWO Bundesverband. Zum AWO Kreisverband gehören Einrichtungen, Dienste und Projekte der Kinder- und Jugendhilfe, der Altenhilfe sowie Beratungsstellen. Die Arbeiterwohlfahrt ist ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege der bundesweit agiert. Ziel des Verbandes ist es, durch soziales Engagement bedürftigen Menschen zu helfen. Die Mitglieder betreuen zusammen mit ehren- und hauptamtlich Tätigen mehr als 500 soziale Dienste und Einrichtungen in der Bundesrepublik. Zum AWO Kreisverband Magdeburg e.V. sowie seinem Tochterunternehmen KITAWO gGmbH gehören 29 Einrichtungen im Raum Magdeburg und Haldensleben mit ca. 330 Mitarbeiter*innen. Das Leitbild der AWO und deren Richtlinien in der Suchtkrankenhilfe bilden die spezifische Grundhaltung der Arbeit im Saftladen. Demgemäß sind suchterkrankte und -gefährdete Menschen gleichberechtigte Bürger*innen unserer Gesellschaft. Die Entwicklung süchtigen Verhaltens ist als eine Wechselbeziehung zwischen gesellschaftlichen Bedingungen, individuellen Faktoren und der Suchtmittelwirkung zu verstehen. Daher orientieren wir uns in unserer Arbeit an den Bedürfnissen der Hilfesuchenden und ihren vorhandenen Ressourcen. Der Träger blickt durch die Betreuung einer Suchtberatungsstelle bzw. seit 2020 des Suchtberatungszentrums II auf langjährige, umfangreiche und vielfältige Erfahrungen innerhalb der Suchtkrankenhilfe vor Ort zurück.

1.2 Art der Einrichtung

Der Saftladen ist eine kostenfreie Freizeit- und Begegnungsstätte für suchtkranke und suchtgefährdete Menschen, welche eine Abstinenz vom Suchtmittel verfolgen. Alle Besucher*innen werden herzlich aufgenommen, da die Einrichtung Menschen gegenüber nicht stigmatisierend begegnet. Die Teilnahme am Saftladen geschieht freiwillig und erfolgt meist über die Vermittlung, der sich im Suchthilfesystem befindenden Einrichtungen in Magdeburg und im überregionalen Bereich.

Der Saftladen versteht sich als ein Kontakt- und Begegnungsangebot mit lebenspraktischer Hilfe. Die Besucher*innen können sich innerhalb der Öffnungszeiten unter Beachtung der Einrichtungsregeln in den Räumen aufhalten, um sich auszuruhen, aber auch um soziale Kontakte zu pflegen sowie stützende Gespräche zu nutzen. Die Einhaltung der

Zeitpunktastinenz. ist eine wichtige Zugangsvoraussetzung. Den Besucher*innen ist es nicht gestattet unter Alkohol- und/oder Drogeneinfluss den Saftladen zu betreten. Sie gefährden in diesem Zustand andere abstinentlebende Personen und sind für Gespräche nicht oder schlecht aufnahmefähig.

Der Saftladen ist an das Suchtberatungszentrum II sowie dem Haus der sozialen Dienste - „Marie Arning“ des AWO Kreisverbandes Magdeburg e.V. in der Thiemstraße 12 in Magdeburg/ Buckau angegliedert und arbeitet eng mit den anderen Beratungsstellen wie der Schwangerschafts- und Familienberatungsstelle, der Schuldenberatung und Insolvenzberatung sowie dem Jugendmigrationsdienst zusammen. Diese organisatorische Struktur ermöglicht eine intensive Zusammenarbeit unterschiedlicher Professionen – auf thematischer wie auf methodischer Ebene – im Sinne der Bedürfnislage der Besucher*innen und/oder deren Bezugspersonen. Gleichsam richtet sich das Angebot auf aktuelle gesellschaftliche Problembereiche aus und bedient diese mit professionsübergreifenden beratenden, therapeutischen und/ oder präventiven Angeboten.

1.3 Zielgruppe

Die Angebote der Einrichtung richten sich an chronisch mehrfachgeschädigte suchtkranke sowie suchtgefährdete Menschen mit Schwerpunkt Alkohol aus dem Einzugsbereich der Landeshauptstadt Magdeburg.

Im Einzelnen sind zu nennen:

- Personen mit substanzbezogenen Störungen, die soziale Kontakte suchen
- Personen mit gering ausgebildetem sozialem Netzwerk
- Familienangehörige und enge Bezugspersonen, die Unterstützung in der Kommunikation mit den Betroffenen und/ oder für ihre eigene Selbstfürsorge wünschen und benötigen

1.4 zeitliche und räumliche Erreichbarkeit

Der Saftladen befindet sich im „Bürgerhaus Alte Schule Salbke“ in der Greifenhagener Straße 7.

Die Einrichtung ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch mit dem PKW gut zu erreichen. Die Haltestelle Salbker Platz (Straßenbahnlinien 2 und 8, Buslinie 58) ist in ca. 5 Gehminuten zu erreichen. Für Besucher*innen sind in der Umgebung ausreichend

Parkmöglichkeiten vorhanden. Der Saftladen ist barrierefrei zugänglich und die Zuwegung ist sichtbar ausgeschildert.

Das Angebot basiert auf dem Prinzip der Niedrigschwelligkeit. Die Kontaktaufnahme ist nicht an besondere Voraussetzungen wie bspw. Terminvergabe oder eine konkrete Fragestellung gebunden und kann jederzeit innerhalb der Öffnungszeiten erfolgen.

Der Saftladen ist zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montag/Dienstag/Mittwoch/Freitag	12:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Donnerstag	15:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Des Weiteren können die Öffnungszeiten bedürfnisorientiert angepasst werden, sodass der Saftladen 14tägig samstags für eigene Veranstaltungen oder Veranstaltungen im Stadtteil sowie für besondere Angebote geöffnet hat.

Während dieser Zeiten ist der*die Mitarbeiter*in des Saftladens persönlich bzw. telefonisch bzw. per Mail erreichbar.

Außerhalb der Öffnungszeiten besteht die Möglichkeit, auf der Mailbox eine Rückrufbitte bzw. eine Nachricht zu hinterlassen, eine E-Mail oder einen Brief zu senden. Des Weiteren verfügt die Institution über einen Internetauftritt in Verbindung mit dem Suchtberatungszentrum II und einen eigenen Flyer, so wird zum Angebot, die genaue Wegbeschreibung und die Öffnungszeiten informiert.

1.5 Räumliche und funktionelle Ausstattung

Die Nutzfläche des Saftladens beläuft sich auf ca. 114 qm und die barrierefreien Sanitärräume unterliegen der gemeinschaftlichen Nutzung im „Bürgerhaus Alte Schule Salbke“. Die Nutzfläche gliedert sich in einen großen Gemeinschaftsraum mit integrierter Küche und Sitzmöglichkeiten sowie einen weiteren großen Raum mit Freizeitangeboten (z.B. Tischtennis) und einen Sofabereich. Des Weiteren gibt es einen Büro- Arbeitsplatz für die Fachkraft, welcher sich mit dem Stadtteilmanager punktuell geteilt wird.

Die Gruppenräume sind ausgestattet mit Informationsmaterialien und Arbeitsmitteln. Die Mitarbeiter*in verfügt über einen netzwerkfähigen Computerarbeitsplatz mit allen notwendigen Programmen (MS Office, Outlook), Drucker, Scanner und Mobiltelefon. Um den Datenschutz zu gewährleisten, verfügt die Mitarbeiter*in über eigene abschließbare Schränke. Die Sicherung der elektronischen Daten erfolgt regelmäßig. Uns ist es wichtig,

dass sich die Besucher*innen willkommen und wohl fühlen. Freundlich eingerichtete Räume sind im Saftladen selbstverständlich.

2 Personal des Saftladens

2.1 Personelle Grundausrüstung

Der Saftladen wird von sozialpädagogischem Fachpersonal in einem Umfang eines Vollzeitäquivalentes (VZÄ) geleitet.

Zusätzlich wird der Saftladen durch die enge Anbindung der Fachkraft für „Aufsuchende Hilfe für erwachsene Suchtkranke und Suchtgefährdete“ (Streetwork) ergänzt und punktuell bedarfsorientiert unterstützt.

Zur weiteren Unterstützung gilt es, regelmäßig ehrenamtliche Mitarbeiter*innen bzw. Praktikant*innen zu gewinnen. Hierbei wird die Fortsetzung der bisherigen Unterstützung des Kontakt- und Begegnungsangebotes durch ehrenamtlich Helfende bevorzugt durch Betroffene angestrebt. Der AWO Kreisverband verfügt über ein Ehrenamtskonzept, welches die Gewinnung und gute Begleitung von ehrenamtlich tätigen Menschen unterstützt. Praktikant*innen sind meist Student*innen der Sozialpädagogik und Sozialen Arbeit. Sie haben die Möglichkeit, bereits erworbene theoretische Kenntnisse in die Praxis umzusetzen, Erfahrungen zu sammeln, ihre fachlichen Kompetenzen zu erweitern und sich einen Einblick in die Arbeit zu verschaffen. Zugleich sind sie eine wertvolle Unterstützung. Des Weiteren schafft der AWO Kreisverband Magdeburg e.V. bei Bedarf die Möglichkeit einer Arbeitsgelegenheit.

2.2 Qualifikation der Fachkraft

Das Fachpersonal im Saftladen hat die Qualifikation Diplom- Sozialpädagog*in/ Diplom Sozialarbeiter*in bzw. Bachelor Sozialpädagogik/ Sozialarbeit, nach Möglichkeit mit einer Zusatzqualifikation im Suchtbereich.

3 Leistungssegmente

Mit dem Charakter der Niedrigschwelligkeit ermöglicht der Saftladen die Hinführung zum bestehenden Hilfesystem der Stadt. Anliegen des Angebotes ist es, zur Inanspruchnahme weiterführenden Maßnahmen zu motivieren und bei Bedarf zu bestehenden Hilfeformen zu vermitteln. Auf dieser Grundlage soll es den Besucher*innen ermöglicht werden, bestehende

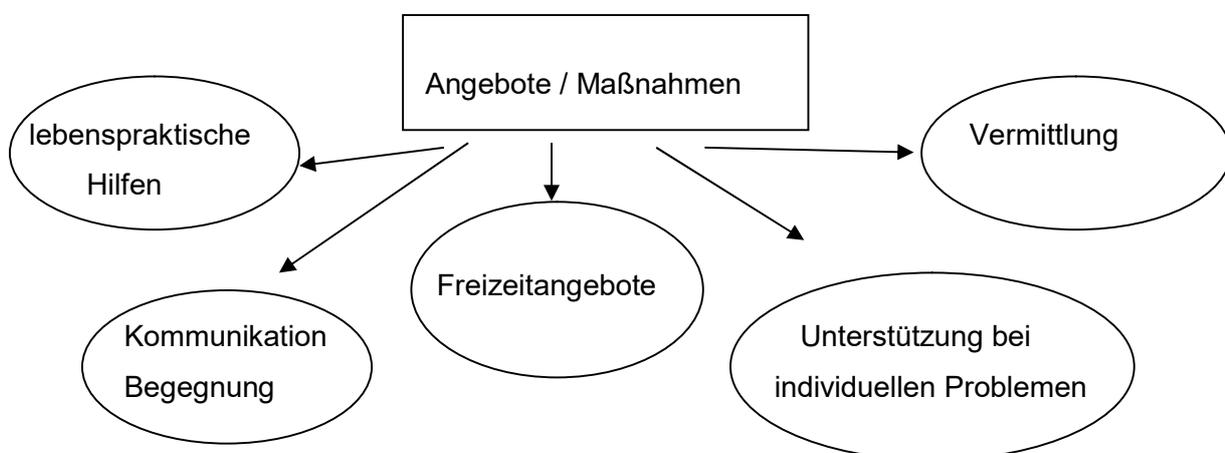
Hemmschwellen zum Aufsuchen einschlägiger Einrichtungen zu überwinden und einen Zugang zur therapeutischen Kette der klassischen Suchtkrankenhilfe zu finden.

Konkrete Zielstellungen:

- Psychische und soziale Stabilisierung der Betroffenen
- Stärkung des Selbsthilfepotentiales von Betroffenen
- Soziale Integration außerhalb des Konsummilieus
- Abbau von Hemmschwellen hinsichtlich des Zugangs zu Beratungsstellen- insbesondere Suchtberatungsstellen
 - Unverbindliche Informationen über andere Einrichtungen
- Schaffung von Zugängen zu anderen Hilfsangeboten
 - Vermittlung anderer Hilfen

3.1 Maßnahmen und Angebote

Resultierend aus den Zielstellungen des Angebotes ergeben sich folgende Angebote des Saftladens:



Aufenthaltsmöglichkeiten mit lebenspraktischen Hilfen

Der Saftladen hält vielfältige, schadensminimierende Maßnahmen in Form von lebenspraktischen Hilfen vor, welche bedürfnisorientiert und flexibel in Kooperation mit verschiedenen Netzwerkpartner*innen erweiterbar sind. In Angeboten wie gemeinsames Kochen, Backen oder Gärtnern werden zugleich hauswirtschaftliche Kompetenzen trainiert. Gemeinsame Kochangebote und das gemeinsame Essen, verbessern Selbstfürsorge, bauen Lebensfreude und Genussfähigkeit auf. Durch die gemeinsame und verbindliche Aktivität entstehen (wieder) soziale Kontakte. Die Räumlichkeiten bieten Möglichkeiten und laden ein, sich auszuruhen, zurückzuziehen bzw. bei kalten Außentemperaturen aufzuwärmen.

So besitzt das Verweilen im Saftladen auch eine tagesstrukturierende Komponente.

Kommunikation und Begegnung

Viele Betroffene verfügen über keinerlei stabile, positiv wirkende soziale Netzwerke. Ein häufiges Resultat langanhaltenden Substanzmittelmissbrauches ist die soziale Isolation der Betroffenen. Soziale Kontakte bestehen meist ausschließlich aus anderen Mitgliedern der Konsumszene.

Der Saftladen bietet den Besucher*innen die Möglichkeit, außerhalb der Konsumszene soziale Kontakte zu knüpfen.

Kommunikation erstreckt sich in der Einrichtung von einfachen Alltagsplaudereien über problemorientierte Einzelgespräche bis hin zu offenen themenzentrierten Gesprächsrunden und Gruppen. Das sozialpädagogische Fachpersonal des Saftladens ist im Einzelgespräch Ansprechpartner*in für individuelle Problemlagen, regt aber auch, durch gezielte Gesprächsrunden, zum selbsthilfeorientierten Austausch der Besucher*innen untereinander an.

Die bestehenden Selbsthilfegruppen werden fortgeführt. Die Selbsthilfegruppe „0 Promille“ findet jeden Donnerstag von 18:00 bis 20:00 Uhr unter ehrenamtlicher Leitung statt. Des Weiteren wird sich die Angehörigengruppe einmal im Monat (jeden 2. Freitag) von 15:00 Uhr bis 17:30 Uhr ebenfalls unter ehrenamtlicher Leitung begleitet. Zusätzlich wird in enger, bereits bestehender, Zusammenarbeit mit dem Suchtberatungszentrum II die „Angehörigen-Zeit“ angeboten. Hier werden Angehörige in einer gemütlichen Atmosphäre empfangen. Sie haben die Möglichkeit, sich mit anderen Mitbetroffenen auszutauschen. Die Angehörigen-Zeit findet ca. zwei Mal im Jahr statt und wird professionell von der Fachkraft des Saftladens sowie den Suchtberater*innen des Suchtberatungszentrums II begleitet. Die Veranstaltungen werden mit einem Input- Vortrag eingeleitet, anschließend haben die Angehörigen Zeit, sich auszutauschen und Fragen an die Berater*innen zu stellen.

Freizeitangebote

Eine langfristige Folge schädlichen Suchtmittelkonsums ist bei vielen Betroffenen die Unfähigkeit ihren Alltag zu strukturieren und ihre freie Zeit sinnvoll zu nutzen. In der Einrichtung haben sie die Möglichkeit, beispielhaft einige Stunden ihres Tages kreativ und anregend zu verbringen.

Im Rahmen der Freizeitgestaltung werden Veranstaltungen angeboten, die sich nach den Interessen der Besucher*innen richten. Hierzu gehören bspw.:

- thematische Veranstaltungen, z.B. Gesprächsrunden oder Vorträge über verschiedene Suchterkrankungen sowie Hilfesysteme, über den Umgang mit psychisch Kranken oder Suchtkranken in der Familie, über aktuelle bzw. weltgeschichtliche Themen
- Musikveranstaltungen
- Filmveranstaltungen
- Beschäftigungsangebote im kreativen und handwerklichen Bereich
- Spielenachmittage für Erwachsene
- Sportangebote wie walken, Rad fahren, Laufgruppe oder wandern.

Eigene verborgene Fähigkeiten und Hobbies werden auf diesem Weg von den Besucher*innen wieder neu entdeckt und aktiviert. Die Besucher*innen werden motiviert, eigene Stärken wahrzunehmen und über neue Lebensperspektiven nachzudenken.

Hilfestellung bei psychosozialen Problemen und in Krisen- und Konfliktsituationen bei Bedarf

Beim Saftladen handelt es sich nicht um eine klassische Beratungseinrichtung für Ratsuchende. Dennoch können sich Besucher*innen bei individuellen Problemlagen vertrauensvoll (z.B. im Einzelgespräch) an die Fachkraft des Saftladens wenden. Diese Gespräche dienen der Entlastung der Betroffenen und ebnen zugleich den Weg in andere Hilfsangebote.

Vermittlung anderer Hilfen

Das Fachpersonal des Saftladens vermittelt bei Bedarf Hilfsangebote anderer Projekte und Träger. Grundlage hierfür ist eine interne und externe Vernetzung des Angebotes. Im Vordergrund stehen hierbei Vermittlungen in weiterführende Angebote der Suchtkrankenhilfe wie beispielsweise Suchtberatungszentren, Kliniken, Reha- Einrichtungen und Selbsthilfegruppen.

Die enge Anbindung an die Fachkraft für „Aufsuchende Hilfe für erwachsene Suchtkranke und Suchtgefährdete“ (Streetwork) ermöglicht weiterführende Unterstützung z.B. Begleitung bei behördlichen Angelegenheiten (Anträge ausfüllen und stellen), Maßnahmen zur Wohnraumsuche und/ oder zur Erhaltung des Wohnraums anzubieten. Aufgrund von bestehenden Kooperationen mit der Streetworkerin gibt es die Möglichkeit weiterführende Unterstützung wie Bewerbungstraining anzubieten.

4 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit dient dazu, auf die Einrichtung und deren Angebote aufmerksam zu machen um somit den Bekanntheitsgrad der Einrichtung zu erhöhen. Dadurch werden die Zugangswege zu den Hilfsangeboten erleichtert. Zur Öffentlichkeitsarbeit des Saftladens gehören folgende Ansätze:

- gute Ausschilderung und Darstellung der Öffnungszeiten der Einrichtung vor Ort
- Darstellung der Angebote und Kontaktdaten mittels Flyer und deren regelmäßige Streuung
- regelmäßige Präsenz in den Printmedien (z.B. Zeitungsartikel, Interviews, Pressemitteilungen)
- Anbindung an den modernen und aktuellen Internetauftritt des Suchtberatungszentrums II in Form einer eignen Rubrik (Homepage)
- Beteiligung an öffentlichkeitswirksamen sowie kommunalen Veranstaltungen (z.B. durch Informations- und Aktionsstände) – Eine Stadt für alle, Engagementmesse, Stadtteilfesten, Gemeinwesenarbeit Salbke, Aktionswoche Alkohol
- Teilnahme an Gremien
- Gestaltung von eigenen öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür)

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit treten wir auch gezielt an verschiedene Netzwerkpartner*innen (Alte Ölmühle, Klinikum Magdeburg sowie Dr. Kielstein Tagesklinik an der Sternbrücke) heran und stellen unsere Angebote vor.

5 Kooperation, Vernetzung, Gremienarbeit

Der Saftladen ist Bestandteil eines Netzwerkes bzw. Verbundes von Angeboten für Suchtkranke, Gefährdete, Angehörige, Multiplikator*innen und Interessierte innerhalb des Trägers. Unbürokratisch und schnell Hilfestellungen anzubieten bzw. vermittelnd tätig zu werden, erfordern es, dass die Einrichtung in enger Kooperation mit anderen Institutionen und Angeboten arbeitet.

Obwohl jedes Angebot dieses Netzes spezifische Aufgabenstellungen verfolgt, verbindet alle das gemeinsame Ziel, Menschen bei der Erlangung oder Wiederherstellung einer möglichst suchtmittelfreien Lebensweise mit bestmöglicher sozialer Integration behilflich zu sein. Vor diesem Hintergrund arbeiten die Mitarbeiter*innen aller Bereiche kooperierend miteinander. Eine enge Zusammenarbeit besteht in diesem Zusammenhang insbesondere mit der

Fachkraft für Straßensozialarbeit sowie den Berater*innen des Suchtberatungszentrums II. Diese findet zum Beispiel Ausdruck in regelmäßigen gemeinsamen Fallbesprechungen oder auch der gemeinsamen Umsetzung von Veranstaltungen etc. Besteht Bedarf, begleitet die aufsuchende Fachkraft gegebenenfalls auch zur ersten Kontaktaufnahme in den Saftladen begleiten, um für die Betroffenen einen ersten, niederschweligen Zugang zum Suchtkrankenhilfesystem zu erleichtern.

Neben den trägerinternen Kooperationen bildet auch die gute Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Kooperationspartner*innen ein wesentliches Fundament der Arbeit. Der regelmäßige Austausch und der klient*innenbezogene Kontakt zu verschiedenen Behörden, Fachkliniken, Selbsthilfegruppen, Bildungseinrichtungen und anderen psychosozialen Diensten sind für die Begleitung der Klient*innen unerlässlich.

Durch die aktive Mitarbeit in der PSAG der Landeshauptstadt leistet der Saftladen außerdem einen wichtigen Beitrag zur weiteren Entwicklung des Netzwerkes der Suchtkrankenhilfe in der Stadt Magdeburg.

6 Fachliche Standards und konzeptionelle Ausrichtung

In Zusammenhang mit der Reflexion der geleisteten Arbeit und der Rücksprache mit dem Kostenträger, der Kooperation mit anderen Einrichtungen und des Austauschs mit Kolleg*innen gibt es eine stete Überprüfung und gegebenenfalls Überarbeitung des vorliegenden Konzeptes. Die Basis hierfür sind vor allem auch die jährlichen Trägergespräche mit dem Gesundheitsamt der Landeshauptstadt. Hierin werden die fachlichen Ergebnisse des Vorjahres reflektiert, beobachtete Tendenzen diskutiert und sich entwickelnde Bedarfe thematisiert. An dieser Stelle kann auch die Notwendigkeit einer Fortschreibung des vorliegenden Konzeptes besprochen werden.

Die fachlichen Standards werden auf Grundlage des Suchtkonzeptes mit der Landeshauptstadt Magdeburg abgestimmt.

7 Dokumentation und Qualitätssicherung

Wir verstehen Qualitätsmanagement als umfassenden Denk- und Handlungsansatz in der Arbeit unserer Einrichtungen. Qualitätssicherung ist somit ein dringendes Anliegen des*der Mitarbeiter*in des Saftladens, wird als prozessuale und evaluative Daueraufgabe wahrgenommen und beinhaltet die Erhaltung bzw. Erweiterung der Fachlichkeit der Arbeit sowie auch den Nachweis der geleisteten Sozialarbeit.

Nachweis der geleisteten Arbeit

Besucher*innenzahlen und Verlaufsdaten der Angebotsgestaltung werden in einer mit dem Gesundheitsamt abgestimmten Statistik erhoben und dokumentiert. Eine Auswertung der Arbeit erfolgt jährlich bis zum 31.03. in einem zusammenfassenden Sachbericht sowie in einem Trägergespräch mit dem Kostenträger.

7.1 Erhalt bzw. Erweiterung der Fachlichkeit

Das Fachpersonal des Saftladens sowie alle Mitarbeiter*innen des Suchtberatungszentrums II kommen regelmäßig zu gemeinsamen **Teamberatungen** zusammen. Hier werden fachliche und organisatorische Fragen geklärt sowie weitere Vorhaben (gemeinsame Projekte) entwickelt.

Darüber hinaus finden, teilweise auch gemeinsam mit den Mitarbeiter*innen der Schwerpunktberatungsstelle zum Pathologischem Glücksspiel, regelmäßig **Fallbesprechungen** statt. Da die Begleitung im Saftladen überwiegend im Einzelsetting erfolgt, sehen wir die regelmäßige Reflektion der Tätigkeit und den fachlichen Austausch der Mitarbeiter*innen miteinander als wesentliche Merkmale zur Qualitätssicherung. Zudem finden kollegiale Fallbesprechungen mit den Kolleg*innen anderer Beratungsbereiche statt. In dringenden Fällen besteht auch darüber hinaus die Möglichkeit der Fallabsprachen zwischen einzelnen Kolleg*innen oder in den Teamberatungen.

In unserem Team werden Organisationsstruktur, Arbeitsabläufe und Arbeitsinhalte ständig auf ihre optimale Gestaltung hin geprüft. Dies geschieht regelmäßig auch mit Hilfe externer Fachkräfte im Rahmen von **Supervision**. Diese wird von den Mitarbeiter*innen im Einzelsetting aber auch als Gruppenprozess wahrgenommen.

In den Sitzungen besprechen wir spezifische Methoden, um unsere Klientel optimal zu begleiten. Überdies arbeiten wir schwierige Arbeitssituationen auf und besprechen sich verändernde Arbeitsbedingungen.

Neue Interventionsvorschläge führen zu mehr Sicherheit im Umgang mit unseren Zielgruppen. Damit verfolgt Supervision das Ziel der Verbesserung von Kommunikation und Kooperation sowie der Bewahrung und Steigerung der personalen, sozialen und professionellen Kompetenz unter Beachtung des Arbeitskontextes. Supervision ist somit eine Form der Qualitätssicherung (vgl. Margraf 2000).

Das Fachpersonal des Saftladens ist ständig bestrebt, durch Fort- und Weiterbildung die eigene Fachlichkeit zu erhöhen. Die Fachkraft absolviert jährlich mindestens eine Fortbildung. Die regelmäßige Teilnahme an Fachtagungen und Veranstaltungen innerhalb des Suchthilfesystems ist dabei selbstverständlich.

Auch themenspezifische Inhouse-Schulungen oder kollegial geleitete Fortbildungen sind möglich. Hier können wir auf die Ressourcen der multiprofessionellen Teams im Haus der sozialen Dienste - „Marie Arning“ zurückgreifen.

7.2 Qualitätsmanagementsysteme (QMS)

Basis unseres Qualitätsmanagementsystems (QMS) ist das AWO-Tandem-Modell, welches die Anforderung der jeweils gültigen DIN EN ISO 9001 für ein QMS erfüllt sowie die, vom AWO Bundesverband aufgestellten Normen für die einzelnen Arbeitsbereiche. Für die Sicherung und Entwicklung unserer Qualität nutzen wir in Stabsstelle die Funktion einer Qualitätsmanagementbeauftragten.

Dokumentierte Verfahren (Verfahren- und Arbeitsanweisungen) und dazugehörige Formulare (Formulare, Checklisten, Listen, Praxishilfen) werden z.B. in Qualitätszirkeln, von Einrichtungsleitungen, Mitarbeiter*innen erarbeitet, von der Geschäftsführerin beschlossen und freigegeben und sind in der QM-Datenbank hinterlegt. Diese Datenbank ist ein für alle Bereiche zugänglicher Ordner, auf dem die Dokumente und Prozessbeschreibungen des QMS hinterlegt sind.

Je nach Bereich werden regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen bei unseren Klient*innen, Bewohner*innen, Besucher*innen, Kindern und Jugendlichen sowie deren Angehörigen durchgeführt. Die Mitarbeiter*innen werden im Rhythmus von zunächst 2-3 Jahren anonym zur Zufriedenheit in ihrem Tätigkeitsfeld befragt.

Ereignisse wie Fehler, Beschwerden, besondere Vorkommnisse und Meldungen der Sicherheitsbeauftragten werden in einem entsprechenden Formular erfasst, von der jeweiligen Leitung bearbeitet (Sofortmaßnahmen, Ursachenanalyse, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen) und an die QM-Beauftragte weitergeleitet. Diese prüft die nachhaltige Bearbeitung des Vorgangs und wertet die Ereignisse am Ende des Jahres aus. Die Geschäftsführerin wird je nach Ereignis zu unterschiedlichen Zeiten in Kenntnis gesetzt.