

Ein Blick in die Zukunft von QuaTheDA stationär

Franziska Eckmann und Ueli Simmel, KOSTE

Wir haben einen interessanten Tag miteinander verbracht und uns auf Fragen rund um die KlientInnen-Zufriedenheit konzentriert.

Aber da gibt es noch Themen zuhauf und ich möchte zum Abschluss dieses Tages einen kurzen Blick in die Zukunft werfen.

Wie entwickelt sich QuaTheDA.stationär?

Welche Themen werden als nächstes angegangen?

Wie René Stamm vom Bundesamt für Gesundheit zu Beginn der Tagung ausführte, wird QuaTheDA auch für den ambulanten Bereich entwickelt. Ein modulares Referenzsystem wird erarbeitet. Wie wir gehört haben, ist auch eine aktualisierte Neuauflage des Referenzsystems QuaTheDA geplant.

Uns ist es ein Anliegen, dass Ihre Erfahrungen von der vordersten Front mit QuaTheDA, mit den Anforderungen im Referenzsystem, dokumentiert in eine Neuauflage des Referenzsystems einfließen werden.

Wir haben bereits die verschiedenen QuaTheDA-Zertifizierungsfirmen um detaillierte Rückmeldung gebeten.

Und ebenso werden wir auch Ihr Feedback zu den Anforderungen des Referenzsystems aufnehmen und verarbeiten.

Nach dem derzeitigen Stand der Dinge werden wir, die KOSTE, uns dafür einsetzen, dass die im Rahmen der Neuauflage anfallenden Veränderungen eines revidierten Referenzsystems für den stationären Bereich nicht von grundsätzlicher Natur sein werden.

Der von den stationären Einrichtungen geleistete Effort soll honoriert und berücksichtigt werden – und ich möchte diese Gelegenheit nicht verstreichen lassen, Ihnen und Ihren KollegInnen in den Institutionen für ihr Engagement zu danken.

Veränderungen müssen aus unserer Sicht eindeutig in Richtung von Verschlankeung und Vereinfachung gehen und weder in Richtung Mehraufwand noch in Richtung Totalrevision.

Das soll aber nicht heissen, dass die minimalen Qualitätsanforderungen an die stationäre Therapie geschmälert werden, im Gegenteil.

Mit dem Bestreben der Qualitätsverbesserung und –entwicklung einer jeden QuaTheDA zertifizierten Einrichtung sollen die Auswirkungen längerfristig auf allen Ebenen spür- und sichtbar werden, so auch in Bezug auf das Outcome.

Wie schon am Anfang angetönt, ist mit der Qualitätsentwicklung nicht nur die Entwicklung von QuaTheDA in den einzelnen Institutionen gemeint, sondern auch die Entwicklung von QuaTheDA als System.

Im Sinn einer stetigen Verbesserung – man kann auch sagen im Sinne einer stetigen Anpassung an sich ändernde Erfordernisse - ist auch die Weiterentwicklung der Qualitätsinstrumente von zentraler Bedeutung. Dem Qualitätsmesswesen soll daher eine verstärkte Beachtung geschenkt werden. Herr Gottraux hat vor der Mittagspause eindrücklich aufgezeigt, dass hier noch einiges an Arbeit ansteht.

Eine weitere Aufgabe ist die Pflege, Aktualisierung und wo nötig Ergänzung der QuaTheDA – Produkte.

Der aktualisierte KlientInnen-Zufriedenheitsfragebogen, der neue MitarbeiterInnen-Zufriedenheitsfragebogen und auch das revidierte Referenzsystem werden Ihnen zu gegebener Zeit auf der Homepage von QuaTheDA zur Verfügung gestellt werden. Es ist aber auch die Neuauflage der CD-ROM im Leitfaden geplant.

Bereits weit fortgeschritten ist die Entwicklung des QuaTheDA- MA-Zufriedenheitsfragebogen durch das ISF. Ein Pilot mit 42 Institutionen läuft gerade in dieser Woche. Nach Auswertung der Pilot-Resultate wird der Fragebogen voraussichtlich Ende 2004 allen QuaTheDA-Institutionen zur Verfügung stehen.

Die QuaTheDA-spezifischen Weiterbildungen sollen auch zukünftig ein wichtiges Element des QuaTheDA-Unterhaltes sein, ebenso wie die Schaffung von regelmässig durchgeführten Plattformen zum Austausch und zur Information - wie eben das heutige Symposium.

Die Weiterbildungsangebote bieten wir jedoch nicht nur auf der Ebene der Institutionen, sondern auch auf der Ebene der Entscheidungsträger, z.B. der Verantwortlichen für Qualität in den Kantonen an.

Bereits seit letztem Jahr organisiert die KOSTE auf Mandat der Sozialdirektorenkonferenz SODK die sogenannte „Qualitätsplattform Kantone – Bund“.

Sie findet zwei Mal pro Jahr statt.

Das Weiterbildungsangebot haben wir dort auch den Kantonsverantwortlichen unterbreitet und sind damit auf ein erfreulich grosses Echo gestossen.

Ein wichtiger Fokus der Weiterentwicklung von QuaTheDA wird zukünftig auf der Ergebnisqualität oder dem Outcome liegen:

„Welche Wirkung haben unsere Leistungen und Qualitätsbemühungen erzielt?“

Zur Beantwortung solcher Fragen sollen entsprechende Messinstrumente entwickelt werden.

Auch wenn - wie wir alle wissen - die Messung und Darstellung der Ergebnisse im Sozialbereich nicht ganz einfach ist, darf man es bei den messbaren Kriterien nicht nur bei der Strukturqualität oder der Effizienz (z.B. in Form von Kosten-Nutzen-Vergleichen) belassen.

Das Unverständnis, dass mit Qualität „nur“ diese Bereiche gemeint sein sollen, teilen wir mit Ihnen durchaus.

Ziel muss und wird es sein, in gemeinsamer Arbeit mit Behörden, Trägerschaften und der Forschung an geeigneten Instrumenten und Rahmenbedingungen zu arbeiten.

Damit komme ich zum letzten Punkt, der immer wieder im Raum steht.

Nämlich zur Frage, wie Qualität bei gleichzeitiger Verknappung der finanziellen Ressourcen gewährleistet bleiben kann?

Wir haben bei der Organisation der Tagung einen Aspekt des Themas Qualität in den Mittelpunkt gestellt und bewusst auf eine Intervention zum Thema Finanzierung verzichtet - obwohl wir wissen, dass die damit verbundenen Fragen im Hintergrund immer mitschwingen und manchmal – vielleicht auch immer öfter und stärker - regelrecht lähmend auf die Entwicklung von Fachfragen wirken.

Es ist unbestritten:

die Situation im stationären Suchtbereich bleibt angespannt und unsicher - aus verschiedenen Gründen, nicht nur dem der Finanzierung..

Es wäre allzu billig, Qualität allein mit Finanzierung gleichzusetzen. Dass aber gute Qualität auch etwas kostet, ist auch klar. So darf sich das Engagement des Bundes nicht nur auf die Einführung eines Q-Systems beschränken, sondern muss sich auch in Weiterentwicklung und Konsolidierung sichtbar werden. Ich strapaziere hier gerne den Begriff der „Nachhaltigkeit“, die sichtbar werden muss.

Mit dem uns vom BAG erteilten Mandat für Unterhalt und Weiterentwicklung von QuaTheDA stationär ist sicher ein Schritt in diese Richtung getan.

Wir hoffen aber, dass sich mit diesem „Zuständigkeits-outsourcing“ jetzt der Fokus im BAG nicht nur auf den ambulanten Bereich verengt, sondern dass die geleistete Pionierarbeit im stationären gewürdigt und in Bezug auf die Realität im stationären Bereich weiterentwickelt wird.

Von Ihnen, den Fachpersonen und Leitungen im stationären Suchtbereich, braucht es aber hier und da auch eine andere Sicht der Dinge.

Der durchaus verständliche Frust in Bezug auf die aktuelle Lage darf nicht dazu führen, dass man die Ansprüche im Bereich Qualität halt als „von aussen gefordert“ abtut und halt „brav“ – quasi im Sinne des minimal Nötigen - erfüllt – , gleichzeitig aber auf die finanzielle Entgeltung der damit verbunden Investitionen und enormen Aufwände pocht.

Es geht dabei ja immerhin auch noch sehr direkt um berufsethische Fragen.

Da haben wir endlich in unserem Fachbereich stationäre Suchttherapie konkrete – und was genauso wichtig ist - gemeinsame Qualitätsvorgaben, gemeinsame fachliche Normen.

Bei aller, durchaus gerechtfertigten Kritik an der einen oder anderen Anforderung: immerhin ist ein guter Anfang gemacht, und es geht doch auch hier letztlich um die permanente Verbesserung dessen, was bereits begonnen hat.

Man kann nicht am Ziel sein, bevor man gestartet ist.

Mit Blick auf Ihre eigene Einrichtung können Sie am besten selbst beurteilen, ob die Einführung von QuaTheDA bereits die eine oder andere Verbesserung gebracht hat. Dass das System in der Einrichtung noch jung ist und es für alle Beteiligten eine Zeit der Angewöhnung an neue Instrumente, vielleicht auch ein Abschied von eingeschliffenen Gewohnheiten darstellt, ist nur normal. Doch unter und über dem Strich ist es das erklärte Ziel, dass Qualität nicht mehr als separates Thema wahrgenommen wird, sondern in der Institution gelebt und integraler Bestandteil des Therapiesgeschehens in der täglichen Arbeit mit den KlientInnen sichtbar wird.

Wir versprechen uns davon nicht nur kurzfristige Verbesserungen auf der betriebswirtschaftlichen Ebene, sondern dass mittel- und längerfristig auch Auswirkungen auf den vielzitierten Outcome sichtbar werden.

Dass Qualität was kostet, ist sicherlich klar, Sie zahlen ja auch mehr für Qualitätsprodukte im Laden und haben die Erwartung, dass Sie dafür eine

entsprechende Gegenleistung bekommen. So soll es in der stationären Suchttherapie nicht anders sein – dieser Mehrwert soll mit kostendeckenden Tarifen abgegolten werden.

Wichtig erscheint mir festzuhalten, dass mit dem Fatalismus und den Rückwärtsgerichteten Sicht dem Fachbereich nicht gedient ist. Wir leben in einer schnelllebigen Zeit, Veränderungen sind an der Tagsordnung und die Sicherheiten die wir uns auf Jahre hinaus wünschen kann uns niemand geben. Ich bin jedoch überzeugt, dass ein starker Fachbereich, mit einer guten Arbeit und vorwärtsgerichteten Ideen ein wichtiges Kapital für die Arbeit mit KlientInnen und für die Behauptung in einer schwierigen sich wandelnden Zeit ist. Die Qualität der Arbeit und die damit verbundenen Fakten tragen dazu entscheidend bei.

Vielleicht hilft ein Zitat von Robert Walser:

„Ich erfahre gerne alles, deshalb habe ich viel weniger Angst als die, die um eine glatte Zukunft besorgt sind.“

Nicht nur, aber auch weil heute das Thema KlientInnenzufriedenheit im Mittelpunkt stand:

es ist auch uns ein Anliegen, zufriedene Kundinnen und Kunden zu haben.

Wir möchten von Ihnen Rückmeldungen und Anregungen bekommen, damit wir die zukünftigen Aktivitäten den vorhandenen Bedürfnissen wo immer möglich anpassen zu können.

Sie finden in Ihren Tagungsunterlagen einen kurzen Fragenbogen, den Sie ausgefüllt in die Urne vor dem Ausgang werfen oder uns zuschicken können.

Ich möchte noch einmal allen Beteiligten recht herzlich für ihr Engagement und Ihr Interesse danken.

Kommen Sie gut nach Hause und geniessen Sie diesen herrlichen Spätsommerabend.