



**Perspektive  
Thurgau**

Damit sind Sie gut beraten

# **Betriebskonzept**

## **Perspektive Thurgau**

Fachorganisation für Gesundheitsförderung,  
Prävention und Beratung

KO-Betriebskonzept			Seite I von III
Ersteller/Datum:	mvg/27.08.18	Geprüft/Datum:	VS/27.08.18
		Freigabe/Datum:	VS/27.08.18

Das Betriebskonzept ist vom Vorstand des Gemeindefachverbandes Perspektive Thurgau am 3. September 2009 genehmigt worden.

Vom Vorstand verabschiedete Änderungen per:

24. November 2010

4. Dezember 2012

30. September 2013 (Anpassung Layout)

3. Februar 2014

5. Februar 2015

11. Mai 2015 (Teilrevision Leitbild)

17. August 2015 (Totalrevision Gesundheitsgesetz)

30. November 2016

27. August 2018

KO-Betriebskonzept			Seite II von III		
Ersteller/Datum:	mvg/27.08.18	Geprüft/Datum:	VS/27.08.18	Freigabe/Datum:	VS/27.08.18

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>1</b>
2.1	Trägerschaft .....	1
2.2	Operative Umsetzung .....	1
2.3	Geschichte .....	1
2.4	Auftrag .....	2
2.5	Finanzierung .....	3
<b>3</b>	<b>Führungsinstrumente</b> .....	<b>4</b>
3.1	Strategie .....	4
3.2	Führungsgrundsätze .....	6
3.3	Personal .....	8
3.4	Qualität .....	8
<b>4</b>	<b>Vorstand</b> .....	<b>11</b>
4.1	Aufgaben und Ausrichtung .....	11
4.2	Führung und Organisation .....	11
<b>5</b>	<b>Geschäftsleitung (GL)</b> .....	<b>13</b>
5.1	Marktausrichtung .....	13
5.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	14
<b>6</b>	<b>Finanzen und Dienste (FD)</b> .....	<b>16</b>
6.1	Marktausrichtung .....	16
6.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	17
<b>7</b>	<b>Gesundheitsförderung und Prävention (GFP)</b> .....	<b>19</b>
7.1	Marktausrichtung .....	19
7.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	20
<b>8</b>	<b>Mütter- und Väterberatung (MVB)</b> .....	<b>22</b>
8.1	Marktausrichtung .....	22
8.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	23
<b>9</b>	<b>Paar-, Familien- und Jugendberatung (PFJ)</b> .....	<b>26</b>
9.1	Marktausrichtung .....	26
9.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	27
<b>10</b>	<b>Suchtberatung (SB)</b> .....	<b>29</b>
10.1	Marktausrichtung .....	29
10.2	Führungs- und Organisationskonzept .....	30
<b>11</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>33</b>
11.1	Erweiterter Deming-Zyklus .....	33

# 1 Einleitung

Das vorliegende Betriebskonzept definiert die Betriebsführung, -ausgestaltung und -finanzierung der Perspektive Thurgau. Im Rahmen der Strategieumsetzung und des Qualitätsmanagements wird das Konzept in regelmässigen Abständen aktualisiert und durch den Vorstand verabschiedet.

## 2 Grundlagen

### 2.1 Trägerschaft

Unter dem Namen «Gemeindezweckverband für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung Thurgau» (nachfolgend «Verband» genannt) besteht ein Zweckverband im Sinne von § 61 der Kantonsverfassung sowie § 39 ff. des Gemeindegesetzes. Der Verband ist eine öffentlich-rechtliche Körperschaft im Sinne von § 37 ff. des Einführungsgesetzes zum Schweizerischen Zivilgesetzbuch. Der Verband hat seinen Sitz in Frauenfeld.

Die Organe des Verbandes sind:

- die Gesamtheit der Verbandsgemeinden
- die Delegiertenversammlung
- der Vorstand
- die Kontrollstelle

Mitglied sind alle 80 Gemeinden des Kantons Thurgau. Schul- und Kirchengemeinden können fördernde Mitglieder ohne Stimmrecht werden. Sie haben an der Delegiertenversammlung Antragsrecht.

### 2.2 Operative Umsetzung

Die Perspektive Thurgau ist die operative Organisationseinheit des Gemeindezweckverbandes und für die Umsetzung der strategischen Vorgaben verantwortlich. Insbesondere setzt sie Dienstleistungen in Gesundheitsförderung und Prävention, Mütter- und Väterberatung, Paar-, Familien- und Jugendberatung sowie Suchtberatung für die Mitgliedsgemeinden um.

### 2.3 Geschichte

Die Entstehungsgeschichte der Perspektiv Thurgau ist teilweise bis 1947 zurückverfolgbar. Die Ursprünge liegen in regionalen Alkoholberatungsstellen, die in den 80er-Jahren unter dem Einfluss der Drogenzellenbildung ihr Angebot durch Suchtprävention erweiterten.

2003 wurden die fünf Suchtberatungs- und Suchtpräventionsstellen des Kantons Thurgau unter dem Namen *perspektive* zu drei Gemeindezweckverbänden (Ober-, Mittel- und Westthurgau) fusioniert, welche eigene Fachstellen führten. In Ergänzung zu den bisherigen Aufgaben erteilte der Kanton den Fachstellen den Auftrag zur Umsetzung von Gesundheitsförderung.

Die seit 1980 existierende Fachstelle für Paar-, Familien- und Jugendberatung der Region Frauenfeld wurde 2003 ebenfalls in den Gemeindezweckverband *perspektive* Thurgau West integriert. Durch diese Fusion dehnte sich das Einzugsgebiet auf weitere Bezirke aus. Rund 40% der Thurgauer Bevölkerung konnten somit von einem umfassenden Dienstleistungsangebot durch Suchtberatung, Gesundheitsförderung und Prävention sowie Paar-, Familien- und Jugendberatung profitieren.

Per 1. Januar 2009 wurden die drei 2003 gegründeten Gemeindezweckverbände unter dem Namen «Perspektive Thurgau – Gemeindezweckverband für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung» zusammengefasst. Die sich zum Teil unterscheidenden Dienstleistungen sowie alle Standorte der drei Zweckverbände wurden beibehalten.

Der Entscheid zur Fusion gründete auf dem Bestreben, die bereits enge Zusammenarbeit und Vernetzung der drei Fachstellen zielgerichteter und effizienter umsetzen zu können. Abläufe sollten vereinfacht und Zuständigkeiten klarer benannt werden.

Mit einer weiteren Reorganisation wurden per 1. Januar 2012, mit Ausnahme einer Trägerschaft, alle Mütter- und Väterberatungen im Kanton sowie alle Paar-, Familien- und Jugendberatungen unter dem Dach der Perspektive Thurgau vereint. Gleichzeitig wurde der Verband in «Gemeindezweckverband für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung Thurgau» umbenannt.

Mit dem heutigen Verband besteht eine starke Organisation, die ihre Dienstleistungen gebündelt und koordiniert anbieten kann. Ihr Motto «Bewährte Dienstleistungen aus einer Hand» ist sinnstiftend für die ganze Organisation.

## 2.4 Auftrag

Der Auftrag des Verbandes und seiner Fachorganisation Perspektive Thurgau leitet sich aus § 68 der Kantonsverfassung («Kanton und Gemeinden fördern die Gesundheit der Bevölkerung») und aus § 39 des Gesundheitsgesetzes ab:

<sup>1</sup> Kanton und Gemeinden treffen Massnahmen zur Gesundheitsförderung, Prävention, Früherkennung und Frühintervention bei Krankheiten und Sucht. Sie finanzieren diese gemeinsam, in der Regel je zur Hälfte.

<sup>2</sup> Der Kanton sorgt für die übergeordnete Planung, Koordination und Aufsicht sowie in ausgewählten Bereichen für die statistische Datenerfassung.

<sup>3</sup> Die in der Gesundheitsvorsorge tätigen Institutionen, die Organe der Sozialversicherungen sowie die Leistungserbringer stellen dem Kanton die für die Statistiken notwendigen Daten zur Verfügung. Vorbehalten bleiben bundesrechtliche Vorschriften.

<sup>4</sup> Die Gemeinden unterstützen den Kanton und sorgen für die Durchführung von Massnahmen und Projekten auf ihrem Gemeindegebiet.

<sup>5</sup> Der Kanton kann im Rahmen des Voranschlages Beiträge ausrichten an Institutionen, die sich auf dem Gebiet der Gesundheitsvorsorge betätigen. Sie können an die Bedingung geknüpft werden, dass auch die Gemeinden entsprechende Beiträge leisten.

<sup>6</sup> Der Kanton kann weitere Tätigkeiten von Gemeinden oder Privaten im Gesundheitswesen durch Beiträge unterstützen.

§ 7 des Gesundheitsgesetzes führt die Aufgaben der Gemeinden auf:

<sup>1</sup> Die Gemeinden erfüllen die Aufgaben, die ihnen durch die Gesetzgebung zugewiesen sind. Sie sind insbesondere zuständig für:

[...]

2. die Mütter- und Väterberatung, Kleinkinderberatung, Familien- und Erziehungsberatung, Jugendberatung, Paar- und Erwachsenenberatung, Suchtberatung sowie das Angebot weiterer vom Gesetz oder durch Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton vorgesehener Beratungsstellen;

3. die zielgruppenorientierte Umsetzung von Gesundheitsförderungs- und Präventionsmassnahmen; [...]

<sup>2</sup> Sie können diese Aufgaben zusammen mit anderen Gemeinden lösen oder privaten oder öffentlich-rechtlichen Körperschaften übertragen.

<sup>3</sup>Die Gemeinden unterstützen die kantonalen Organe beim Vollzug der Gesundheitsgesetzgebung. Sie können weitere Aufgaben im Bereich des Gesundheitswesens übernehmen.

Der Auftrag für die Paar-, Familien- und Jugendberatung basiert, nebst dem oben erwähnten § 7 des Gesundheitsgesetzes, auf Art. 171 ZGB («Die Kantone sorgen dafür, dass sich die Ehegatten bei Eheschwierigkeiten gemeinsam oder einzeln an Ehe- oder Familienberatungsstellen wenden können. »). Im weiteren Sinne lässt sich der Auftrag auch aus dem kantonalen Sozialhilfegesetz § 1 ff. («Die politischen Gemeinden treffen Vorkehren, um soziale Not zu verhindern. Sie leisten Hilfe zu deren Behebung») und der Sozialhilfeverordnung § 1 («Die Gemeinde berät und betreut den Hilfsbedürftigen insbesondere durch: Spezialberatungen von Familien und Alleinstehenden; [...]») ableiten.

Der Verband und seine Fachorganisation sind in den Bereichen Gesundheitsförderung und Prävention, Mütter- und Väterberatung, Paar-, Familien- und Jugendberatung, Suchtberatung sowie Sexuelle Gesundheit Hauptvertragspartner des Kantons. Die Zusammenarbeit des Verbandes mit dem Kanton Thurgau, vertreten durch das Departement Finanzen und Soziales (DFS), vertreten durch den Regierungsrat, wird über eine Leistungsvereinbarung geregelt. Auf Basis der eidgenössischen und kantonalen Gesetzgebung werden Massnahmen zur Förderung der Gesundheit der Thurgauer Bevölkerung umgesetzt.

Die Perspektive Thurgau anerkennt spezifische Kompetenzen anderer Organisationen in ihrem Tätigkeitsbereich und pflegt mit ihnen aktiven Austausch und Kooperation zur Vermeidung von Doppelspurigkeiten und zur Nutzung von Synergien.

## 2.5 Finanzierung

Der Verband finanziert sich durch Beiträge von Kanton und Gemeinden, durch Einnahmen aus entgeltlicher Tätigkeit sowie durch Spenden und Beiträge fördernder Mitglieder. Die Beiträge von Kanton und Gemeinden werden in Form von Pro-Kopf-Beiträgen ausgerichtet, welche sich nach den Vorjahreszahlen der kantonalen Dienststelle für Statistik über die ständige Wohnbevölkerung in den Gemeinden richten. Die Höhe der Pro-Kopf-Beiträge wird jährlich an der Delegiertenversammlung festgelegt.

Die Perspektive Thurgau geht mit ihren personellen und finanziellen Ressourcen wirtschaftlich um und verschafft sich in einem fortlaufenden Prozess Klarheit über Auftrag und Grenzen ihres Leistungsauftrages. Zur Planung, Steuerung und Kontrolle setzt die Perspektive Thurgau, gemäss den Richtlinien zur Public Corporate Governance des Regierungsrates des Kantons Thurgau, ein Internes Kontrollsystem (IKS) um.

Die Grundsätze der Finanzierung und Rechnungslegung sind im Qualitätsmanagementsystem verbindlich geregelt.

## 3 Führungsinstrumente

### 3.1 Strategie

Unter dem Begriff «Strategie» versteht die Perspektive Thurgau ein umfassendes Ordnungsmuster, das eine langfristige Leitlinie für die zukünftige Ausrichtung der Fachorganisation vorgibt. Dieses Ordnungsmuster ermöglicht, auf Herausforderungen aus der Umwelt sowie von internen und externen Anspruchsgruppen erfolgreich zu reagieren. Es bildet die Grundlage zur Erreichung der gesetzten Ziele.

Folgende drei Instrumente gehören zur Strategie:

#### 3.1.1 Vision

Wir sind für Gemeinden und Kanton die wichtigste Partnerin in Gesundheitsförderung und in psychosozialer Beratung in den Fachgebieten Mütter- und Väterberatung, Paar-, Familien- und Jugendberatung sowie Suchtberatung.

Unseren Kundinnen und Kunden bieten wir ein gemeindenahes Dienstleistungs- und Beratungsangebot aus einer Hand. Dieses wird den unterschiedlichsten Lebenssituationen und komplexen Beratungsbedürfnissen gerecht.

Wir arbeiten mit unseren Partnerorganisationen auftragsbezogen und verbindlich zusammen.

#### 3.1.2 Leitbild

##### 1 Wer sind wir?

**Wir sind eine starke Non-Profit-Organisation für Gesundheitsförderung, Prävention und Beratung.**

Wir sind die Fachorganisation des Gemeindezweckverbandes für Gesundheitsförderung, Prävention, Beratung Thurgau und arbeiten im Auftrag der Thurgauer Gemeinden und des Kantons. Gemäss dem Motto «Bewährte Dienstleistungen aus einer Hand» bieten wir unsere Dienstleistungen koordiniert für alle Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Thurgau an.

##### 2 Was wollen wir?

**Wir tragen dazu bei, dass die Bevölkerung bewusster und selbstbestimmter mit ihren körperlichen, psychischen und sozialen Ressourcen und Fähigkeiten umgeht, und leisten damit einen Beitrag zur Gesundheit der Thurgauer Bevölkerung.**

Mit unserer Arbeit ermöglichen wir, dass Individuen und soziale Systeme Unterstützung sowie gute Rahmenbedingungen erhalten, um ihr Potenzial zu entfalten.

**Unsere Schwerpunkte sind:**

- **Gesundheitsförderung und Prävention**  
für die Schaffung gesunder Lebensbedingungen und zur Unterstützung von Prozessen in Gemeinden, Schulen, Familien und Betrieben sowie bei Einzelpersonen, die beitragen, die Gesundheit zu fördern und Krankheiten zu verhindern.
- **Mütter- und Väterberatung**  
zur Stärkung der Eltern- und Erziehungskompetenz zum Wohl von Säuglingen, Kleinkindern und deren Familien.

- **Paar-, Familien- und Jugendberatung**

zur Stärkung der Ressourcen und Fähigkeiten bei der Bewältigung von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Beziehungs-, Entwicklungs- und Lebensaufgaben.

- **Suchtberatung**

zur Förderung und Wiederherstellung der Handlungskompetenz von Direktbetroffenen und ihrem Umfeld im Umgang mit Suchtmitteln und suchtartigen Verhaltensweisen.

### **3 Wie arbeiten wir?**

#### **Wir arbeiten professionell und interdisziplinär.**

Wir orientieren uns an bewährten, praktischen Erfahrungen und an wissenschaftlichen Erkenntnissen. Die Ergebnisse unserer Arbeit überprüfen wir nach definierten Qualitätskriterien und passen unsere Dienstleistungen dem gesellschaftlichen Wandel an.

Wir sind mit politischen und gesellschaftlichen Bedürfnissen konfrontiert, denen wir, individuell angepasst, mit bewährten und innovativen Unterstützungsangeboten und persönlichem Engagement begegnen. Zur zielgerichteten Erfüllung unserer Aufgaben beziehen wir fachlich klar Stellung.

Unsere Arbeitsweise ist prozess- und ressourcenorientiert. Dabei kommen strukturierte Methoden zum Einsatz, welche, ergänzt durch Selbstreflektion, konstruktive Entwicklungen ermöglichen.

Wir handeln ethisch korrekt und professionell.

Wir fördern das positive Image unseres Zweckverbandes in der Öffentlichkeit durch eine klare und transparente Kommunikation sowie eine aktive Pflege der Beziehungen zu unseren Anspruchsgruppen.

### **4 Wie gehen wir miteinander um?**

#### **Wertschätzung, Toleranz und ein respektvoller Umgang prägen unser Arbeitsklima.**

Wir beteiligen die Mitarbeitenden an ausgewählten Organisationsprozessen. Wir fördern und erwarten fachliche und persönliche Weiterentwicklung. Wir anerkennen umfassende Eigenverantwortung und Eigeninitiative in der Dienstleistungserbringung.

Wir leben eine offene Konfliktkultur. Schwierigkeiten sprechen wir an und suchen gemeinsam nach konstruktiven Lösungen.

Wir pflegen eine wertschätzende und konstruktive Kommunikation.

Unsere Strukturen und Abläufe sind im Qualitätsmanagementsystem definiert und werden regelmässig überprüft. Die Geschäftsleitung übernimmt Verantwortung, kommuniziert nachvollziehbar und verlässlich und fördert ein von Loyalität geprägtes Klima.

Bei der Wahl der Mitarbeitenden achten wir auf eine gute Durchmischung von Fachlichkeit, Geschlechtern und Erfahrung.

#### **3.1.3 Unternehmensstrategie**

In einem wiederkehrenden Prozess (mindestens einmal pro Legislaturperiode) definiert der Vorstand unter Mitwirkung des Kantons die strategischen Ziele der Fachorganisation. Diese Ziele werden auf Basis einer Balanced Scorecard, einem Führungsinstrument zur Ausrichtung der Fachorganisation an ihren strategischen Zielen, erstellt. Sie berücksichtigt die Gebiete Finanzen, Kundschaft, Prozesse und Innovation. Die



strategischen Ziele sind abgestimmt auf die übergeordneten gesetzlichen Bestimmungen, die Leistungsvereinbarung des Kantons, die Vision und das Leitbild der Organisation sowie die Bedürfnisse aus dem Controlling zur Zielerreichung.

Die strategischen Ziele werden jährlich in operative Ziele für die Bereiche abgeleitet. Diese bilden wiederum die Grundlage für die persönlichen und fachlichen Ziele der Mitarbeitenden.

Die strategischen Ziele der Perspektive Thurgau orientieren sich an der kantonalen Strategie «Gesundheitsförderung und Prävention 2017 – 2025». Fünf Handlungsfelder geben die Leitlinie für die strategischen Schwerpunkte der Fachorganisation vor:

- **Gesundheit für alle / Chancengleichheit**
- **Ernährung und Bewegung**
- **Psychische Gesundheit**
- **Sucht**
- **Prävention und Früherkennung von spezifischen Krankheiten**

Die Handlungsfelder sind im Dokument «Schwerpunkte 2017 - 2025. Ziele und Strategien» des Verbandes präzisiert und sind die Grundlage für die operative Ausrichtung der Perspektive Thurgau.

## 3.2 Führungsgrundsätze

Die Führungsgrundsätze dienen der Perspektive Thurgau als Orientierung über die Führungsprinzipien. Sie sind für alle Führungskräfte verpflichtend und tragen zu einem einheitlichen Führungsverständnis in der Perspektive Thurgau bei. Mit ihren Aussagen über Werthaltungen und Zielvorstellungen bilden sie die Basis für eine gelebte Unternehmenskultur.

### 3.2.1 Haltung

**Ich führe wertschätzend und mit Vertrauen.**

- Meine Haltung ist transparent, nachvollziehbar und fair.
- Ich führe aufgaben-, wirkungs- und beziehungsorientiert.
- Ich lebe das vor, was ich von anderen verlange.
- Ich anerkenne gute Leistungen.
- Kritik übe ich wertschätzend aus und leite wenn nötig Verbesserungsmaßnahmen ein.
- Die aktive Teilnahme der von mir geführten Mitarbeitenden am Führungsprozess ist mir ein Anliegen.

### 3.2.2 Entwicklung

**Ich unterstütze meine Mitarbeitenden und stelle Anforderungen an sie.**

- Ich unterstütze die Eigenverantwortung meiner Mitarbeitenden im Umgang mit Veränderungen und nutze die mir zur Verfügung stehenden Führungsinstrumente.
- Ich fördere und unterstütze meine Mitarbeitenden in ihrer Fach-, Sozial- und Persönlichkeitskompetenz.
- Ich fördere die Eigenverantwortung mit dem entsprechenden Aufgaben- und Kompetenzbereich.
- Ich setze klare Ziele und fordere diese auch ein.

### 3.2.3 Zukunft

**Ich führe nachhaltig.**

- Ich nutze und gestalte Spielräume für Innovationen.
- Ich integriere und sichere bewährte Erfahrungen.
- Ich orientiere mich an der Leistungsvereinbarung und den betrieblichen Jahreszielen und trage mit der Zielerreichung zur Umsetzung der Strategie bei.
- Ich halte Abmachungen und Regeln im Bewusstsein und lebendig.

### 3.2.4 Konflikt

#### Ich behandle Konflikte als Entwicklungschancen.

- Konflikte zeigen Unklarheiten und Unstimmigkeiten auf. Deshalb ist es wichtig, dass ich Spannungen frühzeitig erkenne und die Hintergründe, Zusammenhänge sowie Motive und Bedürfnisse der Betroffenen verstehe.
- Ich benenne das Problem und suche mit allen Beteiligten angebrachte Lösungen.
- Ich leite gegebenenfalls deeskalierende und präventive Massnahmen ein, wenn nötig hole ich mir entsprechende Hilfe.

### 3.2.5 Interdisziplinarität

#### Ich denke und handle ganzheitlich und integrativ.

- Ich fördere das bereichsübergreifende Verständnis und vermittele es kontinuierlich weiter.
- Ich setze mich für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit externen und internen Anspruchsgruppen ein.
- Ich nutze alle mir zur Verfügung stehenden interdisziplinären Ressourcen und setze sie zur Weiterentwicklung, Qualitäts- und Effizienzsteigerung ein.

### 3.2.6 Information und Kommunikation

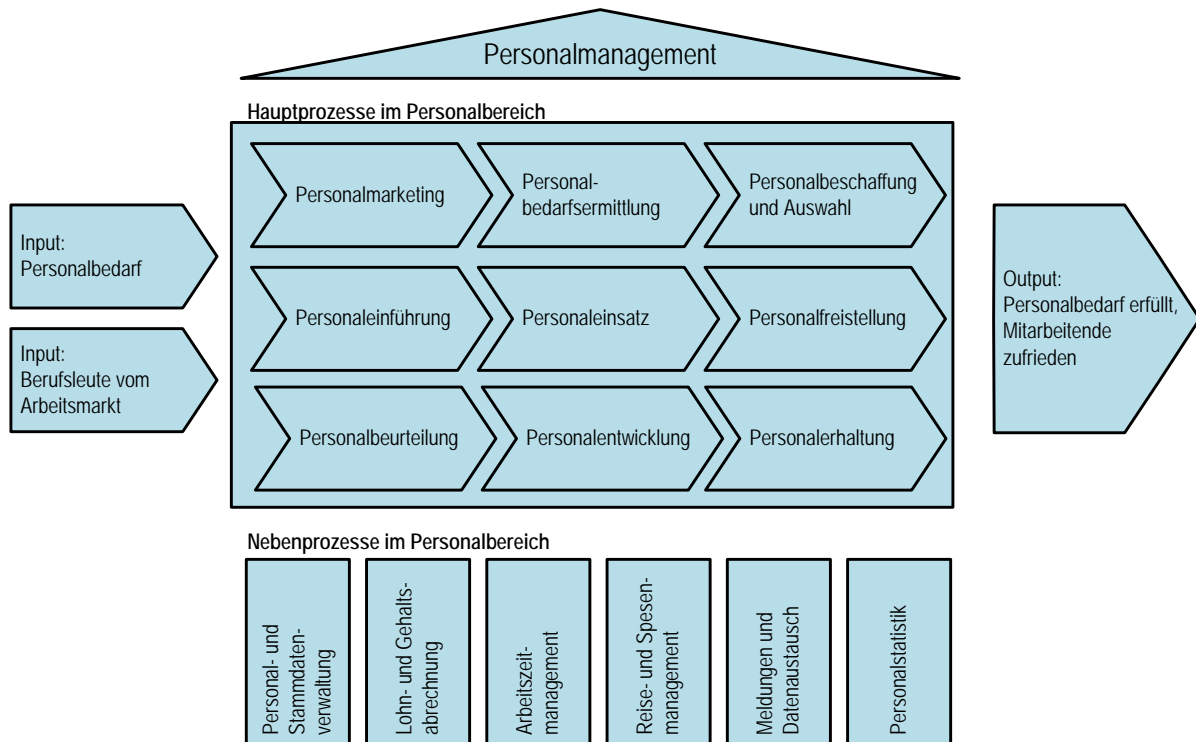
#### Ich informiere und kommuniziere regelmässig, zielgerichtet und situationsgerecht.

- Ich nutze meine Informationsmöglichkeiten kontinuierlich.
- Ich informiere frühzeitig, in angemessener Art und zeige verständlich Hintergründe und Zusammenhänge auf.
- Ich schaffe Raum für Diskussionen zur Förderung des gegenseitigen Verständnisses.
- Ich interessiere mich für die Sichtweisen anderer und beziehe diese in meine Entscheidungsfindung ein.

### 3.3 Personal

#### 3.3.1 Personalprozesse

Zum Personalmanagement zählen folgende Personalprozesse:



Die umfassende Beschreibung der Prozesse befindet sich im Qualitätsmanagementsystem der Perspektive Thurgau.

#### 3.3.2 Anstellungsreglement

Das Reglement über die Anstellungsbedingungen der Angestellten (Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen) der Perspektive Thurgau ist fester Bestandteil des Arbeitsvertrages und benennt die Rahmenbedingungen des Arbeitsverhältnisses. In Ergänzung zum Reglement werden durch die Geschäftsleitung Weisungen erlassen, welche die Vollzugsbestimmungen zum Reglement über die Anstellungsbedingungen enthalten.

### 3.4 Qualität

#### 3.4.1 Qualitätssicherung

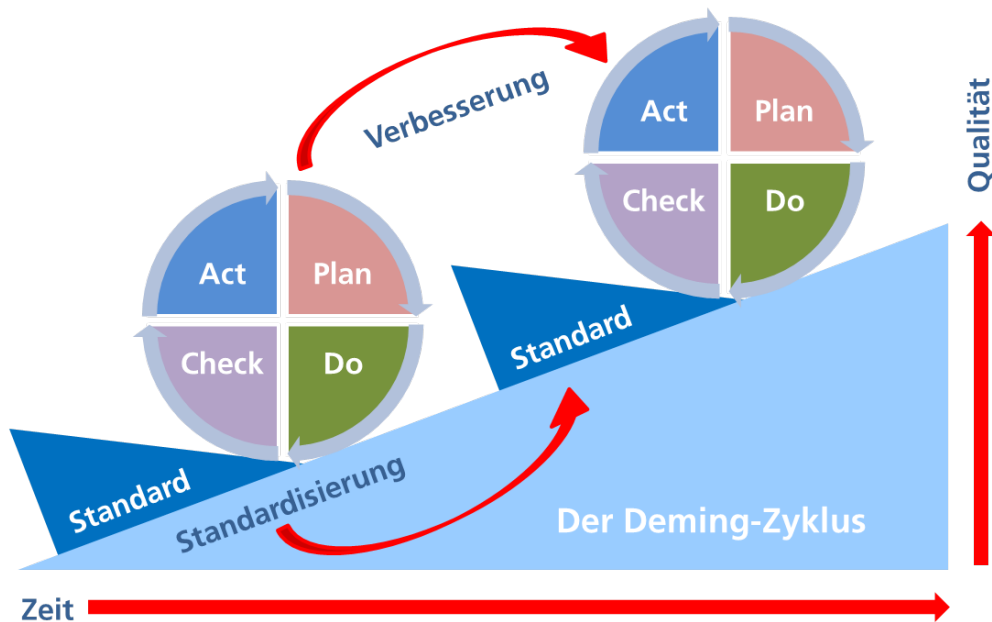
Die Perspektive Thurgau war seit 2011 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) in den Bereichen «Geschäftsstelle» und «Suchtberatung» sowie seit 2014 im Bereich «Gesundheitsförderung und Prävention» QuaTheDA (Qualität, Therapie, Drogen, Alkohol) zertifiziert. Seit 2018 wird daran gearbeitet, die Gesamtorganisation über das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2015 zu zertifizieren.

#### 3.4.2 Qualitätsentwicklung

Die Qualitätsentwicklung wird nach dem Modell des Deming-Zyklus durchgeführt. In einem vierphasigen Problemlösungsprozess bzw. -zyklus wird eine kontinuierliche Verbesserung angestrebt. Die vier Elemente des Zyklus sind:

- **Plan (P)**  
Der jeweilige Geschäftsprozess wird vor seiner eigentlichen Umsetzung geplant. *Plan* umfasst die Analyse des aktuellen Zustandes, das Erkennen von Verbesserungspotentialen sowie das Entwickeln eines neuen Konzeptes.
- **Do (D)**  
*Do* bedeutet das Ausprobieren bzw. Testen und praktische Optimieren des Konzeptes mit schnell realisierbaren, einfachen Mitteln.
- **Check (C)**  
Der im Kleinen realisierte Prozessablauf und seine Resultate werden sorgfältig überprüft und bei Erfolg für die Umsetzung auf breiter Front als Standard freigegeben.
- **Act (A)**  
In der Phase *Act* wird dieser neue Standard auf breiter Front eingeführt, festgeschrieben und regelmäßig auf Einhaltung überprüft (Audits). Die Verbesserung dieses Standards beginnt wiederum mit der Phase *Plan*.

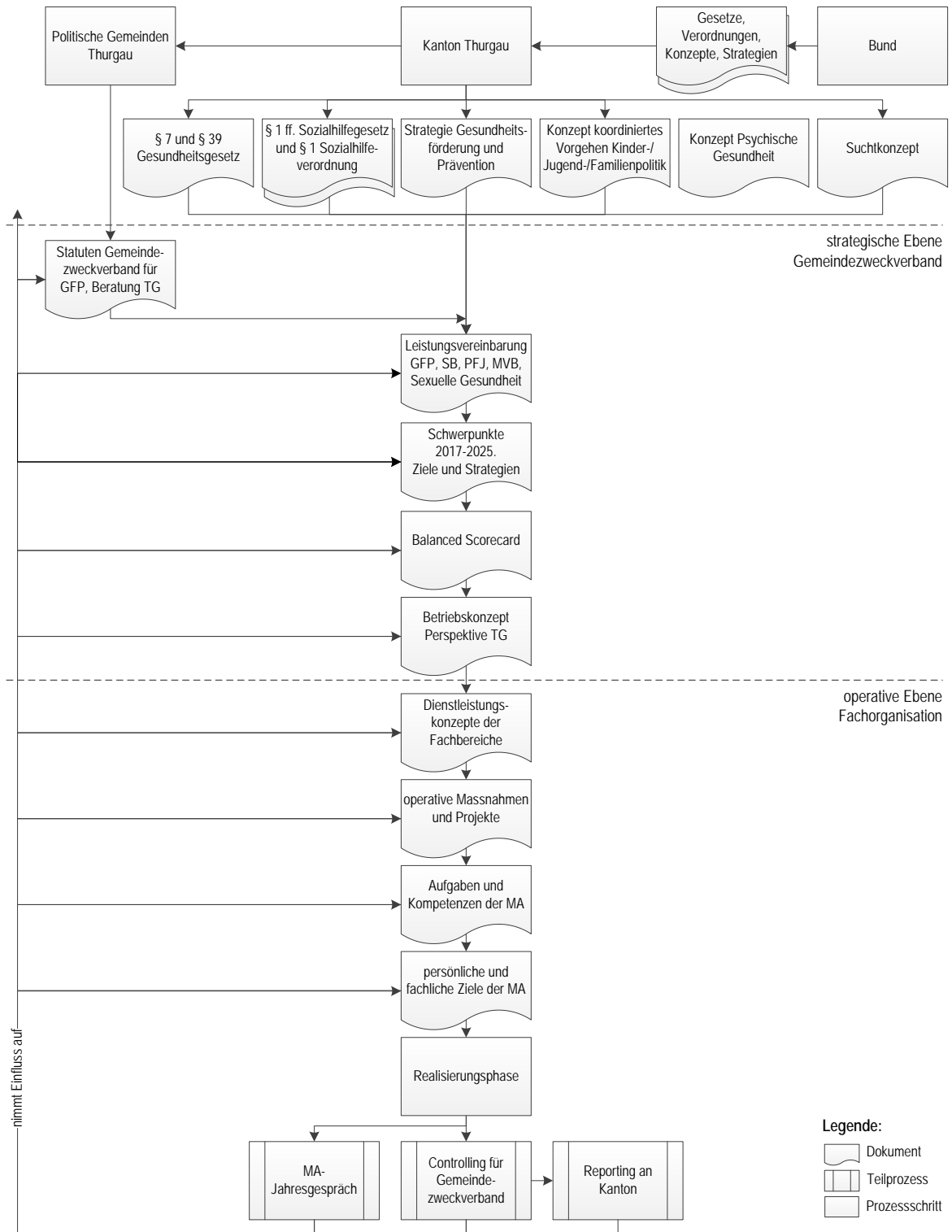
Das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung:



Damit das kontinuierliche Verbesserungsmanagement auch niederschwellig funktioniert, werden Anforderungen unserer Anspruchsgruppen (Leistungsfinanzierer, Klientinnen und Klienten sowie Kundinnen und Kunden, Überweiser von Klientinnen und Klienten, Mitarbeitende) direkt aufgenommen und wenn möglich umgesetzt. Diesem Umstand wird im erweiterten Deming-Zyklus Rechnung getragen (vgl. Anhang 11.1).

### 3.4.3 Controlling

Das Controlling der Perspektive Thurgau baut auf einer Reihe komplexer und ineinander verknüpfter Vorgaben und Vereinbarungen auf. Zentrales Instrument ist die Balanced Scorecard, welche Vision und Strategien in Ziele, Kennzahlen und operative Massnahmen übersetzt.



Das Controlling selbst ist ein Teil der Qualitätssicherung und wird im Qualitätsmanagementsystem beschrieben und geregelt. Es setzt sich aus einer Reihe von wiederkehrenden Controllingmassnahmen zusammen.

## **4 Vorstand**

### **4.1 Aufgaben und Ausrichtung**

#### **4.1.1 Leistungsangebot**

Der Vorstand ist das übergeordnet verantwortliche Organ des Gemeindezweckverbandes für Gesundheitsförderung, Prävention Beratung Thurgau. Er setzt sich aus dem Präsidium, dem Vizepräsidium und sieben Vorstandsmitgliedern zusammen. Die Regionen des Verbandgebietes sowie grössere und kleinere Gemeinden sind im Vorstand ausgewogen vertreten. Ein Vertreter oder eine Vertreterin des Kantons nimmt an den Vorstandssitzungen mit beratender Stimme teil.

Der Vorstand legt die strategischen Vorgaben für den Verband fest und überwacht deren Umsetzung. Dabei berücksichtigt er die operativen Ansprüche welche im Verbandsgebiet entstehen.

#### **4.1.2 Zielgruppen**

Der Vorstand ist direkt gegenüber der Delegiertenversammlung für die gesamte Verbands- und Vorstandstätigkeit verantwortlich. Er nimmt die Interessen seiner Mitglieder wahr und sorgt zusammen mit der Geschäftsleitung für ein Dienstleistungsangebot, welches die öffentlichen Interessen und die gesellschaftlichen Entwicklungen berücksichtigt.

### **4.2 Führung und Organisation**

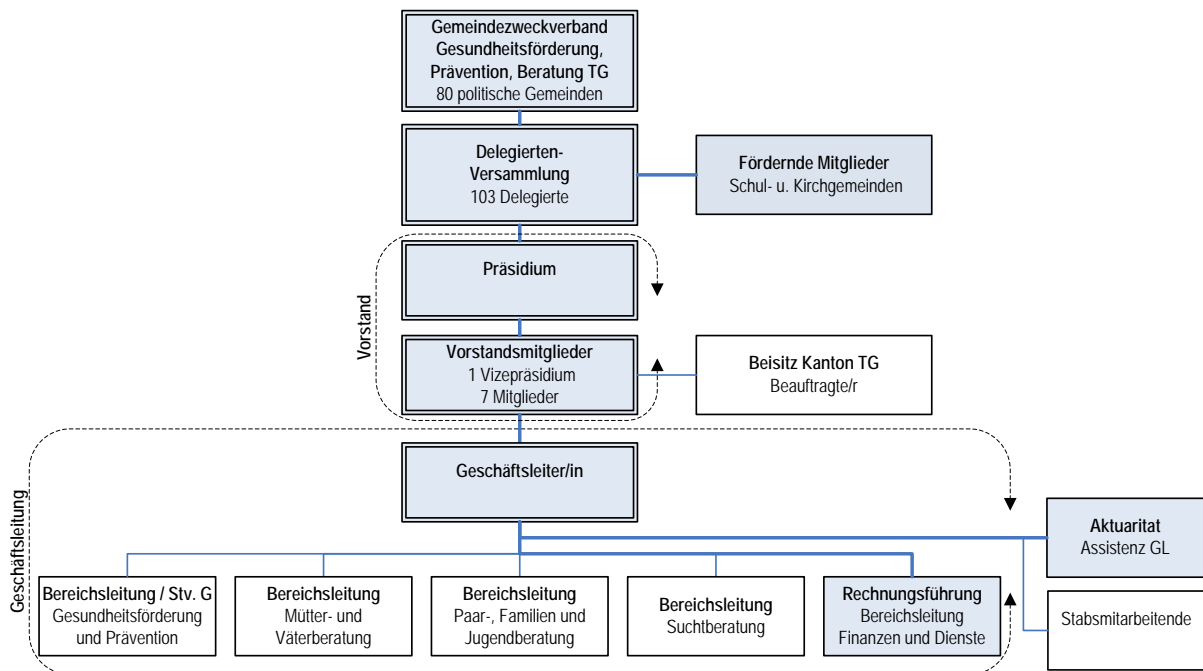
#### **4.2.1 Zusammenarbeit, Vernetzung**

Die Präsidentin sorgt im Vorstand für einen zweckmässigen Austausch zur optimalen Sicherstellung der Vorstandsaufgaben. Die Aufgaben der Rechnungsführung und des Aktuariats sind auf die operative Ebene der Perspektive Thurgau delegiert.

Der Vorstand trifft sich so oft wie notwendig, in der Regel fünfmal pro Jahr zur Vorstandssitzung und einmal zu einer Strategieretraite. Die Sitzungen finden am Hauptsitz in Weinfelden statt.

Die Aufgaben des Präsidiums, des Vizepräsidiums, der Vorstandsmitglieder, des Aktuariats und der Rechnungsführung sind in den Statuten und ergänzend in einer Aufgabenbeschreibung festgehalten. Die Kompetenzen- und Unterschriftenregelungen sind im Qualitätsmanagement-System verankert.

## 4.2.2 Organigramm



## 4.2.3 Interne und externe Kommunikation

Der Vorstand ist für die Verankerungen der Verbandsaufgaben und Verbandsinteressen auf kantonaler und regionalpolitischer Ebene zuständig. Hierzu pflegt er nach aussen wie nach innen einen verbindlichen Dialog mit den Anspruchsgruppen des Verbandes.

Die Mitglieder des Vorstandes sichern, sowohl von aussen nach innen wie von innen nach aussen, den Informationsfluss zu politischen Interessen aus dem Verbandgebiet. Er steht nach aussen zu strategischen Themen mit kantonalen Behörden, Gemeinden, Körperschaften, Verbänden, Unternehmen, Medien und Privaten im Kontakt. Nach innen sorgt er dafür, dass die regionalen und kantonalen Interessen mit den fachlich-operativen Tätigkeiten und Bedürfnissen abgestimmt werden.

Die Strategien und Inhalte der Kommunikation sind im Qualitätsmanagement-System verankert.

## 5 Geschäftsleitung (GL)

### 5.1 Marktausrichtung

#### 5.1.1 Leistungsangebot

Die Geschäftsleitung der Perspektive Thurgau setzt sich aus dem Geschäftsleiter und fünf Bereichsleitungen zusammen. Sie trägt die finanzielle Gesamtverantwortung und sorgt für eine zweckmässige Organisationsstruktur. Sie ist, zusammen mit dem Vorstand, für die Planung und Entwicklung der Leistungserbringung sowie die Sicherstellung der Finanzierung verantwortlich. Künftige Bedürfnisse sollen durch die Geschäftsleitung erkannt und in geeignete Massnahmen umgesetzt werden. Sie sorgt für die Koordination zwischen den Fachbereichen und Querschnittsaufgaben und setzt entsprechende Prioritäten. Sie sorgt für den inhaltlichen Fachaustausch und berät bei fachlichen Fragen, Personalfragen, Strukturfragen, Bedürfnissen an Infrastruktur und Informatik. Weiter sorgt sie für die Zusammenarbeit mit dem Vorstand.

Zur Aufgabenerfüllung stehen der Geschäftsleitung Stabstellen zur Verfügung. Dazu gehören die Assistenten der Geschäftsleitung, der Bereich Kommunikation, das Qualitätsmanagement und der Beauftragte für Nachbefragung.

#### 5.1.2 Zielgruppen

Nach innen sind die Mitarbeitenden der Perspektive Thurgau die Zielgruppe der Geschäftsleitung. Nach aussen pflegt sie einen gemeinsamen, für die Dienstleistungserbringung förderlichen Auftritt gegenüber den Anspruchsgruppen der Fachorganisation und der breiten Öffentlichkeit.

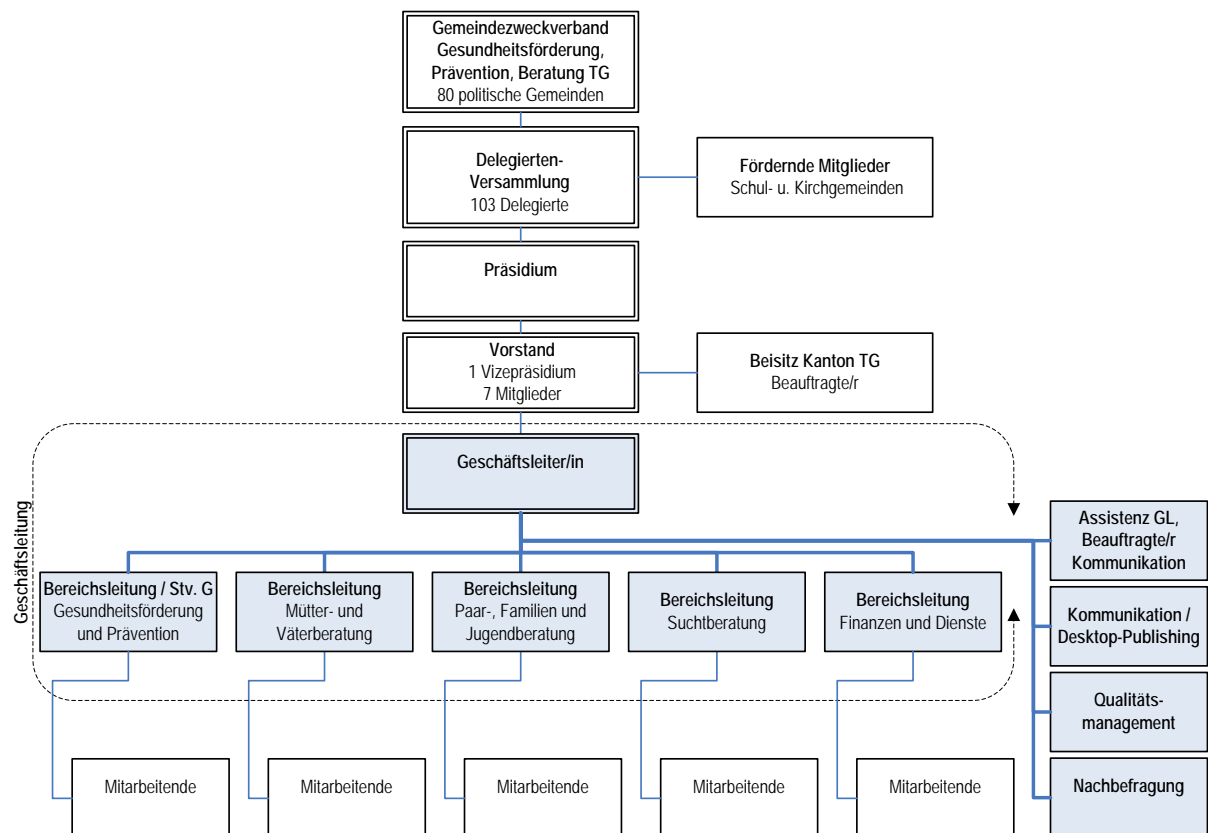
#### 5.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung

Der Geschäftsleiter sorgt in der Geschäftsleitung für einen zweckmässigen Austausch zur optimalen Leistungserbringung. Die Geschäftsleitung trifft sich regelmässig zu Geschäftsleitungssitzungen. Die Sitzungen finden am Hauptsitz in Weinfelden statt.



## 5.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 5.2.1 Organigramm



### 5.2.2 Stellenplan

Funktion	Stellenprozent
Geschäftsleiter/in	100%
Bereichsleitung Gesundheitsförderung und Prävention	80%
Bereichsleitung Mütter- und Väterberatung	80%
Bereichsleitung Suchtberatung	80%
Bereichsleitung Paar-, Familien- und Jugendberatung	80%
Bereichsleitung Finanzen und Dienste	50% (+50% Fachmitarbeit)
Assistenz Geschäftsleitung	20%
Kommunikation / Desktop-Publishing	140%
Leitung Qualitätsmanagement	80%
Beauftragte/r Nachbefragung	10% (+70% Suchtberatung)
<b>Total</b>	<b>720%</b>

### 5.2.3 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Dem Geschäftsleiter sind die Bereichsleitungen und die Mitarbeitenden in den Stabsfunktionen direkt unterstellt. Den Bereichsleitungen sind die jeweiligen Mitarbeitenden ihres Bereiches unterstellt. Nach oben trägt der Geschäftsleiter die übergeordnete Verantwortung für die Zusammenarbeit mit dem Vorstand, nach aussen mit den Gemeinden, dem Kanton und der weiteren Öffentlichkeit.

Die Aufgaben, Verantwortungen und Kompetenzen der Geschäftsleitung, der Stabsstellen wie auch aller Mitarbeitenden der Perspektive Thurgau werden in Stellenbeschreibungen festgehalten. Sie sind Bestandteil des Arbeitsvertrages.

#### **5.2.4 Interne und externe Kommunikationsstruktur**

Der Geschäftsleiter ist direkter Ansprechpartner für den Vorstand. Er vertritt den Verband in operativen Fragen nach aussen und ist im Kontakt mit anderen Stellen offizieller Ansprechpartner für alle Fragen, welche den Verband als Ganzes betreffen.

Die Bereichsleitungen nehmen mindestens einmal pro Jahr im Rahmen der Berichterstattung an Vorstandssitzungen teil. Sie sind nach aussen Ansprechpartner für Fragen, welche ihren Fachbereich betreffen.

Die Geschäftsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

## **6 Finanzen und Dienste (FD)**

### **6.1 Marktausrichtung**

#### **6.1.1 Leistungsangebot**

Der Fachbereich FD nimmt innerhalb der Perspektive Thurgau wichtige bereichsübergreifende Aufgaben wahr. Zu den Aufgaben gehören das Finanz- und Rechnungswesen, das Personalmanagement, die Informations- und Kommunikationstechnik (ICT), der Support und die Infrastruktur und Mietobjekte. Die Tätigkeiten sind in den entsprechenden Stellen- und Aufgabenbeschreibungen klar umrissen.

#### **6.1.2 Zielgruppen**

Das Leistungsangebot des Fachbereiches FD steht der ganzen Fachorganisation zur Verfügung. Die Supportmitarbeitenden sind der Bereichsleitung FD unterstellt. Aufträge können durch Fachmitarbeitende, Bereichsleitungen sowie dem Geschäftsleiter direkt an die Supportmitarbeitenden erteilt werden.

#### **6.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung**

Unter der Leitung der Bereichsleitung FD treffen sich die Mitarbeitenden der Fachbereiches FD alle zwei Wochen zur Fachbereichssitzung. Die Sitzung wird zur Behandlung folgender Themen genutzt:

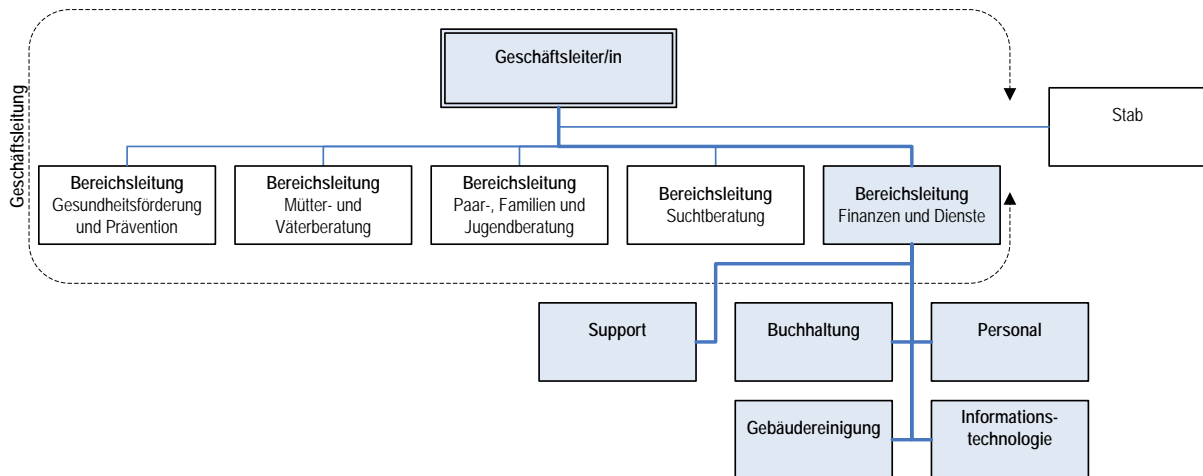
- Abgabe von relevanten Informationen zur Gesamtorganisation und zum Fachbereich
- Vernetzung der Tätigkeitsfelder im Fachbereich
- Absprachen zu überschneidenden Aufgaben
- Verbesserung der Zusammenarbeit innerhalb des Fachbereichs und in der Gesamtorganisation
- Beschlussfassung
- Auftragserteilung

#### **6.1.4 Abgrenzung zu anderen Tätigkeitsfeldern**

Der Fachbereich FD bietet seine Dienstleistungen organisationsintern an und ist dadurch keiner direkten Konkurrenz ausgesetzt. Abgrenzungen erfolgen aber in den Bereichen Buchhaltung und Telefondienst. Der Fachbereich übernimmt keine Buchhaltungsaufgaben in Projekten, welche nicht direkt durch Fachmitarbeitende der Perspektive Thurgau geleitet werden. Im Telefondienst bei der Klientelaufnahme wird keine Beratungstätigkeit durchgeführt. Klientinnen und Klienten werden möglichst rasch an Beratungspersonen im zuständigen Fachbereich weitergeleitet.

## 6.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 6.2.1 Organigramm



### 6.2.2 Stellenplan

Funktion	Stellenprozent
Bereichsleitung	50%
Finanz- und Rechnungswesen	50%
Leitung Personalmanagement	80%
Supportmitarbeitende	430%
Verantwortliche/r Informations- und Kommunikationstechnologie	30%
KV-Lernende	100%
Reinigungsfachkräfte	35%
<b>Total</b>	<b>775%</b>

### 6.2.3 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die Mitarbeitenden des Fachbereiches FD sind den Tätigkeitsbereichen Finanz- und Rechnungswesen, Personalmanagement, Informations- und Kommunikationstechnik (ICT), Support und Reinigungsfachkräfte zugeteilt.

Im Bereich Support sind Mitarbeitende mit hohen Pensen je einem Fachbereich hauptverantwortlich zugeordnet. Sie nehmen an den Bereichssitzungen der Fachbereiche teil und sind zuständig für den administrativen-fachspezifischen Support und Informationsaustausch zwischen dem zugeteilten Fachbereich und dem Fachbereich FD.

An den Standorten Frauenfeld, Kreuzlingen, Romanshorn und Weinfelden sind verschiedene Fachbereiche zusammengefasst. Die vor Ort tätigen Supportmitarbeitenden übernehmen Supportaufgaben für alle Bereiche.

In den Bereichen ICT und Infrastruktur und Mietobjekte werden Teilaufgaben durch Mitarbeitende der Fachorganisation erbracht und weitere Teilaufgaben an externe Dienstleistungserbringer delegiert.

## 6.2.4 Interne und externe Kommunikationsstruktur

Die Bereichsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

### Interne Kommunikation

Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Fachbereichssitzungen</b>	Planung und Koordination, Controlling Dienstleistungen, Anfragen, Projekte, Angebote, PR-Massnahmen etc. Informationsaustausch, Befindlichkeitsabfrage	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Sitzungen	14-täglich oder nach Planung	Optimierung der Dienstleistungen, Arbeitsqualität sowie Optimierung und Sicherstellung des Betriebs
<b>Jour Fixe</b>	Austausch, Rückblick, Ausblick	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Besprechung	einmal im Monat oder nach Bedarf	Bedürfnisse der MA erkennen, Auslastungsplanung, Auftragssteuerung, Konfliktlösung
<b>Gespräche Mitarbeitende und Bereichsleitung</b>	Steuerung Zielerreichung, Austausch	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Besprechung	Ende Jahr und nach Bedarf	Bedürfnisse der MA erkennen, Controlling der Zielerreichung, Beurteilung, Konfliktlösung
<b>Arbeitsgruppensitzungen</b>	auftragsbezogener Austausch	Mitglieder der Arbeitsgruppen	Sitzungen	gemäss individueller Planung	Auftragssteuerung, Sicherung der Zielerreichung

### Externe Kommunikation

Primär vertritt die Bereichsleitung die fachlichen Anliegen des Bereiches nach aussen. Mitarbeitende können für Teilaufgaben delegiert werden. Das Dienstleistungskonzept unterstützt die einheitliche Kommunikation nach aussen.

Mitarbeitende im Telefondienst können allgemeine Auskünfte zu den Dienstleistungen der Perspektive Thurgau abgeben.

## 7 Gesundheitsförderung und Prävention (GFP)

### 7.1 Marktausrichtung

#### 7.1.1 Leistungsangebot

Der Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention der Perspektive Thurgau setzt Massnahmen um, welche einen Beitrag zur Prävention und Früherkennung nicht-übertragbarer und übertragbarer Krankheiten leisten sowie die Gesundheit der Thurgauer Bevölkerung fördern. Die ausgewählten Massnahmen stärken die Menschen in ihrer Eigenverantwortung und unterstützen sie, Entscheidungen für einen gesundheitsförderlichen Lebensstil zu treffen. Ebenso zielt Gesundheitsförderung und Prävention auf das Schaffen gesundheitsförderlicher Rahmenbedingungen. Dieser systemische Ansatz sichert sowohl die Zusammenarbeit mit den Leistungsfinanzierenden als auch mit anderen relevanten Organisationen, wie zum Beispiel Lungenliga Thurgau, Benefo Stiftung Thurgau, Verein Selbsthilfe Thurgau, Spitex, Spital Thurgau AG.

Weitere Dienstleistungen sind:

- Fachbegleitung/Mitarbeit in Projekt- und Arbeitsgruppen sowie Kommissionen
- Referate, Kurse und Weiterbildung (Wissensvermittlung)
- Informationsvermittlung zu fachspezifischen Themen

Die Dienstleistungen, die über den Grundauftrag hinausgehen, sind kostenpflichtig. Der Grundauftrag ist in der Leistungsvereinbarung zwischen Kanton und Verband beschrieben und im Qualitätsmanagementsystem präzisiert. Die Kosten sind im Rahmen eines Tarifreglements definiert.

#### 7.1.2 Zielgruppen

##### **Kanton**

Departemente, Ämter, Fachstellen, Kommissionen

##### **Gemeinden**

Gemeindeverwaltungen, Behörden, Vereine, Fachleute, Einwohnerinnen und Einwohner

##### **Familien**

Mütter, Väter, Eltern, Bezugspersonen, Jugendliche, Kinder

##### **Schulen**

Schulleitungen, Schulbehörden, Lehrpersonen, Schüler und Schülerinnen, Schulsozialarbeitende, Hauswarte, Mütter, Väter, Eltern

##### **Betriebe**

Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen, Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen

#### 7.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung

##### **Zusammenarbeit**

Im Fachbereich Gesundheitsförderung und Prävention wird über die Grenzen des Fachbereiches, der Themenbereiche, Disziplinen, Hierarchiestufen, Organisationen und Projekte hinweg gearbeitet.

##### **Vernetzung**

Der Begriff «Externe Vernetzung» ist im Grundsatz als «Zusammenarbeit» zu verstehen und hat verschiedene Bedeutungen, die differenziert angegangen und in der Regel auftragsbezogen eingeleitet werden. Folgende Formen der Zusammenarbeit kommen zur Anwendung:

- Externe Vernetzung als geregelte Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen, Partnern usw. als Beitrag zum Arbeitserfolg.
- Externe Vernetzung in Form von Intervision und anderen Formen des Erfahrungsaustauschs, Mitarbeit in Fachgruppen usw. für die optimale Vernetzung eines Projektes/Programms/Angebotes.

- Externe Vernetzung als Lobbyarbeit für eine breite «politische» Abstützung, auch ohne unmittelbare direkte Wirkung auf ein konkretes Projekt, Programm oder Angebot.
- Externe Vernetzung als «kollegiale» kantonale und interkantonale Vernetzung, die einem allgemeinen Austausch und dadurch einem Beziehungsaufbau oder einer Beziehungsfestigung dient. Diese Vernetzungen sind sparsam (ein bis zwei Mal pro Jahr) anzusetzen und strukturiert durchzuführen.

### 7.1.4 Abgrenzung zu anderen Institutionen

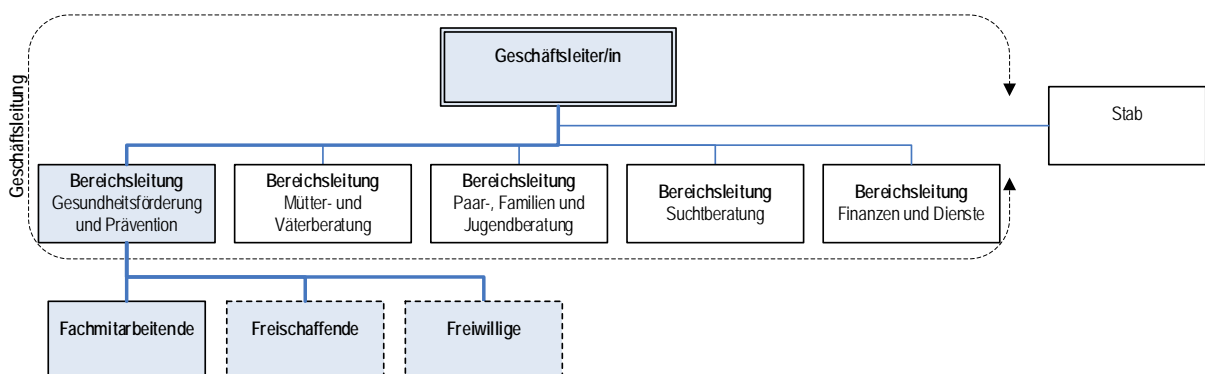
Der Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» der Perspektive Thurgau ist für die Umsetzung der kantonalen Gesundheitsförderungsziele der Hauptvertragspartner des Kantons Thurgau. Die Dienstleistungsbereitstellung (Betriebsbeitrag) wird von Kanton und Verbandsgemeinden in Form von Pro-Kopf-Beiträgen je hälftig sichergestellt. Gleichzeitig werden die Dienstleistungen in einem offenen Markt angeboten (keine Monopolstellung) und müssen entsprechende gängige Marktanforderungen erfüllen.

Wir anerkennen spezifische Kompetenzen anderer Organisationen in diesem Bereich und sind offen für Austausch, Kooperation (auch im Sinne von «make or buy»), Vermeidung von Doppelspurigkeiten und der aktiven Suche nach Synergien. Wir verschaffen uns in einem fortlaufenden Prozess immer wieder Klarheit über Auftrag und Grenzen unseres Leistungsauftrages.

Eine klare Abgrenzung zu anderen (konkurrierenden) Institutionen erfolgt dadurch, dass der Fachbereich «Gesundheitsförderung und Prävention» keine Therapien anbietet und die Beratungen/Begleitungen im Bereich HIV/STI Prävention (Sexuelle Gesundheit) sowie in im Rahmen der Hausbesuchsprogramme (Frühe Förderung) sind klar abgrenzbar.

## 7.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 7.2.1 Organigramm



### Stellenplan

Funktion	Stellenprozent
Bereichsleitung Gesundheitsförderung und Prävention	80%
Fachmitarbeitende	1076%
<b>Total</b>	<b>1156 %</b>

Zusätzlich nach Bedarf: Freischaffende im Auftragsverhältnis für Sexualpädagogik und Freiwillige für Angebote und Projekte.

## 7.2.2 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Den Mitarbeitenden werden fachbereichsspezifische Aufgaben zugeordnet. Diese leiten sich aus den operativen Organisations- und Fachbereichszielen, den Aufträgen von Kundinnen und Kunden sowie den Schwerpunkten des kantonalen Leistungskataloges ab. Für die Umsetzung werden den Mitarbeitenden Pensen bzw. Stellenprozente zugewiesen. Die Umsetzung erfolgt weitgehend in Eigenverantwortung im Rahmen der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit.

## 7.2.3 Interne und externe Kommunikationsstruktur

Die Bereichsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

### Interne Kommunikation

Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Gesamtteamsitzung</b>	Planung und Koordination, Controlling Dienstleistungen, Anfragen, Projekte, Angebote, PR-Massnahmen etc. Informationsaustausch, Befindlichkeitsabfrage	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Sitzungen	14-täglich oder nach Planung	Entscheide/Beschlüsse Informationsaustausch und Vernetzung Projektstati abgleichen, Problemsituationen erfassen, besprechen und Vorgehen planen Optimierung der Dienstleistungen, Arbeitsqualität und Optimierung sowie Sicherstellung des Betriebs
<b>Jour fixe</b>	Steuerung, Austausch	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Besprechung	regelmässig, individuell vereinbart	Reporting, Bedürfnisse der FMA erkennen, Controlling der Dienstleistungserbringung sowie der Arbeitsauslastung
<b>Jahresgespräche</b>	Steuerung Zielerreichung, Förderung und Austausch	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Gespräch	Ende Jahr und nach Bedarf	Bedürfnisse der FMA erkennen, Förderung/Entwicklung der FMA, Klärung der gegenseitigen Ansprüche und Erwartungen

### Externe Kommunikation

Die Fachmitarbeitenden des Fachbereiches GFP arbeiten auch in externen Systemen, die eigene Prozesse, Abläufe, Instrumente, Gefässe, Verantwortlichkeiten und Ziele ausweisen. Diese Parallelstrukturen sind Merkmale der Umsetzungsarbeit. Eventuelle Schnittstellen mit externen Kommunikationspartnern der Perspektive Thurgau (z.B. Bund und Kanton) werden sorgfältig und transparent bewirtschaftet. Die Bereichsleitung berichtet in der Geschäftsleitungssitzung regelmässig über Inhalt und Verlauf der einzelnen Projekte.



## 8 Mütter- und Väterberatung (MVB)

### 8.1 Marktausrichtung

#### 8.1.1 Leistungsangebot

Gesundheitsförderung und Prävention während den ersten fünf Lebensjahren von Säuglingen und Kleinkindern stehen im Zentrum der Dienstleistungen im Fachbereich MVB. Die Beratungen haben zum Ziel, Ressourcen und Kompetenzen der Eltern zu stärken und zu fördern nach dem Grundsatz der «Hilfe zur Selbsthilfe».

Das Angebot orientiert sich am Bedarf der Zielgruppen und an regionalen Bedürfnissen. Die Dienstleistungen berücksichtigen die kulturelle, gesellschaftliche und soziale Situation der Zielgruppen.

Die MVB berät die Zielgruppen in Fragen der Pflege, Ernährung, Entwicklung, Erziehung und in psychosozialen Fragen. Sie unterstützt die Eltern in ihrem gesundheitsfördernden Verhalten und wirkt sich dadurch präventiv auf das Wohlbefinden des Kindes aus. Durch gezielte Informationen und Beratungen der Eltern werden belastende Situationen besser bewältigt und Überforderungsreaktionen möglichst vermieden. Die Triage und die Auftragsklärung haben einen hohen Stellenwert.

Die MVB nutzt für die Erbringung dieser Dienstleistungen folgende Gefässe:

- Beratungen am Telefon
- Beratungen in der Beratungsstelle in den Gemeinden
- Hausbesuche
- Kursangebote

Das Angebot der MVB ist niederschwellig und freiwillig, die Kerndienstleistungen sind unentgeltlich. Die Eltern werden in geeigneter Weise (wenn möglich in ihrer Sprache) auf das Angebot aufmerksam gemacht. Dadurch gewährleistet die MVB den Familien aus allen sozialen Schichten und aus verschiedenen Kulturen den Zugang zu ihren Dienstleistungen.

Die MVB übernimmt für andere Institutionen Auftragsdienstleistungen in ihrem Aufgabenbereich. Die Modalitäten dieser Dienstleistungen (Art, Umfang, Kosten, Finanzierung) werden separat und von Fall zu Fall definiert.

#### 8.1.2 Zielgruppen

Das Dienstleistungsangebot steht Eltern, Verwandten, stellvertretenden Erziehenden, Fachpersonen und sonstigen Bezugspersonen von Säuglingen und Kleinkindern (0 bis zum vollendeten 5. Lebensjahr), sowie werdenden Eltern offen.

#### 8.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung

Die interne Zusammenarbeit wird durch regelmässigen Austausch im eigenen Fachbereich und gezielte Vernetzung mit den anderen Fachbereichen der Perspektive Thurgau gepflegt.

Die externe Zusammenarbeit mit Partnern und Partnerinnen der MVB findet mit dem Einverständnis der Eltern statt. Sie ermöglicht ihnen den Zugang zu spezifischer Fachberatung und spezifischem Fachwissen. Eine Ausnahme bildet die Zusammenarbeit mit Behörden, sofern die Mütter- und Väterberatung einen gesetzlichen Auftrag zur Zusammenarbeit mit der entsprechenden Behörde hat.

Folgende Stellen stehen dabei im Vordergrund:

- Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst
- Kinderschutzgruppe
- Kinder- und Hausärzte
- Hebammen
- Laktationsberatung
- Spitäler (Wochenbett, Kinderspital)
- Spitex-Dienste
- Gemeindesozialdienste, Berufsbeistandschaften und Behörden
- Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB)
- conex familia

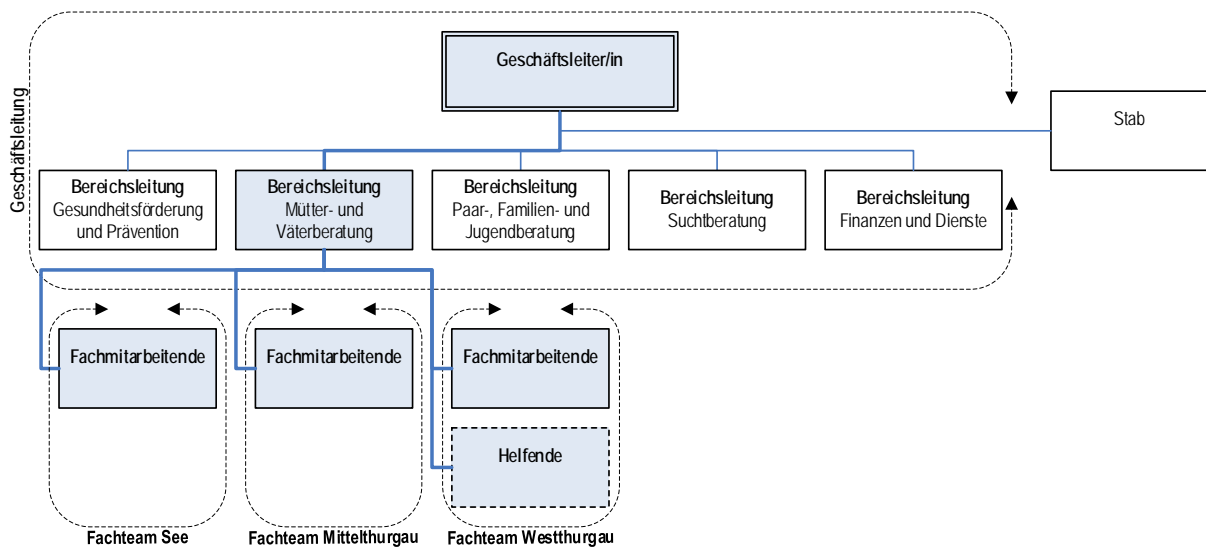
Für Vernetzungszwecke tauschen sich die Beraterinnen mit den oben genannten Fachstellen und weiteren Institutionen regelmässig aus.

### 8.1.4 Abgrenzung zu anderen Institutionen

Die MVB ist nicht zuständig für Eheberatungen und Wochenbettbetreuung. Sie übernimmt keine Kontrollfunktion ohne gesetzlichen Auftrag.

## 8.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 8.2.1 Organigramm



### 8.2.2 Stellenplan

Funktion	Stellenprozente
Bereichsleitung Mütter- und Väterberatung	80%
Fachmitarbeitende	980%
<b>Total</b>	<b>1060%</b>

Zusätzlich nach Bedarf: Helfende im Stundenlohn

## 8.2.3 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

### Bereichsleitung

Die Bereichsleitung beinhaltet folgende Aufgaben:

- operative Führung der MVB
- fachliche Führung
- qualitätssichernde Führungsfunktion
- Personalplanung
- Vertretung des Bereiches MVB nach innen und aussen

### Fachmitarbeitende

Die Fachmitarbeitenden bieten kompetente Beratungen in den Gemeinden an. Sie erbringen ihre Leistung gemäss Stellenbeschreibung.

## 8.2.4 Interne und externe Kommunikationsstruktur

Die Bereichsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

### Interne Kommunikation

Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Gesamtteamsitzung</b>	Planung und Koordination auf Bereichsebene Controlling und Entwicklung der Dienstleistungen  interner fachlicher Austausch und Schulung externer fachlicher Austausch und Schulung Anfragen und Informationsaustausch Befindlichkeitsrunde	Bereichsleitung, alle Fachmitarbeitenden MVB	Sitzungen mit Protokollführung	Mittwochmorgen, alle 4 Wochen 3.5 h nach Bedarf  laufend  alle 4 Monate  laufend  freiwillig, nach Bedarf	Steuerung und Optimierung im Fachbereich Sicherstellen von einheitlichem Erbringen der Dienstleistungen Klären von Fragen zur Umsetzung von Regelungen Erhalten der geforderten Beratungsqualität Gewährleisten des Informationsflusses Teambildung
<b>Fachteamsitzung</b>	Planung und Koordination auf Teamebene regionaler Informationsaustausch kollegiale Beratung Supervision Fachdozenten	Fachmitarbeitende MVB und Helferinnen	Sitzung mit Protokollführung	Mittwochmorgen, alle 4 Wochen, (2.25 h) laufend  min. 3x/Jahr  3-4x/Jahr 1-2x/Jahr	Steuerung, Arbeitsorganisation  Optimierung, Vernetzung Intervision, fachlicher Austausch Qualität Qualität
<b>Fachstellensitzung</b>	Planung und Koordination auf Fachstellenebene	Mitarbeitende der jeweiligen Fachstelle	Sitzung mit Protokollführung	Mittwochmorgen, vor der Fachteamsitzung, alle 4 Wochen 0.5 h	Arbeitsorganisation
<b>Fachaustausch MVB und PFJ</b>	Fallbesprechung, Klären von Schnittstellen	Fachteam MVB und Fachteam PFJ	Sitzung mit Protokollführung	3x/Jahr	Optimierung der interdisziplinären Zusammenarbeit, Vernetzung
<b>Telekommunikation</b>	kurzer, informeller Austausch	Mitarbeitende	E-Mail, Telefon	nach Bedarf	Arbeitsreflexion, Psychohygiene, kurzer Fachaustausch

Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Gespräche Mitarbeitende und Bereichsleitung</b>	Steuerung Zielerreichung, Austausch	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Besprechung	Ende Jahr und nach Bedarf	Bedürfnisse der MA erkennen, Controlling der Zielerreichung, Beurteilung, Konfliktlösung
<b>Tür zu Tür Kommunikation</b>	kurzer Austausch	Mitarbeitende aller Fachbereiche	informeller Austausch	nach Bedarf	Arbeitsreflexion, Psychohygiene

### Externe Kommunikation

Primär vertritt die Bereichsleitung die fachlichen Anliegen der Fachorganisation nach aussen. Mitarbeitende können für Teilaufgaben delegiert werden. Die Dienstleistungsbeschreibungen und Kundeninformationen sind aktuell und unterstützen die einheitliche Kommunikation nach aussen.

- Fachstellen im Einzugsgebiet:  
In jeder politischen Gemeinde wird die Beratung vor Ort angeboten.
- Öffentlichkeit im Einzugsgebiet:  
Die für die Ortschaft zuständigen Mitarbeiterinnen stellen sicher, dass die Familien über das Dienstleistungsangebot informiert sind.
- Fachstellen im Einzugsgebiet:  
Der Fachbereich stellt sicher, dass andere im Frühbereich tätigen Fachstellen (siehe Kapitel 8.1.3) über unsere Dienstleistungen informiert sind.

## 9 Paar-, Familien- und Jugendberatung (PFJ)

### 9.1 Marktausrichtung

#### 9.1.1 Leistungsangebot

Die PFJ bietet entwicklungsbezogene Hilfe mit den Unterzielen Förderung «gesunder» Entwicklung und «Schadensbegrenzung» an. Ausgeschlossen sind psychotherapeutische Massnahmen im medizinischen Sinne. Die Beratung soll in Kooperation und Ergänzung zu innerbetrieblichen Fachbereichen und zu angrenzenden Institutionen und Angeboten durchgeführt werden.

Das psychologisch-beraterische Leistungsangebot umfasst Beratung, Begleitung, Gruppenangebote, Kurse, Referate, Familienmediation (Konfliktregelung, Trennung/Scheidung), Rechtsberatung und Informationsvermittlung. Das Angebot wird in einem Dienstleistungskatalog detailliert umschrieben.

Zur Erreichung einer effizienten Beratung erhalten das Intake, die Triage und die Auftragsklärung einen hohen Stellenwert.

Das Angebot ist klientorientiert und marktgerecht ausgestaltet. Die Leistungserbringung erfolgt nach unternehmerischem Denken und Handeln.

Die Dienstleistungen sind teilweise kostenpflichtig. Die Kosten sind im Rahmen eines Tarifreglements definiert. Anfragen oder Aufträge können begründet abgelehnt werden.

#### 9.1.2 Zielgruppen

Das Dienstleistungsangebot steht Einzelpersonen, Paaren, (alleinerziehenden) Eltern, Kindern, Jugendlichen, Familien, Fortsetzungsfamilien, Verwandten sowie privaten und professionellen Bezugspersonen zur Verfügung.

#### 9.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung

Die interne Zusammenarbeit wird durch regelmässigen Austausch im eigenen Fachbereich und gezielte Vernetzung mit den anderen Fachbereichen der Perspektive Thurgau gepflegt.

Die externe Zusammenarbeit mit den Partnern der PFJ findet unter dem Aspekt der Schnittstellenoptimierung statt. Ziel ist, so wenig Zeit wie möglich für Absprachen, Sitzungen und Organisatorisches einzusetzen. Die direkte Klientarbeit steht im Mittelpunkt.

Folgende Partnerorganisationen für die fallbezogene Tätigkeit stehen im Vordergrund:

- Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit
- Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst, Externe Psychiatrische Dienste, Psychiatrische Kliniken
- Gemeindesozialdienste, Berufsbeistandschaften und Behörden
- Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB)
- Fachstelle häusliche Gewalt, Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen Thurgau
- BENEFO-Stiftung (Opferhilfe, Budgetberatung, Schwangerschafts- und Familienplanung)
- Verein Selbsthilfe Thurgau
- Pro Juventute, Pro Senectute, Pro Infirmis
- conex familia
- Caritas Thurgau
- AAZ (Aufnahme- und Abklärungszentrum)

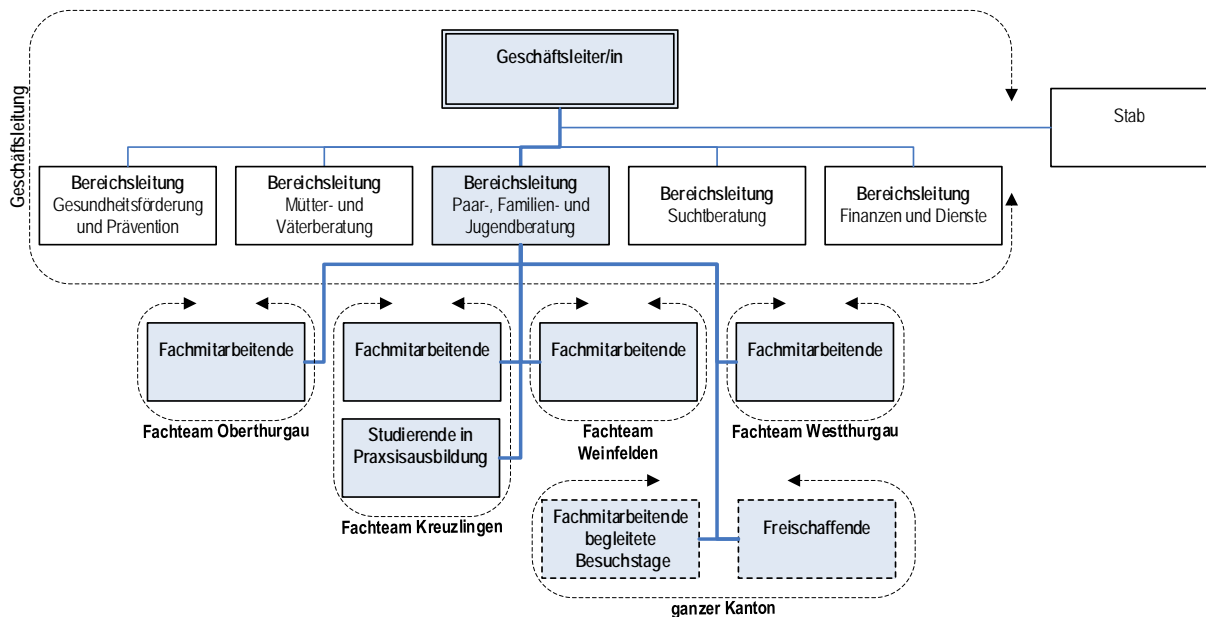
Ebenso nutzt die PFJ ihr Netz von Fachpersonen aus Medizin, Psychiatrie, Psychologie, Therapie und Recht.

### 9.1.4 Abgrenzung zu anderen Institutionen

Nicht zum Auftrag der PFJ gehören medizinisch-psychiatrische Aufgaben, gesetzliche Mandate, Sachhilfe (Finanzen, Wohnen, Sozialversicherung, Fürsorge usw.), Betreuungsfunktionen und aufsuchende Tätigkeiten.

## 9.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 9.2.1 Organigramm



### 9.2.2 Stellenplan

Funktion	Stellenprozent
Bereichsleitung Paar-, Familien- und Jugendberatung	80%
Fachmitarbeitende	1080%
Studierende in Praxisausbildung	40%
<b>Total</b>	<b>1200%</b>

Zusätzlich nach Bedarf: Fachmitarbeitende für begleitete Besuchstage und weitere Freischaffende im Stundenlohn

Aufgrund der Zeiterfassungs-Auswertung, den Jahreszielen und den Ressourcen werden Stellenpläne erstellt. Die Kapazitäten richten sich primär nach der Finanzlage.

### 9.2.3 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

#### Bereichsleitung

Die Bereichsleitung nimmt die fachlich-inhaltliche, personelle, finanzielle und qualitätssichernde Führungsfunktion wahr. Sie vertritt den Bereich nach innen und aussen.

## Fachmitarbeitende

Das spezifische Fachwissen ist, je nach Aufgabengebiet, einzelnen Teammitgliedern zugeordnet. Die jeweiligen Ressourcen sind im detaillierten Stellenplan festgehalten. Den Mitarbeitenden wird eine hohe Verantwortung für ihr Segment zugesprochen. Sie arbeiten autonom und mit fachspezifischem Fokus. Gemeinsam ist der ressourcen- und lösungsorientierte systemische Ansatz mit entsprechender Methodenanwendung.

Der Fachbereich wird durch freischaffende Mediatoren / Rechtsberater ergänzt.

### 9.2.4 Interne und externe Kommunikationsstruktur

Die Bereichsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

#### Interne Kommunikation

Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Gesamtteamsitzung</b>	Planung und Koordination, Controlling Dienstleistungen, Reflexion und Auseinandersetzung mit DL, Anfragen, Informationsaustausch, Befindlichkeitsabfrage, Intervention	Bereichsleitung, alle Mitarbeitenden der PFJ, Supportmitarbeiterin im Sekretariat	Sitzungen mit Protokollführung	14-täglich, Mittwochvormittag	Steuerung, Optimierung, Qualitätssicherung der DL-Erbringung
<b>Fachteamsitzung</b>	Informationsaustausch, Klärung von Fachfragen, Information über Fallauslastung, Intervention	Mitarbeitende der jeweiligen Region	Sitzungen mit Beschlussprotokoll	Mittwochvormittag alle zwei Wochen	Qualitätssicherung, Abstimmung der Auslastung, Abstimmung der DL-Erbringung
<b>Tür zu Tür Kommunikation</b>	kurzer Austausch	Mitarbeitende	informeller Austausch	nach Bedarf	Arbeitsreflexion, Psychohygiene
<b>Telekommunikation</b>	Austausch	Mitarbeitende	(in-)formeller Austausch via E-Mail, Telefon	nach Bedarf	Qualitätssicherung, Arbeitsreflexion, Psychohygiene
<b>Gespräche Mitarbeitende und Bereichsleitung</b>	Steuerung Zielerreichung, (fachlicher) Austausch, Informationen,	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Besprechung	Ende Jahr und nach Bedarf	Bedürfnisse der MA erkennen, Controlling der Zielerreichung, Entwicklung, Konfliktlösung
<b>Arbeitsgruppensitzungen</b>	auftragsbezogener Austausch	Mitglieder der Arbeitsgruppen	Sitzungen mit Beschlussprotokoll	gemäss individueller Planung	Auftragssteuerung, Sicherung der Zielerreichung
<b>Fachaustausch MVB und PFJ</b>	Fallbesprechung, Klären von Schnittstellen	Fachteam MVB und Fachteam PFJ	Sitzung mit Beschlussprotokoll	3x pro Jahr und bei Bedarf	Optimierung der Zusammenarbeit  Vernetzung
<b>Fachaustausch MVB und SB</b>		Fachteam SB und Fachteam PFJ	Sitzung mit Beschlussprotokoll	2x pro Jahr und bei Bedarf	

#### Externe Kommunikation

Primär vertritt die Bereichsleitung die fachlichen Anliegen der Fachstelle nach aussen. Mitarbeitende können für Teilaufgaben delegiert werden. Die Dienstleistungsbeschreibungen, Kundeninformation und Tarifstruktur sind aktuell und unterstützen die einheitliche Kommunikation nach aussen.

## 10 Suchtberatung (SB)

### 10.1 Marktausrichtung

#### 10.1.1 Leistungsangebot

Das Leistungsangebot der SB der Perspektive Thurgau umfasst Beratungen, Begleitungen und Behandlungen sowie Kurse. Form und Inhalte der Dienstleistungen sind im Dienstleistungskonzept beschrieben.

Auf ein bedarfsgerechtes Verhältnis zwischen kurzzeitiger Beratung und längerfristiger Begleitung bzw. Behandlung in der Dienstleistungsumsetzung wird geachtet.

Der Zugang zur Suchtberatung erfolgt hauptsächlich über die Selbstdeklaration der Betroffenen oder deren Angehörigen, die im Suchtverhalten bzw. Substanzmissbrauch ein zentrales Problem und in dessen Beseitigung einen Schlüssel zur Lösung ihrer Gesamtproblematik sehen.

Die Spezialität der Suchtberatung ist es, bio-psycho-soziale Probleme unter der Erschwernis «Suchtverhalten resp. Substanzmissbrauch» angehen zu können.

Bio-psycho-soziale Problemlagen überschneiden sich mit den Angeboten aus den verschiedenen Fachbereichen. Suchtberatung richtet den Fokus immer auf alle drei Ebenen und achtet dabei auf deren Interdisziplinarität.

#### 10.1.2 Zielgruppen

##### Direktbetroffene

Menschen mit Suchtverhalten und schädlichem Substanzkonsum sowie unmittelbar Gefährdete.

##### Bezugspersonen

Angehörige und weitere Bezugspersonen von Menschen mit Suchtverhalten und schädlichem Substanzkonsum sowie unmittelbar Gefährdete.

##### Professionelle Dritte

Fachleute, die in ihrer beruflichen Aufgabe Menschen mit Suchtverhalten und schädlichem Substanzkonsum sowie unmittelbar Gefährdete beraten / begleiten.

#### 10.1.3 Zusammenarbeit, Vernetzung

Im Suchtbereich ist eine gute Zusammenarbeit mit den Vernetzungspartnern wegen der Verhaltensmuster mancher Suchtklientinnen und -klienten von besonderer Bedeutung. Sie erfordert einen hohen Vernetzungsaufwand. Hierzu müssen die Dienstleistungen der Partner sowie deren verantwortliche Personen bekannt sein.

##### Partner aus dem ambulanten Behandlungs- und Beratungsbereich

- Gemeindesozialdienste, Berufsbeistandschaften und Behörden
- Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB)
- Jugendanwaltschaft und Bewährungsdienst
- niedergelassene Ärzte (Hausärzte, Psychiater)
- EPD (Externer Psychiatrischer Dienst) der Bezirke (PDT und Clenia)
- KJPD (Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst PDT)
- Caritas Thurgau
- Team Selbsthilfe Thurgau



### Partner aus dem stationären Behandlungsbereich

- PDT (Psychiatrische Dienste Spital Thurgau AG) Psychiatrische Klinik Münsterlingen, Abklärungs- und Aufnahmezentrum (AAZ), Krisen- und Interventionszentrum (KIZ)
- Privatklinik Littenheid für Psychiatrie und Psychotherapie
- Rehabilitationszentrum Lutzenberg (AR)
- Zentrum für Suchttherapie und Rehabilitation Mühlhof, Tübach (SG)
- PSA (Psychosomatische Abteilung) Spital Wattwil
- Forel Klinik, Fachzentrum für Behandlung von alkohol-, medikamenten- und tabakabhängigen Menschen
- Weitere regionale Institutionen für Menschen mit Suchtproblemen

### Partner für spezifische Dienstleistungen

- STVA, Strassenverkehrsamt TG, Abteilung Massnahmen
- IRM (Institut für Rechtsmedizin) St. Gallen, Abteilung Verkehrsmedizin
- IRM (Institut für Rechtsmedizin) Zürich/Winterthur, Abteilung Verkehrsmedizin
- Justiz, Straf- und Massnahmenvollzug
- Jugendanwaltschaft

### Netzwerke

- FOSUMOS – Forum Suchtmedizin Ostschweiz
- Fachverband Sucht, Verband Deutschschweizer Suchtfachleute und dessen Regionalkonferenz Ost (RKO)

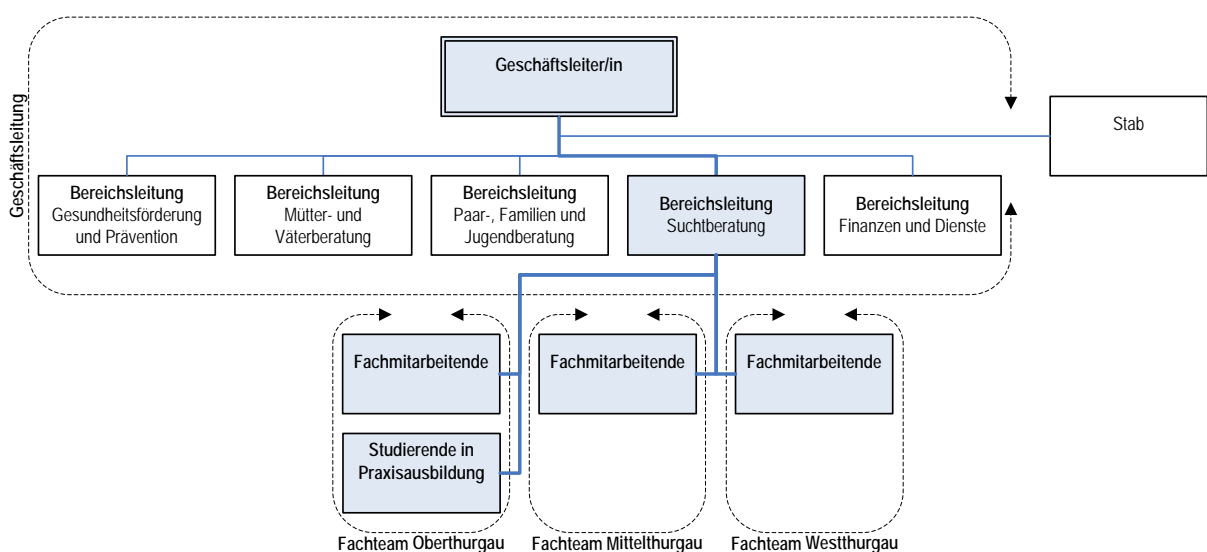
### 10.1.4 Abgrenzung zu anderen Institutionen

Die Suchtberatung der Perspektive Thurgau ist nicht zuständig, respektive schliesst ab oder triagiert, wenn

- die Problemlage kein Suchtverhalten, keinen schädlichen Substanzgebrauch oder keine Gefährdung beinhaltet.
- andere Anbieter für die spezifische Problemlage ein sinnvollerer Angebot zur Verfügung stellen (stationäre psychiatrische Angebote, stationäre Suchtrehabilitation, niedergelassene Psychiater und Psychotherapeuten, Beratungsstellen, Sozialdienste, Wohnheime usw.).

## 10.2 Führungs- und Organisationskonzept

### 10.2.1 Organigramm



## 10.2.2 Stellenplan

Funktion	Stellenprozent
Bereichsleitung Suchtberatung	80%
Fachmitarbeitende	925%
Studierende in Praxisausbildung	40%
<b>Total</b>	<b>1045%</b>

## 10.2.3 Bereichsspezifische Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

### Bereichsleitung

Die Bereichsleitung beinhaltet:

- operative Führung des Bereiches
- Führung der Mitarbeitenden des Bereiches
- Fachliche Führung
- Budgetverantwortung
- Teilverantwortung für Infrastruktur und Informatik
- Übernahme mittelbarer klientelbezogener Tätigkeiten

### Dienstleistungserbringung

Die Fachmitarbeitenden erbringen in eigener Verantwortung die Dienstleistungen gemäss dem aktuellen Leistungskatalog der Suchtberatung der Perspektive Thurgau. Darin werden sie von den Supportmitarbeitenden unterstützt. Grundsätzlich erbringen alle Fachmitarbeitenden alle Suchtberatungsangebote. Spezialisierte Fachmitarbeitende übernehmen bezüglich ihrer Spezialisierung besondere Aufgaben in Behandlung, Unterstützung von Kolleginnen und bieten interne Weiterbildungen an.

### Dienstleistungsbetreuung

Suchtberatungsangebote werden von je einer Fachmitarbeiterin oder einem Fachmitarbeiter im Rahmen einer Produktverantwortung entwickelt, koordiniert und betreut.

### Dienstleistungsentwicklung

Suchtberatungsangebote und anstehende Themen werden im Rahmen von definierten Entwicklungsmandaten vorangetrieben.

### Vernetzung

Vernetzungsmandate werden von speziell dafür bestimmten Fachmitarbeitenden geführt. Vernetzungsaktivitäten erfüllen drei Hauptziele:

- Sie fördern die gute Zusammenarbeit mit den Vernetzungspartnern zum Wohle des Klientels.
- Sie führen zu (gegenseitigen) Zuweisungen.
- Sie fördern die fachliche Qualität in der Suchtberatung.

## 10.2.4 Interne und externe Kommunikationsstruktur

Die Bereichsleitung sorgt dafür, dass bei der Kommunikation nach innen und aussen die im Kommunikationskonzept festgehaltenen Vorgaben eingehalten werden.

## Bereichsinterne Kommunikation

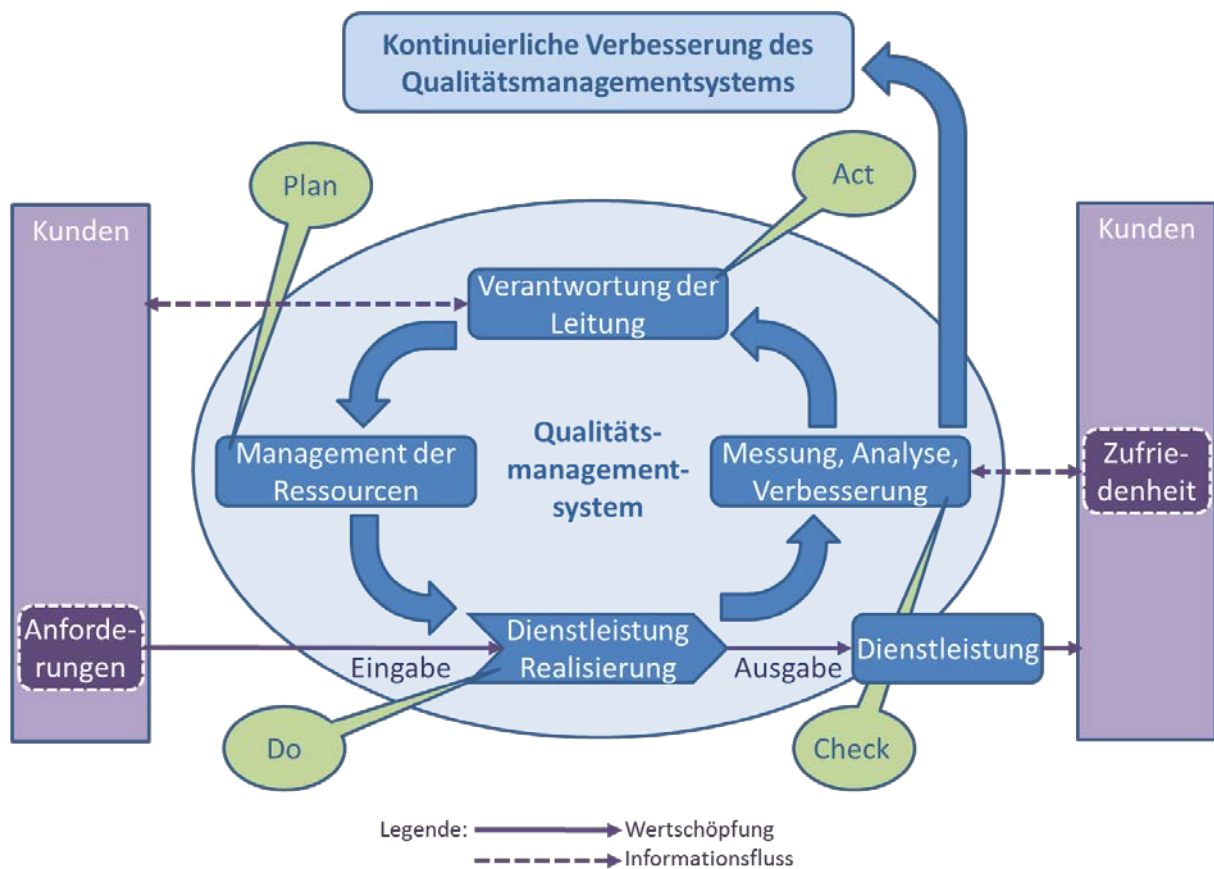
Gefäss	Was	Wer	Wie	Wann	Wozu
<b>Gesamtteamsitzung</b>	Planung und Koordination, Controlling Dienstleistungen, Anfragen, Informationsaustausch, Befindlichkeitsabfrage.  Interne Fortbildung und Vernetzung	Bereichsleitung, alle Mitarbeitenden der SB, eine Vertretung der Sachbearbeiterinnen im Sekretariat	Sitzungen mit Protokollführung	Mittwochvormittag, alle zwei Wochen	Steuerung, Optimierung, Kontrolle der DL-Erbringung
<b>Fachteamsitzung</b>	Informationsaustausch, Klärung von Fachfragen, Organisation von regionaler Vernetzung, Fallinterview.	Mitarbeitende der jeweiligen Region, alternierend mit Bereichsleitung	Sitzungen mit Protokollführung	Mittwochvormittag alle zwei Wochen	Qualitätssicherung und Abstimmung der DL-Erbringung
<b>Tür zu Tür Kommunikation</b>	kurzer Austausch	Mitarbeitende	informeller Austausch	nach Bedarf	Arbeitsreflexion, Psychohygiene
<b>Telekommunikation</b>	kurzer Austausch	Mitarbeitende	informeller Austausch via E-Mail, Telefon	nach Bedarf	Arbeitsreflexion, Psychohygiene
<b>Gespräche Mitarbeitende und Bereichsleitung</b>	Steuerung Zielerreichung, Austausch	Bereichsleitung, Mitarbeitende	Jahresgespräch mit Protokollführung	Ende Jahr und nach Bedarf	Wertschätzung gegenüber MA, Bedürfnisse der MA erkennen, Controlling der Zielerreichung, Beurteilung, Konfliktlösung
<b>Arbeitsgruppensitzungen</b>	auftragsbezogener Austausch und Entwicklungsarbeiten	Mitglieder der Arbeitsgruppen	Sitzungen	gemäss individueller Planung	Auftragssteuerung, Sicherung der Zielerreichung
<b>Fachaustausch PFJ und SB / MVB und SB</b>	Klären von Gemeinsamkeiten und Schnittstellen Fallbesprechung	Fachteam PFJ und Fachteam SB / MVB und SB	Sitzung mit Protokollführung	Minimal 1x pro Jahr mit PFJ mit MVB gemäss Bedarf in Selbstorganisation der Fachteams	Vernetzung zwecks Optimierung und Verschlankung  Fallbesprechung

## Kommunikation gegen aussen

- Öffentlichkeit im Einzugsgebiet:  
Wir sorgen für eine ausreichende Präsenz in der Öffentlichkeit mit dem Ziel, die Suchtberatungsangebote bekannt zu machen und die wahrgenommene fachliche Kompetenz zu steigern.
- Fachstellen im Einzugsgebiet:  
Wir stellen sicher, dass Systempartner und Zuweisende über unsere Dienstleistungen informiert sind. Unsere fachliche Qualität und Vorgehensweise ist spürbar und nachvollziehbar.
- Foren überregional:  
Wir tragen dazu bei, in Fachkreisen als Suchtfachleute mit hoher Kompetenz wahrgenommen zu werden. Die Suchtberatung der Perspektive Thurgau ist eine anerkannte Grösse.

# 11 Anhang

## 11.1 Erweiterter Deming-Zyklus



Das Prozessmodell, welches in den ISO 9001 Normen verwendet wird, baut auf dem Deming-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) auf. Aus Kundenforderungen und Feedback durch Äusserungen der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit von Kundinnen und Kunden erhält dieser Zyklus Anstöße. Das Durchlaufen dieses Zyklus dient der ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems. Ein Anstoss zur Verbesserung kann zudem von allen Anspruchsgruppen (Leistungsfinanzierer, Klientinnen und Klienten sowie Kundinnen und Kunden, Überweiser von Klientinnen und Klienten, Mitarbeitende) der Fachorganisation erfolgen.

Das Prozessmodell geht davon aus, dass die Phasen des Verbesserungszyklus aus Prozessen bestehen, die untereinander verbunden sind. Die Durchlaufgeschwindigkeit des Prozesszyklus kann je nach Aufwand und Dringlichkeit der Verbesserungsmaßnahme variieren.

Die Prozesse zur Realisierung von Dienstleistungen werden durch Anforderungen der Kundin oder des Kunden angestoßen und enden mit einer Dienstleistung an die Kundin oder den Kunden.