

QUALITÄTSBERICHT 2014



BISTUM FULDA

CARITAS IM BISTUM FULDA

INHALTSVERZEICHNIS

EDITORIAL	Seite 04
1.0 RESSORT ALTENHILFE	
1.1 Einrichtungen der Stationären Altenhilfe	Seite 05
1.2 Altenpflegeschule	Seite 12
2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE	
2.1 Berufswege und Werkstätten	Seite 13
2.2 Wohnheime	Seite 17
3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE	Seite 18
IMPRESSUM	Seite 22

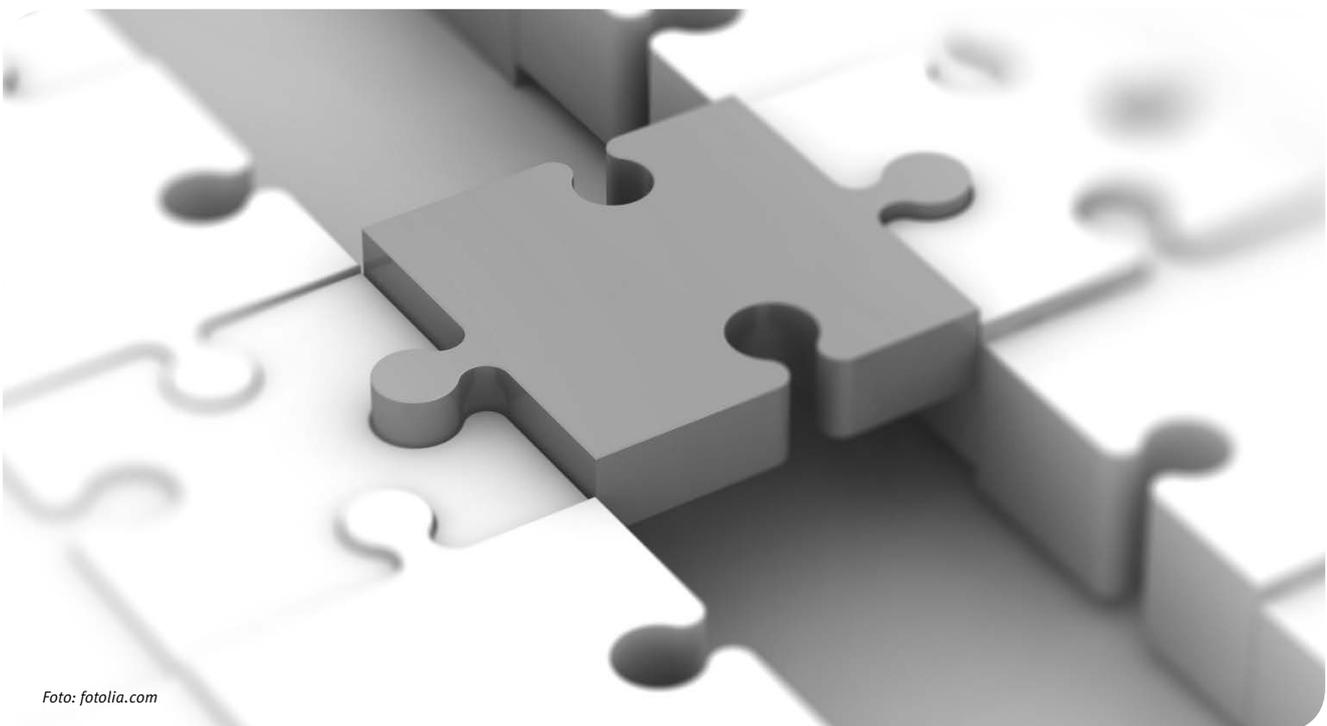


Foto: fotolia.com

EDITORIAL



Zertifizierungen und umfassendes Qualitätsmanagement sind in den drei Hauptarbeits-

feldern des Caritasverbandes für die Diözese Fulda gleichermaßen ein wesentliches Kennzeichen unserer Tätigkeit. Ob Altenhilfe, Behindertenhilfe oder Kinder- und Jugendhilfe, ob ambulante Hilfe oder stationäre Angebote – die Arbeit erfolgt immer nach höchsten Qualitätsanforderungen. Fachpersonal und Qualitätsbeauftragte sind darum besorgt, das hohe Niveau der Caritas-Leistungen stets einer neuen Prüfung zu unterziehen und die gültigen Qualitätsrichtlinien zu optimieren. Dabei finden die aktuellen gesetzlichen Vorgaben genaue Beachtung.

Dass sich das lohnt und in der Öffentlichkeit auch wahrgenommen wird, zeigte sich im Herbst des Berichtsjahres in Bezug auf mehrere Altenpflegeheime in Trägerschaft unserer Caritas: Die Focus-Redaktion zeichnete die Häuser „Altenpflegeheim St. Josef“ in Fulda, „Altenpflegeheim St. Marien“ in Homberg (Efze), „Seniorenhaus St. Bonifatius“ in Kassel und „Seniorenzentrum St. Vinzenz“ in Eschwege mit dem Focus-Siegel „Top-Pflegeheim“ aus und nahm sie in der im Focus veröffentlichten Liste der deutschlandweit besten Pflegeheime mit auf.

Solche Erfolge sind natürlich sehr erfreulich. Doch Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit wollen wir auch selbst von uns aus herstellen: Im dritten Jahr in Folge gibt der Caritasverband für die Diözese Fulda daher einen gesamtverbandlichen Qualitätsjahresbericht heraus, den Sie – für das Jahr 2014 – hiermit in Ihren Händen halten. In den folgenden Abschnitten legen die Caritas-Ressorts der Altenhilfe, der Behindertenhilfe und Psychiatrie sowie der Kinder- und Jugendhilfe dar, wie die Gesamtqualität der Arbeitsbereiche im Berichtsjahr jeweils abgesichert und überprüft wurde, welche Ergebnisse die externen Überprüfungen ergaben und mit welcher Strategie im laufenden Jahr 2015 das Qualitätsniveau weiter entwickelt werden soll.

Ich wünsche Ihnen eine angeregte Lektüre. Bei Rückfragen kommen Sie gerne auf uns zu – eine Kontaktadresse finden Sie im Impressum dieser Broschüre.

Ihr

Dr. Markus Juch
Diözesan-Caritasdirektor



1.0 RESSORT ALTENHILFE

1.1 EINRICHTUNGEN DER STATIONÄREN ALTENHILFE

Der wesentliche Schwerpunkt der Qualitätsbestrebungen 2014 der stationären Altenhilfe im Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. (DiCV Fulda) stand unter dem Motto „Lebens- und Ergebnisqualität der in den Einrichtungen lebenden Bewohnerinnen und Bewohner“. Lebens- und Ergebnisqualität umfasst dabei sowohl die gesundheitliche Situation und Selbstständigkeit der Bewohner als auch soziale Aspekte der Lebensqualität.

Diese ganzheitliche Betrachtung jedes Bewohners mit all seinen Bedürfnissen stand im Mittelpunkt des Handelns in den Einrichtungen des DiCV Fulda und führte im Resultat zu einer hohen Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit. Dies zeigt sich auch an den folgenden Qualitätsergebnissen, die im Jahr 2014 erzielt werden konnten.

Projekt zur Erfassung der Lebens- und Ergebnisqualität

Ende 2013 fiel die Entscheidung zur Teilnahme am Projekt „Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster (EQMS)“. Hierunter ist eine alternative Qualitätsbeurteilung der Pflege und Versorgung in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe zu verstehen. Ziel des Caritasverbandes für die Diözese Fulda e.V. ist es, den erreichten exzellenten Qualitätsstandard in den Einrichtungen aufrechtzuerhalten und sich insbesondere auf die Wirksamkeit der Pflege zu konzentrieren.

Das vom Bielefelder Institut für Pflegewissenschaft (IPW) und dem Institut für Sozialforschung

und Gesellschaftspolitik (ISG) erarbeitete Verfahren beurteilt Veränderungen des Gesundheitszustandes, sowie Verhalten und Erleben des pflegebedürftigen Menschen, die durch qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung positiv beeinflussbar sind.

Die Umsetzung des Erhebungsinstruments im Rahmen des Projektes war nach intensiven Schulungsmaßnahmen auf Anhieb und problemlos für die Einrichtungen der stationären Altenhilfe zu bewältigen, da die fachlichen Grundlagen im Qualitätsmanagement hierzu schon viele Jahre in den Einrichtungen gegeben sind und kontinuierlich an den aktuellen Stand pflegfachlichen Wissens angepasst werden.

Im Gegensatz zu bisherigen Verfahren durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen beruht die Qualitätserhebung nach EQMS nicht mehr auf einer Stichprobe, sondern auf einer Vollerhebung, d.h. die Ergebnisse aller Bewohnerinnen und Bewohner in einer Einrichtung fließen in die Auswertung ein.

Grundlage der Datenerhebung ist ein für Deutschland entwickeltes Datenset wissenschaftlich fundierter Indikatoren/Messparameter für die stationäre Pflege. Gemessen werden beispielsweise die Selbstständigkeit im Bereich der Mobilität, bei Alltagsverrichtungen sowie die Selbstständigkeit bei der Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte, Dekubitusentstehung, unbeabsichtigter Gewichtsverlust, Stürze mit gravierenden Folgen, Integrationsgespräch, Gurtfixierungen, Herausforderndes Verhalten (Einschätzung), Schmerz (Einschätzung).

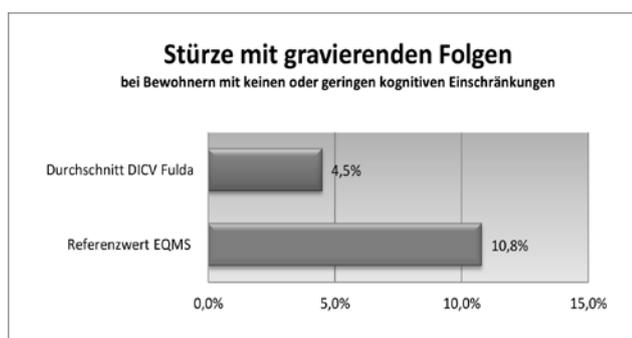
1.0 RESSORT ALTENHILFE

Die ersten Datenerhebungen aus dem Projekt fanden für die sechs teilnehmenden stationären Altenhilfeeinrichtungen des DiCV im September 2014 statt. Deren Auswertung erzielten dabei erste im Schnitt sehr positive Ergebnisse.

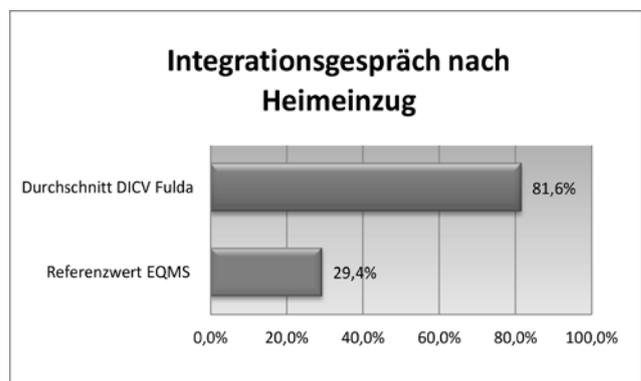
So erreichten die Einrichtungen des DiCV Fulda in den Bereichen Dekubitus- und Sturzprophylaxe, Schmerzmanagement, Vermeidung von Fixierung und Integration neuer Heimbewohner im Vergleich zu allen anderen am Projekt teilnehmenden 106 Einrichtungen durchgehend überdurchschnittlich gute Ergebnisse.

Dies zeigt sich beispielsweise an dem Qualitätsindikator „Sturzprophylaxe“. Diesem ist zu entnehmen, wie gut es einer Einrichtung gelingt, Stürze mit gravierenden körperlichen Folgen durch vorbeugende Maßnahmen zu verhindern.

Kam es im Schnitt aller Projektteilnehmer bei 10,8 Prozent aller nicht kognitiv eingeschränkten Bewohner zu einem gravierenden Sturz, war dies in den Einrichtungen des DiCV Fulda nur bei 4,5 Prozent dieser Bewohner der Fall.



Ein weiteres Beispiel für die positiven Ergebnisse der ersten Erhebung zeigt sich bei der Integration neuer Heimbewohner. So finden bei 81,6 Prozent aller Bewohner im DiCV Fulda gezielte Integrationsgespräche innerhalb der ersten sechs Wochen nach Heimeinzug statt. Dies hat zum Ziel, die Eingewöhnungsphase möglichst positiv zu gestalten und zeitnah Wünsche und Bedürfnisse neuer Bewohner zu erfassen und diesen nachzukommen. Der Referenzwert aller Projekteinrichtungen liegt mit 29,4 Prozent deutlich unter diesem Wert.



Für März 2015 sind die zweite Erhebung der Qualitätsindikatoren sowie eine Angehörigen- und Bewohner-Befragung im Rahmen des EQMS-Projektes geplant.

Aus Sicht des Ressort Altenhilfe sowie der Einrichtungsleitungen sind mit dieser Art der Qualitätsbeurteilung die Grundlagen für eine faire und verbraucherfreundliche Qualitätsberichterstattung gegeben, da die Ergebnisse auch in der Öffentlichkeit in leicht verständlicher Sprache allen Interessierten zugänglich gemacht werden können.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Verbundzertifizierung der stationären Altenhilfe des Caritasverbandes für die Diözese Fulda e.V.

Im Jahr 2014 fand das reguläre zweite Überwachungsaudit gemäß der Norm DIN EN ISO 9001:2008 statt. Dieses Mal wurde neben dem DiCV-Ressort Altenhilfe das Qualitätsmanagementsystem des Altenpflegeheims St. Martin in Bad Orb und des Seniorenhauses Bonifatius in Kassel durch die Auditoren des TÜV Hessen e.V. geprüft.

Die beiden Auditoren bescheinigten dem Ressort sowie den zwei auditierten Einrichtungen eine hervorragende Arbeit und stellten die kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements zum Wohle der Menschen heraus. Insbesondere der im Konzept der Einrichtungen verankerte Fokus auf die Lebens- und Ergebnisqualität der Bewohner fand großen Anklang.



*Einrichtungsleiter Stefan Smolinka erklärt dem TÜV-Auditor die Umsetzung des Dementen-Konzeptes in der Praxis.
Foto: Caritas Altenhilfe.*

1.0 RESSORT ALTENHILFE



Focus Beste Altenheime

Unter dem Motto „Im Mittelpunkt der Mensch“ stellte das Magazin „FOCUS spezial Leben & Wohnen im Alter“ (erschieden November/Dezember 2014) die Top-Pflegeheime in Deutschland vor.

Insgesamt vier Einrichtungen der stationären Altenhilfe des Caritasverbandes für die Diözese Fulda e.V. konnten dabei in der Bestenliste des Focus ausgezeichnet werden:

- Caritas Seniorenhaus St. Bonifatius, Kassel
- Caritas Altenzentrum St. Vinzenz, Eschwege
- Caritas Altenpflegeheim St. Josef, Fulda
- Caritas Altenpflegeheim St. Marien, Homberg/Efze.

Die ausgezeichneten Einrichtungen mussten Kriterien wie eine 1,0-Benotung bei der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfung durch den Medizinischen Dienst oder den „Grünen Haken“ als Gütesiegel nach freiwilliger Begutachtung durch die Initiative „Heimverzeichnis“ (www.heimverzeichnis.de) erfüllen.

Zudem basiert die Focus-Bewertung auf der Befragung von Experten wie Heimleiter und Pflegeberater in den Krankenhäusern. Diese mussten Empfehlungen bezüglich anderer Einrichtungen aussprechen. Nur Heime, die letztendlich mehrfach von anderen Heimleitern genannt wurden, kamen schließlich auf die Top-Liste.

Die Focus-Liste umfasst 856 ausgezeichnete Einrichtungen, geordnet nach Bundesländern.

Aktuelle MDK - Prüfergebnisse nach § 115 Abs. 1a SGB XI

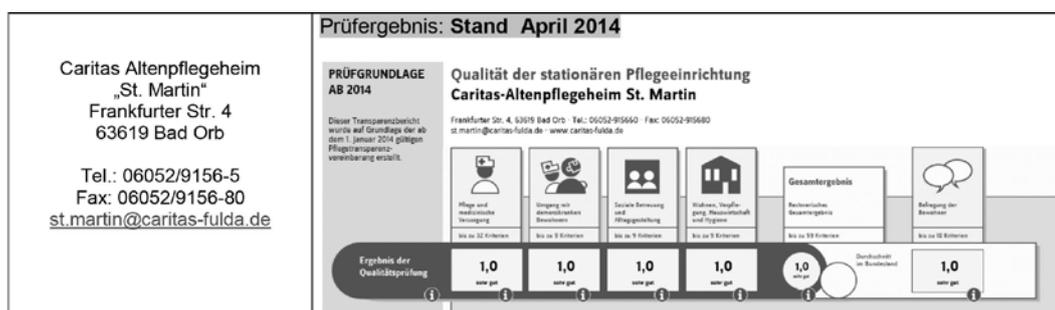
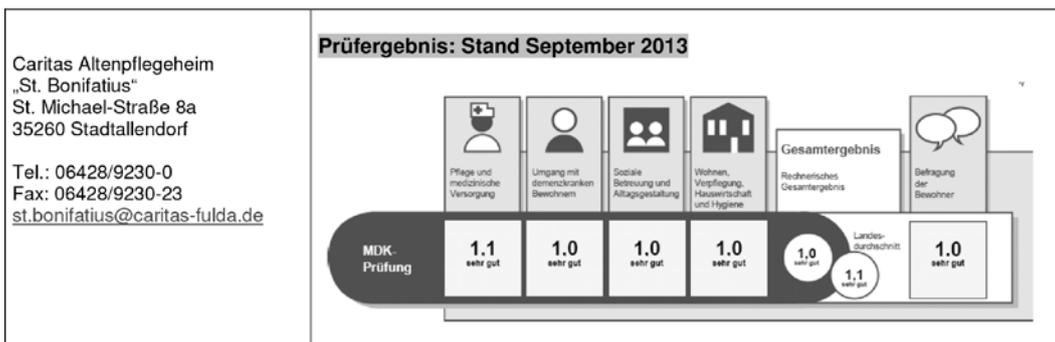
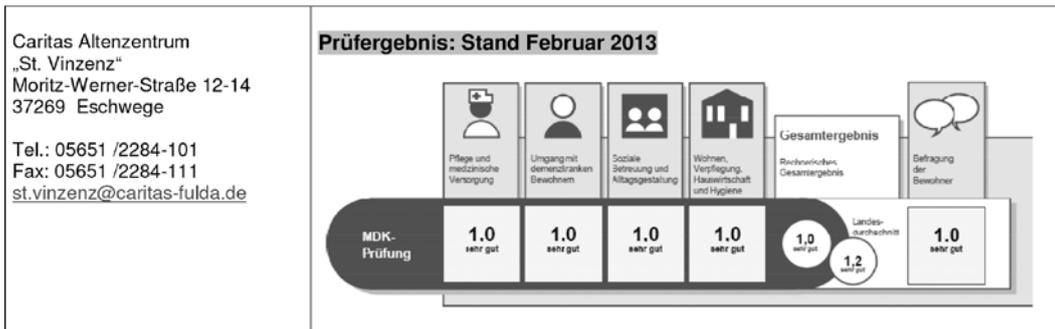
Die jährlichen Überprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung – MDK – waren, wie auch in den vorangegangenen Jahren, durchgängig positiv. Die Experten des MDK begutachteten die Pflege und die medizinische Versorgung, den Umgang mit Demenzkranken, die soziale Betreuung und Alltagsgestaltung ebenso wie die Themenbereiche Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene. Auch war eine Bewohnerbefragung beinhaltet.



Urkunden und das Focus-Spezial präsentieren von (v. li.) Dr. Markus Juch, Boris Koechel und Elisabeth Vosse (beide Kassel), Oliver Trousil (Fulda), Susanne Ziran (Eschwege), Msgr. Elmar Gurk, sowie Simone Müller und Achim Eng (Caritas-Ressort Altenhilfe). Foto: C. Scharf.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Die MDK-Prüfergebnisse der Einrichtungen aus dem Jahr 2014 sind den nachfolgenden Übersichten zu entnehmen:



1.0 RESSORT ALTENHILFE

Prüfergebnis: Stand Mai 2014

Caritas Altenpflegeheim „St. Josef“
Buseckstraße 12-14
36043 Fulda

Tel.: 0661/3801-0
Fax: 0661/3801-380
st.josefsheim@caritas-fulda.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungserlaubnis erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Caritas Altenpflegeheim St. Josef
Buseckstr. 14, 36043 Fulda · Tel.: 0661-3801363 · Fax: 0661-3801360
st.josefsheim@caritas-fulda.de · www.josefsheim-fulda.de

 Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 32 Kriterien	 Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnern Bis zu 9 Kriterien	 Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung Bis zu 9 Kriterien	 Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene Bis zu 9 Kriterien	Gesamtergebnis Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 99 Kriterien	 Befragung der Bewohner Bis zu 18 Kriterien
1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut

Ergebnis der Qualitätsprüfung: **1,0** (sehr gut)

Durchschnitt im Bundesland: **1,0** (sehr gut)

Prüfergebnis: Stand Mai 2014

Caritas Seniorenhaus „St. Bonifatius“
Bürgstraße 28
34125 Kassel

Tel.: 0561 /8798-60
Fax: 0561 /8798-66
seniorenhaus@caritas-fulda.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungserlaubnis erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Seniorenhaus St. Bonifatius
Bürgstr. 28, 34125 Kassel · Tel.: 0561-879860 · Fax: 0561-879866
info@seniorenhaus-kassel.de · seniorenhaus-kassel.de

 Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 32 Kriterien	 Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnern Bis zu 9 Kriterien	 Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung Bis zu 9 Kriterien	 Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene Bis zu 9 Kriterien	Gesamtergebnis Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 99 Kriterien	 Befragung der Bewohner Bis zu 18 Kriterien
1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut

Ergebnis der Qualitätsprüfung: **1,0** (sehr gut)

Durchschnitt im Bundesland: **1,1** (sehr gut)

Prüfergebnis: Stand September 2014

Caritas Altenzentrum „St. Vinzenz“
Moritz-Werner-Str. 12-14
37269 Eschwege

Tel.: 05651 /2284-101
Fax: 05651 /2284-111
st.vinzenz@caritas-fulda.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungserlaubnis erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Caritas-Altenzentrum St. Vinzenz
Moritz-Werner-Str. 12 - 14, 37269 Eschwege · Tel.: 05651-2284-100 · Fax: 05651-2284-111
claudia.welle@caritas-fulda.de · www.vinzenz-eschwege.de

 Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 32 Kriterien	 Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnern Bis zu 9 Kriterien	 Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung Bis zu 9 Kriterien	 Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene Bis zu 9 Kriterien	Gesamtergebnis Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 99 Kriterien	 Befragung der Bewohner Bis zu 18 Kriterien
1,1 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut

Ergebnis der Qualitätsprüfung: **1,1** (sehr gut)

Durchschnitt im Bundesland: **1,2** (sehr gut)

Im Frühjahr 2015 wurde das bisherige Prüfverfahren mit der Notenvergabe durch den MDK ausgesetzt. Derzeit erarbeitet die Regierung für die Pflegeeinrichtungen ein neues Bewertungssystem.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Freiwillige Qualitätsprüfung durch die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) e.V.

Das bundesweite Qualitätszeichen „Grüner Haken“ wird Einrichtungen verliehen, die sich freiwillig einer Begutachtung durch geschulte Ehrenamtliche unterziehen, um nach außen hin deutlich zu machen, dass sie bei der Betreuung der pflegebedürftigen Menschen großen Wert auf Selbstbestimmung, Teilhabe und Achtung der Menschenwürde legen.

Mit der Verleihung des „Grünen Haken“ soll dazu beigetragen werden, die Lebensqualität für Menschen in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege nachhaltig zu fördern und zu verbessern. Folgende Einrichtungen des Caritasverbandes für die Diözese Fulda haben sich 2014 dieser Prüfung unterzogen und das Gütesiegel „Grüner Haken“ erhalten.



Caritas Taubblindenheim „Herbert Nellessen“
(Hilders-Steinbach) Geprüft: 17.02.2014
Caritas Altenpflegeheim „St. Bonifatius“
(Stadtallendorf) Geprüft: 24.06.2014
Caritas Altenpflegeheim „St. Marien“
(Homberg/Efze) Geprüft: 27.09.2014
Caritas Altenpflegeheim „St. Josef“
(Fulda) Geprüft: 07.10.2014
Caritas Altenzentrum „St. Vinzenz“
(Eschwege) Geprüft: 06.01.2015

Laufende Gremienarbeit

Der Schwerpunkt der laufenden Gremienarbeit im Qualitätsmanagement der stationären Altenpflegeeinrichtungen im DiCV Fulda bestand darin, das mittlerweile stabile Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse auf den „Prüfstand“ zu stellen und ggf. zu verschlanken. In den Qualitätszirkeln „Pflege & Betreuung“ sowie „Küche & Service“ wurden dabei zahlreiche Prozesse und Verfahren für alle Einrichtungen der stationären Altenhilfe er- bzw. überarbeitet. Schwerpunktthemen waren die Beschreibung und die Modifikation der Verfahren zum Medikamentenmanagement, der Sturzprophylaxe, des Schmerzmanagements und die Erarbeitung eines Konzepts zur Reduzierung von freiheits einschränkenden Maßnahmen. Darüber hinaus lagen weitere Schwerpunkte in den Themen „Umgang mit Medizinprodukten“, „Messmittelkalibrierung“ sowie „Erarbeitung von Havarie- und Notfallplänen für den Bereich der einrichtungsinternen Großküchen“.

Ausblick auf 2015

Zu Beginn des neuen Jahres 2015 steht – wie eingangs beschrieben – weiterhin die Lebens- und Ergebnisqualität der in den Einrichtungen der stationären Altenhilfe lebenden Menschen weiter im Fokus der gemeinsamen Qualitätsentwicklung beim Caritasverband für die Diözese Fulda. Die Erhebungen im Rahmen des EQMS-Projektes werden weiterhin durchgeführt, so dass die erreichten Ergebnisse transparent und für alle nachvollziehbar dargelegt werden können. Auch können Vergleiche mit anderen Einrichtungen gezogen werden.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Im Rahmen der Gremienarbeit soll die Revision der Norm 9001 einen weiteren Schwerpunkt erhalten, da bei der Norm 9001:2015 im Vergleich zur Norm 9001:2008 zahlreiche Neuerungen, etwa im Bereich des Risikomanagements beinhaltet sind und das Qualitätsmanagementsystem daraufhin abgestimmt bzw. angepasst werden muss.

1.2 CARITAS ALTENPFLEGESCHULE

Im Mai 2014 wechselte die Altenpflegeschule für die Zertifizierung von Cert Europa zum TÜV Hessen. Das erklärte Ziel ist es, das Qualitätsmanagement der Schule sukzessive dem des Ressorts Altenhilfe anzupassen. Aus diesem Grund wird nun das gesamte Ressort Altenhilfe vom TÜV Hessen betreut.



Foto: fotolia.com



Schulleiterin Dajana Herbst und Qualitätsbeauftragte Helena Saalmüller. Foto: Caritas Altenhilfe.

Im Juni 2014 erfolgte dann für die Altenpflegeschule das erste externe Audit durch den TÜV Hessen. Hierbei wurden die Prozessqualität und die Durchführung der Maßnahmen überprüft. Es gab keine Beanstandungen von Seiten des TÜV. Das Team der Altenpflegeschule freute sich sehr über das positive Ergebnis.

Im Juli 2014 durfte das Team der Altenpflegeschule Helena Saalmüller als neue Dozentin begrüßen. Neben ihrer Dozenten-Tätigkeit unterstützt Frau Saalmüller die Schule auch als Qualitätsbeauftragte.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

2.1 BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN

Caritas Werkstätten im zehnten Jahr der Zertifizierung nach DIN ISO 9001

Seit zehn Jahren arbeiten die Caritas-Werkstätten Fulda mit der BSI Group Deutschland GmbH in Frankfurt (vormals NIS Zert) zusammen, um ihre Abläufe und Prozesse nach der Norm DIN ISO 9001 zu zertifizieren und demzufolge einem ständigen Verbesserungsprozess zu unterziehen. BSI gehört zu den bedeutendsten Zertifizierungsgesellschaften weltweit (eine der „Big Five“) mit Hauptsitz in London. In Deutschland ist die Zertifizierung von Rehabilitationseinrichtungen mit hoher Kompetenz Schwerpunktaufgabe von BSI.

In der Zeit vom 4. bis 6. Juni 2014 erfolgte nun die bereits dritte erfolgreiche Re-Zertifizierung, so dass BSI-Client Manager und Auditor Erich Lange und Melanie Nasert vom BSI-Kundenservice dem QM-Beauftragten der Obersten Leitung (BOL) Gesamtwerkstättenleiter Bernd Wystrach in der Caritas-Zentrale in der Wilhelmstraße die aktualisierte Zertifizierungsurkunde überreichen konnten. Diese ist nun gültig bis ins Jahr 2017. Die Zertifizierung betrifft alle fünf Standorte der Caritas-Werkstätten, also die Werkstätten für Menschen mit Behinderungen in der St.-Vinzenz-Straße 52 und in der Ratgarstraße 13 in Fulda, die Werkstätten Schloss Haselstein in Nüsttal sowie die Carisma-Werkstätten für psychisch kranke Menschen in Fulda-Maberzell und die CARISMA media in der Rabanusstraße 36 in Fuldas Stadtmitte. Einbezogen ist auch die Arbeit der Fachstelle für berufliche Integration in der Rangstraße 73, die sich um die Eingliederung von Beschäftigten in den Allgemeinen Arbeitsmarkt kümmert.



Das Bild entstand bei Übergabe der Re-Zertifizierungsurkunde. Foto: C. Scharf.

Für die erneute Zertifizierung wurden alle Organisationsabläufe und Arbeitsprozesse in den Einrichtungen dem externen Audit unterzogen. Der international erfahrene BSI-Auditor, der erstmalig die Caritas Werkstätten auditierte, konnte sich in vielen Gesprächen mit den Einrichtungsleitern, den Sozialdiensten und den Fachkräften in den Gruppen ein Gesamtbild von der Arbeit verschaffen. Insbesondere die Abläufe in den Rehabilitationsprozessen in den Einrichtungen, aber auch die Arbeit von Caritas-Berufswege mit der Fachstelle für berufliche Integration überzeugten den Auditor, und er bescheinigte abschließend, dass die komplexe Aufgabenstellung und Dienstleistung der Werkstätten zielorientiert zu hervorragenden Ergebnissen in der Qualität der Arbeit, sowohl in Bezug auf die pädagogische Betreuung wie auch auf die Produktion, führen. Anliegen des Zertifizierungsaudits ist es auch zu prüfen, ob die Angebote der Einrichtungen einem so genannten kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterliegen. Außerdem wird ein intensiver Blick auf das Risikomanagement geworfen. Das Risikomanagement wird zukünftig noch stärker in den Fokus der Bewertung gerückt werden.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Im Jahr 2014 fanden, wie geplant, zwei interne Audits statt, die sich mit einzelnen Aspekten wie den Reha-Prozessen, den Produktionsabläufen, Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz sowie den Fahrdiensten beschäftigten.

Zertifizierung nach AZAV

Mit der Zertifizierung nach AZAV, der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung, konnte sich der Caritasverband für die Diözese Fulda im Jahre 2012 in der Region Fulda als Bildungsträger qualifizieren. Nach dieser Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems für die Berufsbildungsbereiche nach AZAV im Jahre 2012 durch ZDH-Zert (Bonn) stand für die Caritas Werkstätten im Juli 2014 zum zweiten Mal das jährliche Überwachungsaudit an. Mit dem ersten Überwachungsaudit wurde Anfang Juli 2013 erstmals die praktische Anwendung des Durchführungskonzeptes für die Berufsbildungsbereiche (nach der Organisationsanweisung / Prozessbeschreibung) von ZDH-Zert in den kritischen Blick des externen Auditors genommen und die Umsetzung bewertet. Dieses Überwachungsaudit wurde durch ZDH-Zert in der Bewertung zur vollen Zufriedenheit des Zertifizierers durchgeführt. Auch das zweite Überwachungsaudit zeigte, dass die Abläufe und Prozesse in den Berufsbildungsbereichen beherrscht werden und zielführend geregelt sind.

Es zeigte sich nun zum wiederholten Male, dass das mit der Agentur für Arbeit vereinbarte Durchführungskonzept für den Berufsbildungsbereich an allen Standorten der Caritas Berufswege umgesetzt ist und in der Qualität gesichert durchgeführt wird.

Bei der Erstzertifizierung von CARISMA nach AZAV wurde zunächst die Zertifizierung von CARISMA-media zurückgestellt. Diese Erstzertifizierung wurde 2014, für drei Plätze am Standort in der Rabanusstraße, nachgeholt.

Der Auditor von ZDH-Zert konnte sich auch in dieser Einrichtung davon überzeugen, dass die Vorgaben der AZAV an diesem weiteren Standort, in diesem Aufgabenbereich von CARISMA praktiziert und eingehalten werden. Zukünftig kann demzufolge auch in CARISMA media der Berufsbildungsauftrag der Werkstätten in der Qualität gesichert und zielorientiert durchgeführt werden.



Reg.-Nr.: T 0112045-01

Überwachungsaudits der Werkstatt-Wäschereien

Im Jahre 2014 wurden in beiden Wäschereien der Caritas-Werkstätten in Fulda, Ratgarstraße 13, und Schloss Haselstein jeweils Überwachungsaudits wieder erfolgreich durchgeführt.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Laufende Gremienarbeit und Qualifizierung der Fachkräfte im QM

Mit dem eingeführten Qualitätsmanagementsystem und den Zertifizierungen verpflichten sich die Caritas-Werkstätten zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Aus diesem Grund wurden auch im Juni und November 2014 wieder zwei Interne Audits auf Veranlassung des Beauftragten der Obersten Leitung (BOL) und Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB), Bernd Wystrach, von geschulten Fachkräften durchgeführt. Fünf Fachkräfte aus den verschiedenen Werkstätten sind für die Internen Audits qualifiziert und auditieren regelmäßig, aber wechselnd in der Zuständigkeit, alle Einrichtungen und dokumentieren die Ergebnisse in Protokollen. Die Protokolle werden jeweils vom Auditleiter Michael Haag ausgewertet und die Umsetzung von erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen beauftragt. Der BOL überprüft schließlich die Umsetzung und den Abschluss der angeregten Maßnahmen.

Bernd Wystrach dankte in einer Gesprächsrunde ausdrücklich allen Internen Auditoren für deren Engagement in dem Anliegen des Qualitätsmanagements. Alle Internen Auditoren bezeichneten diese Tätigkeit als wichtig und deren Professionalität als Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung für ihre tägliche Arbeit als bereichernd. Durch die Internen Audits haben die Fachkräfte Einblick in andere Bereiche der Caritas-Werkstätten und können dadurch auch die eigene Arbeit auf dem Hintergrund der gewonnenen Erfahrungen reflektieren. Ein Mitarbeiter absolvierte in 2014 die Qualifikation zum Internen Auditor bei BSI.

Der Beauftragte der Obersten Leitung für das Qualitätsmanagementsystem Bernd Wystrach

aktualisierte 2014 seine Qualifikation als Externer Auditor und QMB ebenfalls bei BSI. In einer weiteren Fortbildung hatte er Einblick in den Entwurf der für das Jahr 2015 anstehenden internationalen Bekanntgabe und Einführung der revidierten Norm DIN ISO 9001:2015. Es wurde deutlich, dass diese Überarbeitung neue Aspekte aufgreift und neue Akzente setzt. Die deutsche Übersetzung war Ende 2014 noch nicht freigegeben, die Freigabe wurde für Anfang 2015 erwartet.

Die Qualitätsgruppe hat sich in 2014 einmal getroffen, um verschiedene Veränderungen im Qualitätsmanagementsystem zu besprechen und – soweit erforderlich – zu beschließen. Insbesondere in den Abläufen des Berufsbildungsbereiches wurden, aufgrund der Erfahrungen des vergangenen Jahres, Veränderungen in den Prozessbeschreibungen vorgenommen.

Managementreview 2014

In der Werkstättenkonferenz am 17. Dezember 2014 wurde mit allen Einrichtungsleitern das jährliche Managementreview besprochen. Insbesondere wurde die Umsetzung der vereinbarten Qualitätsziele bewertet. Ein Ziel wurde verworfen.

Zwei Ziele konnten auf Grund von Zeitmangel nur bedingt erreicht werden, diese werden Anfang 2015 zum Abschluss gebracht. Die Ziele konnten weitgehend realisiert und zeitgerecht umgesetzt werden.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Befragung der Mitarbeiter/innen mit Behinderungen (Nutzerbefragung)

Im Vorfeld der Rezertifizierungen, regelmäßig also alle drei Jahre, finden in den Einrichtungen Befragungen der Beschäftigten statt. Im Jahre 2014 fand diese in der Zeit von April bis Mai durch extern hinzugezogene Befragerinnen und Befragern statt. Die Ergebnisse wurden ausgewertet und den jeweiligen Einrichtungsleitungen zur Kenntnis gegeben.

Es zeigte sich eine hohe Zufriedenheit der Beschäftigten in den Arbeitsgruppen. Es gab Anregungen zur Essenversorgung, diese werden im jährlichen Gespräch mit der Küchenleitung des Altenheims St. Josef, jeweils im Frühjahr, gemeinsam mit Vertretern des Gesamtwerkstatrates und dem Gesamtwerkstättenleiter angesprochen.

Die Arbeit der Werkstatträte wurde als positiv bewertet. In der gemeinsamen Besprechung am 17. Dezember des Berichtsjahres wurde ein erster Entwurf für die Qualitätsziele 2015 vereinbart; diese sollten in der Werkstättenkonferenz am 21. Januar 2015 verabschiedet werden. Die Qualitätsziele werden jeweils in den Einrichtungen unter Beteiligung des Gesamtwerkstatrates und der MAV vorbereitet.

Ausblick

Für die Zeit vom 23. und 24. Juni 2015 wurde das dritte Überwachungsaudit nach AZAV an den Standorten der Berufsbildungsbereiche in Fulda, St.-Vinzenz-Straße 52, in Schloss Haselstein und CARISMA mit ZDH-Zert vereinbart.

Parallel wurde mit der Zertifizierungsgesellschaft BSI für den Zeitraum vom 24. bis 25. Juni 2015 das nächste umfassende Überwachungsaudit nach DIN ISO 9001:2008 aller Standorte vereinbart.

Vorbereitend findet Anfang Juni 2015 ein umfassendes Systemaudit, einschließlich AZAV, in allen Einrichtungen statt.

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) arbeitet seit dem Jahr 2013 an einer umfassenden Revision der DIN ISO 9001. Diese soll Anfang 2015 allgemein als DIN ISO 9001:2015 bekannt gegeben werden. Verbindlich anzuwenden wird diese von dem internationalen Gremium, unter maßgeblicher Beteiligung von BSI, überarbeitete und aktualisierte Norm voraussichtlich ab 2017 sein. Diese Überarbeitung der Norm wird umfangreiche erforderliche Aktualisierungen, aber auch strukturelle Veränderungen in der DIN ISO 9001 zur Folge haben. Das Risikomanagement wird einen bedeutenden Raum in der neuen Norm einnehmen und in den Audits regelmäßig angefragt werden. So werden Risiken und Chancen mit etwaigen Wechselwirkungen regelmäßig von den Verantwortlichen zu bewerten sein, und die erforderlichen Schlussfolgerungen getroffen werden müssen (PDCA Zyklus – PDCA = PlanDoCheckAct). Die revidierte Norm wird stärker die Regelung der Dienstleistungsprozesse im Kontext der Kundenorientierung bewirken, insofern wird der Anwendungsbereich erweitert. Information und Kommunikation sollen stärker in den Betrieben systematisiert werden.

Perspektivisch wird die Norm DIN ISO 9001 zu einem Integrierten Managementsystem entwickelt werden, das ist deutlich erkennbar.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

2.2 WOHNHEIME

Das Qualitätsmanagementsystem in den Wohnheimen für Menschen mit Behinderung

SYLQUE („System zur Leistungs- und Qualitätsbeschreibung, Qualitätsprüfung und Entgeltberechnung“) wurde bereits 1999 vom Deutschen Caritasverband als geeignetes Qualitätsmanagementverfahren den Einrichtungen der Behindertenhilfe empfohlen. In einem rund zweijährigen Prozess von 1999 bis 2001 wurden in intensiver Detailarbeit zentrale Strukturen und wichtige Prozesse der Arbeit in den Wohnheimen unter Einbeziehung aller Stakeholder erfasst und aufgearbeitet. Dabei wurde vom damaligen Qualitätsmanagementbeauftragten Theo Münker großen Wert auf die Sicherstellung einer hohen Prozessqualität gelegt, da in der Assistenz von Menschen mit Behinderungen individuelle Zufriedenheit sich nur bedingt messen lässt. Bis heute wird das Qualitätsmanagementsystem der Wohnheime bedarfsweise angepasst und weiter entwickelt. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht die tagesaktuelle Version von SYLQUE im Intranet zur Verfügung.

Anpassung und Fortschreibung des Qualitätsmanagementsystem SYLQUE

In 2014 wurden, neben kleineren notwendig gewordenen Aktualisierungen, vordringlich die Brandschutzordnung für drei Standorte der Wohnheime an aktuelle Standards angepasst und auch im Hinblick auf die Kontaktdaten aktualisiert. Diese Änderung wurde in einer Fortbil-

dungsveranstaltung in Zusammenarbeit mit der zuständigen Fachfirma für Arbeitssicherheit mit den Mitarbeitenden nachhaltig kommuniziert.

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Erarbeitung eines Beschwerdemanagements, das im Ergebnis als Kernprozess 4.9.1. die bereits bestehenden und funktionierenden Abläufe klar definiert. Eine Hauptaufgabe bestand hier vor allem darin, die Anschlussfähigkeit zu den Präventionskonzepten zu Gewalt- bzw. zu sexuellem Missbrauch herzustellen. Damit ist jetzt sichergestellt, dass in entsprechenden Krisenfällen klare Handlungskonzepte und Zuständigkeiten für eine schnellstmögliche Aufarbeitung vorliegen.

Ausblick 2015

Weiterhin behält die Behindertenhilfe den Druck des Qualitätsmanagement-Handbuchs fest im Blick. Aufgrund des starren Charakters einer Druckversion sollen bis dahin bestehende Dokumente vordringlich überarbeitet werden, um ein möglichst hohes Maß an Aktualität in die Druckversion mitzunehmen. Darüber hinaus arbeiten die definierten Gremien und Zirkel systemgetreu in gewohnter Weise an der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems, so dass die gelebte Praxis jederzeit in SYLQUE abgebildet wird und umgekehrt SYLQUE vollständig Anwendung findet.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Das Jahr 2014 war geprägt von einem allgemeinen Interesse der Öffentlichkeit an der Situation unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge (UMF), verbunden mit der Frage ihrer bestmöglichen Betreuung in den Einrichtungen der Jugendhilfe. Das war eine gute Gelegenheit für die Einrichtungen, ihre einschlägige mehrjährige Erfahrung zu reflektieren, ihre konzeptionelle Arbeit in diesem Bereich (auch unter dem Aspekt der Qualitätsentwicklung) strategisch auszuweiten und zu vertiefen und ihre gewonnenen Erkenntnisse in die fachliche Diskussion einzubringen. Im Jugendhilfeverbund St. Elisabeth Fulda wurden zwei weitere UMF-Wohngruppen in Bad Soden-Salmünster und Hilders eröffnet, in der Kinder- und Jugendhilfe Gertrudisheim Marburg wurden neue junge Flüchtlinge in die neue Außenwohngruppe „Gemoll“ mit integrativem Ansatz aufgenommen.

Externe Prüfberichte

Die gesetzliche Einführung der landesweiten Rahmenverträge zwischen öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe im Jahre 2001 verpflichtet die Vereinbarungspartner zur Unterzeichnung von Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen. In Folge des ab 1. Januar 2012 in Kraft getretenen Bundeskinderschutzgesetzes sind noch deutlichere Anforderungen an die Qualität der sozialpädagogischen Dienstleistung „Hilfe zur Erziehung“ gestellt worden. So erteilt das Hessische Sozialministerium gemäß § 45 SGB VIII einer Jugendhilfeeinrichtung nur dann eine Betriebserlaubnis für ein Hilfeangebot, wenn ein Konzept für den Schutz und die Partizipation der Kinder und Jugendlichen an der sie betreffenden

Maßnahme, mit einem besonderen Augenmerk auf das Beschwerdemanagement, vorliegt. Solche Konzepte und ihre Umsetzung haben die Einrichtungen 2014 beschäftigt, was zur Erteilung der entsprechenden Betriebserlaubnisse (s.o.) geführt hat. In der Kinder- und Jugendhilfe Haus „Carl Sonnenschein“ in Fritzlar wurde der Betrieb mehrerer Wohngruppen auf eine solidere finanzielle Basis gestellt, indem mit dem Jugendamt des Schwalm-Eder-Kreises neue Leistungs- und Entgeltvereinbarungen geschlossen wurden. Neben diesen Aspekten wurden durch die zuständigen Behörden diverse strukturelle Maßnahmen der Einrichtungen (Brandschutz, Hygiene, Trinkwasser, Arbeitssicherheit) ohne Beanstandung überprüft.

Laufende Gremienarbeit

Wie in den Vorjahren stand der Aufbau des einheitlichen Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2008, in das alle bisherigen und aktuell laufenden Ansätze der Qualitätsentwicklung integriert und weiter entwickelt werden können, für alle Einrichtungen im Fokus. Nach der erfolgreichen Erstellung der ersten Bestandteile zum Jahresende 2013 erwies es sich als notwendig, als nächsten Schritt das Geschaffene auf eine EDV-technisch solide Basis zu stellen, um die praktische Nutzbarkeit des Handbuchs als Arbeitsinstrument für den Alltag sicherzustellen. Dieser Prozess wird seinen Abschluss im ersten Quartal 2015 finden. Danach werden weitere Bestandteile erstellt werden können. Die Qualitätszirkel in den Einrichtungen haben weiter an der Gestaltung einzelner Prozesse gearbeitet und entsprechende Dokumente erstellt, die in die EDV-technische Struktur integriert werden sollen.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Gegenstand der Reflexion und Konzeption waren u.a. Partizipation in der Einrichtung, digitale Medien, Verselbstständigung, Hilfebeginn, Hilfeplangespräch, Medikamentengabe nach ärztlicher Verordnung, Hilfe-Ende. Ein wichtiges Thema der laufenden Gremienarbeit war die Einführung des Risikomanagements, das die Einrichtungen systematisch in Bezug auf ihre Zukunftsfähigkeit stärken soll. So wurden für das Ressort eine Anzahl wichtiger Risiken in den Bereichen Marktbeobachtung, Personalakquise und -entwicklung, Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorgaben identifiziert und diese ausführlich inklusive bereits/noch nicht beschlossener Maßnahmen analysiert und bewertet. Das Risikomanagement wird zu einem wichtigen und dauerhaften Baustein der Qualitätsentwicklung in den Caritas-Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

Ergebnisqualität und Lebensqualität in den Einrichtungen

Alle internen und externen Anforderungen an die Qualität der Hilfe zur Erziehung konvergieren inzwischen in Richtung einer stärkeren Kundenorientierung. So zielen alle Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems darauf, die Zufriedenheit der uns anvertrauten Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, jungen Mütter, ihrer Angehörigen und auch der Caritas-Partner zu sichern. Dafür ist ein breites Spektrum von Instrumenten im Einsatz. In der Kinder- und Jugendhilfe Haus „Carl Sonnenschein“ fand der gut etablierte Kindergipfel – inzwischen auf Anregung eines Mädchens in PARTI-Gipfel umbenannt – als Höhepunkt aller Prozesse im Bereich der Partizipation in einem noch feier-

licheren Rahmen als zuvor statt. Der „PARTI-Gipfel“ ist eine Veranstaltung des Heimrates im Haus „Carl Sonnenschein“, zu der knapp 100 Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Ehrengäste aus der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendlichenrecht in Hessen und dem Hessischen Sozialministerium, ebenso hochrangige Vertreter des Caritasverbandes für die Diözese Fulda am 7. Juli 2014 zusammen kamen. Inhalte der Veranstaltung waren neben dem Bericht über die Aktivitäten des vorausgegangenen Jahres und einem musikalischen Rahmenprogramm mehrere Berichte einzelner Bewohner: So berichtete ein 18-Jähriger über seine Teilnahme zusammen mit neun anderen Kindern und Jugendlichen aus ganz Deutschland am UN-Dialog zur Kinderrechtskonvention in Genf mit einem kritischen Blick auf die noch nicht umgesetzten Kinderrechte. Eine andere 18-jährige Bewohnerin erinnerte an das regionale Vorbereitungstreffen zum UN-Dialog im Herbst des vorangegangenen Jahres. Für sie als Flüchtling aus einem von Krieg geprägten Land sind es die Forderungen nach Asyl und Integration, die sie beschäftigten. Ein 15-jähriger Bewohner berichtete von der Kulturfahrt nach Berlin und dem Besuch des Deutschen Jugendhilfetages. Eine 17 Jahre alte Bewohnerin war auf der Ronneburg, wo sich einmal im Jahr Kinder und Jugendliche aus ganz Hessen zusammenfinden und darüber austauschen, wie mit ihren Rechten, aber auch mit ihren Pflichten in Einrichtungen umgegangen wird. Zu bestaunen war außerdem ein aus einem Holzstamm gebauter Wegweiser. Die „Orte“, zu denen die einzelnen Schilder zeigen, sind Verhaltensregeln, zum Beispiel: „Spielen ist meine Freizeit!“ „Wir lachen und provozieren uns nicht!“ „Meine Post öffne ich selbst!“ „Bei Entscheidungen, die mich betreffen, werde ich gefragt!“

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE



Foto: Pressefoto Jugendhilfe.

Im Jugendhilfeverbund St. Elisabeth Fulda ist die Lebensqualität immer ein wichtiges Thema des Qualitätsentwicklungsgesprächs mit den Vertretern der Jugendämter von Stadt und Landkreis. Grundlage dieses Gesprächs war 2014 der Qualitätsentwicklungsbericht 2012-2013, der neben statistischen Angaben zu jeder einzelnen Hilfemaßnahme auch eine quantitative und eine qualitative Erhebung der Kundenzufriedenheit enthält. Befragt wurden dafür 2012 bis 2013 alle Betroffenen Gruppen, die im Zusammenhang mit der Arbeit in die Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe stehen, also sowohl die Kinder und Jugendlichen selbst als auch die Eltern bzw. Sorgeberechtigten und die für die Planung der Hilfen zuständigen Mitarbeiter in den Jugendämtern.

Im Ergebnis, das auf 643 zurückgeleiteten Fragebogen basiert, konnte eine überwiegend große Zufriedenheit („zufrieden“ bzw. „sehr zufrieden“) festgestellt werden: In den einzelnen eben genannten Gruppen lag diese Zufriedenheit im Bereich der „Stationären Hilfen“ zwischen 70,87 und 98,25 Prozent, im teilstationären Bereich zwischen 82,86 und 98,08 Prozent. Im Bereich der ambulanten Hilfen lag das positive Signal der Zufriedenheit sogar zwischen 84,61 und glatten 100 Prozent. Dieses Votum kam übrigen von den Jugendlichen, die anderen „Bestwerte“ kamen bei der Stationären Hilfe vom Jugendamt und bei den teilstationären Hilfen von den Eltern und Sorgeberechtigten.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Neben den quantitativen Werten enthielt der Bericht auch eine Aufstellung der Argumente, mit denen die Befragten ihre Meinung untermauern und Dank, Lob, Kritik und Anregungen artikulieren.

In der Kinder- und Jugendhilfe „Gertrudisheim“ in Marburg fand im Rahmen eines Qualitätszirkels die Ausstrahlung einer Videodokumentation zur Partizipation und zur Zufriedenheit der Bewohner statt. Neben einem Bericht über die Aktivitäten des Heimrates kamen einzelne Bewohner zu Wort und konnten zu den oben genannten Themen ausführlich Stellung beziehen. Im Kern berichteten die Kinder und Jugendlichen darüber, dass sie sich in der Einrichtung sehr wohl fühlen, da sie ernst genommen

sehen und Entscheidungen beeinflussen können, die unmittelbar sie betreffen. Insbesondere konnten sie sich erfolgreich für eine bessere Handy-Regelung und mehr Fernsehprogramme einsetzen. Ein wichtiges Projekt des Heimrates für 2015 ist die Entwicklung einer Willkommensmappe.

Ausblick 2015

2015 wird die Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe ganz im Zeichen der Novellierung der DIN ISO 9001 und der daraus resultierenden Konsequenzen stehen, die sich aus der um weitere Komponenten ergänzten Fassung für die Gestaltung bzw. Aktualisierung der Prozesse ergeben.



Foto: Pressefoto Jugendhilfe.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER:

Caritasverband
für die Diözese Fulda e. V.

VERANTWORTLICH:

Dr. Markus Juch
Diözesan-Caritasdirektor

Autoren

ALTENHILFE:

Simone Müller
Referentin für Qualitätsentwicklung
Ressort Altenhilfe

BEHINDERTENHILFE - WERKSTÄTTEN:

Bernd Wystrach
Gesamtleiter Caritas Berufswege und Werkstätten
Beauftragter der Obersten Leitung (BOL) /
Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)

BEHINDERTENHILFE – WOHNHEIME:

Thomas Vogel
Beauftragter QM, stellv. Leiter der Wohnheime

JUGENDHILFE:

Dr. Urbain N'Dakon
Referent für Qualitätsentwicklung,
Qualitätskoordinator
Jugendhilfeverbund St. Elisabeth

REDAKTION:

Simone Müller
Meike Wenzel (Stabsstelle Vorstand)

ENDREDAKTION:

Dr. Christian Scharf
Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

BILDNACHWEIS:

Seite 1, 3, 12, fotolia.com
Seite 22, shutterstock.com

**GESTALTUNG
UND DRUCK:**



Juni 2015





BISTUM FULDA



Caritasverband für die Diözese Fulda e. V

Wilhelmstraße 2, 36037 Fulda

Telefon 0661 / 2428-0

www.caritas-fulda.de