

QUALITÄTSBERICHT 2015



BISTUM FULDA

CARITAS IM BISTUM FULDA

INHALTSVERZEICHNIS

	EDITORIAL	Seite 03
1.0	RESSORT ALTENHILFE	
1.1	Einrichtungen der Stationären Altenhilfe	Seite 04
1.2	Altenpflegeschule	Seite 10
2.0	RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE	
2.1	Berufswege und Werkstätten	Seite 12
2.2	Wohnheime	Seite 17
3.0	RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE	Seite 19
	IMPRESSUM	Seite 23



EDITORIAL



Seit Vorlage unseres Qualitätsmanagementberichts für das Geschäftsjahr 2014 hat sich in diesem Bereich wieder vieles getan. So wurde im September des neuen Berichtsjahres nach einer großen Revision die neue Norm DIN EN ISO 9001:2015 veröffentlicht, die für unser Qualitätsmanagement maßgeblich ist. Eine erste Prüfung zeigte interessante Neuerungen.

So wurden in die revidierte Norm moderne Managementansätze integriert. Der so genannte Stakeholder-Ansatz beispielsweise geht von der Annahme aus, dass langfristiger Unternehmenserfolg nur durch die Berücksichtigung unterschiedlichster Interessengruppen einer Organisation sichergestellt werden kann. Auch „Change Management“ und „Wissensmanagement“ wird ein größerer Stellenwert eingeräumt.

Des Weiteren bildet der sogenannte „risikobasierte Ansatz“ eine Forderung der DIN EN ISO 9001:2015. Risiken und Chancen zu erkennen, gehört heute zu den Grundlagen eines jeden guten Managements. Dieses Thema greift die neue Norm konsequent auf, d.h. der risikobasierte Ansatz findet sich konsequent in den Führungs-/Leistungs-/ und Unterstützungsprozessen wieder. Selbst die Durchführung risikobasierter Audits findet Einzug in die Norm.

Klar ist, dass die Qualitätsmanagementverantwortlichen in allen unseren Einrichtungen und Bereichen Gedanken und Arbeit aufwenden müssen, um der nun gültigen Norm in der Fassung vom Herbst 2015 gerecht zu werden. Insgesamt bedeutet die Revision nochmals eine Steigerung der Anforderungen. Gleichzeitig bietet das neue System jedoch mehr Flexibilität, das Qualitätsmanagement nach den bestehenden Rahmenbedingungen im Unternehmen zu optimieren.

Zum Stand unserer Arbeit an einem modernen und transparenten Qualitätsmanagement legen wir Ihnen diesen QM-Jahresbericht 2015 vor.

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

Das Qualitätsmanagement der stationären Altenhilfe im Caritasverband für die Diözese Fulda (DiCV) während des Jahres 2015 war geprägt durch die Vorbereitung auf zahlreiche Neuerungen und Projekte, welche in den nächsten Monaten und Jahren die tägliche Arbeit in diesem Bereich maßgeblich beeinflussen und verändern wird.

Zu nennen sind hier insbesondere:

1. Die Verabschiedung des zweiten Pflegeleistungsgesetzes (PSG II), dessen Kernstück die Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs zum 1. Januar 2017 darstellt. Mit dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff soll die bisherige Benachteiligung von Personen mit kognitiven Einschränkungen beseitigt werden. Damit verbunden ist die Einführung des „Neuen Begutachtungsassessments“ (NBA), bei dem künftig der Grad der Selbstständigkeit des Pflegebedürftigen ausschlaggebend ist und sich der Begriff der Pflegebedürftigkeit nicht mehr nur an den zu erbringenden Verrichtungen orientiert.
2. Die Teilnahme an dem durch das Bundesministerium für Gesundheit ins Leben gerufene Projekt „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation durch die Implementierung des neuen Strukturmodells“ mit dem Ziel, das überbordende Ausmaß an Dokumentationsaufgaben im Pflegealltag zugunsten von mehr Zeit für die zu betreuenden Menschen zu reduzieren.
3. Die Revision der DIN EN ISO 9001, welche in der neuen 2015 veröffentlichten Form vermehrt auf

die Integration moderner Managementansätze baut und zudem dem Bereich Risikomanagement durch Einbeziehung eines risikobasierten Ansatzes mehr Relevanz bietet.

Darüber hinaus wurden im Jahr 2015 laufende Projekte und die Arbeit in den Gremien weitergeführt, welche im Folgenden dargestellt werden sollen.

Projekt zur Erfassung der Lebens- und Ergebnisqualität

Die bereits im Jahr 2014 begonnene Teilnahme am Projekt „Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster (EQMS)“ wurde auch im Jahr 2015 weitergeführt. Im Rahmen dieses Projekts erfolgten im März und im September erneut Erhebungen der Ergebnis- und Lebensqualität von stationären Altenhilfeeinrichtungen des DiCV Fulda. Mittels einer Vollerhebung der aktuellen Bewohner-Situation anhand vorgegebener Indikatoren konnte so im Verlauf der täglichen Pflege ermittelt werden, wie effektiv die Einrichtung pflegerische Maßnahmen einsetzt, und ob dies zum gewünschten positiven Versorgungsergebnis führt.

Im Vergleich zum Vorjahr konnten hier die Einrichtungen des DiCV Fulda die im Schnitt schon sehr guten Ergebnisse noch optimieren. Insbesondere der Erhalt von Mobilität, Freiheitsförderung durch gezielte Einbindung von Alternativen zu freiheitsentziehenden Maßnahmen, sowie die Bereiche Schmerzmanagement, Sturz- und Dekubitusprophylaxe führten in vielen Einrichtungen zu überdurchschnittlich guten Ergebnissen.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Neben der regulären Erhebung der Ergebnisqualität wurde im April 2015 zusätzlich eine groß angelegte Angehörigen- und Bewohner-Befragung im Rahmen des Projektes „EQMS“ durchgeführt.

Hierzu wurde allen Angehörigen ein standardisierter Fragebogen ausgehändigt und Bewohner mittels strukturierter Interviews zu Ihrer persönlichen Zufriedenheit mit den Bereichen Pflege und Betreuung, Küche, Hauswirtschaft und Service befragt.

Die Ergebnisse hierbei sind über alle Einrichtungen verteilt ebenfalls sehr positiv zu bewerten. So würden beispielsweise 95 Prozent aller Bewohner und Angehörigen die Einrichtungen der stationären Altenhilfe im Caritasverband weiterempfehlen. Auch der generell sehr respektvolle Umgang mit den Bedürfnissen der Bewohner, die pflegerische und soziale Betreuung sowie die gute Speisen- und Getränkeversorgung innerhalb der Einrichtungen wurden besonders positiv hervorgehoben.

Re-Zertifizierung der stationären Altenhilfe des DiCV Fulda



Nach der Erst-Zertifizierung im Jahr 2012 erfolgte in der Caritas-Altenhilfe im Frühjahr 2015 die erfolgreiche Re-Zertifizierung.

Das nun neu erteilte Zertifikat hat wieder drei Jahre Gültigkeit.

Exemplarisch vor Ort überprüft wurden bei dieser Re-Zertifizierung die Qualitätsstandards in den drei Einrichtungen Seniorenhaus St. Bonifatius in Kassel, Caritas Pflege- und Taubblindenheim in Hilders sowie Caritas Altenpflegeheim St. Martin in Bad Orb. Auch das Ressort Altenhilfe in der Fuldaer Caritas-Zentrale wurde dem Re-Zertifizierungsaudit unterzogen.

In der zusammenfassenden Bewertung des TÜV Hessen, der die Re-Zertifizierung vornahm, bestätigte dieser der Caritas Altenhilfe, dass alle Einrichtungen der stationären Altenpflege im Caritasverband der Diözese Fulda nach dem gleichen, wirksamen Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001:2008 arbeiten. Die zentrale Steuerung erfolge dabei über das Ressort Altenhilfe und die zuständige Referentin für Qualitätsentwicklung. Der TÜV lobte dabei das hohe Niveau der Kundenzufriedenheit, die erkennbar im Mittelpunkt aller Tätigkeiten der Caritas-Altenhilfe stünde.

REZERTIFIZIERUNG

Top-Pflegeheime

Auch im Jahr 2015 konnten drei Einrichtungen der stationären Altenhilfe den begehrten Titel „Top-Pflegeheim in Deutschland“ erringen, welcher regelmäßig durch das Magazin Focus verliehen wird. In einem Focus-Spezial zum Thema „Leben und Wohnen im Alter“, das im November 2015 erschien, wurden dieses Mal die Caritas-Einrichtungen St. Josef in Fulda, St. Marien in Homberg (Efze) und St. Vinzenz in Eschwege als Top-Pflegeadressen in Deutschland aufgeführt.

1.0 RESSORT ALTENHILFE



Durchweg beurkundete Qualität bei der Re-Zertifizierung: Entspannte Runde mit Vorstandsvertretern, Aufsichtsratsvorsitzendem, Ressortleitung und Einrichtungsleitern.

Nach eigener Auskunft des Focus basieren die von der Zeitschrift ermittelten Top-Pflegeadressen in Deutschland auf einer Befragung von 5.320 Heimleitern deutschlandweit und einer Kooperation des Focus mit pflege.de, über die dem Magazin aktuelle statistische Daten sowie Interviews mit Vertretern aus der Pflegebranche zur Verfügung standen.

Aktuelle MDK - Prüfergebnisse

Auch 2015 fanden die Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen (MDK) in allen Einrichtungen der stationären Altenhilfe regelhaft nach § 115 Abs. 1a SGB XI statt. Die Ergebnisse für die Caritas-Einrichtungen waren, wie auch in den vorangegangenen Jahren, durchgängig positiv.

Geprüft wurden pro Einrichtungen insgesamt 77 Qualitätskriterien. Zur Zufriedenheit mit der erbrachten Versorgungsqualität wurden zudem stichprobenhaft Bewohner der Einrichtungen befragt.

Die Einzelergebnisse der Einrichtungen aus dem Jahr 2015 sind den nachfolgenden Übersichten zu entnehmen:



„Die wiederholte Aufnahme unserer Häuser in Fulda, Homberg und Eschwege in die Focus-Bestenliste zeigt, dass Pflegequalität bei uns einen sehr hohen Stellenwert genießt“, unterstreicht Caritasdirektor Juch – auf dem Foto mit dem Einrichtungsleiter des ausgezeichneten Fuldaer Altenpflegeheims St. Josef, Oliver Trousil, und der QM-Beauftragten der Altenhilfe, Simone Müller.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Prüfergebnis: Stand Januar 2015

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
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas Altenpflegeheim St. Josef

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsvereinbarung erstellt.

Buseckstr. 14, 36043 Fulda - Tel.: 0661 / 3801 - 0 - Fax: 0661 / 3801 - 380
st.josefsheim@caritas-fulda.de - www.josefsheim-fulda.de

Pflege und medizinische Versorgung	Umgang mit demenziellen Beschwerden	Soziale Betreuung und Alltagserhellung	Wohnen, Versorgung, Gesundheit und Hygiene	Gesamtergebnis	Fachärztliches Expertenurteil	Befragung der Bewohner
1,1 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut

Prüfergebnis: Stand Januar 2015

Seniorenhaus „St. Bonifatius“
Bürgstraße 28
34125 Kassel

Tel.: 0561 / 8798-60
Fax: 0561 / 8798-66
info@seniorenhaus-kassel.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Seniorenhaus St. Bonifatius

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsvereinbarung erstellt.

Bürgstr. 28, 34125 Kassel - Tel.: 0561-879860 - Fax: 0561-879866
info@seniorenhaus-kassel.de - seniorenhaus-kassel.de

Pflege und medizinische Versorgung	Umgang mit demenziellen Beschwerden	Soziale Betreuung und Alltagserhellung	Wohnen, Versorgung, Gesundheit und Hygiene	Gesamtergebnis	Fachärztliches Expertenurteil	Befragung der Bewohner
1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut

Prüfergebnis: Stand Februar 2015

Caritas Altenpflegeheim „St. Martin“
Frankfurter Straße 4
63619 Bad Orb

Tel.: 06052/9156-5
Fax: 06052/9156-80
st.martin@caritas-fulda.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas-Altenpflegeheim St. Martin

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsvereinbarung erstellt.

Frankfurter Str. 4, 63619 Bad Orb - Tel.: 06052-915680 - Fax: 06052-915680
st.martin@caritas-fulda.de - www.caritas-fulda.de

Pflege und medizinische Versorgung	Umgang mit demenziellen Beschwerden	Soziale Betreuung und Alltagserhellung	Wohnen, Versorgung, Gesundheit und Hygiene	Gesamtergebnis	Fachärztliches Expertenurteil	Befragung der Bewohner
1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut

Prüfergebnis: Stand September 2015

Caritas Altenpflegeheim „St. Marien“
Ziegenhainerstraße 20
34576 Homberg/Efze

Tel.: 05681 / 9938-0
Fax: 05681 / 9938-16
st.marien@caritas-fulda.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Alten- und Pflegeheim St. Marien

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsvereinbarung erstellt.

Ziegenhainer Straße 20, 34576 Homberg - Tel.: 05681-99380 - Fax: 05681-993816
st.marien@caritas-fulda.de - www.marien-homberg.de

Pflege und medizinische Versorgung	Umgang mit demenziellen Beschwerden	Soziale Betreuung und Alltagserhellung	Wohnen, Versorgung, Gesundheit und Hygiene	Gesamtergebnis	Fachärztliches Expertenurteil	Befragung der Bewohner
1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Prüfergebnis: Stand September 2015

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas Alten- und Pflegeheim St. Bonifatius

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsverordnung erstellt.

St. Michael-Str. 8a, 35260 Stadallendorf | Tel.: 06428 9230-0 | Fax: 06428 9230-95
 st.bonifatius@caritas-fulda.de | www.st.bonifatius-stadallendorf.de

Kategorie	Ergebnis	Skala
Pflege und medizinische Versorgung	1,3	sehr gut
Umgang mit demenziellen Beschwerden	1,0	sehr gut
Soziale Betreuung und Aktivitätsförderung	1,0	sehr gut
Wohnen, Pflege und Raumumgebung	1,0	sehr gut
Gesamtergebnis	1,1	sehr gut
Sachkundenote	1,2	sehr gut
Befragung der Bewohner	1,1	sehr gut

Prüfergebnis: Stand Oktober 2015

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas Pflege- und Taubblindenheim Horbert Nellessen

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsverordnung erstellt.

Finkenweg 13, 36115 Hilders | Tel.: 06681/9607-0 | Fax: 06681/9607-16
 taubblindenheim@caritas-fulda.de | www.taubblindenheim-fulda.de

Kategorie	Ergebnis	Skala
Pflege und medizinische Versorgung	1,0	sehr gut
Umgang mit demenziellen Beschwerden	1,0	sehr gut
Soziale Betreuung und Aktivitätsförderung	1,0	sehr gut
Wohnen, Pflege und Raumumgebung	1,0	sehr gut
Gesamtergebnis	1,0	sehr gut
Sachkundenote	1,2	sehr gut
Befragung der Bewohner	1,0	sehr gut

Prüfergebnis: Stand November 2015

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014
Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas-Altenzentrum St. Vinzenz

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflegeeinrichtungsverordnung erstellt.

Moritz-Werner-Str. 12-14, 37269 Eschwege | Tel.: 05651-2284-101 | Fax: 05651-2284-111
 st.vinzenz@caritas-fulda.de | www.vinzenz-eschwege.de

Kategorie	Ergebnis	Skala
Pflege und medizinische Versorgung	1,3	sehr gut
Umgang mit demenziellen Beschwerden	1,0	sehr gut
Soziale Betreuung und Aktivitätsförderung	1,0	sehr gut
Wohnen, Pflege und Raumumgebung	1,0	sehr gut
Gesamtergebnis	1,1	sehr gut
Sachkundenote	1,2	sehr gut
Befragung der Bewohner	1,0	sehr gut

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Freiwillige Qualitätsprüfung „Grüner Haken“

Altenpflegeeinrichtungen können sich zusätzlich zu den gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollen auch einer freiwilligen Qualitätsprüfung durch die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) unterziehen. Deren bundesweit bekanntes Qualitätszeichen „Grüner Haken“ wird Einrichtungen verliehen, die sich freiwillig einer Begutachtung durch geschulte Ehrenamtliche unterziehen.

Dabei geht es vor allem darum sichtbar zu machen, ob die geprüften Einrichtungen 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 DiCV Fulda haben sich 2015 dieser Prüfung unterzogen und das Gütesiegel „Grüner Haken“ mit einer Gültigkeit von zwei Jahren erhalten:

Caritas Altenzentrum „St. Vinzenz“, (Eschwege)
Geprüft: 18.03.2015

Caritas Pflegeheim „Herbert Nellessen“,
Taubblindenheim, (Hilders-Steinbach)
Geprüft: 28.03.2015

Die Zertifikatsgültigkeit der restlichen stationären Altenhilfeeinrichtungen besteht noch bis in das Jahr 2016, so dass diese sich dann im neuen Jahr einer erneuten Prüfung unterziehen müssen.

Laufende Gremienarbeit

Im Rahmen der laufenden Gremienarbeit im Qualitätsmanagement der stationären Altenpflegeeinrichtungen wurden 2015 bereits Vorarbeiten zur Umsetzung der nun anstehenden Großprojekte getroffen: Auf der Agenda stehen bedingt durch Gesetzesvorhaben der Regierung die Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes sowie die Entbürokratisierung der Pflegedokumentation. Außerdem erfolgte eine Revision der DIN EN ISO 9001, die sich ebenfalls auswirken wird. Darüber hinaus bestand die QM-Hauptarbeit darin, das mittlerweile stabile Qualitätsmanagementsystem der Caritas-Altenhilfe und seine Prozesse auf den „Prüfstand“ zu nehmen und – wo nötig – zu verschlanken.

In den Qualitätszirkeln „Pflege & Betreuung“ sowie „Küche & Service“ wurden dabei zahlreiche Prozesse und Verfahren für alle Einrichtungen der stationären Altenhilfe erarbeitet bzw. modifiziert.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Schwerpunktt Themen waren dabei die Beschreibung und die Überarbeitung der Verfahren zum Umgang mit Medizinprodukten, die Fertigstellung und Einführung des Konzeptes Freiheitsfördernde und -erhaltende Maßnahmen (FörderM), der Erstellung einer HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Risikoanalyse für den Bereich der Großküchen sowie die Erarbeitung erster Verfahrensanweisungen einrichtungsinterner Verwaltungsprozesse.

Ausblick

Wie bereits eingangs beschrieben, werden in den kommenden Jahren zahlreiche Neuerungen und Projekte die Arbeit des Ressorts Altenhilfe und der angeschlossenen Einrichtungen der stationären Altenhilfe vor entsprechende Herausforderungen stellen.

Der angestrebte Paradigmenwechsel in der Dokumentationspraxis geht dabei ganz wesentlich mit der Stärkung der fachlichen Kompetenz von Pflegefachkräften einher, welche durch einen engmaschigen Schulungsplan in den Jahren 2016 und 2017 gefestigt werden soll.

Im November 2015 fiel hierzu mit dem Kick-Off des Projektes „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation und Implementierung des neuen Strukturmodells“ bereits der Startschuss für die Teilnahme der stationären Einrichtungen der DiCV-Altenhilfe.

Parallel hierzu werden in das vorhandene Qualitätsmanagement die Neuerungen der DIN EN ISO

9001 im Rahmen der laufenden Gremienarbeit eingearbeitet werden.

1.2 CARITAS ALTENPFLEGESCHULE

Parallel zum Ressort Altenhilfe des DiCV Fulda erfolgte im Geschäftsjahr 2015 das zweite externe Audit durch den TÜV Hessen auch bei der Altenpflegeschule.

Die Auditorin des TÜV Hessen überzeugte sich durch stichprobenartige Überprüfungen einzelner Prozesse und der Untersuchung einer Maßnahme davon, dass die Vorgaben der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) für Bildungsträger eingehalten und implementiert werden. Es konnten diesbezüglich von Seiten des TÜV Hessen keine Mängel oder Kritikpunkte festgestellt werden.

Unter anderem spiegelte sich diese Tatsache bereits in den positiven Feedbackauswertungen aller Lehrkräfte in allen Kursen wieder. Vergleichbar positive Ergebnisse konnten in der Feedbackauswertung bezüglich der gesamten Ausbildung von den Examenlehgängen erzielt werden.

Um den Verbleib der Schülerinnen und Schüler nach der Ausbildung im Beruf und damit deren positive Arbeitsplatzvermittlung beurteilen zu können, erfolgte – nach vorheriger Zustimmung – drei Monate nach Beendigung der Ausbildung eine telefonische Befragung der Schülerschaft hinsichtlich ihrer Anschlussanstellung. Hierbei konnte festgestellt werden, dass die Absolventen der Caritas Altenpflegeschule des DiCV Fulda zu 100 Prozent in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen wurden.

1.0 RESSORT ALTENHILFE

Die weitere Entwicklung

Im Focus des Jahres 2016 wird für die Altenpflegeschule das Thema „Generalisierte Pflegeausbildung“ stehen. Der Deutsche Caritasverband begrüßt den entsprechenden Referentenentwurf zu einem einheitlichen Pflegeberufsgesetz. Eine generalisierte Ausbildung ermöglicht den künftigen Pflegefachfrauen und Pflegefachmännern den Einsatz in der Altenpflege, der Krankenpflege und der Kinderkrankenpflege.

Damit kommt die generalisierte Pflegeausbildung dem dringenden Bedarf nach, die Fachkräfte auf

die Herausforderungen des überall im Gesundheitswesen verifizierbaren demografischen und epidemiologischen Wandels vorzubereiten. Sie steigert die Attraktivität des Pflegeberufs und macht die Ausbildung im europäischen Kontext vergleichbarer.

Für die Altenpflegeschule ergeben sich hieraus allerdings Herausforderungen, die genau in den Blickpunkt genommen werden müssen, um künftig auf dem Bildungsmarkt in Konkurrenz mit anderen Anbietern bestehen bleiben zu können.



Abschlussfeier 2015: Die Caritas Altenpflegeschule entlässt jedes Jahr volle Kurse gut ausgebildeter, examinierter Altenpflegerinnen und Altenpfleger sowie Altenpflegehelferinnen und Altenpflegehelfer.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

2.1 BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN

Caritas Werkstätten vor der großen Revision der DIN EN ISO 9001

Im November 2015 wurde der neue „International Standard“ der DIN EN ISO 9001:2015 nach der sog. Großen Revision veröffentlicht und ist in Kraft getreten.

Demzufolge ist seitdem auch das Qualitätsmanagementsystem der Caritas Berufswege und Werkstätten der veränderten Norm anzupassen.

Seit über zehn Jahren arbeiten die Caritas Werkstätten Fulda mit der BSI Group Deutschland GmbH in Frankfurt zusammen, um ihre Abläufe und Prozesse nach der Norm DIN ISO 9001 zu zertifizieren. Nach der dritten erfolgreichen Re-Zertifizierung 2014 erfolgte im Juli des Berichtsjahres ein Überwachungsaudit durch BSI. Gesamtwerkstättenleiter Bernd Wystrach begleitete den neuen Auditor Claus Czerny bei seinem Audit in die Einrichtungen St.-Vinzenz-Straße 52, Schloss Haselstein und Carisma.

Im Rahmen des Wiederholungsaudits lernte der neue Auditor für die Caritas Berufswege erstmals die Organisationsabläufe und Arbeitsprozesse in den Einrichtungen kennen.

Czerny, ein international erfahrener Auditor, konnte sich in den Gesprächen mit den Einrichtungsleitern, den Sozialdiensten und den Fachkräften in den Gruppen ein Gesamtbild von der Aufgabenstellung der Caritas Berufswege und Werkstätten verschaffen.

Seine Feststellung etwa, dass die Prüfung der sog. Ortsbeweglichen Elektrogeräte nicht rechtzeitig erfolgte (Überschreitung der Frist um ein

bis drei Monate), führte zur Dokumentation einer Nebenabweichung. Die festgestellte Nebenabweichung wurde zeitnah bearbeitet, indem alle Ortsbeweglichen Elektrogeräte geprüft wurden. BSI wurde Anfang September die abschließende Bearbeitung der Nebenabweichung mitgeteilt.

Die Abläufe in den Rehabilitationsprozessen in den Einrichtungen aber auch die Arbeit von Caritas Berufswege mit der Fachstelle für berufliche Integration überzeugten Auditor Czerny, und er bestätigte in seinem Bericht, dass die komplexe Aufgabenstellung und Dienstleistung der Werkstätten im Allgemeinen zielorientiert zu hervorragenden Ergebnissen in der Qualität der Arbeit, sowohl in der pädagogischen Betreuung wie auch in der Produktion in den Arbeitsgruppen, führen.

Im Jahr 2015 fanden, der Regel gemäß und wie geplant, zwei Interne Audits statt, die sich mit einzelnen Aspekten wie den Reha-Prozessen, den Produktionsabläufen, der Arbeitssicherheit, dem Arbeitsschutz sowie den Fahrdiensten beschäftigten.

Das Zertifikat nach DIN ISO 9001 von BSI hat noch eine Gültigkeit bis Ende Juli 2017.

Zertifizierung nach Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV)

Mit der Zertifizierung gemäß der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) im Jahre 2012 hat sich der Caritasverband für die Diözese Fulda in der Region Fulda als Bildungsträger qualifiziert. Nach der erfolgreichen Erst-Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems für die Berufsbildungsbereiche nach

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

AZAV durch ZDH-Zert, Bonn stand nach einem Dreijahreszeitraum für die Caritas Werkstätten im Juni 2015 die erste Re-Zertifizierung dieses Qualitätsmanagementsystems an.

Mit den zwischenzeitlichen Überwachungsaudits in 2013 und 2014 wurde die praktische Anwendung des Durchführungskonzeptes für die Berufsbildungsbereiche von ZDH-Zert nach der Organisationsanweisung / Prozessbeschreibung in den Blick genommen und die Umsetzung bewertet. Diese bisherigen Überwachungsaudits wurden zur vollen Zufriedenheit des Zertifizierers durchgeführt. So konnte durch Dipl. Ing. Werner Dzieia bestätigt werden, dass die Abläufe und Prozesse in den Berufsbildungsbereichen beherrscht werden und zielführend geregelt sind.

Es zeigte sich dabei auch im Rahmen dieser ersten Re-Zertifizierung in 2015, dass nach nur drei Jahren das mit der Agentur für Arbeit vereinbarte Durchführungskonzept für die Berufsbildungsbereiche an allen Standorten der Caritas Berufswege, d.h. in den Einrichtungen St.-Vinzenz-Straße 52, im Schloss Haselstein und bei Carisma (mit Carisma media) verlässlich umgesetzt ist und in der Qualität gesichert durchgeführt wird. Auditor Dzieia konnte sich dabei in allen Einrichtungen davon überzeugen, dass die Vorgaben der AZAV praktiziert und eingehalten werden.

Mit Datum 7. August 2015 wurde von ZDH-Zert die erfolgreiche Re-Zertifizierung mit entsprechender Urkunde bescheinigt. Das Zertifikat hat eine Gültigkeit bis zum 28. Juli 2020, also nun sogar für einen Zeitraum von fünf Jahren. Bis dahin finden jährlich die regelmäßigen Überwachungsaudits statt.



Mit unterstützender Kommunikation individuelle Wege der Verständigung ermöglichen: In Rahmen von Schulungen machten sich Mitarbeiter der Caritas Behindertenhilfe auch mit der Gebärdensprache vertraut.

Überwachungsaudits der Wäschereien der Caritas Werkstätten in 2015

Im Jahre 2015 wurden in beiden Wäschereien der Caritas Werkstätten in Fulda, Ratgarstraße 13, und auf Schloss Haselstein jeweils Überwachungsaudits wieder ohne Beanstandung durch ASUC erfolgreich durchgeführt.

Laufende Gremienarbeit und Qualifizierung der Fachkräfte im QM

Mit dem eingeführten Qualitätsmanagementsystem und den Zertifizierungen verpflichteten sich die Caritas Werkstätten zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Aus diesem Grund wurden auch im Juni und November 2015 wieder zwei Interne Audits von geschulten Fachkräften durchgeführt.

Fünf Fachkräfte aus den verschiedenen Werkstätten sind für die Durchführung von Internen Audits qualifiziert und auditieren regelmäßig, aber wechselnd in der Zuständigkeit, alle Einrichtungen.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Die Ergebnisse werden in Protokollen dokumentiert, welche anschließend jeweils vom Auditleiter ausgewertet werden.

Gegebenenfalls erfolgt im Anschluss dann die Beauftragung von erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen. Der Beauftragte der Obersten Leitung (BOL) überprüft schließlich die Umsetzung und den Abschluss der angeregten Maßnahmen.

Alle Internen Auditoren – so ergab ein Rückkopplungsgespräch – empfinden die Tätigkeit in dieser Funktion als wichtig und für die eigene Professionalität als Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung als bereichernd.

Durch die Internen Audits haben die Fachkräfte Einblick in andere Arbeitsbereiche der Caritas Werkstätten und können dadurch auch die eigene Arbeit auf dem Hintergrund der gewonnenen Erfahrungen reflektieren. Auch 2015 absolvierte ein Mitarbeiter die Qualifikation zum Internen Auditor bei BSI.

Der BOL für das Qualitätsmanagementsystem der Caritas Berufswege besuchte 2015 zwei Fortbildungsveranstaltungen zur Erlangung der erforderlichen Qualifikationen im Zuge der Begleitung der sog. Großen Revision zur aktualisierten Norm DIN EN ISO 9001:2015.

Die Qualitätsgruppe der Caritas Berufswege hat sich im Dezember 2015 (zum 60. Mal) getroffen, um verschiedene Veränderungen im Qualitätsmanagementsystem zu besprechen und – soweit erforderlich – zu beschließen.

Insbesondere wurden in dem gemeinsamen Gespräch die neue „High Level Structure“ nach der „Großen Revision“ der DIN EN ISO 9001:2015

und die daraus resultierenden erforderlichen Veränderungen des Qualitätsmanagementsystems der Caritas Werkstätten besprochen.

Die wichtigsten Änderungen sind:

- die grundsätzlich stärkere Gewichtung der Verantwortung der Führung/Leitung (Stichwort: Integriertes Managementsystem),
- neue Struktur/Gliederung der Norm(High Level Structure),
- QM-Beauftragte werden nicht mehr ausdrücklich verlangt (Bernd Wystrach wird aber vorläufig weiterhin diese Aufgabe wahrnehmen),
- neue Begrifflichkeiten wie „Dokumentierte Informationen“ und „Extern bereitgestellte Produkte/Dienstleistungen“ sind einzuführen,
- neue Forderung (sehr wichtig)/neues Kapitel: „Strategische Analyse/Ausrichtung“,
- Erweiterung zum sog. Stakeholder-Ansatz, d.h. Benennung und Bearbeitung von Risiken und Chancen,
- erweiterte Prozessorientierung (ist nach Ermessen des QM-Beauftragten bei den Caritas Werkstätten bereits sehr ausgeprägt),
- die Ressource „Wissen der Organisation“ mit den Erhaltungsstrategien ist neu zu beschreiben.

Arbeitsgruppen werden zur Umsetzung voraussichtlich nicht erforderlich sein, vielmehr sollen die Werkstätten-Konferenzen im Laufe des Jahres 2016 themenzentriert entsprechend genutzt werden. Anlassbezogen wird dann die Qualitätssteuerungsgruppe zur Verabschiedung der Veränderungen einberufen. Erklärtes Ziel ist es, die Umstellung bis Anfang 2017 abzuschließen und die Zertifizierung im Rahmen der Re-Zertifizierung nach der neuen Norm im Juni 2017 zu erreichen.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Managementreview 2015

In der Werkstätten-Konferenz vom Dezember wurde mit allen Einrichtungsleitern das jährliche Managementreview besprochen. Insbesondere wurde die Umsetzung der vereinbarten Qualitätsziele bewertet. Zwei Ziele wurden, begründet und nachvollziehbar, nicht erreicht. Im Übrigen konnten die gesteckten Ziele realisiert und zeitgerecht umgesetzt werden.

Befragung der Mitarbeiter/innen mit Behinderungen (Nutzerbefragung)

Nutzerbefragungen der Beschäftigten fanden im Berichtsjahr 2015 nicht statt, diese sind erst wieder für 2017 vorgesehen.

Die Einrichtungsleiter führten jedoch auch in 2015 die geforderten regelmäßigen individuellen Mitarbeitergespräche durch. Aus dem jährlichen Gespräch mit der Küchenleitung des Altenheimes St. Josef, das gemeinsam mit Vertretern des Gesamtwerkstatrates und dem Gesamtwerkstättenleiter im Altenpflegeheim St. Josef stattgefunden hat, gab es zudem Anregungen zur Essensversorgung. Die Arbeit der Werkstatträte wird im Allgemeinen als positiv bewertet, so ein Resümee aus dem Jahresabschlussgespräch des Gesamtwerkstatrates mit dem Gesamtwerkstättenleiter. Das Jahresabschlussgespräch zur Arbeitssicherheit (ASA) fand ebenfalls im Dezember gemeinsam mit ASUC (Unternehmen für betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung) und den Einrichtungsleitern statt. Im Rahmen einer Allgemeinen Gefährdungsanalyse wird im Jahr 2016 eine anonymisierte Befragung der angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ASUC

stattfinden, um mögliche psychische Belastungsfaktoren an Arbeitsplätzen frühzeitig zu erkennen.

Qualitätsziele/Unternehmensziele 2016

In der gemeinsamen Werkstättenkonferenz am 16.12.2015 wurde ein erster Entwurf für die Qualitätsziele 2016 vereinbart, die sollen in der Besprechung am 19. Januar 2016 verabschiedet werden. Die Qualitätsziele sind als Unternehmensziele im Sinne der Norm zu verstehen, sie werden jeweils in den Einrichtungen unter Beteiligung des Gesamtwerkstatrates und der MAV vorbereitet.

Ausblick

Für den 28. Juni 2016 wurde das jährliche Überwachungsaudit nach AZAV an den Standorten der Berufsbildungsbereiche in der St.-Vinzenz-Straße 52, in Schloss Haselstein und bei Carisma in Maberzell mit Dipl. Ing. Werner Dzieia von ZDH-Zert, Bonn, vereinbart. Ebenso bereits vereinbart wurde mit der Zertifizierungsgesellschaft BSI und dem Auditor Claus Czerny für den Zeitraum vom 29. bis 30. Juni 2016 das nächste Überwachungsaudit nach DIN ISO 9001:2008 für alle Standorte. Vorbereitend findet Anfang Juni 2016 ein umfassendes Systemaudit, einschließlich AZAV in allen Einrichtungen statt.

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) arbeitete seit dem Jahr 2013 an einer umfassenden Revision der DIN ISO 9001, insbesondere auch um eine Vereinheitlichung der Struktur der verschiedenen DIN Normen zu erreichen. Die revidierte Norm wurde im November 2015 als DIN ISO 9001:2015 bekannt gegeben.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Verbindlich umzusetzen ist diese von dem internationalen Gremium unter maßgeblicher Beteiligung von BSI aktualisierte Neufassung bis 2018 (mit einer Übergangsfrist von drei Jahren).

Die Überarbeitung der Norm hat strukturelle Veränderungen in der DIN ISO 9001 zur Folge. Das Risikomanagement wird einen bedeutenderen Raum in der neuen Norm einnehmen und in den Audits regelmäßig thematisiert 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). Die revidierte Norm soll stärker die Regelung der Dienstleistungsprozesse im Kontext zur Kundenorientierung bewirken. Information und Kommunikation sollen stärker in den Betrieben systematisiert werden.

Perspektivisch wird die Norm DIN ISO 9001:2015 in den Caritas Werkstätten bzw. bei Caritas Berufswege zur Herausbildung eines Integrierten Managementsystems beitragen. Dementsprechend werden die Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation, d.h. in den Werkstätten im Sinne der Norm konkretisiert werden müssen.

Es werden neue Begrifflichkeiten eingeführt bzw. bestehende angepasst. Die Strategische Analyse führt zu einer klareren Beschreibung der Ausrichtung der Aufgabenstellung der Caritas Werkstätten als anerkannte Einrichtung der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen. Dazu gehören besonders das Selbstverständnis der Organisation und ihres Kontextes. Die relevanten „interessierten Parteien“ sind ausdrücklich zu benennen – zwar haben die Werkstätten diese bereits be-

nannt, es sind aber die Anforderungen im Sinne der Ansprüche der „Stakeholder“ noch konkreter herauszustellen und zuzuordnen. Besonderes Augenmerk wird auf die Frage der Identifizierung und des Umganges mit Risiken und Chancen sowie deren Wirksamkeit gelegt werden müssen! Dazu gehören z.B. eine Stärken-Schwächen-Analyse und eine Prozessanalyse nach dem „Turtle-Prinzip“. Die neue Norm verlangt, Bewusstsein z.B. für die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele, zur kontinuierlichen Verbesserung und zu möglichen Folgen der Nichterfüllung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu schaffen.

Nicht zuletzt wird mit dem Qualitätsmanagementsystem der Zukunft strukturell sicher gestellt werden müssen, dass Wissen innerhalb der Organisation gefördert, d.h. vermittelt wird und aufrecht erhalten bleibt.

Wie misst man Teilhabe in der Eingliederungshilfe?

Trotz der Etablierung von hilfreichen Qualitätsmanagementsystemen in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe wird eine „echte“ Bewertung des Qualitätsgeschehens in der Fachwelt nach wie vor als schwierig betrachtet, da der Focus hierbei nach Meinung der Fachleute verstärkt auf die „Selbstbestimmte Teilhabe“ gerichtet werden müsste.

Aus diesem Grund hat die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege das mehrjährige, von der Aktion Mensch geförderte Projekt:

„Wie misst man Teilhabe in der Eingliederungshilfe?“, durchgeführt (www.bagfw.de/qualitaet/wie-misst-man-teilhabe-in-der-eingliederungshilfe).

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Aus den Projektergebnissen wird deutlich, dass eine selbstbestimmte Teilhabe eher gelingen kann, wenn Einrichtungen und Dienste personenzentriert arbeiten. Zu den häufigsten Teilhabewünschen der Nutzer zählten die Freizeit, Freunde und Familie, Gesundheit, Wohnen, Lernen und Arbeiten. Als zentraler Faktor für den Erfolg von Teilhabeprozessen wurde die Motivation der Nutzer benannt. In der Fachöffentlichkeit besteht breiter Konsens darüber, dass die Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe personenzentriert erfolgen soll.

Die Einrichtungen und Dienste der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie Fulda arbeiten bereits seit 2009 nach dem erprobten Modellprojekt der „Personenzentrierten Steuerung der Eingliederungshilfe in Hessen (PerSEH)“ mit dem dafür entwickelten Instrument zur individuellen Teilhabeplanung (ITP Hessen).

Dominique Vilmin

(Ressortleiter Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie Fulda)

2.2. WOHNHEIME

Das QM-System in den Wohnheimen für Menschen mit Behinderungen

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 sich in der Assistenz von Menschen mit Behinderungen individuelle Zufriedenheit nur bedingt messen lässt. Bis heute wird das QM-System der Wohnheime bedarfsweise angepasst und weiterentwickelt. Dabei lässt sich die papiergebundene Form nur bedingt pflegen, allen Mitarbeitern steht die tagesaktuelle Version jederzeit im Intranet zur Verfügung.

Anpassung und Fortschreibung des QM-Systems SYLQUE

Auch 2015 bedurfte das QM-System einer intensiven Fortschreibung. Da durch den Paradigmenwechsel hin zu Personenzentrierung und Inklusion die Integrierte Teilhabeplanung (kurz: ITP) als Instrument der Leistungsermittlung in Fulda etabliert ist, mussten die „dahinterliegenden“ Prozesse entsprechend angepasst werden. So wurde die ITP-Systematik mit völlig neuen Anforderungen an die Begleitung und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen im QM-System neu abgebildet. Aufgrund der Wichtigkeit und Komplexität ist dieser Prozess noch nicht abgeschlossen und wird die Caritas-Behindertenhilfe abschließend auch 2016 noch beschäftigen. Des Weiteren ist die Ablösung des alten Heimvertrages durch die neuen Wohn- und Betreuungsverträge in Musterform ins QM-System aufgenommen worden.

Ein sehr großes und intensives Thema stellte die Überprüfung der psychischen Belastung der Mitarbeiter in ihrer Arbeitssituation in den Caritas Wohnheimen dar. Hier wurde ein Arbeitskreis eingerichtet, der den Auftrag hatte, eine entsprechend ausgerichtete Mitarbeiterbefragung auszuarbeiten und zu organisieren.

2.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE



Ansprache durch Vorstandsmitglied Malte Crome: Beim Sommerfest 2015 konnte die Caritas-Behindertenhilfe auf 40 Jahre Wohnheime zurückblicken.

Für die Durchführung konnte ein Student aus dem Bereich Gesundheitsmanagement gewonnen werden, der die Befragung im Rahmen seines Studiums mit vorbereiten und durchführen konnte.

Als Grundlage wählte der Arbeitskreis eine Branchenbefragung der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), die eine Verortung auch im Kontext der Gesamtlandschaft möglich macht. Diese wurde in einem ersten Schritt durchgeführt, darauf aufbauend wurde eine spezifische Befragung ausgearbeitet, die auf den Erkenntnissen aus der 1. Befragung fußte. Im Ergebnis lässt sich fast durchweg eine durchschnittliche bis unterdurchschnittliche und branchenübliche Belastung am Arbeitsplatz konstatieren. Untersucht wurden qualitative und quantitative Arbeitsbelastung, das soziale Arbeitsumfeld, die Arbeitsorganisation und schließlich die außerberufliche Situation.

Ausblick

Auch weiterhin wird es bei der Behindertenhilfe im Arbeitsfeld „Wohnen“ verstärkt um die Aktualisierung der bestehenden Prozesse und die Anpassung der begleitenden Dokumente gehen. Für 2016 rückt der im Bau befindliche Ersatzneubau in Hünfeld für die Wohngruppe Michelsrombach stark in den Focus:

Hierzu werden auch konzeptionelle Überarbeitungen notwendig, und die entsprechenden Wohn- und Betreuungsverträge müssen angepasst werden.

Außerdem steht noch die abschließende Empfehlung auf der Basis der Mitarbeiterbefragung aus, die der studentische Mitarbeiter im Zuge der fachlichen Auswertung der Ergebnisse in Aussicht gestellt hat.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Eingebettet in die Thematik des großen Anstiegs der Zahl ausländischer Flüchtlinge in der gesamten Bundesrepublik Deutschland stand das Jahr 2015 mehr noch als das Vorjahr in allen Einrichtungen der Jugendhilfe im Caritasverband für die Diözese Fulda im Zeichen der Betreuung der sogenannten Unbegleiteten Minderjährigen Ausländer (UMA). Dabei ging es in erster Linie darum, der gestiegenen Zahl der jungen Flüchtlinge durch die kurzfristige Schaffung zusätzlicher Betreuungskapazitäten zu begegnen. Dieser Herausforderung wurde durch Aufnahme junger Flüchtlinge neben der Außenwohngruppe (AWG) Gemoll in alle anderen Wohngruppen im Gertrudisheim, durch Inbetriebnahme einer neuen UMA-Wohngruppe

im Haus Carl Sonnenschein und durch Eröffnung einer neuen großen UMA-Wohngruppe im Jugendhilfverband St. Elisabeth Fulda Rechnung getragen. Für die so entstandenen neuen Betreuungseinheiten mussten entsprechende personelle Ressourcen mobilisiert bzw. neu akquiriert und konzeptionelle Arbeit geleistet werden, um den Besonderheiten der neuen Strukturen gerecht zu werden. Diese Notwendigkeiten des operativ-betreuerischen Bereichs führten dazu, dass auf Grund eingeschränkter personeller Ressourcen der weitere Ausbau des Qualitätsmanagementsystems im letzten Quartal des Jahres eingeschränkt werden musste.

Laufende Gremienarbeit

Hauptziel der laufenden Gremienarbeit war im Berichtsjahr die weitere Arbeit am Aufbau des Qualitätsmanagement-Handbuchs für alle Einrichtungen und aller Betreuungseinheiten des Ressorts Jugendhilfe. Die Gremien dafür sind auf der Ebene des Ressorts der Qualitäts-Steuerkreis, auf der Ebene der einzelnen Einrichtungen die QM-Konferenzen und die Qualitätszirkel. Die laufende Gremienarbeit funktioniert weiterhin

gut, der Steuerkreis trifft sich dreimal im Jahr, begutachtet die Ergebnisse der Qualitätsentwicklung und beschließt notwendige Korrekturen und neue Maßnahmen. In den QM-Konferenzen werden konkrete QM-Projekte der einzelnen Einrichtungen besprochen und Qualitätszirkel treffen sich regelmäßig um die entsprechenden Entscheidungen der QM-Konferenzen im Betreuungsalltag umzusetzen.



Lobenswertes Engagement: Freiwillige boten unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen aus Wohngruppen des Jugendhilfverbandes Fußballtraining, das gerne angenommen wurde

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Gertrudisheim Marburg

Im Gertrudisheim beschäftigte sich ein Qualitätszirkel angesichts diverser einrichtungsinterner sowie gesellschaftlicher Veränderungen mit der Überprüfung der seit dem März 2012 geltenden Regeln des Hauses auf ihre Aktualität und ihre Wirksamkeit hin. Das Ergebnis war die Herausgabe einer Handreichung zum Thema „Regeln“ durch die Einrichtungsleitung.

Weiterhin fand im Herbst ein internes Prozess-Audit für das im Herbst 2013 in den Betreuungseinheiten des Gertrudisheims eingeführte Dokumentationskonzept statt. Inhalt des Prozessaudits waren die Teilprozesse „Tägliche Dokumentation“, „Dokumentation besonderer Vorkommnisse“, „Dokumentation von Terminen“, „Dokumentation von Teamgesprächen“ und „Umgang mit Dienst- und Verfahrensanweisungen“.

Ziel des Audits war es, den Grad der Durchdringung und der Regelung festzustellen, Verbesserungspotentiale auszumachen sowie die Beurteilung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, inwiefern die mit der Einführung des Dokumentationskonzeptes verfolgten Ziele erreicht wurden.

Die Bewertung der Erfüllung der Anforderungen an die Dokumentation erfolgte auf einer vierstufigen Skala („voll erfüllt“ – Stufe 1, „überwiegend erfüllt“ – Stufe 2, „teilweise erfüllt“ – Stufe 3 und „nicht erfüllt“ – Stufe 4).

Im Ergebnis zeigt das Audit eine Bewertung mit „überwiegend erfüllt“.

Die erkannten Verbesserungspotentiale zu realisieren wird eine Aufgabe der Qualitätsentwicklung im Jahre 2016 sein.

Jugendhilfe Haus Carl Sonnenschein Fritzlar

Im Haus Carl Sonnenschein konnten durch die Arbeit des Qualitätszirkels mehrere neue Prozessbeschreibungen bzw. dazugehörige Dokumente erarbeitet und verabschiedet werden:

- Leitfaden Gesprächsführung,
- Leitfaden Gruppengesprächsführung,
- Sitzung des Präventionsrates,
- Sitzung des Kiju-Rates,
- Schulische Förderung/Hausaufgabenbetreuung sowie
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Die schwierigste Herausforderung beim Aufbau des QM-Handbuchs für den operativen Betreuungsbereich war bisher die Schaffung einer für alle Betreuungseinheiten aller Einrichtungen einheitlichen EDV-technischen Plattform, welche auf unkomplizierte Art und Weise einen sicheren und gut strukturierten Zugriff der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf alle QM-Dokumente und Vorlagen ermöglicht, die für ihre alltägliche Arbeit notwendig sind.

Durch den Erwerb einer entsprechenden Software wurde im letzten Jahr eine gute Basis dafür geschaffen. Gleichzeitig soll die Plattform eine einfache und sichere Codierung, Aktualisierung und Rückverfolgung der QM-Dokumente ermöglichen.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Nun ist im Haus Carl Sonnenschein in Fritzlar die Testversion eines solchen digitalen Qualitätsmanagement-Handbuches der dritten Kategorie entwickelt und im Steuerkreis vorgestellt worden. Das digitale QM-Handbuch III wird dort bis zum Ende des ersten Quartals 2016 einrichtungsin-tern getestet. Nach der Bewertung der Ergebnisse durch den Steuerkreis kann eine entsprechende Einführung in anderen Einrichtungen stattfinden.

Jugendhilfeverbund St. Elisabeth Fulda

Im Jugendhilfeverbund St. Elisabeth Fulda haben die Qualitätszirkel für den stationären und teilstationären Bereich mehrere Prozessbeschreibungen initiiert:

- Hilfebeginn - der offizielle Aufnahmetag
- Hilfeplanung
- Teambesprechung sowie
- Medikamentengabe

Die Bearbeitung dieser Schlüsselprozesse konnte aufgrund des weiter oben erwähnten personellen Engpasses leider nicht zum Abschluss gebracht werden. Diese Prozessbeschreibungen werden unter Berichtigung der Anforderungen der neuen DIN ISO 9001:2015 zu bearbeiten und abzuschließen sein.

Die Kinder- und Jugendhilfe der Stadt Fulda richtet ihre Leistungen unter dem Motto „Stärken Sozialer Netze“ nach dem Fachkonzept der Sozialraumorientierung aus.

Ein wichtiges Projekt im Qualitätsmanagement des Jugendhilfeverbunds ist die gestartete Evaluation des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung, das die Stadt Fulda vor einigen Jahren ins Leben gerufen hat.

Damit verbundene Ziele sind:

- Hilfen werden derart gestaltet, dass Familien bevollmächtigt werden, ihre Probleme selbst zu lösen,
- Netzwerke werden gestärkt,
- regionale Träger werden als Bündnispartner eingebunden

In einem weitgreifenden und intensiven Prozess unter breiter Beteiligung der Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe wurden in den letzten Jahren neue Aufgabenstellungen und Kooperationsstrukturen gemeinsam entwickelt.

Im Rahmen der Evaluation des Fachkonzeptes hat sich der Jugendhilfeverbund 2015 gemeinsam mit den anderen Trägern der Stadt im Rahmen einer regelmäßig tagenden Arbeitsgruppe an der Reflexion und der Entwicklung der Evaluationsinstrumente beteiligt. Das Projekt läuft 2016 weiter. Dann sollten die Instrumente fertiggestellt und die Umsetzung der Evaluationsstudie geplant werden.

3.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE



Neubaustart 2015 für eine Wohngruppe in Fulda: Der Jugendhilfeverbund wird in dem neuen Haus Kinder und Jugendliche mit besonderem Betreuungsbedarf unterbringen.

Ausblick 2016

Mit der Veröffentlichung der neuen DIN ISO 9001:2015 ist eine neue Grundlage für die Qualitätsentwicklung auch in der Jugendhilfe des Caritasverbandes für die Diözese Fulda entstanden. 2016 wird es deshalb darum gehen, die entsprechende Anpassung der bestehenden Projekte an die Anforderungen der neuen Norm vorzunehmen.

Dabei werden im Fokus stehen:

- Stärkung des Stakeholder-Ansatzes,
- Weiterführung des Prozessansatzes,
- Verzahnung des Prozessansatzes mit dem Risikomanagement sowie
- Fortführung der Entwicklung des QM-Handbuchs.

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 B. 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

KOORDINATION:

Meike Wenzel
Stabsstelle Vorstand

REDAKTION:

Dr. Christian Scharf
Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

BILDNACHWEIS:

Seite 1, 2: @fotolia.com
Seite 3: Caritas Fulda
Seite 13: Behindertenhilfe Fulda
Seite 6, 11, 18, 22: C Scharf
Seite 19: Privat
Seite 23: @shutterstock.com

**GESTALTUNG
UND DRUCK:**

August 2016





BISTUM FULDA



Caritasverband für die Diözese Fulda e. V

Wilhelmstraße 2, 36037 Fulda

Telefon 0661 / 2428-0

www.caritas-fulda.de