

# QUALITÄTSBERICHT 2016



BISTUM FULDA

CARITAS IM BISTUM FULDA



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.0</b>	<b>EDITORIAL</b>	<b>SEITE 04</b>
<b>2.0</b>	<b>RESSORT ALTENHILFE</b>	
<b>2.1</b>	<b>EINRICHTUNGEN DER STATIONÄREN ALTENHILFE</b>	<b>SEITE 05</b>
<b>2.2</b>	<b>CARITAS ALTENPFLEGESCHULE</b>	<b>SEITE 10</b>
<b>3.0</b>	<b>RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE</b>	
<b>3.1</b>	<b>BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN</b>	<b>SEITE 11</b>
<b>3.2</b>	<b>WOHNEN</b>	<b>SEITE 16</b>
<b>4.0</b>	<b>RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE</b>	<b>SEITE 17</b>
<b>5.0</b>	<b>PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT</b>	<b>SEITE 19</b>
	<b>IMPRESSUM</b>	<b>SEITE 23</b>



# 1.0 EDITORIAL



**Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,**

auch im Jahr 2016, dem maßgeblichen Zeitraum für diesen Qualitätsmanagementbericht (QM-Bericht), sind wir mit unseren Bemühungen weiter voran gekommen, in allen operativen Feldern der Caritas aktuelle Qualitätsstandards zu festigen und regelmäßigen Prüfungen – intern wie extern – zu unterziehen.

Im Ergebnis kann man sagen: Die Angebote und die Arbeit in unseren Caritas-Einrichtungen – egal ob Einrichtungen der Altenhilfe, der Behindertenhilfe oder der Kinder- und Jugendhilfe – ist von überprüfbar hoher Qualität.

Und ungeachtet aller gesetzlichen Vorgaben und aller Normen, denen sich der Verband mit seinen Institutionen aus Gründen des Qualitätsmanagements unterwirft: Überall, wo die Caritas im Bistum Fulda tätig ist, steht der hilfebedürftige Mensch im Mittelpunkt aller Maßnahmen.

Sicher ist natürlich auch, dass die Qualitätsmanagementverantwortlichen in allen unseren Einrichtungen und Bereichen sich nicht auf den Erfolgen ausruhen werden, sondern dass Qualitätsmanagement ein steter Prozess ist, der nie abreißt.

Nur wenn die Caritas in ihren Einrichtungen permanent die Qualität ihrer Angebote und

Tätigkeiten im Blickwinkel behält, wird das Qualitätsniveau auch zukünftig unseren eigenen hohen Erwartungen, vor allem aber dem Anspruch und den Wünschen aller Menschen entsprechen, die uns ihr Vertrauen schenken und von unseren Hilfsangeboten Gebrauch machen – sei es als Bewohner eines Altenpflegeheims, als Mitarbeiter in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung oder als Erziehungsberechtigter eines Kindes in einer unserer Jugendhilfeeinrichtungen.

Der QM-Bericht 2016 zeigt Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, eine Momentaufnahme zum Stand unserer Arbeit an einem modernen und transparenten Qualitätsmanagement. Bei Anregungen oder Rückfragen kommen Sie gerne auf uns zu – eine Kontaktadresse finden Sie im Impressum dieser Broschüre.

Ihr

Dr. Markus Juch  
Diözesan-Caritasdirektor



BISTUM FULDA

## 2.0 RESSORT ALTENHILFE

### 2.1 EINRICHTUNGEN DER STATIONÄREN ALTENHILFE

Das Jahr 2016 stand für den Bereich des Qualitätsmanagements der stationären Altenhilfe im Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. (DiCV Fulda) unter dem Fokus der „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation“.

Bereits 2012 beauftragte das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) die Ombudsfrau für Entbürokratisierung der Pflege, Elisabeth Beikirch, Maßnahmen zum Abbau des hohen Aufwands für die Pflegedokumentation zu erarbeiten, diese zu testen und Empfehlungen zur „Effizienzsteigerung der Pflegedokumentation“ zu geben. Gemeinsam mit Expertinnen und Experten, Praktikerinnen und Praktikern wurde dabei das sogenannte „Strukturmodell“ entwickelt. Nachdem es sich in einem umfassenden Praxistest bewährt hat, erfolgt seit Anfang 2015 die bundesweite Einführung, der sich der DiCV Fulda mit seinen stationären Altenhilfeeinrichtungen nun aktiv angeschlossen hat.

#### **Projekt „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation und Implementierung des neuen Strukturmodells**

Anlass für die Projektteilnahme war der breite Konsens darüber, dass die Pflegedokumentation ein überbordendes Ausmaß im Pflegealltag angenommen hat, d.h. einerseits den Pflegebedürftigen durch Bindung von Arbeitskraft zu viel Pflegezeit fort nimmt und andererseits die Pflegenden durch bürokratische Arbeiten in diesem enormen Umfang belastet und frustriert.

Die bundesweite Erprobung des Strukturmodells hat dabei gezeigt, dass die Entbürokratisierung

der Pflegedokumentation zu wichtigen betrieblichen Zielen einen Beitrag leisten kann. Insbesondere sind hier zu nennen:

- Entlastung und Motivation der Mitarbeiter durch die Umstellung auf eine schlanke Pflegedokumentation, die fachlichen Kriterien stand hält und gleichzeitig übersichtlich, praxistauglich und zeitschonend ist.
- Mehr Zeit für die direkte Pflege und Betreuung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen.
- Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsförderung.
- Die Pflegedokumentation stellt keinen zusätzlichen Belastungsfaktor im beruflichen Alltag mehr dar.
- Die fachliche Kompetenz der Pflegefachkräfte wird gestärkt.

Im August 2015 fiel der Startschuss für die Teilnahme der stationären Altenhilfe-Einrichtungen des DiCV Fulda, und es fand dementsprechend eine Registrierung der sieben Einrichtungen beim zuständigen bundesweiten Projektbüro „Ein-Step“ statt. Die Projektleitung im DiCV Fulda übernahm die Referentin für Qualitätsentwicklung, Simone Müller, mit Unterstützung der zu Multiplikatoren des Strukturmodells ausgebildeten Beraterinnen Andrea Sulzbach und Kerstin Engelter der Firma Portalis GbR.

Im Laufe des Jahres 2016 schulten diese sowohl die Leitungskräfte der stationären Altenhilfeeinrichtungen als auch alle Mitarbeiter der Pflege und Betreuung in einem engmaschigen Theorie- und Praxisschulungsplan. So konnte bis Ende des Berichtsjahres ein Großteil der Pflege- und Betreuungsdokumentation auf das neue Strukturmodell umgeschrieben werden.

## 2.0 RESSORT ALTENHILFE

Daneben wurden im Rahmen der laufenden Gremienarbeit eine Vielzahl an Pflege- und Betreuungsstandards (sogenannte Immer-So-Beweise / ISBs) erarbeitet, welche die verschlankte Dokumentation mit fachlichen Basics untermauern.

Um eine Implementierung in die gelebte Pflegepraxis sicherstellen zu können zeigt es sich jedoch jetzt schon, dass vertiefende Schulungen, Fallbesprechungen und Dokumentationsaudits auch im Jahr 2017 unumgänglich sein werden.

### **TÜV-Überwachung der stationären Altenhilfe des Caritasverbandes für die Diözese Fulda**

Nach der erfolgreichen Re-Zertifizierung 2015 folgte im Jahr 2016 ein reguläres Überwachungsaudit der stationären Altenhilfe durch den TÜV Hessen. Die Überprüfungen erfolgten dabei direkt im Ressort Altenhilfe in der Caritas-Zentrale Fulda sowie im Fuldaer Altenpflegeheim St. Josef und im Altenzentrum St. Vinzenz in Eschwege.



Bei dem sogenannten Überwachungsaudit ging es darum zu prüfen, ob alle Qualitätsmerkmale, denen sich die Caritas Altenhilfe freiwillig unterwirft, weiterhin erfüllt sind. Diese festgelegten Merkmale der Arbeitsabläufe sind in der so genannten DIN EN ISO 9001:2008 zusammengefasst. Der TÜV bescheinigte dabei der Caritas Fulda in seinem Audit-Bericht, dass diese Norm im vollen Umfang wirksam erfüllt wird. Positiv wird festgehalten, dass im zurückliegenden Geschäftsjahr zahlreiche Optimierungen – etwa in Hinblick auf die Kundenzufriedenheit – umgesetzt wurden. Der TÜV-Bericht betont das „konstant hohe Niveau auf quantitativer und qualitativer Ebene“ und unterstreicht desweiteren positiv, dass bereits die Umstellung auf die neue DIN EN ISO 9001:2015 bei der Caritas Altenhilfe bis September 2018 fest eingeplant sei.

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

Auch 2016 fanden die regelhaften Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen (MDK) in allen Einrichtungen der stationären Caritas-Altenhilfe statt. Die Ergebnisse 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 2016 sind den nachfolgenden Übersichten zu entnehmen:

# 2.0 RESSORT ALTENHILFE

**Prüfergebnis: Stand Januar 2016**

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

Tel.: 06052/9156-5  
 Fax: 06052/9156-80  
[st.martin@caritas-fulda.de](mailto:st.martin@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Caritas-Altenpflegeheim St. Martin**  
 Frankfurter Straße 4, 63619 Bad Orb - Tel.: 06052/9156-5 - Fax: 06052-9156-80  
[st.martin@caritas-fulda.de](mailto:st.martin@caritas-fulda.de) - [www.caritas-bad-orb.de](http://www.caritas-bad-orb.de)

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 10 Kriterien	Umgang mit dem/der/den Bewoh/ner/in Bis zu 9 Kriterien	Soziale Betreuung und Pflegeplanung Bis zu 9 Kriterien	Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft Bis zu 9 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis	Beurteilung der Bewoh/ner/in Bis zu 18 Kriterien
Ergebnis der Qualitätsprüfung: <b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut
				Durchschnitt im Bundesland: <b>1,2</b> sehr gut	

**Prüfergebnis: Stand Januar 2016**

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

Tel.: 0661/3801-0  
 Fax: 0661/3801-380  
[st.josefshem@caritas-fulda.de](mailto:st.josefshem@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Caritas Altenpflegeheim St. Josef**  
 Buseckstraße 12/14, 36043 Fulda - Tel.: 0661/3801-0 - Fax: 0661-3801-380  
[st.josefshem@caritas-fulda.de](mailto:st.josefshem@caritas-fulda.de) - [www.josefshem-fulda.de](http://www.josefshem-fulda.de)

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 10 Kriterien	Umgang mit dem/der/den Bewoh/ner/in Bis zu 9 Kriterien	Soziale Betreuung und Pflegeplanung Bis zu 9 Kriterien	Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft Bis zu 9 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis	Beurteilung der Bewoh/ner/in Bis zu 18 Kriterien
Ergebnis der Qualitätsprüfung: <b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut
				Durchschnitt im Bundesland: <b>1,2</b> sehr gut	

**Prüfergebnis: Stand Februar 2016**

**Seniorenhaus „St. Bonifatius“**  
 Bürgstraße 28  
 34125 Kassel

Tel.: 0561 /8798-60  
 Fax: 0561 /8798-66  
[info@seniorenhaus-kassel.de](mailto:info@seniorenhaus-kassel.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Seniorenhaus St. Bonifatius**  
 Bürgstr. 28, 34125 Kassel - Tel.: 0561-879860 - Fax: 0561-879866  
[info@seniorenhaus-kassel.de](mailto:info@seniorenhaus-kassel.de) - [www.seniorenhaus-kassel.de](http://www.seniorenhaus-kassel.de)

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 10 Kriterien	Umgang mit dem/der/den Bewoh/ner/in Bis zu 9 Kriterien	Soziale Betreuung und Pflegeplanung Bis zu 9 Kriterien	Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft Bis zu 9 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis	Beurteilung der Bewoh/ner/in Bis zu 18 Kriterien
Ergebnis der Qualitätsprüfung: <b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut
				Durchschnitt im Bundesland: <b>1,2</b> sehr gut	

**Prüfergebnis: Stand Juni 2016**

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

Tel.: 05651 /2284-101  
 Fax: 05651 /2284-111  
[st.vinzenz@caritas-fulda.de](mailto:st.vinzenz@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung Caritas Altenzentrum St. Vinzenz**  
 Moritz-Werner-Str. 12-14, 37269 Eschwege - Tel.: 05651-22840 - Fax: 05651-228411  
[claudia.will@caritas-fulda.de](mailto:claudia.will@caritas-fulda.de) - [www.vinzenzhaus-eschwege.de](http://www.vinzenzhaus-eschwege.de)

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 10 Kriterien	Umgang mit dem/der/den Bewoh/ner/in Bis zu 9 Kriterien	Soziale Betreuung und Pflegeplanung Bis zu 9 Kriterien	Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft Bis zu 9 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis	Beurteilung der Bewoh/ner/in Bis zu 18 Kriterien
Ergebnis der Qualitätsprüfung: <b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut	<b>1,0</b> sehr gut
				Durchschnitt im Bundesland: <b>1,2</b> sehr gut	

# 2.0 RESSORT ALTENHILFE

**Prüfergebnis: Stand September 2016**

**Caritas Altenpflegeheim „St. Bonifatius“**  
 St. Michael-Straße 8a  
 35260 Stadtallendorf

Tel.: 06428/9230-0  
 Fax: 06428/9230-23  
[st.bonifatius@caritas-fulda.de](mailto:st.bonifatius@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung**  
**Caritas Alten- und Pflegeheim St. Bonifatius**

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

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 12 Kriterien	Umgang mit demenziellen Beschwerden Bis zu 6 Kriterien	Soziale Betreuung und Alzheimerschulung Bis zu 6 Kriterien	Wohnen, Versorgung, Mobilität Bis zu 6 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 39 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 Durchschnitt im Bundesland 1,2 sehr	1,0 sehr gut

**Prüfergebnis: Stand Oktober 2016**

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

Tel.: 05681 /9938-0  
 Fax: 05681 /9938-16  
[st.marien@caritas-fulda.de](mailto:st.marien@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung**  
**Alten- und Pflegeheim St. Marien**

Ziegenhainer Str. 20, 34576 Homburg - Tel.: 05681-99380 - Fax: 05681-99380  
 st.marien@caritas-fulda.de - www.st.marien-homburg.de

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 12 Kriterien	Umgang mit demenziellen Beschwerden Bis zu 6 Kriterien	Soziale Betreuung und Alzheimerschulung Bis zu 6 Kriterien	Wohnen, Versorgung, Mobilität Bis zu 6 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 39 Kriterien	Befragung der Bewohner Bis zu 18 Kriterien
1,3 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut Durchschnitt im Bundesland 1,2 sehr	1,0 sehr gut

**Prüfergebnis: Stand Oktober 2016**

**Caritas Pflege- und Taubblindenheim „Herbert Nellesen“**  
 Finkenweg 13  
 36115 Hilders/Steinbach

Tel.: 06681/9607-0  
 Fax: 06681/9607-16  
[taubblindenheim@caritas-fulda.de](mailto:taubblindenheim@caritas-fulda.de)

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

**Qualität der stationären Pflegeeinrichtung**  
**Caritas Taub- Blindenheim**

Finkenweg 13, 36115 Hilders - Tel.: 06681/96070 - Fax: 06681/960716  
 taubblindenheim@caritas-fulda.de - www.taubblindenheim-hilders.de

Pflege und medizinische Versorgung Bis zu 12 Kriterien	Umgang mit demenziellen Beschwerden Bis zu 6 Kriterien	Soziale Betreuung und Alzheimerschulung Bis zu 6 Kriterien	Wohnen, Versorgung, Mobilität Bis zu 6 Kriterien	<b>Gesamtergebnis</b> Rechnerisches Gesamtergebnis Bis zu 39 Kriterien	Befragung der Bewohner Bis zu 18 Kriterien
1,3 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,1 sehr gut Durchschnitt im Bundesland 1,2 sehr	1,0 sehr gut

## 2.0 RESSORT ALTENHILFE

### Freiwillige Qualitätsprüfung durch die BIVA

Die Einrichtungen der stationären Altenhilfe unterziehen sich schon seit einigen Jahren der freiwilligen Qualitätsprüfung durch die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) e.V. Deren bundesweit bekanntes Qualitätszeichen „Grüner Haken“ wird Einrichtungen verliehen, die sich freiwillig einer Begutachtung durch geschulte Ehrenamtliche unterziehen. Mit dem „Grünen Haken“ soll nach außen hin sichtbar gemacht werden, dass die jeweilige Einrichtung bei der Betreuung der pflegebedürftigen Menschen großes Augenmerk auf Selbstbestimmung und Teilhabe der Bewohner sowie Achtung der Menschenwürde legt. Die BIVA möchte mit ihrem Qualitätszeichen „Grüner Haken“ dazu beigetragen, die Lebensqualität für Menschen in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege nachhaltig zu fördern und zu verbessern.



*Nach freiwilliger Prüfung: Einrichtungsbeirat freut sich gemeinsam mit Caritasdirektor und Einrichtungsleiter über urkundlich bescheinigte Verbraucherfreundlichkeit. Die anderen Einrichtungen des DiCV Fulda wurden bereits im Vorjahr geprüft, so dass ihre Zertifikate für das Jahr 2016 noch weiterhin Gültigkeit behielten.*

Im Jahr 2016 unterzog sich das Caritas Altenpflegeheim St. Josef erneut dieser freiwilligen Prüfung erfolgreich und kann so für weitere zwei Jahre Verbraucherfreundlichkeit auch auf diese Weise nach außen hin präsentieren.



### Ausblick auf 2017

Ab dem 1. Januar 2017 gilt ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff in der Pflegeversicherung. Die neue Definition von Pflegebedürftigkeit berücksichtigt die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und Menschen mit geistigen oder psychischen Einschränkungen ebenso wie die Bedürfnisse von Menschen mit körperlichen Einschränkungen.

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff ist Teil der Pflegereform, welche die Große Koalition 2015 mit den Pflegestärkungsgesetzen auf den Weg gebracht hatte. Statt verrichtungsbezogener Hilfebedarfe rücken die Selbstständigkeit eines Menschen bei der Bewältigung seines Alltags sowie die Frage der Notwendigkeit personeller

## 2.0 RESSORT ALTENHILFE

Unterstützung in den Vordergrund. Die Dauer der Hilfeleistung spielt keine Rolle mehr. Dies führt zu einem Paradigmenwechsel in der Pflege.

Demzufolge stellen die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs und die damit verbundenen Anpassungen das Management der stationären Einrichtungen vor neue Herausforderungen. Schwerpunkt des Qualitätsmanagements im kommenden Jahr werden daher intensive Schulungen der Pflegekräfte im neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und dem damit verbundenen Pflegegradmanagement bilden. Ziel dabei ist es, sowohl die Fachberatung der pflegebedürftigen Bewohner als auch die Nutzung von Synergie-Effekten im Rahmen des Projektes zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation und Einführung des Strukturmodells sicherzustellen. Parallel hierzu werden in das vorhandene Qualitätsmanagement die Neuerungen der DIN EN ISO 9001 im Rahmen der laufenden Gremienarbeit weiterhin eingearbeitet werden.

### 2.2 CARITAS ALTENPFLEGESCHULE

Das erfolgreich implementierte QM-System der Caritas-Altenpflegeschule in Fulda unterstreicht sichtbar, dass an einer solchen Schule derartige Mechanismen der Qualitätssicherung und -kontrolle dann

auch in der täglichen Umsetzung tatsächlich gelebt werden können und so den Ansprüchen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) gerecht werden.

Die Erfolgsquote der Examina in der ein- und dreijährigen Altenpflegeausbildung sowie die erfolgreiche Übernahmequote in ein entsprechendes Arbeitsverhältnis liegen wie in den Jahren davor bei 100 Prozent; dieses optimale Ergebnis entspricht dabei der schulinternen Zielvorgabe. Kursstärken von derzeit 26 Teilnehmern in der einjährigen und von 30 Teilnehmern in der dreijährigen Ausbildung zu Beginn der jeweiligen Ausbildungskurse zeigen einen Anstieg der Bewerberzahlen im Vergleich zu den Vorjahren, so dass die Schule auf Grund der Kursauslastung ein Nachrückverfahren einführen musste, um weiteren Bewerbern die Teilnahme zu ermöglichen. Das interne Überwachungsaudit durch Portalis sowie die externen Überwachungsaudits durch den TÜV Hessen und Cert Europa ergaben keinerlei Beanstandungen.

Eine Überprüfung der Bundesarbeitsagentur im Rahmen der Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen im März 2016 ergab ein Prüfergebnis von 96,13 Prozent, welches als überdurchschnittlich und damit als positiv eingestuft werden kann.



*Abschlussfeier 2016: Alle 31 Altenpflegeschülerinnen und -schüler des Ausbildungsjahrgangs 2013-16 präsentierten sich gemeinsam mit dem Dozententeam sowie Schulleiterin Dajana Herbst und Altenhilfe-Ressortleiter Achim Eng (beide rechts im Bild) vor dem Schulgebäude.*

## 3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

### 3.1. BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN

#### **Caritas Werkstätten in der Umsetzungsphase der großen Revision der DIN EN ISO 9001**

Das Qualitätsmanagementsystem der Caritas Werkstätten ist in den Jahren seit 2004, als die Erst-Zertifizierung erfolgt war, bedingt auch durch Veränderungen in der Norm tendenziell zu einem Integrierten Managementsystem entwickelt worden. Demzufolge handelt es sich um ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung in den Caritas Werkstätten. Im Überwachungsaudit durch BSI Auditor Claus Czerny im Juni 2016 zeichnete sich bereits ab, dass die Leitung zukünftig noch deutlich stärker in die Verantwortung genommen wird – sowohl bei der Umsetzung der DIN EN ISO 9001 als auch in der praktischen Anwendung des Qualitätsmanagementsystems.

Im Allgemeinen stellte Auditor Czerny im Überwachungsaudit 2016 fest, dass die Abläufe in den Rehabilitationsprozessen sowohl in den Einrichtungen, aber auch in der Arbeit von Caritas Berufswege mit ihrer Fachstelle für berufliche Integration gleichermaßen überzeugten. Czerny bestätigte in seinem Bericht, dass es in den Werkstätten hervorragende Ergebnisse bezüglich der Qualität der pädagogischen Betreuung wie auch der produktiven Tätigkeit der Arbeitsgruppen zu verzeichnen gibt. Auditiert wurden die Einrichtung St.-Vinzenz-Straße 52, CARISMA media, die weiteren Standorte Ratgarstraße und Schloss Haselstein sowie die Fahrdienste.

Die Sicherstellung der Lenkung von Dokumenten, die Lenkung von Aufzeichnungen und fehlerhafter Produkte wurden auditbegleitend geprüft,

insbesondere vorbereitend auch im Hinblick auf die Anforderungen der neuen Norm.

Im Rahmen des Überwachungsaudits war die Gesamtwerkstättenleitung – bereits im Sinne der neuen Norm – in den Fragen der Verantwortung für die kontinuierliche Fortentwicklung des QMS, des Managementreview, der Forderungen des zugrundeliegenden Managementstandards, der Fähigkeit des QMS zur Erfüllung der gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen und der Wirksamkeit der durch die Organisation festgelegten Ziele angefragt.

Vor allem das jährliche Managementreview müsse zukünftig, gerade auch im Hinblick auf die DIN EN ISO 9001:2015, eine stärkere inhaltliche Akzentuierung darstellen, so Auditor Czerny. Hier stehe die Oberste Leitung deutlich stärker als bisher in der Pflicht. Die Oberste Leitung, hier die Gesamtwerkstättenleitung, wird zukünftig selbst die eigene kontinuierliche Fortbildung zur Sicherstellung des QMS nachweisen müssen. Allen Leitungskräften, insbesondere den Einrichtungsleitern, muss das QMS ausnahmslos umfänglich vertraut sein. Ein QM-Beauftragter wird zukünftig nicht mehr erforderlich sein und demzufolge nicht mehr angefragt werden.

Im Jahr 2016 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, den Fahrdiensten sowie der Lenkung der Dokumente beschäftigten.

## 3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Schwerpunkte lagen in den Prozessen der Berufsbildungsbereiche.

Das Zertifikat nach DIN ISO 9001 von BSI hat noch eine Gültigkeit bis zum 28.07.2017.

Mit BSI Auditor Czerny wurde vereinbart, dass, im Rahmen der erforderlichen Re-Zertifizierung in 2017, die Umstellung auf die neue Norm DIN EN ISO 9001:2015 nachgewiesen wird.

Das diesbezügliche sogenannte Transition Audit wurde mit dem Auditor für alle Einrichtungen für die Zeit vom 16. bis 18. Mai 2017 vereinbart. Bis zu diesem Zeitpunkt ist das QMS umzustellen.

Unter Berücksichtigung der neuen Gliederung nach den Unterabschnitten der neuen Norm (Kontext der Organisation, Führung, Planung, Unterstützung, Betrieb, Bewertung der Leistungen, Verbesserung) wird das QMS insgesamt neu ausgerichtet werden.

Unter Federführung der Gesamtwerkstättenleitung wurden im zweiten Halbjahr 2016 in verschiedenen Arbeitsgruppen der Qualitätssteuerungsgruppe bereits einige Prozesse erstmals beschrieben und bestehende Prozessbeschreibungen an die Forderungen der neuen Norm angepasst.

### **Zertifizierung nach Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV)**

Mit der Zertifizierung nach AZAV hat sich der Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. in der Region Fulda als Bildungsträger qualifiziert. Nach der erfolgreichen Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems für die Berufsbildungsbereiche nach AZAV, also der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung, im Jahre 2015, durch ZDH-Zert, Bonn stand, für die Caritas Werkstätten am 26 Juni 2016 ein Überwachungsaudit an.

Die bisherigen Überwachungsaudits wurden durch ZDH-Zert in der Bewertung zur vollen Zufriedenheit des Zertifizierers durchgeführt und durch Dipl. Ing. Werner Dzieia wurde auch für 2016 bestätigt, dass die Abläufe und Prozesse in den Berufsbildungsbereichen beherrscht werden und zielführend geregelt sind.

Es zeigte sich im Rahmen des Überwachungsaudits wieder, dass 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, in Schloss Haselstein und CARISMA umgesetzt ist und in der Qualität gesichert durchgeführt wird.

Der Auditor Dzieia konnte sich in allen Einrichtungen davon überzeugen, dass die Vorgaben der AZAV praktiziert und eingehalten werden. Positiv hervorgehoben wurde, dass für den Personenkreis der Menschen mit erworbenen Hirnschädigungen ein eigenes Konzept, auch für die Arbeit in den Berufsbildungsbereichen, erstellt und von der Regionaldirektion Frankfurt der Bundesagentur für Arbeit bestätigt wurde.

Ab dem Jahre 2017 wird Dipl. Ing. Fröhlich, in der Nachfolge von Herrn Dzieia, die Audits für ZDH-Zert durchführen.

### **Überwachungsaudits der Wäschereien der Caritas Werkstätten in 2016**

Im Jahre 2016 wurden wieder durch ASUC in beiden Wäschereien der Caritas Werkstätten in Fulda, Ratgarstraße 13, und auf Schloss Haselstein jeweils Überwachungsaudits ohne Beanstandung erfolgreich durchgeführt.

## 3.0 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 2016 wieder zwei Interne Audits – im Juni und im November – nach Beauftragung des Gesamtwerkstättenleiters von geschulten Fachkräften durchgeführt. Die Internen Audits dienen der Sicherstellung eines wirkungsvollen Qualitätsmanagements. Fünf Fachkräfte aus den verschiedenen Werkstätten sind für die Durchführung von Internen Audits qualifiziert und auditieren regelmäßig, aber wechselnd in der Zuständigkeit, alle Einrichtungen. Die Ergebnisse werden in Protokollen festgehalten.

Alle Internen Auditoren stufen ihre Tätigkeit in dieser Funktion als wichtig ein und empfinden diese Aufgabe für die eigene Professionalität als Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung als wichtig und für die alltägliche Arbeit als bereichernd. Durch die Internen Audits haben die beteiligten Fachkräfte Einblick in andere Bereiche des Aufgabenfeldes der Caritas Werkstätten und können dadurch auch die eigene Arbeit auf dem Hintergrund der gewonnenen Erfahrungen reflektieren.

Die Qualitätssteuerungsgruppe (QSG) hat sich Ende 2016 zum 62. Mal seit ihrem Bestehen 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 Erkenntnisse über umzusetzende Änderungen sind:

- die grundsätzlich stärkere Gewichtung der Verantwortung von Führung / Leitung (Stichwort: Praxis als Integriertes Managementsystem),
- neue Struktur / Gliederung der Norm (High Level Structure),
- QM-Beauftragte werden im Rahmen der Norm nicht mehr erforderlich sein,
- neue Begrifflichkeiten, als „Dokumentierte Informationen“ und „Extern bereitgestellte Produkte / Dienstleistungen“ sind einzuführen
- neue wichtige Forderung / neues Kapitel: „strategische Analyse / Ausrichtung“,
- Kontextanalyse und Darstellung mit Benennung und Bearbeitung von Risiken und Chancen,
- zur Bewahrung des „Wissens der Organisation“ sind Erhaltungsstrategien zu beschreiben.

Die Umsetzung der notwendigen Änderungen wurde von der Gesamtwerkstättenleitung über die Werkstättenkonferenzen im Laufe des Jahres 2016 themenzentriert in die Wege geleitet. Anlassbezogen wurde in dem Prozess die Qualitätssteuerungsgruppe zu Besprechungen und Verabschiedung der Veränderungen einberufen. Ziel war es, die Umstellung bis Anfang 2017 abzuschließen und die Zertifizierung im Rahmen der Re-Zertifizierung nach der neuen Norm im Mai 2017 zu erreichen.

## 3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

### Managementreview 2016

In der Werkstättenkonferenz im Dezember des Berichtsjahres wurde mit allen Einrichtungsleitern das jährliche Managementreview besprochen. Insbesondere wurde die Umsetzung der vereinbarten Qualitätsziele bewertet. Ein Ziel wurde dabei, begründet und nachvollziehbar, nicht erreicht.

Im Übrigen konnten die Ziele weitgehend realisiert und zeitgerecht umgesetzt werden.

Das Managementreview wird im Zuge der neuen Norm neu ausgerichtet und inhaltlich stärker differenziert, insbesondere um Risiken und Chancen frühzeitig zu erkennen.

### Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen (Nutzerbefragung)

Nutzerbefragungen der Beschäftigten fanden in 2016 nicht statt, diese sind für den Februar 2017 beauftragt.

### Gremienarbeit

Die Einrichtungsleiter trafen sich auf Einladung der Gesamtwerkstättenleitung zu insgesamt acht Besprechungen im Rahmen der Werkstättenkonferenz.

Die Arbeit der Werkstatträte wird im Allgemeinen als positiv bewertet, so ein Resümee aus dem Jahresabschlussgespräch des Gesamtwerkstatrates im November 2016 mit dem Gesamtwerkstättenleiter. Das Jahresabschlussgespräch zur Arbeitssicherheit (ASA)

fand schließlich am 21. Dezember gemeinsam mit ASUC und den Einrichtungsleitern statt. 2017 wird es einen Wechsel in der Person des Sicherheitsbeauftragten geben.

### Qualitätsziele / Unternehmensziele 2017

In der gemeinsamen Werkstättenkonferenz vom Dezember 2016 wurde ein erster Entwurf für die Qualitätsziele 2017 vereinbart; diese Ziele sollten in der Besprechung im Januar 2017 dann 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

Mit der Zertifizierungsgesellschaft BSI und dem Auditor Claus Czerny wurde für den Zeitraum vom 16. bis 18. Mai 2017 das Re-Zertifizierungsaudit nach DIN ISO 9001 aller Standorte vereinbart. Dabei wird es sich um ein sogenanntes Transition Audit handeln um die Umstellung auf die neue Norm sicher zu stellen.

Vorbereitend findet im April 2017 ein umfassendes Systemaudit, einschließlich AZAV in allen Einrichtungen statt.

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) arbeitete seit dem Jahr 2013 an einer großen, umfassenden Revision der DIN ISO 9001, insbesondere auch um eine Vereinheitlichung der Struktur der verschiedenen DIN Normen zu erreichen.

## 3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Diese wurde im November 2015 allgemein als DIN ISO 9001:2015 bekannt gegeben. Die Überarbeitung der Norm hat konkrete erforderliche Aktualisierungen, aber auch strukturelle Veränderungen in der DIN ISO 9001 zur Folge.

Das Risikomanagement wird einen bedeutenden 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 und nachzuweisen sein. Die revidierte Norm soll stärker die Regelung der Dienstleistungsprozesse im Kontext zur Kundenorientierung bewirken. Insofern wird der Anwendungsbereich erweitert. Information und Kommunikation sollen stärker in den Betrieben der Caritas Werkstätten systematisiert werden.

Die Norm DIN ISO 9001:2015 wird zur regelmäßigen Praxis eines Integrierten Managementsystem in den Caritas Werkstätten bzw. in Caritas Berufswege beitragen.

Die Weichen sind gestellt. So wurden bereits die Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation, also in den Caritas-Werkstätten im Kontext der Struktur des Caritasverbandes für die Diözese Fulda im Sinne der Norm konkretisiert.

Es wurden neue Begrifflichkeiten eingeführt und bestehende wurden angepasst.

Die Strategische Analyse führte zu einer klareren Beschreibung der Ausrichtung der Aufgabenstellung der Caritas Werkstätten als anerkannte Einrichtung der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen. Dazu gehören besonders das Verstehen (Selbstverständnis) der Organisation und ihres Kontextes.

Die relevanten „Interessierten Parteien“ sind kontextorientiert für die Werkstätten benannt, die Anforderungen im Sinne der Ansprüche der Kunden bzw. der Interessierten Parteien noch konkreter herausgestellt und zugeordnet. Besonders Augenmerk wird zukünftig aber noch auf die Frage der Identifizierung und des Umganges mit Risiken und Chancen, sowie deren Wirksamkeit gelegt werden müssen!

Die neue Norm verlangt, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Bewusstsein z.B. für die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele, zur kontinuierlichen Verbesserung und zu möglichen Folgen der Nichterfüllung zu schaffen.

Der Leitung wird in Anwendung der neuen Norm hier deutlich mehr Verantwortung übertragen. Das QMS wird als Integriertes Managementsystem dazu die Struktur geben.

## 3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

### 3.2. WOHNEN

#### Das QM-System im Bereich Wohnen

Im Bereich Wohnen der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie Fulda wurde im Jahr 2001 das „System zur Leistungs- und Qualitätsbeschreibung, Qualitätsprüfung und Entgeltberechnung“ – QM-System SYLQUE – eingeführt. SYLQUE wurde 1999 vom Deutschen Caritasverband als geeignetes Qualitätsmanagementverfahren für die Einrichtungen der Behindertenhilfe empfohlen.

Auch im Berichtsjahr 2016 wurde das QM-System im Bereich Wohnen erneut weiterentwickelt.

Wesentlicher Punkt dieser Weiterentwicklung war die rechtsverbindliche Umsetzung der Präventionsordnung im Bistum Fulda („Ordnung zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfsbedürftigen Erwachsenen im Bistum Fulda – PräVO FD“), die zum einen über einen intensiven Schulungsprozess aller Mitarbeitenden umgesetzt wurde, zum anderen aber auch die Anpassung relevanter Unterlagen und Prozesse erforderliche machte.

So wurden vor allem die „Konzeption“, das „Beschwerdemanagement“ und die „Einweisung neuer Mitarbeitenden“ überarbeitet und ergänzt.

Neu aufgenommen wurden der „Interventionsplan GewaltdesDiCVFulda“, die „Handlungsempfehlung sexuelle Gewaltprävention in leichter Sprache“ und der „Aushang Notfalltelefonliste“.

Bereits im vorangegangenen Jahr war die Stelle einer sogenannten insoweit erfahrenen Fachkraft (ISEF) extern besetzt worden; auch dies wurde im QM-System verortet.

#### Leitungsstelle „Begleitetes Wohnen“ eingerrichtet

Mit Wirkung vom 1. September 2016 wurde Harald Schäfer im Bereich der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie als Leiter des Fachdienstes „Begleitetes Wohnen“ eingeführt.

Damit trägt die Behindertenhilfe einer anhaltenden Entwicklung organisatorisch Rechnung: Das Angebot „Begleitetes Wohnen“ wird immer beliebter; der Bereich, der Menschen mit Behinderung ein selbstbestimmtes Leben in eigener Wohnung ermöglicht, ist in den vergangenen Jahren in Hinblick auf die Zahl der Mitarbeiter und der betreuten Menschen stark gewachsen. Ein Team von 18 Mitarbeitern ist derzeit zuständig für 84 Betreute.

## 4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Vier Themen haben 2016 die Arbeit in der Qualitätsentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe bestimmt:

- Die laufende Gremienarbeit
- Die Anpassung des QM-Handbuches an die Anforderungen der DIN ISO 9001:2015
- Die Fertigstellung der EDV-Plattform für die QM-Dokumentation auf den Ebenen II und III
- Die Qualitätsentwicklungsgespräche mit den Jugendämtern

### **Laufende Gremienarbeit**

Ziel der laufenden Gremienarbeit war es dieses Jahr, die Anforderungen der DIN ISO 9001:2015 in den Aufbau des Qualitätsmanagement-Handbuchs für alle Einrichtungen und alle Betreuungseinheiten des Ressorts Jugendhilfe zu integrieren. Die laufende Gremienarbeit funktioniert anhaltend 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 Dokumente freigegeben, Qualitätszirkel und nach Bedarf nachgelagerte Arbeitsgruppen treffen sich regelmäßig, um die entsprechenden Entscheidungen der QM-Konferenzen im Betreuungsalltag umzusetzen.

### **Anpassung des QM-Handbuches an die Anforderungen der DIN ISO 9001:2015**

Bei der Anpassung des QM-Systems der Kinder- und Jugendhilfe an die neuen Anforderungen der DIN ISO 9001 in der Fassung von 2015 kristallisierten sich sieben Bereiche heraus, in denen Veränderungen an der Norm vorgenommen und diese

anschließend eingepasst werden mussten.

Diese sieben wichtigsten „Baustellen“ aus der Umsetzung der DIN ISO 9001:2015 sind

- die strategische Ausrichtung der Einrichtungen,
- die Bestätigung der Zielgruppenorientierung,
- die Stärkung des Prozessmanagements,
- die Erweiterung der Verantwortlichkeiten für das QM,
- das systematische Risikomanagement,
- das Wissensmanagement sowie
- die Dokumentation: Arbeit an der EDV-Plattform.

Die Änderungen wurden eingearbeitet:

- durch die Aktualisierung des Handbuches I (Ressortebene), das sich mit den allgemeinen Rahmenbedingungen unserer Arbeit in der Caritas Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt,
- durch die Revision des vor drei Jahren entwickelten QM-Handbuchs II der Kinder- und Jugendhilfe „Haus Carl Sonnenschein“, das sich der Planung der sozialpädagogischen Dienstleistung „Schutz und Hilfe zur Erziehung“ in dieser Einrichtung widmet, und
- durch die Fertigstellung eines Musters des EDV-technischen QM-Handbuchs III für die Umsetzung der sozialpädagogischen Dienstleistung.

### **EDV-Plattform QMH II und QMH III**

Die Entwicklung und Erprobung einer EDV-technischen Plattform für das QM-Handbuch III durch die Fritzlarer Kinder- und Jugendhilfe Haus Carl Sonnenschein war ein wichtiges Pilot-Projekt des Jahres 2016 – ein langwieriger Prozess, der

## 4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

erfreulicherweise erfolgreich abgeschlossen werden konnte. In der Steuerkreissitzung vom 13. Oktober 2016 konnten die Ergebnisse für die anderen Einrichtungen präsentiert und zugänglich gemacht werden.

Ziel dieses Projektes war es, ausgehend von der vorgegebenen Struktur des QM-Handbuches und den Anforderungen an die QM-Dokumentation, eine Optimierung und Vereinheitlichung der QM-Dokumentation in den Einrichtungen mit Hilfe von Acrobat XI Pro und den Office-Werkzeugen zu erreichen. Damit sollen die Arbeit mit den QM-Dokumenten erleichtert und die Arbeitsprozesse aus Sicht der Mitarbeitenden effizienter gestaltet werden.

### Qualitätsentwicklungsgespräche

Jede Einrichtung ist mit den sie belegenden Jugendämtern auf der Grundlage einer Qualitätsentwicklungsvereinbarung in einem regelmäßigen Qualitätsentwicklungsgespräch verbunden. Die Gespräche finden entweder alljährlich oder alle

zwei Jahre auf der Grundlage eines Qualitätsentwicklungsberichtes statt, in dem die Einrichtung einerseits Informationen über ihre Strukturen und Prozesse und andererseits über den Verlauf der Hilfen festhält. Ergänzt werden diese Informationen durch die Beurteilung der Wirksamkeit der Hilfen durch die Beteiligten (Kinder, Jugendliche, Eltern und Sorgeberechtigte, fallzuständige Jugendamtsmitarbeiter). Durch die Befragung der Beteiligten erhält ein Qualitätsentwicklungsbericht den Charakter einer Zufriedenheits- und Wirkungsstudie.

### Ausblick

Die 2016 erzielten Ergebnisse stellen Meilensteine für den Aufbau eines effizienten Qualitätsmanagement-Systems dar. Im Laufe des Jahres 2017 wird es im Ressort Jugendhilfe darum gehen, die EDV-technische Plattform neben dem Haus Carl Sonnenschein in den anderen Einrichtungen zu implementieren und damit den entscheidenden Schritt zum Erreichen der Zertifizierungsreife zu gehen.

### Qualitätsentwicklungsgespräche mit den Jugendämtern



- Wie haben wir im Berichtszeitraum zusammengearbeitet?
- Was haben wir im Berichtszeitraum erreicht?
- Wie bewerten wir unsere Arbeit?
- Wie bewerten die Klienten unsere Arbeit?
- Welche Schlussfolgerungen ziehen wir für die zukünftige Qualitätsentwicklung?
- Welche Schlussfolgerungen ziehen wir für die zukünftige Leistungsgestaltung?

# 5.0 PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT

Im Januar 2015 hat das Bistum Fulda die novelierte Ordnung „Prävention gegen sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen im Bistum Fulda“ in Kraft gesetzt. Auch für die Caritas im Bistum Fulda ist diese Präventionsordnung bindend und der Verband ist daher in der Pflicht, die Präventionsordnung des Bistums für alle Tätigkeitsbereiche (Jugend,- Behinderten,- Altenhilfe) und für alle seine haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umzusetzen. Im ersten Schritt wurde nach den Vorgaben der Präventionsordnung ein Fortbildungsprogramm konzipiert.

Die Schulungen gliedern sich in drei Intensitäten.

Je nach Funktion und Position der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in den Einrichtungen werden diese einer Intensivschulung (zwölf Stunden), einer Basisschulung (sechs Stunden) oder einer Grundinformation (drei Stunden) zugeordnet.

Die Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen sind arbeitsfeldbezogen definiert und dienen der Sensibilisierung, der Vermittlung grundlegender Informationen zum Thema sexualisierte Gewalt und der Erarbeitung eines fachlich adäquaten Nähe-Distanz-Verhältnisses in der Arbeit mit Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen. Ein erklärtes Ziel der Schulungen ist es eine Kultur der Achtsamkeit zu entwickeln, die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen zu sensibilisieren und die Kommunikationskultur zu verbessern.

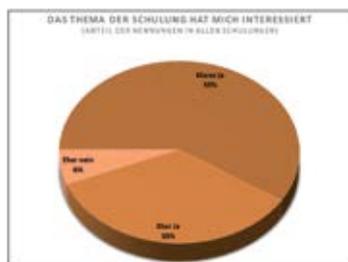
Dabei ist es wichtig, dass sich Kinder, Jugendliche und schutz- und hilfebedürftige Erwachsene in allen Bereichen und ihren Einrichtungen sicher und verstanden fühlen können. Weitere Aspekte der Maßnahmen zur Prävention sexueller Gewalt sind Aufklärung und Erziehung.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die meisten sexuellen Übergriffe im engen sozialen Umfeld geschehen.

Schulungsinhalte sind insbesondere:

- Strategien von Täterinnen und Tätern,
- Psychodynamiken der Opfer,
- Dynamiken in Institutionen sowie begünstigenden institutionellen Strukturen,
- Straftatbestände und weitere einschlägige rechtliche Bestimmungen,
- eigene emotionale und soziale Kompetenz,
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit,

## Der Start in Zahlen\*



\* Auswertung von 5 Schulungen mit insgesamt 113 abgegebenen Fragebögen  
(Vorstände des DICV FD; Geschäftsführer der RCVs; Leitungen aus den Bereichen Jugend-, Behinderten und Altenhilfe; Mitarbeitende aus den Bereichen Jugend- und Behindertenhilfe)

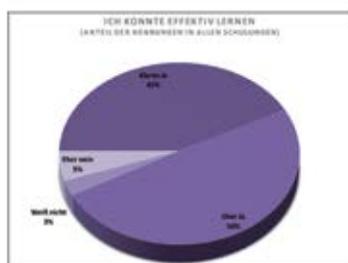


### Bewertung der Seminargestaltung (Schulnoten von 1 bis 5)

Methodische Gestaltung: 1,49

Atmosphäre: 1,45

Dozierende: 1,38



## 5.0 PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT

- Verfahrenswege (Interventionsplan) bei Anzeichen sexualisierter Gewalt, Information zu notwendigen und angemessenen Hilfen für von sexualisierter Gewalt Betroffene, ihre Angehörigen und die betroffenen Institutionen, sexualisierte Gewalt von Minderjährigen oder schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen an anderen Minderjährigen oder schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen.

Ebenso ist es das Ziel jeder Schulung, den Teilnehmer/innen die nötigen Interventionsschritte zu vermitteln, die zur Handlungssicherheit bei Verdacht sexualisierte Gewalt beitragen.

Für die Schulungen konnte die Caritas Fulda das Institut für Sexualpädagogik (iSp) gewinnen, das derzeit in Zusammenarbeit mit der Caritas-Stabstelle „Prävention“ die Kurse anbietet.

Von Dezember 2015 bis Februar 2017 wurden in 48 Intensivschulungen, 14 Basisschulungen sowie 22 Grundinformationen rund 1.680 haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen geschult. Die Schulungen sollen bis Mai 2017 beendet sein.

Die geschulten Mitarbeiter/innen hatten die Möglichkeit, mit Hilfe eines anonymisierten Fragebogens die Schulung zu bewerten. Innerhalb eines Jahres konnten durch die zahlreichen Rückmeldungen Trends sichtbar werden (siehe hierzu auch „Der Start in Zahlen“): So wünschten sich die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen der Caritas weitere Schulungen zum Thema Prävention sexueller Gewalt bzw. Wiederholungsveranstaltungen. Auch wurde ein Vorschlag zu regelmäßigen Workshop-Angeboten mit praxisnäheren Themen gemacht. Positiv wurde hervorgehoben, dass im Rahmen der Schulungen Sexualität bezogen auf die verschiedenen Tätigkeitsfelder offen

angesprochen wurde. Ebenso wünschen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen als auch im Gesamtverband eine konkrete Ansprechperson und neben dem Interventionsplan weitere konkrete Handlungsleitfäden.

Besonders hervorzuheben ist, dass auch der Bereich der Altenhilfe geschult wird. Damit zählt der Caritasverband für die Diözese Fulda zu den Vorreitern in ganz Deutschland. Bisher gibt es nur wenige Untersuchungen zu Sexualität und Alter sowie zu Gewalt gegenüber alten Menschen – sexuelle Gewalt ist dabei meist nicht erwähnt. Aus den Erfahrungen in anderen Bereichen können aber Schlüsse zum möglichen Vorkommen von Übergriffen, Täter-Opfer-Dynamiken und möglichen Ansätzen für Prävention gezogen werden.

Ab August 2017 werden dann weitere Präventionsschulungen für im Laufe des Jahres neu eingestellte Mitarbeiterschaft sowie die Ehrenamtlichen in einem neuen Format im Zusammenhang mit der Veranstaltung „Einführung neue Mitarbeiter“ angeboten werden.

Die in der Präventionsordnung geforderte weitere Schulung für bereits geschulte Mitarbeiter/innen und Ehrenamtliche werden im Laufe des Jahres 2018 projektiert.

Neben der Entwicklung eines Fortbildungsprogrammes hat jeder kirchliche Rechtsträger die Aufgabe in seinen Einrichtungen Schutzkonzepte nachzuweisen. Folgende weitere Vorgaben der Präventionsordnung hat die Caritas im Bistum Fulda bereits umgesetzt:

- Thematisierung des Präventionsansatzes bereits in Bewerbungsgesprächen

## 5.0 PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT

- Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses von allen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen. Die Beantragung und Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses dient der Missbrauchsprävention und wird nur auf die Eintragung von Straftaten geprüft, die im Zusammenhang mit sexueller Gewalt stehen.
- Neben dem erweiterten Führungszeugnis haben alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen eine Selbstauskunftserklärung, eine Verpflichtungserklärung sowie einen allgemeinen Verhaltenskodex zu unterschreiben.

Im nächsten Schritt entwickeln derzeit die Jugend- Behinderten- und Altenhilfe spezifische Verhaltenskodizes, die den bistumseinheitlichen Allgemeinen Teil ergänzen und konkretisieren. Der spezifische Verhaltenskodex soll verbindliche Verhaltensregeln für die jeweiligen Bereiche umfassen:

- Sprache und Wortwahl bei Gesprächen,
- adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz,
- Angemessenheit von Körperkontakten,
- Beachtung der Intimsphäre,
- Zulässigkeit von Geschenken,
- Umgang mit und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken,
- Disziplinierungsmaßnahmen

Neben der Einführung des „Interventionsplan des Caritasverbandes für die Diözese Fulda e.V. und aller Regionalverbände – zum Schutz des Wohles von minderjährigen und erwachsenen Schutzbeholdenen bei Vernachlässigung, Grenzverletzung, androhter Gewalt, seelischer oder sexualisierter Übergriffe oder Gewalt durch einen Mitarbeiter, Vorgesetzten oder Ehrenamtlichen“ im Jahr

2015, der bei Auftreten einer potentiellen Gefährdungssituation eine unverzügliche Durchführung der Gefährdungseinschätzung durch Vorgesetzte bzw. deren Stellvertreter etc. einfordert, soll als Auflage auch die sogenannte „Insoweit Erfahrene Fachkraft“ (ISEF) mit einbezogen werden. Zu Beginn des Jahres 2016 wurden entsprechend ISEFs jeweils für jeden Bereich ernannt, die beratend hinzugezogen werden können.

Für den Gesamtverband wurde Sophia Motz als Präventionsfachkraft ernannt. Die Präventionsfachkraft fungiert als Ansprechperson für Mitarbeitende sowie ehrenamtlich Tätige bei Fragen zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt. Sie unterstützt den kirchlichen Rechtsträger bei der Umsetzung der Präventionsordnung und der dazu erlassenen Ausführungsbestimmungen sowie bei eigenen präventionspraktischen Bemühungen. Ebenso ist die Präventionsfachkraft Kontaktperson vor Ort für die Präventionsbeauftragte im Bistum Fulda und steht mit dieser im regelmäßigen Austausch.

Zur diözesanübergreifenden Vernetzung sowie zum kollegialen Austausch finden in regelmäßigen Abständen Austauschtreffen zum Stand der Präventionsmaßnahmen in den Diözesan-Caritasverbänden statt.

Die Vorstellung des Präventionskonzeptes sowie weiterführende Informationen und Adressen zum Thema finden sich beim Internetauftritt unter [www.caritas-fulda.de](http://www.caritas-fulda.de) – einfach „Prävention“ unter dem Menüpunkt „Die Caritas im Bistum Fulda“ anklicken.



# 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:**

**Edgar Erb**  
Beauftragter QM, Leiter Caritas Wohnen für Menschen  
mit psychischer Erkrankung

**JUGENDHILFE:**

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

**PRÄVENTION:**

**Sophia Motz**

**KOORDINATION:**

**Meike Wenzel**  
Stabsstelle Vorstand

**REDAKTION:**

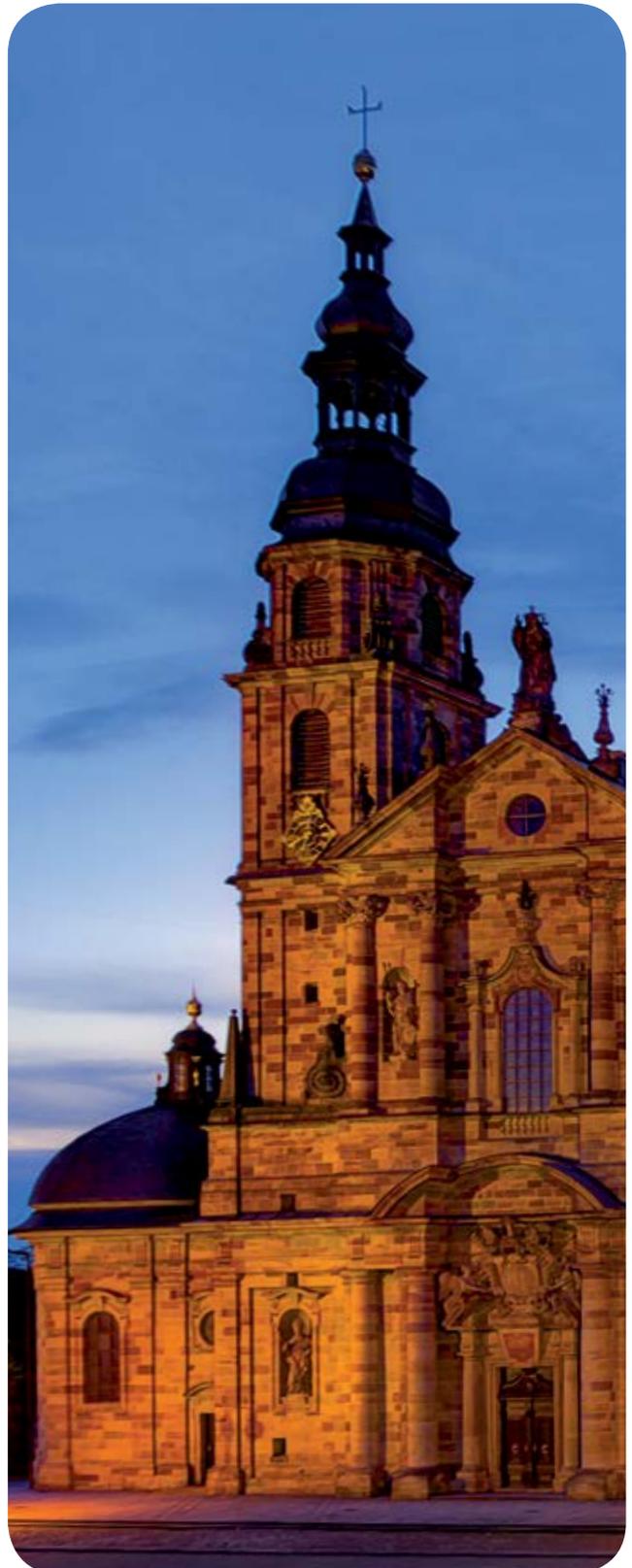
**Dr. Christian Scharf**  
Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

**FOTONACHWEIS:**

Seite 1, 3: ©fotolia.com  
Seite 4, 9, 10: C. Scharf  
Seite 23: shutterstock.com

**GESTALTUNG UND DRUCK:**

Juni 2017





**BISTUM FULDA**



**Caritasverband für die Diözese Fulda e. V**

Wilhelmstraße 2, 36037 Fulda

Telefon 0661 / 2428-0

[www.caritas-fulda.de](http://www.caritas-fulda.de)