

QUALITÄTSBERICHT 2017



BISTUM FULDA

CARITAS IM BISTUM FULDA

INHALTSVERZEICHNIS

1.0	EDITORIAL	SEITE 4
2.0	RESSORT ALTENHILFE	
2.1	EINRICHTUNGEN DER STATIONÄREN ALTENHILFE	SEITE 5
2.2	CARITAS ALTENPFLEGESCHULE	SEITE 13
3.0	RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE	
3.1	BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN	SEITE 15
3.2	WOHNEN	SEITE 21
4.0	RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE	SEITE 22
5.0	PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT	SEITE 28
	IMPRESSUM	SEITE 29



1.0 EDITORIAL



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

Qualitätsmanagement mit Festschreibung und Festigung von Qualitätsstandards sowie regelmäßige Kontrolle zur Erfüllung der entsprechenden Vorgaben ist bei der Caritas in ihren operativen Feldern mittlerweile eine feste Größe. So wurden auch im zurückliegenden Jahr 2017, dem Berichtsjahr für diesen Qualitätsmanagementbericht (QM-Bericht), zahlreiche Audits von externen Kontrolleuren durchgeführt, um den erreichten hohen Qualitätsstandard in allen Arbeitsfeldern nachzuweisen und auf dem erreichten Niveau gleichbleibend sicherzustellen.

Durch das etablierte QM-System, das naturgemäß in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Caritas durch die Aufgabenstellungen und gesetzlichen Rahmenbedingungen unterschiedlich aufgebaut ist, kann die Caritas im Bistum Fulda bereits seit mehreren Jahren eine gleichbleibend hohe Qualität ihrer Hilfsangebote für Menschen mit Unterstützungsbedarf belegen. Dank des QM-Systems, der Zertifizierung der Arbeit und der etablierten Kontrollsysteme kann jederzeit Zeugnis darüber abgelegt werden: In den Caritas-Einrichtungen der Altenhilfe, der Behindertenhilfe oder auch der Kinder- und Jugendhilfe leisten die Teams Arbeit von überprüfbar hoher Qualität.

Zwar unterwerfen wir von der Caritas uns aus gutem Grund diesen Prüfsystemen, denn Caritas-Arbeit soll – wie gesagt – von nachvollziehbarer hoher Güte sein. Darüber hinaus bringt jede Caritas-Mitarbeiterin und jeder Caritas-Mitarbeiter als Tätige bzw. Tätiger in einer kirchlichen Einrichtung auch noch seine ganz persönliche Motivation ein: Für Caritas-Tätige steht über alle gesetzlichen Vorgaben und QM-Normen hinausgehend das Wohl der unterstützungsbedürftigen Menschen im Vordergrund ihres täglichen Handelns.

Dieser aktuelle QM-Bericht bietet Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, einen Überblick über die Maßnahmen bei der Caritas im Bistum Fulda zur Qualitätssicherung. Für Ihre Anregungen oder Rückfragen finden Sie eine Kontaktadresse im Impressum dieser Broschüre.

Ihr

Dr. Markus Juch
Diözesan-Caritasdirektor



BISTUM FULDA

2.0 RESSORT ALTENHILFE

2.1 EINRICHTUNGEN DER STATIONÄREN ALTENHILFE

Das Jahr 2017 hielt für die stationäre Altenhilfe im Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. (DiCV Fulda) zahlreiche Veränderungen bereit.

Eine besondere Herausforderung galt dabei der Umsetzung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes, der ab dem 1. Januar 2017 in der Pflegeversicherung zum Tragen kam.

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. Als Teil der Pflegereform, die die große Koalition bereits 2015 mit den Pflegestärkungsgesetzen I und II auf den Weg gebracht hat, wurde der neue Begriff und das damit verbundene Begutachtungsinstrument nun in der Praxis eingeführt.

Maßstab der Pflegebedürftigkeit ist dabei nicht mehr der Hilfebedarf in Minuten, sondern der Grad der Selbstständigkeit eines Menschen. Das neue Instrument stellt den Menschen, seine Ressourcen und Fähigkeiten in den Mittelpunkt, und es wird gefragt, wie seine Selbstständigkeit erhalten und gestärkt werden kann und wobei er Hilfe und Unterstützung benötigt.

Intensive Schulungen der Pflegekräfte im neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und die damit verbundenen Neuerungen im Pflegegradmanagement haben das vergangene Jahr in der Caritas-Altenhilfe entsprechend mitbestimmt.

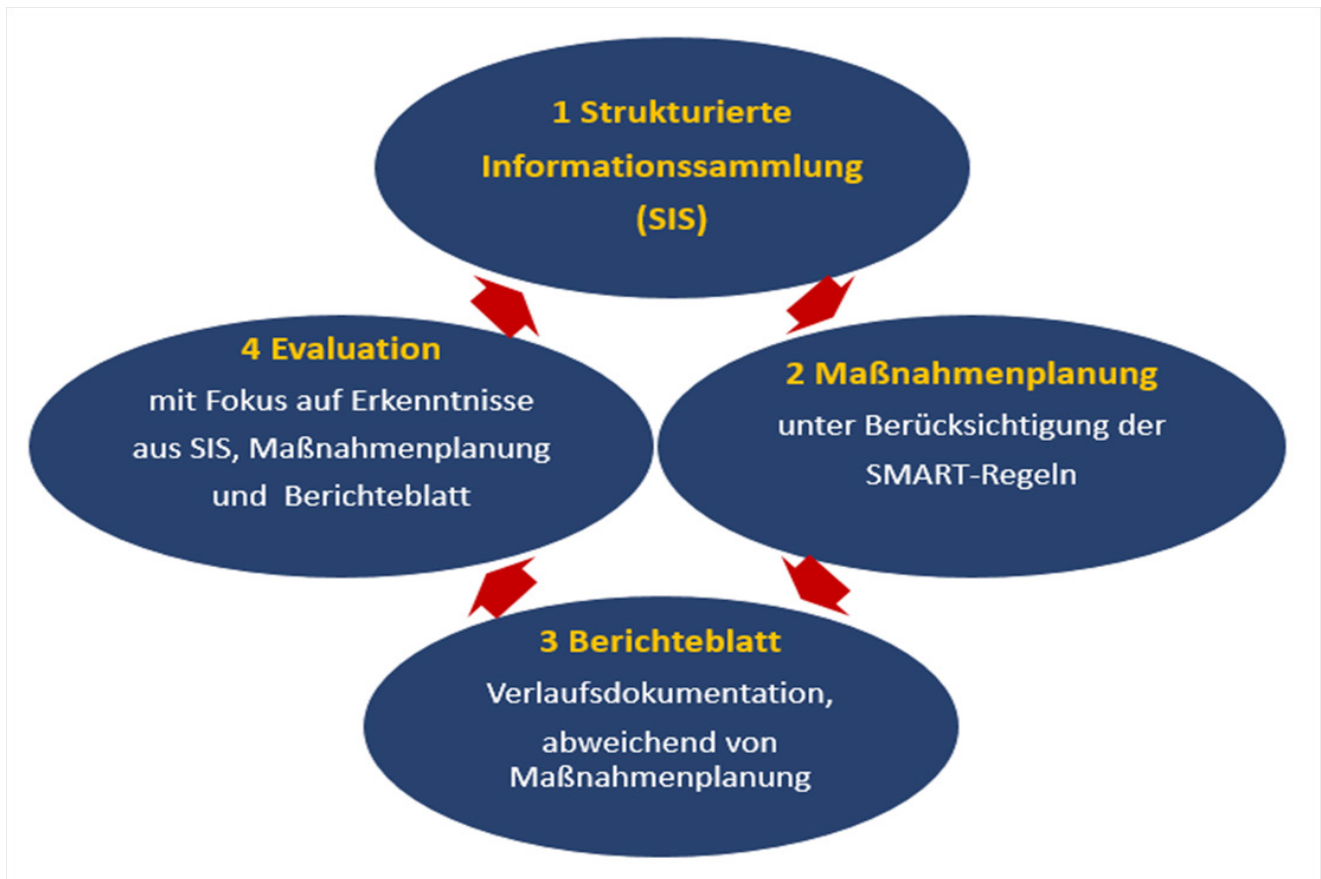
Grundsätzlich konnte man dabei einen einsetzenden Paradigmenwechsel in der Pflege wahrnehmen, der parallel auch durch die Umsetzung des Strukturmodells zur entbürokratisierten Pflegedokumentation gefestigt wurde. Denn beide Systematiken bauen aufeinander auf. Sowohl durch den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff als auch durch die Umsetzung des Strukturmodells rückt der Mensch in den Mittelpunkt und wird in Hinblick auf seine Bedarfe innerhalb folgender Kontextkategorien in den Fokus gestellt:

- Kognition und Kommunikation
- Mobilität und Bewegung
- Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Selbstversorgung
- Leben in sozialen Beziehungen
- Wohnen/Häuslichkeit (stationär), Haushaltsführung (ambulant)

Entbürokratisierung der Pflegedokumentation und Implementierung des neuen Strukturmodells

Das Strukturmodell stellt dabei ein wissenschaftsbasiertes Konzept zur Dokumentation der Pflege dar, welches mit Hilfe von vier Elementen (vier Phasen) pflege- und betreuungsrelevante Aspekte innerhalb eines personenzentrierten Ansatzes erfasst. So wird eine schnelle Orientierung über die Situation des Pflegebedürftigen ermöglicht.

2.0 RESSORT ALTENHILFE



Aus fachlicher Sicht lassen sich die Neuerungen des Modells wie folgt beschreiben:

- Stärkung und konsequente Beachtung von Individualität und Selbstbestimmung der pflegebedürftigen Person
- Verständigung zu individuellen Leistungen und Wünschen sowie die Dokumentation dieses Konsenses
- Anerkennung der Fachlichkeit der Pflegefachkräfte, aber auch das Erkennen von Schwachstellen und Schulungsbedarf

Mittlerweile konnten alle Einrichtungen ihre Dokumentation nach der neuen Systematik ausrichten und umstellen. Dies war mit einer EDV-technischen Umstellung in der Pflegedokumentationssoftware „Sinfonie“ verbunden, welche durch das zentrale Qualitätsmanagement des Verbandes eng begleitet und geschult wurde. Durch vertiefende Theorieschulungen, Fallbesprechungen und Dokumentationsaudits konnte der hohe Qualitätsstandard auch im neuen System sichergestellt werden.

Dies zeigten auch die externen Überprüfungen, denen sich die Einrichtungen der stationären Altenhilfe regelhaft stellen.

2.0 RESSORT ALTENHILFE

Überwachungsaudit des TÜV Hessen

Im kommenden Jahr steht die Re-Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2015 an. Im Vorjahr wurde im Rahmen des Überwachungsaudits 2017 geprüft, ob alle Qualitätsmerkmale, denen sich die Caritas Altenhilfe freiwillig unterwirft, weiterhin erfüllt sind. Auditiert werden hierbei immer das Ressort Altenhilfe mit seinem zentralen Qualitätsentwicklungsbereich sowie exemplarisch zwei Einrichtungen der stationären Altenhilfe.

2017 fiel die Wahl des TÜV Hessen dabei auf die Einrichtungen St. Marien in Homberg (Efze) sowie Altenpflegeheim St. Bonifatius in Stadtallendorf. Der TÜV bescheinigte dabei der Caritas Fulda in seinem Audit-Bericht, dass die Norm im vollen Umfang wirksam erfüllt wurde. Der Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. habe im Rahmen der Organisations- und Qualitätsentwicklung das bestehende QM-System weiterentwickelt und – wo erforderlich – den Anforderungen entsprechend angepasst.

Die Auditoren konnten sich während des Überwachungsaudits durch Einsichtnahme in verschiedene Vorgänge und Dokumente sowie durch das Führen von Interviews von der Wirksamkeit des Systems überzeugen. Positiv hervorgehoben wurden unter anderem die Umsetzung zahlreicher innovativer Projekte wie z.B. die Einführung des Strukturmodells, die strukturierte Hinterlegung von Betreuungsstandards sowie der in der Zentralverwaltung, von der obersten Leitung sowie den Einrichtungsleitungen und Mitarbeitern gelebte überdurchschnittliche Qualitätsstandard.



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

Die Richtlinien für die Prüfung der Qualität von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen – Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) – wurden 2016 überarbeitet und sind zum 1. Januar 2017 in der neuen Fassung in Kraft getreten.

Hintergrund für die Überarbeitung der QPR ist ebenfalls das Pflegestärkungsgesetz II. Dieses sieht Änderungen in den Pflege-Qualitätsprüfungen vor, die nun in die QPR aufgenommen wurden. Geprüft wird ab sofort eine Stichprobe bei der Versorgung von drei Personen mit Pflegegraden 2 und 3 und insgesamt zwei Personen mit Pflegegraden 4 und 5.

Darüber hinaus ist ab dem Jahr 2019 mit einer kompletten Neuausrichtung der Qualitätsberichtser-

2.0 RESSORT ALTENHILFE

stattung zu rechnen. Das Pflegestärkungsgesetz II sieht nämlich des Weiteren eine grundlegende Weiterentwicklung der internen Qualitätssicherung, der externen Qualitätsprüfung und der Pflege-Transparenz vor. Im Mittelpunkt der Qualitätssicherung steht für die stationäre Pflege zukünftig die flächendeckende Umsetzung von Ergebnisindikatoren. Diese wurden auf wissenschaftlicher Grundlage erarbeitet und in regionalen Projekten, an denen sich die stationären Altenhilfeeinrichtungen im DiCV Fulda bereits aktiv in der Vergangenheit beteiligt haben, in der Praxis erprobt und weiterentwickelt. Durch die regelmäßige Erhebung des Versorgungsstatus aller in einer Pflegeeinrichtung lebender Bewohner soll künftig erfasst werden, wie die erbrachte Pflege und Betreuung tatsächlich zu einer möglichst guten Ergebnisqualität geführt hat.

In der Vergangenheit wurden pro Einrichtungen insgesamt 77 Qualitätskriterien geprüft, die allerdings nur schwerpunktmäßig die Struktur- und Prozessqualität vor Ort widerspiegeln konnten. Zur Zufriedenheit mit der erbrachten Versorgungsqualität wurden zudem stichprobenhaft Bewohner der Einrichtungen befragt.

Die Einzelergebnisse der MDK-Prüfungen in den Caritas-Einrichtungen im Jahr 2017 sind den nachfolgenden Übersichten (Seite 9 und 10) zu entnehmen.

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

Neben den jährlichen Überprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen und den TÜV Hessen unterziehen sich die Einrichtungen der stationären Altenhilfe 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.

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

Mit der Verleihung des Grünen Hakens soll dazu beigetragen werden, die Lebensqualität für Menschen in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege nachhaltig zu fördern und zu verbessern. Im Jahr 2017 unterzogen sich das Caritas Pflege- und Taubblindenheim Herbert Nellessen in Hilders-Steinbach und das Altenpflegeheim St. Bonifatius in Stadtallendorf erneut erfolgreich dieser freiwilligen Prüfung. Sie können so für erneut zwei Jahre Verbraucherfreundlichkeit auch mit dem Grünen-Haken-Symbol nach außen hin präsentieren.



2.0 RESSORT ALTENHILFE

Prüfergebnis: Stand Januar 2017

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 2017
 Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-transparenzvereinbarung erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas-Altenpflegeheim St. Martin

Frankfurter Straße 4, 63619 Bad Orb · Tel.: 06052/242870 · Fax: 06052-915680
 stefan.smolinka@caritas-fulda.de · www.caritas-bad-orb.de

				Gesamtergebnis	
Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland	Rechenliches Gesamtergebnis
bis zu 32 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 59 Kriterien	bis zu 18 Kriterien
1,0 sehr gut	1,1 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut

Prüfergebnis: Stand Januar 2017

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

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

PRÜFGRUNDLAGE AB 2017
 Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-transparenzvereinbarung erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas Altenpflegeheim St. Josef

Buseckstraße 12/14, 36043 Fulda · Tel.: 0661/38010 · Fax: 0661-3801380
 st.josefsheim@caritas-fulda.de · www.josefsheim-fulda.de

				Gesamtergebnis	
Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland	Rechenliches Gesamtergebnis
bis zu 32 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 59 Kriterien	bis zu 18 Kriterien
1,5 gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,2 sehr gut	1,0 sehr gut

Prüfergebnis: Stand Januar 2017

Seniorenhaus „St. Bonifatius“
 Bürgstraße 28
 34125 Kassel

Tel.: 0561/87986-0
 Fax: 0561/87986-201
info@seniorenhaus-kassel.de

PRÜFGRUNDLAGE AB 2017
 Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-transparenzvereinbarung erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Seniorenhaus "St. Bonifatius"

Bürgstraße 28, 34125 Kassel · Tel.: 0561/879860 · Fax: 0561/87986201
 info@seniorenhaus-kassel.de · keine Angabe

				Gesamtergebnis	
Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland	Rechenliches Gesamtergebnis
bis zu 32 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 59 Kriterien	bis zu 18 Kriterien
1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,6 gut

Prüfergebnis: Stand Februar 2017

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

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

PRÜFGRUNDLAGE AB 2017
 Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-transparenzvereinbarung erstellt.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung
Caritas Altenzentrum St. Vinzenz

Moritz-Werner-Str. 12 - 14, 37269 Eschwege · Tel.: 05651-22840 · Fax: 05651-2284111
 claudia.wille@caritas-fulda.de · www.vinzenzhaus-eschwege.de

				Gesamtergebnis	
Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Rechenliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland	Rechenliches Gesamtergebnis
bis zu 32 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 9 Kriterien	bis zu 59 Kriterien	bis zu 18 Kriterien
1,3 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,0 sehr gut	1,1 sehr gut	1,0 sehr gut

2.0 RESSORT ALTENHILFE

Prüfergebnis: Stand Oktober 2016

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014

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

Finkenweg 13, 36115 Hilders - Tel.: 06681/96070 - Fax: 06681/96076
taubblindenheim@caritas-fulda.de - www.seniorenheim-rhön.de

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflege-Transparenzvereinbarung erstellt.

				Gesamtergebnis	
Rechtliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland		Befragung der Bewohner		
Ergebnis der Qualitätsprüfung		1,3 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,0 sehr gut		1,0 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,1 sehr gut		1,2 sehr gut		1,0 sehr gut	

Caritas Pflege- und Taubblindenheim „Herbert Nellessen“
Finkenweg 13
36115 Hilders/Steinbach
Tel.: 06681/9607-0
Fax: 06681/9607-16
taubblindenheim@caritas-fulda.de

Prüfergebnis: Stand Oktober 2016

PRÜFGRUNDLAGE AB 2014

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

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

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2014 gültigen Pflege-Transparenzvereinbarung erstellt.

				Gesamtergebnis	
Rechtliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland		Befragung der Bewohner		
Ergebnis der Qualitätsprüfung		1,3 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,0 sehr gut		1,0 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,2 sehr gut		1,2 sehr gut		1,0 sehr gut	

Caritas Altenpflegeheim „St. Marien“
Ziegenhainerstraße 20
34576 Homberg/Efze
Tel.: 05681/9938-0
Fax: 05681/9938-16
st.marien@caritas-fulda.de

Prüfergebnis: Stand Juli 2017

PRÜFGRUNDLAGE AB 2017

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

St. Michael-Str. 8a, 35260 Stadtallendorf - Tel.: 06428-92300 - Fax: 06428-923035
st.bonifatius@caritas-fulda.de - www.st-bonifatius-stadtallendorf.de

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-Transparenzvereinbarung erstellt.

				Gesamtergebnis	
Rechtliches Gesamtergebnis	Durchschnitt im Bundesland		Befragung der Bewohner		
Ergebnis der Qualitätsprüfung		1,2 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,0 sehr gut		1,0 sehr gut		1,0 sehr gut	
1,1 sehr gut		1,2 sehr gut		1,0 sehr gut	

Caritas Altenpflegeheim „St. Bonifatius“
St. Michael-Straße 8a
35260 Stadtallendorf
Tel.: 06428/9230-0
Fax: 06428/9230-23
st.bonifatius@caritas-fulda.de

2.0 RESSORT ALTENHILFE

Re-Zertifizierung des Böhm-Konzeptes

Die Einrichtungen der stationären Altenhilfe im DiCV Fulda arbeiten bereits seit einigen Jahren nach dem psychobiographischen Pflegemodell nach Prof. Erwin Böhm. Dies bietet einen Ansatz, die Verhaltensweisen von verwirrten und desorientierten Menschen zu erklären, zu verstehen und dadurch eine individuelle, reaktivierende und bewohnerbezogene Pflege zu gewährleisten.

Die Einrichtung St. Martin in Bad Orb hat es sich dabei zum Ziel gemacht, die Umsetzung des Konzeptes auch extern überprüfen zu lassen. Im November 2017 konnte sie daher schon das zweite Mal in Folge erfolgreich die Re-Zertifizierung durch das Europäische Netzwerk für psychobiographische Pflegeforschung (ENPP) durchlaufen. Auditiert wurden unter anderen die psychobiographische Milieugestaltung, die normalitätsfördernde Pflege, Betreuung und der Tagesablauf, die Hausideologie sowie die reaktivierende Pflegephilosophie.

Laufende Gremienarbeit

Schwerpunkt der diesjährigen Gremienarbeit bildeten neben den bereits beschriebenen Projekten die Neuerungen der DIN EN ISO 9001:2015, welche im Vorfeld der Re-Zertifizierung 2018 gemeinsam er- bzw. bearbeitet wurden.

Risikobasierter Ansatz

Hier zu nennen ist zum einen die Umsetzung des Risikomanagements im DiCV Fulda. Dieses stellt

einen integralen Bestandteil der Führung dar. Um bestandsgefährdende Risiken zu identifizieren, wurden im DiCV Fulda ein umfassendes Risikomanagement und Frühwarnsystem analog der Anforderungen der DIN EN 9001:2015 aufgebaut. Ausgehend von der Prozesslandkarte wurden Risiken in den Führungs-, Leistungs- und Unterstützungsprozessen für die Einrichtungen der stationären Altenhilfe identifiziert, analysiert, bewertet und ein wirksames Maßnahmenmanagement mit Berichtswesen implementiert. Mittels eines Risikotableaus können die bewerteten Risiken der Einrichtung anhand eines Ampelsystems sowie die bereits getroffenen Vorbeugemaßnahmen und zu treffenden Korrekturmaßnahmen nachvollzogen werden.

Die Verantwortlichkeiten für den Risikoprozess sind nun eindeutig definiert und Risikobeauftragte für den jeweiligen Prozess benannt, so dass Risiken von den Betroffenen erkannt und unverzüglich Maßnahmen zu deren Minimierung eingeleitet werden können.

Kontext der Organisation

Ein weiterer Themenkomplex, der im Rahmen der Umsetzung der neuen Norm im Ressort Altenhilfe bearbeitet worden ist, ist der „Kontext der Organisation“.

Unternehmen stehen in Beziehung zu ihrem Umfeld, anderen Unternehmen und interessierten Parteien. Dieses Beziehungsgeflecht nennt die ISO 9001:2015 „Kontext der Organisation“. Um sich daher diesem Themenkomplex zu nähern,

2.0 RESSORT ALTENHILFE

wurde gemeinsam definiert, welche internen und externen Faktoren Einfluss auf die Einrichtungen der stationären Altenhilfe haben und welche interessierten Parteien diese Forderungen stellen.

Das Ergebnis wurde in die Zielplanung der kommenden Jahre übernommen und dient somit der strategischen Ausrichtung der Caritas-Einrichtungen.

So kann sichergestellt werden, dass beispielsweise gesetzliche Änderungen, technische Forderungen, ökonomische Faktoren, aber auch soziale und kulturelle Belange frühzeitig erkannt und im QM-Regelwerk der Einrichtungen Berücksichtigung finden.

Zirkelarbeit

Neben dem seit Jahren implementierten Qualitätszirkel „Pflege & Betreuung“ nahm im April 2017 der Qualitätszirkel „Hauswirtschaft“ unter Leitung und Moderation der Firma Portalis seine Arbeit auf. Teilnehmer des Qualitätszirkels sind die Küchen- und Hauswirtschaftsleitungen sowie die Referentin für Qualitätsentwicklung der Qualitätszirkelarbeit. Zielsetzung ist die Sicherstellung einer bedarfsorientierten und anforderungskonformen Arbeitsorganisation zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner in den Einrichtungen. Unter dem Überbegriff „Hauswirtschaft“ sind dabei die Bereiche Küche, Reinigung, Wäscheversorgung, Service und Haustechnik zusammengefasst.

Schwerpunkt der Qualitätszirkelarbeit war im Jahr 2017 die Vorbereitung des Bereiches auf die Re-Zertifizierung nach der internationalen Norm DIN

EN ISO 9001:2015. Konkret bedeutet dies, dass die bestehenden Abläufe im Bereich Hauswirtschaft überprüft, hinsichtlich der Neuerungen der Norm erweitert und bei Bedarf optimiert wurden.

Erste Arbeitsergebnisse waren beispielsweise:

- Neuarbeitung der Aufbauorganisation (Bereiche und Teilbereiche)
- Festlegung der Prozesse (Arbeitsabläufe) in den Teilbereichen
- Benennung von Verantwortlichen für die jeweiligen Prozesse
- Erstellung Schnittstellenmatrix für die Wohnbereichsküche
- Erarbeitung Schulungsplan über gesetzlich geforderte Pflichtschulungen und Befehlungen
- Überarbeitung Hygienemanagement

Parallel hierzu konnte im November 2017 das Projekt „JOMOssoft“ erfolgreich abgeschlossen werden. Ziel des Projektes war der gemeinschaftliche Aufbau des Verpflegungsmanagements übergreifend über alle Häuser unter Berücksichtigung der Speisenkennzeichnung, Optimierung der Produktion sowie die Möglichkeit der detaillierten Betrachtung der Preise und Warenströme in der Software JOMOssoft.

2.0 RESSORT ALTENHILFE

2.2 CARITAS ALTENPFLEGESCHULE

Schüler der Altenpflegeschule

Die Caritas Altenpflegeschule blickt auf ein erfolgreiches Jahr 2017 zurück. Im Frühjahr konnten 21 Altenpflegehelfer in die Berufspraxis entlassen und anschließend sogleich 17 neue Schüler für die einjährige Ausbildung begrüßt werden. Im Herbst wurden 21 frisch examinierte Pflegekräfte in ihren Berufsstart entlassen. Darauf folgten 28 Schülerinnen und Schüler, die den 34. Lehrgang der Altenpflegeausbildung bilden. Der neue Schüler-Jahrgang wurde im Rahmen einer festlichen An-dacht in der Schule begrüßt.

Generalistische Pflegeausbildung

Am 7. Juli 2017 stimmte der Bundesrat dem Gesetz zur Reform der Pflegeberufe zu. Ab 2020 soll es demgemäß eine zweijährige einheitliche Pflegeausbildung geben und in einem dritten Ausbildungsjahr eine Vertiefung in der Altenpflege, Gesundheits- und Kinderkrankenpflege oder die Weiterführung der gemeinsamen Ausbildung, der sogenannten Generalistik angeboten werden. Man fand mit dieser Lösung nach langem Ringen einen Kompromiss und will diese Vorgehensweise nach fünf Jahren evaluieren. Die Evaluation wird der Frage nachgehen, ob man zukünftig ausschließlich eine generalistische Pflegeausbildung anbieten sollte.

Die Caritas Altenpflegeschule befindet sich seit einiger Zeit bereits in der Vorbereitung auf die neue Ausbildung. So wurden im zurückliegenden Jahr Kooperationen mit dem Herz-Jesu-Krankenhaus Fulda und der Eichhofstiftung Lauterbach ge-

schlossen. Weitere Kooperationen sollen folgen. Die Schule verfolgt mit dieser Partner-Bindung das Ziel, den Schülern zukünftig ein breites Spektrum an Praxiseinrichtungen zur Verfügung stellen zu können.

Das Team wächst

Das Team der Altenpflegeschule wurde im April durch eine neue Mitarbeiterin ergänzt: Manuela Fronapfel absolviert aktuell ihr Masterstudium der Pflegepädagogik. Sie war viele Jahre in der Gesundheits- und Krankenpflege tätig und absolvierte während ihres Studiums bereits ihre Praktika in der Altenpflegeschule, wo sie jetzt als Pflegepädagogin tätig ist.

Projekte

Auch in diesem Jahr wurden wieder zahlreiche Projekte durch die Schülerinnen und Schüler der Altenpflegeschule realisiert. Ein Schüler-Jahrgang besuchte zum Beispiel den Bürgermeister im Stadtschloss und kam mit ihm dort zu aktuellen Themen der Pflege und Kommunalpolitik ins Gespräch.

Eine besondere Zusammenkunft für die Pflegeschüler ergab sich im Mai 2017. Nach intensiver Vorbereitung und Auseinandersetzung mit dem Thema Holocaust erhielt die Schule Besuch einer Gruppe ehemaliger KZ-Häftlinge aus Polen. Gemeinsam mit den Zeitzeugen sprach man über die Gräueltaten der NS-Zeit; die Schülerinnen und Schüler gewannen durch die Berichte ein plastisches Bild zu der Vergangenheit dieser Generation der

2.0 RESSORT ALTENHILFE

im Krieg Geborenen und Aufgewachsenen. Zum Abschluss des Projektes führen die Schülerinnen und Schüler zur Gedenkstätte Buchenwald.

Fort- und Weiterbildung

Schul-Mitarbeiterin Helena Saalmüller übernahm Ende des Berichtsjahres die Leitung des Fortbildungsbereiches. Helena Saalmüller ist Krankenschwester und Diplompflegewirtin. Sie ist seit 2014 in der Caritas Altenpflegeschule als Pflegepädagogin tätig. In ihrer neuen Funktion gestaltete Frau Saalmüller bereits das Fortbildungsprogramm für das Jahr 2018 und überzeugte mit einigen neuen Ideen und Ihrer Erfahrung in der Organisation von Veranstaltungen.

Die angebotenen In-House-Seminare wurden 2017 von den stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen des Landkreises und auch von Einrichtungen über die Landkreisgrenzen hinaus sehr gut angenommen.

Öffentlichkeitsarbeit

Neben verschiedensten eigenen öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen nahm die Caritas Altenpflegeschule auch an einer Veranstaltung des Kreisjobcenter teil. Hierbei handelte es sich um eine Ausbildungsbörse eigens für die Altenpflegeausbildung. Die Caritas Altenpflegeschule bot dabei Berufsinteressenten die Möglichkeit, sich direkt von Auszubildenden informieren zu lassen.



Regelmäßig gibt es auch einen sozialpolitischen Austausch der Altenpflege-Schüler mit Kommunalpolitikern. So besuchte der Fuldaer Bürgermeister Dag Wehner Ende 2016 die Schule. Zum Gegenbesuch kam ein Altenpflege-Kurs dann mit Caritasdirektor Juch ins Stadtschloss – unser Foto.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

3.1. BERUFSWEGE UND WERKSTÄTTEN

Erfolgreiche Re-Zertifizierung nach der neuen Norm ISO 9001:2015

Mit der großen Revision der internationalen Norm ISO 9001 für Qualitätsmanagementsysteme (QMS) wurde intendiert, dass sich Unternehmen noch stärker auf die Kundenanforderungen bzw. die Interessierten Parteien ausrichten können. Die hohe Kundenzufriedenheit als Richtschnur gilt auch für die Caritas Werkstätten beim Caritasverband für die Diözese Fulda.

Die umfassend überarbeitete Norm präzisiert die Anforderungen an die Organisationen bzw. ihre Einrichtungen zur Umsetzung, Aufrechterhaltung und laufenden Verbesserung des QMS durch folgende Ziele:

- Integrationsfähigkeit mit anderen Managementsystemen,
- Bereitstellung einer integrierten Herangehensweise an das Organisationsmanagement,
- Widerspiegelung der immer komplexeren Umgebungen, in denen Organisationen arbeiten,
- Verbesserung der Fähigkeit einer Organisation ihre Kunden zufriedenzustellen,
- Risikomanagement,
- Wissenserhalt und Wissensmanagement.

Für die Caritas Werkstätten wurde mit der neuen Norm erreicht, dass die Entwicklung zu einem integrierten Managementsystem deutlich forciert wurde, dass die komplexen internen und externen Rahmenbedingungen noch klarer beschrie-

ben wurden, und dass nicht zuletzt dadurch die Kundenorientierung verbessert werden konnte. Die neu eingeführte „High-Level-Struktur“ (HLS) ermöglichte eine noch klarere Gliederung der Prozesse und demzufolge eine Prozessorientierung der gesamten Organisation.

Die Übernahme und weitere Ausprägung des „Prozessansatzes“ als nach der neuen Norm unverzichtbar geltende Anforderung ist richtungweisend. Die neue Norm und das darauf ausgerichtete Qualitätsmanagementsystem der Caritas Werkstätten ermöglichen dadurch:

- mehr Beständigkeit der Prozesse im internen und externen Kontext,
- durch besseres Qualitätsmanagement die Anforderungen der Kunden zu erfüllen,
- durch noch stärkere Einbindung der Leitung in die Verantwortung der Umsetzung die Bewusstmachung des Qualitätsmanagements als Führungs- und Managementinstrument,
- durch effizientere Arbeitsabläufe die Ressourcenoptimierung zu erreichen,
- durch verbesserte betriebliche Leistung Fehler zu vermeiden und in der Folge höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

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

Die Änderungen wurden in allen Einrichtungen in den Dienstbesprechungen bekannt gegeben, geschult und erläutert.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Insbesondere das jährliche Managementreview muss zukünftig, gerade auch im Hinblick auf die ISO 9001:2015, eine stärkere inhaltliche Akzentuierung darstellen. Hier steht die Oberste Leitung, hier in Personalunion mit der Gesamtwerkstättenleitung, deutlich stärker als bisher in der Pflicht. Allen Leitungskräften, insbesondere den Einrichtungsleitern, muss das QMS ausnahmslos umfänglich vertraut sein. Die Aufgabe des QMB wird auch zukünftig von der Obersten Leitung wahrgenommen, um erforderliche Verbesserungen und Änderungen stets zeitnah veranlassen zu können.

Vorbereitend zum Transition-Audit zum Übergang auf die neue Norm wurde ein umfassender Fragebogen der Selbsteinschätzung, ausgearbeitet und durch den Gesamtwerkstättenleiter, an BSI übersandt. Der Fragebogen gab der Zertifizierungsgesellschaft einen Überblick über die für die Umstellung auf die neue Norm erforderlichen Ergänzungen und Anpassungen. Unter Federfüh-

rung der Gesamtwerkstättenleitung wurden im ersten Quartal 2017, in einer Arbeitsgruppe, die letzten erforderlichen Konkretisierungen im QMS vorgenommen und Prozessbeschreibungen an die Forderungen der neuen Norm angepasst bzw. neu verfasst.

Im Jahr 2017 fanden zwei Interne Audits statt, die sich mit einzelnen Aspekten wie den Reha-Prozessen, den Produktionsabläufen, der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz, den Fahrdiensten sowie der Lenkung der Dokumente beschäftigten. Schwerpunkte lagen in den Prozessen der Berufsbildungsbereiche.

Das Transition-Audit von der bisherigen Norm ISO 9001:2008 nach ISO 9001:2015 fand im Juni des Berichtsjahres gleichzeitig an allen Standorten der Caritas Werkstätten durch BSI Auditor Dipl. Kaufmann Michael E. Triesch statt.



Gruppenbild mit Urkunde: Zum vierten Mal gelang den Werkstätten mit Bravour die Re-Zertifizierung: Das neue Zertifikat nach ISO 9001:2015 von BSI hat eine Gültigkeit von drei Jahren bis 28. Juli 2020.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Anerkannter Bildungsträger

Mit der Zertifizierung durch ZDH-Zert, Bonn, nach AZAV ist der Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. in der Region Fulda anerkannter Bildungsträger. Grundvoraussetzung für die AZAV-Zertifizierung ist die erfolgreiche Zertifizierung nach ISO 9001:2015. Die AZAV erfordert diese Norm und das zugrundeliegende Qualitätsmanagementsystem.

Mit den Auditoren von ZDH-Zert wurde entsprechend für die Caritas Werkstätten im Juni 2017 das jährliche Überwachungsaudit angesetzt.

Das Überwachungsaudit wurde zur vollen Zufriedenheit des Zertifizierers durchgeführt. Für das Jahr 2017 wurde demzufolge 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 der Fuldaer St.-Vinzenz-Straße 52, in Schloss Haselstein und bei Carisma in Fulda-Maberzell wirksam und effizient umgesetzt ist und in der Qualität gesichert durchgeführt wird.

Im Zusammenhang mit dem Bundesteilhabegesetz wird es zukünftig erforderlich sein, die Wirksamkeit der Bildungsangebote und der daraus abgeleiteten Maßnahmen besonders zu ermitteln und auch im Zusammenhang mit der AZAV-Zertifizierung darzustellen. Dazu fand eine gemeinsam mit BCIS ausgerichtete Fortbildungsveranstaltung statt.



Reg.-Nr.: T 0112045-01

Überwachungsaudits der Wäschereien der Caritas Werkstätten

Im Jahre 2017 wurden wieder – ohne jede Beanstandung – in beiden Wäschereien der Caritas Werkstätten in Fulda, Ratgarstraße 13, und auf Schloss Haselstein in Nüsttal jeweils Überwachungsaudits durch ASUC durchgeführt.

Qualifizierung der Fachkräfte im QM

Mit dem eingeführten Qualitätsmanagementsystem und den Zertifizierungen verpflichten sich die Caritas Werkstätten zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Aus diesem Grund wurden auch im Jahr 2017 wieder zwei Interne Audits (Juni und November 2017) von geschulten Fachkräften durchgeführt. Zwei Interne Auditoren konnten in 2017 aus dem Fachpersonal neu gewonnen werden, sodass im Wechsel wieder vier Fachkräfte aus den verschiedenen Werkstätten für die Durchführung von Internen Audits qualifiziert sind. Die neuen Auditoren werden Anfang 2018 die Fortbil-

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

derung zum Internen Auditor bei BSI absolvieren. In der Folge werden regelmäßig alle Einrichtungen auditieren und die Ergebnisse in Protokollen dokumentieren.

Gesamtwerkstättenleiter Bernd Wystrach dankte in einem Gespräch den Internen Auditoren für deren Engagement in den Anliegen der Sicherstellung eines wirkungsvollen Qualitätsmanagements. In dieser Gesprächsrunde wurden die Internen Auditoren gleichfalls in die Änderungen des QMS, bedingt durch die neue Norm, eingeführt. Dabei ging es vornehmlich um folgende Themen, die im Einzelnen erörtert wurden:

- Was verändert sich durch die neue Norm, worauf ist zukünftig in den Internen Audits besonders zu achten?
- Die Bedeutung und zukünftige Praxis des Risikomanagements und die Umsetzung in den Caritas Werkstätten,
- die Bedeutung der Dokumentierten Informationen und die zukünftigen Anforderungen entsprechend der neuen Norm,
- die (deutlich erweiterte) Verantwortung der Leitung für die Sicherstellung und Praxis des QMS,
- Wissenserhaltung und Sicherstellung der Kompetenz im QMS sowie technische Anforderungen.

Alle Internen Auditoren empfinden nach eigenem Bekunden ihre Tätigkeit in dieser Funktion als wichtig und für die Professionalität als pädagogi-

sche Fachkräfte zur Arbeits- und Berufsförderung in ihrer täglichen Arbeit als bereichernd. Durch die Internen Audits haben die Fachkräfte Einblick in andere Bereiche der Arbeit der Caritas Werkstätten und können dadurch auch das eigene Aufgabenprofil auf dem Hintergrund der gewonnenen Erfahrungen reflektieren.

Gesamtwerkstättenleiter Wystrach steuerte themenzentriert die Einführung und Umsetzung der neuen Norm ISO 9001:2015 über die Werkstättenkonferenzen im Laufe der Jahre 2016 und 2017. Anlassbezogen wurde die Qualitätssteuerungsgruppe zu Besprechung und Verabschiedung der Veränderungen einberufen. Einige Änderungen wurden im Umlaufverfahren verabschiedet.

Managementreview 2017

In der Werkstättenkonferenz im Dezember 2017 wurde mit allen Einrichtungsleitern das jährliche Managementreview besprochen. Insbesondere wurde die Umsetzung der vereinbarten Qualitätsziele bewertet. Ein definiertes Ziel wurde im Berichtsjahr, begründet und nachvollziehbar, nicht erreicht. Im Übrigen konnten die Ziele weitgehend realisiert und zeitgerecht umgesetzt werden.

Das Managementreview wurde vor dem Hintergrund der Anforderungen und im Zuge der Umsetzung der neuen Norm neu ausgerichtet und inhaltlich stärker differenziert, insbesondere um Risiken und Chancen frühzeitig zu erkennen. Das Managementreview soll am Kontext orientiert sowohl die Umsetzung der Aufgabenstellung der Caritas Werkstätten im Jahresverlauf wie auch die Praxis des Qualitätsmanagementsystems beinhalten.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Befragung der Mitarbeiter/innen mit Behinderungen (Nutzerbefragung)

Im Februar und März 2017 fanden die regelmäßigen (alle drei Jahre durchzuführenden) Nutzerbefragungen der Beschäftigten statt. Die Auswertung der Ergebnisse wurde in der Werkstättenkonferenz und mit den Sozialdiensten besprochen. Die Erkenntnisse wurden in einer gemeinsamen Besprechung im November des Berichtsjahres ausgewertet und, soweit erforderlich, in Verbesserungsmaßnahmen initiiert.

Gremienarbeit

Die Einrichtungsleiter trafen sich auf Einladung der Gesamtwerkstättenleitung insgesamt zu neun Besprechungen im Rahmen der Werkstättenkonferenz. Die Reflexion des praktizierten Qualitätsmanagementsystems ist ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt.

Die Sozialdienste trafen sich im Verlaufe des Jahres 2017 regelmäßig alle zwei Monate insgesamt zu sechs Besprechungen. Die Einrichtungsleiter führten die geforderten regelmäßigen individuellen und geplanten Mitarbeitergespräche durch. Erstmals wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei systematisiert nach evtl. durch die Arbeitssituation bedingten psychischen Belastungssituation befragt.

Aus dem jährlichen Gespräch mit der Küchenleitung des Altenheimes St. Josef, das mit Vertretern des Gesamtwerkstättates und dem Gesamtwerkstättenleiter im Altenheim St. Josef stattgefunden hat, gab es Anregungen zur Essenversorgung.

Der Gesamtwerkstättatrat traf sich im Jahresverlauf viermal, im Oktober 2017 wurde dieser turnusgemäß neu gewählt. Die Arbeit der Werkstättatrate wird im Allgemeinen als positiv bewertet, so ein Resümee aus dem Jahresabschlussgespräch des Gesamtwerkstättates kurz vor Ende der Amtsperiode mit dem Vorstand des Caritasverbandes und dem Gesamtwerkstättenleiter. An dem Gespräch nahm Ansgar Erb als Mitglied des Vorstandes teil. Als Gast konnte der Sprecher der Landesarbeitsgemeinschaft der Werkstättatrate in Hessen, Walter Emmerich, begrüßt werden.

Das Jahresabschlussgespräch zur Arbeitssicherheit (ASA) fand im November gemeinsam mit ASUC und den Einrichtungsleitern statt. 2017 gab es einen Wechsel in der Person des Sicherheitsbeauftragten, Martin Heun ist neu in der Funktion von ASUC für die Caritas Werkstätten beauftragt. Anfang 2018 wird es einen Wechsel des Hygienebeauftragten (ASUC) geben.

Qualitätsziele / Unternehmensziele 2018

In der gemeinsamen Werkstättenkonferenz im Dezember 2017 wurde ein erster Entwurf für die Qualitätsziele 2018 vereinbart. Diese wurden sodann in der Besprechung am 10. Januar 2018 verabschiedet. Die Qualitätsziele sind als Unternehmensziele im Sinne der Norm zu verstehen, sie werden jeweils in den Einrichtungen unter Beteiligung des Gesamtwerkstättates und der Mitarbeitervertretung (MAV) vorbereitet.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

Ausblick 2018

Mit der Zertifizierungsgesellschaft BSI und dem Auditor Claus Czerny wurde das erste Überwachungsaudit nach ISO 9001:2015 für alle Standorte vereinbart. Das AZAV Audit ist für Juni 2018 mit ZDH Zert verabredet. Vorbereitend findet im April 2018 ein umfassendes Systemaudit einschl. AZAV in allen Einrichtungen statt.

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) arbeitete seit dem Jahr 2013 an einer großen und umfassenden Revision der DIN ISO 9001 – insbesondere auch um eine Vereinheitlichung der Struktur der verschiedenen DIN Normen zu erreichen. Diese wurde im November 2015 allgemein als ISO 9001:2015 bekannt gegeben. Die Überarbeitung der Norm hatte konkrete erforderliche Aktualisierungen, aber auch strukturelle Veränderungen in der DIN ISO 9001 zur Folge. Das Risikomanagement wird einen sehr bedeutenderen Raum in der neuen Norm einnehmen und in den zukünftigen Audits regelmäßig in Form eines Risikoaudits thematisiert werden.

So werden Risiken und Chancen mit etwaigen Wechselwirkungen regelmäßig von den Verantwortlichen zu bewerten und in einem Bericht nachzuweisen sein. Der Caritasverband hat dazu ein übergreifendes Instrument geschaffen, das auch in den Caritas Werkstätten Anwendung findet.

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 ISO 9001:2015 wird zur regelmäßigen Praxis eines Integrierten Managementsystems in den Caritas Werkstätten bzw. bei Caritas Berufswege beitragen. Die Weichen sind gestellt.

So wurden bereits die Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation, d.h. in den Werkstätten im Kontext der Struktur des Caritasverbandes für die Diözese Fulda im Sinne der Norm konkretisiert.

Die neue Norm verlangt, ein stärkeres Bewusstsein z.B. für die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele, zur kontinuierlichen Verbesserung und zu möglichen Folgen der Nichterfüllung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu schaffen. Der Leitung wird in Anwendung der neuen Norm in dieser Weise deutlich mehr Verantwortung übertragen. Das QMS wird als Integriertes Managementsystem dazu die verlässliche und perspektivisch dauerhaft abgesicherte Struktur geben können.

3.0 RESSORT BEHINDERTENHILFE UND PSYCHIATRIE

3.2. WOHNEN

Das QM-System im Bereich Wohnen für Menschen mit Behinderungen

SYLQUE („System zur Leistungs- und Qualitätsbeschreibung, Qualitätsprüfung und Entgeltberechnung“) wurde den Einrichtungen der Behindertenhilfe bereits 1999 vom Deutschen Caritasverband als geeignetes Qualitätsmanagementverfahren empfohlen.

In einem rund zweijährigen Prozess von 1999 bis 2001 wurden dementsprechend 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, großer 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 des gemeinschaftlichen Wohnens 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 im Jahr 2017 bedurfte das QM-System einer intensiven Fortschreibung. Dabei stand in diesem Jahr das Thema „Hygiene“ besonders im Mittelpunkt. Durch eine Weiterentwicklung im Desinfektionsverfahren, weg von Desinfektionsspray hin zu einem Einweg-Tuch-Wischverfahren wurden sowohl Effizienz und Effektivität der Desinfektion, parallel aber auch noch der Gesundheitsschutz

der Mitarbeitenden entscheidend verbessert. Dies machte eine komplette Neufassung aller Desinfektionspläne notwendig, die jetzt allen sowohl in Papierform als auch elektronisch zur Verfügung stehen. In diesem Zuge wurden auch Sondersituationen wie Ausbruch von Noro-Viren, neue Grippe u.ä. durchdekliniert und im Verfahren geregelt. Für diese speziellen Situationen wurden passende Mittel in Notfall-Box bzw. speziellen Desinfektions-Towern zusammengestellt und sind bei Bedarf sofort einsetzbar.

Zudem ist das Thema „Gewaltprävention“ im Hessischen Betreuungs- und Pflegegesetz neu gefasst worden, was eine weitere Überarbeitung der Gesamt-Konzeption Wohnen erforderlich gemacht hat. Auch wurden Ergänzungen zum Wohn- und Betreuungsvertrag mit allen Nutzern unserer Wohngruppen vereinbart, die Übernahme der Kosten für die Prüfung der selbst eingebrachten E-Geräte konnte dank hoher Compliance mit allen vereinbart werden. Die Prüfung selbst wurde durchgeführt, und Geräte mit Mängeln wurden ausgemustert.

Ausblick

Die gestufte Einführung des Bundesteilhabegesetzes wird mit Inkrafttreten der einzelnen Schritte grundlegende Veränderungen im Bereich stationärer Wohnformen der Eingliederungshilfe auslösen. Da hier zentral die Trennung von existenzsichernden und Teilhabe-Leistungen zum 1. Januar 2020 erfolgen wird, werden die Vorbereitungen dafür die Jahre 2018 und 2019 dominieren. Damit wird ein neues Rechtsverhältnis entstehen, das neue Abrechnungswege, neue Formalitäten und vertragliche Änderungen erfordert.

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Im Ausblick des Qualitätsberichtes 2016 war dargelegt worden, dass im Jahr 2016 im Haus Carl Sonnenschein als Pilotprojekt eine EDV-technische Plattform des Qualitätsmanagement-Handbuchs implementiert werden sollte, um die Jugendhilfe einen entscheidenden Schritt näher an die Zertifizierungsreife zu bringen. Die EDV-Plattform ist die elektronische Version des Qualitätsmanagement-Handbuchs.

Im Qualitätsmanagement-Handbuch sind sämtliche qualitätsrelevante Dokumente aufbereitet. Diese sind im Qualitätsmanagement-System der Jugendhilfe hinterlegt: Dienstanweisungen, Dienstvereinbarungen, Konzepte, Vereinbarungen, Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen, Checklisten, Formblätter, Informati-

onsblätter, Evaluationsbögen, Qualitätsberichte. Die Dokumente sind so übersichtlich aufbereitet, dass sie sich leicht auffinden und nutzen lassen. Oberste Ziele sind es, dass das Handbuch in jeder Einrichtung die tägliche Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtert und unterstützt, und dass Qualität dadurch tatsächlich gelebt wird.

Mit der Unterstützung des Qualitätskoordinators des Hauses Carl Sonnenschein Fritzlar konnte dieses Jahr die Plattform vollständig im Jugendhilfeverbund St. Elisabeth in Fulda umgesetzt werden. Im Oktober 2017 wurde sie den Gruppen- und Bereichsleitern bzw. -leiterinnen vorgestellt. Die Plattform wird ständig vom Qualitätskoordinator aktualisiert.

Qualitätsmanagement-Handbuch des Ressorts Jugendhilfe



- ▣ Qualitätsmanagement-Handbuch I der Ressortleitung mit dem Titel: *Rahmenbedingungen der sozialpädagogischen Dienstleistung „Schutz und Hilfe zur Erziehung“*
- ▣ Qualitätsmanagement-Handbuch II der jeweiligen Jugendhilfeeinrichtung mit dem Titel: *Planung der sozialpädagogischen Dienstleistung „Schutz und Hilfe zur Erziehung“*
- ▣ Qualitätsmanagement-Handbuch III der jeweiligen Betreuungseinheiten innerhalb einer Einrichtung mit dem Titel: *Erbringung der sozialpädagogischen Dienstleistung „Schutz und Hilfe zur Erziehung“.*

Drei Hauptabschnitte: Die Gliederung des Qualitätsmanagement-Handbuchs der Jugendhilfe

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Laufende Gremienarbeit

Die laufende Gremienarbeit umfasst die Aktivitäten der Qualitätszirkel und QM-Konferenzen in den einzelnen Einrichtungen. Seit 2016 werden die neuen Anforderungen der DIN ISO 9001:2015 systematisch in das bestehende Qualitätsmanagement-System eingeführt. Auf der operativen Ebene geschieht dies bei der Erarbeitung der Prozessbeschreibungen und weiterer qualitätsrelevanter Dokumente. Das Thema Risikomanagement wird in den Prozessbeschreibungen in der Form verankert, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die mit dem jeweiligen Prozess verbundenen Chancen und Risiken regelmäßig bewerten.

Die laufende Gremienarbeit funktioniert kontinuierlich 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 werden entsprechend freigegeben. Nach Bedarf nachgelagerte Arbeitsgruppen treffen sich regelmäßig, um die entsprechenden Entscheidungen der QM-Konferenzen im Betreuungsalltag umzusetzen.



Ausschnitt Ergebnisse der Qualitätszirkel

Prozessbeschreibung Anfrageprozess Wohngruppen
*Prozessbeschreibung Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen WG+PTG*
Prozessbeschreibung Bewerbungsprozess
Prozessbeschreibung Hilfebeginn SPFH
Prozessbeschreibung Hilfebeginn. Die ersten 4-6 Wochen UMA
Prozessbeschreibung Außerplanmäßige Beendigung IO
Prozessbeschreibung Beendigung Dienstverhältnis durch den Arbeitgeber
Prozessbeschreibung Teambesprechung
Prozessbeschreibung W-LAN-Nutzung
Konzept Sexualpädagogik
Formular Dokumentation Psychologie
Formular Fahrdienst Malteser
Formular Dienstfahrzeuge Reservierungen

Ein Überblick über die Ergebnisse der Qualitätszirkel 2017

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Erfüllung behördlicher Anforderungen

In Zusammenhang mit dem Betriebserlaubnisverfahren (gem. §§ 45 bis 48a SGB VIII) für die Außenwohngruppe im Haus Carl Sonnenschein wurde die erforderliche Konzeption für den genannten Teilbereich erstellt und eingereicht.

Die Konzeption gibt u.a. Auskunft über:

- Beteiligungsverfahren zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen,
- Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten,
- Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung einschließlich der Prävention und zum Schutz vor Gewalt.

Die Konzeption basiert inhaltlich auf der bereits in Zusammenhang mit dem o.g. Verfahren eingereichten Leistungsvereinbarung und dem Qualitätsmanagement-Handbuch der Einrichtung.

Weitere Maßnahmen für die Erfüllung behördlicher Anforderungen im Haus Carl Sonnenschein waren die Ausbildung von acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Brandschutzhelfer, eine Arbeitssicherheitsunterweisung und Folgebelehrung nach §43 des Infektionsschutzgesetzes, die Ausbildung von zwölf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Ersthelfern sowie eine Betriebsbegehung durch den TÜV Rheinland – Arbeitsmedizin.

Gemäß der Arbeitsmedizinischen Vorsorgeverordnung (ArbmedVV) wurde allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Vorsorgeuntersuchung bei Bildschirmtätigkeit (G37) und bei Tätigkeiten mit Infektionsgefährdung (G42) angeboten. Mitarbei-

terinnen und Mitarbeiter im Bereich der Hauswirtschaftlichen Reinigung hatten die Möglichkeit, sich einer Vorsorgeuntersuchung G24 (Hauterkrankungen) zu unterziehen. Der arbeitsmedizinische Dienst des TÜV Rheinland (Standort Kassel) führt diese Vorsorgeuntersuchungen durch.

Qualitätsentwicklungsvereinbarungen

Von zentraler Bedeutung sind in der Jugendhilfe die Qualitätsentwicklungsgespräche mit den örtlichen und beauftragenden Jugendämtern. Jede Einrichtung steht mit den Jugendämtern auf der Grundlage einer Qualitätsentwicklungsvereinbarung in einem regelmäßig stattfindenden Qualitätsentwicklungsgespräch, das den Rahmen für die Evaluation und Weiterentwicklung der Auftragserfüllung bietet. In einem mehrstufigen Prozess wurde 2017 zwischen dem Magistrat der Stadt Fulda und dem Jugendhilfeverbund St. Elisabeth eine neue Qualitätsentwicklungsvereinbarung für den Zeitraum 1. Juli 2017 bis 30. September 2022 geschlossen. Dies stellte eine gute Möglichkeit dar, die Besonderheiten der Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe in der neuen Vereinbarung zu verankern: die Integration der auf der EFQM-Norm basierenden Aktivitäten in ein Qualitätsmanagement-System nach DIN ISO 9001.

Somit sind in den Einrichtungen sowohl die fachlichen als auch die organisatorischen Prozesse in einem logischen Zusammenhang verankert, so dass sie in Zukunft nach dem PDCA-Prinzip strukturiert weiterentwickelt werden können. Die Erfüllung des Auftrags geht damit über die Anforderungen der Jugendämter hinaus.

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Im Gertrudisheim hat im März 2017 das turnusmäßige Qualitätsentwicklungsgespräch mit der Heimaufsicht des Jugendamts Marburg stattgefunden. Die Leistungsvereinbarung ist im Berichtszeitraum überarbeitet worden und geht 2018 in die Endabstimmung mit dem Jugendamt.



Qualitätsentwicklungsvereinbarung mit der Stadt Fulda (2017-2022)

▣ Grundsätze der Qualitätsentwicklung	▣ Gemeinsame Reflexion
▣ Methoden, Verfahren und Indikatoren	▣ Nachhaltigkeit der Qualitätsentwicklung
▣ Berichtswesen	▣ Fortschreibung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarung mit der Stadt Fulda.

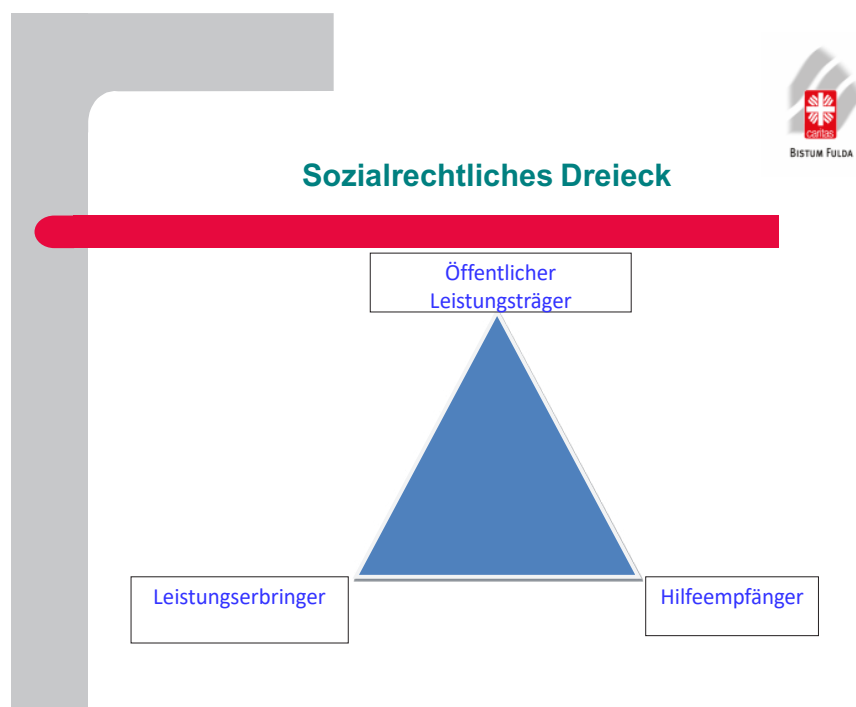
Gelebte Partizipation in den Einrichtungen

Beteiligung an der Umsetzung der Hilfe zur Erziehung gilt in gleichem Maße für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene wie auch für deren Eltern und Angehörigen.

In Folge des im Januar 2012 in Kraft getretenen Bundeskinderschutzgesetzes haben zu entwickelnde Partizipationskonzepte einen bundesgesetzlichen Kontext. So erteilt das Hessische Sozialministerium, Abteilung Landesjugendamt, gem. § 45 SGB VIII nur noch dann eine Betriebserlaubnis, wenn eine Konzeption Auskunft über Beteiligungsverfahren zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen und ein Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten gibt.

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Die Zielformulierung und die Umsetzung der Hilfe zur Erziehung orientieren sich dabei an dem sogenannten Sozialrechtlichen Dreieck, nach welchem Eltern mit ihren Kindern, das Jugendamt als Leistungsträger und die Einrichtung als Leistungserbringer gleichberechtigt beteiligt werden müssen



Das Sozialrechtliche Dreieck

Eine angemessene Form der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen, durch die ein Höchstmaß an Kooperation ermöglicht wird, ist der Schlüssel zum Erfolg und stellt auch aus diesem Grund eine entscheidende Grundlage der sozialpädagogischen Dienstleistung seitens der Caritas-Jugendhilfe dar. Der institutionell-organisatorische Rahmen der Partizipation ist der Kinder- und Jugendlichen-Rat, oft auch „Heimrat“ genannt, eine gewählte Vertretung der Kinder und Jugendlichen.

In den Einrichtungen organisieren die Kinder- und Jugendlichen-Vertretungen vielfältige Aktivitäten. Ein wichtiger Teil der Partizipation ist die Einbindung des familiären Umfeldes der Kinder und Jugendlichen in Form geplanter Elternarbeit. Diese Aktivitäten erfolgen auch in den stationären und teilstationären Gruppen. Im Haus Carl Sonnenschein Frittlar ist ein Ergebnis dieser Treffen in Form von Beiträgen der Kinder und Jugendhilfen auf der Homepage einzusehen.

4.0 RESSORT KINDER- UND JUGENDHILFE

Im Jugendhilfeverbund wird im Rahmen des aktuellen Qualitätsentwicklungsberichtes eine Mitarbeiterbefragung zum aktuellen Umsetzungsstand von Partizipation und Beschwerdemanagement durchgeführt.

Qualitätsentwicklung im Mutter-Kind-Bereich

Der Mutter-Kind-Bereich, in dem jugendliche und heranwachsende Schwangere und Teenager-Mütter mit ihren Kindern unterkommen, ist ein spezielles Angebot, das der Caritasverband für die Diözese Fulda momentan nur im Gertrudisheim Marburg bereit hält. Dort steht jeder Mutter mit ihrem Kind ein eigenes Zwei-Raum-Apartment mit eigener Küchenzeile und Badezimmer zur Verfügung. Dazu gibt es Gemeinschaftsräume für Kinderbetreuung, gemeinsame Aktivitäten, eine Küche und Multifunktionsräume für Besprechungen, Fortbildungen, pädagogische und heilpädagogische Angebote. Die begleitende Betreuung mit dem Ziel der Verselbstständigung ist wesentlicher Bestandteil des Mutter-Kind-Konzeptes. Mit seinem Mutter-Kind-Bereich nimmt das Gertrudisheim am EMUK-Projekt teil. Dabei handelt es sich um eine für diese Zielgruppe speziell entwickelte fallbezogene Evaluation durch Erhebung von Struktur- und Prozessdaten unter der technischen Verantwortung des Instituts für Kinder- und Jugendhilfe Mainz.

Das Gertrudisheim hat sich, wie jedes Jahr, auch an der bundesweiten Strukturdatenerhebung des Sozialdienstes katholischer Frauen beteiligt und ist bestrebt, sein Dokumentationssystem EDV-technisch zu standardisieren und weiterzuentwickeln.

Ausblick

2017 ist mit der Fertigstellung der EDV-Plattform des Qualitätsmanagement-Handbuches des Jugendhilfeverbundes St. Elisabeth ein zweiter entscheidender Meilenstein auf dem Weg zur Zertifizierungsreife innerhalb der Jugendhilfe erreicht worden. 2018 wird es darum gehen, das Erreichte zu konsolidieren, weitere Prozessbeschreibungen durchzuführen und die Ergebnisse der laufenden Organisationsentwicklungsprozesse im QM zu verankern.

5.0 PRÄVENTION VON SEXUELLER GEWALT

Im Januar 2015 hat das Bistum Fulda die 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, sie für alle Tätigkeitsbereiche und für alle seine haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umzusetzen.

Die Schulungen für die bereits in den Caritasverbänden beschäftigten Mitarbeiter/innen wurden im Mai 2017 beendet. Ab August 2017 wurden dann weitere Präventionsschulungen für im Laufe des Jahres neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem neuen Format im Zusammenhang mit der Veranstaltung „Neue Mitarbeiter“ angeboten. In drei Veranstaltungen (August und November) wurden insgesamt 56 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. Weitere fünf Veranstaltungen sind für das Jahr 2018 geplant und organisiert.

Die in der Präventionsordnung geforderte Wiederholungsschulung für bereits geschulte Mitarbeiter und Ehrenamtliche werden im Laufe des Jahres 2018 projektiert.

Im Verlauf des Jahres 2017 haben darüber hinaus die Jugend-, Behinderten- und Altenhilfe spezifische Verhaltenskodizes entwickelt, die den bis-

tumseinheitlichen Allgemeinen Teil ergänzen und konkretisieren. Der jeweils spezifische Verhaltenskodex wurde auf Basis der konkreten Zielgruppe und Arbeitsbedingungen entwickelt. Das Ziel ist es, haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen verbindlichen Orientierungsrahmen und Handlungssicherheit im Alltag zu geben. Kinder, Jugendliche und Schutzbefohlene sollen besser vor Übergriffen aber auch Mitarbeitende vor falschen Verdächtigungen geschützt werden. Präventionsarbeit bedeutet Transparenz, denn fehlende, unklare und intransparente Regeln werden von potentiellen Tätern gezielt ausgenutzt. Durch die Entwicklung der spezifischen Verhaltenskodizes sendet der Caritasverband für die Diözese Fulda e.V. ein klares Zeichen und betont die eigene Aufmerksamkeit und Sensibilität gegenüber der Thematik Prävention gegen sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen im Bistum Fulda.

Die Vorstellung des Präventionskonzeptes sowie weiterführende Informationen und Adressen zum Thema finden sich beim Internetauftritt unter www.caritas-fulda.de – einfach „Prävention sexueller Gewalt“ unter dem Menüpunkt „Caritas im Bistum“ 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 B. Wystrach

Gesamtleiter Caritas Berufswege und Werkstätten

Beauftragter der Obersten Leitung (BOL) /

Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)

BEHINDERTENHILFE – WOHNHEIME:

Thomas Vogel

Beauftragter QM, Stellv. Leiter Caritas Wohnen für

Menschen mit Behinderung

JUGENDHILFE:

Dr. Urbain N'Dakon,

Referent für Qualitätsentwicklung, Qualitätskoordinator

Jugendhilfeverbund St. Elisabeth

PRÄVENTION:

Sophia Motz

Stabsstelle Prävention

KOORDINATION:

Kathrin Klewer

Stabsstelle Vorstand

REDAKTION:

Dr. Christian Scharf

Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

FOTONACHWEIS:

Seite 1, 3: fotolia.com

Seite 4, 16: C. Scharf

Seite 14: F. Weiß





Caritasverband für die Diözese Fulda e. V

Wilhelmstraße 2, 36037 Fulda

Telefon 0661 / 2428-0

www.caritas-fulda.de