



Bezirksverband  
Oberbayern e.V.

**Soziale Zukunft GMBH**  
Betriebsgesellschaft für soziale Einrichtungen



# Qualitätsbericht 2012

Auszug für die

Fachabteilung Sozialpsychiatrie

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkung .....</b>	<b>3</b>
<b>Darstellung des Qualitätsmanagements .....</b>	<b>3</b>
<b>Fachabteilung Sozialpsychiatrie .....</b>	<b>4</b>
Struktur der Fachabteilung .....	4
Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung in den Sozialtherapeutischen Einrichtungen .....	5
Maßnahmen zur Strukturqualität .....	5
Maßnahmen zur Prozessqualität .....	6
Maßnahmen zur Ergebnisqualität .....	7

## Vorbemerkung

Der jährliche Qualitätsbericht bietet eine Übersicht zu den Strukturen, den Prozessen und den Ergebnissen in den Einrichtungen und Projekten der **AWO Bezirksverband Oberbayern e.V.** einschließlich der **Sozialen Zukunft GmbH**<sup>1</sup> aus Sicht des Qualitätsmanagements. Die Daten aus den Instrumenten zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung werden in einen Gesamtzusammenhang gebracht. Wir verfolgen damit das Ziel, Transparenz über die Qualität unserer Dienstleistungen herzustellen.

Zu Beginn des Berichts wird das Qualitätsmanagement selbst kurz erläutert. Anschließend erfolgt eine ausführliche Darstellung unserer einzelnen Dienstleistungen, aufgeteilt in die einzelnen Fachabteilungen. Schwerpunkt in der inhaltlichen Darstellung sind die Entwicklungen und Maßnahmen im Berichtsjahr. Ergänzend dazu werden auch die Perspektiven für die jeweilige Fachabteilung mit den zugehörigen Einrichtungen benannt.

## Darstellung des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagementsystem der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. orientiert sich am AWO-QM-Tandemmodell des AWO-Bundesverbandes. Dieses Modell enthält die Forderungen der internationalen Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001:2008 und die AWO-Qualitätsnorm, die auf Ebene des AWO-Bundesverbandes entwickelt wurden.

Entsprechend der Struktur der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. beinhalten die Qualitätsmanagementhandbücher Regelungen und Standards, die in der Verantwortung des Trägers liegen und für alle Einrichtungen eines Fachbereiches Gültigkeit besitzen, und einrichtungsindividuelle Ergänzungen, die den spezifischen Regelungsbedarf vor Ort abdecken.

Die Abstimmung und Koordination der Fachbereiche wird vom zuständigen Qualitätsmanagementbeauftragten in enger Zusammenarbeit mit den Fachabteilungsleitungen gesteuert.

---

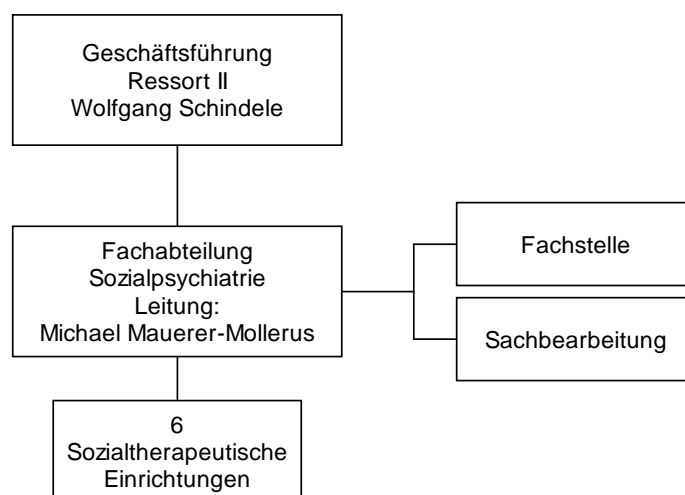
<sup>1</sup> AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. schließt in diesem Bericht grundsätzlich die Soziale Zukunft GmbH ein, außer diese ist gesondert benannt.

## Fachabteilung Sozialpsychiatrie

### Struktur der Fachabteilung

In der Fachabteilung Sozialpsychiatrie sind die elf unterschiedlichen Leistungsbereiche der nichtklinischen/komplementären Versorgung zusammengefasst, die AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. in seinen Sozialtherapeutischen Einrichtungen anbietet.

Unterstützt wird die Fachabteilungsleitung durch eine Sachbearbeitung (in Teilzeit) und durch eine Fachstelle (ebenfalls in Teilzeit).



Stand: 12/2011

Einrichtungen mit sozialtherapeutischer Betreuung bestehen in sechs Städten (Dießen, Ingolstadt, Landsberg/Lech, Moosburg, Traunreut, Waldkraiburg).

Angebot	Anzahl der Einrichtungen	Anzahl der Plätze
Langzeitplätze mit tagesstrukturierendem Angebot	4	58
Langzeitplätze ohne tagesstrukturierendes Angebot	3	11
Übergangseinrichtung	1	25
Doppeldiagnose	1	10
Wohngruppe für pflegebedürftige psychisch kranke Menschen	1	8
Therapeutische Wohngemeinschaft	6	51
Betreutes Einzelwohnen	4	43
Psychiatrische Familienpflege	1	7
Tagesstätte	1	25
Zuverdienst Arbeitsplätze	6	54
Integrationsfirma	1	14

Stand: 12/2012

## **Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung in den Sozialtherapeutischen Einrichtungen**

### **Maßnahmen zur Strukturqualität**

#### Qualifikation der Mitarbeiter

Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist in den Leistungsvereinbarungen mit dem Bezirk festgelegt und umfasst Dipl.-Sozialpädagogen (FH), Dipl.-Psychologen, Bachelor und Master aus einschlägigen Studiengängen, Heilerziehungspfleger, Psychiatriepfleger, Ergotherapeuten, Heilpädagogen, MitarbeiterInnen im Bereich Hauswirtschaft und Arbeitsanleiter mit verschiedenen handwerklichen Qualifikationen. Insgesamt sind über 80 Stellen in den sechs Einrichtungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- und Teilzeitbeschäftigung besetzt.

#### Fortbildung

In allen Einrichtungen haben interne Fortbildungen stattgefunden. Dabei wurden Krankheitslehre, Therapien, Psychopharmaka, Psychotherapieverfahren, Empowerment sowie Pflichtfortbildungen (Erste-Hilfe, Brandschutz, Infektionsschutz etc.) thematisiert.

Externe Fortbildungen wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umfang von insgesamt ca. 90 Tagen wahrgenommen.

Einrichtungsübergreifend fanden Fortbildungen zum Gesamtplanverfahren durch die Fachabteilungsleitung statt. Für das computergestützte Dokumentationsverfahren SIC-BA gab es für die betroffenen Einrichtungen Mentoren und Tutoren-Schulungen in der Hauptverwaltung.

Darüber hinaus wurde zusammen mit der Projekteverein gGmbH und der AWOLYSIS, Gesellschaft für innovatives Gesundheitsmanagement mbH ein Weiterbildungsangebot zur Systemischen Beratung mit Professor Aderholdt realisiert.

#### Supervision

Supervision in Form von Gruppensupervision ist ein Standardelement in allen Einrichtungen. Ergänzend dazu besteht auch die Möglichkeit zur Einzelsupervision. (z.B. im Krisenfall). Hierfür wurde ein verbindlicher Qualitätsstandard für alle Einrichtungen erarbeitet und herausgegeben.

#### Weiterbildung

Drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befinden sich derzeit in den Weiterbildungen zu sozialpsychiatrischer Assistenz, Systemische Therapie und Kunsttherapie.

### **Gremien mit QM-relevanten Themen**

#### **Leitungsbesprechungen**

Im Jahr 2012 haben zwei Einrichtungsleiterklausuren stattgefunden. Beteiligt waren neben den Einrichtungsleitungen, der Fachabteilungsleiter und die Fachstelle der Sozialpsychiatrie, zeitweise der Geschäftsführer und Abteilungsleiterin der Abteilung Finanzwesen und Controlling. Dabei wurden die folgenden Themen bearbeitet: Umsetzung AV PflWoquG, Fragen zum Gesamtplanverfahren,

einrichtungsübergreifende Fortbildungsplanung, Computergestützte Dokumentation (SIC-BA), integrierte Versorgung, neue Zuverdienststrichtlinien, Belegung stationärer Bereich, Berichte über neue und geplante Einrichtungen/Projekte der Sozialpsychiatrie der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V., Zukunftsperspektiven.

### **Kontakt zum zuständigen QM-Beauftragten in der Hauptverwaltung**

Der zuständige Qualitätsmanagementbeauftragte des Trägers steht in regelmäßigem Kontakt zu den Qualitätsbeauftragten der Einrichtungen und unterstützt auf Anforderung bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des QM-Systems.

### **Qualitätszirkel**

In vier Einrichtungen fanden Qualitätszirkel zu verschiedenen, aktuellen Themen statt.

### ***Maßnahmen zur Prozessqualität***

#### **Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Perspektiven**

In der STE Traunreut wird im Rahmen eines Modellprojekts (Ambulantisierung und Flexibilisierung) die Umwandlung von stationären Plätzen in TWG-Plätze (mit flexiblen Betreuungsschlüsseln), ein Modul für Tagesstruktur und ein angeschlossenes Krisenappartement beim Bezirk Oberbayern beantragt.

Auch im Rahmen eines Modellprojektes (Ambulantisierung und Flexibilisierung) wird für Burghausen ein Sozialtherapeutisches Angebot für ältere Menschen mit psychischen Erkrankungen aufgebaut. Es umfasst die Leistungsbausteine Betreutes Wohnen intern und extern, ein Krisenappartement und eine direkt angegliederten Tagesstätte. Damit wurde auf einen dringenden Bedarf reagiert.

In Altötting ist nach wie vor ein Projekt zur Versorgung (Kinder-/Jugendhilfe plus Eingliederungshilfe) von psychisch kranken Eltern mit Kindern in Vorbereitung. Das Projekt soll an die Sozialpädagogischen Hilfen in Altötting angegliedert werden. Die entsprechenden Verhandlungen mit dem Kostenträger sind aufgenommen.

Die Angebote an den bestehenden Standorten werden weiter ausgebaut und differenziert.

Für 2013 ist der Aufbau eines sozialpsychiatrischen Angebotes im Landkreis Fürstenfeldbruck geplant mit mehreren Modulen für BEW, Tagesstruktur, Zuverdienst, TWG, stationären Plätzen (Übergangseinrichtung geschlossen und offen). Zudem werden die Modellprojekte in Traunreut und Burghausen in die Praxis umgesetzt.

#### **Beteiligung**

Die Beteiligung der Bewohnerinnen und Bewohner und Angehörigen ist ein fester Bestandteil in der Arbeit mit den Klientinnen und Klienten.

Im Berichtszeitraum haben die in den stationären Einrichtungen vorhandenen Bewohnervertretungen getagt und wurden über aktuelle Themen wie die neuen Heimverträge informiert. Ferner wurden Vereinbarungen zur Zusammenarbeit und Vorbereitungen für Ausflüge, Freizeitaktivitäten und Bewohnerversammlungen getroffen.

Für die Angehörigen wurden insgesamt 7 Veranstaltungen durchgeführt. Thematisiert wurden dabei: „Geduld; Aktives Zuhören; Wenn die Schuldgefühle wieder kommen; - Ermutigung des psychisch erkrankten Familienmitglieds; ,10

Regeln für ‚Angehörige‘. Jahreszeitliche Feste an Weihnachten und im Sommer ergänzten die Angebote für die Angehörigen.

In regelmäßig stattfindenden Bewohnerversammlungen wurde über personelle Veränderungen, anstehende Renovierungsarbeiten, Rechte und Pflichten aus dem Wohn- und Betreuungsvertrag, die Qualität des Essens und allgemeine Hygiene- und Sicherheitsthemen informiert.

### **Maßnahmen zur Ergebnisqualität**

Die Ergebnisse der Arbeit zeigen sich unter anderem in den Auslastungs- und Belegungszahlen.

Die Sozialtherapeutischen Einrichtungen waren im Bereich der stationären Wohnangebote zu 100% ausgelastet.

Die Arbeitsangebote waren zu 100% ausgelastet.

### **Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung**

Zur Sicherung der Qualität werden verschiedene Instrumente eingesetzt. Hierzu zählen neben den Quartalsberichten, die die Grundlage für den Qualitätsbericht darstellen, die Berichterstattung an den Bezirk, das Beschwerdemanagement, interne und externe Prüfungen und Befragungen.

### **Berichterstattung an den Bezirk**

Grundlage für die Sicherung der Qualität der Betreuung sind die im Gesamtplanverfahren vorgesehenen standardisierten Hilfeplanbögen, die in der Regel im halbjährlichen Rhythmus an den Bezirk gesandt werden.

### **Beschwerdemanagement**

Im Berichtszeitraum wurden fünf Beschwerden anhand des festgelegten Standards zum Beschwerdemanagement bearbeitet und die Ergebnisse an die Personen, die sich mit ihrem Anliegen an die Einrichtung gewandt hatten, zurückgemeldet.

### **Interne Audits**

In 2011 wurde das Konzept zu internen Audits in den Sozialtherapeutischen Einrichtungen erarbeitet und ein Audit durchgeführt. Ziel der Audits ist eine Begleitung und interne Überprüfung der Einrichtungen mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung. Identifizierte Schwachstellen und Entwicklungspotentiale werden im Anschluss an das Audit systematisch durch Maßnahmen bearbeitet. Die Auditteams setzen sich aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen und der Hauptverwaltung zusammen. Erkenntnisse und Verbesserungsmöglichkeiten aus den Audits werden somit auch direkt in weitere Einrichtungen transportiert.

In 2012 fand eine inhaltliche Weiterentwicklung der Fragestellungen statt. Für 2013 ist die Durchführung der internen Audits vorgesehen.

### **Externe Prüfungen**

In drei Einrichtungen hat die FQA als zuständige Aufsichtsbehörde Begehungen durchgeführt, ohne dabei Mängel festzustellen.

### **Erhebungen/Befragungen**

In zwei Einrichtungen wurden Mitarbeiterbefragungen durchgeführt und einrichtungsintern ausgewertet. Durch das Aufdecken von Problemlagen und daraus

resultierenden Fortbildungsbedarfen dienen die Ergebnisse als Grundlage für die Verbesserung der Dienstleistung.

### **Qualitätsmanagement**

Die Steuerung des Qualitätsmanagements ist eine stetige Aufgabe, welche in enger Zusammenarbeit zwischen den Qualitätsbeauftragten der Einrichtungen und dem Qualitätsmanagementbeauftragten der Hauptverwaltung für diesen Bereich erfolgt. Die Umsetzung der QM-Systematik in den Einrichtungen wird im Rahmen internen Audits in den Blick genommen.

München, April 2013

gez.

---

Wolfgang Schindele  
Geschäftsführung

gez.

---

Axel Geißendörfer  
Qualitätsmanagementbeauftragter  
Bereich Einrichtungen

gez.

---

Michael Mauerer-Mollerus  
Fachabteilung Sozialpsychiatrie