



Bezirksverband  
Oberbayern e.V.

**Soziale Zukunft gGmbH**



## Qualitätsbericht 2013

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
Perspektiven .....	8

## 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-Qualitätsnormen, 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.

Mit der Erstzertifizierung der vier Seniorenzentren der Soziale Zukunft GmbH im August 2013 startete die externe Begleitung durch ZertSozial GmbH, einer Zertifizierungsgesellschaft mit hoher Branchenkenntnis. Die Erweiterung des Verfahrens auf zwei Kindertageseinrichtungen ist für 2014 vorgesehen und vereinbart. In diesem Zuge wird auch das seit 2009 bestehende Zertifizierungsverfahren für die Hauptverwaltung des AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. in das neu gestartete Verfahren überführt.

---

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

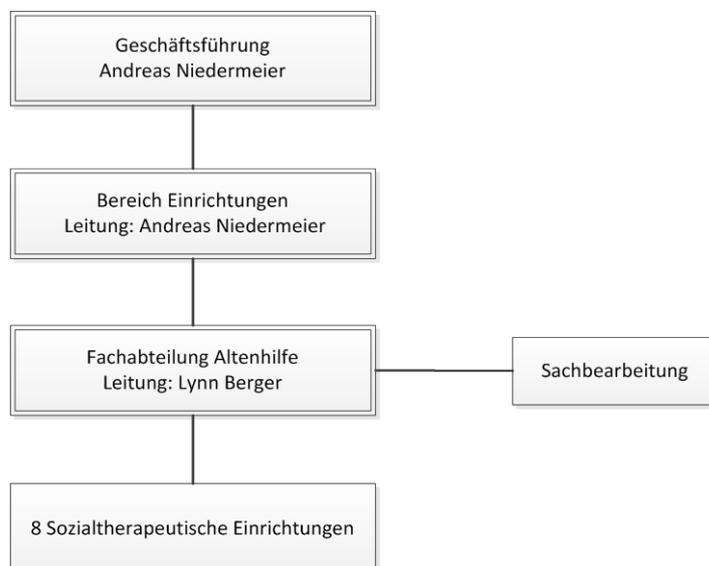
## Fachabteilung Sozialpsychiatrie

### Struktur der Fachabteilung

In der Fachabteilung Sozialpsychiatrie sind die fünfzehn unterschiedlichen Leistungsbereiche der nichtklinischen/komplementären Versorgung zusammengefasst, die 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).

Ab September 2013 fand eine Umstrukturierung der Fachabteilung statt. Die Stelle der Fachabteilungsleitung wurde auf eine Vollzeit erweitert. Anstelle der Fachstelle wurde eine Referentenstelle als Stabsstelle der Geschäftsführung zum Thema Inklusion und Teilhabe eingerichtet, welche eng mit der Fachabteilung zusammenarbeitet.



Stand: 12/2013

Einrichtungen mit sozialtherapeutischer Betreuung bestehen an acht Standorten (Burghausen, Dießen, Fürstenfeldbruck, 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	59
Betreutes Einzelwohnen	6	72

<i>Angebot</i>	<i>Anzahl der Einrichtungen</i>	<i>Anzahl der Plätze</i>
Betreutes Einzelwohnen 60+	1	15
Psychiatrische Familienpflege	1	7
BEW für psychisch kranke Eltern	1	6
Tagesstätte	1	25
Tagesstätte 60+	1	10
Zuverdienstarbeitsplätze	6	54
TES	1	1
Integrationsfirma	1	14

Stand: 12/2013

## **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 8 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 und Fortbildungen zu den Themen „Gewaltprävention“ und „Schweigepflicht“ durch Dozenten von extern. Für das computergestützte Dokumentationsverfahren SIC-BA gab es für die betroffenen Einrichtungen Mentoren und Tutoren-Schulungen in der Hauptverwaltung.

#### 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 2013 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. Zudem wurden zwei Referentinnen zum Thema „EX-IN“ eingeladen.

Dabei wurden die folgenden Themen bearbeitet: Umsetzung AVPfleWoqG, Fragen zum Gesamtplanverfahren, einrichtungsübergreifende Fortbildungsplanung, computergestützte Dokumentation (SIC-BA), integrierte Versorgung, neue Zuverdienstrichtlinien, Belegung stationärer Bereich, Berichte über neue und geplante Einrichtungen/Projekte der Sozialpsychiatrie der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V., Zukunftsperspektiven, Berichte aus den Gremien, Schnittstelle Altenhilfe und Psychiatrie, Organisationsentwicklung der HV, Strukturelle Veränderungen der FA Sozialpsychiatrie

### **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 Appartement für vorübergehend intensiveren Betreuungsbedarf beim Bezirk Oberbayern beantragt. Als Starttermin ist der Januar 2014 geplant.

Auch im Rahmen eines Modellprojektes (Ambulantisierung und Flexibilisierung) wird für Burghausen ein Sozialtherapeutisches Angebot für ältere Menschen mit psychischen Erkrankungen seit Januar 2013 umgesetzt. Es umfasst die Leistungsbausteine Betreutes Wohnen intern und extern, ein Appartement für vorübergehend intensiveren Betreuungsbedarf und eine direkt angegliederte 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 seit Oktober 2013 konkret in Vorbereitung. Das Angebot wird von der STE Burghausen umgesetzt. Die entsprechenden Verhandlungen mit dem Kostenträger sind bereits abgeschlossen. Der Umsetzungsprozess in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt hat begonnen.

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

Für 2013 ist der Aufbau eines sozialpsychiatrischen Angebotes im Landkreis Fürstentfeldbruck geplant, mit mehreren Modulen für BEW, Tagesstruktur,

Zuverdienst, TWG, stationären Plätzen. Zudem werden die Modellprojekte in Burghausen in die Praxis umgesetzt und in Traunreut vorbereitet.

## **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 Wohn- und Betreuungsverträge informiert. Ferner wurden Vereinbarungen zur Zusammenarbeit und Vorbereitungen für Ausflüge, Freizeitaktivitäten und Bewohnerversammlungen getroffen.

In allen Angeboten (ambulant/stationär, Arbeit, Tagesstruktur) finden zudem regelmäßig Bewohnerversammlungen statt, um die alltäglichen Abläufe zu regeln und um auf die Bedarfe der BewohnerInnen eingehen zu können.

Für die Angehörigen und die Öffentlichkeit wurden in den Einrichtungen verschiedene Veranstaltungen durchgeführt. Thematisiert wurden dabei: "Bedürfnisangepasste Behandlung" im Rahmen der Woche der seelischen Gesundheit, Betreutes Wohnen in Familien: "Ein bisschen wie bei einer Partnervermittlung", "Halt und Hilfe für die kranke Seele", "Kreativ zurück in den Alltag", Aufgaben der Suchtfachambulanz; Angebot des Frauenhauses; Vorstellung des "BEW für psychisch kranke Eltern".

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, konzeptionelle Änderungen und die damit verbundenen Auswirkungen informiert.

## **Maßnahmen zur Ergebnisqualität**

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

Die Sozialtherapeutischen Einrichtungen waren im Bereich der Wohnangebote zu ca. 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. Zudem finden seit 2013 mit den Regionalbeauftragten des Bezirks Zielvereinbarungsgespräche für die jeweiligen Angebote statt, die jährlich fortgeschrieben werden. 2013 war der Bereich Zuverdienst erstmalig davon betroffen.

## **Beschwerdemanagement**

Im Berichtszeitraum wurden 2 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.

## **Externe Prüfungen**

In allen Einrichtungen hat die FQA als zuständige Aufsichtsbehörde Begehungen durchgeführt, ohne dabei Mängel festzustellen. In einer Einrichtung wurden Mängel festgestellt, die unmittelbar behoben werden konnten.

## **Erhebungen/Befragungen**

In drei 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.

## **Perspektiven**

Aufgrund des großen Bedarfs an ambulanten Angeboten findet ein Ausbau an mehreren Standorten statt. Auch in den Landkreisen herrscht mittlerweile ein äußerst angespannter Wohnungsmarkt vor, der insbesondere für die Zielgruppe unserer Einrichtungen große Probleme bereitet und Lösungen erfordert. Die AWO Bezirk Obb reagiert darauf, die ambulanten Angebote in Verbindung mit Wohnraum anzubieten. Diese Koppelung zeigt bereits bei dem Aufbau der STE in Fürstenfeldbruck in der Umsetzung positive Ergebnisse.

## **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.

München, im April 2014

gez.

\_\_\_\_\_  
Andreas Niedermeier  
Geschäftsführung

gez.

\_\_\_\_\_  
Axel Geißendörfer  
Qualitätsmanagementbeauftragter

gez.

\_\_\_\_\_  
Lynn Berger  
Fachabteilung Sozialpsychiatrie