

# WOHNHEIM IM DORF

Dorfstrasse 6  
3368 Bleienbach

Tel 062 923 33 55  
Fax 062 923 33 44  
Mail [info@wohnheim-im-dorf.ch](mailto:info@wohnheim-im-dorf.ch)  
Internet [www.wohnheim-im-dorf.ch](http://www.wohnheim-im-dorf.ch)



# Qualitätsbericht

## August 2010 bis Mai 2011

| Inhalt                              | Seite |
|-------------------------------------|-------|
| 1. Jahresprogramm 2010/2011         | 02    |
| 2. Jahresziele 2011                 | 05    |
| 3. Verbesserungspotential 2010/2011 | 06    |
| 4. Pendenzen 2009/2010              | 07    |
| 5. Schlusskommentar                 | 08    |

Legende Datenkontrolle: schwarz = abgeschlossen  
rot = Pendeuz 2009/2010

## 1. Jahresprogramm 2010 / 2011 (gemäss QLogBook 5.2.)

| QLogBook   | Bereich               | Inhalt   | Vorgabe / Vorgehen  | Verantwortliche Person                     | Schlussbericht / Kommentar  | Abschlussdatum              |
|------------|-----------------------|--|---|--|---|-----------------------------|
| 5.2.1.1.   | Jahresplanung QS      | - <b>Qualitätssicherung</b><br>- <b>Datenplanung</b> | Sitzung vom 11.01.2011: Überprüfen des Programms, Planung einzelner Bereiche: | AG QS                                      | Die Jahresplanung wurde überprüft.  | 11.01.2011                  |
| 5.2.2.1.-1 | Konzeptaktualisierung | <b>QM-Konzept</b>                                    | - Aktualisierung QLogBook<br>- Aktualisierung Konzept und Standards           | Res Stuker                                 |   | Ende 2011                   |
| 5.2.2.1.-2 | Konzeptaktualisierung | <b>Betreuungskonzept</b>                             | - Aktualisierung: Neu Grundlagenkonzept                                       | AG QS                                      | - AG QS<br>- Stiftungsrat<br>- Externe Beurteilung<br>- AG QS<br>- Gruppen- und Bereichsleitungen<br>- Teams<br>- Betriebsausschuss<br>- Genehmigung Stiftungsrat am 22.03.2011<br>- Interne Kommunikation per Mail am 06.04.2011 | 06.04.2011                  |
| 5.2.2.1.-3 | Konzeptaktualisierung | <b>Förderkonzept</b>                                 | Neuaufgabe, Aufbau auf Grundlagenkonzept                                      | Res Stuker<br>Susan Mathis                 |   | Ende 2011                   |
| 5.2.2.1.-4 | Konzeptaktualisierung | <b>Sicherheitskonzept</b>                            | - Überarbeitung – neues Konzept   | Res Stuker                                 | - Konzept erstellt 10.05.2011<br>- QLogBook angepasst 10.05.2011<br>- Merkblätter überprüft 10.05.2011<br>- Intern kommuniziert 13.05.2011  | 13.05.2011                  |
| 5.2.2.1.-5 | Konzeptaktualisierung | <b>Konzept Prävention Übergriffe</b>                 | - Aktualisierung  | AG QS                                      | Februarsitzung AG QS<br>Angehörigenanlass 8. März 2011<br>Aktualisierung Verhalten in Pflegesituationen 1.05.2011 / intern und Angehörigen schriftlich kommuniziert<br><br>Aktualisierung Konzept                                 | 01.05.2011<br><br>Juni 2011 |
| 5.2.2.1.-6 | Konzeptaktualisierung | <b>Leitbild</b>                                      | - Aktualisierung  | AG QS                                      | Dito Betreuungskonzept  | 06.04.2011                  |
| 5.2.2.1.-7 | Konzeptaktualisierung | <b>Pensionsreglement</b>                             | - Aktualisierung  | Res Stuker<br>Thomas Kiener<br>Beat Hasler |   | Ende 2011                   |

|                 |                                  |   |   |  |   |                         |
|-----------------|----------------------------------|---|---|--|---|-------------------------|
| 5.2.2.1<br>- 8  | Konzeptaktualisierung            | <b>Hausordnung</b>  | - Aktualisierung  | Karin Stefani  | Aktualisierung<br>Diskussion in AGQS 05.04.2011<br>Interne Kommunikation am 06.04.2011 per Mail   | 06.04.2011              |
| 5.2.2.1<br>- 9  | Konzeptaktualisierung            | <b>Merkblätter Mobbing,<br/>Sexuelle Belästigung,<br/>Sucht</b> | - Aktualisierung  | Kurt Roos<br>Monika Rieder                             | Änderungen diskutiert in der AG QS am 05.04.2011<br>Intern kommuniziert per Mail am 07.04.2011  | 07.04.2011              |
| 5.2.2.1<br>- 10 | Konzeptaktualisierung            | <b>Ausbildungskonzept</b>                                       | - Aktualisierung  | Ursula Schriber  | Besprechung am 3.05.2011 AG QS<br>Änderungen am 4.05.2011<br>Kommunikation am : 13.05.2011  | 13.05.2011              |
| 5.2.2.1<br>- 11 | Konzeptaktualisierung            | <b>Merkblatt Heimfahrzeuge</b>                                  | - Aktualisierung  | Res Stuker   | Diskussion aufgrund von Schäden am 3.05.2011 in der AG QS<br>Änderungsvorschlag am 3.05.2011 durch RS<br>Diskussion am 14.06.2011 in der AG QS<br>Kommunikation am: | Ende Juni<br>2011       |
| 5.2.2.1<br>- 12 | Konzeptaktualisierung            | <b>Merkblatt Werken</b>   | - Aktualisierung  | Therese<br>Hintermeister                               | Wird angepasst, wenn neue Struktur umgesetzt wurde.   |                         |
| 5.2.2.1<br>- 13 | Konzeptaktualisierung            |   | -   |  |   |                         |
| 5.2.3.1.<br>- 1 | Kontrolle Schlüssel-<br>prozesse | <b>Klientenzufriedenheit</b>                                    | - Umfrage 2011<br>- Planung Umfrage 2012: Neuer Befragungsbogen,<br>abgestützt auf neues Grundlagen- und Entwick-<br>lungskonzept.  | Monika Rieder<br>Therese<br>Hintermeister<br>Kurt Roos | 2011: Dito 2010 (Protokoll 25.01.2011)  | 25.01.2011<br>Ende 2011 |
| 5.2.3.1.<br>- 2 | Kontrolle Schlüssel-<br>prozesse | <b>Förderprozess</b>  | - Konzeptaktualisierung 5.2.2.1 - 3   |  |   |                         |
| 5.2.3.1.<br>- 3 | Kontrolle Schlüssel-<br>prozesse | <b>Gesundheitsprozess</b>                                       | - Datenerfassung bei Bewohner/innen: Schriftliche<br>Übersicht schaffen und verbindlich festlegen, wel-<br>che Daten von wem warum und wie oft erfasst wer-<br>den müssen.          | Ursula Schriber  |   | Ende 2011               |
| 5.2.3.1.<br>- 4 | Kontrolle Schlüssel-<br>prozesse | <b>Mitarbei-<br/>ter/innenförderung</b>                         | Burnout-Prophylaxe.:<br>- Was ist ein Burnout?<br>- Welche Faktoren beeinflussen ein Burnout?<br>- Existieren diese Faktoren im WID?<br>- Wie beeinflussen wir Burnouts vorbeugend? | Ursula Schriber<br>Kurt Roos                           |   | Ende 2011               |
|                 |                                  |   | Praktikumsanstellungen: Gehäuft sind Praktikanten/innen<br>während dem Praktikum ausgestiegen. Muss das Aus-<br>wahlverfahren verbessert werden?                                    | Ursula Schriber<br>Res Stuker                          | Änderungen:<br>- Erstgespräch vor Schnuppertag<br>- Min. 1 Schnuppertag<br>- Entscheidung abgestützt durch 2 Personen   | April 2011              |

|              |                             |   |   |   |  |                |
|--------------|-----------------------------|---|---|---|--|----------------|
|              |                             |   | Arbeit mit Zielvereinbarungen: Können MA-Ziele in der Bearbeitung gebündelt werden und damit das persönliche Entwicklungspotential verbessert werden?           | Ursula Schriber<br>Res Stuker<br>Susan Mathis | Alle MAG werden in den Monaten September und Oktober durchgeführt. Zusammenstellung aller individuellen MAG-Ziele.   | Ende Nov. 2011 |
|              |                             |   | Personalfriedenheit: Macht eine Befragung 2011 wieder Sinn?   | Monika Rieder<br>Therese Hintermeister        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überprüfen des Fragebogens der letzten Befragung</li> <li>- Vorschlag zuhanden der AG QS:</li> <li>- Beschluss am 3.05.2011: Befragung wird durchgeführt analog 2007 (Vergleiche)</li> <li>- Zielwerte werden in der AG QS mit dem Stiftungsratspräsidenten im Herbst festgelegt.</li> <li>- Auswertung findet im Dezember 2011 mit dem Stiftungsratspräsidenten zusammen statt.</li> </ul> | Ende 2011      |
| 5.2.3.1. - 5 | Kontrolle Schlüsselprozesse | <b>Sicherheitskonzept</b>   | Ref. Kp. 5.2.2.1. - 4   |   |  |                |
| 5.2.3.1. - 6 | Kontrolle Schlüsselprozesse | <b>Finanzbewirtschaftung</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetkontrollen</li> <li>- Fundraising</li> </ul>   | Beat Hasler<br>Res Stuker                     | Sachaufwand: Wurde Ende April 2011 erstellt<br>Personalaufwand: Veränderungen im Personalbereich werden laufend erfasst und mit dem Budget verglichen.   |                |
| 5.2.3.1. - 7 | Kontrolle Schlüsselprozesse | <b>Öffentlichkeit / Gesellschaft</b>  | Website des WID immer auf neustem Stand.  | Res Stuker                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einführung Sarah Weibel</li> <li>- Besprechung mit R. Bachmann (Mai 2011)</li> <li>- Aktualisierung</li> </ul>  |                |
| 5.2.4.1. - 1 | Untergeordnete Prozesse     | <b>Ernährung</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überprüfen Bedarf – Angebot</li> <li>- Überprüfen der Prozesse, wenn Bedarf und Angebot nicht übereinstimmt</li> </ul> |   |  | Ende 2011      |
| 5.2.4.1. - 2 | Untergeordnete Prozesse     |   |   |   |  |                |
| 5.2.5.1.     | Jahresthema                 |   | - (siehe Jahresziele)   |   |  |                |
| 5.3.4.1.     | Internes Audit              | <b>Überprüfung von Teilbereichen</b>  |   |   |  |                |
| 5.3.3.1.     | Controlling Leitung         | <b>Controllingbericht</b>   | Schriftlicher Bericht   |   |  | Ende 2011      |
| 5.3.1.1.     | Qualitätsbericht            | <b>Zusammenfassung der qualitätssichernden Massnahmen<br/>Kommunikation des Berichtes</b> | Schriftlicher Bericht   | Res Stuker                                    | Bericht wurde erstellt.  |                |

## 2.1 Planung Jahresziele 2010 / 2011 (gemäss QLogBook 5.2.6.1.)

|       | Bereich                               | Zielsetzung   | Vorgabe / Vorgehen  | Verantwortliche Person | Schlussbericht / Kommentar   | Abschluss datum   |
|-------|---------------------------------------|---|---|------------------------|--|---|
| 2.1   | Führung                               | <b>Tempo Leitung und Tempo Basis stimmen besser überein</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehr Grundsatztausch zulassen</li> <li>- Auftrag klären und gemeinsam erarbeiten               <ul style="list-style-type: none"> <li>--- Grundlagenkonzepte (2.1.1)</li> <li>--- Rollen und Funktionen, Kompetenzen (2.1.2)</li> <li>--- Prozesse zu Ende führen (2.1.3)</li> </ul> </li> </ul> | Res Stuker             | <p>Das Projekt Tagesstrukturmodell wird laufend überprüft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo</li> <li>- Zielsetzungen</li> <li>- Aufträge</li> </ul> <p>Die Kommunikation wurde verbessert (regelmässige Kommunikation der Schritte)</p> <p>Kompetenzenregelung Teil 1 wurde erstellt und kommuniziert. Abläufe (z.B. Im Bereich Anschaffungen und Weiterbildung) wurden klar vereinfacht. Weitere Teile sind noch pendent.</p> | <p>Ende 2011</p> <p>Ende 2011</p>   |
| 2.1.1 | Auftrag                               | <b>Überarbeitung Grundlagenpapiere</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftrag klären in Grundlagenpapieren, vereinfachte Darstellung, breite Einbindung im Team</li> <li>-</li> </ul>  | AG QS                  | <p>Vorschlag erarbeitet in AG QS</p> <p>Vernehmlassung intern und Stiftung</p> <p>Vernehmlassung extern (UB)</p> <p>Genehmigung Stiftung März 2011</p> <p>Kommunikation April 2011</p> <p>Abgabe Konzept an Personal und Angehörige Mai 2011</p>   | 06.04.2011  |
|       |                                       | <b>Entwicklungskonzept neu erstellen (alt Förderkonzept)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgeleitet von den Grundlagenpapieren ein neues, praxisorientiertes Entwicklungskonzept erstellen</li> </ul>   | Susan Mathis           |  | Ende 2011   |
| 2.1.2 | Rollen und Kompetenzen                | <b>Die Rollen und Kompetenzen der Leitungspersonen werden überarbeitet und transparent dargestellt.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klären der Rollen und Funktionen</li> <li>- Neue Kompetenzenregelung Institutionsleitungsteam abgeleitet aus den Stellenbeschreibungen</li> </ul>  | Res Stuker             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weiterbildung, Mobilien und Immobilien erstellt und intern kommuniziert.</li> </ul>   | Februar 2011  |
| 2.1.3 | Prozessmanagement                     | <b>Wichtige Prozesse bewusst abschliessen</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laufblatt</li> <li>- Gegenseitige Kontrolle</li> </ul>   | IL-Team                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfassen der Ereignisse wurde neu gestartet.</li> </ul>   |   |
| 2.2   | Tagesstruktur WG 1-3 und Tagesbereich | <b>Vereinfachung der Tagesstruktur – effizienter gestaltete Angebote</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielrichtung erarbeiten</li> <li>- Prozess definieren</li> <li>- Breit abgestützte Umsetzung</li> </ul>  | AG QS                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziele festgelegt</li> <li>- Finanzierung berechnet</li> <li>- Raumangebot geklärt</li> <li>- Umsetzung abgeschlossen</li> <li>- Zielüberprüfung</li> </ul>  | <p>Jan 2011</p> <p>Jan 2011</p> <p>Jun 2011</p> <p>Ende 2011</p> <p>Ende 2012</p> |

## 2.2 Planung Jahresthema 2010 / 2011 (gemäss QLogBook 5.2.5.1.)

|  | Bereich    | Zielsetzung  | Vorgabe / Vorgehen                     | Verantwortliche Person | Schlussbericht / Kommentar   | Abschluss datum |
|--|------------|--|--|------------------------|--|-----------------|
|  | Begleitung | <b>Auseinandersetzung mit dem Thema Sexualität</b>         | - Jahresplanung durch die päd. Leitung | Susan Mathis           | 6 Teams bearbeiten das Thema an ihrem Teamtag, 5 davon intensiv mit der päd. Leitung.<br>Bei 4 Teams ist die Frage wie und wann sie sich mit dem Thema auseinandersetzen |                 |
|  | Begleitung | <b>Sicherheit gewinnen im Umgang mit Fremdaggressionen</b> | - Jahresplanung durch die päd. Leitung | Susan Mathis           | Kurs wurde Ende März besucht. Wissenstransfer in die Teams ist in Planung.   |                 |

## 3.1 Planung Verbesserungspotential 2010 / 2011

|     | Bereich                  | Inhalte  | Vorgabe / Vorgehen                           | Verantwortliche Person | Schlussbericht / Kommentar   | Abschluss datum |
|-----|--------------------------|--|--|------------------------|--|-----------------|
| 3.1 | Sicherheit               | <b>Klare Abgrenzung der Aufgaben des Hauswarts und der Heimleitung</b> | - Aufgaben und Controlling erstellen         | Res Stuker             | Aufgaben erstellt<br>Zusammenarbeit definiert<br>Sicherheitsbereich geklärt  | 13.05.2011      |
| 3.2 | Pädagogische Leitung     | <b>Aktive Integration der neuen Funktion</b>                           |  | Res Stuker             | - Kompetenzenregelung<br>- Gespräche in Teams<br>- Angebot Weiterbildung durch Päd. Leitung<br>- Akzeptanz, dass der Prozess dauert („Kulturwandel“)<br>- Kommunikation des Modells mit Päd. Leitung bei Neueinstellungen<br>- | 13.05.2011      |
| 3.3 | Inputs von MAs           | <b>Überprüfen, warum relativ wenige Inputs aus dem Personal kommen</b> | In Zusammenhang mit Personalbefragung setzen |                        | Personalumfrage 2011   | Ende 2011       |
| 3.4 | QLogBook                 | <b>Aktualisierungssystematik einbauen</b>                              |  | Res Stuker             |  | Ende 2011       |
| 3.5 | Stellvertretungsregelung | <b>Stellvertretung formularisieren</b>                                 |  | Res Stuker             |  | Ende 2011       |
| 3.6 | Bewohnerdokumentationen  | <b>Kugelschreiber</b>  |  | Alle                   |  |                 |
| 3.7 | Standortgespräche        | <b>BewohnerInnen miteinbeziehen</b>                                    |  | AG QS                  |  |                 |
| 3.8 | Wäscherei                | <b>Auffangwanne unter chemische Mittel</b>                             |  | Karin Stefani          | Erledigt am 18.02.2011   | 18.02.2011      |
| 3.9 | ATELIER                  | <b>Prozessabbildung</b>  |  | Res Stuker             |  |                 |

## 4.2 Planung Pendenzen 2010 / 2011

|     | Bereich          | Inhalte              | Vorgabe / Vorgehen                               | Verantwortliche Person | Schlussbericht / Kommentar | Abschluss datum |
|-----|------------------|----------------------|--|------------------------|----------------------------|-----------------|
| 4.1 | Eintrittsprozess | <b>Dokumentation</b> | - Beschreibung der Eintrittsprozesse im QLogBook | Res Stuker             |                            |                 |
|     |                  |                      | -  |                        |                            |                 |
|     |                  |                      | -  |                        |                            |                 |
|     |                  |                      | -  |                        |                            |                 |
|     |                  |                      | -  |                        |                            |                 |



## 5. Kommentar 2010 / 2011

Mit folgenden Schwerpunkten haben wir uns von August 2010 bis Mai 2011 befasst:

- Auslastung
- Projekt Tagesstruktur
- Übergriffe (Vorfälle im Kanton Bern)
- Begleitung eines Menschen mit Autismus auf einer WG
- Erstellen und Kommunikation Grundlagenkonzepte
- Strategie WOHNHEIM IM DORF
- Bessere Vernetzung mit der Psychiatrie

Das **Projekt Tagesstruktur** nimmt Form an. Breit sind die Vorteile der Veränderungen diskutiert und abgestützt. Die Finanzierung ist geklärt. Im Vordergrund steht momentan das Mieten von zusätzlichem Raum. Breite Kreise des Personals „warten“ auf die Umsetzung. Wir sind überzeugt, dass das neue Modell mehr Klarheit und eine höhere Qualität der Begleitung bringen wird.

Das **Thema „Übergriffe“** hat uns ab Februar 2011 stark beansprucht, obwohl das WOHNHEIM IM DORF nicht direkt betroffen war und entsprechend von den Medien verschont wurde. Eine Aktualisierung des Konzepts war genau auf Februar 2011 geplant: Wir haben dabei festgestellt, dass unser Konzept viele Teile enthält, die nun von Fachleuten und Angehörigen gefordert wurden. Das Konzept (alte Version) wurde auch an einem zu diesem Thema einberufenen Angehörigenabend diskutiert. Ein hohes Vertrauen in das WOHNHEIM IM DORF war spürbar. Konkret sind nun folgende Änderungen in Arbeit:

- Neue Regelungen in Pflegesituationen (ab 1.05.2011)
- Meldesystem verbessern
- Personalrekrutierung überprüfen
- Schulung und Austausch aktiver gestalten

**Begleitung eines Menschen mit Autismus auf einer WG:** Im Sommer 2010 haben wir beschlossen, den Bewohner DS nach zweimaligem Aufenthalt in der Psychiatrie, innerhalb des Teams mit einem spezialisierten Team im Team zu begleiten. Eine 1:1 Begleitung wurde eingerichtet. Wir beantragten im Herbst 2011 eine Zusatzfinanzierung zum Leistungsvertrag in der Höhe von Fr. 50'000.--, was bewilligt wurde. Das Team im Team wurde fachlich eng von der pädagogischen Leitung begleitet. Im Februar 2011 wurde im Team die Massnahme überprüft: Mittelfristig zeigt die Massnahme Erfolg, DS musste seit 12 Monaten nicht mehr in die Psychiatrie, obschon es ihm nicht immer gut ging. Krisen konnten intern besser aufgefan-

gen werden. Längerfristig macht es Sinn, DS in einer spezialisierten Kleinwohngruppe zu begleiten.

Das **Grundlagenkonzept** wurde fertiggestellt. Es bietet nun eine gute Basis für die heutige Sicht- und Arbeitsweise im WOHNHEIM IM DORF. Wichtig ist nun, dass die konzeptionellen Ideen und Vorgaben wirklich an der Basis gelebt werden. Wir sind überzeugt, dass dies mit dem neuen Konzept möglich sein wird.

Die **zukünftige Strategie des WOHNHEIMS IM DORF** wurde intern (in jedem einzelnen Team) durch die Heimleitung kommuniziert. Es ist wichtig, dass das Personal (und die Angehörigen) wissen, dass sich das WOHNHEIM IM DORF als Institution für Menschen mit einer spezialisierten Begleitung anbietet. Konsequenzen für das Personal konnten direkt diskutiert werden. Das Beitreten eines Verbundes mit 4 anderen Institutionen ab Juli 2011 wird noch kommuniziert.

Im Zusammenhang mit der Strategie wurde versucht, eine bessere **Vernetzung mit der Psychiatrie** zu bilden. Das ist nur teilweise gelungen. Es ist nach wie vor sehr schwierig, psychiatrische Fachkräfte mit Erfahrungen im Bereich geistige Behinderung zu finden.

In den nächsten Monaten werden folgende Themen im Zentrum stehen:

- Tagesstrukturmodell
- Begleitung von Menschen mit komplexen Verhaltensweisen (Vernetzung Psychiatrie, Bildung, Kleinwohngruppe, Eignung Personal, ...)
- Entwicklungskonzept (Umsetzung des Grundlagenkonzepts im Alltag)
- Internes Bildungskonzept

Bleienbach, 13. Mai 2011 / Res Stuker, Heimleiter

Mitglieder der Arbeitsgruppe Qualitätssicherung:

Kurt Roos, Katja Wyss, Karin Stefani, Ursula Schriber, Res Stuker

Mitglieder des Institutionsleitungsteams:

Susan Mathis, Ursula Schriber, Beat Hasler, Res Stuker

Dieser Bericht geht an:

- Präsident Stiftungsrat
- Frau Monika Ritschard, Auditor SQS Zollikofen