



LEBENS-GEMEINSCHAFT
BEHINDERTER MENSCHEN
3368 BLEIENBACH

Qualitätsbericht 2015

1. Strategie 2015: Kommentar zur Zielerreichung
2. Kommentar allgemeine Aufgaben
3. Risiken Betrieb und Finanzbereich
4. Revisionsbericht 2015 externe Stelle
5. Schlusskommentar

7. März 2016 / Res Stuker

1. Strategie 2015: Kommentar zur Zielerreichung

| Bereich | Zielsetzung | Standards Vorgehen | Kommentar |
|-----------------|---|---|--|
| Finanzen | Vorgegebene Aufenthaltstage erreichen | 9495 (wohnen) und 2200 (arbeiten) Aufenthaltstage sind erreicht. | <p>Im Wohnbereich wurden 9527 Tage erreicht. 32 Tage (Differenz der Obergrenze 9495 und den effektiven Tagen 9527) konnten mit der GEF nicht abgerechnet werden. Mit der Subjektfinanzierung per 1.04.2017 entfällt die Obergrenze, sämtliche geleistete Tage können abgerechnet werden.</p> <p>Im Tagesbereich wurden 2126 Tage erreicht. Die Kosten waren im Budget auf 2100 Tage ausgerichtet, die nicht erreichte Zielsetzung von 2200 Tagen hätten eine Reserve von Fr. 20'000.-- bedeutet. Diese konnte nur zu einem Viertel erwirtschaftet werden, weil ein Übertritt in den Wohnbereich erst 3 Monate später durch einen Neueintritt in den Tagesbereich kompensiert werden konnte.</p> |
| | Ziele des Fundraising-Aktionsplanes sind erreicht. | <ul style="list-style-type: none"> - Aktive Zusammenarbeit mit der Finanzkommission - Kommunikation | <p>Die Fundraisingziele konnten bei weitem nicht erreicht werden. Für die Finanzierung der Umbauten und Anpassungen konnten lediglich Fr. 60'000.-- generiert werden.</p> <p>Auch die dem Jahresbericht beigelegte Broschüre hatte kaum Wirkung.</p> <p>Es zeigt sich, dass Fundraising</p> <ul style="list-style-type: none"> - personelle Ressourcen braucht (diese waren nicht vorhanden), - ein Prozess über mehrere Jahre ist, - persönliche Kontakte und Netzwerke beinhaltet. <p>Die Ziele waren deutlich zu hoch gesteckt.</p> <p>Trotzdem konnten die Aufwendungen finanziert werden. Ein zinsloses Darlehen und der Verzicht auf die 3. Bauetappe machten dies möglich.</p> |

| | | | |
|--------------------|--|--|--|
| | Die Jahresrechnung schliesst trotz Reorganisation und Erweiterung positiv ab. | <ul style="list-style-type: none"> - Monatliche Budgetkontrollen Löhne - Quartalskontrolle der Rechnung - Stellenplan KBS Wohngruppe angepasst an Aufenthaltstage ab August 2015 | <ul style="list-style-type: none"> - Die monatliche Lohnkontrolle hat sich als wichtiges Controllinginstrument etabliert. - Die Zielsetzungen im regulären Betrieb wurden erreicht. - Die neue KBS-Wohngruppe schliesst mit einem Defizit ab, dass bis auf ca. Fr. 18'000. -- durch den regulären Betrieb kompensiert werden kann. Der Start eines neuen Angebots mit sehr hoher Komplexität und entsprechenden Risiken darf trotz des Defizits als gelungen bezeichnet werden. |
| Qualität | Das RADAR-System wird im Bereich begleitete Personen und Personal selbstverständlich im Alltag angewendet. | <ul style="list-style-type: none"> - Einführung neues Beobachtungsblatt begleitete Personen abgeschlossen und im Alltag verankert. - Standardisierte Erfassung Gewaltanwendungen beim Personal ist eingeführt und verankert. | Das neue Beobachtungsblatt ist institutionalisiert und wird im Alltag lückenlos und selbstverständlich angewendet. Die individuelle Erfassung ermöglicht einen sehr raschen Überblick über den Verlauf von Krisen. Die standardisierte Erfassung von Gewaltanwendungen beim Personal ist noch nicht abgeschlossen und wird mit dem neuen Controllinginstrument des Leitungspersonal 2016 eingeführt. |
| | Die Reorganisation hat für die Bewohner/innen von SALSA, SWING und TWIST qualitative Verbesserungen gebracht. | <ul style="list-style-type: none"> - Umfrage begleitete Personen: Der Nachweis ist erbracht, dass die Reorganisation qualitative Verbesserungen gebracht hat. | Die Umfrage wurde nicht durchgeführt. Aus Rückmeldungen von einigen Angehörigen wurde vor allem die Vergrösserung der Wohngruppen wahrgenommen. Bei SALSA konnte dies an einem Angehörigenanlass diskutiert und geklärt werden. Bei der Wohngruppe TWIST ist das Wohlbefinden der einzelnen Bewohner/innen am neuen Wohnort bekannt. Das städtische Wohngebiet wird unterschiedlich beurteilt: Einige Bewohner/innen möchten zurück nach Bleienbach, andere möchten die neue Wohnform nicht wieder verändern. |
| | KBS-Wohngruppe ist gestartet. | <ul style="list-style-type: none"> - Start der KBS-Wohngruppe Anfang August. | Der Start der KBS-Wohngruppe ist erfolgt. Bereits nach mehreren Monaten leistet das neue Team qualitativ und quantitativ sehr gute Arbeit. Die Ressourcen, die es braucht, eine solche Wohngruppe zu führen, sind im WOHNHEIM IM DORF vorhanden. |
| Kooperation | Die Zusammenarbeit mit der Psychiatrie im Zusammenhang mit der neuen KBS-Gruppe ist geklärt. | Die Zusammenarbeit mit dem KogB PZM und dem SRO Oberaargau Psychiatrie ist vor dem Start KBS geklärt. | <p>An einer gemeinsamen Sitzung mit dem SRO Oberaargau und dem PZM Münsingen wurde die Zusammenarbeit festgelegt. Es besteht ein unterzeichnetes, schriftliches Protokoll.</p> <p>In der Praxis hat die Zusammenarbeit bei der Überführung eines Bewohners nach Münsingen gut funktioniert.</p> |

2. Kommentar zu allgemeinen Aufgaben 2015

| Thema | Zielsetzung | Kommentar |
|--------------------------------------|--|--|
| Personalführungsrichtlinien | <i>Personalführungsrichtlinien sind geklärt und im QLogBook schriftlich festgehalten.</i> | Ein Führungsleitbild wurde entwickelt und im QLogBook hinterlegt. Neueintretenden Personen (Personal) wird das Führungsleitbild am Vertiefungstag standardisiert erläutert. Das Führungsleitbild ist auf das allgemeine Leitbild im Grundlagenkonzept abgestimmt. Ab 2016 finden monatliche Sitzungen im Bereich Leitung / Führung statt. |
| Controllingprozesse | <i>Controllingprozesse sind im QLogBook neu definiert.</i> | Das Controllingsystem für das Leitungspersonal wurde entwickelt. Die Einführung findet im Januar 2016 statt. Ebenso müssen die Standards noch im QLogBook erfasst werden. Ziel ist es, <ul style="list-style-type: none"> - die Kontrollaufgaben der Bereichsleitungen zu klären und zu standardisieren, - den Einstieg für neu gewählte Bereichsleitungen zu erleichtern, - die Fehlerquote zu verringern, - die Prozesskontrolle nachweisen zu können. Die Überprüfung der Zielerreichung kann erst 2016 / 2017 vorgenommen werden. |
| Umsetzung Gesundheitskonzept: | <i>Die Überprüfung der Büroarbeitsplätze des Personals und der Arbeitsplätze der begleiteten Personen hat stattgefunden</i> <i>Die Pausensituation (Bezug der gesetzlich vorgeschriebenen Pause) ist verbessert</i> | Im Bürobereich wurden die Arbeitsplätze des Personals überprüft und Massnahmen umgesetzt (Licht, Möblierung). Die Arbeitsplätze in den Ateliers sind noch nicht überall optimiert. Höhenverstellbare Tische und Stühle müssen teilweise noch beschafft werden. Weiter sind auch die Beschattungssysteme in den Ateliers 1 und 3 zwar bestellt, aber noch nicht montiert. Jedes Team hat eine individuelle, den Teamgegebenheiten angepasste schriftliche Pausenregelung erstellt. Diese Pausenregelung wird neueintretenden Mitarbeitenden abgegeben. Die praktische Umsetzung der Pausenregelung liegt in der Verantwortung der Teams. |
| Controllingprozesse | <i>Controllingprozesse sind im QLogBook neu definiert.</i> | Die Controllingprozesse sind aufgrund der mangelnden zeitlichen Ressourcen noch nicht lückenlos und übersichtlich festgehalten. Der Auftrag wurde ins QM-Programm 2016 übertragen. |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| MAG-Bogen | <i>Der MAG-Bogen als Grundlage für die MA-Qualifikation ist neu definiert.</i> | Der MAG-Bogen 2015 wurde an die Verhältnisse 2016 angepasst. Alle MAGs wurden durchgeführt. |
| Stellenbeschreibungen | <i>Die Stellenbeschreibungen sind aktualisiert.</i> | Die Stellenbeschreibungen sind aufgrund der mangelnden zeitlichen Ressourcen noch nicht aktualisiert. Der Auftrag wurde ins QM-Programm 2017 übertragen. |
| Konzept Umgang mit Gewalt | <i>Das Konzept Umgang mit Gewalt ist intern angepasst (Controllingprozesse, RADAR) und mit der GEF abgesprochen.</i> | Eine Besprechung mit der GEF hat im Juni 2015 stattgefunden. Die Frist für die Anpassungen wurde von der GEF auf Ende Juni 2016 festgelegt. Entsprechend wurde die Anpassung ins QM-Programm 2016 aufgenommen. |
| Interne Weiterbildung | <i>Gewaltdeeskalation: 2 Kurse à 4 Tage durchgeführten</i> <i>Vertiefungstage</i> | Die beiden Kurse wurden durchgeführt. Die standardisierten Rückmeldungen der Teilnehmenden waren vorwiegend sehr positiv. Dadurch, dass die Kurse durch die Pädagogische Leiterin des WID Susan Mathis durchgeführt wurden, waren sie sehr praxisorientiert und entsprechend im beruflichen Alltag weiterführend. Es zeigt sich als sehr positiv, dass das stets aktualisierte Fachwissen in den Bereichen Prävention und Deeskalation im Hause vorhanden ist. Entsprechend wurde Susan Mathis eine weiterführende Ausbildung bewilligt. Die Inhalte der Vertiefungstage wurden angepasst und in der Praxis umgesetzt. |
| Strukturanpassungen | <i>Bereich Hauswirtschaft / Infrastruktur</i> - <i>Hauswartung</i> - <i>Verpflegungsbereich</i> - <i>Wäscheverarbeitung (Maschinen und Raum)</i> - <i>Konzept (Zusammenlegung von diversen Konzepten)</i> | Der gesamte Bereich Hauswirtschaft-Infrastruktur wurde im strukturellen Bereich angepasst: - Die Funktion Hauswart wurde überprüft und die Stelle neu besetzt. - Der Verpflegungsbereich wurde ausgebaut und die Aufgaben wurden neu verteilt. - Für die Wäscheverarbeitung wurde endlich eine zweite Industriemaschine beschafft. - Alle Teilkonzepte wurden in einem Konzept zusammengefasst und alle Prozesse im QlogBook aktualisiert. Damit bietet der Bereich Hauswirtschaft-Infrastruktur dem WOHNHEIM IM DORF qualitativ und quantitativ gute Dienstleistungen effizient und angepasst an. |

3. Kommentar zu Betriebsrisiken

| Thema | Risiko | Kommentar |
|----------------------------|--|--|
| Allgemeiner Bereich | Freie Plätze können nicht besetzt werden, da Angebot und Nachfrage nicht übereinstimmen. | <p>Freie Plätze sind ein Risiko, sofern die Personalkosten (über 80% des Gesamtaufwandes) nicht rasch gesenkt werden können.</p> <p>Das Hauptangebot des WOHNHEIMS IM DORF (28 Plätze für Menschen mit komplexem Begleitbedarf) im Wohnbereich ist stets ausgelastet. Durchschnittlich trifft pro Monat eine ernsthafte und relativ dringende Anfrage nach einem freien Platz in unserer Institution ein. Die Nachfrage nach Plätzen für Menschen mit mehrfachen Beeinträchtigungen ist im und ausserhalb des Kantons Bern hoch. Das Risiko einer Unterauslastung ist entsprechend gering.</p> <p>Bei der Wohngruppe TWIST (6 Plätze für Menschen mit hoher Selbständigkeit) ist das Risiko eines freien Platzes höher, weil betroffene Menschen in diesem Bereich höhere Auswahlmöglichkeiten in der Region haben und ein freier Platz eventuell nicht rasch wieder besetzt werden kann. Mit der Einführung der Subjektfinanzierung (2017) wird dieses Risiko bedeutend geringer, da die individuellen Beiträge der entsprechenden Bewohner/innen deutlich tiefer sein werden und entsprechend bei einem freien Platz die finanziellen Risiken geringer werden.</p> <p>Im Tagesbereich können wieder vermehrt Plätze besetzt werden. Die Aufklärung über unser Angebot in der Region hat das Interesse von Zuweiserstellen erhöht.</p> <p>Die langjährige Strategie, Plätze für Menschen mit komplexen Beeinträchtigungen anzubieten, ist nach wie vor richtig.</p> |
| | Durch unprofessionellen Umgang mit Gewaltereignissen sinkt die Akzeptanz des WOHNHEIMS IM DORF bei gesetzlichen Vertretungen, Angehörigen und in der Öffentlichkeit. | <p>Die Begleitung der im WOHNHEIM IM DORF lebenden Menschen bringt alle Beteiligten immer wieder in Grenzsituationen. Gewalt ausgesetzt sein oder mit der eigenen Gewaltbereitschaft in Überforderungssituationen umgehen zu können erfordert ein hohes Mass an Professionalität und Selbstreflexion. Personenschutz, Austausch, Coaching und Weiterbildung mindern das Risiko von Gewalt und unprofessionellem Handeln. Das WOHNHEIM IM DORF hat in diesen Bereichen auch 2015 starke Akzente gesetzt und Teilbereiche ausgebaut (z.B. interne Schulungen Prävention und Deeskalation).</p> <p>Das erstmalige Einsetzen der Internen Meldestelle hat sich bestens bewährt.</p> |
| | Durch Unfälle und Verletzungen des Personals aufgrund der Arbeit verliert der Arbeitsplatz im WOHNHEIM IM DORF an Attraktivität. | <p>Die Unfallereignisse erhöhten sich nach der Eröffnung der KBS-Wohngruppe sehr stark. Durch Beziehungsaufbau mit den neuen Klienten, erhöhten Personenschutz und die aktive Begleitung der betroffenen Mitarbeitenden ist es rasch gelungen, die Risiken am Arbeitsplatz zu senken und weitere Ereignisse zu verhindern. Dadurch kam es aufgrund der Risiken am Arbeitsplatz zu keinen Kündigungen.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Mehrere Mitarbeitende verlassen aufgrund von Unzufriedenheit das WOHNHEIM IM DORF.</p> | <p>Trotz hohen Anforderungen an das Personal durch die Umstrukturierung vieler Bereiche entsprach die Personalfituation dem Durchschnitt der letzten Jahre.</p> <p>Auffällig war, dass innerhalb von 10 Monaten vier Gruppen- und Bereichsleitungen (insgesamt 13 Gruppen- und Bereichsleitungen) gekündigt haben. Jede Person hatte zwar andere Beweggründe, trotzdem gab es Gemeinsamkeiten, die mit „Betriebsmüdigkeit“ zu tun hatten. Dass auf der Ebene der Gruppen- und Bereichsleitungen zu wenig Klarheit, Unterstützung und Fachlichkeit herrscht, war uns bereits länger bewusst. Die Kündigungen haben jetzt aber die Klärung der Führungsrolle im WOHNHEIM IM DORF beschleunigt. Folgende Themen wurden in die Qualitätsziele 2016 integriert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monatlicher Austausch des Führungspersonals (Aufgaben, Bildung, Intervention) - Klären des Führungsauftrags <p>Die Auseinandersetzung mit der Führungsrolle soll bewirken, dass Führen „Lust“ und nicht nur „Last“ bedeutet.</p> |
| <p>Finanzbereich (Kommentar durch Beat Hasler, Leitung Finanzen)</p> | <p>Die budgetierten Aufenthaltstage werden nicht erreicht.</p> | <p>Die Budgetzahlen für Wohnen mit Beschäftigung können wir stets erreichen. Sich abzeichnende Abgänge können mit der bestehenden Warteliste rechtzeitig kompensiert werden, damit die Betreuungstage erreicht werden. Im Bereich des neuen Angebotes KBS konnten die gewünschten Betreuungstage in der Aufbauphase nicht erreicht werden. Das Ziel ist es, im Jahr 2016 die Vollbelegung der Gruppe KBS baldmöglichst zu erreichen. Im Moment werden auch die budgetierten Betreuungstage in der Tagesstätte nicht erreicht. Um möglichst einfache Leistungsverträge mit der GEF abschliessen zu können, wurde allerdings die Zahl der budgetierten Betreuungstage im Bereich Tagesstätte nicht nach unten angepasst, obwohl klar war, dass die Budgetzahlen nicht erreicht werden können (intern wurde durch uns im Bereich Tagesstätte mit dem Ziel von 2'200 Tagen gerechnet, während im Leistungsvertrag als Ziel 2'600 Tage eingesetzt waren; damit genügte es, eine einfache Leistungsvereinbarung bei der GEF vorzulegen).</p> |
| | <p>Durch das Wegfallen der Vorschusszahlungen des Kantons ist die Liquidität des Betriebes gefährdet.</p> | <p>Tatsächlich führt das Fehlen von Vorschusszahlungen der GEF dazu, dass wir mindestens 4 Betriebsmonate stets vorfinanzieren müssen; dies erfolgt über einen Betriebskredit, der teuer verzinst werden muss. Wir rechnen pro Berichtsjahr mit Kosten von Fr. 20'000.00 bis Fr. 30'000.00 durch diesen Umstand. Dank einem privaten Darlehen kann die Belastung im Moment im Rahmen gehalten werden. Dieses Darlehen ist aber ab 2020 rückzahlbar und dann wird auch der Betriebskredit stärker belastet sein, wenn sich am Finanzierungssystem nichts ändert. Die Liquidität der Betriebe und der Stiftung ist aber gesichert und mit den jeweiligen Schlusszahlungen der GEF werden alle Kosten abgedeckt. Die Leitung Finanzen führt eine konsequente Budgetkontrolle bei den Betriebsrechnungen sowie eine regelmässige Kontrolle der Liquidität durch.</p> |
| | <p>Die Liegenschaften des WOHNHEIMS IM DORF sind hypothekarisch stark belastet. Überdies besteht ein Betriebskredit auf Blankobasis in der Höhe von 2 Mio Fr. Dieser Kredit dient allerdings einzig dazu, die Vorfinanzierung der Betriebe zu sichern. Ein massives Ereignis mit hohen Folgekosten könnte den Betrieb erschweren.</p> | <p>Die Liegenschaften sind tatsächlich recht hoch belastet, namentlich nach der Erhöhung der Hypotheken durch die Umbauarbeiten KBS / SAMBA, teilweise bei weiteren Wohngruppen. Vor dieser Erhöhung gelang es, die Amortisation der Hypotheken im vereinbarten Rahmen zu erledigen und die Bankschuld zurückzuführen. Mit der Festbindung von langjährigen Hypotheken können wir nun die Sicherheit der Bankfinanzierung für die nächsten Jahre sicherstellen. Erfreulicherweise können Hypothekendarlehen mit tiefen marktüblichen Zinsen vereinbart werden und zwar auf der Basis von Wohnungsbau. Unser Ziel ist es jetzt, durch einen gewinnbringenden Betrieb Reserven zu schaffen, um allenfalls auftauchenden Folgekosten aus einem unerwarteten Ereignis begegnen zu können.</p> |

4. Revisionsbericht 2015 externe Stelle

Folgt nach Rechnungsprüfung

5. Schlusskommentar 2015

Das Jahr 2015 war durch grosse strukturelle Anpassungen aufgrund der Eröffnung des neuen Angebots (KBS-Plätze) im August 2015 geprägt. Beinahe alle Bereiche wurden miteinbezogen und waren betroffen. Dies stellte sehr hohe Anforderungen an das Personal. In der nächsten Zeit stehen bewusst keine Projekte an, die die Wohngruppen und Ateliers betreffen. Dies betrachten wir als wichtig, damit wir uns, entsprechend der Zielsetzung 2016, wieder effizienter dem effektiven Grundauftrag zuwenden können.

Die KBS-Wohngruppe wurde wie geplant eröffnet. Trotz grosser Herausforderung zeigt sich nach einigen Monaten Betrieb, dass wir die fachlichen und personellen Ressourcen haben, diesen komplexen Auftrag zu erfüllen.

Trotz finanziell aufwändigem Start des neuen Angebotes ist es gelungen, das Jahr 2015 dank einem sehr guten Ergebnis im regulären Betrieb mit insgesamt einem nur geringen Betriebsdefizit abzuschliessen. Wir sind zuversichtlich, dass ab 2016 auch der KBS-Bereich kostendeckend geführt werden kann.

Der Nachholbedarf im Führungsbereich wurde erkannt und die entsprechenden Massnahmen laufen.

Zusammen mit dem Stiftungsrat wurde die jährliche Wiedereinführung von externen Audits in Teilbereichen ab 2016 beschlossen. Eine neutrale, fachlich kompetente, externe Sicht fehlt seit der Abschaffung der Zertifizierungspflicht durch die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern. Für die betriebliche Qualität betrachten wir es als wichtig, dass dies wieder eingeführt wird. Auf ein offizielles Label mit Zertifizierung verzichten wir aber bis auf weiteres.

Zusammen mit unserem Partnerbetrieb CALENDULA sind wir weiterhin gut innerhalb der Region und des Kantons Bern vernetzt, indem wir aktiv in verschiedenen Gruppierungen, Verbänden und Arbeitsgruppen tätig sind.

Genehmigt an der Stiftungsratssitzung vom 15. März 2016