



LEBENS-GEMEINSCHAFT
BEHINDERTER MENSCHEN
3368 BLEIENBACH

Qualitätsbericht 2017

1. Jahresziele 2017: Kommentar zur Zielerreichung
2. Kommentar allgemeine Aufgaben
3. Betriebsrisiken
4. Schlusskommentar

Anhänge

- Revisionsbericht 2017
- Bericht externes Audit

1. Ziele 2017: Kommentar zur Zielerreichung

Bereich	Zielsetzung	Standards Vorgehen	Kommentar	zuständig	Status
Qualität	Neue Möglichkeiten für begleitete Personen durch die Umstellung zur Subjektfinanzierung werden mit dem IST-Zustand verglichen.	<p><i>Alle Beteiligten sind Informiert:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - begleitete Personen - gesetzliche Vertretungen - Personal <p>Innerbetriebliche Auseinandersetzung mit Veränderungsmöglichkeiten</p>	<p>Die begleiteten Personen wurden teilweise informiert (Wohngruppe Wuhrgasse). Dort sind im Moment die Veränderungen am besten wahrnehmbar.</p> <p>Die gesetzlichen Vertretungen wurden an zwei Anlässen über das neue Dienstleistungsreglement und die neue Finanzierungsform informiert. Sie lernten die Möglichkeit von Assistenzleistungen kennen. Aktuell rechnen ca. die Hälfte der Teilnehmenden private Assistenzleistungen ab. Das WID bietet in der Umsetzung Unterstützung an.</p> <p>Das Personal wurde an Teamsitzungen über das neue Dienstleistungsreglement und die Veränderungen im finanziellen Bereich informiert.</p> <p>Die AG QS hat an der Mai-Sitzung beschlossen, dass die Auseinandersetzung mit der neuen Sichtweise „Kunde / Dienstleister“ nicht notwendig ist. Die Kundenorientierung ist im WID bereits stark verankert (Selbstbestimmung).</p>	<p>Teams</p> <p>rs</p> <p>rs, us</p> <p>AG QS</p>	<p><i>Wird laufend bei Bedarf weitergeführt</i></p> <p><i>abgeschlossen</i></p> <p><i>abgeschlossen</i></p> <p><i>abgeschlossen</i></p>
	Änderungen in unserem Angebot werden aktiv diskutiert und umgesetzt.	<p><i>Veränderungswünsche und Möglichkeiten werden aktiv angegangen und dokumentiert.</i></p> <p>Verschiedene Änderungen wurden in die Wege geleitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MG: Alleine wohnen mit Assistenz - SS: Arbeiten im WID, wohnen in einer anderen Institution - SB: Externe Arbeitssequenzen sind finanzierbar aufgrund der neuen Aufteilung der Kosten der Grundleistung 		<p><i>Prozess läuft abgeschlossen abgeschlossen</i></p>

Finanzen	<p>Im Wohnbereich werden die vereinbarten Einheiten gemäss LV 17 plus 3% erreicht</p>	<p><i>Regulärer Betrieb: 9496 Tage</i></p> <p><i>KBS Wohngruppe: 1375 Tage</i></p>	<p>Es wurden 9662 Tage geleistet. 166 Tage konnten nicht abgerechnet werden. Dies entspricht einer Leistung von Fr. 80'000.--, die mit dem Kanton nicht abgerechnet werden konnte aufgrund der Überschreitung der Obergrenze.</p> <p>Es wurden 1394 Tage geleistet und abgerechnet. (Obergrenze 1400 Tage)</p>	<p>rs</p> <p>rs</p>	<p><i>erreicht</i></p> <p><i>erreicht</i></p>
	<p>In der Tagesstätte werden 2600 Einheiten erreicht.</p>	<p><i>2600 Tage sind erreicht.</i></p>	<p>Es wurden 2662 Tage geleistet und abgerechnet. (Obergrenze 2756 Tage)</p>	<p>rs</p>	<p><i>erreicht</i></p>
	<p>Die Jahresrechnung schliesst in allen Bereichen positiv ab.</p>	<p>Reservebildung 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrieb: Fr. 27'615.33 - Immobilien: Fr. 128'359.00 	<p>Dank Mehrerträgen in den Bereichen KBS und Tagesstätte (mehr Betreuungstage als budgetiert) konnten die Mehrausgaben teilweise kompensiert werden. Die budgetierte Reservebildung wurde nicht erreicht.</p>	<p>bh</p>	<p><i>erreicht</i></p>
	<p>Das neue Finanzierungssystem ist in den Alltag integriert.</p>	<p><i>Die Fehlerquote bei der Leistungserfassung ist gering.</i></p> <p><i>Die Rechnungsstellung ist automatisiert. Die zeitlichen Vorgaben können eingehalten werden.</i></p> <p><i>Der Zeitaufwand für die Abrechnung mit ASTeK+ und die Beratung der gesetzlichen Vertretungen verringert sich laufend.</i></p>	<p>Die Erfassung der Leistungsdaten ist in den meisten Teams automatisiert und wenig Fehler anfällig.</p> <p>Die Abläufe sind definiert und zeitliche Vorgaben können in der Regel eingehalten werden.</p> <p>Der Zeitaufwand ist rückläufig, der Beratungsteil nimmt aber immer noch recht viel Zeit in Anspruch. Für einige gesetzliche Vertretungen ist die Abrechnung komplex.</p>	<p>rs</p> <p>bh, sw</p> <p>sw, rs</p>	<p><i>erreicht</i></p> <p><i>erreicht</i></p> <p><i>Prozess läuft</i></p>
	<p>Bei einem Minder- oder Mehrertrag im Vergleich zum alten System bestehen Strategien für die Zukunft.</p>	<p><i>Monatlich wird der Vergleich aktualisiert.</i></p> <p><i>Es bestehen Strategien, mit dem Berner Modell ein Budget mit genügend Reserven zu erstellen.</i></p>	<p>Die Zahlen wurden monatlich erfasst. Tendenzen konnten analysiert werden.</p> <p>Die Einnahmen mit dem Berner Modell sind wie erwartet tiefer, allerdings in einem geringeren Umfang als die Hochrechnung gezeigt hat. Dies hat auch damit zu tun, dass nach dem Berner Modell sämtliche Leistungen abgerechnet werden können. Es zeigt sich auch klar, dass zukünftig die Einnahmen durch Anpassungen des Angebots aktiv gesteuert werden können.</p> <p>Drei Strategien, die 2018 aktiv bearbeitet werden sollen, wurden beschrieben (TWIST (Klientel, Personalauslastung), Tagesstruktur, Autismus).</p> <p>Der Stiftungsrat hat den Auftrag erteilt, bis Ende 2018 ein provisorisches Budget 2019 nach Berner Modell zu erstellen.</p>	<p>bh</p> <p>rs</p> <p>rs</p>	<p><i>erreicht</i></p> <p><i>Prozess läuft</i></p> <p><i>Prozess läuft</i></p>

Kooperation	Zusammenarbeit mit Pilotinstitution und GEF	- <i>Teilnahme an Verbundsitzungen</i>	Zwei Sitzungen haben stattgefunden. RS hat teilgenommen. Unterdessen ist die Teilnehmerzahl auf über 25 Personen angewachsen. Ein produktiver Austausch ist nicht mehr möglich. Die Inhalte beschränken sich auf Konzeptarbeit und Information. Aufwand und Ertrag sind nicht mehr im Einklang.	rs	<i>erreicht</i>
		- <i>Austausch auf WG-Leitungsebene</i>	Ein Termin wurde gesetzt, allerdings wieder abgesagt. Die Ressourcen sind leider noch zu knapp.	rs	<i>pendent</i>
		- <i>Vereinbarung mit der Psychiatrie</i>	Die obligatorische Zusammenarbeitsvereinbarung zwischen dem WID, dem KogB und dem SRO wurde im März 2017 an die Psychiatriestellen verschickt. Die unterschriebenen Dokumente sind Ende Jahr noch nicht eingetroffen.	rs	<i>pendent</i> <i>(wurde Ende Januar 2018 abgeschlossen)</i>
Audit	Organisation Leitung / Führung	<i>Das Audit wird durchgeführt.</i>	Im Auditbericht wird erwähnt, dass unsere Führungsorganisation den Anforderungen in grossen Teilen entspricht.	rs	<i>abgeschlossen</i>
			Bemängelt wurde, dass die Trägerschaft zu wenig in die Führungsorganisation miteinbezogen ist.	Stift.	<i>pendent</i>

2. Kommentar zu allgemeinen Aufgaben 2017

Thema	Zielsetzung	Kommentar	zuständig	Status
Aktualisierung der Stellenbeschreibungen	Prototyp einer neuen Stellenbeschreibung wird erstellt und der Zeitplan der Aktualisierung ist bestimmt	Ein neues Grundmuster wurde erstellt und in der AG QS diskutiert und bereit. Die definitive Erstellung der neuen Stellenbeschreibungen ist im 2018 detailliert geplant.	us, rs	<i>abgeschlossen</i> <i>Prozess läuft</i>
QLogBook ist in allen Bereichen aktuell	Sämtliche Kapitel sind auf aktuellem Stand.	Das Ziel wurde nicht erreicht. Vorhandene Lücken: <ul style="list-style-type: none"> - 2.4. Lebensbereiche <ul style="list-style-type: none"> o Wohnen und Freizeit o Arbeit o Bildung o Beziehung o Gesellschaft - 3.3 Raumstruktur - 3.6 Finanzen - 3.8 Verwaltung - 3.10 Öffentlichkeit - 3.11 Vernetzung - 4 Prävention und Krisenmanagement <p>Trotz fehlender oder veralteter Kapitel (schätzungsweise 10% des gesamten QLogBooks) ist der Betrieb funktionsfähig. Durch die Lücken fehlen den Nutzer/innen teils praktische Alltagsinformationen. Es handelt sich hier um eine „Fleissarbeit“, die immer wieder aufgrund dringlicher Arbeiten zurückgestellt wird.</p>	rs	<i>pendent per 31.12.2018</i>
Ein- und Austrittsberichte sind aktualisiert	Die Formulare „Ein- und Austrittsberichte“ werden aktualisiert und den heutigen Gegebenheiten angepasst (inhaltlich, strukturell, sprachlich)	Diese Aufgabe wurde nicht in Angriff genommen und ist entsprechend nicht erledigt.	rs, sm	<i>pendent</i>

<p>Alle Komponenten der neuen Auflagen für die Betriebsbeurteilung sind erfüllt</p> <p>(Dokument)</p>	<p>Sämtliche Pendenzen sind aufgearbeitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitungspersonen im Organigramm namentlich erwähnt - Finanzprozesse im QLogBook definiert - Datenschutzkonzept erstellt und Prozesse beschrieben - Umgang Suchtproblematik begleitete Personen - Umgang mit Sexualität: Prozessbeschreibungen im QLogBook - Konzept Umgang mit Gewalt ist aktualisiert - Interinstitutionelle Zusammenarbeit ist im QLogBook beschrieben - Führungsverantwortung, Führungskonzept und Führungsinstrumente sind im QLogBook beschrieben - QM-Konzept ist überarbeitet 	<p>aktualisiert</p> <p>Wurde nur in der Übersicht erstellt, die Ausformulierung fehlt noch. Wurde erstellt und eingeführt.</p> <p>Wurde erstellt und eingeführt.</p> <p>Wurde aktualisiert</p> <p>Wurde aktualisiert</p> <p>Wurde nicht erstellt</p> <p>Wurde erstellt und eingeführt. (Auditthema)</p> <p>aktualisiert</p>	<p>rs</p> <p>rs, bh rs</p> <p>sm</p> <p>sm</p> <p>sm</p> <p>rs</p> <p>rs</p> <p>Stift.</p>	<p><i>erledigt</i></p> <p><i>pendent per 31.12.2018</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>pendent</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p>
<p>Alle Konzepte sind gemäss Aktualisierungsplan aktuell</p> <p>(Dokument)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagenkonzept - Krisenmanagementkonzept - Konzept interne Meldestelle - Umgang mit Gewalt - Entwicklungskonzept - Umgang mit Sexualität - Konzept Hauswirtschaft / Infrastruktur - Hausordnung - Heimfahrzeuge - Personalreglement - Sicherheitskonzept / Gesundheitsvorsorge Personal - Organisationsreglemente 	<p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>aktualisiert</p> <p>Wurde nicht aktualisiert. Im Personalreglement müssten ab und zu kleinere Änderungen vorgenommen werden, die jedoch stets vom Stiftungsrat genehmigt werden müssen. Der Stiftungsrat prüft im März 2018 die Zuständigkeiten für Änderungen im Sinne eines schlankeren Verfahrens.</p> <p>Eine Gesamtüberarbeitung und Vereinfachung drängt sich auf. Wird ins Programm 2018 (inkl. Audit) aufgenommen.</p> <p>Es stellt sich die Frage, ob eine Überarbeitung überhaupt sinnvoll ist. Die OR werden kaum verwendet.</p>	<p>Stift.</p> <p>Stift.</p> <p>Stift.</p> <p>sm, Stift.</p> <p>sm</p> <p>sm</p> <p>mr, ks</p> <p>mr, ks</p> <p>mr, bi</p> <p>rs, tk</p> <p>rs</p> <p>rs</p>	<p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>erledigt</i></p> <p><i>pendent bis 31.03.2018</i></p> <p><i>pendent bis 30.06.2018</i></p> <p><i>pendent</i></p>

„MAG“ und „Arbeiten mit Zielvereinbarungen“ – wie weiter?	Überprüfen des neuen Systems (Austauschgespräche anstelle MAGs)	Die Rückmeldungen (an Teamsitzungen) sind durchaus positiv. Es besteht kein Bedarf, zum alten MAG-System zurückzukehren. 2018 wird ein Austausch zum neuen System an der Sitzung Leitung/Führung traktandiert.	rs	<i>erledigt</i>
Organisation Leitung / Führung ist auf Institutionsleitungsebene eingeführt	Einführung Controlling ist abgeschlossen und funktioniert.	Für sämtliche Führungspositionen besteht ein Controllingsystem. In der alltäglichen Handhabung bestehen noch Lücken, die Automatisierung muss 2018 ein Ziel sein. Für die Einführung von neuen Gruppen- und Bereichsleitungen ist das Controllingsystem hilfreich, da nun eine Übersicht über die wesentlichen Führungsaufgaben besteht.	rs	<i>erledigt</i>

3. Kommentar zu Betriebsrisiken 2017

Thema	Risiko	Kommentar
Allgemeine Risiken	Freie Plätze / Auslastung	<p>Alle Plätze im Wohnbereich waren ganzjährig ausgelastet. Das Gästebett könnte besser ausgelastet werden (Bedarf), was aber aufgrund der durch die GEF festgelegten Obergrenze der abgegoltenen Betreuungstage finanziell keinen Sinn macht. Regelmässig treffen Platzierungsanfragen ein, die meisten in den Bereichen KBS-WG oder Wohngruppen 1-3. Das Risiko finanzieller Einbussen aufgrund freier Plätze im Wohnbereich ist gering.</p> <p>In der Tagesstätte erreichten wir über 2600 Präsenztage. Der Wechsel einer Person von der Tagesstätte in den Wohnbereich und ein überraschender Austritt per Ende Jahr aus der Tagesstätte zeigten, dass die regionale Abhängigkeit im Tagesbereich zu Schwankungen führen kann. Trotz freien Plätzen ist zurzeit keine interessierte Person angemeldet. Somit mussten im Budget 2018 die Ausgaben reduziert werden, indem einer Person aus wirtschaftlichen Gründen gekündigt wurde. Diese harte Massnahme wurde auch aufgrund der Sparmassnahmen 2018 durch den Kanton Bern und die fehlenden Reserven umgesetzt.</p>
	WG SAMBA (KBS)	<p>Durch verschiedene Umstände waren die Personalfuktuation und die krankheitsbedingten Ausfälle 2017 deutlich zu hoch. Dies verursachte Einführungskosten von neuen Mitarbeitenden und Ausfallkosten durch Wartefristen bei Versicherungsleistungen. Verschiedene Massnahmen laufen seit August 2017, um die Situation zu stabilisieren.</p> <p>Die Personalfuktuation in allen anderen Betriebsbereichen war 2017 sehr gering (auf ca. 80 Personen 2 Kündigungen).</p>

	Rufschädigung in Öffentlichkeit durch Gewalt innerhalb der Institution oder schweren Unfällen aufgrund von Fahrlässigkeit in der Begleitung	<p>2017 musste die interne Meldestelle keine Meldung bearbeiten. Wir arbeiten stets daran, dass der achtsame Umgang nicht nur konzeptionell festgelegt ist, sondern im Alltag auch gelebt wird. Ebenso bestehen hohe Hürden beim Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen und eine klar definierte Kontrollorganisation.</p> <p>Das vollständige Ausschalten von Risiken führt zwangsläufig zur völligen Überwachung der begleiteten Personen. Dies ist nicht im Sinne von Selbstbestimmung und Kompetenz (Leitbild WOHNHEIM IM DORF). Durch aktives Risikomanagement versuchen wir, Restrisiken klar zu definieren und dabei die gesetzlichen Vertretungen mit einzubeziehen.</p>
	Unfälle und krankheitsbedingte Ausfälle beim Personal	<p>Personalausfälle durch Unfall oder Krankheit scheinen über den ganzen Betrieb verteilt überdurchschnittlich hoch. Entsprechend wurde per 2018 die Beiträge für Nichtbetriebsunfälle durch den Versicherer erhöht.</p> <p>Die Zielsetzung 2018 wird sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Branchenvergleich - Interne Massnahmen treffen, die zu weniger Krankheitsausfällen und Unfällen führt.
Risiken Finanzbereich	Liquidität	<p>Im Betriebsjahr war stets genügend Liquidität vorhanden, dies dank dem zur Verfügung stehenden Betriebskredit bei der Migros Bank Bern. Der Kredit war nie höher als mit 0.5 Mio Franken belastet. Trotz diesem Umstand ist es ärgerlich, dass damit mehr als Fr. 25'000.00 für den Zinsendienst ausgerichtet werden mussten. Entlastet wird der Betriebskredit nach wie vor durch eine private Einlage von 0.5 Mio Franken, welche ab 2020 in Raten zurückbezahlt werden muss. Der Zahlungseingang durch die Zahlstellen war wie immer ausgezeichnet, so dass in diesem Bereich keine Rückstände zu verzeichnen sind.</p>
	Berner Modell bringt weniger Einnahmen für gleiche Leistung	<p>Die Betriebsfinanzierung wurde per 1.04.2017 auf das Berner Modell umgestellt. Ein detaillierter Vergleich zwischen alter und neuer Finanzierung ab 1.04.2017 bestätigt die Hochrechnung, dass wir bei gleichbleibendem Leistungsangebot mit weniger Einnahmen rechnen müssen. Positiv ist aber, dass mit dem Berner Modell die Finanzen aktiver gesteuert werden können. So haben bereits 2017 kleinere Massnahmen zu mehr Einnahmen mit dem Berner Modell geführt und die Einnahmedifferenz zwischen altem und neuem Modell wurde verringert. Durch diese Erkenntnisse werden wir 2018 und 2019 unser Angebot überprüfen und anpassen (Wohngruppe TWIST, Arbeitsbereich, Zusatzangebote). Ebenso verfolgen wir aktiv die weiteren Entwicklungsschritte des Berner Modells durch die GEF (Leistungsabgeltung für Menschen mit Autismus und/oder mit selbst- und fremdverletzendem Verhalten).</p> <p>Als Pilotinstitution sind wir trotz grossem administrativem Mehraufwand im Vorteil, dass wir für betriebliche Veränderungen aufgrund des Berner Modells deutlich mehr Zeit beanspruchen können als Institutionen, die dann ab 2021 gezwungenermassen umstellen müssen.</p>
	Entlastungsprogramm 2018	<p>Das kantonale Entlastungsprogramm 2018 trifft uns mit ca. Fr. 100'000.--. Durch verschiedene Massnahmen (unter anderem reduzierte Lohnerhöhungen, Kürzung Weiterbildung) wurde das Budget 2018 mit einer minimalen Reserve von 0.6 % des Bruttoaufwandes erstellt. Diese finanzielle Situation zwingt uns weiterhin zu äusserst sparsamen Umgang mit den vorhandenen Mitteln.</p>
	Verschuldung und fehlende Reserven	<p>Die Verschuldung des Betriebes WOHNHEIM IM DORF resp. der Stiftung für die Liegenschaften in Bleienbach ist mit 4.1 Mio Franken bei den Hypotheken sehr hoch und es besteht nur eine kleine offene Schuldbriefsumme. Dies bedeutet, dass vorderhand keine weiteren Bauvorhaben an die Hand genommen werden können, wie dies auch die Migros Bank Bern mitteilte. Zurzeit betragen die Reserven der Stiftung durch zweckgebundene Steuern Fr. 210'000.00. Erfreulicherweise konnten für Infrastrukturunterhalt im Jahre 2017 Rückstellungen in der Höhe von Fr. 125'000.00 gebildet werden.</p>

4. Schlusskommentar 2017

Ausser der KBS-Wohngruppe verlief der grosse Teil des Betriebes konstant und den qualitativen Vorgaben entsprechend.

Die KBS-Wohngruppe ist immer noch auf der Suche nach Stabilität im Team. Dies hängt teils mit Fehlbesetzungen, mit falschen Vorstellungen, mit Überforderungen und mangelhafter Organisation zusammen. Trotz allen Schwierigkeiten muss klar festgehalten werden, dass die Qualität der Begleitung der Bewohner/innen auf einem guten Niveau ist und deutliche Fortschritte im Verhalten und Wohlbefinden festgestellt werden können. Ich bin zuversichtlich, dass es uns gelingen wird, durch die getroffenen Massnahmen seit August 2017, 2018 die notwendige Ruhe für diese anspruchsvolle Arbeit zu finden.

Die Umstellung auf die neue Finanzierung (Berner Modell) ist mit grossem Mehraufwand verbunden. Trotzdem bin ich überzeugt, dass sich das Engagement zukünftig lohnen wird:

- *Aktivere und bedürfnisorientiertere Steuerung des Betriebs mit dem Berner Modell*
- *Längere Umstellungs- und Anpassungszeit*
- *Durch aktive Mitarbeit gute Vernetzung innerhalb des Kantons Bern*

Erfreulich ist, dass aufgrund des Berner Modells bereits kleine und grössere Veränderungen für betroffene Menschen sichtbar werden:

- *Eine Bewohnerin wird 2018 in eine eigene Wohnung ziehen und mit Assistenz begleitet werden. Damit erfüllt sie sich einen langjährigen Wunsch!*
- *Eine Person, die in unserer Tagesstätte arbeitet und viel Begleitung benötigt, hat einen Wohnplatz in einer Kleininstitution gefunden, ohne dass sie jetzt den Arbeitsplatz verliert. Die Finanzierung ist dank dem Berner Modell möglich.*
- *Eine Person kann vermehrt zu ihren Eltern zu Besuch, da mit dem Berner Modell eine Assistenz für die Pflegeleistungen finanziert werden kann.*

Wir werden auch 2018 an der selbstbestimmteren Zukunft von Menschen mit Beeinträchtigungen weiterarbeiten.

Bleienbach, 12. März 2018

Andreas Stuker, Gesamtleitung

Genehmigt an der Stiftungsratssitzung vom 21.03.2018

Anhang

- Revisionsbericht
- Bericht externes Audit