

HPH-NETZ Mittelrhein Ost

Managementbewertung

2007

Inhaltsverzeichnis

1. Überprüfung der Qualitätspolitik.....	4
1.1 Zielerreichung - Vorbemerkung.....	4
1.2 Leitziele	5
1.3 Strategische Ziele und Projekte im Berichtszeitraum.....	7
1.4 Zielerreichung der Betriebsziele.....	8
1.4.1 Mit dem Träger vereinbarte konkrete Ziele für das HPH-NETZ Mittelrhein Ost.....	8
1.4.1.1 Rahmenzielvereinbarung.....	8
1.4.1.2 Regionale Versorgungsstrukturen	8
1.4.1.3 Kundenmitwirkung	9
1.4.1.4 Selbstversorgung.....	9
1.4.1.5 Kennzahlen.....	10
1.4.1.6 Kundenbefragung	10
1.4.1.7 Zielvereinbarungen.....	10
1.4.1.8 Individuelle Schulungsplanung	11
1.4.1.9 Kontakte zu Partnerstädten	11
1.4.1.10 EU-Projekt	11
1.4.1.11 Wirtschaftliche Sicherung	12
1.4.2 Mitarbeit und Weiterentwicklung	12
1.4.2.1 Weiterentwicklung der regionalen Einbindung	12
1.4.2.2 Weiterentwicklung und Angleichung des QMS.....	12
1.4.2.3 SOLL-Kostenrechnung	13
1.4.2.4 Leistungsorientierte Bezahlung	13
1.4.2.5 Internetauftritt	13
1.4.2.6 Ehrenamtliche Kräfte	13
1.4.2.7 Aufwands- und Erlössteuerung	14
1.5. Beurteilung des Geschäftsjahrs 2007	14
1.5.1 Wirtschaftsprognose 2008	15

2. Bewertung der Prozesse und der Prozesssicherheit	16
2.1 Datenbasis	16
2.2 Ergebnisse der Prozessprüfung.....	16
2.2.1 Managementprozesse (MP)	16
2.2.1.1 MP01: Unternehmenssteuerung durch Zielplanung	16
2.2.1.2 MP02: Controlling und Risikomanagement	17
2.2.1.3 MP03: Verbesserungsmanagement	18
2.2.1.4 MP04: Kommunikation und Information	19
2.2.1.5 MP 05: Personalentwicklung	20
2.2.1.6 MP 06: Öffentlichkeitsarbeit.....	21
2.2.2 Hauptdienstleistungsprozesse (HDP)	22
2.2.2.1 HDP01: Wohnen.....	22
2.2.2.2 HDP02: Assistenz- und Hilfeplanung	22
2.2.2.3 HDP03: Sicherstellung der Gesundheitsförderung.....	23
2.2.2.4 HDP04: Gruppenübergreifende Heilpädagogische Förderung.....	23
2.2.2.5 HDP05: Eingliederung in die Arbeitswelt.....	24
2.2.2.6 HDP06: Freizeitgestaltung.....	24
2.2.2.7 HDP07: Zusammenarbeit mit Angehörigen und gesetzlichen Betreuern	25
2.2.3 Unterstützende Prozesse (UP)	25
2.2.3.1 UP01: Beschaffung von Waren und Dienstleistungen.....	26
2.2.3.2 UP02: Bereitstellung von finanziellen Ressourcen.....	26
2.2.3.3 UP03: Gebäudemanagement.....	27
2.2.3.4 UP04: Personalwesen	28
3. Überprüfungen durch Externe	28
3.1 Prüfung des Jahresabschlusses durch den Wirtschaftsprüfer und die Gemeindeprüfungsanstalt	28
3.2 Audit der DQS	29
4. Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.....	30
4.1 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	30
4.2 Verbesserungsprozess für das QMS	30
4.3 Gesamtbewertung des QMS.....	31
5. Marktbeurteilung und -strategien.....	31
6. Betriebliche Steuerung	32
7. Gesamtbewertung	32

1. Überprüfung der Qualitätspolitik

1.1 Zielerreichung - Vorbemerkung

Noch in der Managementbewertung für das Jahr 2006 war ein Schwerpunkt der Analyse auf die Bewertung der Zielerreichung in Bezug auf die im Qualitätsmanagementhandbuch gemeinsam von den HPH-NETZEN beschriebenen Leitziele gerichtet.

Dies ist in der Vergangenheit auch ein fruchtbarer Weg zur Weiterentwicklung der HPH-NETZE gewesen. Die Konkretisierung der Leitziele, die Bewertung des Zielerreichungsgrades haben die Entwicklung steuern lassen.

Die Leitziele basierten aber im Kern aus einer gemeinsamen Beschreibung aus dem Jahr 1998. Eine Überarbeitung war und ist inzwischen erforderlich.

Ende des Jahres 2006 haben die Betriebsleitungen der HPH-NETZE gemeinsam mit der Amtsleitung des Fachamts eine Strategie entwickelt, um die Betriebe in eine gesicherte Zukunft zu führen. Insbesondere die Veränderungen in der Sozialgesetzgebung, die weg von der Vollversorgung gehen und sich stärker ausrichten auf die Eigenverantwortung der Hilfeempfänger unter den Stichworten „Ambulantisierung“ und „Trägerübergreifendes persönliches Budget“ machen einen Umbau der HPH-NETZE unumgänglich.

Die Ziele des HPH-NETZ Mittelrhein Ost müssen konsequent auf ihre Vereinbarkeit mit der Strategie 2012 überprüft werden, neue Ziele müssen formuliert werden, die dazu dienen, die Visionen, die hinter der Strategie 2012 stehen, Realität werden zu lassen.

Ziele formulieren, auf diese Ziele hinarbeiten, regelmäßig überprüfen, ob und in welchem Umfang die Ziele bzw. Zwischenziel erreicht sind: Das ist das wesentliche Instrument der Leitung des HPH-NETZ Mittelrhein Ost.

In allen Bereichen, in denen Ziele konkret vereinbart wurden oder für die Standards zur Bewertung geeignet sind, wurden im Rahmen dieser Managementbewertung Bewertungen nach folgendem Schema durchgeführt:

	Bewertungsziffer
Das Ziel oder der Standard ist in vollem Umfang erreicht, keine weiteren Maßnahmen erforderlich.	1
Das Ziel oder der Standard ist erreicht oder im Wesentlichen erreicht. Allerdings gibt es noch Entwicklungspotentiale.	2
Das Ziel ist nicht oder nicht ausreichend erreicht oder der Standard nicht erfüllt. Es sind Maßnahmen zur Verbesserung oder Weiterentwicklung erforderlich.	3

Bei den Bewertungen der im QMH formulierten Prozesse orientiert sich die Managementbewertung an den dort beschriebenen Kriterien und Standards sowie an Soll-Größen/Prüfung/Bewertung. Alle im Handbuch aufgeführten Elemente finden sich in der vorliegenden Bewertung in den zugeordneten Tabellen.

1.2 Leitziele

Leitziel Dezentralisierung – Perspektive Wohnverbünde

Ist-Situation

Das Leitziel „Dezentralisierung“ hat in den vergangenen Jahren für die Entwicklung der Einrichtungen große gestaltende Bedeutung gehabt. Unter dem Gesichtspunkt der Strategie 2012 verschieben sich die Gewichte. Mit einem Ausbau der Ambulantisierung und einer auf die individuelle Bedürfnislage ausgerichteten individuellen Hilfeplanung und –erbringung und dem Abbau stationärer Plätze werden wir die teilweise noch vorhandenen zentralen Strukturen umbauen in sozialraumorientierte, durchlässige Wohnverbünde.

Die im HPH-NETZ Mittelrhein Ost umgesetzte Regionalstruktur mit sieben auf sieben Mitgliedskörperschaften des LVR hat sieben Wohnverbünde geschaffen, die es in Zukunft gilt, weiter zu entwickeln.

In der Region Bonn gibt es im Kernbereich Bonn Vilich noch einen zentralen Bereich, der durch Platzabbau verkleinert werden wird.

Für 2007 waren hier keine Maßnahmen mehr geplant.

Leitziel Differenzierung

Individuelle Hilfeplanung und Ausbau des Betreuten Wohnens haben zu einer deutlichen Entwicklung der Differenzierung geführt. Diese wird durch die Weiterentwicklung der Wohnverbünde in den Regionen zielgerichtet ausgebaut.

Die für 2007 geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Differenzierung durch Ausbau des Betreuten Wohnens haben gegriffen. Die Anzahl der abgeschlossenen Betreuungsverträge hat sich verdoppelt. In jeder Region gibt es das Angebot des Betreuten Wohnens und auch entsprechende Leistungsverträge.

Leitziel Menschen der Region mit geistiger Behinderung in allen Lebens- und mit allen Problemlagen mit Wohnangeboten zu versorgen

Ist-Situation

Erhöhte Pflegebedürftigkeit bei somatischen Erkrankungen wird durch Einzelfallhilfe und Einbindung von ambulanten Pflegediensten erfolgreich im HPH aufgefangen.

Die in 2007 begonnenen Maßnahmen wurden umgesetzt: Casemanagement und die begleitende Einzelfallbetreuung werden in Zusammenarbeit mit dem Institut Kompass und im Rahmen des Euregio-Projektes Hand in Hand zur Zeit aufgebaut und entwickelt.

Leitziel, die Beratung, Förderung, Betreuung, Versorgung der Bewohner am persönlichen Bedarf und den individuellen Bedürfnissen zu orientieren, um Selbständigkeit und maximale Selbstbestimmung zu entwickeln

Ist-Situation

Die Assistenz- und Förderplanungen existieren inzwischen für fast 100 % der BewohnerInnen, wobei auch die Überarbeitung der Förderpläne aktueller ist.

Die Komplexität des Zieles „maximale Selbständigkeit und maximale Selbstbestimmung zu entwickeln“ entzieht sich einer einfachen Erfassung über Kennzahlen. Die Bewertung wird in Zukunft über die regelmäßigen Reflexionen der Umsetzung der IHP erfolgen und die Beurteilung der Kunden und Kundinnen sowie der Betreuer und Betreuerinnen mit berücksichtigen.

Leitziel Förderung von Entwicklung und Lebenszufriedenheit in vertrauensvoller und wohnlicher Atmosphäre

Ist-Situation

Die Wohnatmosphäre hat sich zunehmend verbessert. Die umgesetzten IHP zeigen, dass die Entwicklung der betreuten Menschen in diesem Setting besser gefördert wird.

Beteiligung der Bewohner an der Gestaltung des Heimes und den sie betreffenden Entscheidungen in einem individuell angepassten Wohnangebot mit Wahrung der Privatsphäre und der Intimität

Ist-Situation

In den Regionen arbeiten die Heimbeiräte mit Unterstützung einer Assistentin. In allen Regionen wurden Regionen spezifische Heimbeiräte gewählt.

Ein Gespräch mit den Sprechern aller Heimbeiräte und der Betriebsleitung hat stattgefunden.

Leitziel Unterstützung zur Teilnahme am Arbeitsprozess möglichst 1. Arbeitsmarkt

Ist-Situation

Der weiterhin angespannte Arbeitsmarkt zeigt wenig Bereitschaft, Menschen mit geistiger Behinderung den Zugang zu ermöglichen. Die Werkstätten sind kaum in der Lage, hier nennenswert Beschäftigte in den 1. Arbeitsmarkt zu integrieren.

Leitziel Enge Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Betreuern

Ist-Situation

Die Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Betreuern im Berichtszeitraum ist regional weiterhin sehr unterschiedlich.

Die für 2007 festgelegten Maßnahmen zur Einführung von Angehörigenbeiräten sind aufgrund von personellen Veränderungen bei den Regionalleitungen nicht abgeschlossen worden.

Leitziel Realisierung grundsätzlich gleicher Rechte

Ist-Situation

Das Thema ist in allen Regionen und Wohnbereichen präsent und wird in Bezug auf die Einzelfälle bearbeitet.

Leitziel Respektierung der Bedürfnisse des Einzelnen und höchstmögliche Realisierung selbst bestimmter Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und Wahrnehmung der diesbezüglichen Rechte

Ist-Situation

Hierbei handelt es sich um ein höchst komplexes Ziel, eher einen fortlaufenden Prozess, das sich weniger durch Kennzahlen sondern eher durch Bewertung von Aussagen von Bewohnern und Bewohnerinnen, aber auch durch Eindrucksurteile in seiner Umsetzung überprüfen lässt. Es gibt eine Fülle von Hinweisen, die zeigen, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind.

Durch das Verfahren der individuellen Hilfeplanung werden die Bedürfnisse und Wünsche der einzelnen BewohnerInnen in den Mittelpunkt der Hilfeplanung genommen.

Leitziele: MitarbeiterInnen soll ein hohes Maß an Verantwortung gegeben werden, Entscheidungsspielräume und erweiterte Selbstbestimmung Entscheidungen werden dezentralisiert, Fortbildung, Supervision und interne und externe Beratung gewährleistet

Ist-Situation

Die Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume der Team- und Regionalleitungen sind erweitert worden. Die Aufgaben und Verantwortungsbereiche für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Leitungsfunktion sind beschrieben und kommuniziert worden. Auf allen Ebenen werden mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Zielvereinbarungen abgeschlossen. Fortbildung wird an den Zielen orientiert.

Alle Teamleitungen wurden durch individuelles Coaching für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben fit gemacht. Die Regional- und Abteilungsleitungen wurden durch gemeinsamen Workshop unterstützt. Viele Entscheidungen wurden dezentralisiert. Supervision und interne und externe Beratung wurde in verschiedenen Regionen in Anspruch genommen und unterstützt.

1.3 Strategische Ziele und Projekte im Berichtszeitraum

Ist-Situation

Das HPH-NETZ Mittelrhein Ost beteiligte sich maßgeblich an Rheinland weiten Projekten in Kooperation mit dem Trägeramt.

Im Jahr 2007 wurde im Bereich Ambulant Betreutes Wohnen ein Projekt auf den Weg gebracht, das aber erst 2008 zum Tragen kommen wird.

In einem weiteren Projekt wird derzeit der Fahrdienst in den Regionen weiterentwickelt.

Das HPH-NETZ Mittelrhein Ost hat sich federführend am gemeinsamen Projekt DoIT! (Dokumentation mit Informationstechnologien) beteiligt.

Das Projekt wurde mit einem Bericht an den PLA zeitgerecht beendet. Im Ergebnis konnte aufgrund der zu erwartenden hohen Kosten keine EDV-Unterstützung eingeführt werden.

Das EU-Projekt „Auch wir sind Europa“, das die politische Bildung für Menschen mit einer geistigen Behinderung zum Inhalt hat, ist angelaufen. Die ersten Aktionen haben gemeinsam mit den Partnern aus Österreich, den Niederlanden und Polen stattgefunden.

Der mit dem Träger vereinbarte Platzabbau wird als Projekt durchgeführt. Die Meilensteine des Projektes sind im Rahmen der Zielvereinbarungen mit den Regionalleitungen festgelegt und stellen die Umsetzung und den Abschluss im Jahr 2008 sicher.

1.4 Zielerreichung der Betriebsziele

Für das Jahr 2007 wurden die Betriebsziele durch die Betriebsleitung in Absprache mit dem Träger, im Januar 2007 vereinbart. Wie diese Ziele umgesetzt und erreicht werden, wurde in der Zielkonferenz am 31.01./01.02.07 mit den Regionalleitungen und Abteilungsleitungen festgelegt.

In den Regionen wurden die regionalen Ziele mit den Leiterinnen und Leitern der Wohnbereiche, der HPZ und der begleitenden Dienste weiter konkretisiert.

1.4.1 Mit dem Träger vereinbarte konkrete Ziele für das HPH-NETZ Mittelrhein Ost

1.4.1.1 Rahmenzielvereinbarung

Definition des Ziels	Das ambulant betreute Wohnen wird in jeder Region angeboten. Abbau 14 stationärer Plätze Überführung 25 Personen in ambulant betreutes Wohnen:	
Zielerreichung	In allen Regionen sind Leistungsverträge mit Nutzern abgeschlossen	1
	15 Plätze in der Region Stadt Bonn, der Region Rheinisch Bergischer Kreis und der Region Kreis Mettmann sind abgebaut.	1
	25 Personen sind in das ambulant betreute Wohnen übergeleitet	1
Bewertung	Im Lauf des Jahres wurde für die HPH-NETZE vereinbart, über die Eckdaten der ursprünglich festgelegten Rahmenzielvereinbarung hinauszugehen. In Konsequenz wurde ein neues Konzept entwickelt, das die Umwandlung ganzer Wohnhäuser und Wohngemeinschaften vorsieht.	
Neue Maßnahmen	Projektplan zur Umwandlung von Wohnbereichen. Daraus ergibt sich bis Ende 2008: Abbau stationärer Plätze/Abrechnungsfälle gegenüber LVR/LWL: 56 (auf der Basis 01.01.06) Überführung in ambulant betreutes Wohnen: 56.	

1.4.1.2 Regionale Versorgungsstrukturen

Definition des Ziels	Aufbau und Ausbau regionaler Versorgungsstrukturen	
Zielerreichung	Analyse der regionalen Versorgungs- und Unterstützungsressourcen in 3 Regionen	1
	Neuvereinbarungen zu KoKoBe in 2 Regionen (Mettmann und N.N.)	3
Bewertung	In 5 Regionen wurden die regionalen Versorgungs- und Unterstützungsstrukturen	

	zungsressourcen eingehend untersucht. Im Bereich der KoKoBe hat es keine Neuvereinbarungen gegeben.
Neue Maßnahmen	Die Analysen gehen in die Planungen für das Jahr 2008 ein und bieten eine Grundlage für die individuelle Unterstützung der Kunden und Kundinnen.

1.4.1.3 Kundenmitwirkung

Definition des Ziels	Die Fähigkeit Bewohner und Bewohnerinnen und der Nutzer und Nutzerinnen zur Umsetzung der eigenen Interessen wird gestärkt. Die Zusammenarbeit mit Angehörigen wird ausgebaut.	
Zielerreichung	Konzeption politischer Bildung für Menschen mit geistiger Behinderung und Implementierung in 3 Regionen. Ausbau der Angehörigenarbeit durch Aufbau von Angehörigenbeiräten in 3 Regionen	1 2
Bewertung	Konzeptionen lagen zeitgerecht vor, Umsetzung hat stattgefunden. In der Region Kreis Mettmann hat ein Treffen mit den Angehörigen stattgefunden, in der Region Stadt Solingen gibt es einen Regeltermin, zu dem Angehörige eingeladen sind. In der Region Leverkusen und im Rheinisch Bergischen Kreis konnten die Maßnahmen nicht abgeschlossen werden wegen Änderungen in der Regionalleitung.	
Neue Maßnahmen	Einplanen in die Arbeit 2008. Weiterentwicklung der politischen Bildung auch in den HPZ	

1.4.1.4 Selbstversorgung

Definition des Ziels	Um die pädagogischen Felder zu Normalisierung und selbständiger Lebensgestaltungen zu erschließen werden alle Regionen in Bezug auf ihre Selbstversorgung in den Wohnbereichen analysiert.	
Zielerreichung	Für alle Regionen werden bis zum 30.06.2007 konkrete Umsetzungskonzepte vorgelegt, um eine Selbstversorgung bis Ende 2008 zu erreichen. In jeder Region, in der in Bezug auf eine oder mehrere der Kategorien • Wäscheversorgung • Reinigung • Speisenzubereitung • Einkauf von Individualbedarf • Einkauf von Haushaltsbedarf Selbstversorgung noch nicht umgesetzt ist, wird bis Ende des Jahres in mindestens einer Kategorie die Selbstversorgung in vollem Umfang eingeführt.	2 2
Bewertung	Konzepte wurden erstellt, müssen allerdings noch einmal überarbeitet werden, da die Entwicklung der Autonomie der Kunden nicht	

	genügend berücksichtigt war. In allen Regionen ist die Selbstversorgung der Bewohner und Bewohnerinnen ausgebaut worden. In der Region Düsseldorf komplett umgesetzt.
Neue Maßnahmen	Weiterentwicklung im Rahmen der Zielplanung 2008

1.4.1.5 Kennzahlen

Definition des Ziels	Die Betriebsleitung stellt sicher, dass die Kennzahlen in allen Bereichen kontinuierlich erhoben werden und zu den Stichtagen in Qualitätsberichten vorgelegt werden. Es wird ein Verfahren zur Prozesskorrektur und Weiterentwicklung auf der Basis der Kennzahlen entwickelt.	
Zielerreichung	Die Kennzahlen konnten noch nicht kontinuierlich erhoben werden. Ein Verfahren zur Prozesskorrektur und Weiterentwicklung wurde entwickelt aber noch nicht umgesetzt.	2 2
Bewertung	Zunächst mussten die HDP vereinheitlicht werden. Darüber hinaus war die Stelle des Kaufmännischen Betriebsleiters seit August 2007 nicht besetzt.	
Neue Maßnahmen	Umsetzung des Verfahrens in der Betriebssteuerung in 2008.	

1.4.1.6 Kundenbefragung

Definition des Ziels	Bis Ende April legt die Betriebsleitung, in Abstimmung mit dem Fachamt, der Leiko einen Vorschlag zu Eckpunkten für die Konzeption und Durchführung einer Kundenbefragung vor. Die Kundenbefragung wird im 2. Halbjahr 2007 durchgeführt.	
Zielerreichung	Das Papier ist der Leiko verspätet vorgelegt worden. Die Kundenbefragung wird kontinuierlich im Rahmen der IHP-Erstellung durchgeführt.	2 2
Neue Maßnahmen	Durchführung der Kundenbefragung, Abschluss einer 50 % Erfassung in 2008, einer 100 % Erfassung in 2009.	

1.4.1.7 Zielvereinbarungen

Definition des Ziels	Für das Jahr 2007 werden auf allen Ebenen im HPH-NETZ Mittelrhein Ost Vereinbarungen über konkrete Ziele zu Umsetzung der vorliegenden Zielvereinbarung zwischen dem Fachamt und der BL mit allen Mitarbeitern getroffen und die Erreichung der Ziele sichergestellt	
Zielerreichung	Für mehr als 90 % der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	1

	sind Zielvereinbarungen abgeschlossen.	
Bewertung	Nicht in allen Regionen und Bereichen wurde die Umsetzung bis in die Ebene aller Mitarbeiter kontrolliert.	
Neue Maßnahmen	Im Verfahren für 2008 ist eine höherer Realisierungsgrad zu erreichen.	

1.4.1.8 Individuelle Schulungsplanung

Definition des Ziels	Entwicklung von zielorientierter individueller Fortbildungs- und Schulungskonzeption sowie –planung für das Jahr 2008.	
Zielerreichung	Mit Abschluss der Zielvereinbarungen für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wird die Konzeption vorliegen.	2
Bewertung	Ein Einsparen von Ressourcen durch Entwicklung eines gemeinsamen Schulungs- und Fortbildungskonzeptes durch die HPH-NETZE sollte in Zukunft realisiert werden.	
Neue Maßnahmen	Umsetzung der Veranstaltungsplanung aus SAP-HR	

1.4.1.9 Kontakte zu Partnerstädten

Definition des Ziels	Überprüfung, ob es in den Partnerstädten in der EU Einrichtungen für Menschen mit einer geistigen Behinderung gibt. Ein Modell zur Kontaktaufnahme und Kontaktpflege mit derartigen Einrichtungen wird entwickelt.	
Zielerreichung	Die Überprüfung hat stattgefunden. Erste Kontakte sind entstanden. Das Modell sieht vor, Urlaubsmaßnahmen in den Partnerstädten zu unterstützen.	1
Bewertung	Positive, motivierende Entwicklung, die die Wahlmöglichkeiten der Kundinnen erweitert und die gleichzeitig der politischen Bildung dient.	
Neue Maßnahmen	In 2008 werden Urlaubsmaßnahmen aus allen Regionen auch in Partnergemeinden stattfinden.	

1.4.1.10 EU-Projekt

Definition des Ziels	Die Betriebsleitung beteiligt sich an der Vorbereitung und Durchführung eines EU-Förderprojektes mit „Jugend am Werk“, Wien und einer polnischen Einrichtung zum Thema: Menschen mit einer geistigen Behinderung lernen Entscheidungsstrukturen in Politik und Verwaltung der EU kennen.	
Zielerreichung	EU-Projekt wird durchgeführt. Förderung im Rahmen von Grundvig. Beteiligung von Partnern aus Österreich, den Niederlanden und Polen.	1
Bewertung	Positive Umsetzung, stärkt unsere Klienten.	

Neue Maßnahmen	Im Rahmen des Projekts weitere Umsetzung gemäß Projektplan.
----------------	---

1.4.1.11 Wirtschaftliche Sicherung

Definition des Ziels	Gemeinsame Budgetverhandlung von Träger und Betriebsleitung mit dem Kostenträger. Die Betriebsleitung realisiert ein ausgeglichenes Jahresergebnis	
Zielerreichung	Budgetverhandlungen haben nicht stattgefunden.	2
	Das Betriebsergebnis wird aller Voraussicht nach positiv sein.	1
Neue Maßnahmen	Im Rahmen der Strategie 2012.	

1.4.2 Mitarbeit und Weiterentwicklung

Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um Entwicklungsziele, die im Sinne einer kontinuierlichen Verfolgung bearbeitet werden. Der Grad der Zielerreichung lässt sich dementsprechend nicht exakt messen sondern nur beurteilen.

1.4.2.1 Weiterentwicklung der regionalen Einbindung

Definition des Ziels	Nutzung der regionalen Versorgungsstrukturen Sicherstellung der freien Arztwahl innerhalb der Regionen. Kooperation mit den Anbietern und den kommunalen Instanzen.	
Zielerreichung	In allen Regionen werden mehr regionale Versorgungsstrukturen genutzt. Die freie Arztwahl ist weitestgehend sichergestellt. Auch im Bereich der psychiatrischen Versorgung ist die Situation gut.	1
	Kooperation mit Anbietern und kommunalen Instanzen ist regional unterschiedlich.	2
Neue Maßnahmen	Im Planungs- und Vereinbarungsverfahren 2008	

1.4.2.2 Weiterentwicklung und Angleichung des QMS

Definition des Ziels	Anpassung der kundenorientierten Prozesse des vereinbarten Qualitätsmanagementsystems an die veränderten Bedingungen.	
Zielerreichung	Alle Hauptdienstleistungsprozesse sind vereinheitlicht.	1
	Im Rahmen eines Workshops der Betriebsleitungen ist die Neubeschreibung der Dienstleistungsprozesse vereinbart worden.	
Bewertung	Ein Schwerpunkt der Arbeit lag darin, die Regionen miteinander abzustimmen. Der Prozess des Zusammenwachsens wurde sehr erfolgreich fortgeführt.	

1.4.2.3 SOLL-Kostenrechnung

Definition des Ziels	Unterstützung bei der Einführung der SOLL-Kostenrechnung	
Zielerreichung	Der Arbeitskreis Finanzen hat sich im Rahmen seiner verschiedenen Tagungen mit dem Thema der Sollkostenrechnung befasst und bewirkt, dass die technischen Voraussetzungen zur Nutzung dieser Möglichkeiten seitens InfoKom geschaffen wurden. Seitens der Finanzabteilung wurden verschiedene finanztechnische Grundlagen fertig gestellt. Die Einführung ist erfolgt.	1
Neue Maßnahmen	Die Sollkostenrechnung wird in Zukunft in die Steuerung der regionalen Personalbudgets einfließen.	

1.4.2.4 Leistungsorientierte Bezahlung

Definition des Ziels	Nach Abstimmung mit der Trägerverwaltung (Ämter 12 und 85). Einführung eines Systems der Leistungsorientierten Bezahlung nach § 18 TVÖD grundsätzlich auf der Basis vereinbarter konkreter Ziele.	
Zielerreichung	Da mit der Personalvertretung keine Einigung erzielt werden konnte, war eine Einführung im Jahr 2007 nicht möglich.	3

1.4.2.5 Internetauftritt

Definition des Ziels	Gemeinsam mit den beiden anderen Betrieben eine einheitliche Grundstruktur der Internetdarstellung, ein einheitliches Navigationskonzept sowie eine Vereinheitlichung der Informationsmedien entwickeln und umsetzen.	
Zielerreichung	Der Internetauftritt wurde überarbeitet und liegt für das HPH-NETZ Mittelrhein Ost vor. Wünschenswert ist eine gemeinsame Plattform der Netze, die Nutzung des Mediums als interaktives Mittel des Austauschs zwischen HPH-NETZ und möglichen Kunden sowie eine Version, die auch Menschen mit einer geistigen Behinderung das Verstehen erleichtert.	2
Neue Maßnahmen	Im Jahr 2008 Entwicklung eines kundenorientierten Internetauftritts in Zusammenarbeit mit dem Medienzentrum Rheinland als Vorschlag für die HPH-NETZE.	

1.4.2.6 Ehrenamtliche Kräfte

Definition des Ziels	Bemühungen um ehrenamtliche Kräfte initiieren oder ausbauen.	
Zielerreichung	Mit Schwerpunkt in der Region Stadt Leverkusen bearbeitet. Eine Konzeption wurde dort zusammen mit anderen	2

	Trägern entwickelt. Die Gewinnung von ehrenamtlich tätigen Personen ist allerdings sehr schwierig.	
--	--	--

1.4.2.7 Aufwands- und Erlössteuerung

Definition des Ziels	Aufwandsseite: Einsatz der personellen Ressourcen im Assistenz- und Betreuungsdienst flexibilisieren Erlösseite: Erhöhung des Anteils von Nutzern aus nicht LVR/LWL Entwicklung innovativer Angebote Ausbau ambulanter Angebote	
Zielerreichung	Aufwandsseite: Unter Verwendung des Programms SP-Expert richtet sich die künftige Dienstleistungsplanung im Assistenz- und Betreuungsdienst innerhalb eines Wohnbereiches nach dem individuellen Bedarf der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Analyse der Betreuungsbedarfe soll eine passgenaue Einsatzplanung der jetzt tätigen Beschäftigten ermöglichen, frei werdende Stellen werden mit individuellen Arbeitszeitmodellen wieder besetzt. Erlös: Im Rahmen der Strategie 2012 sind netzübergreifend auf Betriebsleitersebene in Zusammenarbeit mit dem Fachamt Grundlagen zur Erweiterung des Geschäftsfeldes ambulante Pflege entwickelt worden. Die Umsetzung erfolgt voraussichtlich in 2008.	2
Neue Maßnahmen	Auswertung nach Geschäftsfeldern Der Zeitraum, für den die Übergangsbudgets zum Platzabbau gewährt werden, muss definiert und abgesichert werden.	

1.5. Beurteilung des Geschäftsjahrs 2007

Das Geschäftsjahr 2007 war geprägt von

- den Verhandlungen zum Abbau von 10 % statt 5 % der stationären Plätzen in der Betreuung von Menschen mit Behinderung bis Ende 2008, bei denen die Landschaftsverbände Kostenträger sind,
- der Umwandlung von Plätzen in das Betreute Wohnen bis Ende 2008,
- Reduzierung der Leistungsentgelte um 3,3 %,
- Harmonisierung der Entgelte für die Leistungstypen Tagesstruktur,
- organisatorische Weiterentwicklung.

Die Zielvereinbarung zwischen Träger und Kostenträger hat das Ziel, dass 10 % der am 31.12.2005 vorhandenen stationären Plätze in der Kostenträgerschaft der beiden Landschaftsverbände bis zum 31.12.2008 abzubauen sind. Dies bedeutet für das HPH-NETZ Mittelrhein Ost ein Abbau von 54 Plätzen. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn komplette Wohnbereiche auf die Finanzierungsform für das Betreute Wohnen umgestellt wird.

Die Grundlagen hierzu wurden in Verhandlungen mit dem Kostenträger geschaffen. Die Umsetzung des Platzabbaus bis 10 % wird im Wirtschaftsjahr 2008 weiter verfolgt.

Die durch die Kürzung der Leistungsentgelte in 2007 erfolgten Mindereinnahmen können nur verkraftet werden, wenn über die erfolgten Personalkürzungen in der Verwaltung und im Overheadbereich hinaus 50 % der getroffenen Zielvereinbarung zum Platzabbau erreicht wird, und dadurch aus dem Anreizprogramm des Kostenträgers pro abgebauten Platz die Zahlung einer Prämie von 15 T€ und eine Rückvergütung von 1% auf das Gesamtbudget aus Grund- und Maßnahmenpauschale, Basis 2006, erfolgt. Eine endgültige Bewertung dieser Zielerreichung kann erst im Wirtschaftsjahr 2008 erfolgen.

Die Harmonisierung der Entgelte für die Leistungstypen Tagesstruktur ist budget-neutral erfolgt. Für das Wirtschaftsjahr 2007 ergaben sich durch die Harmonisierung keine finanziellen Auswirkungen.

Personelle Maßnahmen aus der Fusion der HPH belasten finanziell immer noch die HPH-NETZE, da die dahinter stehenden Personalkosten nicht von der Trägerverwaltung übernommen werden.

1.5.1 Wirtschaftsprognose 2008

Das Wirtschaftsjahr 2008 wird von folgenden Eckwerten geprägt:

- Abbau von 56 Plätzen in der Betreuung von Menschen mit Behinderung, bei denen die Landschaftsverbände Kostenträger sind bis Ende 2008
- Umwandlung von 56 Plätzen in das Betreute Wohnen bis Ende 2008
- Weiterer Ausbau des Betreuten Wohnens

Um im Wirtschaftsjahr 2008 ausgeglichen wirtschaften zu können, sind folgende Maßnahmen einzuleiten:

- Umwandlung von 56 stationären Wohnangeboten in der Kostenträgerschaft der Landschaftsverbände in ambulante Formen zu weitgehend erfolgsneutralen Bedingungen
- Ausbau des Betreuten Wohnens in allen Regionen
- Ausbau von Qualität und Umfang der Pflegeleistungen
- Fremde Kostenträger der Eingliederungshilfe gewinnen

Für den Abbau der Plätze und Ausbau des Betreuten Wohnens sind die erforderlichen Voraussetzungen geschaffen oder befinden sich schon in der Umsetzung.

Ein wirtschaftliches Risiko für das Wirtschaftsjahr 2008 stellen die anstehenden Tarifverhandlungen dar. Entgeltsteigerungen über die Inflationsrate hinaus, sind ohne Anhebung der Leistungsentgelte für stationäre und ambulante Angebote nicht finanzierbar. Ansonsten setzt ein ausgeglichenes Betriebsergebnis - auch wegen der stark steigende Energiekosten - eine angemessene Reduzierung des Personalaufwandes voraus.

2. Bewertung der Prozesse und der Prozesssicherheit

2.1 Datenbasis

- Kennzahlenerhebungen
- Qualitätsberichte der Abteilungsleitungen
- Ergebnisse aus Gremien
- Auditberichte
- Qualitätsberichte der QMB
- Überprüfungen externer Kontrollorgane (RPA, Heimaufsichten, Gesundheitsämter, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Wirtschaftsprüfer, Gemeindeprüfungsamt)
- Systematische Rückmeldungen aus den Verfahren
- Mitarbeitervorschläge
- Beschwerden
- Budget- und Controllingauswertungen
- Wirtschaftsplan
- Monats- und Quartalsberichte
- Jahresabschlüsse

2.2 Ergebnisse der Prozessprüfung

2.2.1 Managementprozesse (MP)

2.2.1.1 MP01: Unternehmenssteuerung durch Zielplanung

Es ist gelungen, die für das Jahr 2007 vereinbarten Ziele wesentlich konkreter als in der Vergangenheit zu formulieren. In der Konsequenz führte das dazu, dass die Zielvereinbarungen mit dem Träger in drei Kategorien geordnet sind:

- Rahmenzielvorgaben des Trägers
- Konkrete überprüfbare Ziele
- Ziele grundsätzlicher Beteiligung

Außerdem gelang es, mit dem Träger einen neuen Zeitplan zur Zielvereinbarung zu entwickeln, der es erstmals ermöglicht, den im MP01 für alle HPH-NETZE gültigen Zeitplan der Zielplanung auch einzuhalten.

Damit können jetzt systematisch die Ziele der Zielvereinbarungen mit dem Träger auf alle Ebenen des HPH-NETZ Mittelrhein Ost bezogen werden und damit für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Zielvereinbarungen im Zusammenhang der Rahmenzielvereinbarungen getroffen werden.

Bewertung Einhaltung der Kriterien und Standards		
Mittelfristige Zielplanung		1
September jeden Jahres Überprüfung der Politik und Strategie durch die BL		1
Oktober jeden Jahres Ableitung operativer Ziele durch BL mit AbtL/RL (Managementbewertung)	Die Zielvereinbarung mit dem Trägeramt wurde bereits frühzeitig im Hinblick auf das Netzwerk Mittelrhein Ost gemeinsam abgestimmt und wurde ebenfalls gemeinsam ausgewertet	1

Verfolgen der operationalen Ziele durch Vorhaben und Projekte	Die Verfolgung der operationalisierbaren Ziele durch Arbeitsvorhaben und Projekte läuft	2
Überprüfung der Jahresplanung April und Oktober jeden Jahres in einem Zwischen- und Endbericht, der in die Managementbewertung einfließt		2
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Einhaltung des Zeitrahmens, Vorhaben- und Projektverwirklichung nach Plan,	Die Fristen zur Zielplanungserstellung werden eingehalten	2
100%ige Planerfüllung		2

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Jahresplanung 2008 (ist bereits erfolgt)
- Projektbewertungen und weitere Maßnahmen durchführen
- Systematisierung der Bilanzgespräche und Entwicklung entsprechender Kennzahlen
- Systematisierung der Verfolgung der Maßnahmen durch regelmäßige Berichte im Rahmen der BL und der Betriebssteuerung

2.2.1.2 MP02: Controlling und Risikomanagement

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Datenerhebung nach klaren Regeln und Terminen	Regeln zur Datenerhebung sind festgelegt. Die Erfassungen erfolgen nicht immer termingerecht.	2
Regelmäßige Berichterstattung zu festgesetzten Terminen	Erste Qualitätsberichte wurden erstellt. Berichterstattung zu festgelegten Terminen funktioniert noch nicht einwandfrei.	2
Präzise SOLL-Vorgaben		1
Positive wirtschaftliche Effekte	Die regelmäßige Kontrolle und Auswertung der Finanz- und Leistungsdaten muss systematisiert werden.	1
Verbesserung der Qualität	Die Bewertung der Dienstleistungsprozesse durch die RL und AbtL belegt die Verbesserung der Qualität	1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Monatlich durch KD in Besprechung mit AbtL	Da die meisten Kennzahlen halbjährlich erhoben werden, muss die Besprechung und Analyse zeitnah nach Vorlage der Kennzahlenberichte erfolgen. Einzelne Kennzahlen wie z.B. die Fachkräftepräsenz können monatlich ausgewertet werden	2
Managementaudit	Positive Bewertung in 2007	1

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Auswertungs- und Besprechungszeitplan für Kennzahlenberichte ist festgelegt.
- Ausbau des Risikofrüherkennungssystems einschließlich der Erfassung und Kontrolle von Risiken im Assistenz- und Betreuungsbereich.

- Regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen und Zielerreichung in der Betriebssteuerung

2.2.1.3 MP03: Verbesserungsmanagement

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Jährlicher Bericht des QMB	Liegt vor und ist Grundlage der Kennzahlen des MP03.	1
Interne Audits	Auditplanung: 98%-Audit wurde geplant	1
	Auditumsetzung: 96% der geplanten Audits wurden durchgeführt	1
	Auditmaßnahmen: Aus insgesamt 47 internen Audits erfolgten 48 Maßnahmen	2-3
	Auditfeedback: von 47 Audits erfolgten 22 Feedbacks (46%); davon 17 = „sehr zufrieden“	1
Selbstaudits	Auditumsetzung: von 40 Selbstaudits wurden 28 (70%) durchgeführt	3
	Auditmaßnahmen: aus insgesamt 28 durchgeführten Selbstaudits erfolgten 101 Maßnahmen In 2008 finden die Selbstaudits erstmalig nach einheitlichem Verfahren statt.	1
Beschwerden	Beschwerden die über die Betriebsleitung bearbeitet wurden; insgesamt: 23 Davon Beschwerden von NutzerInnen: 3 Davon Beschwerden von MitarbeiterInnen: 8 Davon Beschwerden von Angehörigen: 7 Davon Beschwerden von Nachbarn: 4 Davon Beschwerden von anderen Institutionen: 1	1
	Beschwerdesammelliste der Wohnbereiche: Insgesamt zurückgemeldete, bearbeitete Beschwerden: 27 Bewohnerbezogene Beschwerden in den Wohnbereichen lassen sich nachvollziehen.	2
Mitarbeitervorschläge	Insgesamt eingegangene Vorschläge: 42 Davon mit Wirkung in das QMS umgesetzt: 27 Davon nicht umgesetzt: 10 Davon in Bearbeitung: 5	1
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	Im QM-Handbuch Teil B wurden in folgenden Prozessen weitere Angleichungen umgesetzt: MP01 MP02 MP03 MP04 HDP01 UP02	1

	Im QM-Handbuch Teil B wurden folgende Prozesse angeglichen: HDP02 HDP03 HDP04 HDP05 HDP06 Die vollständige Angleichung der Prozesse zu einem Handbuch für den Betrieb HPH-NETZ Mittelrhein Ost wird in 2008 abgeschlossen sein.	
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Anzahl der Mitarbeitervorschläge	Insgesamt eingegangene Vorschläge: 42	1
Anzahl der Korrekturmaßnahmen und Mitarbeitervorschläge (mit Wirkung in das QMS umgesetzte Mitarbeitervorschläge)	Davon mit Wirkung in das QMS umgesetzt: 27 Davon nicht umgesetzt: 10 Davon in Bearbeitung: 5	1
Einhaltung der Bearbeitungszeiten (Bestätigung des Eingangs und Aufnahme in Betriebsleiterbesprechung)	Insgesamt eingehaltene Bearbeitungszeiten bei 42 von 42 Vorschlägen.	1
Inhalte der Managementbewertung nach ISO 9001:2000 als verbindlicher Bestandteil der Prüf- und Beurteilungskriterien	Die Managementbewertung ist nach den Kriterien und Standards, sowie den Soll-, Prüfungs- und Bewertungsgrößen strukturiert.	1

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Das Controlling der Umsetzung der Maßnahmen ist nicht in allen Bereichen systematisch sichergestellt. Es muss in die Verantwortung der einzelnen Vorgesetzten gegeben werden. Dazu wird die systematische Sachstandabfrage in die monatliche Betriebssteuerung integriert.
- Angleichung des Verfahrens zum jährlichen Selbstaudit für alle Wohn- und HPZ-Bereiche in 2008.
- Berichte der RL im August auf der Basis von Berichten der TL

2.2.1.4 MP04: Kommunikation und Information

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
DV-Vernetzung aller Arbeitsbereiche	Die DV Struktur mit der entsprechenden Vernetzung ist vorhanden	1
Festgelegte Gremienstruktur	Information aus den Steuerungsgremien der obersten Leitung als Input in Linien-gremien Sicherstellung des Informations-flusses über Protokolle und Maßnahmen-pläne	1
	Die Rückrichtung ist weniger effektiv: Aus den Liniengremien ist der Input in die übergeordneten Steuergremien eher gering. Die Prozessstruktur sieht hier nur die Top-Down Info-Struktur vor. Kriterien und Standards beziehen sich aber auf das Berichtswesen der Dienstleistungsbereiche.	3

Definiertes Dokumentationswesen	Das Dokumentationssystem ist in definierter Form vorhanden und vereinfacht worden.	1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Qualitätsbericht	Q-Berichte werden nicht immer vorgelegt, die Vorlage wurde nicht überprüft. Die Erstellung der Q-Berichte erfolgt nur nach unmittelbarer Aufforderung.	2
Mitarbeiterbefragung	Keine durchgeführte MitarbeiterInnenbefragung	3
Managementbewertung	Die Managementbewertung wurde zeitnah und intensiv durchgeführt. Sie wird als effektives Instrument der Überprüfung der betrieblichen Entwicklung verwendet und jährlich weiterentwickelt.	1

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Auswertung, wie häufig Maßnahmenpläne im Gremium geführt werden
- Festlegung von Fragestellungen für die Mitarbeiterbefragung bis Mitte des Jahres

2.2.1.5 MP 05: Personalentwicklung

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Bedarfsgerechte Dienstplange- staltung	Nach Bewertung durch die Regionalleitungen sind die Dienstzeinsätze der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an die Bedarfe der Wohnbereiche angepasst, soweit das im Rahmen der Arbeitszeitregelungen und des Tarifvertrags möglich ist.	2
Jahresfortbildungsprogramm	Das Jahresfortbildungsprogramm wurde reduziert um die individuellen zielbezogenen Fortbildungserfordernisse besser erfüllen zu können.	2
Jährliches Mitarbeitergespräch	Stattgefundene MitarbeiterInnengespräche: Die erforderliche Kennzahl kann erst Ende Januar bestimmt werden.	./.
Bedarfserhebung bei MitarbeiterInnen	Der Fortbildungsbedarf in den Regionen wird über RL und TL abgefragt. Die Rückmeldung lief in 2007 schleppend.	2
Zwei Fortbildungstage pro MitarbeiterIn pro Jahr	Der Standard wurde ausgesetzt, da zu unspezifisch und unökonomisch. Stattdessen wird der Fortbildungsbedarf in Bezug auf die Arbeitsanforderung überprüft.	./.
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Fachkräfteanteil = 100 %	Es hat sich gezeigt, dass ein Fachkräfteanteil von 100 % nicht die Qualität der Dienstleistungserbringung verbessert. Es muss hier überprüft werden, für welche Aufgaben tatsächlich Fachkräfte erforderlich und sinnvoll sind. Dann lässt sich ein neuer Standard formulieren (z. B. 100 %	./.

	Fachkräfteanteil entsprechend dem festgestellten Bedarf).	
Auswertung der Krankheitstage	Ausfalltage aus gesundheitlichen Gründen: Bezogen auf die Gesamtzahl der MitarbeiterInnen, ergibt sich eine Quote von 6,12. Ca. die Hälfte der Krankheitstage fallen auf erkrankte MA die länger als 42 Tage krank sind. An 262 Tagen lag Arbeitsunfähigkeit aufgrund von Arbeitsunfällen vor. Betriebliches Eingliederungsmanagement findet statt.	2
Einarbeitung von MitarbeiterInnen	Lässt sich zur Zeit nicht systematisch überprüfen.	./.

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Überprüfung der Einarbeitungscheckliste und Systematisierung des Rücklaufs
- MA-Gespräche systematisch erfassen.
- Das betriebliche Eingliederungsmanagement wird verbessert.

2.2.1.6 MP 06: Öffentlichkeitsarbeit

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Mindestens 4 x im Jahr Presseartikel initiieren	Ist in unterschiedlichen Regionen erfolgt.	1
Verfügbares, aktuelles Informationsmaterial	Material zur Präsentation in der Öffentlichkeit Aktualisierung der Informationsmaterialien.	2
Mindestens einmalige Teilnahme an Schulungsveranstaltung durch jede/n MitarbeiterIn	Schulungsmaßnahmen der MitarbeiterInnen zur Öffentlichkeitsarbeit (Konzept und Zeitplanung liegt vor, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind eingeladen, Beginn Anfang Januar 2008).	2
Verankerung der Entwicklung und Pflege von Nachbarschaftskontakten und Teilhabe am Gemeindeleben in jeder Gruppenkonzeption dezentraler Wohneinheiten	Wurde nicht systematisch in 2007 überprüft	./.
Information über Praktikums- und Beschäftigungsmöglichkeiten in Schulen	Keine systematische Information an Schulen.	3
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Anzahl Presseartikel	Anzahl der Presseartikel: Es liegen aus allen Regionen Presseartikel vor, insgesamt 17 Veröffentlichungen in 2007	1
Keine gegen die Wohngruppe/n oder Wohnbereiche gerichtete Initiative		1
Anzahl regionale Aufnahmeanfragen	Die Regionalität der Aufnahmeanfragen lässt sich zur Zeit nicht sicher bestimmen	./.

Anzahl Beschäftigungsanfragen	Nicht ausgewertet	./.
Anforderung an Wohngruppenkonzeption erfüllt	Wurde nicht systematisch in 2007 überprüft	./.

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Auswertung der Wohnbereichskonzeption in 2008
- Festlegung eines Verfahrens zur Versorgung mit Material für die ÖA

2.2.2 Hauptdienstleistungsprozesse (HDP)

2.2.2.1 HDP01: Wohnen

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Mindeststandards im Wohnbereich		1
Einzelzimmer	Anzahl der Einzelzimmer und damit verbundenen Auflösung der Doppelzimmer In der Region Stadt Düsseldorf sind 92 % Einzelzimmer, in Stadt Bonn 84,83 % und in Kreis Mettmann 97,8 %.	1
Geeignete dezentrale Standorte		2
Wohneinheit ≤ 8 Personen in normaler Wohnumgebung	Wohnangebote in normaler Wohnumgebung	2
ausreichende Ausstattung mit Fachpersonal		1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
100 % Einzelzimmer	Regionale Abweichung	1
100 % Wohnangebote in normaler Wohnumgebung		2
Gruppengröße (maximal 8)	Nur in der Region Bonn gibt es Wohneinheiten über 8.	
Bewohnerzufriedenheit		3
Sicherstellung der Fachkräftepräsenz laut Heimpersonalverordnung		1

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen

- Durch den Platzabbau im Rahmen von Zielvereinbarungen mit dem Kostenträger werden die Größen der Wohneinheiten reduziert und die Doppelzimmer weiter abgebaut.

2.2.2.2 HDP02: Assistenz- und Hilfeplanung

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Jährlich Reflexion der Vereinbarung, Planung und Umsetzung		2
Dokumentation der Umsetzung		2

Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Aktuelle individuelle Planungen und Vereinbarungen für alle NutzerInnen		2
Dokumentation der Umsetzung		2
Beschwerden der NutzerInnen zum Prozess		3
Auswertung der jährlichen Reflexionsgespräche		2

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Ein vereinheitlichtes Verfahren zum HDP02 wurde zum 01.01.2008 zur Einführung in allen Wohnbereichen aller Regionen installiert.
- Die Verantwortung der Reflexionen wird in die Verantwortung der BezugsassistentInnen gegeben.
- Die Wirksamkeit der Dokumentationsvorgaben wird in 2008 durch die verantwortlichen Leitungskräfte und in den internen Audits überprüft.

2.2.2.3 HDP03: Sicherstellung der Gesundheitsförderung

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
1x jährliche haus- und fachärztliche Gesundheitschecks im Rahmen der Routineuntersuchungen für jede/n BewohnerIn und von Krankenkassen finanzierte Vorsorgeuntersuchungen		1
Sicherstellung von ärztlich verordneten Folgebehandlungen		1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
100%ige Sicherstellung der Routineuntersuchungen		1

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Prozess bezogene Kennzahlen entwickeln

2.2.2.4 HDP04: Gruppenübergreifende Heilpädagogische Förderung

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Geeignetes Angebot	(Keine geeignete Messgröße vorhanden)	2
Jährliche Überprüfung der Förderkontrakte mit betroffenen Parteien		2
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Anzahl der Teilnehmer an tagesstrukturierenden Maßnahmen		2
Bewohnerzufriedenheit – siehe HDP 01		3

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Weiterentwicklung der Angebote Konzeption zur verlässlichen Tagesstruktur. Implementierung des Profitcenters HPZ.
- Feststellung der Kundenwünsche und systematische Erfassung und Auswertung im Rahmen der jährlichen Reflexion mit dem Nutzer.

2.2.2.5 HDP05: Eingliederung in die Arbeitswelt

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Reha-Antrag für jede/n BewohnerIn im arbeitsfähigen Alter, der/die nicht ablehnt		1
Mindestens jährliche Überprüfung der Arbeitssituation für BewohnerInnen unter dem 55. Lebensjahr		2
Neben anlassbezogenen Kontakten wird die WfbM mindestens jährlich von einem Mitarbeiter/einer Mitarbeiterin der Wohngruppe besucht. Dieser Besuch und sich daraus ergebende Folgemaßnahmen werden dokumentiert		2
Bei Krisen mit drohendem Arbeitsplatzverlust ist die zuständige Regionalleitung umgehend zu benachrichtigen		1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Anzahl BewohnerInnen mit Arbeitsverhältnis	Anzahl BewohnerInnen mit Arbeitsverhältnis: 304, allerdings keine Relation vorhanden	1
Anzahl Abbrüche	Anzahl Abbrüche 8	2
Verhaltensbedingte Entlassungen	Verhaltensbedingte Entlassungen 5	2
Anzahl Wartende (nach Reha-Antrag)		1
Zahl der tatsächlichen Arbeitsaufnahmen im Bewertungszeitraum	Zahl der Arbeitsaufnahmen im Bewertungszeitraum 8	2

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

Teilweise liegen auswertbare Kriterien nicht vor, diese müssen entwickelt werden. Die Verbesserung wird notwendig in der Schnittstelle zum MP02

2.2.2.6 HDP06: Freizeitgestaltung

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Angebot für mindestens eine Urlaubsreise in zwei Jahren von mindestens fünf Tagen Dauer		3

Jeder Wohnbereich hat ein Konzept zur Freizeitgestaltung	Vorliegendes Konzept zur Freizeitgestaltung	1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Anzahl Urlaubsreisen / TeilnehmerInnen	Anzahl der Urlaubsreisen mit mindestens fünf Tagen Dauer. Soll: 50 % der BewohnerInnen: Ist: Regionale Schwankungen von 20,8 % bis 100 %, Durchschnittlich 41,27 %	2
Anzahl Tagesausflüge / TeilnehmerInnen		2
Beschwerden		2

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Entwicklung eines gemeinsamen Verfahrens zur Schaffung von bereichs- und regionsübergreifenden Angeboten von Ferienfreizeiten.

2.2.2.7 HDP07: Zusammenarbeit mit Angehörigen und gesetzlichen Betreuern

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Angebot eines jährlichen Informationsgesprächs im Einvernehmen mit dem / der BewohnerIn	Angebot der jährlichen Planungs- und Informationsgespräche : Wurde nicht in allen Regionen systematisch bearbeitet. Kennzahlen liegen in drei Regionen nicht vor. Kennzahl ist jeweils nur regional auswertbar	2
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Teilnahme an jährlichem Planungsgespräch / Informationsgespräch		2

Korrekturmaßnahmen:

- Entwicklung von geeigneten Maßnahmen in Themen AG der Betriebssteuerung und Netzkonferenz

2.2.3 Unterstützende Prozesse (UP)

Die Fusion der beiden HPH hat im Bereich der unterstützenden Prozesse zu den größten Umstellungen geführt. Die im Geschäftsjahr 2006 begonnene interne Umorganisation der Abteilungen und Zuständigkeiten unter der Berücksichtigung der Einrichtung weiterer Teleheimarbeitsplätze wurde im Geschäftsjahr 2007 weitgehend beendet. Die Überarbeitung zur Harmonisierung der Prozesse wurde über Zielvereinbarungen zwischen dem Kaufmännischen Direktor und den zuständigen Abteilungsleitungen vereinbart und systematisch auf alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verwaltungsdienstes ebenfalls über Zielvereinbarungen weitergegeben. Die Angleichung der verwaltungsinternen Verfahren ist noch nicht vollständig erfolgt. Die Übertragung von Entscheidungskompetenzen auf die untergeordnete Ebene im Verwaltungsbereich bzw. auf Teamleitungen ist in UP 03 und UP 04 vorbereitet. Aufgrund der Situation, dass die Stelle des Kaufmännischen Direktors seit August 2007 nicht besetzt ist, konnte die Umsetzung nicht zeitgerecht erfolgen.

2.2.3.1 UP01: Beschaffung von Waren und Dienstleistungen

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Erfüllung von Nutzeranforderungen	Die Nutzeranforderungen wurden im Wesentlichen erfüllt.	2
Erfüllung technischer Normen	Wurden erfüllt, allerdings wurde diese aufgrund der Abhängigkeit von Rahmenverträgen zur Beschaffung nicht im Einzelnen überprüft.	2
Festgelegte Kompetenzen und Befugnisse	Kompetenzen und Zuständigkeiten bei der Beschaffung von Waren und Dienstleistungen sind beschrieben und im Rahmen der Vertretungsbefugnisse veröffentlicht.	1
Fristgerechte Lieferung		3
Fristgerechte Bestätigungen und Rückmeldungen		
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Auswertung von Nutzer-Rückmeldungen	Die vorhandenen Nutzerrückmeldungen wurden systematisch ausgewertet. Die Anzahl der Rückmeldungen ist leider nicht sehr hoch.	1
Abweichungen zu vorgegebenen Preisgrenzen	keine Abweichungen	1
Einhaltung der Budgetgrenzen	Budgetgrenzen werden eingehalten	1

Die Angleichung der verwaltungsinternen Verfahren ist noch nicht vollständig erfolgt. Anforderungen an die Beschaffung erfolgen EDV-gestützt über ein elektronisches Postfach und werden von dort zentral bearbeitet. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Regionen stehen regionale Ansprechpartner zur Verfügung.

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Angleichung der verwaltungsinternen Verfahren
- Rücklauf der Q-Kontrollformulare aus den OE muss sichergestellt werden.
- Übertragung von Entscheidungsbefugnissen im Rahmen der Kompetenzen vor Ort auf die Teamleitungen
- Festlegung des Aufgabenbereiches Servicestelle Region Stadt Bonn

2.2.3.2 UP02: Bereitstellung von finanziellen Ressourcen

Die aufgrund der Neuorganisation der Verwaltung notwendigen Anpassungen der Zuständigkeiten und Aufgabengebiete wurden abgeschlossen. Die Arbeitsabläufe sind harmonisiert. Die entsprechenden Änderungen sind kommuniziert. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten innerhalb der Finanzabteilung sind in den Betreuungsteams der Regionen bekannt.

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Strukturdaten des Wirtschaftsplanes	Die Struktur- und Finanzdaten des Wirtschaftsplans werden 2007 ausweislich des letzten Vierteljahresberichts eingehalten.	1
Leistungs-, Vergütungs- und Prüfungsvereinbarung	Die Vereinbarung lag spät vor, dadurch erhebliche Nachbearbeitung erforderlich	2

Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Einhaltung der Struktur- und Finanzdaten des Wirtschaftsplanes	Die Einhaltung der Budgetgrenzen wird regelmäßig kontrolliert; gravierende Abweichungen ergaben sich dabei nicht.	1
Reflexion in der Budgetkonferenz	Die Daten lagen zur Besprechung in der Budgetkonferenz nicht immer frühzeitig vor und waren auch nicht immer für die Steuerung der Regionen geeignet.	2

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Definition der Steuerungs- und Controllingkennzahlen 2008
- Die Einweisung der Teams in die Funktionen und die Handhabung des e-Kassenbuchs muss in einigen Fällen erneut durchgeführt werden. Weitere Personen müssen eingewiesen werden.
- Die Information der Budgetverantwortlichen über die Entwicklung der Budgets wird in 2008 regelmäßig erfolgen.

2.2.3.3 UP03: Gebäudemanagement

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Leistungsvereinbarungen mit Lieferanten (z.B. Wartungsverträge, Reinigungsleistungen)	Leistungsvereinbarungen mit Lieferanten werden getroffen. (Reinigungsverträge sind Angelegenheit des UP 01).	1
Festgelegte Kompetenzen und Befugnisse einschl. Notfallregelung	Kompetenzen und Zuständigkeiten sind beschrieben und im Rahmen der Vertretungsbefugnisse veröffentlicht. Notfallregelungen sind getroffen.	1
Termingerechte Ausführung		3
Fristgerechte Bestätigungen und Rückmeldungen	keine fristgerechten Bestätigungen und Rückmeldungen.	3
Erfüllung von Nutzeranforderungen		2
Sicherheitsstandards	Sicherheitsstandards werden eingehalten und im Rahmen von Begehungen durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit des LVR regelmäßig überprüft.	1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Abweichungen zu den Leistungsvereinbarungen mit Lieferanten	Häufig terminliche Abweichung bei Auftragsbearbeitung durch RK Langenfeld.	2
Einhaltung der Budgetgrenzen bzw. Kompetenzen und Befugnisse		1

Im Gebäudemanagement wurde eine sachbezogene Zuständigkeit in Bezug auf Eigentumsobjekte und Mitobjekte vorgenommen. Die Angleichung der verwaltungsinternen Verfahren und Übertragung der Entscheidungsbefugnis auf die Mitarbeiter des Gebäudemanagement ist vollständig erfolgt. Die Umsetzung des EDV-gestützten Verfahrens zur Beauftragung erfolgt zum 01.02.2008. Die Übertragung der Entscheidungskompetenzen auf Teamleitungen erfolgt zum 01.04.2008.

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Verfahren zur Budgetierung im Bereich Gebäudemanagement erarbeiten

2.2.3.4 UP04: Personalwesen

Bewertung der Einhaltung von Kriterien und Standards		
Heimpersonalverordnung	Der Fachkräfteanteil im Assistenz- und Betreuungsdienst übertrifft die Anforderungen. Die Vorgaben der Heimpersonalverordnung wurden in allen Bereichen übertroffen.	1
Personalbudget	Das Gesamtbudget wurde eingehalten.	1
Einarbeitungsregelung	Die Einarbeitung der Mitarbeiterinnen erfolgte.	2
Arbeitsvertrag, Tarifvertrag		1
Bewertung durch Überprüfung Soll- und Prüfungsgrößen		
Ausschöpfen des Personalbudgets	Die festgesetzten Personalbudget wurden nur in wenigen Bereichen und in einem geregelten Verfahren überschritten.	1
Fluktuation mit Analyse der Gründe	Aufgrund der geringen Zahl der ausgeschiedenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen keine relevante Fragestellung. Überprüfung ist erfolgt	1

Die Angleichung der verwaltungsinternen Verfahren wurde im Rahmen von Zielvereinbarungen bearbeitet. Die Arbeitsergebnisse liegen vor. Daraus resultierende Veränderungen für die Bereiche Ausschreibung, Bewerbung und Einstellung mit Übertragung von Entscheidungsbefugnissen auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Personalabteilung erfolgt voraussichtlich im ersten Halbjahr 2008.

Die Einführung von SP-Expert ist in 2007 vorbereitet worden und beginnt im Januar 2008. Die Auswirkungen für das operative Geschäft in der Personalabteilung hinsichtlich der Bearbeitung und Erfassung von Ausfallzeiten werden erfasst, analysiert und verfahrenstechnisch bearbeitet.

Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen:

- Überprüfung der Einarbeitungscheckliste und Systematisierung des Rücklaufs
- Erarbeitung Verfahren „Bearbeitung und Erfassung von Ausfallzeiten unter Berücksichtigung der Veränderungen durch SP-Expert“

3. Überprüfungen durch Externe

3.1 Prüfung des Jahresabschlusses durch den Wirtschaftsprüfer und die Gemeindeprüfungsanstalt

Die Prüfungen des Wirtschaftsprüfers hat ergeben, dass die Jahresabschlüsse unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der HPH vermitteln und dass

der Lagebericht insgesamt eine zutreffende Vorstellung von der Lage der HPH vermitteln und die Risiken der künftigen Entwicklung zutreffend darstellen. Entsprechend wurden uneingeschränkte Testate erteilt.

Prüfbemerkungen seitens der Gemeindeprüfungsanstalt ergaben sich nicht.

3.2 Audit der DQS

Das Audit der DQS zur Systemförderung hat im März 2007 stattgefunden. Aus den Empfehlungen des Auditors wurden folgende Inhalte im Rahmen der Verbesserung des QMS initiiert und bearbeitet:

Die besondere Bedeutung des HDP02 als Kernprozess wurde netzübergreifend in einem gemeinsamen Beschluss gefasst. Die Prozessarchitektur des QMS der drei HPH-NETZE wird im Jahr 2009 vollständig überarbeitet und modifiziert sein.

Dabei werden die derzeitigen Hauptdienstleistungsprozesse zu Dienstleistungsprozessen definiert, die sich vollständig an den Produkten ausrichten; so z.B. Vollstationäre Betreuung, Ambulante Betreuung, Tagesstruktur, Pflege, usw.

Die derzeitigen Managementprozesse werden als Führungsprozessen definiert.

Die derzeitigen Unterstützenden Prozesse werden als Ressourcensichernde Prozesse definiert.

Ein gemeinsamer Workshop dazu erzielte im November 2007 erste Ergebnisse. Im Januar 2008 werden erste Musterprozesse für die drei Prozessarten von netzübergreifenden Arbeitsgruppen entwickelt sein.

Instrumente der Datenerfassung im Sinne eines digitalen Berichtswesens wurden mit dem netzübergreifenden Projekt „DoIT“ verfolgt. Das Projekt zur elektronischen Dokumentation und Datenerfassung ist vorerst in 2007 aufgrund unklarer Kostenstrukturen „eingefroren“ worden.

Systematisierte Erfassungsinstrumente zur Datenerhebung, insbesondere zur Messung des Umsetzungsgrad der regionalen und Unternehmensziele und der Bewertung der Kennzahlen zu den Prozessen, konnten in 2007 erstmalig angewendet werden.

Die Auswertung der Daten des QMB erfolgte für 2007 erstmalig auf Grundlage excelbasierter Erfassungsinstrumente.

Regionale QMB wurden nicht bestimmt. Die Möglichkeit auf regionale Unterschiede im Rahmen des QMS reagieren zu können, wurde durch die Einführung von „Info-Pools“ im QMH bereits in 2007 ermöglicht. Die Entscheidung über die Inhalte der Info-Pools obliegt der Betriebsleitung. Die Pflege der Info-Pools obliegt dem QMB.

Die Überprüfung bestehender Regelungen zum Umgang mit medizinischen Hilfsmitteln und Geräten und den Zuständigkeiten für die Aufbewahrung der Nachweise, wird erst im Jahr 2008 zum Abschluss kommen.

Zur Überprüfung des Prozesses der Überwachung technischer / elektrischer Geräte in den Wohnbereichen wurde eine Zielvereinbarung zur Beschreibung eines Verfahrens zwischen kaufmännischer Direktion und dem Gebäudemanagement vereinbart. Der Abschluss wird in 2008 erfolgen.

Alle Empfehlungen des Auditors wurden aufgenommen und über die beschriebenen Wege und Arbeitsgruppen initiiert und zum Teil bereits abschließend bearbeitet.

4. Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems

Die strategischen Ziele des Betriebs werden nach den Vorgaben des Managementprozesses Zielplanung verfolgt und bewertet. Die Ziele werden über Zielvereinbarungen mit allen MitarbeiterInnen auf allen Ebenen verfolgt, umgesetzt und über ein Berichtswesen bewertet.

Die Ergebnisse der Eingaben durch den KVP (Audits, Beschwerden, Vorschläge) werden in die Entscheidungsgremien der Betriebsleitung und führenden MitarbeiterInnen einbezogen, und zur Umsetzung initiiert; das Gleiche gilt für die Eingaben in das System wie die Ergebnisse von Heimaufsichts- und Sicherheitsbegehungen.

Die Wirksamkeit des Systems ist belegt.

4.1 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Die Verfolgung und Entwicklung der strategischen Ziele ist zweimal jährlich sichergestellt und in Zielvereinbarungen belegt.

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden in den Entscheidungsgremien in die Wege geleitet.

Das System orientiert sich in den einzelnen Schritten an der Norm DIN EN ISO 9001:2000 und insbesondere am PDCA-Zyklus.

Das Controlling der Umsetzung der Maßnahmen ist nicht in allen Bereichen systematisch sichergestellt. Es muss in die Verantwortung der einzelnen Vorgesetzten gegeben werden.

Verbesserungs- und Korrekturpotenzial:

Die Überwachung der Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen kann durch verantwortliche Verfolgung durch die führenden MitarbeiterInnen und den QMB wesentlich optimiert werden. Dazu wird die regelmäßige Sachstandabfrage in einem systematisierten Berichtswesen in die monatliche Betriebssteuerung integriert.

4.2 Verbesserungsprozess für das QMS

Die Angleichung der Prozesse in den beiden Geltungsbereichen ist erfolgt. Im Teil B des QMH konnten fünf von sieben Hauptdienstleistungsprozessen vollständig einheitlich angeglichen werden. Notwendige Informationen konnten aus Verfahrensanweisungen in die Vorgabedokumente eingearbeitet werden, sodass auf Verfahrensanweisungen weitgehend verzichtet werden kann.

Eine hohe Flexibilisierung konnte durch die Einführung von „Info-Pools“ zu den Prozessen erreicht werden, sodass der hohen Dezentralisierung und den regional unterschiedlichen Anforderungen Rechnung getragen werden kann.

Die Zielplanung hat sich inhaltlich als wertvolles und effektives Instrument erwiesen, das es weiter zu verfolgen gilt. Insbesondere die Kommunikation mit der höheren Leitungsebene vor Abschluss der Zielvereinbarungen, konnte zur Nachhaltigkeit des Instruments beitragen. Die Berichte der internen Audits untermauern die positive Bewertung des Instruments zur systematischen Umsetzung der Ziele.

Die individuelle Qualifizierung der MitarbeiterInnen wurde dahingehend verändert, dass sie sich am jeweiligen Bedarf orientiert, und nicht an bereichsbezogenen Themen wie in der Vergangenheit. Die Ausrichtung der Qualifizierung am Bedarf korreliert mit der Intention der

Zielplanung für alle MitarbeiterInnen des HPH-Netz Mittelrhein Ost, ist als Verfahren aber noch nicht ausreichend implementiert.

Die Entwicklung eines gemeinsamen Verfahrens zur individuellen Qualifizierungsplanung muss hierbei mit hoher Priorität in diesem Jahr umgesetzt werden, um die Prozessqualität zu sichern.

Die Schnittstellen zwischen den HDP und UP erweisen sich als Problemfeld mit hohem Ausmaß auf die Wirkung der Prozesse. Hier konnten wesentliche Zielvereinbarungen im Verwaltungsbereich, sowie gemeinsame Arbeitsgruppen zwischen Verwaltung und den Assistenz- und Betreuungsbereichen erste Ergebnisse erzielen.

Die Vereinbarungen der Betriebsleitungen der drei HPH-NETZE zur Neuorganisation der Prozessarchitektur werden hier ebenfalls zu einer deutlichen Verbesserung führen.

4.3 Gesamtbewertung des QMS

Die Ergebnisse der Zielplanungen, Eingaben durch den KVP, der Kennzahlen und der internen Audits und der daraus resultierenden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden bearbeitet und finden eine Auswertung.

Im Jahr 2007 fanden die internen Audits erstmalig nach einem gemeinsamen Verfahren statt. Insbesondere wurden nicht die einzelnen Prozesse, sondern Themenbereiche in den Bereichen auditiert. Das Ziel einer Beschreibung eines Unternehmenspanoramas zu zentralen Themenbereichen des Unternehmens wurde durch ein 96%-Audit sichergestellt und trugen erfolgreich zum Zusammenwachsen zu dem einen Betrieb HPH-NETZ Mittelrhein Ost bei.

5. Marktbeurteilung und –strategien

Das HPH-NETZ Mittelrhein Ost ist eingebunden in die gemeinsame Strategie 2012 der HPH-NETZE.

Es hat sich gezeigt, dass die Entscheidung auf den Ausbau des ambulant betreuten Wohnens zu setzen richtig war. Damit werden innovative Unterstützungsmöglichkeiten geschaffen, die die Marktposition des HPH-NETZ absichern und damit den Menschen, für die wir Hilfen anbieten auch eine verlässliche Unterstützung sichern.

Die komplexen Wohnverbünde, zu denen die Regionen schon frühzeitig entwickelt wurden, können passgenaue und anpassungsfähige Angebote machen, die auch den sich in Zukunft entwickelnden Bedarfen angemessen sein werden.

Es gilt auch weiterhin mit neuen Angeboten die Einnahmen zu diversifizieren. Angebote, die finanziert werden nach SGB V und SGB XI werden in den nächsten Monaten zur Marktreife entwickelt: Damit wird gleichzeitig die Kompetenz im Bereich der Gesundheitsförderung in den stationären Wohnbereichen ausgebaut und damit das stationäre Angebot attraktiver gemacht und aufgewertet. Zusätzlich werden damit die Herausforderungen der zu erwartenden Belastungen aufgrund der demographischen Veränderungen bearbeitet.

Die Entlastung der kommunalen Kostenträger in Nordrhein-Westfalen, mit denen vereinbart ist, 10 % Plätze weniger abzurechnen ermöglicht gleichzeitig, aus den regional angrenzenden Bundesländern der Nachfrage zu entsprechen. Damit kann die wirtschaftliche Basis und gleichzeitig die Kompetenzbasis ausgebaut werden.

Das Betreute Wohnen mit Standards zu hinterlegen, die eine herausragende Qualität sicherstellen und damit das Betreute Wohnen im HPH-NETZ Mittelrhein Ost zu einer Qualitätsmarke zu entwickeln – dafür sind die Bedingungen vorhanden und werden genutzt werden.

Das Angebot der Tagesstruktur, Freizeitgestaltung und Fortbildung durch die HPZ in den Regionen machen wir erstmalig für Personen außerhalb der Heime nutzbar, auch damit festigen wir unsere Qualitätsführerschaft.

6. Betriebliche Steuerung

Die Betriebliche Steuerung setzt konsequent auf systematische Zielplanung und Zielvereinbarung. Darin hat die Betriebsleitung vor allem im vergangenen Jahr investiert. Die dafür aufgewendeten personellen und finanziellen Ressourcen werden sich bereits kurzfristig amortisieren, weil damit die Konzentration auf die betrieblichen Ziele erreicht wird und die vorhandenen Ressourcen zielvoll und wirtschaftlich eingesetzt werden. Für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter gibt es klare Vorgaben über die Ziele die erreicht werden sollen und klare Vereinbarungen über die Unterstützungen und die Ressourcen, mit denen die Ziele erreicht werden. Diese Klarheit über die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwartete Leistung wird mittelfristig für alle dazu führen, dass mit mehr Zufriedenheit gearbeitet werden kann.

7. Gesamtbewertung

Mit der Strategie, die zwischen Träger und den drei HPH-NETZEN vereinbart wurde, wird sich auch der Betrieb HPH-NETZ Mittelrhein Ost deutlicher und effizient am Markt positionieren können. Das wird unterstützt durch die gemeinsam verabredeten effektiven Führungs- und Managementstrukturen und -prozesse.

Es zeigt sich bereits jetzt deutlich, dass die innovativen Angebote in relativ kurzer Zeit realisiert werden können und auch in kurzer Zeit zu positiven Ergebnissen führen. Die Entwicklung und der gelungene Ausbau des Betreuten Wohnens sind Beleg dafür.

Das HPH-NETZ Mittelrhein Ost hat sich im Rahmen der Strategie 2012 gut positioniert und kann seinen Kunden und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine absehbar stabile Zukunft sichern.

Langenfeld, 11.01.2008


G. Schueler
Fachlicher Direktor


B. Kaus
komm. Kaufmännische Direktorin