

LVR-HPH-Netz Niederrhein

Managementbewertung 2008

<u>Inhalt</u>	<u>Seite</u>
1. Überprüfung der Qualitätspolitik	3
1.1 Entwicklungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken können	3
1.2 Folgemaßnahmen aus der Managementbewertung 2007	5
1.3 Projektrealisierung	5
2. Management der Ressourcen	6
2.1 Finanzen	6
2.2 Personal	8
2.2.1 Mitarbeiterqualifizierung	8
3. Marktbeurteilung und Kundenzufriedenheit	10
3.1 Marktakzeptanz und Strategien	10
3.2 Beschwerden	11
3.3 Kundenzufriedenheit	11
4. Überprüfung und Verbesserung	12
4.1 Interne Audits	12
4.2 Mitarbeitervorschläge	12
4.3 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	13
4.4 Kennzahlen	13
4.5 Bewertung des Qualitätsmanagementsystems	13
5. Gesamtbewertung	14

Anhang: Qualitätsziele / Bewertung

1. Überprüfung der Qualitätspolitik

1.1 Entwicklungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken können

Die Politik der Landesregierung und des Landschaftsverbandes Rheinland im Bereich Behindertenhilfe zeichnet sich durch Nachhaltigkeit und den unbedingten Willen aus, die Rechte der Menschen mit Behinderungen weiter zu stärken, notwendige Hilfen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu individualisieren, zu ambulantisieren und Kosten nachhaltig zu senken.

Die strategische Ausrichtung unseres Managements hat sich für die kommenden Jahre an folgenden, uns zum größten Teil bereits bekannten Themen zu orientieren:

- Die Strategie des LVR, die Kosten im Bereich der Eingliederungshilfe nachhaltig zu senken.
- Der grundlegende Umbau der Behindertenhilfe im Rheinland unter der Überschrift „Ambulant vor Stationär“.
- Die vom HPH-Ausschuss verabschiedete weitere Verlagerung und Regionalisierung von Wohn- und Beschäftigungsangeboten aus dem überversorgten, weniger dicht besiedelten Nordkreis Kleve in die bevölkerungsreiche nordwestliche Rhein-Ruhrregion.
- Die Stärkung der Rechte von Menschen mit Behinderungen durch die UN-Charta und die Ablösung des Heimgesetzes durch das neue Wohn- und Teilhabegesetz.

Im Klartext bedeutet dies für das LVR-HPH-Netz Niederrhein:

- Vor dem Hintergrund der erfolgreichen Umsetzung der Rahmenzielvereinbarung I mit der Verwaltungsspitze des LVR, d. h. dem Abbau von 72 stationären Wohnplätzen und deren Umwandlung in Angebote des Ambulant Betreuten Wohnens innerhalb des Zweijahreszeitraums vom 01.01.2007 bis zum 31.12.2008, folgt nun die Rahmenzielvereinbarung II (RZV II). Demnach werden wir bis zum 31.12.2011 weitere 16 stationäre Wohnplätze abzubauen und in Angebote des Ambulant Betreuten Wohnens umzuwandeln haben. Im Zuge dieser Entwicklung werden wir die wenigen noch vorhandenen Doppelzimmer im Stationären Wohnen abbauen. Die grundlegende Veränderung unserer Organisation und unserer Dienstleistungsangebote wird wie bereits angekündigt und bekannt fortgeführt.

Den Netzwerken Heilpädagogischer Hilfen des LVR kommt hier eine rheinlandweite Vorbildfunktion zu.

Insofern und aus unserer persönlichen behindertenpolitischen und unternehmerischen Überzeugung, planen wir innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren an den Standorten Kleve, Bedburg-Hau, Emmerich, Rees, Wesel, Straelen und Duisburg den Bau mindestens 71 neuer Wohnappartements für Ambulant Betreutes Wohnen.

- Die in Zusammenhang mit der Ambulantisierung von Hilfen im Bereich Wohnen, einschlägigen Rechtsbestimmungen und unserem kundenorientierten Versprechen, Leistungen aus einer Hand anzubieten, bereits im Vorjahr avisierte, für uns als Organisation existenziell notwendige Einführung der ambulanten Pflege nach SGB V (häusliche Pflege) und SGB XI (Pflegeversicherungsleistungen) ist uns so nicht gelungen.
Umso mehr drängt eine Einführung von abrechenbaren Pflegeprodukten in diesem Jahr.
- Die Umsetzung der UN-Charta zur Stärkung der Rechte von Menschen mit Behinderungen als Mitbürger wird in Verbindung mit unserem Leitbild und der Umsetzung des neuen Wohn- und Teilhabegesetzes handlungsleitend sein für unsere Arbeit mit und für Menschen mit Behinderungen und die Entwicklung unserer Dienstleistungen.
- Die bereits in der Managementbewertung 2007 vorgegebenen und Richtungsweisenden Arbeitsschwerpunkte werden mit Nachdruck abgearbeitet werden:
 - In Zusammenhang mit der Sozialraumorientierung die weitere systematische Einbeziehung freiwilliger Helfer: Ziel ist die Gewährleistung einer differenzierteren, am individuellen Hilfebedarf und individuellen Kundeninteressen orientierten Qualität unserer Dienstleistungen, eine nachhaltigere Kundenbindung, die Sicherung unserer Marktposition und unserer Arbeitsplätze.
 - Die Konsolidierung des Instruments der leistungsorientierten Bezahlung. Hiermit streben wir eine effizientere, sachlichere, differenzierte, kunden- und mitarbeiterorientierte innerbetriebliche Kommunikation an.
 - Die Entwicklung von Spezialangeboten für Menschen mit geistiger Behinderung und herausforderndem Verhalten, Menschen mit Autismus und pflegebedürftigen Menschen mit geistiger Behinderung.
 - Die weitere Vernetzung unserer Dienstleistungen durch Kooperationen mit freien Trägern u. a. in den Bereichen tagesstrukturierende Beschäftigung, Wohnen und Pflege zum Ausbau der sozialen Netzwerke unserer Kunden und zur Sicherung der Wertschätzung unserer Kooperationspartner und Wettbewerber und unserer Marktposition.
 - Sowie die vor diesem Hintergrund notwendige Weiterentwicklung unseres Personalmanagements mittels des Instruments des Personal Process Assessments (PPA) nach dem Heidelberger Modell und die damit verbundene weitere Qualifizierung unseres Bereichs der Personalentwicklung und Mitarbeiterqualifizierung. Damit einher geht die Weiterentwicklung und Ergänzung unserer Führungsprozesse, unserer Dienstleistungsprozesse und unserer unterstützenden Prozesse.
 - Die Umsetzung unseres novellierten Qualitätsmanagementsystems.

Nur die erfolgreiche Umsetzung dieser Anforderungen wird uns weiterhin eine Rolle im Kreis der Spitzenanbieter im Bereich der Behindertenhilfe für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung, die Sicherung unserer Marktposition und unserer Arbeitsplätze garantieren.

1.2 Folgemaßnahmen aus der Managementbewertung (MP 01)

Die Zielplanung für das Jahr 2009 schließt unmittelbar an die in der Managementbewertung 2007 vorgenommene Zielplanung für das Jahr 2008 an. Sie bildet die Grundlage zur strategischen Steuerung des LVR-HPH-Netz Niederrhein.

Die im Jahr 2008 realisierten Ziele sind Resultate unserer gemeinsamen erfolgreichen Arbeit, geleitet von unserer Unternehmenspolitik und unserer Unternehmenssteuerung.

Mit der Zielplanung 2009 stellen wir die kontinuierliche Fortführung unserer Unternehmenspolitik, die kundenorientierte Entwicklung unseres Unternehmens und die Behauptung unserer Marktposition sicher.

Die Bewertung der Zielplanung für das Jahr 2008 und die Zielplanung für die Jahre 2009 ff finden Sie im Anhang.

Bewertung: +

1.3 Projektrealisierung (MP 01)

Folgende bereits 2006 begonnenen Projekte konnten wir in 2008 erfolgreich abschließen:

- 1.) Einführung der IHP-Software und Schulung der Mitarbeiter/innen in den Assistenz- und . Betreuungsbereichen
- 2.) Entwicklung eines Spezialangebots für Menschen mit Autismus. (Projektauftrag aus November 2006, Start März 2007)
- 3.) Ambulant Betreutes Wohnen im Wohn- und Beschäftigungsverbund als Pilotprojekt in der Klever Oberstadt (Start Februar 2007)

Das Pilotprojekt Einführung der Leistungsorientierten Bezahlung (LOB) des LVR, an dem wir als Organisation teilnehmen, wird erst am 31.12.2011 abgeschlossen sein.

In diesem und im kommenden Jahr planen wir, folgende Themen durch Projekte weiterzuentwickeln:

- Einführung der Kunden-Software Vivendi
- Freiwilligenmanagement
- Einführung der Ambulanten Pflege
- Personal Process Assessment (PPA)
- Weiterentwicklung des Angebots für Menschen mit Autismus

Anmerkung

☞ Die mit unseren Projekten verbundenen Zielsetzungen konnten wir 2008 ausnahmslos und in hervorragender Weise erreichen. Allerdings birgt der Einsatz der Instrumente für eine nachvollziehbare Projektdokumentation, wie dezidierte Zeitplanung, Festlegung von Meilensteinen und Berichtsfrequenzen, noch deutliches Verbesserungspotential.

Bewertung: +/0

2. Management der Ressourcen

2.1 Finanzen

Zum Jahresende wurden im Ambulant Betreuten Wohnen 112 Klienten betreut. Der Umsatz in diesem Geschäftsbereich betrug im Jahr 2008 1.733.428 EUR. Dabei betrug der Anteil an den Gesamtumsatzerlösen 4,37 % (Vorjahr 2,18 %). Die Entwicklung des Ambulant betreuten Wohnen seit 2006 zeigt die Tabelle 1.

Tabelle 1

Leistungs- und Erlösdaten für das Ambulant betreute Wohnen	2008	2007	2006
Anzahl Kunden/Kundinnen (Stichtag 31.12.)	112	87	45
Umsätze in EUR	1.733.428	857.755	327.739
Steigerung in EUR	+875.673	+530.016	

Die Abrechnung der Leistungen im Bereich Wohnen in der stationären Eingliederungshilfe führte, einschließlich der Investitionsförderung, zu Umsatzerlösen in 2008 in Höhe von rd. 35.227 TEUR. Infolge der Umwidmung von stationären Plätzen in Angebote des Ambulant Betreuten Wohnens reduzierten sich die Umsatzerlöse in diesem Segment gegenüber dem Vorjahr um rd. 417 TEUR. Die nachfolgende Tabelle 2 zeigt die wesentlichen wirtschaftlichen Kennzahlen seit 2006.

Tabelle 2

Leistungs- und Erlösdaten für den Bereich Wohnen in der stationären Eingliederungshilfe	2008	2007	2006
tatsächliche Belegungstage, ungewichtet	277.772	285.591	289.802
Kunden/Kundinnen im Jahresdurchschnitt	759	782	794
Umsatzerlöse in TEUR	35.227	35.644	35.671
Differenz zum Vorjahr in TEUR	-417	-27	

Im Bereich der Tagesstruktur erhielten im Jahr 2008 durchschnittlich 310 Kunden und Kundinnen Leistungen gemäß den Leistungstypen 23 und 24. Im Vergleich zu den Vorjahren ist leistungsmäßig tendenziell ein Rückgang beim Leistungstyp 23 und ein Zuwachs beim Leistungstyp 24 zu verzeichnen. Die Umsatzerlöse folgen der Leistungsentwicklung nicht, da zu Beginn des Jahres 2007 die Pflegesätze der Leistungstypen 23 und 24 vereinheitlicht wurden.

Insgesamt ist tendenziell ein Rückgang in der Leistungsentwicklung und bei den Erlösen in diesem Segment zu verzeichnen (Tabelle 3+4).

Tabelle 3

Leistungs- und Erlösdaten für den Bereich Tagesstruktur nach LT23	2008	2007	2006
tatsächliche Belegungstage, ungewichtet	41.669	47.653	58.091
Kunden/Kundinnen im Jahresdurchschnitt	114	131	159
Differenz zum Vorjahr	-17	-28	
Umsatzerlöse in TEUR	973	1.114	1.081
Differenz zum Vorjahr in TEUR	-141	+33	

Tabelle 4

Leistungs- und Erlösdaten für den Bereich Tagesstruktur nach LT24	2008	2007	2006
tatsächliche Belegungstage, ungewichtet	71.702	68.404	61.888
Kunden/Kundinnen im Jahresdurchschnitt	196	187	170
Differenz zum Vorjahr	+9	+17	
Umsatzerlöse in TEUR	1.672	1.606	1.712
Differenz zum Vorjahr in TEUR	+66	-106	

Parallel mit dem Rückgang der Zahl der Kunden und Kundinnen im Bereich Tagesstruktur (LT 23 und LT 24) konnte die Zahl der Kunden und Kundinnen, die eine Eingliederung in die Arbeitswelt (LT 25) geschafft haben, gegenüber dem Vorjahr deutlich gesteigert werden. (siehe auch Tabelle 5)

Tabelle 5

Kennzahlen zur Eingliederung in die Arbeitswelt	2008	2007	2006
Anzahl Kunden/Kundinnen per Stichtag 31.12.	450	415	437
Differenz zum Vorjahr	+35	-22	

Die Personalaufwendungen stiegen im Vergleich zum Vorjahr nur geringfügig. Bei den Sachaufwendungen stiegen im Wesentlichen die Ausgaben für Energie und Brennstoffe. Das Geschäftsjahr 2008 weist einen Überschuss in Höhe von rd. 11,0 TEUR aus. Die Geschäftsentwicklung für das HPH Netz Niederrhein insgesamt ist in der nachfolgenden Tabelle 6 zu verfolgen.

Tabelle 6

Kennzahlen zur Ertragslage	2008	2007	2006
Bilanzgewinn in TEUR	11,0	36,8	50,6
Umsatzerlöse in TEUR	39.605	39.222	38.792
Entwicklung der Umsätze	+0,97 %	+ 1,1 %	
Personalaufwand in TEUR	30.906	30.887	29.395
Personalaufwandsentwicklung	+0,1 %	+ 5,1 %	

Im Zuge der Erweiterung der Angebote im Ambulant Betreuten Wohnen wurde in den vergangenen drei Jahren ein gezielter Abbau stationärer Plätze vorgenommen. Der Zielwert der Vereinbarung mit dem Landschaftsverband Rheinland (Amt 72) zum Abbau von stationären Fällen wurde in vollem Umfang erreicht. Insgesamt wurden seit 2006 72 Plätze ins Ambulant Betreute Wohnen umgewandelt. Derzeit ist auf der Basis einer Anschlussvereinbarung geplant, weitere 16 Fälle bis Ende 2011 von Stationär in Angebote des Ambulant Betreuten Wohnens umzuwandeln.

2.2 Personal

Trotz nur geringfügig gestiegener Personalaufwendungen ist es uns gelungen, entsprechend der weiter gewachsenen Anzahl unserer Kundinnen und Kunden, unsere Personalquote angemessen zu erhöhen.

dadurch konnten wir eine bessere Qualität individueller Leistungen anbieten.

Tabelle 7: Vollkräfteentwicklung

	2008	2007	2006	2005
Durchschnittliche Vollkräfte	599,61	596,63	584,41	552,41
davon Assistenz- und Betreuungsdienst (ohne Praktikanten, FSJ und ZDL)	538,36	523,37	509,26	473,33
Heilpädagogischer Förderdienst	22,32	23,87	23,57	22,18
Berufspraktikanten/innen	16,31	15,83	15,30	15,12
Vorpraktikanten/innen	2,77	5,91	9,30	18,18

Verbesserungspotential

☞ Die Umsetzung des neuen Wohn- und Teilhabegesetzes, die Einführung von Pflegeprodukten, und ein an Kunden und Ressourcen orientierter Personaleinsatz erfordern die gelenkte Zusammenstellung multiprofessioneller Teams sowie einen differenzierten, flexibleren und gezielteren Personaleinsatz.

2.2.1 Mitarbeiterqualifizierung

Die Qualifizierungsangebote im Fortbildungskatalog zielen unmittelbar auf die Umsetzung der Zielplanung der Betriebsleitung.

Tabelle 8: Anzahl der Fortbildungen und Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

	2007			2008		
	Anzahl FB	Anzahl TN	Anzahl MA	Anzahl FB	Anzahl TN	Anzahl MA
FB	164	1417	625	133 -18,90 %	1260 - 11,08 %	562 - 10,08 %
EDV	17	108	86	8 - 52,94 %	56 - 48,15 %	38 - 55,81 %

FB = Fortbildung

TN = Teilnehmerinnen und Teilnehmer

MA = Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Stand 31.01.2009

Die sinkende Rate im Fortbildungsbereich ist u. a. zurückzuführen auf die geringere Anzahl der für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtenden Fortbildungen zur individuellen Hilfeplanung.

Im Bereich der EDV-Schulungen werten wir den deutlichen Rückgang einerseits als unmittelbares Ergebnis der umfassenden und erfolgreichen Schulungen in den Vorjahren, andererseits ist er Folge der Qualifikation neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über entsprechende Kenntnisse bereits verfügen.

In beiden Schulungsbereichen wurden systematisch nahezu die gesamte Belegschaft im Assistenz- und Betreuungsbereich erfolgreich qualifiziert.

Resultat ist eine von uns angestrebte spür- und messbare Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen in der individuellen Unterstützung unserer Kundinnen und Kunden. (vgl. Rücklauf der Individuellen Hilfeplanungen (IHP) in den Hilfeplankonferenzen).

Acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beendeten eine Weiterbildung zur Anwendung des TEACCH-Programmes zur Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung und Diagnose Autismus ab.

21 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begannen eine zertifizierte Weiterbildung zur Praxisanleiterin / zum Praxisanleiter im Rahmen einer weiteren Inhouse-Veranstaltung.

Die so frei gewordenen Zeitressourcen erhöhen die Präsenzzeiten vor Ort, gehen einher mit Konsolidierungseffekten und führten wie oben bereits erwähnt zu deutlichen, uns auch von den für uns zuständigen Aufsichtsbehörden bestätigten Qualitätsverbesserungen unserer Dienstleistungen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden weiterhin, orientiert an der Zielplanung, bei ihrer beruflichen Weiterentwicklung und der Verbesserung ihrer persönlichen Arbeitsqualität unterstützt.

Verbesserungspotential

☞ Zur besseren Umsetzung der Standards des MP 05/FP04 wird das Konzept Mitarbeiterqualifizierung stetig weiterentwickelt. Die Gewährleistung bedarfsorientierter Fortbildungsangebote soll u. a. dadurch erreicht werden.

3. Marktbeurteilung und Kundenzufriedenheit (HDP 01 – 07; MP03, MP06)

3.1 Marktakzeptanz und Strategien

63 Anfragen bedeuten nach wie vor ein hohes Interesse von betroffenen Menschen an unseren Dienstleistungen. Allerdings ist die Nachfrage im Vergleich zum Vorjahr um über 22% zurückgegangen. Zwar ist durch diesen Nachfragerückgang noch keine Tendenz zu erkennen, die beispielsweise in Zusammenhang mit den Entwicklungen der Regionalisierung und Ambulantisierung zu bringen wäre.

Es gibt jedoch deutliche Hinweise, die uns erkennen lassen, dass es unseren Wettbewerbern immer mehr gelingt, vor Ort selbst einschlägig qualifizierte Angebote zu erbringen.

75% aller Anfragen sind für Menschen mit hohem bis extrem hohem Hilfebedarf. Dies bestätigt einen uns bereits bekannten Trend, der sich in Zusammenhang mit der verstärkten Ambulantisierung von Wohnangeboten nunmehr seit drei Jahren abzeichnet.

Dieser Trend bietet uns grundsätzlich die Chance, unsere Marktposition als Anbieter für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung und hohem Hilfebedarf auszubauen. Allerdings stellen uns der mit uns vereinbarte und von uns erwartete weitere Abbau von stationären Wohnplätzen und die forcierte Ambulantisierung von Wohnangeboten derzeit in diesem Zusammenhang vor sehr schwierige Herausforderungen.

Ohne greifbare Möglichkeiten zur unmittelbaren Befriedigung der Hilfebedarfe potentieller Kundinnen und Kunden für den stationären Bereich, insbesondere im Rhein-Ruhr-Raum, werden wir diese unter Umständen sehr schnell an andere Anbieter verlieren.

Den leichten Rückgang der Nachfragen aus den Regionen in Duisburg und im Kreis Wesel auf 43%, wollen wir zum heutigen Zeitpunkt mit der eben aufgezeigten Problematik noch nicht in Verbindung bringen.

Die noch in diesem Jahr und Anfang nächsten Jahres zu erwartende Realisierung unserer Bauvorhaben in Duisburg-Beckerwerth, Duisburg-Laar und Duisburg-Huckingen und die damit verbundene Verlagerung von 72 Wohnplätzen und Beschäftigungsangeboten in den Rhein-Ruhr-Raum und sowie die Inbetriebnahme des zusammen mit den Caritas Wohn- und Werkstätten Niederrhein GmbH geplanten Heilpädagogischen Zentrums in Duisburg-Rheinhausen werden uns helfen, der Nachfrage aus dieser Region angemessener nachkommen zu können.

Die geringe Nachfrage nach unseren Leistungen im Ambulant Betreuten Wohnen ist unbefriedigend. Potentielle Kunden haben uns als Dienstleister in diesem Bereich offensichtlich noch gar nicht entdeckt.

Allerdings gehen wir davon aus, dass wir mit Realisierung der geplanten Wohnappartements in sieben Städten und Gemeinden am Niederrhein mit attraktiven Wohnangeboten, auch als Anbieter für Hilfeleistungen im Ambulant Betreuten Wohnen entdeckt werden und im notwendigen Umfang in allen Regionen Neukunden gewinnen werden.

Verbesserungspotential

☞ *Aufbau einer regionalen Kundenakquise für die Bereiche Ambulant betreutes Wohnen, Tagesstrukturierende Beschäftigung und stationäres Wohnen.*

*Die Entwicklung der Haltung und der Bereitschaft aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für unsere Dienstleistung in aller Öffentlichkeit zu werben.
Ebenso weiterhin die Beschleunigung des Aufbaus von Spezialangeboten und die Verlagerung von stationären und ambulanten Wohn- und Beschäftigungsangeboten in die Rhein-Ruhr-Region.*

Bewertung: 0

3.2 Beschwerden

Die Anzahl der bei der Betriebsleitung im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden ist im Vergleich zum Vorjahr mit 12 Beschwerden gleich geblieben.

Zu berücksichtigen ist, dass Beschwerden überwiegend vor Ort von der jeweiligen Teamleitung bzw. der Regionalleitung bearbeitet werden.

Die 2008 eingegangenen Beschwerden wurden, überwiegend zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen und –führer, zeitnah bearbeitet.

Bewertung: +

3.3 Kundenzufriedenheit

Die Abfrage der momentanen Zufriedenheit bei Bewohnerinnen und Bewohnern, die sich mitteilen können, erfolgt nach wie vor in den regelmäßigen stattfindenden Bewohnerbesprechungen.

Für Bewohnerinnen und Bewohner die sich lautsprachlich und anderweitig nicht verständlich mitteilen können, erfolgt weiterhin mindestens jährlich eine stellvertretende Erhebung durch ihre persönlichen Bezugsbetreuerinnen und -betreuer.

Die Auswertungen im Rahmen der Kennzahlenerhebung belegen einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad unserer Kundinnen und Kunden, den wir kritisch zu hinterfragen bereit sind.

Das am 01.01.2009 in Kraft getretene Wohn- und Teilhabegesetz hebt den Aspekt einer belegbaren und mittels unserer Unterstützungsleistungen offensichtlich werdenden Selbstbestimmung unserer Kundinnen und Kunden in allen Lebensbereichen in den Mittelpunkt unseres Fühlens, Denkens und Handelns.

Die in den verschiedenen Regionen aktiven 5 Bewohnerinnen- und Bewohnerbeiräte sind unseren Kundinnen und Kunden ortsnahe Ansprechpartner, die sie vor allem dabei unterstützen, ihre Interessen einzubringen und an einer zufrieden stellenden Gestaltung ihres Lebensraumes mitzuwirken.

Verbesserungspotential

☞ *Zur Bestätigung oder Korrektur dieser Rückmeldungen soll in diesem Jahr mit Unterstützung und Federführung des Fachamtes, die bereit in den Vorjahren vorgesehene Kundenbefragung durch eine externe Firma durchgeführt werden. Mit dieser Befragung können wir auch unsere Kundinnen und Kunden im Ambulant Betreuten Wohnen erreichen.*

Bewertung: 0

4. Überprüfung und Verbesserung

4.1 Interne Audits

Im Zeitraum 01.01. – 31.12.2008 wurden 54 interne Audits durchgeführt; es erfolgte eine Überprüfung aller Organisationseinheiten und Hierarchie-Ebenen.

Im Mittelpunkt der internen Audits 2008 stand vorrangig der Individuelle Hilfeplanzyklus mit seinen verschiedenen Dienstleistungs-Schnittstellen.

Die Ergebnisse der internen Audits und der Überprüfungen sind überwiegend positiv zu bewerten; im Auditjahr 2008 wurde die Anzahl der vereinbarten Korrekturmaßnahmen fast halbiert.

Die im März 2008 von der DQS durchgeführte Begutachtung zur Systemförderung DIN EN ISO 9001: 2000 wurde erfolgreich abgeschlossen und bestätigte auch aus externer Sicht die Wirksamkeit unserer eingesetzten Verfahren und Methoden zur ständigen Verbesserung unseres QM-Systems

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bewerten die Audits als wichtiges Unterstützungsinstrument zur Qualitätskontrolle und Qualitätsentwicklung.

Verbesserungspotential

☞ Ergänzend zu den internen Audits sollen ab 2009 in den Wohnverbünden Selbstaudits durchgeführt werden, deren Ergebnisse zukünftig eine Grundlage für die internen Audits sein werden.

Bewertung: +

4.2 Mitarbeitervorschläge

Die Beteiligung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Vorschlagwesen ist nach wie vor nicht zufrieden stellend. Mit 16 Mitarbeitervorschlägen blieben wir 2008 erneut unter dem Vorjahresergebnis.

Ein im Dezember 2008 unter externer Moderation erfolgter Workshop der Steuergruppe zum Thema *Kontinuierlicher Verbesserungsprozess* konnte zwar verschiedene Entwicklungsmöglichkeiten aufzeigen, eine systematische und intensive Auseinandersetzung mit diesem Thema soll jedoch zunächst, aufgrund anderer zur Zeit für das LVR-HPH-Netz Niederrhein wichtigerer Themen, zurückgestellt werden.

Es gilt, die vorhandenen Potentiale unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen und zu nutzen um die Qualität unserer Dienstleistungen weiter zu verbessern. Ein Schwerpunkt ist hierbei die Ermittlung und Bearbeitung von Verbesserungspotentialen vor Ort, dass heißt, am Arbeitsplatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Verbesserungspotential

☞ Mittelfristig sollen in jedem Wohn- und Beschäftigungsverbund des LVR-HPH-Netz Niederrhein

geschulte Multiplikatoren tätig sein, die sich vor Ort, in ihrem Arbeitsbereich, im besonderen Maße dem Thema „ständige Verbesserung“ und „Ausschöpfung von Entwicklungspotentialen“ widmen werden.

Im Mai 2009 werden zunächst mindestens drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus jeder Region an einer zweitägigen externen Schulung teilnehmen.

Bewertung: -

4.3 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Wie in den Vorjahren erreichten uns nur relativ wenig Fehlermeldungen. Systematische Fehler wurden dabei nicht festgestellt.

Bewertung: 0

4.4 Kennzahlen

Mit der Einführung und Umsetzung der Geschäftsbereichorganisationen (GBO) und der Überarbeitung unseres Qualitätsmanagementsystems, wurde ein Korrekturbedarf unseres bisherigen Kennzahlensystems offensichtlich.

Vor dem Hintergrund deutlich veränderter Rahmenbedingungen in der Behindertenhilfe, der fortgeschrittenen Entwicklung unserer Organisation, unserer neuen Strategie und den hieraus resultierenden Zielvorgaben entsprach unserer Kennzahlenkalender nicht mehr den Anforderungen an eine effiziente und effektive Systemsteuerung.

Infolge dessen wurde er von uns in der zweiten Jahreshälfte außer Kraft gesetzt.

Bis zur Erstellung und Abbildung eines neuen Kennzahlensystems erfolgt die Unternehmenssteuerung über die Planung, Umsetzung und Ergebnisse im Rahmen unseres GBO-Controllingsystems.

Neben dem wichtigen Finanzcontrolling steht hier die Orientierung an der inhaltlichen Dienstleistung im Mittelpunkt.

Der von uns eingeschlagene Weg zu einem modernen und ganzheitlichen Controlling zeigt bereits erste positive Ergebnisse.

Bewertung: +

4.5 Bewertung des Qualitätsmanagementsystems

In einem Qualitätsbericht der QMB für 2008 wurden die Ergebnisse aus den internen Audits und Auswertungen zur Beschwerdebearbeitung, zu Mitarbeitervorschlägen sowie zu Anzahl und Bearbeitungsstatus der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen zusammengefasst und mit entsprechenden Empfehlungen zur Verbesserung dargelegt. Die Resultate sind in der aktuellen Managementbewertung berücksichtigt.

Die Überarbeitung unseres Qualitätsmanagementsystems mit der netzübergreifend erarbeiteten neuen Prozesslandschaft ist mit der Freigabe des Qualitätsmanagementhandbuchs Teil A im Dezember 2009 teilweise erfolgt.

Die Inhalte des QMH Teil B werden ebenfalls seit Jahresende überarbeitet; hieran sind zahlreiche ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Einrichtung in verschiedenen Arbeitsgruppen beteiligt.

Durch die frühzeitige Information und Einbeziehung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Prozesserarbeitung wollen wir eine breite Akzeptanz und die Garantie für ein erfolgreiches neues QMS sicherstellen.

Die Überarbeitung des QMH B und somit eine komplette neue Version unseres QMS soll zum Jahresende 2009 erfolgen.

Mit unserem neuen QMS wollen wir den veränderten Anforderungen unserer Kundinnen und Kunden und der Kostenträger Rechnung tragen. Die grundlegende Modernisierung unseres QM-Systems trägt dazu bei, unsere vielseitigen Dienstleistungen noch besser und

passgenauer an den individuellen Bedarfen und Vorstellungen unserer Kundinnen und Kunden auszurichten und unsere vorhandenen Ressourcen wirksamer einzusetzen.

5. Gesamtbewertung

Die Entwicklungen unserer Dienstleistungen, unserer Finanzen und unserer Organisation im vergangenen Jahr dürfen wir positiv bewerten.

Zeitgemäßes Management und die erfolgreiche Arbeit unserer Belegschaft machten diesen episodischen Erfolg möglich und machen uns Mut, den kommenden Herausforderungen motiviert entgegenzutreten.

Ein herzliches Dankeschön an alle, die mit ihrem Engagement und ihrem qualifizierten Beitrag ihren persönlichen Anteil daran haben.

Die Entwicklungen der vergangenen vier Jahre, Ambulantisierung, Kostendruck, Regionalisierung und Sozialraumorientierung bestimmen in Verbindung mit der neuen Rahmenzielvereinbarung II, dem Gesetz zum Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und dem Wohn- und Teilhabegesetz unser weiteres strategisches Vorgehen.

Mit der Realisierung der in unserer aktuellen Zielplanung formulierten Vorhaben, sind wir gut aufgestellt, um die bestehenden Anforderungen und die damit verbundenen Probleme und Schwierigkeiten zu meistern.

Die erfolgreiche Bewältigung der vor uns stehenden Aufgaben, setzt gemeinsame Anstrengungen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in enger Zusammenarbeit mit der Betriebsleitung voraus.

Mit unserem Leitbild im Denken und Handeln und qualifizierten, engagierten, Kunden orientierten Dienstleistungen zum Wohl der uns anvertrauten Menschen mit Behinderungen wird uns dies gelingen.

Betriebsleitung des HPH – Netz Niederrhein im April 2009

Thomas Ströbele
Fachlicher Direktor

Andreas Peerenboom
Kaufmännischer Direktor

Anhang:

Qualitätsziele / Bewertung

-Organisatorische, strukturelle und konzeptionelle Ziele

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010

1	Unser Leitbild leben und unsere Strategie 2012 umsetzen
0	Festschreibung systematischer, ins QMS eingebundener Informations- und Kommunikationsregularien; <u>Nachweis:</u> QMS Dokumente, QMS-MA-Schulungen, Teambesprechungen auf allen Ebenen und allen Organisationseinheiten

2	Schaffung von 100 Ersatzplätzen für Wohn-, Assistenz- und Betreuungsangebote und weitere Dezentralisierung der Restwohnplätze im Kerngelände und Wohnplätzen rund um den Kernbereich im Nordkreis Kleve [HDP 01]
0	Verlagerung von 100 Wohnplätzen nach Duisburg (Ersatzwohnplätze für Wohnplätze im Kerngelände u. i. Nordkreis Kleve): in 2009 Einzug in Du-Beekerwerth (24), Vertragsabschlüsse für Du-Huckingen (24), Du-Laar und Du-Mattlerbusch (24 und 4 Plätze Verhinderungspflege).

3	Aufgabe von Wohnhäusern im Kernbereich in Bedburg-Hau [HDP 01]
-	Aufgabe der Häuser 31, 20 und 40 für Wohnangebote in Duisburg für unsere Kunden aus dieser Region bis Ende 2011 (27 Wohnplätze, Hs 31, bis spätestens Ende 2009)

Legende:

+	Ziel wurde im Planungszeitraum erreicht!	Die vor diesem Hintergrund formulierten Ziele sind von allen RL in ihre Regionsbezogenen Zielplanungen zu übernehmen, ggf. den jeweiligen Bedingungen anzupassen oder auf ihren zur Realisierung des einzelnen Ziels notwendigen individuellen Beitrag zu spezifizieren.
0	Maßnahmen zur Zielerreichung wurden erfolgreich eingeleitet, Ziel konnte jedoch im Planungszeitraum noch nicht erreicht werden!	
-	Ziel konnte im Planungszeitraum nicht erreicht werden!	Die vor diesem Hintergrund formulierten Zielsetzungen wurden in 03/2009 u. a. aufgrund aktueller Entwicklungen nachträglich eingefügt!
X	Ziele werden vorläufig oder endgültig aus der Planung genommen	
	Alle Bewertungen beziehen sich auf die für das Jahr 2007 geplanten Ziele	

	Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
	2008	2009	2010
4	Umsetzung der Rahmenzielvereinbarung I: Umwandlung stationärer in ambulante Wohnangebote [HDP 01]	Umsetzung der Rahmenzielvereinbarung II mit dem überörtlichen Sozialhilfeträger LVR bis zum 31.12.2011: weitere 2,5%ige Umwandlung stationärer in ambulante Wohnangebote [DLP 01, DLP 02, DLP 03].	
	Umwandlung stationärer Wohnplätze in BeWo: 23 Reg. III = 8 (Nachtigallenweg); Reg. VII = 7 (Hansastr.); Reg. VIII = 8 (Nissingstr.).	Ziel 2009: Weiterer Abbau von 2 stationären Wohnplätzen und gleichzeitige Umwandlung in ambulant betreute Wohnangebote	
+	Abbau stationärer Wohnplätze: Ist = 34 v. 34: Reg.III=12 (Nachtigallenweg)+ 4 (Hs20); Reg. IV = 3 (Hs31); Reg.VII= 7 (Hansastr.); Reg.VIII= 8 (Nissingstr.).		
+	Freiwerdende Stationäre Plätze werden vornehmlich Menschen mit hohem Hilfebedarf angeboten, verbunden mit dem Ziel, baldmöglichst in der eigenen Wohnung oder einer ambulant betreuten WG zu leben, können Hilfesuchende vorübergehend auch in den stationären Bereich aufgenommen werden. Der <u>Nachweis</u> ist durch die RL anhand der Leistungsabrechnung III.Quartal/2008 zu führen		
0	Alle Angebote für Menschen mit hohem Hilfebedarf sind vor dem Hintergrund einer wissenschaftlich und sozialpolitisch fundierten Dienstleistungskonzeption entsprechend dem noch im QMH zu hinterlegenden Leitfaden zu erbringen. Schriftliche Konzeption ist nachzuweisen. Die Umsetzung in die Praxis wird auditiert. Ma sind bei Bedarf entsprechend zu qualifizieren/ professionalisieren. Die Qualifizierung ist nachzuweisen. [Professionalisierung unserer Angebote]		
0	Angebote für Menschen mit hohem und extrem hohen Hilfebedarf richten sich auch an NRW ferne Kostenträger. <u>Nachweis</u> über Kontaktnachweise und Aufnahmen		

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010

5	Regionaler Ausbau des "Ambulant betreuten Wohnens" [HDP01]	
-	Ausbau des "Ambulant betreuten Wohnens" durch 16 Neukunden/innen: Reg. I: 1, Reg. II: 2, Reg.III: 2, Reg. IV: 3, Reg. V: 3, Reg.VI: 2, Reg. VII: 1, Reg. VIII: 2	Ausbau des "Ambulant betreuten Wohnens" durch 16 Neukunden/innen: Reg. II: 2, Reg.III: 2, Reg. IV: 3, Reg. V: 3, Reg.VI: 2, Reg. VII: 2, Reg. VIII: 2
+	Abschluss des "BeWo"-Projektes im Juli 2008. <u>Nachweis:</u> Projektabschlussbericht	
		Konzept zur Kundengewinnung im Bereich "Ambulant Betreutes Wohnen" und "Tagesstrukturierte Beschäftigung"
0	Realisierung der Sozialraumorientierung in allen Wohn- und Beschäftigungsverbünden aller Regionen, orientiert an den kontinuierlich fortgeschriebenen Entwicklungen und Ergebnissen des "BeWo"-Projektes. <u>Nachweis:</u> Kontakte in den Sozialraum mit Konsequenzen, Ergebnisse von öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen, Entwicklung der Zahl der ehrenamtlich Tätigen.	
+	Einführung und Ausbau des stationären Dienstleistungsprodukts BeWo-Training. <u>Nachweis:</u> Konzeption, QM-Verfahren, Audits	
6	Engagement einer Projektleitung (Stabsstelle) für ein Zweijahresprojekt zur Weiterentwicklung des Freiwilligenmanagements und des Einsatzes freiwilliger Helferinnen und Helfer [DLP 01, DLP 03]	

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010

7	Koordinierungs-, Kontakt- und Beratungsangebote (KoKoBe) [HDP 01 - 07]
0	Vor dem Hintergrund der Zielvorgaben des Kostenträgers, unter Federführung der QMB und den zuständigen RL, Entwicklung eines für das HPH-Netz Niederrhein verbindlichen Verfahrens für die KoKoBe-Arbeit, inklusive der Festlegung interner und externer Informations- und Kommunikationsstrukturen. <u>Nachweis:</u> QM-Verfahren, Audits

8	Weiterentwicklung und Anpassung der Regionalkonzeption [HDP01-07]
0	Ausrichtung der Konzeptionen aller Regionen unter Berücksichtigung des Wohn- und Beschäftigungsverbundmodells, BeWo, Kooperationen und Angebotsvernetzung vor Ort inklusive inhaltliche und wirtschaftliche Kennzahlen standardisiert als Teil der Geschäftsbereichsorganisation und einem standardisierten Berichtswesen. <u>Nachweis:</u> Standardisierte Konzeption

	Persönliche Assistent (PersAss) / [HDP 01 -
+	Systematische Weiterqualifizierung aller Mitarbeiter/innen der Assistenz- und Betreuungsdienste in allen Regionen. <u>Nachweis:</u> ab 2008 über Mitarbeiterqualifizierung

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010

9 Professionalisierung der Angebote für Menschen mit hohem Hilfebedarf [HDP 01; HDP 02; HDP 03; HDP 04; HDP 06; HDP 07]

Konzeptentwicklung zur Betreuung von Menschen mit autistischer Symptomatik: Ab Oktober 2006 im Rahmen eines Projektes in der Region IV sowie in der Region VI [HDP 01; HDP 02]

0 Nachweis: Projektberichte, MA-Qualifizierungsnachweise, Aufnahmen

10 Exemplarische kooperative Konzeptentwicklung (vgl. Nr. 3) zur Betreuung von Menschen mit geistiger Behinderung und herausforderndem Verhalten in allen entsprechenden Wohnverbünden (Reg. III Uedem, Region II Heistersweg, Region III Hs 20 3/4, Reg. IV Hs 31/Du-Beekerwerth/Duisburger Str., Reg.V. Kamp-Lintfort, Reg. VI Hopfenweg, Reg. VII Nierenbergerstr./Pionierstr., Reg. VIII Querallee /Peiterstr. . Nachweis: Konzept, Audits, Mitarbeiterqualifizierung, Aufnahmen

11 In Zusammenarbeit mit den PDL, Anpassung und Umsetzung der bestehenden Pflegekonzepte für den stationären Bereich an gesetzliche Anforderungen und Markterfordernisse. Nachweis: QM-Verfahren, inklusive praktikable Dokumentation, MA-Schulungen, Audits, Klienten, Kompetenztransfer an andere Reg./Wohnverbünde

0

Unter Federführung der noch einzustellenden PDL Standardisierung und Entwicklung von Pflegeprodukten im stationären und im ambulanten Bereich, entsprechend der gesetzlichen Regelungen und Qualitätsvorgaben.

Im Rahmen des im Dezernat 8 angesiedelten "Brückenprojekts": Konzeptentwicklung zur Betreuung von Menschen mit geistiger Behinderung, die derzeit in der Forensik leben [HDP 01; HDP 02] Aufgabe wurde den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau übertragen. Deswegen fällt sie ohne Bewertung aus der Zielplanung heraus (vgl. Protokoll HPH-Ausschuss öffentlicher Teil TOP 3 vom 05.06.2008).

X

	Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
	2008	2009	2010
12	Einführung der Ambulanten Pflege [HDP 03]: Kundenfreundliche Hilfen aus einer Hand		
	Im Rahmen des Angebots des Ambulant Betreuten Wohnens: Einführung des Angebots der Ambulanten Pflege im Kreis Kleve, im Kreis Wesel und in Duisburg. <u>Nachweis:</u> Abgerechnete Pflegeleistungen nach SGB V und SGB XI		
-			
	Aufbau eines Familienunterstützenden Dienstes (FuD) in Duisburg-Mitte-Süd-Nord		
X	Zielsetzung wird bis auf weiteres ausgesetzt!		
13	Personalmanagement [UP 04; MP 01; MP 05]		
	Umsetzung des Konzeptes bedarfsangepasster Personaleinsatz im Rahmen der Geschäftsbereichsorganisation (vgl. Geschäftsbereichsorganisation)		
0	<u>Nachweis:</u> Teilkonzept, hinterlegt im Konzept Geschäftsbereichsorganisation		
		Durchführung eines PersonalProcessAssessment in Begleitung der DQS	
0	Einführung des Systems des betrieblichen Eingliederungsmanagements		
	Einführung der Leistungsorientierten Bezahlung im Rahmen eines Pilotprojekts und Umsetzung bis 30/09/2008; <u>Nachweis:</u> Schulungen RL, AbtL, TL, Infoveranstaltungen, bewertete SLB+ZV bis 30.08.08		
+			

	Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
	2008	2009	2010
	Geschäftsbereichsorganisation [UP02] Einführung der Geschäftsbereichsorganisation mit Berichtswesen, Raster Regionalkonzept, Kennzahlensystem und Controlling in allen Regionen und der Verwaltung. Nachweis: Schulungen RL, Unterlagen Budgetkonferenz 07/2008		
+			
14	Entwicklung und Einführung eines Angebots zum Persönlichen Budget		
0			
15	Neukonzipierung HPZ/TSF [HDP 04] / [UP02]		
	Entwicklung des Tagesstrukturierenden Angebots u. a. durch die Projektierung je eines HPZ's im Raum DU-Homburg, Moers und Kamp-Lintfort (1) und im Raum DU-Nord (2), ggf. in Kooperation mit freien Trägern.		
0	Nachweis: Mietverträge, Kooperationsverträge, Kostenzusagen. Inbetriebnahme 1 bis spätestens 02/09 und 2 bis 03/10		
16	Erweiterung der Arbeitsplätze [HDP 05]		
0	Weitere Vermittlung von Arbeitsmöglichkeiten für Kunden/innen, die aus dem Nordkreis Kleve nach Duisburg ziehen werden und tragfähige Vorbereitung von Arbeitsplatzwechseln in die Duisburger Werkstatt. Nachweis: Keine/r nach DU-Beekerwerth umgezogene/r Kunde/Kundin verliert seinen/ihren Arbeitsplatz		
17	Anpassung des QMS an die neue Anforderungen des Marktes [QMS]		
	Budgetfähige Neukonzipierung der Dienstleistungsprozesse entsprechend der aktuellen Markterfordernisse, der Führungsprozesse und Ressourcensichernden unterstützenden Prozesse entsprechend des Entwicklungsdrucks der Organisation bis 30/07/2009. Releasewechsel des QMS zum 01/01/2009. In 2009 Umsetzung in die Praxis.		
0	Schulungen für MA von 08/2008 - 12/2009. Nachweis: Neues Handbuch A, Schulungscurriculum, Schulungsnachweis aller MA, Audits		

	Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
	2008	2009	2010
180	Entwicklung eines Marketingkonzepts und Einbindung ins QMS [MP 05neu]		
	Engagement einer Projektleitung (Stabsstelle) für ein Zweijahresprojekt zur Weiterentwicklung der Themen Marketing und Öffentlichkeitsarbeit		
190	Optimierung des Informationsmanagements [MP04]		
	Überführen des Bewohnerinformationssystems in eine Datenbank auf Access-Basis inklusive der Kundendaten aus dem BeWo ("Datenbank BeWo")		
	Erprobung der Software Vivendi in ausgewählten Wohn- und Beschäftigungsverbünden der Regionen III und VIII im Rahmen eines Projektes		
20	Kundenrückmeldungen [MP03]		
-	Planung und Durchführung einer Kundenbefragung: In Federführung von Amt 85 Beauftragung eines spezialisierten Dienstleisters unter Einbeziehung von Bewohnern/innen in die Durchführung der Befragung		
	Qualifizierungsplanung [MP 05]		
	Entwicklung eines MA-Qualifizierungscurriculums vor dem Hintergrund der aktuellen Markterfordernisse und Berücksichtigung im MA-Qualifizierungsprogramm 2009. <u>Nachweis:</u> Umsetzungsfähige Entwürfe (einschl. Vorlage FB-Programm 2008) bis 01/08/2008		
+21	Neuorganisation der der Nachtbetreuung (MP05)	Neuorganisation der Bereitschaftsdienste und der Nachtbetreuung (MP05)	
-	Wieder Aufgreifen des Themas Nachtsorge im Rahmen eines Projektes in mindestens einer Modellregion im Kreis Kleve	Neuorganisation der Bereitschaftsdienste und der Nachtsorge in allen Regionen	

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010

22	Gesundheitsförderung für die Mitarbeiter/-innen des HPH-Netz Niederrhein [MP05]
0	Durchführung einer MA-Befragung in 10/11/2008: Die geplante Mitarbeiterbefragung wurde bereits in 09/10/2008, allerdings zunächst im Rahmen einer Überprüfung der Wirksamkeit von LOB durchgeführt

	Öffentlichkeitsarbeit [MP 06]
0	Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit <u>Nachweis:</u> Standardisierte Regionalkonzeptionen, Regionalbroschüren und WBV-Flyer, aktuelle Internetpräsentation des HPH-Netz Niederrhein, insbesondere aktuelle Auftritte der acht Regionen, Medienpräsenz

23	Strategien zur Reduzierung von Risiken [MP 02]
0	Vor dem Hintergrund der in den kommenden Jahren anstehenden Einnahmeentwicklungen: Systematische Suche nach weiteren Einsparpotentialen unter Ausnutzung von Synergieeffekten und möglichst der Sicherung bestehender Qualitätsstandards sowie die Ausschöpfung bereits bestehender und die Initiierung neuer Einnahmemöglichkeiten. <u>Nachweis:</u> Einführung von Pflegeprodukten, Erweiterung der HPZ-Angebote, BeWo-Neukunden, Stärkung des Kerngeschäfts insbesondere durch Ausweitung der stationären Angebote für Menschen mit hohem und extrem hohen Hilfebedarf, Angebote im Rahmen des persönlichen Budgets ,(Leistungsnachweise der RL).

Ziele	Ziele [MP01]	Ziele [MP01]
2008	2009	2010
Psychiatrisch-Pädagogisch-Therapeutisches Versorgungsangebot [HDP 02, HDP 03] In Zusammenarbeit mit den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau Aufbau eines Psychiatrisch-Pädagogisch-Therapeutischen Versorgungsangebotes für Menschen mit geistiger Behinderung und psychischen Erkrankungen in den Kreisen Kleve und Wesel und in den Städten Duisburg und Oberhausen in Verbindung mit der Gründung eines Pädagogisch-therapeutischen und medizinischen Kompetenzzentrums: 2007 Weiterführung im Rahmen der im Dezernat 8 angesiedelten Brückenprojekte. Resultat: Neuausrichtung für veränderte Kooperation in 2008. <u>Ergebnis 07/2008:</u> Verfahren und Prozesse der Zusammenarbeit mit den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau (Ambulanz und Station 44) wurden entwickelt und festgeschrieben. Die Umsetzung des avisierten Kompetenzzentrums wurde durch die zentrale Organisation und Anbindung an die Brückenprojekte unserem unmittelbaren Einfluss entzogen. Aufwand und Ergebnis standen in keinem realisierbaren und akzeptablen Verhältnis. Vorteile für die Organisation HPH-Netz Niederrhein waren nicht mehr gegeben.		
Die entwickelten Verfahren und Prozesse zur Verbesserung der pädagogisch-therapeutischen und psychiatrischen Versorgung von Menschen mit geistiger Behinderung und psychischen Erkrankungen sind allerdings Grundlage der alltäglichen Zusammenarbeit mit den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau. Das Projekt "Kompetenzzentrum" ist beendet.		

Auswertung 07/2008

+	0	-
8	22	5