

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

I. Kundinnen und Kunden

Berücksichtigte strategische Ziele des LVR-HPH-Verbunds: - Entwicklung innovativer und inklusiver Dienstleistungen - Entwicklung des inklusiven Sozialraums und kundenorientierter Unterstützungs- und Dienstleistungsangebote in allen regionalen Geschäftsbereichen - Verlagerung und Differenzierung bestehender nicht kundengerechter Wohnangebote mit dem Ziel der Schaffung inklusiver Lebensbedingungen für Menschen mit Behinderungen in ihren Städten und Gemeinden - Qualitativer und quantitativer Ausbau des Leistungsangebots für Menschen mit geistiger Behinderung und hohem sozialen Integrationsbedarf; - Professionalisierung von Pflegeleistungen: Pflegedienstleistungen werden als Hilfen aus einer Hand angeboten - Weitere Entwicklung und Ausdifferenzierung der Angebote der Tagesstrukturierenden Beschäftigung für unterschiedliche Kundengruppen - Der LVR-HPH-Verbund ist Vorreiter und Vorbild in NRW für die Umsetzung und Forderung der UN-Konvention und der Strategie "Ambulant vor Stationär" des LVR.

1	Mitarbeiterversprechen und Kundenorientierung leben	Mitarbeiterleitbild in Kraft setzen und gemeinsam leben
+	<p>Umsetzung unseres Versprechens und unserer Maxime der Kundenorientierung. Maßnahmen: Kundenbedarf , Kundenvorstellungen und Wünsche werden erfüllt, Beschwerden werden umgehend kundenorientiert bearbeitet.</p> <p>Messgrößen: Zahl der fristgemäß und zur Kundenzufriedenheit bearbeiteten Beschwerden, Anzahl der Kundenanfragen, Anzahl der Kündigungen aufgrund von Kundenunzufriedenheit. Zielwert: Keine Kündigungen aufgrund von Kundenunzufriedenheit, Steigerung der Zahl der Neukunden im Vergleich zum Vorjahr.</p>	<p>Ziel: Das vor dem Hintergrund unseres Leitbilds und unseres Führungsleitbilds gemeinsam entwickelte kundenorientierte Mitarbeiterleitbild ist in Kraft gesetzt, Grundlage unseres Qualitätsmanagements und wird von uns gemeinsam gelebt.</p> <p>Maßnahmen: Feierliche Einführung und in Kraftsetzung unseres Mitarbeiterleitbilds, die Umsetzung des Mitarbeiterleitbilds wird in jedem Teamgespräch thematisiert , protokolliert und auditiert, Kundenbedarf , Kundenvorstellungen und Wünsche werden erfüllt, Beschwerden werden umgehend kundenorientiert bearbeitet.</p> <p>Messgrößen: Zahl der Abweichungen, Prozentsatz der zur Kundenzufriedenheit erledigten Beschwerden, Anzahl der Kündigungen aufgrund von Unzufriedenheit der Kunden. Zielwert: Kundenzufriedenheit (Kundenbefragung 2013), Steigerung der Anzahl der Kundinnen und Kunden.</p>

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

2 Weitere Verlagerung von stationären Wohnangeboten unter den Gesichtspunkten Dezentralisierung, Regionalisierung und Inklusion: Schaffung von 100 Ersatzplätzen für Wohn-, Assistenz- und Betreuungsangebote, endgültige Auslagerung der Restwohnplätze im Kerngelände und Verlagerung inadäquater weiterer stationärer Wohnplätze aus dem Nordkreis Kleve

+ **Maßnahmen:** weitergehende Fertigstellung der Projekte in DU-Huckingen und DU-Mattlerbusch, Überarbeitung der bestehenden Strukturplanung aller Wohnangebote. **Messgrößen:** Baufortschritt, überarbeitete Strukturplanung. **Zielwert:** Umzüge nach Duisburg sind in 2011 inklusive der Teambildung vorbereitet, Umzüge sind in 2012 erfolgt, weitere konkrete Ersatzplanungen für aufzugebende Wohnhäuser im Nordkreis Kleve sind realisiert.

Ziel: Die behindertenpolitische Vorgabe (02/2002) der Verlagerung der stationären Wohnangebote aus dem Kerngelände ist erfüllt. **Maßnahmen:** Einzug in die Wohnhäuser in Duisburg-Huckingen und im Duisburger Mattlerbusch, angepasste Wohn-, Assistenz- und Begleitungskonzepte, Teambildung und kundenorientierte Dienstleistungserbringung. **Messgrößen:** Einzug, Vollbelegung, Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden und der Teams. **Zielwert:** Die Inbetriebnahme der Wohnhäuser ist unter Erfüllung unserer Qualitätsstandards erfolgt.

3 Aufgabe der Wohnhäuser, der HPZ- und Verwaltungsgebäude im Kernbereich in Bedburg-Hau

0 **Maßnahmen:** Aufgabe der Wohnhäuser (20) und (40) im Zusammenhang mit der Verlagerung des HPZ Bedburg-Hau, der Verwaltung und der Räumlichkeiten der Stabsstellen, des ambulanten Pflegedienstes, der Personalvertretung und der Fortbildungsräume nach Kleve bis ca. Ende 2013. Herausnahme der Wohngebäude aus dem Sondervermögen des LVR-HPH-Netz Niederrhein und Rückführung in das allgemeine Grundvermögen des LVR oder der LVR-Klinik Bedburg-Hau **Zielwert:** Das LVR-HPH-Netz Niederrhein nutzt keine Räume mehr im Kerngelände in Bedburg-Hau.

4 Umsetzung der Rahmenzielvereinbarung II (RZV II) mit dem überörtlichen Sozialhilfeträger LVR bis zum 31.12.2011: Umwandlung von weiteren 3,95% der bestehenden stationären Wohnplätze in ambulante Wohnangebote

+ **Maßnahmen:** Weitere inhaltliche und organisatorische, kundenorientierte Positionierung und Abwicklung entsprechend der Detailplanung für das LVR-HPH-Netz Niederrhein zur Umsetzung der RZV II in den davon betroffenen Regionen und Wohnverbänden: Umwandlung von je acht Wohnplätzen in den Wohnbereichen Patersdeich und Buchenweg, je zwei weitere Wohnplätze im Florianweg und der Gocher Str. und sechs in der Weezerstr.. 195a. **Messgrößen:** GBO-Zahlen 12/2011 **Zielwert:** RZV II ist erreicht.

	Ziele 2011	Ziele 2012	Ziele 2013
5	Regionaler Ausbau des Ambulant Betreuten Wohnens		
+	<p>Ausbau des Ambulant Betreuten Wohnens durch die Gewinnung von 22 Neukunden/innen: Reg. II: 3 (2), Reg. III: 1 (4), Reg. IV: 8 (4), Reg. V: 6 (4), Reg. VI: 2 (3), Reg. VII: 1 (2), Reg. VIII: 1 (3). Maßnahmen: Schaffung von Wohnraum, verbesserte Kundenakquise, Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung. Messgrößen: GBO-Zahlen 2011 Zielwert: mindestens 22 Neukunden im Bewo. (22 sind bis 31.12.2011 erreicht.)</p>	<p>Ausbau des "Ambulant Betreuten Wohnens" durch 25 Neukunden/innen: Reg. II: 3, Reg. IV: 8, Reg. V: 6, Reg. VI: 3, Reg. VII (=2012 Reg. 3): 2, Reg. VIII (=2012 Reg. I): 3. Maßnahmen: Schaffung von Wohnraum, verbesserte Kundenakquise, Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung. Messgrößen: GBO-Zahlen 2011 Zielwert: mindestens 25 Neukunden im Bewo.</p>	
	<p>Maßnahmen: Schaffung von Wohnapartments und Apartmenthäusern für Ambulant Betreutes Wohnen an den Standorten Kleve, Goch, Emmerich, Rees, Wesel, Straelen, Geldern, Kamp-Lintfort, und Duisburg. Messgrößen: Verhandlungsergebnisse, konkrete Planungen und Realisierung. Zielwert: An mindestens zwei Standorten sind neue Wohnangebote realisiert.</p>		
+	<p>Realisierte Ziele: WG Alte Bahn in Bedburg-Hau, WG Kirchstraße in Goch-Pfalzdorf</p>		
0	<p>Maßnahmen: Konzept zur Kundengewinnung im Bereich "Ambulant Betreutes Wohnen" und "Tagesstrukturierende Beschäftigung", Konzept und Prozess sind im QMS integriert. Messgrößen: Auditergebnisse. Zielwert: Die geplante Zahl von Neukunden ist erreicht oder übertroffen.</p>		
6	Einführung und Ausbau des stationären Dienstleistungsprodukts BeWo-Training		
+	<p>Einführung und Ausbau des stationären Dienstleistungsprodukts BeWo-Training. Maßnahmen: Einrichtung von Trainingsbereichen, spezifische Konzeptionen, Einbindung des Verfahrens ins QMS, Überprüfung in Audits. Messgrößen: Eingerichtete Trainingsbereiche, Anzahl der Kunden im BeWo-Training, Auditergebnisse. Zielwert: An mindestens drei Standorten ist BeWo-Training realisiert.</p>	<p>Ziel: Ausbau und Qualifizierung der Dienstleistung BeWo-Training u. a. auch für Kundinnen und Kunden, die bisher in der eigenen Wohnung überfordert sind und ins Stationäre Wohnen zurückkehren müssen. Maßnahmen: Bewo-Trainingsprojekt Hevelingstraße u. auch für Rückkehrerinnen und Rückkehrer. Konzeptüberarbeitung, Qualifizierungsmaßnahmen. Messgrößen: Anzahl der Kunden im BeWo-Training, Auditergebnisse. Zielwert: Bewo-Trainingsbereich Hevelingstraße ist in Betrieb genommen</p>	

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

7	Professionalisierung der Hilfen für Menschen mit hohem Hilfebedarf
+	<p>Maßnahmen: Freiwerdende stationäre Plätze werden vornehmlich Menschen mit hohem Hilfebedarf angeboten. Verbunden mit dem Wunsch, in einer Wohnung oder einer ambulant betreuten WG leben zu dürfen, können Hilfesuchende ausnahmsweise auch vorübergehend in den Bereich stationäres Wohnen aufgenommen werden. Messgrößen: Regionale GBO-Leistungsabrechnungen III.Quartal/2012. Zielwert: Die Anzahl der Kundinnen und Kunden mit LT 10/2, 10/3, 12/2, 12/3 und 14 im Bereich des stationären Wohnens ist höher als 2011.</p>
+	<p>Die spezifischen regionalen Angebote für Menschen mit hohem Hilfebedarf sind vor dem Hintergrund einer pädagogisch-therapeutischen und sozialpolitisch fundierten Dienstleistungskonzeption, entsprechend dem im QMH zu hinterlegenden Leitfaden zu erbringen. Maßnahmen: Festlegung der Wohnbereiche und Wohnungen zur Betreuung von Menschen mit geistiger Behinderung und herausforderndem Verhalten (hohem Hilfebedarf) in allen dafür vorgesehenen Wohnverbänden (WV): , Region II: Heistersweg, Region III(=2012 RegVI): WV Uedem, Bewo-Haus in der Alten Bahn, Reg. IV(2012 Reg I): Haus Duisburger Str. in DU-Homberg, Reg.V.: WV Kamp-Lintfort, Reg. VI: WV Gerd-Horselingstr., Reg. VII: WV Nierenbergerstr./Pionierstr., Reg. VIII: WV Querallee /Peiterstr., Auswahl und Zusammenstellung der jeweiligen Teams, Ausarbeitung einer schriftliche Konzeption, ggf. Durchführung notwendiger Umzüge, Hinterlegung des Verfahrens und der Konzeptionen im QMH, Überprüfungen und Korrektur durch Audits, Entwicklung von Qualifizierungsangeboten, bedarfsentsprechende Qualifizierung der MuM. Messgrößen: Auditergebnisse. Zielwert: An mindestens drei Standorten ist ein spezifisches, von den gBet anerkanntes Angebot realisiert.</p>

8	Verbundziel I: Weiterentwicklung und Qualifizierung der Angebote für Menschen mit geistiger Behinderung und hohem sozialen Integrationsbedarf
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ziel: Die bestehenden Unterstützungskonzepte für Menschen mit geistiger Behinderung und hohem sozialen Integrationsbedarf sind weiterentwickelt und -qualifiziert.

Maßnahmen: Auswertung der Ergebnisse der Fachtagung , Auswertung der Ergebnisse bestehender einschlägiger Dienstleistungspraxis, Einbeziehung dieser Ergebnisse in die Konzeptentwicklung und -anpassung, Teamtag mit RL und weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Weiterbildungsplanung und Qualifizierung auf Grundlage des bisher entwickelten Curriculums.**Messgröße:** Aktualisierte oder neue Unterstützungskonzepte, Qualifizierungsplanung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, durchgeführte Qualifizierung. **Zielwert (Sollgröße):** 31.12.2012.

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

9	Professionalisierung der Hilfen für Menschen mit Autismus
---	------------------------------------------------------------------

0

Konzeptentwicklung zur Betreuung von Menschen mit autistischer Symptomatik im Rahmen eines laufenden Projektes in der Region IV in den Regionen V und VI. **Maßnahmen:** Qualifizierung von Teilteams und Multiplikatoren, Erarbeitung eines wissenschaftlich fundierten schriftlichen Konzepts. **Messgrößen:** Auditergebnisse, Zahl der Aufnahmen, Nachweis novellierter Konzepte, Qualifizierungsnachweis. **Zielwert:** Mehr Kundinnen und Kunden mit Autismus im Vergleich zum Vorjahr werden unter spezifischen, professionellen Rahmenbedingungen unterstützt und begleitet,

10

0

Testung und lokale Einführung von intelligenten technischen Systemen mit dem Ziel, individuelle geschlossene Unterbringung auch in möglichst normaler Wohnumgebung und mit finanzierbarem Personaleinsatz realisieren zu können. **Maßnahmen:** Entwicklung von Anforderungsprofilen, Testen von marktfähigen Systemen, Entwicklung von praxistauglichen Systemen. **Messgrößen:** Auswertungen von Systemtests. **Zielwert:** Ende 2012 sind praxistaugliche, leistungsfähige elektronische Überwachungssystem im Einsatz.

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

11	Einführung der ambulanten Pflege: Kundenfreundliche Hilfen aus einer Hand	<u>Verbundziel II:</u> Etablierung des ambulanten Pflegedienstes
----	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

+	<p>Ziel: Im Rahmen des weiteren Ausbaus des Angebots des Ambulant Betreuten Wohnens, der Professionalisierung und der Bündelung ambulanter Hilfen: Einführung des Angebots der Ambulanten Pflege im Kreis Kleve, im Kreis Wesel und in Duisburg. Maßnahmen: Einstellung qualifizierter PDL als Leitung eines ambulanten Pflegedienstes, Einstellung einer qualifizierten Vertretung, Veränderung der Organisationsstruktur und Bildung von Teams für stationäre und ambulante Leistungen aus einer Hand. Messgrößen: Eingestellte Führungskräfte, qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, erforderliche Organisationsstrukturen. Zielwert: Ambulante Pflegeleistungen nach SGB V und SGB XI werden abgerechnet, Verfahren ist ins QMS eingebunden.</p>	<p>Maßnahmen: Einbeziehung der Wohnverbände Kleve Oberstadt, in Bedburg-Bau und im Südkreis Kleve, Zusammenstellung von Team in Kooperation mit den zuständigen Team- und Regionalleitungen, die abrechenbare ambulante Leistungen aus einer Hand erbringen, Konzipierung von Pflegerouten, Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, verbindliche Vorbereitung der Zertifizierung nach der DIN ISO 9001:2008 und der Begutachtung durch den MdK. Messgröße: Unsere Kundinnen und Kunden im Bereich des Ambulant Betreuten Wohnens im Kreis Kleve erhalten abrechenbare ambulante Pflegeleistungen durch unseren internen ambulanten Pflegedienst entsprechend den vorgegebenen QM-Standards, GBO-Zahlen III/2012, Zertifizierung nach der DIN ISO 2001:2008, positives Prüfergebnis durch den MdK. Zielwert (Sollgröße): 31.12.2012.</p>
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12	Professionalisierung von Pflegeleistungen im stationären Bereich
----	-------------------------------------------------------------------------

+	<p>Ziel: In Zusammenarbeit mit der Stabsstelle für Pflegedienstleistungen, Anpassung und Umsetzung der bestehenden Pflegekonzepte für den stationären Bereich an gesetzliche Anforderungen und Markterfordernisse. Maßnahmen: Vereinbarung von QM-Pflegestandards, Verankerung im stationären Pflegekonzept im QMS, Schulungen der vereinbarten Pflegestandards durch Stabsstelle stationäre Pflege, Audits, gesetzlichen Anforderungen genügende Dokumentation, Systematische Schulungen der Teams und Multiplikatoren in Grund- und Behandlungspflege, Kompetenztransfer an andere Regionen/Wohnverbände, Erarbeitung klarer und verbindlicher Kommunikationsstrukturen und Zuständigkeiten. Messgrößen: QM-Dokumente, Auditergebnisse, Ergebnisse von Pflegevisiten, Bewertungen der Überwachungsbehörden, Bewertungen durch die Steuergruppe. Zielgrößen: Weniger Pflegefehler als im Vorjahr, mehr geschulte und pflegekompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, kein Mängelnachweis durch die Überwachungsbehörden, verbesserte ziel- und kundenorientierte Zusammenarbeit. Zielwert (Sollgröße): 31.12.2012.</p>
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13	Neukonzipierung der Tagesstrukturierenden Angebote der HPZ
----	-------------------------------------------------------------------

0	<p>Ziel: Durch die Inbetriebnahme des HPZ's in Du-Hamborn am Mattlerbusch, ggf. in Kooperation mit freien Trägern, kann verbindlich und finanzierbar Tagesstrukturierende Beschäftigung angeboten werden. Die bestehende HPZ-Angebote sind attraktiver als bisher und werden von unseren Kundinnen und Kunden gerne angenommen. Maßnahmen: Konzepterstellungen, Angebotsveränderungen, Kooperationsverhandlungen, Zusammenstellung eines Teams, Kundenakquise Messgrößen: Angepasste Dienstleistungsangebote, GBO-Zahlen III/2012. Zielgrößen: Unterschriebene Mietverträge, Kooperationsverträge, Kostenzusagen, Inbetriebnahme des HPZ DU-Nord im Frühjahr 2012, Dienstleistungen werden wie geplant erbracht, höhere Anzahl an Neukundinnen und -kunden.</p>
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

14	Erweiterung der Arbeitsplätze
+	Weitere Vermittlung von Arbeitsmöglichkeiten für Kundinnen und Kunden, die aus dem Nordkreis Kleve nach Duisburg ziehen werden und tragfähige Vorbereitung von Arbeitsplatzwechseln in die Duisburger Werkstatt. Maßnahmen: Anbahnung des jeweils anstehenden Arbeitsplatzwechsels. Messgröße: Kundinnen und Kunden im stationären Bereich mit Arbeit. Zielwert: Kein/e nach DU-Mattlerbusch und DU-Huckingen umgezogene/r Kunde/Kundin hat seinen/ihren Arbeitsplatz verloren.

15	Einsatz einer Projektleitung (Stabsstelle) für ein Zweijahresprojekt zur Weiterentwicklung des Freiwilligenmanagements und des Einsatzes freiwilliger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
0	Ziel: Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören zum Alltag der von uns assistierten und begleiteten Kundinnen und Kunden und bieten diesen mit ihrem kundenorientierten Engagement ein Mehr an Lebensqualität. Maßnahmen: Projektplanung, Konzeptanpassung, Einbindung des Freiwilligenmanagements ins QMS, Entwicklung einer Anerkennungskultur und einer Qualifizierungsplanung. Einbindung, Schulung und Begeisterung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Messgrößen: Auditergebnisse, Qualität und Quantität realisierter Angebote freiwilliger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Anzahl. Zielwert: Projektleitung ist in 2011 eingesetzt, Projektmeilensteine sind realisiert, Projekt ist Ende 2013 erfolgreich abgeschlossen.

16	Realisierung der Sozialraumorientierung in allen Wohn- und Beschäftigungsverbänden aller Regionen, orientiert an den kontinuierlich fortgeschriebenen Entwicklungen und den Ergebnissen unserer Dienstleistungen im ambulant Betreuten Wohnen.
+	Maßnahmen: Kooperationen mit unterstützenden Personen und Organisationen, Konzepteinbindung ins QMS, Kontakte in den Sozialraum mit Konsequenzen, Ergebnisse von öffentlichkeitswirksamen (öw) Veranstaltungen zum Thema "UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen", Gewinnung von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Prozesse werden auditiert. Messgröße: Qualität und Anzahl von öw Veranstaltungen und den Angeboten durch freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Zusammenleben mit der Nachbarschaft. Zielwert: Steigerung Zahl der Angebote durch freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Besucherzahl von öw Veranstaltungen hat sich im Vergleich zum Vorjahr erhöht, Konflikte mit Nachbarn sind ausgeblieben oder konnten geschlichtet werden.

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

II. Finanzen
 Berücksichtigte strategischen Ziele des LVR-HPH-Verbands: - Erzielung einer Umsatzrendite und Reduzierung der durchschnittlichen Fallkosten für den überörtlichen Sozialhilfeträger - Sicherung des Eigenkapitals in der Bilanz und Steigerung der Werthaltigkeit der Liegenschaften - Wirtschaftliche Tragfähigkeit der Wohnverbände bis spätestens 2015 - Kompetenzsteigerung (u. a. durch Personalentwicklung, Kooperation, vgl IV. Personal.

17

Verbundziel III: Erreichung einer Umsatzrendite
Ziel: Die geplante Umsatzrendite ist in 2012 erreicht.
Maßnahmen: Interne Kommunikation und Umsetzung des Businessplanes. **Messgröße:** Umsatzrendite. **Sollgröße:** mindestens 0,25% in 2012.

18

Verbundziel IV: Verlagerung der Verwaltung, des HPZ's Bedburg-Hau, der Schulungsräume, der Büroräume der Stabsstellen, des ambulanten Pflegedienstes und der Personalvertretung aus dem Kerngelände nach Kleve

0

Ziel: Projekte werden vorrangig durch Erwerb realisiert: **Maßnahmen:** Entwicklung eines Anforderungsprofils und eines Raum- und Technikkonzeptes, Erwerb eines Verwaltungsgebäudes, Konzipierung energetischer Maßnahmen, Vorbereitung und Organisation des Umzugs. **Messgröße:** Vertragsabschluss. **Zielwert:** Umzug der Verwaltung ist bis Mitte 2013 erfolgt.

Ziel: Kauf eines Verwaltungs- und HPZ-Gebäudes ist optioniert oder getätigt. **Maßnahmen:** Kontakte zu Maklern, Behörden, Banken etc., Besichtigung von Objekten, Einbeziehung des Dezernates und der Liegenschaften, bei vorhandenem attraktiven Angebot Sicherung einer Kaufoption. **Messgröße:** Kaufoption, Kaufvertrag. **Zielwert (Sollgröße):** 31.12.2012.

19

+

Ersatz von unwirtschaftlichen und nicht mehr Nutzungsgerechten Gebäuden und Rückübertragung aufgebener Liegenschaften. **Maßnahmen:** Überarbeitung der bestehenden Strukturplanung aller Wohn- und HPZ-Immobilien, insbesondere im Nordkreis Kleve (Verweis I.2.), Betreuungskontrakte pro Liegenschaft > 18. **Messgröße:** Überarbeitete Strukturplanung. **Zielwert:** Ein weiteres konkretes Planungsvorhaben steht bis Ende 2011 fest (Vgl. Bewo-WG Treppkesweg, Bewo-Trainings-WG Hevelingstraße, Aufgabe Steveshof).

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

20

Strategien zur Reduzierung von Risiken

+ Ziel: Vor dem Hintergrund der in den kommenden Jahren anstehenden Einnahmeentwicklungen: Systematische Entwicklung umsatzrelevanter Dienstleistungen, Suche nach weiteren Einsparpotentialen unter Ausnutzung von Synergieeffekten und Sicherstellung bestehender Qualitätsstandards, sowie die Ausschöpfung bereits bestehender und die Initiierung neuer Einnahmemöglichkeiten, ebenso die Realisierung unternehmensstrategisch gebotener, zukunftssichernder Investitionen.

Maßnahmen: Einführung von abrechenbaren Pflegeprodukten, Erweiterung der HPZ-Angebote, Gewinnung von BeWo-Neukunden, Stärkung des Kerngeschäfts insbesondere durch Ausweitung der stationären Angebote für Menschen mit hohem und extrem hohem Hilfebedarf, Angebote im Rahmen des persönlichen Budgets (Leistungsnachweise durch die RL); Personalentwicklung: Führungsnachwuchskräfteförderung, Investitionsplanung. Messgrößen: GBO-Berichte, Investitionsplan, Jahresabschluss.

Zielwerte: Entsprechend Planung sind nachweislich Umsatzsteigerungen und Einsparpotential im jeweiligen Planungsjahr realisiert; getätigte Investitionen.

21

+

Mit der Businessplanung ist eine mehrjährige Finanzplanung u. a. zum Aufzeigen und zur Vermeidung der mittelfristigen Risiken eingeführt. Maßnahmen: Einpassung in die GBO. Zielwert: Realisierung in 2011

22

0

Neuorganisation der Bereitschaftsdienste und der Nachtbetreuung

Neuorganisation der Bereitschaftsdienste und der Nachtsorge in allen Regionen, auf der Grundlage eines regionsübergreifenden Konzepts. Maßnahmen: Erstellung eines Konzepts, eines Schulungskonzepts, eines Konzepts zur technischen Unterstützung, Erwirkung der Tolerierung durch alle Überwachungsbehörden. Messgröße: Umsetzungsgrad des Bereitschaftskonzepts bezogen auf alle GBO/Regionen. Zielwert: Ende 2011 ist das neue Bereitschaftssystem eingeführt (U. a. aufgrund der neuen Rahmenbedingungen durch das WTG: Einführung einer Pflegerufbereitschaft für den Kreis Kleve zum 30.09.2011).

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

III. PROZESSE
 Berücksichtigte strategische Ziele des LVR-HPH-Verbunds: - Dezentralisierung der Steuerungs- und Führungsprozesse in vollem Umfang.

23 Entwicklung eines Marketingkonzepts und Einbindung ins QMS
0 Einsatz einer Projektleitung (Stabsstelle) zur Durchführung eines Zweijahresprojektes zur Weiterentwicklung der Themen Marketing und Öffentlichkeitsarbeit in Verbindung mit der Professionalisierung des Freiwilligenmanagements in unserer Organisation. **Maßnahmen:** Projektplanung und Realisierung, Einpassung ins QMS, Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erarbeitung von Schulungskonzepten, Durchführung von Schulungen. **Messgrößen:** Realisierte Meilensteine. **Zielwert:** Projektziele sind bis 04/2013 realisiert.

Umsetzung der Vorgaben des Wohn- und Teilhabegesetzes
+ **Maßnahmen:** Dies beinhaltet die systematische Umsetzung einschlägiger Anforderungen zur verstärkten Kunden- und Dienstleistungsorientierung, Stärkung der Rechte von Kundinnen und Kunden (u. a. Novellierung der Heimordnung, Mahlzeiten- und Freizeitplanung, Arbeit der Bewohnerinnen- und Bewohnerbeiräte, Einführung der ans WTG angepassten Heimverträge). **Messgröße:** Mängelnachweis durch Überwachungsbehörde. **Zielwert:** In der Gesamtorganisation sind die Vorgaben des Rahmenprüfkatalogs zum WTG umgesetzt; sobald eine Personaldurchführungsverordnung zum WTG vorliegt, ist diese spätestens zum entsprechenden Jahresende umgesetzt (Vgl. Einführung Pflegerufbereitschaft, Erstellung eines Anleitungs- und Delegationskonzeptes und Einrichtung einer Stabsstelle für kundenorientiertes Hauswirtschaftsmanagement).

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013
<p>Weiterentwicklung und Anpassung der Konzeptionen der Regionen, der Wohnverbände und der HPZ (als Handlungslinien und Orientierung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und umfangreiche, fundierte Information für unsere Kundinnen und Kunden)</p>		
<p>+ Ausrichtung der Konzeptionen aller Regionen, der Wohnverbände und der HPZ unter Berücksichtigung der Vorgaben des WTG, des Wohn- und Beschäftigungsverbundmodells, der Vorgaben zum Ambulant Betreuten Wohnen, unserer Kooperationen und der Angebotsvernetzung vor Ort. Standardisierte inhaltliche und wirtschaftliche Kennzahlen als Teil der Geschäftsbereichsorganisation und eines standardisierten Berichtswesen sind ebenso zu berücksichtigen. Maßnahmen: Anpassung bestehender Konzeptionen, Standards für Konzeptionen und jeweils ein Musterbeispiel sind im QMS zu verankern. Messgrößen: Anteil der angepassten Konzeptionen. Zielwert: Bis Ende 2011 sind alle Konzeptionen aktualisiert.</p>		

	Ziele	Ziele	Ziele
	2011	2012	2013
24	Optimierung des Informationsmanagements	Verbundziel V: Weitere Module der Kundensoftware Vivendi, u. a. auch für Abrechnungsleistungen sind erfolgreich eingeführt.	
0	<p>Ziel: Die ersten Module der Software Vivendi sind erfolgreich eingeführt. Maßnahmen: Weiterer Roll-Out der Software Vivendi, Anpassung und Anwendung in allen Wohn- und Beschäftigungsbereichen, Einrichtung einer SAP-Schnittstelle zur Leistungsabrechnung, Einbeziehung aller notwendigen Verwaltungsleistungen, Schulungen und Nachschulungen aller zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Messgröße: Anteil der geschulten und für die Anforderungen der Praxis gut gerüsteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Anteil der erfolgreich mit Vivendi arbeitenden Organisationseinheiten. Zielwert: Alle avisierten Maßnahmen sind bis Ende 2011 erfolgreich umgesetzt.</p>	<p>Ziel: Eine SAP-Schnittstelle zu FI ist eingerichtet, weitere Softwaremodule von Vivendi sind eingeführt. Maßnahmen: Einrichtung der SAP-Schnittstelle durch InfoKom (Beauftragung und Begleitung von InfoKom), Umsetzung der Projekt- und Schulungsplanung. Messgröße: Eingerichtete Schnittstelle, aktualisiertes Projekt, Roll-out und Schulungsplanung, Schulungen. Zielwert (Sollgröße): Schnittstelle ist bis 30.06.2012 eingerichtet, Roll-out, Aktualisierung und Schulungen sind bis 31.12.2012 realisiert.</p>	

25

<p>Verbundziel VI: Zukunfts- und leistungsfähige Organisationsstrukturen im LVR-HPH-Verbund und im LVR-HPH-Netz Niederrhein</p>
<p>Ziel: Die Organisations- und Personalstruktur des LVR-HPH-Netz Niederrhein ist auf Zukunftsfähigkeit und Leistungsfähigkeit geprüft. Maßnahmen: Ist-Beschreibung und Analyse, Entwicklung des Soll-Konzepts, Umsetzungsplanung, erste Umsetzungsschritte. Messgröße: Ist-Beschreibung und Analyse, Soll-Beschreibung, Empfehlung und Maßnahmenplanung. Zielwert (Sollgröße): 31.12.2012.</p>

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

IV. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 Berücksichtigte strategische Ziele des LVR-HPH-Verbunds: - Umsetzung der neuen Struktur der Personalleitung: Personalmanagement, Personalentwicklung, Personaladministration

26 +	Vorbereitung einer Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung	<u>Verbundziel VII:</u> Durchführung einer Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter- befragung
		<p><u>Ziel:</u> Die geplante Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung ist durchgeführt, die Ergebnisse sind ausgewertet und eine Umsetzungsplanung liegt vor.</p> <p><u>Maßnahmen:</u> interne Durchführungsplanung, Durchführung der Befragung, Ergebnisauswertung, Bekanntgabe der Ergebnisse, Umsetzungsplanung unter Einbeziehung der Personalvertretung und erste Realisierung der Entwicklungs- und Verbesserungspotentiale. <u>Messgröße:</u> Befragungsergebnisse, Auswertungsergebnisse, Umsetzungsplanung. <u>Ziel (Sollgröße):</u> Durchführung im Frühjahr 2012 (31.03. - 31.05.2012).</p>

27 -	Personalmanagement	<u>Verbundziel VIII:</u> Das Personalmanagement des LVR-HPH-Netz Niederrhein ist zukunftsfähig und leistungsfähiger
	<p>Vor dem Hintergrund des Heidelberger Prozess Modells, Durchführung des Projektes Personalmanagement bis Ende 2012, mit dem Ziel, ein modernes, effizientes und effektives, kostengünstiges Personalmanagementsystem wirksam werden zu lassen. <u>Maßnahmen:</u> Projektplanung, Einbindung aller Prozesse des Personalwesens in das QMS. <u>Messgrößen:</u> Fristgerecht realisierte Projektmeilensteine. <u>Zielwert:</u> Bis Ende 2012 sind die Projektziele realisiert.</p>	<p><u>Ziel:</u> Die Stabsstelle Personalmanagement ist besetzt, weitere Ergebnisse aus dem Personal Process Assessment (PPA) sind umgesetzt, das Personalmanagementprojekt ist erfolgreich gestartet. <u>Maßnahmen:</u> Einrichtung einer Stabsstelle Leitung Personalmanagement, erneute Durchführung eines Personalauswahlverfahrens, Einstellung und Einarbeitung, Erarbeitung von Personalprozessen, Erarbeitung von QM-Dokumenten, Durchführung von Schulungen. Dies soll mit der Durchführung des Projektes "Personalmanagement" unter Nutzung der Analyse- und Arbeitsergebnisse aus dem PPA realisiert werden. <u>Messgrößen:</u> Einstellung, Einarbeitung, eingeführte Personalprozesse und QM-Dokumente, durchgeführte einschlägige Schulungen. <u>Zielwert (Sollgröße):</u> 31.12.2012 und für Projektabschluss und -bewertung 31.12.2013.</p>

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

Durchführung eines PersonalProcessAssessment (PPA) in Begleitung der DQS

0 Einführung von Feedback-Schleifen zur kontinuierlichen Leistungsbewertung und Leistungsförderung; Neuausrichtung der Einstellungspolitik und Differenzierung des Personaleinsatzes im Assistenz- und Betreuungsbereich, vor dem Hintergrund veränderter Rahmenbedingungen, gesetzlicher Vorgaben (WTG, SGB XII, XI, V u.a.), und betriebswirtschaftlicher Gesichtspunkte: Dienstleistungen mit absoluter Kundenorientierung, Novellierung des Einstellungsverfahrens, weitere Dezentralisierung der Personalverantwortung und entsprechend der Ergebnisse des PPA weitere Professionalisierung des Personalmanagements. Es erfolgt die Einbindung dieser und weiterer Personalthemen, wie z. B. Gesundheitsmanagement und BEM, in das Projekt Personalmanagement (vgl. IV.20. Ziel 24).

28
0 Einführung des Systems des betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM)/Gesundheitsmanagement

29 Personalentwicklung - Mitarbeiterqualifizierung

+ Streng an der strategischen Planung ausgerichtete Personalentwicklung und Mitarbeiterqualifizierung mit den nachfolgend gewichtet aufgelisteten Qualifizierungsschwerpunkten: Systematische Führungsqualifizierung und Coaching für alle Führungskräfte, ihre Vertretungen und potentielle Führungsnachwuchskräfte (1), systematische, aufgabenbezogene Qualifizierung aller mit Pflegeaufgaben betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2), systematische Weiter- und Fortbildungen in den Bereichen Dienstleistungen für Menschen mit überwiegend herausforderndem Verhalten (3), Dienstleistungen für Menschen mit Autismus (4), Tagesstrukturierende Beschäftigung, Bildung und Freizeitgestaltung (5), kundenorientierte Dienstleistungen und Servicemanagement (6), gesetzliche und rechtliche Grundlagen (7), systematische IHP- und FTBD-Schulung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Assistenz- und Betreuungsdienst (8), weitere Einführung und Schulung einzelner Module der Kundensoftware "Vivendi" (9), Schulung der "internen" Auditorinnen und Auditoren zur Durchführung von Selbstaudits (10), Weiterbildung der Praxisanleiterinnen und -anleiter im Bereich Leistungen der Eingliederungshilfe und Pflegeleistungen (11).

Maßnahmen: Entwicklung, Organisation, Durchführung und Evaluation von Fortbildungen, Weiterbildungen und Qualifizierungsprogrammen, **Messgröße:** Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je Qualifizierungsthema. **Zielwert:** Ende 2014 sind alle dafür vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend der bestehenden Qualifizierungsplanung qualifiziert.

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

V. Kommunen und Sozialraum

30	Entwicklung eines Marketingkonzepts und Einbindung ins QMS
0	<p>Ziel: Zweijahresprojektes zur effektiven, kundenorientierten Weiterentwicklung der Themen Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, in Verbindung mit der Professionalisierung des Freiwilligenmanagements in unserer Organisation und den Bestrebungen um inklusive Lebensbedingungen für Menschen mit geistiger Behinderung in unserer Gesellschaft (Vgl. Ziele Nr. 15 u. 16) Maßnahmen: Projektantrag, Projektstrukturplanung, Information und Einbeziehung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Regionalisierungsschritte werden konzipiert. Messgrößen: Realisierte Meilensteine. Zielwert: Projekt ist am 31.12.2012 erfolgreich abgeschlossen.</p>

31	Öffentlichkeitsarbeit (50%)
0	<p>Ziel: Attraktive und aussagefähige Werbematerialien sind erarbeitet. Öffentlichkeitsarbeit ist weiterentwickelt und effektiv wirksam. Maßnahmen: Kooperation mit Werbeagenturen, Konzept- und Layoutausarbeitung, Druck, Verteilung und Einbeziehung und Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Messgröße: Standardisierte Konzeptionen, Broschüren für die einzelnen Gebietskörperschaften, Wohn- und Beschäftigungsverbundflyer, Verwaltungsflyer, Namens- und Adresskarten für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, permanent aktualisierte Internetpräsentation unserer Organisation: insbesondere der aktuellen Auftritte der Regionen und die Vorstellung unserer Dienstleistungen, Medienpräsenz: Durchschnittlich zwei Veröffentlichungen pro WV/WBV und zwei pro Region (Fachartikel) pro Jahr, Praxisrelevantes QM-Verfahren und Audits. Zielwert: 31.12.2012.</p>

32	Verbundziel IX: Das Konzept der inklusiven Sozialraumorientierung wird in neuen Wohnverbänden umgesetzt
	<p>Ziel: Im Duisburger LVR-Wohnverbund Mattlerbusch wird das innovative, inklusive Konzept des gemeinsamen Wohnquartiers umgesetzt. Maßnahmen: Information aller Beteiligten, Organisation von Info- und Austauschforen, Konzepterstellung, Erstellung von QM-Dokumenten, Konzeptionserprobung, Auswertung der ersten Erfahrungen. Messgröße: Konzeption, QM-Dokumente, Abstimmungsergebnisse mit allen Kundinnen und Kunden, der Anwohner- und Nachbarschaft, Abstimmungsergebnis unter den Dienstleistern vor Ort. Zielwert (Sollgröße): 31.12.2012.</p>

Ziele	Ziele	Ziele
2011	2012	2013

VI. Akzeptanz beim Eigentümer
 Berücksichtigte strategische Ziele des LVR-HPH-Verbunds: - Branchenspezifische Lösungen zu branchenspezifischen Konditionen durch den Träger zur Unterstützung der Strategiekomponenten zum Vorteil der Kundinnen und Kunden

33	Entwicklung und Einführung eines Angebots zum Persönlichen Budget
0	In Kooperation mit dem MPD des Dezernates 7, Konzeptentwicklung für die Nutzung des Persönlichen Budgets im stationären Kontext: Realisierung in Federführung der RL der Region 7 <u>Nachweis:</u> Konzeption und Handreichung für MA vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und Möglichkeiten, Einbindung von Konzeption und Prozessen ins QMS

Legende:

+	Ziel wurde im Planungszeitraum erreicht!
0	Maßnahmen zur Zielerreichung wurden erfolgreich eingeleitet, Ziel konnte jedoch im Planungszeitraum noch nicht erreicht werden!
-	Ziel konnte im Planungszeitraum nicht erreicht werden!
X	Ziele werden vorläufig oder endgültig aus der Planung genommen
Alle Bewertungen beziehen sich auf die für das Jahr 2010 geplanten Ziele	

Auswertung 11/2011			
+	0	-	X
19	15	1	0

Alle kunden- und regionsbezogenen Ziele sind von den Regionalleitungen in ihre regionalen Zielplanungen zu übernehmen, ggf. den jeweiligen Bedingungen anzupassen oder auf den zur Realisierung des einzelnen Ziels notwendigen individuellen Beitrag zu spezifizieren. Alle Ziele, die Verwaltungsleistungen beinhalten oder betreffen, sind von den Abteilungsleitungen der Verwaltung in ihren Zielplanungen entsprechend zu berücksichtigen.