

infoDISG

Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG)

Qualitätssicherung im Heim dient dem Wohlergehen der Menschen



In sozialen Einrichtungen leben Menschen, die Förderung und Betreuung brauchen: Kinder und Jugendliche, Menschen mit Behinderungen, Pflegebedürftige. Sie haben diese Lebensform meist nicht freiwillig gewählt. Erst recht muss das Wohlergehen der anvertrauten Menschen gewährleistet werden. Dazu dient auch die Qualitätssicherung der Aufsichtsbehörde.

In Berichten von früheren Verding- und Heimkindern liest man immer wieder, es habe nie jemand richtig hingeschaut, wie es ihnen in der fremden Familie

oder im Heim wirklich gegangen sei. Bei Besuchen von Aufsichtsbehörden seien die Kinder in Sonntagskleidern vorgeführt worden, aber sie hätten nie oder nur unter Aufsicht mit den Besuchern sprechen dürfen.

Warum wollte niemand genau hinschauen? War nicht die mangelhafte Aufsicht mitschuldig an den aus heutiger Sicht an manchen Orten himmel-schreienden Missständen, unter denen Heim- und Verdingkinder litten? Und daraus abgeleitet die viel wichtigere Frage: Ist mit der heutigen Aufsicht gewährleistet,

Soziale Einrichtungen und Aufsichtsbehörden
Dialog auf Augenhöhe 4

Sich und sein Umfeld systematisch weiterentwickeln
Die Rodtegg: QMS fördert Innovation 6

Alterswohnheim Chrüz matt Hitzkirch
Lebensqualität bis zuletzt 7

deltaHuus Büron – Betriebsabläufe dokumentieren
Qualitätssicherung wird zum «GPS» 8

Qualitätssicherung im pädagogischen Kontext
Damit sich Kinder gut entwickeln können 9

Qualitätsentwicklung in der Stiftung Villa Erica
Mehr Platz fürs Gestalten 10

Verabschiedung zweier langjähriger Mitarbeiter
Personelles 11

Veranstaltungen, Nachrichten 12

Qualitätssicherung im Heim dient dem Wohlergehen der Menschen

(Fortsetzung)

dass die Betreuung und Pflege in den sozialen Einrichtungen so ist, dass wir auch in 50 Jahren einer Beurteilung standhalten werden?

Diese Frage beschäftigt uns bei der Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) besonders, da wir verantwortlich sind für die Aufsicht über die sozialen Einrichtungen. Dieses Heft zeigt auf, was die Institutionen selber und die Aufsichtsbehörden tun, damit die Frage einst mit Ja beantwortet wird.

8000 Menschen leben in sozialen Einrichtungen

Im Kanton Luzern leben 9000 Personen in einem Kollektivhaushalt. Abgesehen von Studierenden, die mit Kollegen und Kolle-

betagte. Sie alle brauchen spezielle Betreuung und Pflege.

Oft ist ein Heimeintritt nicht freiwillig gewählt. Ein Kind oder Jugendliche/r wird in ein Heim eingewiesen, wenn die Eltern mit der Erziehung überfordert sind; in der Regel werden solche Kinder auch in der Schule untragbar. Der häufigere Fall: Wenn bei Kindern, Erwachsenen oder betagten Menschen Behinderungen oder Krankheiten so schwer werden, dass die Betreuung zu Hause für die Angehörigen nicht mehr machbar ist, wird ein Heimeintritt unumgänglich.

Geschlossene Lebensgemeinschaften

Soziale Einrichtungen sind geschlossene Lebensgemeinschaften, die einer besonderen Aufmerksamkeit von aussen bedürfen. Wer in einem Heim wohnt, lebt gezwungenermassen dort und muss sich bestimmten Regeln unterziehen, damit das Zusammenleben funktioniert. Die Menschen können den Alltag nicht mehr frei und selbständig gestalten, ihre Betreuungs- und Pflegepersonen nicht auswählen. Ob ihnen der Betreuer oder die Pflegefachfrau sympathisch ist oder nicht, sie sind auf sie angewiesen.

Trotzdem darf die Bewohnerin, der Bewohner den Anspruch haben, dass die Lebensqualität in der sozialen Einrichtung derjenigen in einem Privathaushalt vergleichbar ist. Die notwendigen Einschränkungen sollen durch professionelle Pflege und Betreuung aufgewogen werden. Auch die Angehörigen dürfen dies erwarten. Der Kanton unterstützt diesen Anspruch.

Qualitätssicherung: Viel mehr als Aufsicht

Hier setzt die Qualitätssicherung ein, verstanden als ein Gesamtsystem, in dem die Aufsicht nur eine Teilfunktion ist. Eine erste Massnahme besteht darin, dass soziale Einrichtungen, die Kinder, Jugendliche, Behinderte oder Betagte betreuen, eine

ginnen in einer Wohngemeinschaft leben, oder Leuten, die freiwillig in Pensionen oder in religiösen Gemeinschaften wohnen, werden 8000 Personen in sozialen Einrichtungen betreut. Es sind dies Kinder, Jugendliche, Menschen mit einer Behinderung oder



Betriebsbewilligung brauchen. Institutionen, die Beiträge aufgrund des Gesetzes über soziale Einrichtungen SEG beanspruchen, müssen zusätzliche Kriterien erfüllen. Die Alters- und Pflegeheime, die mit den Krankenkassen abrechnen, brauchen ferner eine Anerkennung des Regierungsrates, um auf die Pflegeheimliste aufgenommen zu werden.

Um sicherzustellen, dass in der Folge ein Betrieb professionell arbeitet und die Betreuung und Pflege in einer guten Qualität gewährleistet, braucht es mehr als Aufsicht. Es genügt nicht, zu belegen, dass die Zimmer genügend gross, geheizt und geputzt sind und die Bewohner/-innen genügend zu essen bekommen. Heute steht das Wohlergehen der anvertrauten Menschen im Mittelpunkt.

Qualitätssicherung ist nicht eines Tages abgeschlossen, sondern wird als ständiger Prozess verstanden. Die Verantwortung dafür liegt zu einem guten Teil bei den sozialen Einrichtungen selber. Denn Qualitätssicherung soll nicht ein Diktat von oben, sondern ein ureigenes Anliegen der Institution und deren Mitarbeitenden sein. Die Trägerschaften, in der Regel Vereine oder Stiftungen, tragen ebenfalls Verantwortung für die Bewohner/-innen. Schliesslich hat auch der Kanton als Aufsichtsbehörde seine Aufgaben. Die Aufsicht in den Alters- und Pflegeheimen wird von den Regierungsstatthaltern nach dem gleichen System wahrgenommen, wie das Beispiel auf Seite 7 beschreibt.

Wie dieses System der Qualitätssicherung funktioniert, zeigt der folgende Beitrag. Und ab Seite 6 beschreiben fünf Verantwortliche verschiedener sozialer Einrichtungen, woran sie zurzeit arbeiten. Dabei behandelt jede Einrichtung einen anderen Schwerpunkt. Es entspricht dem Sinn der Qualitätssicherung, dass jeder Betrieb in eigener

Kompetenz und Verantwortung überlegt, wo Verbesserungen nötig sind.

Qualität hat ihren Preis

Kritiker/-innen der heutigen Qualitätssicherung stellen immer wieder die Frage, ob die Qualität nicht zu hoch bzw. ob diese Qualität noch zahlbar sei. Ein Qualitätssicherungssystem garantiert, dass eine Einrichtung nicht erst überprüft wird, wenn etwas passiert ist. Eine ständige Überprüfung der Qualität und regelmässige Verbesserungen zahlen sich nur schon aus diesem Grund aus. Die Frage nach der finanziellen Tragbarkeit stellt sich zudem viel früher, nämlich bevor es um den Eintritt in eine soziale Einrichtung geht. Durch geeignete Massnahmen im ambulanten Bereich könnten manche Eintritte verhindert werden.

Aber es ist nicht zu bestreiten, dass hohe Qualität ihren Preis hat, auch und gerade im Gesundheits- und Sozialwesen. Man darf es uns nicht zum Vorwurf machen, wenn wir uns für ein menschenwürdiges Dasein von schwierigen, kranken und behinderten Menschen in den verschiedensten Alters- und Lebenssituationen einsetzen.

Irmgard Dürmüller Kohler, Leiterin Dienststelle Soziales und Gesellschaft DISG



Soziale Einrichtungen und Aufsichtsbehörden

Dialog auf Augenhöhe

Die gesetzlich anerkannten sozialen Einrichtungen und Pflegeheime werden durch den Kanton Luzern beaufsichtigt. Pflege und Betreuung in diesen Institutionen unterstehen einem dauernden Entwicklungsprozess. Die Verantwortlichen und Mitarbeitenden der Heime investieren viel Zeit und Ressourcen in die Sicherung und Verbesserung der Qualität.

In sozialpädagogischen Einrichtungen, in Institutionen für Menschen mit Behinderungen oder in Pflegeheimen werden Menschen betreut, die je nach Alter oder Behinderung auf Förderung, Betreuung, Pflege und Beschäftigung angewiesen sind. Das Wohlergehen der Betreuten zu gewährleisten steht im Zentrum der verantwortungsvollen Arbeit von Trägerschaften (Stiftungsräte und Vorstände), Leitenden und Angestellten dieser Institutionen. Eine hohe Qualität setzt eine entsprechende Finanzierung und den gezielten Einsatz dieser Mittel zu Gunsten der Betreuten voraus.

Soziale Einrichtungen richten sich nach angebotsspezifischen Standards von Verbänden (z.B. CURAVIVA oder Integras). Zudem müssen sie vielfältige gesetzliche Vorgaben erfüllen; im Kanton Luzern jene gemäss Gesetz über soziale Einrichtungen (SEG) oder Sozialhilfegesetz (SHG). Die Einhaltung dieser Standards und Vorgaben wird von spezialisierten Auditfirmen oder vom Kanton überprüft. Die Anerkennungsbedingungen und die Überprüfung sind breit ausgerichtet und betreffen Themen von Personal, Pflege und Betreuung über Sicherheit bis zur Infrastruktur (Bau und Einrichtungen).

Aufsicht über die SEG-Einrichtungen

Im Auftrag der Kommission für soziale Einrichtungen (KOSEG) hat die Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) – in enger Zusammenarbeit mit der Interessengemeinschaft Trägerschaften und der Heimkonferenz – ein neues Aufsichtskonzept ausgearbeitet, das seit Januar 2011 umgesetzt wird. Die Abteilung soziale Einrichtungen der DISG nimmt die Aufsicht über die 31 nach dem SEG anerkannten Einrichtungen im Kanton Luzern wahr. Mit dem neuen Aufsichtskonzept steht dafür ein wirkungsvolles Instrument zur Verfügung, um das Wohl der Betroffenen nachhaltig zu gewährleisten.

Die SEG-Einrichtungen verfügen über ein internes Qualitätsmanagementsystem (QMS). Die Hauptinstrumente zur Aufsicht durch den Kanton sind der jährliche schriftliche Qualitätsbericht der Institution und der (mindestens) vierjährige Aufsichtsbesuch der DISG. Die DISG prüft anhand des Berichts beispielsweise, ob die Einrichtung über genügend Fachpersonal verfügt, ob eine Förderplanung vorhanden und die Abgabe von Medikamenten klar geregelt ist. Beim Aufsichtsbesuch wird die Qualitätssicherung in Form von Stichproben überprüft. Im Mittelpunkt dieser Besuche stehen jedoch primär Fachthemen, zum Beispiel die Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen oder die Prävention von sexueller Ausbeutung und Gewalt. Der kantonale Aufsichtsprozess und die Qualitätssicherung sind auf die vierjährige Dauer des Leistungsauftrags ausgerichtet.

Aufsicht über die SHG-Einrichtungen

Den 13 Einrichtungen, die keine kantonalen Beiträge aus der Heimfinanzierung erhalten, wird die Bewilligung gemäss Sozialhilfegesetz nur befristet für ein (bei Erstbewilligungen) bis vier Jahre erteilt. Die Institutionen werden mindestens zweijährlich geprüft, mit besonderem Augenmerk

Aussensicht und Innensicht

Als Aufsichtsbehörde blickt die DISG von aussen auf die Qualität der sozialen Einrichtungen. Ebenso wichtig ist die Selbstbeurteilung dieser Institutionen. Wir haben deshalb die Verantwortlichen von fünf ganz unterschiedlichen Einrichtungen gebeten, aktuelle Schwerpunkte ihres Qualitätsmanagements aus ihrer Sicht zu beschreiben. Lesen Sie dazu die Beiträge von Seite 6 bis 10.

Die DISG engagiert sich für eine offene Diskussionskultur, in der auch schwierige Themen Platz haben.

auf die Fachlichkeit des Personals und ausreichende Stellenprozente. Da die Angebote in ihrer Zielgruppe und Dienstleistung stark voneinander abweichen, sind individualisierte Beurteilungen notwendig. SHG-Einrichtungen mit mehr als drei Bewohnenden

Mit dem Aufsichtskonzept steht ein wirkungsvolles Instrument zur Verfügung, um das Wohl der Betroffenen nachhaltig zu gewährleisten.

oder Gästen müssen ebenfalls über ein der Betriebsgrösse angepasstes QMS verfügen.

Diese Einrichtungen für Erwachsene und Kinder mit Behinderungen bieten wichtige Nischenplätze (z.B. Ferienplätze), insbesondere für Menschen mit psychischer Behinderung, die einen kleinen, familiären Rahmen brauchen.

Offene Kommunikationskultur

Die DISG pflegt anlässlich eines jährlichen Austauschtreffens den Kontakt zu den Einrichtungen. Dieser Anlass dient der Vernetzung und leistet einen weiteren Beitrag an die Qualitätssicherung. Die DISG engagiert sich für eine offene Diskussionskultur, in der auch schwierige Themen Platz haben. Die Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen sollen die Möglichkeit haben, ihre Anliegen und Fragen zur Qualität untereinander und mit Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung zu diskutieren. Die Heimkonferenz und die Fachverbände verfolgen das gleiche Ziel.

Die Aufsichtstätigkeit der DISG in den genannten Einrichtungen wird sorgfältig dokumentiert. Die Trägerschaften erhalten eine Rückmeldung in Form eines Protokolls. Die DISG erstattet zudem der KOSEG und dem Gesundheits- und Sozialdepartement regelmässig Bericht; diese sind letztlich für die Aufsicht verantwortlich.

Aufsicht über die Pflegeheime

Zurzeit befinden sich über 60 Einrichtungen auf der Pflegeheimliste des Kantons Luzern – diese sind also vom Kanton und vom Krankenkassenverband santésuisse anerkannt. Als Basis für eine adäquate Qualitätssicherung gelten die Grundlagen von CURAVIVA «Lebensqualität im Heim, Grundlagen für verantwortliches Handeln in Alters- und Pflegeheimen».

Die Aufsicht über diese Pflegeheime ist der Regierungsstatthalterin und den Regierungsstatthaltern übertragen. Diese erhalten jährlich von den Pflegeheimen einen schriftlichen Bericht, der Auskunft gibt über die Prozesse der institutionalisierten Qualitätssicherung und die Verantwortlichkeiten der strategischen und operativen Führung. Die Aufsichtspersonen führen zudem alle vier Jahre einen Aufsichtsbesuch durch. Hinzu kommen Audits durch die Krankenkassen, welche die Pflegeleistungen überprüfen.

Aufsicht und Qualitätssicherung in den anerkannten sozialen Einrichtungen und Pflegeheimen des Kantons Luzern sind also geregelt, und dies zum Wohle der Betreuten.

John Hodel, Abteilungsleiter Soziale Einrichtungen



Sich und sein Umfeld systematisch weiter entwickeln

Die Rodtegg: QMS fördert Innovation

«Wer gut sein will, muss dauernd besser werden.» Der Leitsatz steht auf der Website der Rodtegg. Wie lebt die Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung ihrer Devise nach? Die Direktorin illustriert dies mit einem Beispiel.

Ein Qualitäts-Management-System (QMS) fördert Innovationen und Entwicklungen. Diese beruhen in der Rodtegg unter anderem auf vorgängigen Evaluationen – zum Beispiel der Lebens- und Arbeitsbereiche der Klientinnen und Klienten; der Mitarbeiterzufriedenheit; der internen und externen Zusammenarbeit. Daraus resultieren kontinuierlich Vorbeugungs- oder Verbesserungsmaßnahmen. Ein konkretes Beispiel aus dem Bereich Kinder und Jugendliche der Rodtegg soll nachvollziehbar machen, wie ein solcher Prozess abläuft.

Die Ausgangslage

Es geht hier um die Organisation von Pflegekompetenzen an den Schnittstellen «Schule – Therapie – Betreuung – Pflege». Knapp die Hälfte der rund 75 Schülerinnen und Schüler (Lernende) wohnt im Wocheninternat in der Rodtegg, die andere Hälfte besucht nur die Tagesschule. Bis 2009 war für die besondere Pflege im Schulhaus eine Pflegefachfrau zuständig, im

Wohnheim waren es die Betreuenden, und für die Nacht war eine Nachtwache angestellt.

Die Rodtegg hat in den letzten Jahren die Entlastungsangebote an Wochenenden und in den Ferien stark ausgebaut, die zunehmend auch von externen Lernenden der

Rodtegg genutzt werden. Kommt hinzu, dass die Komplexität der Behinderungen kontinuierlich zugenommen hat; die Pflegehandlungen wurden anspruchsvoller.

Die Evaluationsergebnisse

Umfragen und Qualitätsmeldungen forderten, die Pflegekompetenzen des Personals und die Disponibilität der Pflegefachleute zu erhöhen. Die Analyse hat gezeigt, dass Mitarbeitende, die während der Entlastungsangebote zuständig waren, die individuellen Pflegebedürfnisse der externen Lernenden zu wenig gut kannten.

Der Qualitätsprozess

Im Sommer 2009 begann der Aufbau eines Pflegeteams, das neu die Pflege unabhängig von Zeit und Ort und sowohl für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, als auch für Externe und Interne gewährleisten sollte. Heute garantiert das Pflegeteam, dass der spezifische Pflegebedarf aller Betreuten auch an Wochenenden und in den Ferien bekannt ist. Dank dieses neuen Modells konnten die Pflegefachleute zudem die Beziehungen zu den Betreuten und den Angehörigen intensivieren. Mit Schulungen wird zudem das Pflege-Know-how des Betreuungspersonals erweitert. Auf gesundheitliche Veränderungen von Betreuten wird heute professioneller reagiert.

Analysen der verschiedenen Schnittstellen sind Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Aktuell werden ein Pflegekonzept und ein Kompetenzraster aufgebaut.

Luitgardis Sonderegger-Müller, Direktorin der Rodtegg

die rodtegg

Die private Stiftung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit körperlicher oder mehrfacher Behinderung

- bietet Beratung, pädagogische und medizinisch-therapeutische Betreuung, Schulung, Ausbildung, Arbeit und Wohnmöglichkeiten an.
- betreut rund 160 Menschen zwischen vier und vierzig Jahren aus elf Kantonen.
- beschäftigt rund 180 Fachkräfte, 30 Praktikantinnen und Praktikanten und Zivildienstleistende sowie rund 20 Freiwillige.
- verfügte 2010 über ein Budget von rund 18 Mio. Franken.

die rodtegg
Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung
Rodteggstrasse 3, Luzern
www.rodtegg.ch

Alterswohnheim Chrüz matt Hitzkirch

Lebensqualität bis zuletzt

Das mehrfach ausgezeichnete Alterswohnheim Chrüz matt bürgt für hohe Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner.

Da gilt es besondere Herausforderungen zu bestehen, etwa beim Einsatz freiheitsbeschränkender Massnahmen oder der Sterbebegleitung. Der Geschäftsführer beschreibt entsprechende Qualitätsprozesse.

Einrichtungen, die auf die kantonale Pflegeheimliste aufgenommen werden, haben seit 2006 einem Beschluss des Regierungsrats zufolge ein anerkanntes Qualitätsmanagement (QMS) anzuwenden. Qualität hat in den Luzerner Heimen seit jeher höchste Priorität. In den meisten Institutionen ging es nun noch darum, bestehende Prozesse und Arbeitsabläufe zu dokumentieren. Mit dem Hilfsmittel «Grundangebot und Basisqualität» von CURAVIVA Schweiz stand uns dafür ein geeignetes Instrument zur Verfügung. Ein QMS ist zu keiner Zeit «fertig». Es stabilisiert einerseits die Qualität des bestehenden Angebotes, andererseits wird durch laufende Planung, Realisierung, Überprüfung und Korrektur die Qualität stetig weiterentwickelt.

Schutz ohne Beschränkung der Bewegungsfreiheit

Der Teilprozess «Konzept betreffend Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen» steht dafür als Beispiel. Als wir das Thema bearbeiteten, wurde zunächst der Ist-Zustand in der Chrüz matt dokumentarisch abgebildet. Die Geschäftsleitung hat auf dieser Basis diverse zukunftsgerichtete Überlegungen angestellt, unter anderem zu möglichen Auswirkungen des neuen Erwachsenenschutzrechtes, das 2013 in Kraft tritt. Eine Konsequenz daraus war, dass die Chrüz matt eine neue Schwesternrufanlage mit höchstem technischem Standard installieren liess, die auf künftige Bedürfnisse ausbaubar ist. Diese Anlage garantiert den grösstmöglichen Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner, ohne sie in ihrer Bewe-

gungsfreiheit einzuschränken. Damit wird eine optimale Lebensqualität unterstützt.

Palliativ Care

Ein weiteres Beispiel ist das Thema Sterbebegleitung und Todesfall. Auch hier hat die Chrüz matt einen hohen Standard. Sie schaffte es beim «age-award 2009», der in der Deutschschweiz zum Thema «Lebensqualität bis zuletzt» ausgeschrieben wurde, in die Schlussrunde der letzten fünf Heime. Bei den stetigen Überprüfungen der Q-Prozesse wurden die Palliativ Care, die eigens entwickelte Patientenverfügung und weitere Dokumente verfeinert und aktualisiert. 2011 wurde das in Zusammenarbeit mit den Pfarreien der Verbandsgemeinden entwickelte Seelsorgekonzept in Kraft gesetzt.

*Toni Eggstein, Geschäftsführer
Alterswohnheim Chrüz matt*

Alterswohnheim Chrüz matt

Das Gemeindeverbandsheim der fünf Hitzkirchertaler Gemeinden verfügt über 97 Betten und 16 Alterswohnungen. Die Chrüz matt hat in der Betreuung von demenzkranken Menschen eine hohe Kompetenz und führt im Haus Lindenberg drei Demenzstationen. 2005 wurde der Chrüz matt die Kinaesthetics-Anerkennung und 2008 das Label «Gesundheitsfördernde Institution» der WHO (Weltgesundheitsorganisation) zugesprochen. Die Chrüz matt ist auch ein Ausbildungsbetrieb, der 20 Lernende ausbildet und begleitet.

Alterswohnheim Chrüz matt
Cornelistrasse 3, Hitzkirch
www.chruezmatt-hitzkirch.ch



Seelsorgekonzept: Pfarreigottesdienst auf dem heimeigenen Hiltiplatz

deltaHuus Büron – Betriebsabläufe dokumentieren Qualitätssicherung wird zum «GPS»

deltaHuus ist ein Kleinheim, das Menschen in schwierigen Lebenssituationen aufnimmt. Auch als kleiner Betrieb stützt sich das deltaHuus auf professionelle Betriebsabläufe, nicht zuletzt in der Administration. Der Leiter vergleicht diesen Qualitätsprozess mit einer Art Landkarte.

In den vergangenen 13 Jahren sind im Rahmen unserer Begleitarbeit zahlreiche Arbeitshilfen für Betriebsabläufe und andere Prozesse entstanden. Doch wie soll man sie ablegen, verwalten und wieder finden? Da-

für haben wir 2010 mit dem Q-Word-Programm in die Büroadministration und Dokumentenverwaltung investiert. Eine Fachkraft plante mit uns eine Prozesslandschaft für den Betrieb deltaHuus, darunter Führungsprozesse, Leistungserbringung, Personal-Unterstützung und ein Internes Kontrollsystem, IKS.

Systematische Wegbeschreibungen

Das Q-Word-Programm erleichtert das Ablegen und Finden von Dokumenten. Ein Handbuch mit übersichtlichen Haupt- und Teilprozessen zur Betriebsführung beschreibt die Regeln zur Begleitung systematisch. Ähnlich wie eine Landkarte Wege aufzeigt, zeigen diese Dokumente, wie wir im deltaHuus Prozesse gestalten. Mit dem IKS werten wir die Massnahmen laufend aus, um die Begleitqualität zu optimieren.

Wegbeschreibungen helfen, Prozesse transparent zu gestalten. Sie sind für Mitarbeitende abrufbar. Im Erstgespräch können wir feststellen, in welcher Lebens-

situation sich Interessierte befinden und ob sie allenfalls den Weg mit unserer Begleitung weitergehen können. Wir können unser Angebot und den Nutzen von Begleitetem Wohnen klar und einfach aufzeigen. Bewohnerinnen und Bewohner werden bekannt gemacht mit den relevanten Vorgaben, Sicherheitsvorkehrungen oder Integrationsmöglichkeiten, die wir im Haus leben und anbieten.

Hilfen für die Alltagsarbeit

In wöchentlichen Standortgesprächen werden Erfolge, Schwierigkeiten und Rückschläge erkannt und dann schrittweise zu lösen versucht. Bezugspersonen überlegen mit den Klient/-innen, welche Prozessvorlagen sie für Fragen zur Gesundheit, Persönlichkeitsentfaltung oder Aufgabenbewältigung (z. B. in der Hauswirtschaft) nutzen wollen, um sicherzustellen, dass nichts übersehen wird. Es freut uns, wenn auch unsere Bewohner/innen das System nutzen und ihre Termine, Investitionen, Leistungen oder erkannte Mängel auf einem entsprechenden Formular deklarieren. Wichtiges kann so umgehend behoben, anderes überdacht und in einer Bewohnerrunde aufgenommen werden.

Geregelte Wegbeschreibungen und Abläufe bringen Sicherheit, schaffen Fairness und Vertrauen, damit wir den Anliegen der Einzelnen bestmöglich gerecht werden. So kann der Alltag – und mit ihm ein optimaler Integrationsweg – gelingen.

*Ewald Wermelinger, Dipl. Sozialmanager
FSSM, Leiter deltaHuus*



deltaHuus

Das deltaHuus kann bis zu sechs Personen in schwierigen Lebenssituationen aufnehmen. Die Menschen mit psychischen oder sozialen Beeinträchtigungen erhalten hier die Chance, neue Perspektiven zu entdecken. Die Leitung arbeitet vernetzt mit qualifizierten Ärzten, Therapeutinnen, Pädagogen und anderen sozialen Institutionen zusammen. Das Haus wird von einem gemeinnützigen Verein getragen und verfügt über eine Heimanerkennung.

deltaHuus – Begleitetes Wohnen
Bahnhofstrasse 12, Büron
www.deltahuus.ch

Qualitätssicherung im pädagogischen Kontext

Damit sich Kinder gut entwickeln können

Die Fachstelle Kinderbetreuung verbindet die Vorteile vom Leben in der Familie mit jenen einer heimähnlichen Betriebsstruktur, zum Wohl der Pflegekinder. Darauf ist die Qualitätssicherung ausgerichtet.

Pro Jahr betreuen wir über 100 Kinder in 82 Pflegefamilien. Die Kinder stammen aus belastenden Familiensituationen. Damit sie sich gut entwickeln können, brauchen sie Zuwendung und Geborgenheit in konstanten Beziehungen, hilfreichen Umgang unserer Institution mit den leiblichen Eltern und Unterstützung in ihrer biografischen Identitätsbildung.

Darauf ist unsere Qualitätssicherung (QMS) ausgerichtet. Sie hat folgende konzeptionelle Grundlage: Wir verbinden die Vorteile und Stärken der Betreuung und Erziehung von Kindern in Familien mit einer heimähnlichen Betriebsstruktur. Die Betreuung erfolgt dezentral in den Pflegefamilien, die Leitung ist zentral organisiert. Wir verstehen uns demnach als sozialpädagogische Einrichtung auf Familienbasis. Die Pflegeeltern sind angestellt und somit Mitarbeitende des Betriebs. Dadurch werden gegenseitige Verbindlichkeiten und Verpflichtungen geschaffen. Nicht nur die Pflegeeltern, sondern die Institution als Ganzes fühlt sich für die Kinder verantwortlich. Unsere Organisationsform unterscheidet sich somit wesentlich von traditionellen Pflegeplätzen.

Qualität am Kind orientieren

Wichtiger Bestandteil unseres QMS ist das «Kindorientierte Case Management». Diese Aufgabe nimmt die pädagogische Leitung wahr, die für das einzelne Kind zuständig und den Pflegeeltern vorgesetzt ist. Mit dem Begriff meinen wir, dass sich die Verantwortlichen bei allen Überlegungen, Einschätzungen und Interventionen von den Fragen leiten lassen: Was hilft dem Kind? Was braucht dieses Kind und sein soziales Umfeld aktuell?

Weitere Elemente der Qualitätssicherung sind ein standardisiertes Bewerbungsverfahren für Pflegeeltern und regelmässige Besuche bei diesen, ferner die internen Fortbildungen für Pflegeeltern und die pädagogische Leitung. Unsere betrieblichen Qualitätsstandards und Prozesse werden jährlich evaluiert und wir erarbeiten jedes Jahr ein qualitätsorientiertes Aktionsprogramm. Schliesslich wird der Betrieb überprüft durch die Trägerschaft, die DISG und die Gemeinde (Aufsicht gemäss Pflegekinder-Verordnung).

Mehr als messbare Kriterien

Im Alltag werden wir daran erinnert, dass der Umgang mit Kindern in ihren persönlichen Gegebenheiten viel mehr beinhaltet als überprüfbare Kriterien. Zum guten Gelingen tragen immer auch die Grundhaltung «im Sinn und zum Wohle des Kindes», ein liebevolles Interesse am Kind und eine hohe Motivation bei. Für das Pflegekind selber ist letztlich die Art und Weise der Beziehung zu den Pflegeeltern, den eigenen Eltern und zur pädagogischen Leitung entscheidend. Sie soll ihm helfen, ein positives Selbstwertgefühl und Vertrauen zu anderen Menschen zu entwickeln, um später als Erwachsene/-r selbstverantwortlich zu sein.

Stephan Immoos, Geschäftsleiter Fachstelle Kinderbetreuung



Kurzportrait

Die Fachstelle Kinderbetreuung führt folgende Angebote:

Kinder in Pflegefamilien

- Notaufnahmepplätze
- Mittel- und langfristige Plätze
- Sozialpädagogische Pflegefamilien

Ambulante Hilfen für Familien

- Erziehungstrainings
- Ambulante Familienunterstützungen
- Abklärungen von Familiensituationen
- Reintegrationen aus Pflegefamilien und Heimen

Fachstelle Kinderbetreuung
Ulmenstrasse 16, Luzern
www.fachstellekinder.ch

Qualitätsentwicklung in der Stiftung Villa Erica

Mehr Platz fürs Gestalten

«Aufsichtsbehörde» – der Begriff hat einen kritischen Beigeschmack. Wenn diese Behörde aber die Qualität einer sozialen Einrichtung fördern hilft, ist allen gedient, gerade den kleineren Betrieben. Sie schätzen aufbauende Feedbacks, wie der Geschäftsleiter der Stiftung Villa Erica schreibt.

Soziale Institutionen sind herausgefordert, sich laufend veränderten Bedürfnissen zu stellen und dafür neue Rahmenbedingungen zu schaffen. Innovation und Anpassungsleistung gehören zur Organisationsentwicklung. In der Zusammenarbeit mit der DISG, zum Beispiel beim Aushandeln der Leistungsverträge, werden neben den finanziellen auch inhaltliche Absprachen gemacht, und wir erhalten Rückmeldungen zur qualitativen Ausgestaltung unserer Angebote.

In kleinen Schritten

Die Villa Erica nimmt Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung auf (siehe Box). Dank unserer übersichtlichen Betriebsgrösse können wir diesen Menschen ein hohes Mass an Individualität ermöglichen. In unserer Werkstatt beschäftigen wir vor allem Personen, die sich erst im Arbeitsprozess wieder zurecht finden und ihre Leistungsfähigkeit aufbauen müssen. Das heisst zunächst, eine Struktur im persönlichen Alltag und Kontakt zu andern Menschen zu haben, denn das gibt Halt im Leben und gesundheitliche Stabilität.

Im persönlichen Kontakt, in der täglichen Arbeit spüren unsere Mitarbeitenden, welche Bedürfnisse die Menschen haben und was wir optimaler gestalten könnten – auch wenn Verbesserungen nicht immer sofort und oft nur in kleinen Schritten möglich sind. So war das Kreativ-Atelier in einem externen Gebäude untergebracht. Im Zusammenhang mit einer Platzvergrößerung haben wir neue Räume im Hauptgebäude dazu gemietet. Inzwischen konnte der Raum für die

gestalterische Arbeit vor Ort integriert und das Ganze so besser mit dem Alltag verbunden werden.

Klima der Innovation

Mit der gestalterischen Arbeit erhalten die Klienten/-innen eine Abwechslung zu den repetitiven Arbeiten, was ihre Motivation und Fähigkeit für komplexere Arbeitsprozesse stärkt. Da ist aber auch die Kreativität des Personals gefragt. Es muss interessante Aufgaben finden, um gefällige Produkte zu erzeugen.

Qualitätsentwicklung heisst für uns, neben den strukturierten Prozessen ein Klima der Innovation und Findigkeit zu entwickeln. Wenn wir es schaffen, uns immer wieder an den Bedürfnissen der begleiteten Menschen zu orientieren, sind wir auf einem guten Weg.

Paul Hummel, Geschäftsleitung Villa Erica



Die Stiftung im Überblick

Die Stiftung Villa Erica unterstützt die soziale, schulische und berufliche Integration von Jugendlichen und Erwachsenen mit einer psychischen Beeinträchtigung oder Verhaltensauffälligkeit.

Angebote für Jugendliche:

- Sonderschule: 12 Personen (Oberstufe)
- Sonderschule Wohnen: 12 Personen
- Berufliche Massnahmen Ausbildung: 21 Personen
- Berufliche Massnahmen Wohnen: 26 Personen

Angebote für Erwachsene:

- Werkstätte: 12 Plätze
- Wohnen: 18 Personen

Stiftung für sozialtherapeutische Arbeit
Villa Erica
Bahnhofstrasse 22, Nebikon
www.stiftungvillaerica.ch

Verabschiedung zweier langjähriger Mitarbeiter

Personelles

Raymond Caduff verlässt nach zwölf Jahren Mitarbeit die DISG. Am 1. Dezember 1999 nahm er seine Arbeit als Abteilungsleiter Asylwesen im damaligen Kantonalen Sozialamt auf. Er war ein äusserst engagierter Asylkoordinator, der immer wieder versuchte, die Wogen zu glätten, wenn sie hochgingen beim Thema Asylwesen.

In den letzten Jahren haben sich die Aufgaben der Dienststelle stark verändert. Durch sein tiefes und breites Fachwissen in sozial- und gesellschaftspolitischen Themen und sein Engagement prägte Raymond Caduff die heutige DISG als dienstleistungsorientierte Verwaltungseinheit stark mit. Die Zusammenarbeit mit den Gemeinden und Partnerorganisationen im Asyl- und Flüchtlingswesen war geprägt durch eine kooperative, aber klare, in der Position seines Arbeitgebers verankerte Haltung. Er vertrat seine Meinung, auch wenn diese nicht immer mit jener seines Gegenübers übereinstimmte.

Raymond Caduff leitete verschiedene grosse Projekte oder war Mitglied in Projektgruppen. So entstanden in seiner Zeit das «Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe» und der «Sozialbericht des Kantons Luzern. Die Lage der Luzerner Bevölkerung» (in Zusammenarbeit mit LUSTAT Statistik Luzern). Er prägte den Aufbau der Interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) zwischen Invaliden- und Arbeitslosenversicherung sowie Sozialhilfe und leitete das Projekt «Arbeit muss sich lohnen. Existenzsicherung im Kanton Luzern». Als Projektleiter gelang es ihm mehrmals, durch die Zusammenarbeit mit ganz unterschiedlichen Fachleuten neue Wege zu beschreiten und konstruktive Lösungen für zuvor lange Zeit unbefriedigend gebliebene Situationen herbei zu führen.

Wir danken Raymond Caduff für sein grosses Engagement für die DISG und den Kanton. Er wird Leiter der Sozialen Dienste

der Stadt Luzern; wir werden also weiterhin zusammen arbeiten, worauf wir uns freuen.

Klaus Portmann geht Ende 2011 in Pension. Er war 36 Jahre in der kantonalen Verwaltung angestellt, zuerst bei der Lehrerpensionskasse, nach dem Zusammenschluss bei der Luzerner Pensionskasse LUPK und schliesslich beim Kantonalen Sozialamt bzw. der heutigen Dienststelle Soziales und Gesellschaft DISG.

Klaus Portmann war immer im Finanz- und Rechnungswesen tätig. Auch wenn sich dieses in den letzten Jahren nicht grundsätzlich verändert hat, so hat Klaus Portmann doch sehr viele technische Neuerungen miterlebt. Schritt für Schritt hat er die Umstellung von der Rechenmaschine auf den Computer, die Einführung der Informatik im Rechnungswesen mitgemacht. Durch seine langjährige Erfahrung kannte er die Software SAP sehr gut. Auf seine Zahlen konnten wir uns verlassen. Er interessierte sich aber auch für die Anwendung der andern Informatikprogramme, die auf der DISG gebraucht werden. So war er bei vielen IT-Problemen der Kolleginnen und Kollegen erste Anlaufstelle für die Behebung.

Klaus Portmanns Arbeit war im Hintergrund, aber für die DISG nicht weniger wichtig. Viele Rechnungen oder Auszahlungen an die Gemeinden, die sozialen Einrichtungen und weiteren Partnerorganisationen gingen über seinen Tisch.

Wir danken Klaus Portmann für seinen grossen Einsatz für die kantonale Verwaltung, besonders für die DISG in den letzten neun Jahren. Wir wünschen ihm gute Gesundheit und alles Gute für seine Vorhaben nach der Pensionierung.

Irmgard Dürmüller Kohler, Leiterin Dienststelle Soziales und Gesellschaft DISG



Raymond Caduff



Klaus Portmann

Integrationsförderung im Kanton Luzern – Auslegeordnung

Im März 2010 hat der Bundesrat beschlossen, die Integrationspolitik weiterzuentwickeln und auf 2014 neu auszurichten. Der Bund wie auch die Konferenz der Kantonsregierungen gehen davon aus, dass Integration im Rahmen der bestehenden Regelstrukturen stattfindet. Die spezifische Integrationsförderung soll diese bei der Wahrnehmung ihres Integrationsauftrages unterstützen und vorhandene Lücken im Angebot der Regelstrukturen schliessen. Die Kantone haben die Aufgabe, den Bedarf für die spezifische Integrationsförderung zu eruieren und diesen in ein kantonales Integrationsprogramm zu fassen.

Die Fachstelle Gesellschaftsfragen der DISG geht im Auftrag der Regierung die Aufgabe in zwei Schritten an. In einem ersten Projekt wird eine Standortbestimmung in Form eines Integrationsberichtes erstellt. Im zweiten Projekt wird ein Aktionsplan für die Regelstrukturen erstellt und das kantonale Programm zur spezifischen Integrationsförderung erarbeitet. Der Integrationsbericht wird im ersten Quartal 2012 vorliegen. Verschiedene Teilstudien werden laufend publiziert unter www.disg.lu.ch/integration

Weiterbildung Sprachförderung

Im Mai 2012 startet der Kurs «Sprachförderung und -entwicklung in Kitas und Spielgruppen. Grundlagen und praktische Umsetzung im Berufsalltag» zum achten Mal. Er wird im Kanton Luzern seit 2008 von kind-undbildung.ch im Auftrag der Fachstelle Gesellschaftsfragen angeboten. Kursinhalte sind: Meilensteine und Störungen der frühen Sprachentwicklung, Besonderheiten des Zweitspracherwerbs, Umgang mit Mehr-

sprachigkeit, Methoden der Sprachförderung der Kinder sowie die interkulturelle Zusammenarbeit mit Eltern. Die Teilnehmenden werden bei der Umsetzung in die Praxis begleitet. Die Fachstelle Gesellschaftsfragen subventioniert den Kurs stark, damit möglichst viele Fachpersonen ihre Kompetenzen in diesem Bereich stärken können.

Mehr Infos:

www.disg.lu.ch/familie_aktivitaeten



Frauenhandel in Luzern: Kooperationsvereinbarung

Der Kanton Luzern hat mit der Interventionsstelle für Opfer von Frauenhandel (FIZ Makasi) in Zürich eine Zusammenarbeit vereinbart, um die spezialisierte Betreuung, die fachliche Unterstützung und den notwendigen Schutz von Frauen sicherstellen zu können, die im Kanton Luzern Opfer von Frauenhandel wurden. Auch die Verfolgung der Täterschaft ist Ziel der Vereinbarung. Damit soll auch in Zukunft eine interdisziplinäre Zusammenarbeit aller involvierten Stellen (Polizei, Staatsanwaltschaft, Amt für Migration, FIZ Makasi, Opferhilfestellen, Gemeinden und weitere Fachstellen und Organisationen) im Kampf gegen Frauenhandel gewährleistet werden.

Die Kooperationsvereinbarung wurde erstmals im Jahre 2005 abgeschlossen und nun im Oktober 2011 aufgrund der Erfahrungen in der Praxis den veränderten Verhältnissen angepasst.

Frohe Festtage!

Wir wünschen Ihnen eine besinnliche und erholsame Weihnachtszeit und für das kommende Jahr Gesundheit, Erfolg und weiterhin eine gute Zusammenarbeit.

Das Team der DISG



InfoDISG abbestellen

Wenn Sie das infoDISG künftig nicht mehr erhalten möchten, genügt eine E-Mail an: disg@lu.ch



Gesundheits- und Sozialdepartement

Herausgeberin:

Dienststelle Soziales und Gesellschaft DISG

Rösslimattstrasse 37

Postfach 3439, 6002 Luzern

Telefon 041 228 68 78

Fax 041 228 51 76

E-Mail: disg@lu.ch, www.disg.lu.ch

Auflage: 2400 Ex.

Gestaltung: creadrom.ch, Luzern

Fotoquellen: S. 1, 3 Kinder- und Jugendsiedlung Utenberg © by Christof Schürpf, fotolia.com, [creadrom](http://creadrom.ch), DISG zVg.