

# Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderungen

---

## GEMEINSAM BRÜCKEN BAUEN

Konzept  
ambulant betreute Wohngemeinschaften



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Der Dienstleister stellt sich vor</b>	<b>5</b>
1.1	Struktur	5
1.2	Leitbild und Ziele	6
1.2.1	Auszüge aus dem Leitbild	6
1.2.2	Ziele	7
<b>2</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>7</b>
2.1	Ausgangslage	7
2.2	Demografische Entwicklung	7
2.3	Zielgruppe	8
2.4	Zugangs- und Ausschlusskriterien	8
<b>3</b>	<b>Qualitätssicherung</b>	<b>8</b>
3.1	Bedeutung der Qualität	8
3.2	Qualitätskriterien	9
3.3	Normalisierungsprinzip	10
3.4	Lebensqualität	10
3.4.1	Organigramm	11
3.4.2	Beziehungsgeflecht	11
<b>4</b>	<b>Strukturqualität</b>	<b>11</b>
4.1	Allgemeine Anforderungen	11
4.2	Anforderungen an die Betreuung	12
4.3	Anforderungen an die Pflege	12
4.4	Anforderungen an die Hauswirtschaft	12
4.5	Sozialstruktur der Wohngemeinschaft	13
4.6	Wohnung	13
4.7	Wohnumfeld	13
4.8	Akteure innerhalb der Wohngemeinschaften	14
4.9	Personelle Ausstattung	14
4.9.1	Allgemeine Anforderungen	15
4.9.2	Disziplinen und Fachrichtungen in den Wohngemeinschaften	16
4.9.3	Anforderungen an die Qualifikation und Fortbildungen	16
4.10	Wohnungsrechtliche Rahmenbedingungen	17
4.11	Sozialrechtliche Rahmenbedingungen	17

<b>5</b>	<b>Prozessqualität</b> .....	<b>18</b>
5.1	Allgemeine Anforderungen .....	18
5.2	Aufnahme in eine Wohngemeinschaft .....	18
5.3	Mitbestimmung .....	19
5.4	Dienstleistungen durch den Katharinenheim Endorf e.V. ....	19
5.4.1	Fachdienst .....	19
5.4.2	Fachkräfte im Wohngruppen-Dienst .....	20
5.4.3	Assistenten im Betreuungsdienst.....	22
5.5	Hilfebedarfsplanung.....	22
5.6	Kosten und Finanzierung.....	23
5.6.1	Das trägerübergreifende persönliche Budget .....	25
<b>6</b>	<b>Ergebnisqualität</b> .....	<b>25</b>
6.1	Beschwerdemanagement.....	26
6.2	Qualität und Wirtschaftlichkeit .....	28
6.3	Qualität und Finanzierung.....	30
6.3.1	Anforderungen an die Finanzierung .....	30

# Konzept ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung

---

## 1 Der Dienstleister stellt sich vor

### 1.1 Struktur

Das Ziel des 1920 gegründeten, gemeinnützigen Katharinenheim Endorf e.V. war von Anbeginn die Unterstützung bedürftiger junger und älterer Menschen in der damaligen Gemeinde Endorf. Im Lauf der Jahre ist der Verein stetig gewachsen. Hierbei hat er sich stets an gesellschaftlichen Veränderungen und Bedarfen orientiert. Er ist heute Träger von zwei Seniorenheimen, einem Betreuten Wohnen, Daheim Betreut Wohnen, Essen auf Rädern und drei Kindertagesstätten.

Die Geschicke an der Spitze des Katharinenheim Endorf e.V. leiten seine gewählten Vorstände in enger Zusammenarbeit mit den Leitungskräften der Geschäftsbereiche.

#### Seniorenwohnen Haus Katharina, Bad Endorf

Im 1920 gegründeten Haus Katharina werden in fünf Wohngruppen 148 Bewohner betreut. Das Haus Katharina bietet Plätze für rüstige Bewohner/innen, Plätze für pflegebedürftige Bewohner/innen, Plätze für die Kurzzeitpflege sowie Plätze im beschützenden Bereich.

#### Seniorenwohnen Haus St. Anna, Thansau

Seit 2007 werden im Haus St. Anna 67 Bewohner in vier Wohngruppen betreut. Das Haus St. Anna bietet Plätze für pflegebedürftige Bewohner/innen, eingestreute Plätze für die Kurzzeitpflege sowie Plätze im beschützenden Bereich.

#### Tagespflege Zur Kathl

Die Tagespflege ist seit 2009 fester Bestandteil des Betreuungsangebots in allen Häusern des Katharinenheim Endorf e.V. Sie bietet Menschen aus der näheren Umgebung die Möglichkeit der Teilhabe an der Gemeinschaft. Die Tagespflege ist eine wichtige Ergänzung zur häuslichen Pflege. Sie ermöglicht es, ältere Menschen länger daheim zu versorgen und entlastet die pflegenden Angehörigen.

#### Servicewohnen Haus Moser

Das 2014 in Bad Endorf eröffnete Haus Moser bietet in elf Wohnungen barrierefreies Wohnen an. Eine telefonische 24-Stunden Erreichbarkeit von Mitarbeitern im Seniorenwohnen Haus Katharina gibt den Bewohnern Sicherheit. Ein vielfältiges Beratungsangebot und die Möglichkeit zusätzliche, unterstützende Dienstleistungen zu buchen, ergänzen unser Wohnangebot.

#### Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung

Und nun ein neues Angebot: Erstmals in diesem Jahr, 2023, gründen sich Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung. Die Erfahrung des Vereins in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen ist nicht ganz neu. Bereits 2002 waren wir der verantwortliche Träger bei der Erstellung des „*Behindertenwegweiser für Stadt und Landkreis Rosenheim*“.

## Essen auf Rädern

Die Küche im Haus Katharina versorgt neben den Senioren in den Häusern des Katharinenheim Endorf e.V. auch die Kindertagesstätten des Vereins und weitere externe Kindertageseinrichtungen mit warmem Mittagessen.

## Kindertagesstätten

Die Kindertagesstätte Katharina integrativ / inklusiv wurde 1921 vom Katharinenheim Endorf e. V. eröffnet und zählt mit dem Seniorenwohnen Haus Katharina zu den ältesten karitativen Einrichtungen in Bad Endorf. Sie ist an das Seniorenwohnen Haus Katharina angebunden. Hier finden generationsübergreifende Aktionen statt. Die integrative Kindertagesstätte bietet 198 Plätze, davon 48 Krippenplätze.

Im Kindergarten *Glühwürmchen* in Hirnsberg werden seit 1988 bis zu 27 Kinder unter der Trägerschaft des Katharinenheim Endorf e.V. betreut. 1993 wurde auch die Trägerschaft für den Kindergarten Am Kirchplatz, der 50 Kindergartenplätze anbietet, übernommen.

## 1.2 Leitbild und Ziele

### 1.2.1 Auszüge aus dem Leitbild

*„Dienst am Nächsten in Liebe.“*  
Prinzip der Caritas

Gleich dem Prinzip der Caritas steht im Mittelpunkt unserer Arbeit der Mensch: Seine emotionalen, körperlichen, gesellschaftlichen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse werden durch die lebendige, soziale Kultur in unserem Haus gepflegt. Vorgelebt hat dies die Stifterin des Katharinenheims, Katharina Egger. Gemeinsam mit den Vereinsgründern verfolgte sie das Ziel der Sicherung der Versorgung von Kindern und alten Menschen in Bad Endorf und Umgebung.

Im Sinne dieses Auftrags wollen wir größtmögliches Wohlbefinden für die von uns Betreuten erreichen. Wir wollen die Gewissheit vermitteln, dass die Menschen in der Kindheit, als Erwachsene und im Alter gut um- und versorgt sind. Unser Leitmotiv ist: Kinder und deren Eltern, erwachsene Menschen mit Behinderung und Senioren, Angehörige und Personal arbeiten kooperativ, fachlich kompetent, wirtschaftlich, bedarfsgerecht und umweltbewusst zusammen.

Wir legen besonderen Wert auf eine ganzheitliche, an den Bedürfnissen orientierte Betreuung.

„Pflege und Betreuung treten in Beziehung und schaffen Begegnung“: Wir bieten eine professionelle an den neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen orientierten Pflege. Ein normales und am gewohnten Alltag der Menschen orientiertes Leben und Wohnen steht in unseren Häusern und ambulant betreuten Wohngemeinschaften im Vordergrund. Die Fortführung eines möglichst selbstbestimmten, würdevollen Lebens bis zuletzt ist für unser Handeln leitend.

Wir nehmen die uns anvertrauten Menschen ganzheitlich wahr. Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Erwartungen, Wünsche und individuellen Bedürfnisse des Einzelnen. Das Vermitteln von Sicherheit und Geborgenheit, Einfühlungsvermögen und menschliche Begleitung sind für uns selbstverständlich. Seelsorge, religiöses Leben und Spiritualität sind in unserem Verein fest verankert. Unsere Erfahrung zeigt, dass es den von uns Betreuten häufig, insbesondere in schwierigen Situationen, besser geht, wenn sie auch in spiritueller Hinsicht begleitet und „versorgt“ sind. Im besonderen Maße begleiten Gemeindereferenten und Geistliche die uns anvertrauten Menschen.

## 1.2.2 Ziele

Die meisten Menschen wünschen sich, selbständig und selbstbestimmt zu leben und zu wohnen, auch wenn sie auf Unterstützung Anderer angewiesen sind. Betreute Wohnformen die der eigenen Häuslichkeit nahekommen, werden angesichts der sich ändernden Familienstrukturen immer wichtiger. Ambulant betreute Wohngemeinschaften bieten Raum für Unabhängigkeit, ohne dabei bestehenden Hilfebedarf zu vernachlässigen. Diese Wohnform ist ideal für Menschen, für die nicht mehr bei den Eltern leben wollen, ein eigenes Zuhause und die Gemeinschaft mit Gleichgesinnten erleben wollen.

Der Katharinenheim Endorf e.V. betrachtet sich als Partner für Menschen mit Behinderung, mit dem Ziel die Selbstständigkeit der Betreuten zu erhalten und gleichzeitig die erforderliche Unterstützung, angepasst an die jeweilige Lebenssituation, anzubieten. Die Angebote unterstützen sowohl den Betreuten, als auch die ihn versorgenden Angehörigen.

Ziele sind:

- Oberste Priorität hat die Privatsphäre.
- Wir ermöglichen eine eigenständige, selbstbestimmte Lebensführung.
- Wir unterstützen bei der Stabilisierung der eigenen Lebenssituation.
- Wir unterstützen die Teilhaben am gesellschaftlichen Leben und fördern die Begegnung behinderter und nichtbehinderter Menschen. Hierbei orientieren wir unser Handeln an der Idee einer inklusiven Gesellschaft.
- Wir schaffen Rahmenbedingungen für die Partnerschaft zwischen zwei Menschen. Diese soll nicht nur ermöglicht, sondern auch unterstützt werden.
- Wir fördern die geistige und körperliche Gesundheit.
- Wir beraten Bewohner und deren Angehörige.

## 2 Zielgruppe

### 2.1 Ausgangslage

Das Angebot an Wohnmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung ist begrenzt. In der Region Rosenheim und Umgebung gibt es zu wenige passende Angebote. Insbesondere barrierefreier und kostengünstiger Wohnraum ist nicht ausreichend vorhanden (aus [1], S. 43).

### 2.2 Demografische Entwicklung

Trotz eines Anstiegs der Geburtenrate und der Zuwanderung junger Migranten ist weiterhin mit einer Alterung der Gesellschaft zu rechnen. Dies wird insbesondere durch die Alterung der geburtenstarken Jahrgängen 1955 bis 1969 - die sogenannten Babyboomer - vorangetrieben. Zusammen mit einer weiter steigenden Lebenserwartung führt dies zu einer Erhöhung des Anteils älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung und absehbar zu einem Bevölkerungsrückgang (aus [2]).

Durch die gestiegene Lebenserwartung gibt es immer mehr Menschen mit Behinderungen, die Einschränkungen erst im Lebensverlauf und häufig erst im höheren Lebensalter erworben haben. Dadurch wächst die Anzahl derer, die zur Bewältigung des Alltags in der eigenen Wohnung Unterstützung brauchen, ständig (aus [1], S. 43). Demgegenüber steht, dass es demografisch bedingt zu einem Rückgang der informellen Pflege und Betreuung kommen wird, da insbesondere die Eltern, Ehepartner und Kinder aufgrund des eigenen fortgeschrittenen Alters als Pflegepersonen wegfallen werden. Bereits heute ist zu beobachten, dass die Zahl der im häuslichen Umfeld betreuten Menschen, trotz aller politischen Bemühungen zurückgeht. (aus [3]).

Vor diesem Hintergrund erscheinen Unterstützungsangebote für Menschen mit Behinderung zwingend erforderlich. Die ambulant betreuten Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung des Katharinenheim Endorf e.V. können hier ein essentieller Baustein in der Versorgung von Menschen mit Behinderung sein.

## 2.3 Zielgruppe

Die vom Katharinenheim Endorf e.V. betreuten Wohngemeinschaften in Bad Endorf und Thansau bieten ein Zuhause für erwachsene Mensch mit einer wesentlichen körperlichen und / oder geistigen Behinderung. Um zur selbstständigen Lebensführung befähigt zu werden sind die Bewohner auf vorübergehende oder dauerhafte Unterstützung angewiesen. Die Arbeit in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung, der Besuch einer Förderstätte und die Unterstützung in der Tagesstruktur werden gefördert.

Der Katharinenheim Endorf e.V. stellt sicher, dass Menschen mit unterschiedlichem Hilfebedarf in den Wohngemeinschaften betreut werden können.

Durch die Erstellung individueller Hilfeplanungen wird der jeweilige Hilfebedarf ermittelt (Antrag auf trägerübergreifendes persönliches Budget und HEB-B Bogen).

Zielgruppen der ambulant betreuten Wohngemeinschaften:

- Menschen mit geistiger Behinderung, die eine gewisse Selbstständigkeit erlangt haben und keiner ständigen Aufsicht bedürfen
- chronisch kranke und körperbehinderte Menschen aller Schweregrade
- Menschen, die wegen ihrer körperlichen und geistigen Beeinträchtigung Unterstützung und Hilfe benötigen.
- Menschen mit Sinnesbehinderungen

## 2.4 Zugangs- und Ausschlusskriterien

Das Angebot gilt für alle Menschen mit Behinderung, die eine Betreuung im Rahmen des trägerübergreifenden persönlichen Budgets anstreben.

Nicht aufgenommen werden folgende Personengruppen:

- Menschen, die eine intensivpflegerische Betreuung mit Beatmung benötigen
- Menschen mit Suchterkrankung
- Menschen mit erheblicher Selbst- und/oder Fremdgefährdung
- Menschen bei denen eine seelische Behinderung oder psychische Erkrankung im Vordergrund steht

# 3 Qualitätssicherung

## 3.1 Bedeutung der Qualität

Oft erst befassen sich Menschen mit der Qualität einer Dienstleistung erst dann, wenn ihnen klar wird, dass irgendetwas an der Qualität nicht stimmt. Und dann stellt sich die Frage, warum die qualitätsbestimmenden Faktoren allzu oft zu unterschiedlich wahrgenommen werden. Daran entzünden sich dann die ersten Konflikte. Daher ist es sicherlich anzuraten, sich die Definition von Qualität vor Augen zu führen.



„Die Frage nach Qualität lässt sich allgemein fassen, als die Frage danach, welche Bedürfnisse Menschen mit Behinderungen haben, welche Entwicklungs- und Lebensmöglichkeiten ihnen zugestanden und von ihnen selbst reklamiert werden und welche spezifischen Leistungen dafür zur Verfügung stehen müssen.“ (aus [4]).

Getreu unserem Leitbild haben wir den Anspruch Menschen mit Behinderungen auf ihrem Weg zur Selbstbestimmung und Selbstverantwortung zu begleiten. In den Mittelpunkt unseres Handelns stellen wir die Frage: „Wie möchtest du gerne leben?“. Dies ist zugleich die Richtschnur, an der wir die Qualität unseres Wirkens und Handelns messen. Das gilt auch bei der Organisation und der Gestaltung erforderlicher Hilfen. Wir verstehen uns als Dienstleistungserbringer für uns anvertrauten Menschen. Diese Einstellung erwarten wir auch von unseren Kooperationspartnern. Der Paradigmenwechsel hin zur Vorsorge wird konsequent verfolgt. Die benötigten Dienstleistungen werden in Auftrag und Mitwirkung des Menschen mit Behinderung organisiert, nicht für diesen. Sie sind gleichberechtigte Mitgestalter von Unterstützungsleistungen. Ziel ist, sie zu befähigen, ihre Ressourcen zu erkennen, sie zu stärken und ihre Lebensqualität in ihren eigenen vier Wänden zu sichern.

Folgenden Interessen wird Rechnung getragen:

- **Transparenz und Vergleichbarkeit:** Im Interesse der von uns betreuten Bewohner
- **Effiziente Verwendung der Ressourcen:** Im Interesse der Bewohner aber auch der Kostenträger
- **Kontinuierliche Verbesserung der Qualität:** Im Interesse des Dienstleisters
- **Den Menschen mit Behinderung als Auftraggeber und Arbeitgeber begreifen im Rahmen seines eigenen Trägerübergreifenden Persönlichen Budgets** (aus [5])

## 3.2 Qualitätskriterien

Generell gehören zur Qualitätserhebung die Bereiche der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Dabei beschreibt die Ergebnisqualität die retrospektive Betrachtung der gesamten Resultate eines Prozesses und zeigt die Qualität der gesamten Dienstleistung auf. Die drei Qualitätsbereiche sind gleichwertig zu betrachten und beeinflussen sich gegenseitig (aus [6], S. 1).

Qualitätsmanagement ist selbstverständlicher Bestandteil unseres Arbeitsalltages.

Das Ziel hierbei ist es, die Qualität von Dienstleistungen zu verbessern oder auf einem gleichbleibend hohen Niveau zu halten. Für die Wohngemeinschaften existentielle Prozesse werden kontinuierlich gesteuert und überprüft. Das dem Qualitätsmanagement zugrunde liegende System (aus [7]) lässt sich messen an:

- **Strukturqualität:**  
Die Strukturqualität beschreibt den Rahmen, der zur Verfügung gestellt wird, um die erwünschte Leistung zu erbringen. Dazu gehören die technische Ausstattung, organisatorische Regelungen und die Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter.
- **Prozessqualität:**  
Die Art und Weise, wie Leistungen fachlich, zusammen mit den Bewohnern der Wohngemeinschaft und den Partnern, ausgestaltet werden, werden in der Prozessqualität beschrieben.
- **Ergebnisqualität:**  
Die Ergebnisqualität misst sich daran, ob und wie die gesetzten Ziele erreicht werden und welche Wirkung und Veränderung bei den betreuten Bewohnern herbeigeführt wurde. Daraus werden die erforderlichen Schlussfolgerungen gezogen und damit der Kreislauf des Qualitätsmanagements geschlossen.

Folgende Fragestellungen finden Berücksichtigung bei den Qualitätskriterien:

- **Selbstbestimmung:** Wie wird gewährleistet, dass die Mitglieder der Wohngemeinschaften ihr Zusammenleben (ggf. mit Unterstützung durch ihre gesetzlichen Vertreter) in allen Bereichen selbstbestimmt gestalten können?
- **Wohnung und Wohnumfeld:** Wie sollten Wohnung und Wohnumfeld gestaltet sein, um Gemeinschaft, Selbständigkeit und Aktivitäten zu fördern, Individualität und Rückzug zu ermöglichen und ein hohes Maß an Sicherheit zu bieten?
- **Betreuung, Pflege, Hauswirtschaft:** Welche Anforderungen an Pflege, hauswirtschaftliche Unterstützung, pädagogische Betreuung und Assistenz sowie an die Zusammensetzung sozialer Strukturen sind zu stellen,
  - um das individuelle Wohlbefinden zu erreichen,
  - die Ressourcen der Mitglieder der Wohngemeinschaften zu fördern
  - und ein konstruktives Gemeinschaftsleben zu ermöglichen?
- **Personalausstattung:** Über welche Qualifikationen und Kompetenzen müssen die Mitarbeiter verfügen und wie viel Anwesenheit von unterstützenden Personen ist notwendig?
- **Finanzierung:** Wie sollte die Finanzierung der notwendigen Hilfen aussehen, damit sie nachvollziehbar ist und die Existenz der betreuten Bewohner gesichert ist?

### 3.3 Normalisierungsprinzip

Die Annahme, dass Menschen mit Behinderungen grundsätzlich die gleichen Bedürfnisse haben, wie nicht behinderte Menschen ist maßgeblich für unser Handeln. Die Verwirklichung von Bedürfnissen richtet sich, wie bei jedem anderen auch, nach den persönlichen und sachlichen Ressourcen. Das Normalisierungsprinzip drückt aus, dass Menschen mit Beeinträchtigungen das uneingeschränkte Recht haben sollen, ein weitgehend normales Leben zu führen und als vollständiger Teil der Gesellschaft anerkannt zu werden. In unseren Wohngemeinschaften werden die betreuten Menschen dahingehend gefördert, dass sie ein „normales“ Leben führen können. Wenn die individuell vorhandenen Ressourcen erweitert werden sollen, wird Unterstützung geleistet. Dort wo dies nicht möglich ist, sollen ausgleichende Wege gefunden werden.

### 3.4 Lebensqualität

Die Qualität des Lebens in einer Wohngemeinschaft wird in folgenden Bereichen definiert:

- persönliche Rechte der Bewohner
- Gesundheit der betreuten Bewohner
- Entwicklung ihrer Persönlichkeit (eigene Lebensstile entwickeln, individuelle Fähigkeiten fördern, selbständiges und selbstbestimmtes Handeln fördern)
- Qualität des Wohnens z.B. Raumausstattung ihrer Wahl, die eigene „vier Wände“ als die ihren bezeichnen können.
- Freizeit
- Verfügbarkeit über Dienstleistungen
- barrierefreie Umwelt

Standards für oben definierte Bereiche werden gemeinsam mit den Mitgliedern der Wohngemeinschaften formuliert. Sie sollen sicherstellen, dass die Stabilität der Lebensqualität der Bewohner gewährleistet ist.

Dabei wird besonderes Augenmerk auf die Schnittstellen innerhalb des sozialen Geflechtes in dem die Bewohner leben, gelegt, um keine Qualitätsverluste zu erfahren. Eine Kooperation der einzelnen Bereiche, also Schnittstellenarbeit, gibt es insbesondere

- im Umgang mit Krisen
- in der Reflexion der Zusammenarbeit
- im Berichtswesen
- im Beschwerdemanagement

Qualitätsverlust soll vermeiden werden durch ein gemeinsames Verständnis über die Ziele, die erreicht werden sollen, über die Methoden und die Verfahrensweisen, die anzuwenden sind. Von Beginn stellen wir uns dieser Aufgabe.

Rechnung getragen wird auch der Zukunft der Bewohner der Wohngemeinschaften. Verbesserte medizinische Versorgung und Hilfe, umfassende pädagogische Förderangebote und lebenslange Begleitung führen dazu, dass Menschen mit Behinderung heute ein nahezu gleich hohes Lebensalter wie die Gesamtbevölkerung erreichen. Die Bewohner der Wohngemeinschaften sollen nach Ausscheiden aus Werk- oder Förderstätte in ihrer eigenen Wohnung verbleiben können. Ihnen werden dort entsprechende tagesstrukturierende Maßnahmen angeboten. Zum Erhalt von im Lebenslauf entwickelter Fertigkeiten, sozialer Kompetenz und Orientierung sind diese Angebote von größter Wichtigkeit. Um Einsamkeit entgegenzuwirken sollte stets geprüft werden, ob tagesstrukturierende Maßnahmen für den betroffenen Personenkreis im Normalfall auch in Gemeinschaftsräumen der Wohngemeinschaften stattfinden können.

### 3.4.1 Organigramm

Um Schnittstellen besser erkennen zu können ist ein Organigramm hilfreich. Organisatorische Einheiten sowie deren Aufgabenverteilung und Kommunikationsbeziehungen werden ersichtlich. Die Wege und Abläufe im Katharinenheim Endorf e.V. werden für alle transparent.

Das Organigramm <sup>Anlage 2</sup> und die Organisationsstruktur <sup>Anlage 1</sup> werden mit den Bewohnern und den Bewohnersprecher diskutiert, sobald die Bewohner ihre Wohngemeinschaften bezogen haben.

### 3.4.2 Beziehungsgeflecht

Eine grafische Darstellung - ein Soziogramm - <sup>Anlage 3</sup> gibt Aufschluss über die Partner, innerhalb und außerhalb der Einrichtung. Diese Transparenz wird als ein bedeutender Ansatz gesehen, um Qualität sicher zu stellen. Darüber hinaus erleichtert die grafische Darstellung, den Bewohnern das Kooperationsgeflecht näher zu bringen und sie damit in die Lage zu versetzen, selbstbestimmt ihre Leistungen zu benennen.

## 4 Strukturqualität

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Bisherige Lebensbedingungen prägen Menschen in ihrer Entwicklung. Daher wird diesen Erfahrungen, die jeder Mensch mitbringt, große Bedeutung beigemessen. Unter Berücksichtigung individueller Erfahrungen in Bereichen wie Wohnen, Erziehung, Freizeitgestaltung, Arbeit und Familie, werden passende Angebote für Menschen mit Behinderung gestaltet. Wir bieten Menschen mit Behinderung ein Zuhause, in dem sie ankommen und eine neue Heimat finden können.

Bereits im Aufbau der Wohngemeinschaften spielen Selbstbestimmung, Individualität und Ganzheitlichkeit eine bedeutende Rolle. Die selbstständige Lebensführung steht im Vordergrund.

Die Bewohner der Wohngemeinschaften haben die Möglichkeiten Räumlichkeiten und Angebote nach ihren persönlichen Vorstellungen zu gestalten. Sie erhalten Raum zur Realisierung des eigenen individuellen Lebensentwurfs.

Gemäß dem politisch erklärten Ziel ambulant vor stationär tragen wir mit unserem Angebot ambulant betreuter Wohngemeinschaften zum Ausbau der ambulanten Versorgungsstruktur für behinderter Menschen bei. Wir ergänzen die in unseren Kommunen vorhandenen Strukturen und schließen bekannte Lücken.

## 4.2 Anforderungen an die Betreuung

Die Bewohner der Wohngemeinschaften erhalten neben pflegerischer- und hauswirtschaftlicher Unterstützung auch Betreuung und Begleitung im Alltag. Betreuungsangebote werden sowohl im Rahmen von Einzelbetreuungen, als auch als Angebote für die Gruppe angeboten.

*„So viel Normalität wie möglich, so viel Betreuung und Hilfe wie nötig!“*

Das *Normalitätsprinzip* ist Grundlage aller Betreuungsangebote in unserem Verein. Es lehnt sich an den normalen Alltag an - mit individuellem Tagesablauf und familienähnlichen Strukturen. Dazu gehört auch, dass der Betreute soweit wie möglich am Alltag aktiv teilhaben kann. Er wird zum Mitgestalten und Mittun angeregt. Gewohnte Tätigkeiten schaffen Sicherheit und beleben oftmals auch das verlorene geglaubte Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Deshalb ist ein zentrales Merkmal, dass hauswirtschaftliche Tätigkeiten soweit möglich von den Betreuten organisiert und selbst durchgeführt werden. Die Betreuten unterstützen sich hierbei gegenseitig.

Zusätzliche Unterstützung bieten Betreuungskräfte. Diese unterstützen auch bei der individuellen, selbstbestimmten und ganzheitlichen Gestaltung des Gruppenlebens.

## 4.3 Anforderungen an die Pflege

Bei Bedarf erhalten die Bewohner der Wohngemeinschaften medizinische und pflegerische Unterstützung nach SGB XI und SGB V (Grund- und Behandlungspflege).

Wir stellen sicher, dass rehabilitative und mobilisierende Hilfen (z.B. nach Krankheit) in Anspruch genommen werden können. Entsprechende Angebote werden bei Bedarf vermittelt.

Ein Verbleib in der Wohngruppe wird auch bei längerer und schwerer Pflegebedürftigkeit ermöglicht – möglichst bis zum Tod.

## 4.4 Anforderungen an die Hauswirtschaft

Die Übernahme hauswirtschaftlicher Aufgaben durch die Bewohner der Wohngemeinschaften gehört zu einem funktionsfähigen selbstbestimmten Wohnen. Grundsätzlich versorgen sich die Bewohner hauswirtschaftlich selbst. Je nach Bedarf erhalten sie hierbei Unterstützung. Die hauswirtschaftliche Selbstversorgung stellt ein wesentliches Instrument der Förderung vorhandener Fähigkeiten dar. Im Idealfall schaffen die damit verbundenen Aufgaben Erfolgserlebnisse, da sie an vertraute Tätigkeiten und vorhandene Fähigkeiten anknüpfen. Durch die Regelmäßigkeit der Handlungen erhalten die Tage Struktur. Sie sind wesentlicher Bestandteil der Tagesgestaltung. Die Übernahme hauswirtschaftlicher Tätigkeiten vermittelt dem Menschen mit Behinderung, dass er in der Lage ist Verantwortung für sein eigenes Leben zu übernehmen. Die gegenseitige Hilfe und Unterstützung der Bewohner fördern den Zusammenhalt und das Zusammenleben in der Gemeinschaft. Motivation, Anleitung, praktische Hilfe und Schaffen geeigneter Rahmenbedingungen sind Aufgaben, die hierbei von den Mitarbeitern der Wohngemeinschaften geleistet werden müssen. Interessen, Ressourcen, aber auch Vorlieben und Gewohnheiten der Bewohner finden Berücksichtigung. Auf Wunsch der Gemeinschaft können den Bewohnern feste Aufgabenbereiche zugewiesen werden, um die Organisation des Alltags zu erleichtern.

Es wird darauf geachtet, dass auch Wünsche und Vorlieben der Bewohner, die sich nicht aktiv beteiligen können, berücksichtigt werden. Dies gilt insbesondere für Bewohner, die aufgrund ihrer Einschränkungen wenig Anreize aus der Umgebung aufnehmen können und/oder auf besondere Ansprache und permanenten Kontakt angewiesen sind.

## 4.5 Sozialstruktur der Wohngemeinschaft

Grundsätzlich dürfen alle Bewohner der Wohngemeinschaften so leben, wie sie es tun würden, wenn sie nicht behindert wären.

Die Betreuung in unseren Häusern hat keinen stationären Charakter. Auch bei einer intensiven Pflege und/oder Betreuung wird der ambulante Charakter der Betreuung sichergestellt.

Ein fest einer Wohngemeinschaft zugeordnetes interdisziplinäre Team betreut alle Bewohner der Wohngemeinschaft.

Zusätzlich übernimmt ein Team aus Sozialpädagogen und Verwaltungskräften übergreifende Aufgaben für alle Wohngemeinschaften.

Menschen mit Behinderung sind häufig alleinstehend. Um ihrem Bedürfnis nach menschlicher Nähe und Zuwendung gerecht zu werden fördern wir (wohngemeinschaftsübergreifende) Freundschaften. Die Gemeinschaftsräume der Wohngemeinschaften stehen für Besuche zur Verfügung.

Finden sich Partnerschaften werden diese von den Mitarbeitern der Wohngemeinschaften gefördert und geschützt. Passende Möglichkeiten und Rahmenbedingungen werden geschaffen.

## 4.6 Wohnung

Unsere Wohngemeinschaften sind vorrangig ein Ort des Wohnens, nicht der Pflege. Daher sollen die Räumlichkeiten in erster Linie den Charakter einer Wohnung haben. Bauliche Anpassungen und der Einsatz von Hilfsmitteln sind erforderlich, sollen aber den wohnlichen Charakter so wenig wie möglich beeinflussen.

Die Bewohner der Wohngemeinschaften sollen ihr gewohntes Leben soweit wie möglich auch im Miteinander einer Wohngemeinschaft fortführen. Dafür muss der Wohnraum dazu beitragen

- die sozialen Kontakte erhalten / verbessern können
- die aktive und selbstbestimmte Lebensführung zu unterstützen
- körperliches und seelisches Wohlbefinden erhalten / verbessern
- Raum für Privatheit und Gemeinschaft geben
- möglichst ein Zuhause bis zum Tod bieten

## 4.7 Wohnumfeld

Der deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge formuliert die Interaktion behinderter Menschen wie folgt:

„Jedes Individuum schafft durch seine Aktivitäten, Vorlieben und Beziehungen Sozialräume und lebt in diesen. Inklusive Sozialräume sind gleichermaßen individuelle Lebensräume und strategische Handlungsräume mit einer inklusiven Zielrichtung. Diese inklusive Zielrichtung zeichnet sich dadurch aus, dass das selbstbestimmte und gemeinschaftliche Leben aller Menschen ermöglicht werden soll. Das bedeutet, alle Menschen sollen alleine oder mit anderen in der eigenen Wohnung leben können, auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt beschäftigt sein können, Regelbildungssysteme nutzen können usw. Hierfür braucht es ein inklusives Umfeld, eine Nachbarschaft, ein Quartier im umfassenden Sinne, dass dies ermöglicht. Es braucht Kultursensibilität in

allen Lebensbereichen. Es braucht Barrierefreiheit der Wohnung, des Hauses, der Wege, des öffentlichen Personennahverkehrs, der Geschäfte, der Banken, der Post, der Arztpraxen und anderer Gesundheitsdienste, des Arbeitsplatzes, des Bildungsbereichs (Kita, Schulen, Hochschulen etc.), der Freizeitangebote, der Kirchen, der kulturellen Einrichtungen, des Sports, der Politik etc. Es braucht aber auch Beratungs- und Unterstützungsleistungen, Treffpunkte und Netzwerke, damit Menschen Sicherheit und Geborgenheit erleben, und es braucht – vielleicht am aller Wichtigsten – eine gegenseitige Wertschätzung aller Menschen mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten ...“ (aus [7])

Dies und nicht mehr, wünschen wir uns für die von uns betreuten Bewohner. Deshalb haben wir es uns zum Ziel gesetzt sowohl alle Ressourcen der Bewohner, als auch alle vorhandenen Netzwerke zu aktivieren, und so die Lebensqualität der WG-Mitglieder im Sinne eines inklusiven Sozialraums zu gestalten.

## 4.8 Akteure innerhalb der Wohngemeinschaften

Im ambulanten betreuten Wohnen beteiligen sich unterschiedlichste Personen, Professionen und Institutionen an der Betreuung der Bewohner der Wohngemeinschaften. Grundsätzlich gehören folgende Personen zu den Akteuren in den Wohngemeinschaften:

- das WG-Mitglied
- gesetzliche Vertreter / Angehörige (bei Bewohnern, die unter Betreuung stehen)
- Dienstleistungsanbieter (z.B. Betreuung, Hauswirtschaft, Pflege, ...)
- der Vermieter

Freunde, Verwandte, Bekannte sind ebenfalls in der Wohngemeinschaft aktiv, wenn sie zu Besuch kommen. Häufig leisten sie psychosoziale Unterstützung, begleiten bei Freizeitaktivitäten, und übernehmen Aufgaben für einzelne Bewohner oder die Gemeinschaft. Auch Institutionen, wie beispielsweise Vereine und Verbände, begleiten Bewohner im Bedarfsfall im Alltag und werden dadurch zu Akteuren in der Wohngemeinschaft.

Wir fördern bürgerliches Engagement, Selbsthilfe, Familie und Nachbarschaftshilfe. Inklusion wird auf diesem Weg gestärkt, gefördert und weiterentwickelt. Engagement in den Wohngemeinschaften wird als Bereicherung im Alltag der Wohngemeinschaften betrachtet. Es ist eine wertvolle Ergänzung professioneller individueller personenzentrierter Unterstützung.

## 4.9 Personelle Ausstattung

Ein wichtiges Potenzial der Wohngruppen sind die Mitarbeiter. Die Versorgung der Bewohner der Wohngruppen macht es erforderlich Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Kompetenzen zu beschäftigen. Betreuung, Pflege und hauswirtschaftliche Unterstützung wird durch haupt- und nebenberufliche Mitarbeiter im erforderlichen Umfang erbracht. Ergänzend werden immer wieder Ehrenamtliche und Praktikanten eingesetzt.

Therapeuten (z.B. Krankengymnastik, Ergotherapie, Logopädie), Ärzte, Angehörige bzw. gesetzliche Vertreter sind ebenfalls in den Wohngemeinschaften aktiv.

Die haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter sichern einen Großteil der 24-Stunden-Betreuung der Bewohner und stehen als feste Ansprechpartner zur Verfügung. Daneben gibt es Personengruppen, die nur zeitweise anwesend sind.

Den Angehörigen kommt eine besondere Bedeutung zu. Sie sind meist nur punktuell in den Wohngemeinschaften anwesend, haben dennoch eine bedeutende Rolle als Bezugsperson und Ansprechpartner.

## 4.9.1 Allgemeine Anforderungen

Die genannten Anforderungen gelten für alle Akteure in den Wohngemeinschaften. Die in unserem Leitbild verankerten Zielsetzungen sind bekannt und werden bei der Arbeit in den Wohngemeinschaften gelebt. Die damit verbundenen Anforderungen und Qualitätskriterien werden umgesetzt.

Selbstbestimmung, ganzheitliche Pflege und Betreuung, Normalitätsprinzip und biographischer Ansatz stehen im Mittelpunkt der Arbeit.

Bei Bedarf arbeiten Pflegefachkräfte und Pflegehilfskräfte in den Wohngemeinschaften. Sie tragen im Rahmen ihrer Qualifikation die Verantwortung für die Bewohner im pflegerischen Bereich. Es gelten die gesetzlichen Grundlagen (nach dem SGB XI und SGB V, insbesondere die Vorschriften nach dem §§ 112ff SGB XI - Qualitätssicherung und §132a SGB V - Fortbildungsverpflichtung).

Der Einsatz der Mitarbeiter richtet sich nach den Bedürfnissen und Ressourcen der Bewohner und wird entsprechend geplant. Wir sorgen dafür, dass alle Bewohner der Wohngemeinschaften jederzeit ausreichend betreut, gepflegt und hauswirtschaftlich versorgt werden. Je nach Betreuungsbedarf sind Mitarbeiter, Ehrenamtlich und/oder Angehörige/gesetzliche Vertreter in den Wohngemeinschaften präsent. Ist keine Rund-um-die-Uhr-Betreuung gegeben, gibt es für den Notfall einen Ansprechpartner (Bereitschaftsdienst). Bei Bedarf werden Kurzeinsätze durchgeführt (z.B. nachts, um zu kontrollieren, dass alles in Ordnung ist, um pflegerische Anwendungen durchzuführen). Dies gilt auch, wenn die Leistung im Rahmen der MDK-Begutachtung als nicht leistungsfähig eingestuft wurde und somit nicht refinanziert ist.

Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind den einzelnen Akteuren klar zugeordnet. <sup>Anlage 6</sup>

Aktivitäten und Abläufe in den Wohngemeinschaften und die Umgangsweise mit spezifischen Problemstellungen werden aufeinander abgestimmt. Regelmäßige Bewohnerbesprechungen, Teambesprechungen und wöchentliche Besprechungen der Leitungsrunde gewährleisten dies. Alle, die im Auftrag der Bewohner aktiv sind, sind an diesen Besprechungen beteiligt.

Zuständigkeiten und Abläufe sind klar geregelt und für alle Beteiligten transparent. Ohne Flexibilität und Individualität einzuschränken wird das Handeln in den Wohngemeinschaften systematisch geplant und ausgewertet. Feste, der jeweiligen Wohngemeinschaft zugewiesene Teams sorgen für Kontinuität in der Betreuung und Bezug zu den betreuenden Mitarbeitern. Wir gewährleisten, dass feste Bezugspersonen und/oder Alltagsmanager in den Wohngemeinschaften zur Verfügung stehen. Die Beständigkeit dieser Tätigkeit wird sichergestellt.

Die Bewohner werden im Bewerbungsverfahren maßgeblich beteiligt. Die Entscheidung, wer sie betreuen soll, liegt bei ihnen. Eine Hospitation ermöglicht den Bewohnern sich ein Bild vom Bewerber zu machen. Danach geben die WG-Mitglieder den Verantwortlichen im Bewerbungsverfahren Rückmeldung. Eine positive Haltung der WG-Mitglieder dem Bewerber gegenüber ist Voraussetzung für dessen Einstellung.

## 4.9.2 Disziplinen und Fachrichtungen in den Wohngemeinschaften

Folgende Disziplinen und Fachrichtungen sind in den Wohngemeinschaften tätig:

### Fachdienst

Der Fachdienst erledigt unter anderem administrative Aufgaben. Seine Hauptaufgabe sind beratenden Tätigkeiten wie z.B. im Bereich der Pädagogik, der Pflege, der Elternarbeit, Projektarbeit oder im Rahmen der Beratung zu den trägerübergreifenden persönlichen Budgets und den damit verbundenen Abrechnungsmodalitäten. Hohe Fachkenntnis, große Erfahrung und hohes Einfühlungsvermögen sind Voraussetzung für die Erfüllung der Aufgaben. Daher werden möglichst Fachkräfte mit langer Berufserfahrung eingestellt. Eigene Betroffenheit ist von Vorteil und wird bevorzugt eingestellt.

Wie im Berufsleben üblich gehören Krankheit, Urlaub, Fortbildung und Supervision zu unser aller Alltag. Das erfordert von allen Mitarbeitern zeitlich sehr flexibel zu sein. Um dem Rechnung zu tragen ist eine Teilzeitbeschäftigung sinnvoller, als eine Beschäftigung in Vollzeit. Bei Leitung der Behindertenhilfe und der Stellvertretung ist Personalführungsfähigkeit Voraussetzung.

### Fachkräfte und Assistenzkräfte im Wohngruppendienst

Die personelle Ausstattung der Wohngruppen orientiert sich an dem individuellen Hilfebedarf der Bewohner, festgestellt im Rahmen des Budgetverfahren (aus [5]).

Die Einsatzplanung obliegt der Bereichs- oder Wohngruppenleitung oder deren Stellvertreter. Der Mitarbeiterstand wird im Dienstplanprogramm hinterlegt und der Mitarbeiter Einsatz in diesem geplant.

Als **Fachkräfte** werden in den Wohngruppen eingesetzt: Sozialpädagogen, Heilerziehungspfleger, Ergotherapeuten, Pflegefachkräfte, Hauswirtschaftsfachkräfte. Die Leitung obliegt einer geeigneten pädagogischen Fachkraft.

Insbesondere berufliche Quereinsteiger sind als **Assistenzkräfte** willkommen. Lebens- und Berufserfahrungen unterschiedlichster Professionen spiegeln die Vielfalt menschlicher Interessen und Neigungen wieder und entsprechen damit der Vielfalt der Persönlichkeiten der Bewohner.

Die Anwesenheitszeiten der Bewohner in den Wohngemeinschaften geben die Arbeitszeiten der Mitarbeiter vor.

## 4.9.3 Anforderungen an die Qualifikation und Fortbildungen

Die Zusammensetzung der Betreuer-Teams aus unterschiedlichen Professionen gewährleistet, dass die unterschiedlichen Aufgaben in den Wohngemeinschaften angemessen erfüllt werden. Die Anforderungen an Betreuung, Pflege und Hauswirtschaft sind vielfältig. Die Mitarbeiter werden laufend fortgebildet, um sicherzustellen, dass eine Versorgung nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft durchgeführt wird. Die Entwicklung der Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz wird in regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen aller Mitarbeiter gefördert.

Bei Bedarf können die Mitarbeiter Supervision in Anspruch nehmen. Das Case Management des Fachdienstes wird bei besonderen Problemstellungen in Anspruch genommen.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet die angebotenen Schulungen in Anspruch zu nehmen und sich weiter zu qualifizieren. Die Umsetzung des Fortbildungsplanes und die Selbstreflexion der Mitarbeiter (z.B. Supervision, Coaching, ...) sind Teil des Qualitätsmanagements.

Angehörige und Freiwillige werden zu den Schulungen eingeladen.



Die reibungslose Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen des Katharinenheim Endorf e.V. wird im Sinne des Qualitätsmanagements sichergestellt, indem:

- die Schnittstellenarbeit besprochen, organisiert und reflektiert wird.
- Die Abstimmung über die jeweiligen Prozesse sichergestellt ist, und sie sich geeinigt haben:
  - auf gemeinsame Ziele und Ergebnisindikatoren, fachliche Definitionen
  - auf Standards zu den Schnittstellen, an denen Kommunikation und Kooperation stattfinden
  - auf die jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten, sowie auf die jeweiligen Informations- und Dokumentationspflichten.
- Verfahren zur Erkennung, Meldung und Beseitigung von Abweichung festgelegt werden.

Prozesse und Schnittstellen werden von allen Beteiligten regelmäßig auf Effektivität und Effizienz geprüft. Gegebenenfalls werden Verbesserungsmöglichkeiten festgestellt und umgesetzt.

#### 4.10 Wohnungsrechtliche Rahmenbedingungen

Die Menschen mit Behinderung sind Mieter in den Wohngemeinschaften. Sie haben ihren Wohnort selbstbestimmt gewählt, bzw. gemeinsam mit ihrem gesetzlichen Vertreter. Ihren Betreuungs- und Pflegedienst können sie grundsätzlich selbst aussuchen. Die Bewohner können auf freiwilliger Basis einzeln oder gemeinsam einen mobilen Dienst beauftragen. Auch die Beauftragung eines gemeinschaftlich finanzierten Fachdienstes, der den Zusammenhalt in der Wohngemeinschaft fördert und bei Teambildung, Konfliktbewältigung, Qualitätskontrolle, administrativen Aufgaben und Kontakten nach Außen unterstützt, ist möglich.

Jeder einzelne Bewohner schließt mit dem Vermieter einen Mietvertrag ab. Alle mit der Vermietung zusammenhängenden Fragestellungen sind ausschließlich mit dem Vermieter zu klären.

#### 4.11 Sozialrechtliche Rahmenbedingungen

Als rechtliche Grundlagen dienen:

- das Sozialgesetzbuch (SGB), Buch V, IX, XI und XII
- das bayerische Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoQG),
- das Gesetz zu dem Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 13.12.2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) und
- das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland (GG)

Die Bewohner der Wohngemeinschaften sind Mieter. Sie sind in der Wahl ihres Dienstleisters für Pflege und Betreuung frei. In Art. 2, Abs. 2 PflWoQG ist geregelt, dass daher die weiteren Bestimmungen des PflWoQG keine Anwendung finden. Die beauftragten Dienstleister sind zur Kooperation und Koordination verpflichtet.

Jeder Bewohner beantragt für die Finanzierung der ihm zustehenden Pflege- und Eingliederungsleistungen ein persönliches Budget nach § 17 SGB IX.

## 5 Prozessqualität

### 5.1 Allgemeine Anforderungen

Menschen mit Behinderung dabei zu unterstützen, möglichst selbstständig und selbstbestimmt zu leben, ist Ziel der Betreuung und Versorgung durch uns als ihr Dienstleister. Wir leisten für die Bewohner der Wohngemeinschaften einen Beitrag zu einem hohen Maß an Wohlbefinden und Lebensfreude in einer selbst gewählten Wohnform. Die Unterstützung bei der Erfüllung wesentlicher Bedürfnisse gehört dazu:

- elementare Bedürfnisse (z.B. Essen, Trinken, Toilettengang, ...)
- Sicherheit und Orientierung
- Geborgenheit und Annahme
- Selbstvertrauen und Identität
- Selbstbestimmtheit
- Kreativität und Anregungen
- Kommunikation und soziale Kontakte
- Eigenverantwortung
- Partnerschaftlichkeit
- Partizipation

Die zur Erfüllung dieser wesentlichen Bedürfnisse erforderlichen Leistungen werden von uns vorgehalten und aufeinander abgestimmt (vgl. Personalausstattung). So kann eine angemessene Betreuung gewährleistet werden.

Wir stellen sicher, dass feste Bezugspersonen vorhanden sind. Die in den Wohngemeinschaften lebenden Bewohner leben in eigenen Haushalten zusammen und sind die „Hausherren“. Dienstleistungsanbieter, Angehörige und Vermieter sind „Gäste“ in den Wohngemeinschaften. Grundlage für den Alltag sind die Arbeiten und Arbeitsabläufe eines normalen Haushalts. Die individuellen Lebensentwürfe der Bewohner prägen den Alltag in der Wohngemeinschaft genauso, wie das Leben in der Gemeinschaft. In ihrem Alltagsleben werden sie gegebenenfalls von den Betreuern unterstützt. Vorhandene Ressourcen und Kompetenzen aller Bewohner werden hierbei genutzt und gefördert. Die Betreuer stellen sicher, dass Bewohner weder unter- noch überfordert sind. Empathie und Wertschätzung prägen Umgang und Gesprächsführung mit den Bewohnern der Wohngemeinschaften.

### 5.2 Aufnahme in eine Wohngemeinschaft

Grundsätzlich werden die künftigen Bewohner durch den Abschluss eines Mietvertrages mit dem Vermieter Mitglied in der Wohngemeinschaft.

Dieses Konzept beschreibt den Teil der Aufnahme, der vom Katharinenheim Endorf e.V. als Dienstleister der Betreuung und Pflege übernommen wird.

Voraussetzung für den Abschluss eines Mietvertrages ist ein ausführliches Gespräch mit dem künftigen Bewohner, seinen Angehörigen bzw. seinem gesetzlichen Vertreter durch den Vermieter und den Fachdienst. Die Finanzierung der Dienstleistungen über das trägerübergreifende persönliche Budget wird vor dem Einzug in die Wege geleitet. Auf Wunsch erhält der künftige Bewohner hierbei Unterstützung. Bevor der Einzug mit einem Datum festgesetzt werden kann, ist die Genehmigung des Budgets abzuwarten. Die Leitung der künftigen Wohngemeinschaft kann bei Bedarf / auf Wunsch des künftigen Bewohners zum Einzugs-Gespräch hinzugezogen werden. Beim Einzugsgespräch erfolgt eine umfangreiche Beratung zu Leistungen und Kosten sowie zur Konzeption des Katharinenheim Endorf e.V. Der künftige Bewohner bzw. dessen gesetzlicher Vertreter werden explizit darauf hingewiesen, dass der Dienstleister grundsätzlich frei wählbar ist.

Sobald beim zuständigen Sozialhilfeträger eine Leistungsvereinbarung geschlossen wurde, gelten folgende weitere Regelungen:

- Die endgültige Aufnahmezusage erfolgt in der Regel erst nach Abschluss des Aufnahmeverfahrens und Vorlage einer Kostenzusicherung des zuständigen Kostenträgers.
- Die Rahmenbedingungen der Dienstleistung werden in einem Betreuungs- und Pflegevertrag und dem dazugehörigen Kostenvoranschlag für die zu erbringenden Leistungen sowie im für den Katharinenheim Endorf e.V. gültigen Konzept geregelt. Rechte und Pflichten, die zu erbringenden Leistungen, sowie die Sicherstellung des Datenschutzes sind hier festgehalten.

In einer Aufnahmemappe für die Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung werden Modalitäten, Anforderungen und nötigen Formulare gemeinsam mit Informationsmaterial an Bewerber ausgehändigt.

### 5.3 Mitbestimmung

Grundlage für die Mitbestimmung ist das bayerische Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoQG). Die Bewohner geben sich eine Hausordnung. Beispielhaft (aber nicht abschließend) gilt:

- Die Mitglieder der Wohngruppen wählen eine Bewohnervertretung. Diese vertritt die WG-Mitglieder gegenüber Vermieter, Unterstützungsdienst und mobilen Diensten.
- Die WG-Mitglieder bestimmen ihren Lebensentwurf und über die Umsetzung. Dabei erhalten sie gegebenenfalls Unterstützungen, wenn sie das wünschen.
- Die WG-Mitglieder bestimmen darüber, wer als Betreuer eingestellt wird.

### 5.4 Dienstleistungen durch den Katharinenheim Endorf e.V.

#### 5.4.1 Fachdienst

Arbeiten, die über die Leistung von Pflege und Betreuung des einzelnen Bewohners hinausgehen, oder spezielle Kenntnisse erfordern, werden vom Fachdienst erbracht. Dies können unter anderem sein:

##### Pädagogische Tätigkeiten

Bewohnerbezogen:

- Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten
- Case Management: Beratung, Unterstützung und Begleitung in psychosozialen Fragen
- Organisation und Durchführung von „Zukunftskonferenzen“ als Hilfe zur Entwicklung von Lebensperspektiven
- Hilfebedarfsplanung: Erfassen des Hilfebedarfs, regelmäßige Anpassung an die Bedürfnisse
- Förderung der Verantwortung für das seelische und körperliche Wohlbefinden
- Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Beurteilungsfähigkeit für die Erbringung der Dienstleistungen
- Förderung der Eigeninitiative (z.B. im Bildungsbereich oder bei der Gestaltung der Freizeit)
- Unterstützung bei der Beantragung und Durchsetzung der Ansprüche gegenüber Kostenträgern

Gruppenbezogen:

- Unterstützung bei der Gestaltung der Wohngemeinschaften
- gemeinsam mit den Bewohnern: Aufstellung grundsätzlicher Regeln für ein geordnetes Zusammenleben
- Anwerben und betreuen von ehrenamtlichen Helfern

#### Organisatorische Tätigkeiten

- Entwicklung der Regeln, nach denen die Kostenbeiträge der einzelnen Bewohner zu den gemeinsamen Kosten der Wohngruppen ermittelt werden (z.B. Nahrungsmittel, Getränke).

#### Tätigkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements

- Qualitätskontrolle
- Öffentlichkeitsarbeit
- Entwicklung eines Qualitätsmanagements

### 5.4.2 Fachkräfte im Wohngruppen-Dienst

Für die Betreuung und Pflege der einzelnen Bewohner und deren Anleitung zum Leben in der Wohngemeinschaft sind die Fachkräfte verantwortlich. Ihr Handeln orientiert sich am Ziel die Eigenverantwortlichkeit, Selbstbestimmung und Selbständigkeit der Bewohner zu respektieren, zu stabilisieren und zu fördern. Zu den Aufgaben der Fachkräfte gehören beispielhaft folgende Unterstützungsleistungen:

Aktivierende Grundpflege SGB XI - im Bereich der:

- Körperpflege
- Ernährung
- Mobilität

Behandlungspflege SGB V

- Umgang mit Medikamenten
- Verabreichung von Injektionen und Infusionen
- Verbandwechsel

Hauswirtschaftliche Versorgung

- Kleidungs- und Wäschepflege
- Raumpflege und Abfallbeseitigung
- Zusammenstellung eines gesunden und ausgewogenen Speiseplans
- Zubereitung der Mahlzeiten
- Einkauf von Lebensmitteln und Getränken
- Sicherstellung der hygienisch einwandfreien Aufbewahrung von Lebensmitteln und Getränken

Hilfsmittelberatung

- Helfen und Beraten bei der Anschaffung und dem Gebrauch von Hilfsmitteln
- Hilfestellung zur Formulierung der Bedürfnisse, Anliegen und zur Herstellung von Kontakten zu den Hilfsmittelanbietern und -herstellern.

### Hilfeplanung und Dokumentation

- Individuellen Hilfeplan erstellen und Fortschreiben
- Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen

### Beaufsichtigung im Bereich der Grundpflege

- Anleitung zum alltäglichen Leben in der Wohn- und Hausgemeinschaft
- Tagesstruktur
- Organisation von und Begleitung zu Terminen bei Ärzten, Therapeuten, Banken und Behörden
- Betreuung in der Freizeit, insbesondere auch bei der Nutzung örtlicher und regionaler Angebote
- administrative Unterstützung bei der Beauftragung und Abrechnung ihrer individuell erhaltenen Pflege- und Eingliederungsleistung
- Hilfe bei der Bildung der persönlichen Unterstützernetze und deren Anleitung
- Unterstützung der Bewohner bei ihren ehrenamtlichen Tätigkeiten

### Pädagogische Tätigkeiten

#### Bewohnerbezogen:

- Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten in Absprache mit dem Fachdienst
- Case Management – Umsetzung der Ergebnisse in den Bewohnerbesprechungen und in den Fallbesprechungen, Unterstützung und Begleitung in psychosozialen Fragen in Absprache mit dem Fachdienst.
- „Zukunftskonferenzen“ - Umsetzung der Ergebnisse aus den Bewohnerbesprechungen, den Fallbesprechungen und den Hilfebedarfsplanungen. Erstellen des Hilfebedarfs, regelmäßige Anpassung an die Bedürfnisse in Absprache mit dem Fachdienst.
- Förderung der Verantwortung für das seelische und körperliche Wohlbefinden
- Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Beurteilungsfähigkeit für die Erbringung der Dienstleistungen
- Förderung der Eigeninitiative (z.B. im Bildungsbereich)
- Unterstützung bei der Beantragung und Durchsetzung der Ansprüche gegenüber Kostenträgern in Absprache mit dem Fachdienst
- Kontakte und Besuche von/bei Ärzten, Arztpraxen, Therapeuten organisieren, um den Bewohnern ihre Auswahlmöglichkeiten zu zeigen
- Mobilitätstraining (z.B. Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln)
- Hilfe zur Befähigung den eigenen Haushalt zu steuern
- Förderung zur Unabhängigkeit von ambulanten Hilfen

#### Gruppenbezogene Tätigkeiten:

- Unterstützung bei der Formung der Wohngemeinschaft und der Hausgemeinschaft (Teambildung)
- Einhaltung der grundsätzlichen Regeln für ein geordnetes Zusammenleben, gemeinsam mit den Bewohnern der Wohngemeinschaft
- Organisation gemeinsamer Freizeitgestaltung
- inklusionsrelevante Gruppierungen betreuen
- ehrenamtliche Helfer betreuen

### Organisatorische Tätigkeiten

- Organisation von Sammelbestellungen (z.B. Pflegeartikel, Getränke, etc.)
- Dienstpläne schreiben
- Für einen reibungslosen Ablauf des Alltags Sorge tragen

#### Tätigkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements:

- Qualitätsvorgaben einhalten und umsetzen

### 5.4.3 Assistenten im Betreuungsdienst

Die Grundidee des Leitbilds wird durch das Angebot der Assistenz unterstrichen. Es bestätigt die Qualitätskriterien des Konzepts und unterstreicht die Grundhaltung gegenüber den Bewohnern der Wohngemeinschaften.

Assistenten im Betreuungsdienst können Hilfestellung in folgenden Bereichen geben:

- Teilnahme am Leben in Gemeinschaft
- Umsetzung der Bewohnerinteressen
- bei Interaktion und Kommunikation
- in Wohnung und Haushalt
- in der Freizeit
- Trainieren von vorhandenen Fähigkeiten, Mithilfe bei der kontinuierlichen Erweiterung von Fähigkeiten
- Mobilität
- Begleitung

Die Aufgaben der Assistenten im Betreuungsdienst bestehen in erster Linie darin, dem Bewohner zur Hand zu gehen, bzw. das auszuführen, wozu der Bewohner aufgrund seiner Behinderung nicht in der Lage ist.

Es ist zunächst immer ein Ausgleich innerhalb der Wohngemeinschaft zu suchen, wenn ein Bewohner eine Tätigkeit nicht ausführen kann. Ein Betreuer übernimmt die Tätigkeiten nur in dem Umfang, in dem kein Ausgleich innerhalb der Gemeinschaft möglich ist.

## 5.5 Hilfebedarfsplanung

Menschen mit Behinderung eine gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen, ist im Bayerischen Behindertengleichstellungsgesetz als Ziel verankert. Dies setzt jedoch voraus, dass die Handlungsfähigkeit und die Fähigkeit zur Selbstbestimmung gegeben sind. Die unterschiedlichen Ressourcen, über die Menschen mit Behinderung verfügen, gilt es festzustellen und zu fördern. Das Instrument der Hilfebedarfsplanung ist eine in der Pädagogik und Pflege anerkannte Methodik. Die Hilfebedarfsplanung für das trägerübergreifende persönliche Budget erfolgt anhand der Vorgaben der überörtlichen Sozialhilfeträger.

Der Hilfebedarfsplan ist ein Instrument der Steuerung des gesetzlich geforderten Gesamtplanes. Durch die Erstellung des Hilfebedarfsplans werden Hilfen gefunden, die den individuellen Bedürfnissen des Bewohners Rechnung tragen. Ein effizienter Einsatz finanzieller Ressourcen wird zugleich ermöglicht und sichergestellt. Unabhängig von Art und Schwere der Behinderung finden Hilfebedarfsplanung in allen Leistungsbereichen der Wohngemeinschaften statt.

Eine Fokussierung auf die Ressourcen des Bewohners ist im gemeinsamen Diskurs zwischen den Beteiligten - Bewohner, Dienstleister und Leistungsträger - notwendig. Fernziele und Nahziele werden

- für alle transparent
- in einer motivierenden Form für die Bewohner geplant.

Die Ziele werden so formuliert, dass sie folgenden Kriterien entsprechen:

- konkret und eindeutig formuliert
- messbar
- motivierend
- realistisch
- zeitlich definiert

Unter Berücksichtigung der Qualitätssicherung bleibt die Umsetzung der Hilfeplanung im Wesentlichen den Mitarbeitern des Dienstleisters überlassen. In regelmäßigen Abständen finden unter der Beteiligung des Fachdienstes Zielüberprüfungen statt. Im Rahmen der Hilfebedarfsplanung wird die Zielfestlegung als Zielvereinbarung begriffen und erhält den Charakter eines „Vertrags“. In der Vereinbarung werden Verbindlichkeit, Zeiträume und Konsequenzen ebenso wie das Verfahren beschrieben. Durch eine Unterschrift erhält die Vereinbarung die nötige Form und das entsprechende Gewicht.

Bei Bedarf, wird die Hilfebedarfsplanung zusätzlich in einer für den Bewohner verständlichen Sprache formuliert.

Die Maßnahmen werden entsprechend dem individuellen Hilfebedarf so geplant, durchgeführt und evaluiert, dass die Betreuung und Hilfe zur Teilnahme am öffentlichen Leben gewährleistet ist. Gegebenenfalls schließt dies eine pflegerische Versorgung mit ein.

Die Überprüfung und Anpassung des Hilfe- und Betreuungsplans an die aktuelle Lebenssituation des Menschen mit Behinderung erfolgt kontinuierlich.

Auf Basis des begutachteten Betreuungsumfangs erfolgen Betreuung, Begleitung, Unterstützung, Erschließung von Hilfen im Umfeld, Anleitung, stellvertretende Ausführung, Tätigkeitsbeaufsichtigung und Kontrolle. Gezielt werden den Menschen mit Behinderung verantwortungsvolle Aufgaben anvertraut, bei denen sie ihrer individuellen Situation angemessene Unterstützung erhalten.

Die Einhaltung einer Balance zwischen Förderung und Forderung und die Vermeidung von Überforderung und Selbstgefährdung wird durch gezielte pädagogische Anleitung gewährleistet.

Die Dienstleistungen werden vom Katharinenheim Endorf e.V. nach dem Bezugspersonensystem organisiert. Den Menschen mit Behinderung stehen individuelle Ansprechpartner zur Verfügung, was das Ansprechen spezieller Wünsche und Bedürfnisse in einem vertrauten Rahmen ermöglicht.

Nach therapeutischen Gesichtspunkten werden die Leistungen als Einzel- oder Gruppenangebote erbracht und im Hilfebedarfsplan beschrieben und umgesetzt.

## 5.6 Kosten und Finanzierung

Die Kosten für die Betreuung in ambulant betreuten Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung gliedern sich wie folgt auf:

- für die Pflege
- für die hauswirtschaftliche Unterstützung
- für die pädagogische Betreuung
- für die Verwaltung und Organisation des Alltags der Wohngemeinschaft

Die Finanzierung der personellen Unterstützung ist komplex und setzt eine genaue Planung voraus. Verschiedene Faktoren beeinflussen die Kosten für die bedarfsgerechte personelle Ausstattung:

- der Unterstützungsbedarf der Budgetnehmers
- der erforderlichen Qualifikation des Personals
- den Entlastungsmöglichkeiten, also personellen Ressourcen, die nicht zusätzlich finanziert werden müssen z.B. Angehörige, freiwillige Helfer, Eigenleistungen der Bewohner sowie das Vorhandensein niedrigschwelliger Betreuungsangebote
- den realen Aufwendungen für das Personal

Grundsätzlich bezahlen die Bewohner (Budgetnehmer) alle Rechnungen selbst, gegebenenfalls gesetzlicher Vertreter oder Eltern. Die Leistungen der Pflege- und Krankenkassen stehen ihnen unabhängig von ihren persönlichen Vermögens- und Einkommensverhältnissen für die Refinanzierung zu. Ebenfalls unabhängig von Vermögen und Einkommen sind Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben. Eigenes Einkommen und eigenes Vermögen muss von den Bewohnern vor Leistungen der Sozialhilfe (trägerübergreifendes persönliche Budget) einsetzen werden.

#### Pflege und Krankenkassen (Einkommens- und Vermögensunabhängig)

- Pflegesachleistungen (§36 SGB XI) und/oder Pflegegeld (§37 SGB XI)
- zusätzliche Betreuungsleistungen (§45b SGB XI)
- häusliche Krankenpflege (SGB V)

#### Sozialhilfe (Einkommen und Vermögen ist vorrangig einzusetzen)

- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (4. Kapitel SGB XII)
- Eingliederungshilfe (6. Kapitel SGB XII), unter anderem mit den Teilbereichen:
  - Teilhabe in der Gemeinschaft
  - Bildung
- Hilfe zum Lebensunterhalt (3. Kapitel SGB XII)
- Hilfe zur Gesundheit (5. Kapitel SGB XII)
- Hilfe zur Pflege (7. Kapitel SGB XII)
- Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (8. Kapitel SGB XII)
- Hilfen in anderen Lebenslagen (9. Kapitel SGB XII)

Die Leistungen können entweder als Sachleistung beantragt werden oder als persönliches Budget (§17, SGB IX). Als Leistungen des persönlichen Budgets kommen folgende Bereiche in Frage:

- Ambulante und stationäre Eingliederungshilfen
  - zu einem selbstbestimmten Leben in betreuten Wohnformen
- Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft
  - Hilfe zum Erwerb praktischer Fähigkeiten
  - Teilhabe am gemeinschaftlichen und kulturellen Leben
- Hilfen zur Kommunikation und Information
  - Gebärdendolmetscher
  - Hilfe zur Verständigung mit der Umwelt
- Leistungen zur Mobilität
  - Assistenz
  - Begleitung
  - Fahrkosten
  - Mobilitätshilfen
- einmalige Geldpauschalen
  - einmalige Leistungen zur Erstausrüstung der Wohnung
  - einmalige Beihilfe zur Beschaffung von Hilfsmitteln

Diese Aufzählung ist nicht abschließend.



## 5.6.1 Das trägerübergreifende persönliche Budget

Beim trägerübergreifenden persönlichen Budget handelt es sich um eine alternative Leistungsform zu Sach- und Dienstleistungen. Hierbei steht das Wunsch- und Wahlrecht im Vordergrund. Mit dem persönlichen Budget können die Budgetnehmer Geld oder Gutscheine erhalten. Damit kaufen sie sich selbst die Leistungen, wie zum Beispiel Assistenz, ein. Der Gesetzgeber hat mit dem persönlichen Budget auf die Forderung nach mehr Selbstbestimmung, mehr Selbständigkeit, mehr Selbstbewusstsein reagiert. Und damit kommt er den Grundprinzipien unserer Wohngemeinschaften entgegen. Niemand wird wegen Art und Schwere seiner Behinderung oder wegen des Umfangs der von ihm benötigten Leistungen ausgegrenzt. Das persönliche Budget steht allen offen.

Leistungen, die sich auf **alltägliche und regelmäßig wiederkehrende** Bedarfe beziehen und als Geldleistung oder Gutschein erbracht werden können, sind budgetfähig.

**"Alltäglich"** bezieht sich auf die Gestaltung des eigenen Lebensumfelds sowie die Anforderungen in Arbeit, Familie, Privatleben und Gesellschaft. Auf unsere Wohngemeinschaften bezogen bedeutet dies:

Budgetfähig ist auch das ambulant betreute Wohnen, z.B. weil es der Budgetnehmer steuern kann u.a.

- durch Auswahl der Betreuungsperson,
- durch die Festlegung der Einsatzzeiten

**"Regelmäßig wiederkehrend"** bedeutet, dass die Leistungen einen erkennbaren Rhythmus aufweisen und in feststellbaren Zeitabständen (z.B. täglich, wöchentlich, monatlich, jährlich) anfallen oder innerhalb eines feststehenden Zeitraums in Anspruch genommen werden. Das trifft auf die Bewohner unserer Wohngemeinschaften zu.

Beispiele hier:

- Hilfen zur häuslichen Pflege und Krankenpflege,
- Heil- und Hilfsmittel sowie
- Fahrtkosten als Hilfen zum Erreichen des Arbeitsplatzes.

Der Katharinenheim Endorf e.V. setzt in der Betreuung auf das trägerübergreifende persönliche Budget, denn der Grundgedanke des persönlichen Budgets, dass ein autarkes Leben auch für Menschen mit Behinderungen möglich ist, spiegelt das Leitbild wieder.

## 6 Ergebnisqualität

*„Es kommt nicht darauf an, dem Leben mehr Jahren zu geben, sondern den Jahren mehr Leben.“*

Alexis Carrel

Bei Betreuung der uns anvertrauten Menschen steht stets deren Wohlbefinden im Vordergrund. Nichtsdestotrotz ist es unser Anspruch eine professionelle, an den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen orientierte Betreuung zu leisten. Um dies sicher zu stellen ist die Überprüfung der Ergebnisqualität unumgänglich.

Ergebnisqualität bezieht sich darauf, ob und wie die gesetzten Ziele, erreicht wurden. Sie misst sich daran, welche Wirkung und Veränderung bei den Bewohnern herbeigeführt wurde. Daraus werden die nötigen Schlussfolgerungen gezogen. Zum Verfahren gehören:

- Zu jedem Bewohner werden Bedarfe, Leistungen, Hilfeverlauf und Zielerreichung dokumentiert.
- Gemeinsam werden, unter Bezug auf die vereinbarten allgemeinen Qualitätsmerkmale und auf die spezifischen Hilfeziele, Hilfeverlauf und Ergebnis bewertet. (im Rahmen der Bewohnerbesprechung)

- Für die unterschiedlichen Angebotsformen werden die Hilfeverläufe, die Zielerreichungsgrade und die Zufriedenheit der Bewohner regelmäßig im Dialog zwischen Leistungserbringer und Leistungsträger evaluiert und reflektiert. Dies geschieht in:
  - Bewohnerbesprechungen
  - Fallbesprechungen
  - Hilfebedarfskonferenzen
  - Eltern- / Angehörigengesprächen

Für die fachliche und organisatorische Weiterentwicklung der Behindertenhilfe werden daraus Folgerungen gezogen und umgesetzt:

- Den beteiligten Akteuren, den politischen Gremien (z.B. Bezirksräten) und der Öffentlichkeit werden die Wirkungen des örtlichen (gemeindlichen und übergemeindlichen) Hilfesystems regelmäßig berichtet, und es werden Konsequenzen für die Schwerpunkte in der Sozialpolitik gezogen und umgesetzt.
- In festgelegten Abständen werden die Umsetzung und der Nutzen des Qualitätsmanagements von Leistungserbringern und Leistungsträgern gemeinsam reflektiert. Daraus werden Maßnahmen zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems entwickelt und umgesetzt.

## 6.1 Beschwerdemanagement

Das im Katharinenheim Endorf e.V. verankerte Beschwerdemanagement (*Verfahrensweisung Beschwerdemanagement*) gibt allen Betreuten und deren Angehörigen die Möglichkeit, Unzufriedenheit aber auch Lob und Anerkennung auszudrücken. Eine zeitnahe und vollständige Bearbeitung von Rückmeldungen soll gegebenenfalls dazu beitragen Zufriedenheit wiederherzustellen.

Auszug aus dem für alle Bereiche des Trägervereins geltenden Beschwerdemanagement:

Wenn Führungskräfte sich intensiv mit Mitarbeiterfragen und Anliegen derer, die betreut werden befassen, verbringen sie einen nicht geringen Teil ihrer Arbeitszeiten mit Rückmeldungen unterschiedlicher Art. Rückmeldungen können vielfältiger Natur sein. Doch unabhängig davon, ob die Rückmeldung positiv oder negativ ist, sie sollte in jedem Fall ernst genommen werden, denn ein modernes Dienstleistungsunternehmen versteht die Rückmeldung als Wertschätzung und Chance zur Verbesserung, um die Zukunft für alle zu gestalten und zu sichern.

### **Die uns Anvertrauten:**

Eine neue Kultur des „Helfens“ ist gefragt. Das Bild eines abhängigen, fremdbestimmten Menschen ist abgelöst worden, durch eine eigenständige und mündige Persönlichkeit, deren Reklamation aber auch Anerkennung ernst genommen werden muss. Damit soll keineswegs Egoismus und Anspruchsdenken gefördert, sondern Solidarität praktiziert und umgesetzt werden, einhergehend mit dem Bemühen zwischenmenschliche Beziehungen und somit die Lebensqualität aller zu erhöhen.

### **Mitarbeiter:**

Gleiches gilt auch für die Mitarbeiter des Katharinenheim Endorf e.V. Fehler sollen in erster Reihe als Chance und nicht als Manko betrachtet werden. Zu den Fehlern zu stehen bedeutet zugleich, Bereitschaft zu signalisieren, daraus zu lernen und dadurch die Arbeitsqualität und somit auch die Lebensqualität zu erhöhen.

### **Zeitnahe Reaktion**

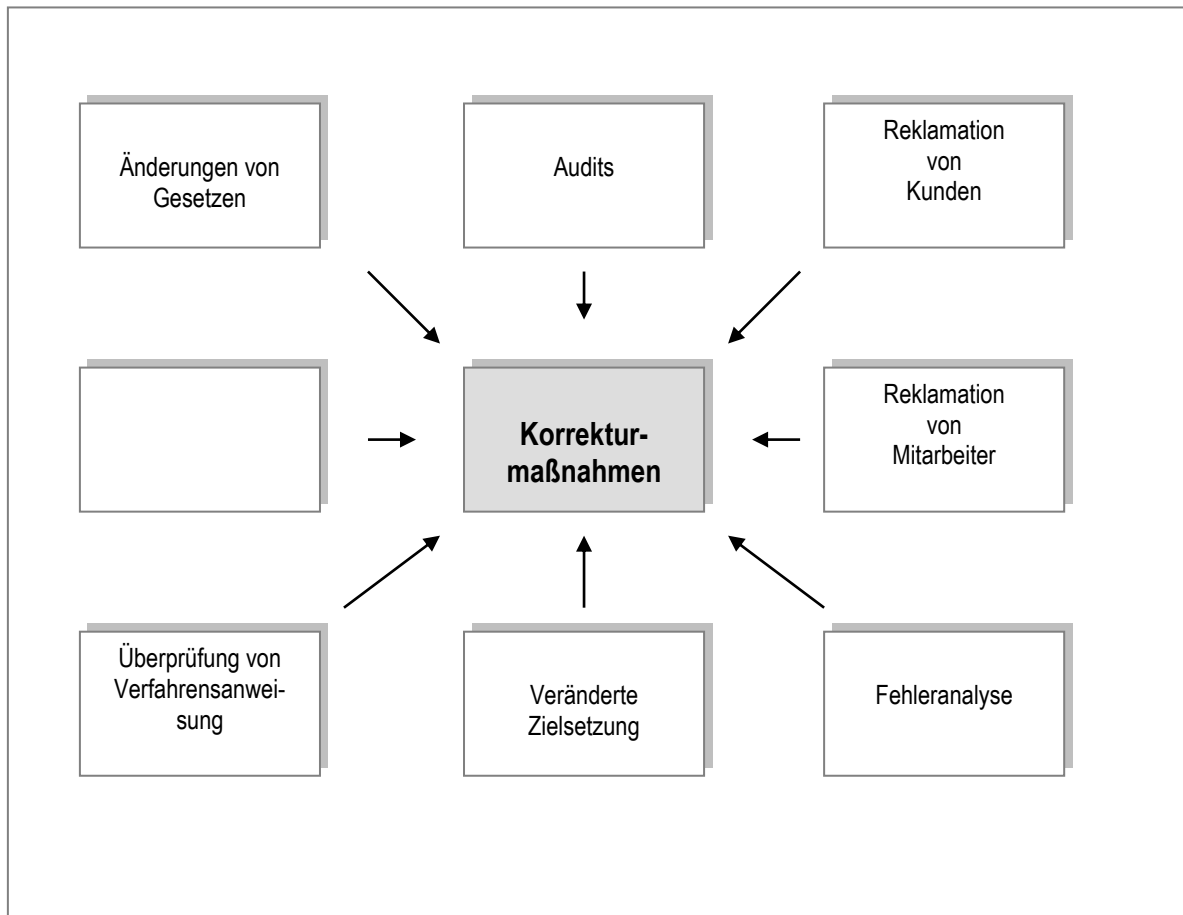
Jede Rückmeldung sollte unverzüglich, d.h. zeitnah und

mit dem Ziel der **Veränderung**, sofern es sich um einen **Fehler** handelt oder

mit dem Ziel der **Festigung**, sofern es sich um ein **Lob** handelt,

bearbeitet werden. Damit jeder Beschwerde oder Anerkennung Verbesserungspotential erschlossen werden kann, sollten gewissenhaft alle Gesichtspunkte die Kinder, Erwachsene, Senioren, Angehörige, Betreuer, Mitarbeiter oder externe Kooperationspartner (z.B. Ärzte ...) ins Feld führen, registriert werden.

Nicht nur Reklamationen oder Anerkennung sollten zu Korrekturmaßnahmen führen, sondern eine Vielzahl von Möglichkeiten, die nicht immer in der Hand des Katharinenheim Endorf e.V. liegen:



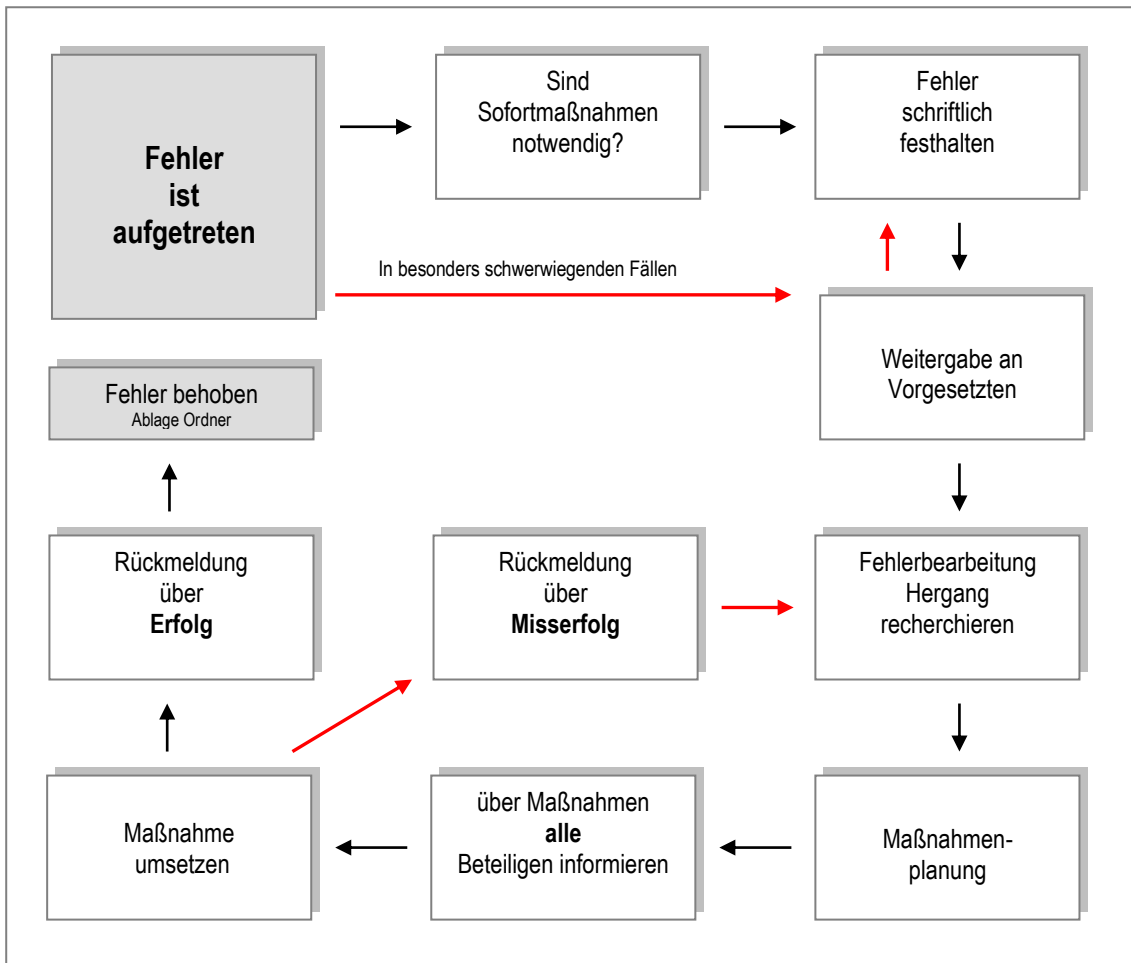
### **Fehlerbearbeitung zur Steigerung der Zufriedenheit**

Wenn geäußerte Kritik oder Anerkennung sorgfältig bearbeitet wird, führt dieses dazu, dass die Einstellung zu unseren Einrichtungen einen positiveren Stellenwert erhält. Wird auf Wünsche entsprechend reagiert, führt dies zu:

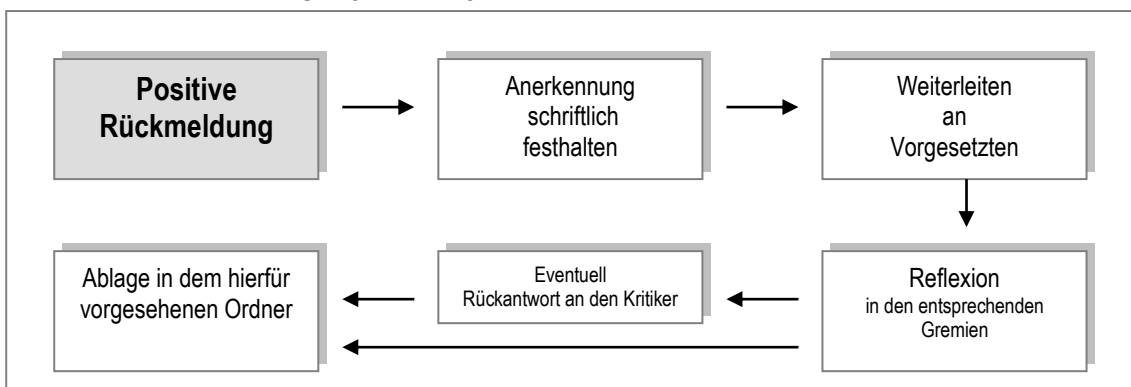
- Höherer Zufriedenheit
- Erhaltung und Stärkung der Bindung zum Katharinenheim Endorf e.V.
- Reduzierung der Kosten, die durch Fehler verursacht wurden
- Positives Image wird gefördert
- Qualitätsverbesserung für alle

## Durchführung

Sobald ein **Fehler** auftritt ist unverzüglich zu prüfen, ob Sofortmaßnahmen erforderlich sind. Danach ist folgendes Schema einzuhalten:



Für **positive Rückmeldungen** gilt nachfolgendes Schema:



## 6.2 Qualität und Wirtschaftlichkeit

Im Qualitätsmanagement wird generell von der Erkenntnis ausgegangen, dass es zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität nicht immer einen Zusammenhang gibt. Daher werden regelmäßig alle drei Ebenen auf den Prüfstand gestellt.

Beispielsweise führt hochqualifiziertes Personal (Strukturqualität) nicht automatisch zu einem reibungslosen Ablauf (Prozessqualität), was dann zur Folge haben könnte, dass sich die Bewohnerbeschwerden häufen (Ergebnisqualität).

Daher ist eine kontinuierliche und alltägliche Reflexion unerlässlich, um einen reibungslosen Ablauf auf allen Ebenen sicherzustellen. Dies hat Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit:

- je geringer die Anzahl der Konflikte, desto geringer die zur Bewältigung eingesetzte Arbeitszeit.
- Höhere Zufriedenheit am Arbeitsplatz führt zu weniger Fehlzeiten.
- Ein guter Ruf führt zu erhöhter Nachfrage nach unseren Betreuungsleistungen und sichert so eine hohe Auslastung.

Qualitätssicherung und Wirtschaftlichkeit gehen Hand in Hand. Dabei sollen folgende Interessen und Motive berücksichtigt werden:

- **Interessen der von uns betreuten Budgetnehmer**  
Transparenz und Kontrolle in den Arbeitsabläufen erhöhen nicht nur die Zufriedenheit der Bewohner, sie tragen beispielsweise auch dazu bei, dass Arbeiten nicht mehrfach ausgeführt werden, und haben insofern auch eine Kontrollfunktion für die Mitarbeiter. Transparenz bietet auch die Möglichkeit Rückschlüsse über die Qualität der Leistung ziehen zu können.
- **Interesse des Dienstleisters, dem Katharinenheim Endorf e.V.**  
Gemeinsam mit weiteren Akteuren hat der Leistungsanbieter die Verantwortung für die Existenz der Wohngemeinschaften, trägt die Verantwortung für die Lebensqualität der Bewohner, die Qualität der angebotenen Leistungen und die Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter. Im Spannungsfeld zwischen Qualität, Zufriedenheit und Wirtschaftlichkeit ist all dies zu bewerten.
- **Interessen der Kostenträger**  
Der Kostenträger richtet sein Verständnis von Kontrolle an der erbrachten Dienstleistung aus. Gemeinsam mit dem Budgetnehmer (also dem Bewohner) stellt er die Frage nach der ordnungsgemäß erbrachten Dienstleistung und richtet sein Augenmerk auf die Wirtschaftlichkeit des Betreuungsdienstes.
- **Interesse von Auftraggebern**  
Bewohner bzw. deren gesetzliche Betreuer sind die Auftraggeber des Katharinenheim Endorf e.V. Die Leistungen im Bereich der Betreuung und Pflege in qualitativ gut und wirtschaftlich sinnvoll agierenden Händen zu wissen ist ihr Interesse.

Eine kundenorientierte und eine wertorientierte Sichtweise liegen der Qualitätsbeurteilung unseres Betreuungsdienstes zugrunde.

- Die **kundenorientierte** Sichtweise setzt die angebotene Qualität in Relation zu der Erfüllung der Bewohnerwünsche. Dies bedeutet jedoch nicht, die Wirtschaftlichkeit außer Acht zu lassen.  
„Selbstbestimmt leben heißt, Kontrolle über das eigene Leben zu haben, basierend auf der Wahlmöglichkeit zwischen akzeptablen Alternativen, die die Abhängigkeit von den Entscheidungen anderer bei der Bewältigung des Alltags minimieren.“ ([8])
- Die **wertorientierte** Sichtweise setzt die Qualität der Dienstleistung in Bezug zum Preis, der dafür zu zahlen ist. Soziale Dienstleistungen werden zum größten Teil öffentlich finanziert und müssen vor dem Hintergrund begrenzter Ressourcenzuweisung gestaltet werden. Das Ziel des Dienstleisters besteht darin optimale (statt maximale) Lebensqualität zu bieten. Der Leistungsfähigkeit des Managements des Betreuungsdienstes kommt eine wichtige Bedeutung zu, wenn es darum geht mit den vorgegebenen Ressourcen die bestmögliche Leistungsqualität zu erbringen.

## 6.3 Qualität und Finanzierung

Für die Entscheidung für oder gegen die Inanspruchnahme der Betreuung durch den Katharinenheim Endorf e.V. können finanzielle Erwägungen ausschlaggebend sein. Es ist wichtig, dass die Interessenten schon im Vorfeld wissen, welche Kosten auf sie zu kommen. Die Kosten für das Leben in der WG setzen sich zusammen aus

- den Wohnkosten,
- den Kosten für die Verpflegung
- den Kosten für Betreuung,
- den Kosten für Pflege und
- den Kosten für die Hauswirtschaft.

Jeder Bewohner bestreitet die Kosten seiner Lebenshaltung aus eigenen Einkünften. Bei entsprechender Hilfsbedürftigkeit erhalten sie Grundsicherung nach SGB XII. Zur Grundsicherung gehören neben dem Regelsatz und zusätzlichem und einmaligem Bedarf auch die Erstattung der Miete samt Nebenkosten einer angemessenen Wohnung.

Der Katharinenheim Endorf e.V. leistet Eingliederungshilfe und Hilfe zur Pflege. Über das trägerübergreifende persönliche Budget sind vom Sozialhilfeträger Personalkosten (vgl. Kapitel 5.6 Finanzierung) personenbezogen zu erstatten. Personalbezogene Sachkosten werden vom Katharinenheim Endorf e.V. übernommen.

Des Weiteren erbringt der Katharinenheim Endorf e.V. Leistungen der Pflege. Als Leistungen der Pflegekassen sind Pflegeleistungen sowie ggf. zusätzliche Betreuungsleistungen bei eingeschränkter Alltagskompetenz (nach §45a SGB XII) und der Wohngruppenzuschlag (nach § 38a PflWoqG) nach den Grundsätzen der Leistungen im Rahmen des trägerübergreifenden persönlichen Budgets zu behandeln.

Auf der Grundlage des SGB V wird Behandlungspflege mit den Krankenkassen personenbezogen abgerechnet.

Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich personenbezogen. Aufgrund der trägerübergreifenden persönlichen Budgets ist eine pauschalierte Abrechnung nicht möglich.

### 6.3.1 Anforderungen an die Finanzierung

Ziel des Katharinenheim Endorf e.V. ist es:

- dass alle Finanzierungen der Betreuungsleistungen transparent sind
- dass die Kostenübernahme durch die Kostenträger (in den meisten Fällen der überörtliche Sozialhilfeträger) auf Antrag der einzelnen Bewohner auf trägerübergreifendes persönliches Budget erfolgt.
- dass jeder Bewohner eine individuelle Zielvereinbarung und darauffolgend einen Bescheid bekommt.
- dass die Refinanzierung der Lebenshaltungskosten, Miete samt Nebenkosten, der Pflege und Betreuung in der Verantwortung des einzelnen Bewohners, bzw. seines gesetzlichen Vertreters liegt.
- dass die Mitarbeiter des Fachdienstes die Bewohner gegebenenfalls bei der Beantragung und Durchsetzung der Finanzierung unterstützen.
- dass Offenheit besteht Entlastungsmöglichkeiten zu nutzen und Angehörige und Freiwillige in die Arbeit einzubeziehen, um Kosten zu reduzieren.
- dass geklärt wird, wie Entlastungsmöglichkeiten auch langfristig gesichert werden können, z.B. wie bei einem möglichen Wegfall die Versorgung und Qualität gesichert werden kann.

## Literaturverzeichnis

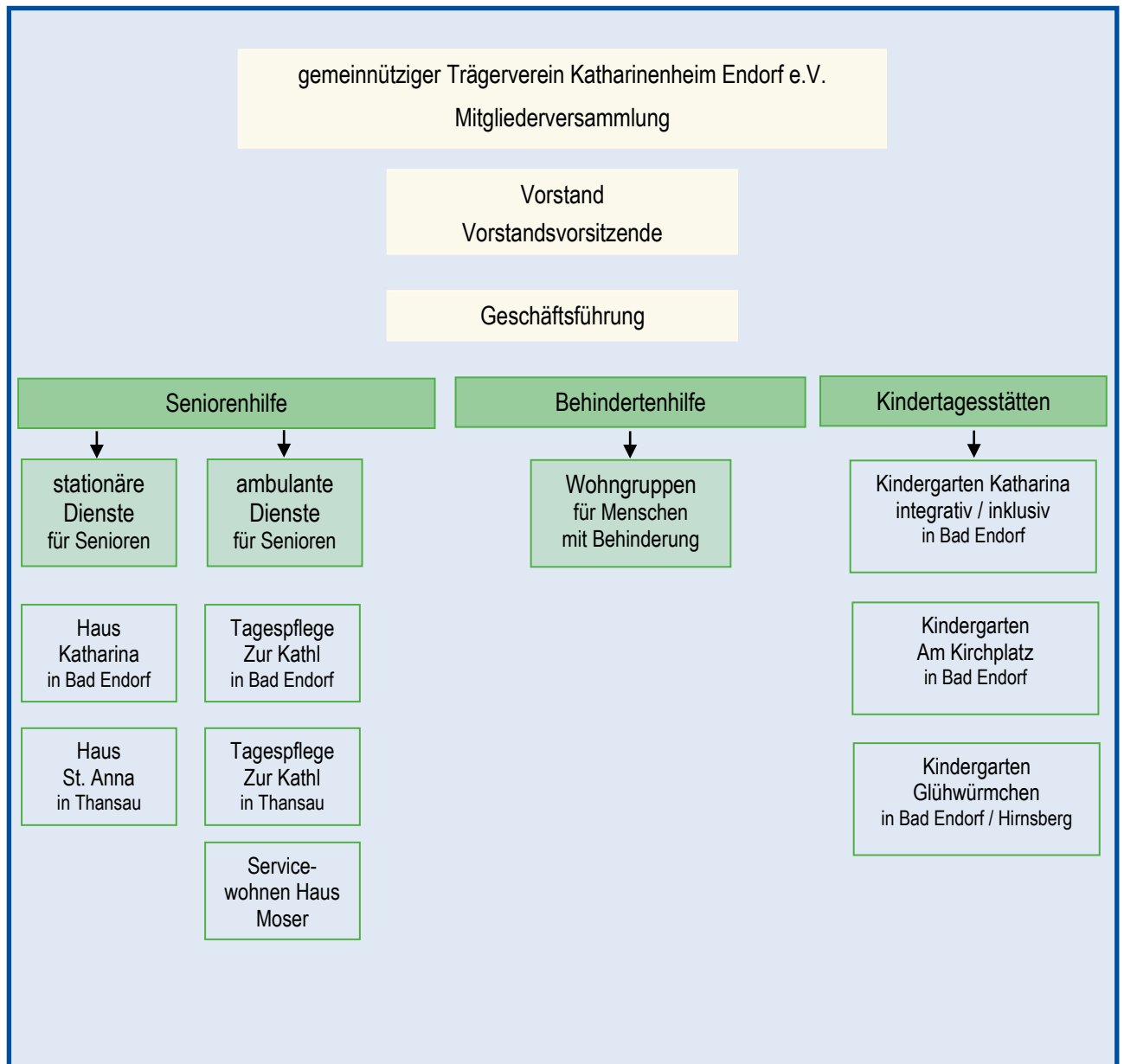
- 1) Landkreis Rosenheim – Teilhabeplan für Menschen mit Behinderung im Landkreis Rosenheim – URL: <https://www.landkreis-rosenheim.de/soziales/#menschen-mit-behinderungen-teilhabeplan>. [Stand: November 2013]
- 2) Kühn, Franka (2017): „Die demografische Entwicklung in Deutschland - Eine Einführung“. URL: <http://www.bpb.de/politik/innenpolitik/demografischer-wandel/196911/fertilitaet-mortalitaet-migration>. [Stand: 19.07.2018].
- 3) BGW – Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege: „Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Pflege“. URL: [https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Demografischer-Wandel/Auswirkungen-auf-die-Pflege/Auswirkungen\\_Pflege.html](https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Demografischer-Wandel/Auswirkungen-auf-die-Pflege/Auswirkungen_Pflege.html) [Stand: 19.07.2018].
- 4) Hans-Joachim Schubert & Klaus J. Zink (Hrsg.): Qualitätsmanagement in sozialen Dienstleistungsunternehmen. Luchterland, 1997
- 5) Bundesministeriums der Justiz sowie des Bundesamts für Justiz: Neuntes Buch Sozialgesetzbuch vom 23. Dezember 2016 (BGBl. I S. 3234), das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 20. Dezember 2022 (BGBl. I S. 2560) geändert worden ist. Berlin, 2016
- 6) Scheff, Nadine (2011): „Der Weg zu einer guten Ergebnisqualität“. In: Health & Care Management. URL: <https://www.hcm-magazin.de/der-weg-zu-einer-guten-ergebnisqualitaet/150/10837/204176/1>. [Stand: 19.07.2018].
- 7) Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge: Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der ambulanten, teilstationären und stationären Altenhilfe. NDV 76, 1996
- 8) Definition von Horst Frehe, Richter Sozialgericht Bremen, Sprecher Deutscher Behindertenrat. 1990

## Anhang

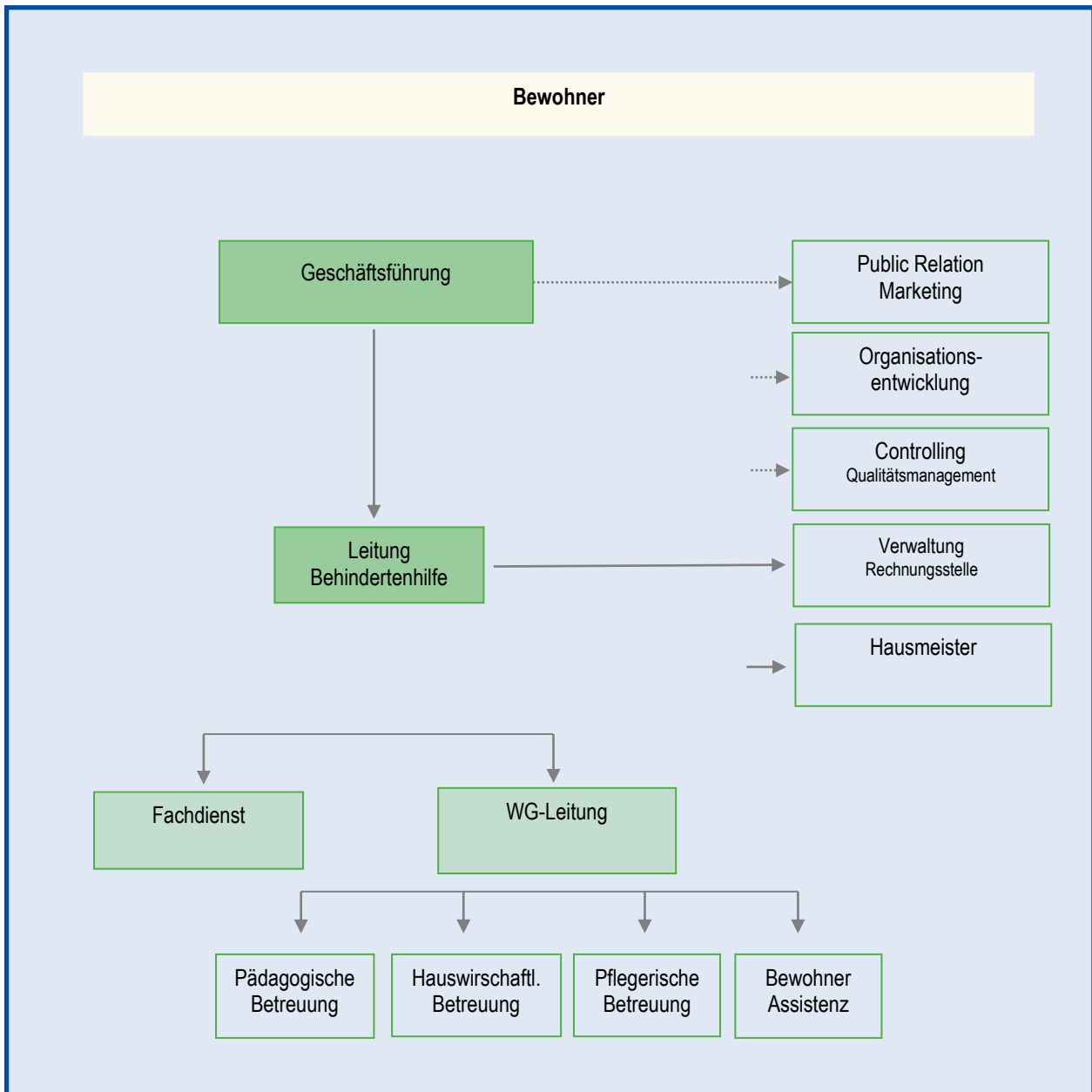
1. Organisationsstruktur des Unternehmens Katharinenheim Endorf e.V.
2. Organigramm
3. Soziogram
4. Bereiche der Selbstbestimmung
5. Beschwerdemanagement
6. Aufgabenmatrix



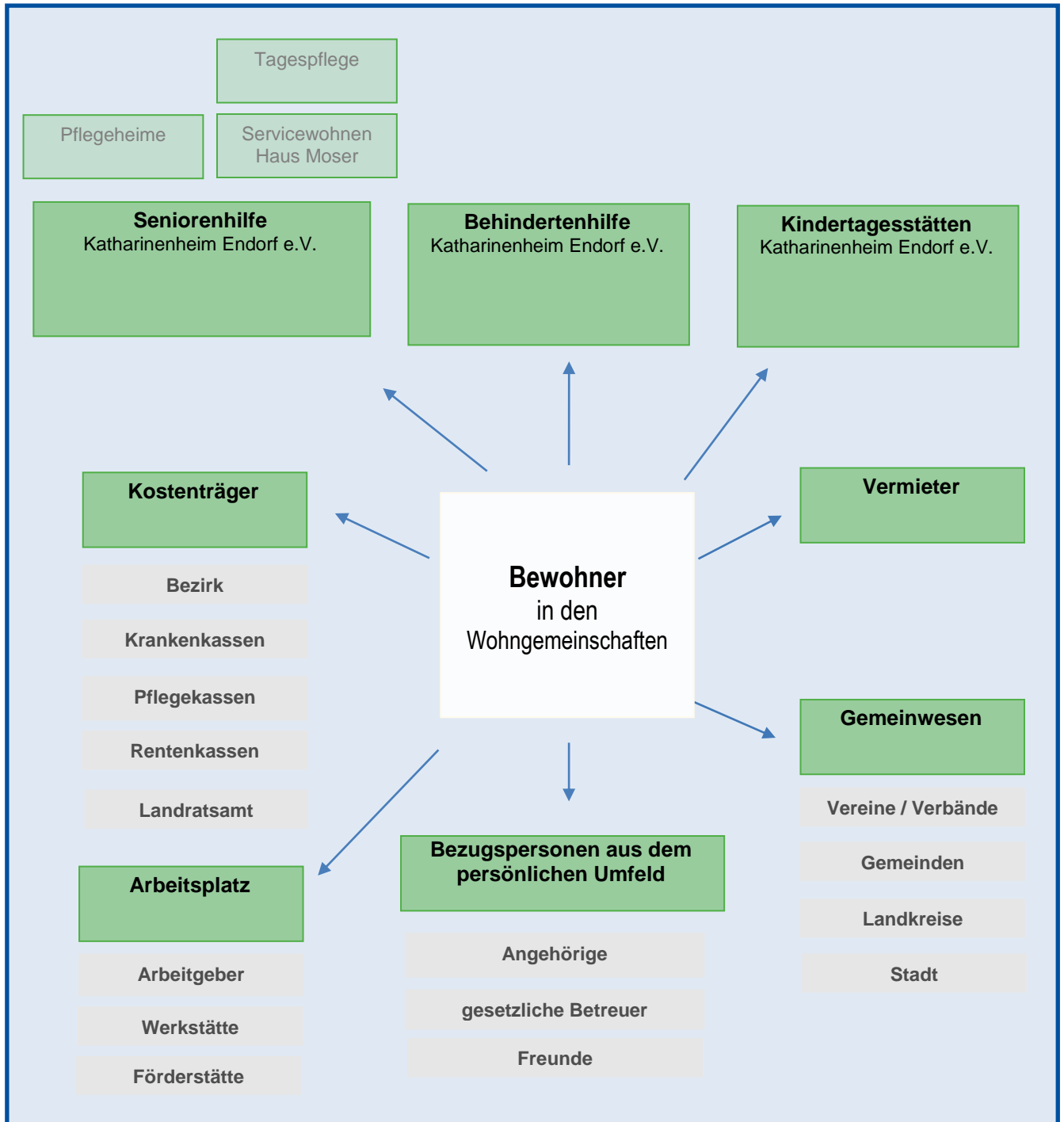
# Anlage 1: Organisationsstruktur des Unternehmens Katharinenheim Endorf e.V.



## Anlage 2: Organigramm Behindertenhilfe Katharinenheim Endorf e.V.



# Anlage 3: Soziogramm



## Anlage 4: Bereiche der Selbstbestimmung (beispielhafte Aufzählung)

Grundsätzlich entscheiden die Bewohner über alle sie betreffenden Belange im Rahmen ihrer Möglichkeiten selbst. Das könnten sein:

### **Elementare Versorgung**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- wann, wie schnell oder langsam sie essen und trinken
- wann sie die Toilette aufsuchen
- welche Körperpflegemittel sie benutzen
- wie und von wem sie gepflegt werden
- wo sie sich aufhalten (insbesondere, wenn sie dabei auf andere Personen angewiesen sind)

### **Hauswirtschaftliche Versorgung**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- was sie essen und trinken
- wie die Mahlzeiten zubereitet werden
- was eingekauft wird
- wie viel in die Haushaltskasse eingezahlt wird und wofür es ausgegeben wird

### **Tagesstrukturierung**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- wann sie aufstehen und zu Bett gehen
- über die Zeitpunkte der Mahlzeiten
- über Angebote und Zeitpunkt der Freizeitbeschäftigungen
- über die Präsenzzeiten der unterstützenden Akteure (im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten).

### **Wohnraum**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- wie die eigenen Zimmer gestaltet werden
- wie die Gemeinschaftsräume und Außenbereiche gestaltet werden.

### **Bewohner in der Anlage / Besucher der Anlage**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- wer in die Wohnanlage einzieht
- ob und welche Tiere es in der Wohngruppe gibt
- über Besuche von Personen, die nicht dem persönlichen Bereich der WG-Mitglieder zuzuordnen sind.

### **Personalauswahl**

Beispiele möglicher Entscheidungen der Bewohner

- über den Dienstleistungsanbieter
- über die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

## Anlage 5: Beschwerdemanagement

### Rückmeldungen

hierbei handelt es sich um:  eine Beschwerde  eine negative Rückmeldung  eine positive Rückmeldung

**Von:** \_\_\_\_\_ **Funktion:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_

**Aufgenommen und weitergeleitet von:** \_\_\_\_\_ **Funktion:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_

Information weitergeleitet	an		am	

**1. Rückmeldung:** (was ist passiert, wo, wann, wer war anwesend ...):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Ist ein Schaden entstanden:**  Sachschaden  Personenschaden  Finanzieller Schaden:

---

---

---

---

**3. nächste Schritte, um noch offene Punkte zu klären**

---

---

---

---

**4. Maßnahme, um einen entstandenen Schaden auszugleichen**

---

---

---

---

**5. Maßnahmen um einen solchen Vorfall in Zukunft zu verhindern**

---

---

---

**6. Kontrolle der Maßnahme am:**

---

---

**7. Rückmeldung an denjenigen, der sich beschwert hat bzw. der einen Schaden davongetragen hat**

---

---

---

---

**8. Ergebnis:**

---

---

---

---

**Abschluss des Vorgangs am:** \_\_\_\_\_ **Name / Unterschrift:**

---

## Anlage 6: Aufgabenmatrix

Legende: B = beratend V= verantwortlich M =mitwirkend

Aufgabe	Leitung Behinderterhilfe	Pädagog. Leitung	WG-Leitung	Fachkräfte	Bewohnerassistenz		Geschäftsführung
<b>Pädagogische Tätigkeiten:</b>							
<b>Bewohnerbezogen</b>							
Konfliktbewältigung	B	V	M	M	M		
Case Management	B	V	M	M	M		
„Zukunftskonferenz“	B	V	M	M	M		
Hilfebedarfsplanung	V	V	M	M	M		
Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Beurteilungsfähigkeit		B	V	M	M		
Förderung der Eigeninitiative (z.B. im Bildungsbereich)		B	V	M	M		
Umgang mit Kostenträgern	V	M					
Umgang mit Ärzten, Arztpraxen, Therapeuten			V	M	M		
Mobilitätstraining			V	M	M		
Fähigkeit fördern eigenen Haushalt zu steuern			V	M	M		
Förderung zur Unabhängigkeit von ambulanten Hilfen			V	M	M		
<b>Gruppenbezogen:</b>							
Teambildung		M	V	M	M		
Verfassen von Regeln für ein geordnetes Zusammenleben	V	V	V	M	M		
Organisation gemeinsamer Freizeitgestaltung	B	B	V	M	M		
Inklusionsrelevante Gruppierungen anwerben und betreuen		V	M	M	M		
ehrenamtliche Helfer anwerben und betreuen		V	M	M	M		
Vermittlung von ehrenamtlichen Tätigkeiten		B	V	M	M		

Aufgabe	Leitung Behinderterhilfe	Pädagog. Leitung	WG- Leitung	Fachkräfte	Bewohnerassistenz		Geschäftsführung
<b>Organisatorische Tätigkeiten:</b>							
Verteilung der Bewohnerzimmer und der individuellen Stauräume	V						
Entwickelt von Regeln, nach denen die Kostenbeiträge der einzelnen Bewohner zu den gemeinsamen Kosten in den Gruppen (z.B. Nahrungsmittel, Getränke) ermittelt werden.	V	M	M				
Verwaltung des Gemeinschaftsraumes in den WG	V		V				
Organisation von Sammelbestellungen			V	M	M		
<b>Tätigkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements:</b>							
Controlling	M						V
Public Relation	V						V
Entwicklung eines Qualitätsmanagements	M	M					V
Marketing							V
<b>Pflege</b>							
Körperpflege			M	V	M		
Ernährung			M	V	M		
Mobilität			M	V	M		
Umgang mit Medikamenten,			M	V	M		
Verabreichung von Injektionen und Infusionen,			M	V	M		
Verbandwechsel			M	V	M		



<b>Aufgabe</b>	<b>Leitung Behindertenhilfe</b>	<b>Pädagog. Leitung</b>	<b>WG- Leitung</b>	<b>Fachkräfte</b>	<b>Bewohnerassistenz</b>		<b>Geschäftsführung</b>
<b>Hauswirtschaftliche Versorgung</b>							
Kleidungs- und Wäschepflege			M	M	V		
Raumpflege und Abfallbeseitigung			M	M	V		
Zusammenstellung des Speiseplans			M	V	M		
Zubereitung der Mahlzeiten.			M	M	V		
Einkauf der Lebensmittel und Getränke			M	M	V		
Sicherstellung der hygienisch einwandfreien Aufbewahrung von Lebensmitteln und Getränken			V	M			
<b>Hilfsmittelberatung</b>							
Helfen und Beraten bei der Anschaffung und dem Gebrauch von Hilfsmitteln	B	B	V	M			
Hilfestellung zur Formulierung der Bedürfnisse + Anliegen, Her- stellung von Kontakten zu Hilfsmittelanbietern und Herstellern.	B	B	V	M			
<b>Hilfeplanung und Dokumentation</b>							
Bereitstellung einer Dokumentations- Soft- und Hardware mit Nutzerverwaltung	M						V
Individuellen Hilfeplan erstellen und Fortschreiben	B	V	M	M			
Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen		B	V	M	M		
<b>Beaufsichtigung im Bereich der Grund- und der häuslichen Pflege</b>							
Anleitung zum täglichen Leben in der Wohngruppe		B	V	M	M		
Tagesstruktur		B	V	M	M		
Organisation von und Begleitung zu Terminen bei Ärzten, Therapeuten, Banken und Behörden			M	V	M		
Betreuung in der Freizeit		B	M	V	M		

<b>Aufgabe</b>	<b>Leitung Behindertenhilfe</b>	<b>Pädagog. Leitung</b>	<b>WG- Leitung</b>	<b>Fachkräfte</b>	<b>Bewohnerassistenz</b>		<b>Geschäftsführung</b>
Administrative Unterstützung bei der Beauftragung und Abrechnung ihrer individuell erhaltenen Pflege- und Eingliederungsleistung							
Hilfe bei der Bildung und Anleitung der persönlichen Unterstützernetze		<b>B</b>	<b>V</b>	<b>M</b>	<b>M</b>		
Unterstützung der Bewohner bei ihren ehrenamtlichen Tätigkeiten		<b>M</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
<b>Begleitung</b>							
Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
Umsetzung der Interessen des Bewohners		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
- bei Kommunikation und Interaktion		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
- in Wohnung und Haushalt		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
- in der Freizeit		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
Trainieren von Fähigkeiten + erweitern helfen		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>		
Begleitung		<b>B</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>V</b>		
<b>Räume / Haus / Umgebung</b>							
Hausordnung einhalten	<b>V</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>	<b>M</b>		<b>V</b>
Haus instand halten	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>		
Garten / Balkon	<b>M</b>		<b>M</b>	<b>M</b>			
Fahrzeuge verwalten	<b>V</b>			<b>M</b>			<b>M</b>
Fahrzeuge reinigen		<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>		

---

# Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderungen

## Impressum

Text: Anita Read, Nadja Stiels  
Geschäftsführerin, Bereichsleiterin ambulante Dienste Katharinenheim Endorf e.V.  
[a.read@katharinenheim.de](mailto:a.read@katharinenheim.de) | [n.stiels@katharinenheim.de](mailto:n.stiels@katharinenheim.de)

im Auftrag von: Vorstand des Katharinenheim Endorf e.V.

Autorisiert von: Geschäftsführerin, Beauftragte für Qualitätsmanagement

© 2023 Anita Read, Nadja Stiels

---