

Betriebskonzept

BEWO VEREIN FÜR BETREUTES WOHNEN

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Vorgaben.....	3
1.2	Gültigkeit des Betriebskonzepts.....	3
1.3	Kantonale Betriebsbewilligung	3
2	Leitbild	4
3	Leistungskonzept	5
3.1	Leistungen	5
3.1.1.	Wohnen.....	5
3.1.2.	Wohntraining	5
3.1.3.	Tagesstruktur	6
3.1.4.	Freizeit	6
3.2	Rechte und Pflichten.....	6
3.3	Integrität.....	6
3.4	Selbstbestimmung	6
3.5	Aufnahme, Übertritt und Austritt	7
3.6	Unterstützungsplanung	7
3.7	Gesetzliche Vertretung und Angehörige	7
3.8	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	8
4	Führungs- und Organisationskonzept	9
4.1	Strategische Führung und Organisation.....	9
4.2	Operative Führung und Organisation.....	10
4.3	Finanzierung	10
4.4	Infrastruktur	11
4.4.1.	BEWO Krummenau.....	11
4.4.2.	BEWO Nesslau	11
4.4.3.	BEWO Bütschwil	11
4.4.4.	BEWO St. Gallen	11
4.5	Standortleitung.....	12
4.6	Personal	12
5	Qualitätsmanagement	13
6	Interne Aufsicht	13

1 Einleitung

1.1 Vorgaben

Dieses Betriebskonzept wurde unter den Vorgaben des Kantons St. Gallen, insbesondere den Richtlinien zur Basisqualität vom 1. März 2013, erstellt. Es beschreibt die Gesamtkonzeption der BEWO, Verein für betreutes Wohnen mit integrierter Tagesstruktur. Es regelt den Auftrag, bzw. die Tätigkeit der Institution in den Bereichen:

- Leitbild (Kapitel 2)
- Leistungskonzept (Kapitel 3)
- Führungs- und Organisationskonzept (Kapitel 4)
- Qualitätsmanagement (Kapitel 5)
- Interne Aufsicht (Kapitel 6)

Der Vorstand und die Geschäftsleitung definieren mit diesem Betriebskonzept die zu erbringenden Leistungen. Diese dienen der Sicherstellung der korrekten Betriebsführung. Für den Vorstand und die Geschäftsleitung bildet das Konzept, nebst den Statuten und der mehrjährigen Planung, das zentrale Führungsinstrument. Für das Personal dient es als verbindliche Richtlinie für die tägliche Arbeit.

1.2 Gültigkeit des Betriebskonzepts

Dieses Betriebskonzept wurde vom Vorstand des Vereins für betreutes Wohnen am 9. Dezember 2015 verabschiedet, per 1. Januar 2016 in Kraft gesetzt und am 07. Dezember 2022 in überarbeiteter Form genehmigt.

1.3 Kantonale Betriebsbewilligung

Das Departement des Innern des Kantons St. Gallen hat der BEWO, Verein für betreutes Wohnen, eine unbefristete Betriebsbewilligung erteilt (Verfügungen vom 11. Juni 2007 und 18. Dezember 2012).

2 Leitbild

Die BEWO, Verein für betreutes Wohnen mit integrierter Tagesstruktur, betreut und begleitet erwachsene Personen mit psychischen Beeinträchtigungen. Die BEWO bietet an den Standorten Nesslau, Krummenau, Bütschwil und St. Gallen Wohn- und Tagesstrukturplätze an.

Die BEWO setzt sich zum Ziel, die Bewohner*innen sozial und gesellschaftlich zu integrieren. Wir verfolgen die Absicht der höchstmöglichen Selbstwirksamkeit. Die Lebensqualität der Bewohner*innen steht bei uns im Vordergrund. Mit einer individuell erarbeiteten Tagesstruktur bieten wir den passenden Rahmen für den Erhalt oder die Förderung der Ressourcen der Bewohner*innen.

Wir bieten eine bedarfsgerechte professionelle Unterstützung in der Alltagsgestaltung an. Wir begleiten die Bewohner*innen in ihrer individuellen eigenverantwortlichen Lebensgestaltung. Wo nötig gewährleisten wir situativ angepassten Schutz, Sicherheit und haltgebende Massnahmen. Die BEWO trägt dazu bei, dass sich ihre Bewohner*innen geborgen fühlen, und wirkt so der Desintegration und Isolation entgegen. Die Stärken der BEWO liegen in individuell massgeschneiderten Angeboten.

Die BEWO überprüft die handlungsleitenden Konzepte und verbessert die Qualität ihrer Leistungen in allen Bereichen laufend. Im Vordergrund stehen die Zufriedenheit der Bewohner*innen, die Qualität der Arbeit der Mitarbeiter*innen und die Optimierung aller dazu notwendigen Prozesse.

Wir arbeiten systemisch, ressourcen- und lösungsorientiert und handeln im Rahmen des humanistischen Menschenbildes. Wertschätzung und gegenseitiger Respekt ist für uns eine grundlegende Voraussetzung im Umgang miteinander. Die BEWO ist politisch und konfessionell neutral.

Wir arbeiten mit Kostenträgern und Zuweisern zusammen. Die Vernetzung mit allen relevanten Akteuren ist für uns selbstverständlich. Die BEWO geht mit den ihr anvertrauten Geldern sorgfältig und verantwortungsvoll um.

Das Leitbild wird regelmässig überprüft und bei Bedarf angepasst. Dies nächstmalig im Herbst 2025.

3 Leistungskonzept

Die BEWO betreut und begleitet Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung in der Alltagsbewältigung und der Erreichung ihrer persönlichen Zielsetzung. Wir bieten Wohnplätze mit sozialpädagogischer Begleitung an den Standorten Nesslau, Krummenau, Bütschwil und St. Gallen an. Die Betreuung ist an 365 Tagen während 24 Stunden gewährleistet. Alle Standorte bieten integrierte Tagesstrukturplätze an. Die Leistungsangebote im Wohnbereich und in der Tagesstruktur werden jährlich in der Leistungsvereinbarung zwischen dem Kanton St. Gallen und dem Verein für betreutes Wohnen festgehalten.

3.1 Leistungen

Wichtigster Bestandteil der Betreuung ist die Unterstützung unserer Bewohner*innen bei der Bewältigung ihres Lebensalltages durch sozialpädagogische Angebote. Die Erhaltung vorhandener Fähigkeiten, die Förderung neuer Lebensperspektiven und die Vorbereitung auf ein möglichst selbständiges Wohnen sind uns sehr wichtig. Unterstützende medizinische und therapeutische Massnahmen werden mit den Bewohner*innen besprochen und bei Bedarf an externe Stellen delegiert. Um die qualitativen Anforderungen bezüglich der Sicherheit der Medikamentenabgabe zu erfüllen, lässt die BEWO die verordneten Medikamente durch eine externe Firma bereitstellen.

3.1.1. Wohnen

Wir betreuen und begleiten die Bewohner*innen individuell in den Bereichen Zusammenleben, (Nähe/Distanz, Konflikterkennung und Konfliktlösung), Körperpflege, Freizeitgestaltung und in der Auseinandersetzung mit sich selber. Lebensfreude erfahren, Sinn finden, Perspektiven entwickeln und Ziele setzen sind wesentliche Elemente in der täglichen Zusammenarbeit mit den Bewohner*innen. Erfolge feiern, Misserfolge als Chance erkennen, erleben, dass trotz psychischer Beeinträchtigung das Menschsein, die Individualität im Vordergrund stehen, ist Ziel unserer Arbeit. Wir sind überzeugt, dass das Wissen um die eigenen Bedürfnisse und das Erreichen selbst gesteckter Ziele zu mehr Lebensqualität führt.

3.1.2. Wohntraining

Um das Alltagsleben im Bereich Wohnen möglichst selbständig bewältigen zu können, werden die Bewohner*innen in allen Bereichen des Wohnens regelmässig angeleitet und unterstützt. Die Bereiche Kochen, Reinigung, Waschen und Hausarbeiten im Zusammenleben stehen dabei im Zentrum. Die Fortschritte und Entwicklungen der Bewohner*innen werden erfasst und in die Unterstützungsplanung mit einbezogen. Die Verpflegungs- und Hygienerichtlinien sind im Qualitätsmanagement festgehalten.

3.1.3. Tagesstruktur

Wir versuchen, wo immer möglich, die Nutzenden der Tagesstruktur in ihren Fähigkeiten und gemäss ihrer individuellen Zielsetzungen zu unterstützen. Dies beinhaltet unter anderem das Erlangen lebenspraktischer Kenntnisse wie Haushalten, Einkaufen, Kochen, Ordnung halten, Selbständigkeit und Teamwork üben. In der Tagesstruktur bieten wir in verschiedenen Bereichen Beschäftigungsmöglichkeiten an.

3.1.4. Freizeit

Wir unterstützen die Bewohner*innen bewusst in ihrer aktiven Freizeitgestaltung. Während den Beschäftigungsferien und an den Wochenenden unternehmen wir Aktivitäten, die von den Bewohner*innen mitbestimmend genutzt werden können. Die Teilnahme an den Aktivitäten ist freiwillig. Angebotene gemeinsame Ferien können nach Interesse freiwillig genutzt werden.

3.2 Rechte und Pflichten

Die Rechte und Pflichten der Bewohner*innen sind geregelt. Insbesondere sind die Taxordnung, der Aufenthaltsvertrag, das Konzept zur Prävention gegen sexuelle Belästigung und Übergriffe, sowie die Hausordnung mitgeltende Dokumente, die vor einem Eintritt in die BEWO ausgehändigt und unterzeichnet werden müssen.

3.3 Integrität

Jegliche Formen von Gewalt und sexuellen Übergriffen werden nicht toleriert. Das Vorgehen bei Verdachtsfällen oder Übergriffen sind im Konzept zur Prävention und Intervention gegen sexuelle Belästigungen und sexuelle Übergriffe festgehalten. In den jeweiligen hausspezifischen Betreuungskonzepten wird das Thema Integrität ausführlich definiert.

3.4 Selbstbestimmung

Wir legen grossen Wert zur Erlangung und Erhaltung von grösstmöglicher Autonomie und Selbstbestimmung. Um diese Anforderungen zu erlangen, werden die Bewohner*innen im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten in den Bereichen Sozial-, Selbst- und Handlungskompetenz eng begleitet. In Krisensituationen legen wir höchste Priorität auf den Schutz der betroffenen Personen, was eine vorübergehende Einschränkung der Handlungsspielräume erfordern kann. Eine enge Zusammenarbeit mit der zugewiesenen Bezugsperson, dem Team, der gesetzlichen Vertretung und sonstigen relevanten Personen wie medizinischem, therapeutischem Fachpersonal sind uns wichtig.

3.5 Aufnahme, Übertritt und Austritt

Das Angebot der BEWO richtet sich an Personen ab 18 Jahren mit einer IV-Rente, die nicht oder nicht mehr in ihrer Familie oder ihrem angestammten Umfeld leben können oder wollen, aber aufgrund ihrer Erkrankung nicht in der Lage sind, ihr Leben alleine in einer Wohnung zu gestalten. Nicht aufgenommen werden Menschen die zufolge Pädophilie/Pädosexualität oder Gewalttätigkeiten in Behandlung oder verurteilt sind, Menschen mit einer ausschliesslichen körperlichen oder geistigen Behinderung, sowie Personen die das Pensionsalter erreicht haben.

Aufgrund eines Erst- und Vorstellungsgespräches mit der Standortleitung werden die Voraussetzungen eines Eintritts gegenseitig geprüft. Nach unterzeichneter Kostengutsprache, Aufenthaltsvertrag und Konzept zur Prävention und Intervention gegen sexuelle Belästigungen und sexuelle Übergriffe, kann der/die Bewohner*in in die BEWO eintreten. Die Probezeit dauert einen Monat. Diese kann aufgrund besonderer Umstände verlängert werden.

Ein Austritt kann nach der Probezeit jederzeit unter Einhaltung einer zweimonatigen Frist erfolgen. Der Austritt und eine eventuelle nachfolgende Betreuung werden mit dem/der Bewohner*in und den zuständigen Stellen geplant.

Die Aufnahme- und Austrittsverfahren sind im Qualitätsmanagement festgehalten.

3.6 Unterstützungsplanung

Die Begleitung während des Aufenthalts in der BEWO wird individuell den einzelnen Bewohner*innen angepasst. Sie soll das Ziel haben, möglichst selbständig und eigenverantwortlich das Leben bestreiten zu können. Wo dies aufgrund der erforderlichen Ressourcen möglich und gewünscht ist, unterstützen wir eine berufliche und soziale Integration an.

Ziel ist bei allen Bewohner*innen eine weitgehende selbständige Lebensführung. Wo dies nicht möglich ist, sehen wir es als Aufgabe, erreichte Fähigkeiten zu erhalten. Eine berufliche und soziale Integration soll ein Einstieg in das gesellschaftliche Leben ermöglichen. In Rahmen der Bezugspersonenarbeit werden die angestrebten Ziele in regelmässigen Einzel- und Standortgesprächen thematisiert und dokumentiert.

Der Informationsfluss und die Koordination der internen und externen Ansprechpartner*innen werden durch die zuständige Bezugsperson der Bewohner*innen sichergestellt.

3.7 Gesetzliche Vertretung und Angehörige

Die gesetzliche Vertretung und die Angehörigen werden bei Veränderungen über personelle, strukturelle und konzeptionelle Begebenheiten informiert. Den Bestimmungen des Datenschutzes wird Rechnung getragen. Wir pflegen einen bedarfsorientierten Austausch mit allen relevanten Akteuren.

3.8 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Die BEWO berücksichtigt die Bestimmungen des neuen Erwachsenenschutzrechts und des Strafrechts. Alle Bewohner*innen sind freiwillig in die BEWO eingetreten und können diese auch im Rahmen des vereinbarten Aufenthaltsvertrages wieder verlassen. Ohne Zustimmung der Bewohner*innen werden an keinem der vier Standorte medizinische Behandlungen oder bewegungseinschränkende Massnahmen durchgeführt. In Krisensituationen, die durch die Betreuung der Mitarbeiter*innen nicht begleitet werden können, wird der Hausarzt, bzw. der Bezirksarzt beigezogen.

4 Führungs- und Organisationskonzept

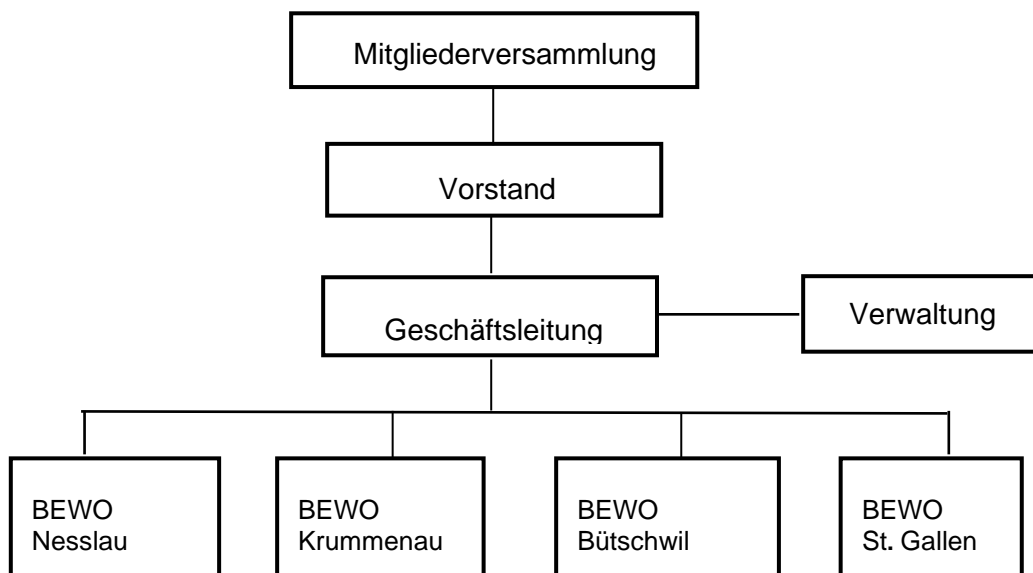
4.1 Strategische Führung und Organisation

Die Gesamtverantwortung für die betreuerische, strukturelle, betriebliche, personelle und finanzielle Qualität der BEWO obliegt dem Vereinsvorstand. Der Vorstand leitet den Verein und führt dessen Geschäfte in strategischer Hinsicht. Der Vorstand führt über seine Sitzungen Protokoll.

Im Organisationsreglement werden die Aufgaben und Kompetenzen des Vorstandes, der Geschäftsleitung, der Verwaltung und der Standortleitung geregelt.

Der Vorstand arbeitet im Ressortsystem mit der Geschäftsleitung zusammen. Die jeweiligen Ressortverantwortlichen sind Ansprechperson für die Geschäftsleitung. Bei unlösbaren Konflikten mit den direkt vorgesetzten Stellen und unter Einhaltung der Dienstwege können sich die Mitarbeitenden auch an den Vorstand wenden. Ebenfalls zur strategischen Führung gehört die kontinuierliche interne Aufsicht.

Die Kommunikation zwischen strategischer und operativer Führung ist durch regelmässigen schriftlichen und mündlichen Austausch zwischen dem Präsidenten, den Vorstandsmitgliedern und der Geschäftsleitung gewährleistet (Vorstandssitzungen, schriftliche Rapporte, Meldungen über aussergewöhnliche Ereignisse, ad-hoc Absprachen).



4.2 Operative Führung und Organisation

Der Geschäftsleitung wird die operative Führung übertragen. Sie pflegt einen partizipativen Führungsstil und nutzt die Kompetenzen und Ressourcen der Standortleitungen. Im Verein ist die Autonomie der einzelnen Betriebe stark verankert. Daher geschieht die Führung mittels zielorientierter Delegation. Die Geschäftsleitung hat die Aufgabe, die Betriebsführung sicherzustellen, die Standorte in der Konzeptumsetzung zu unterstützen und zu überprüfen. Dazu gehören schwerpunktmässig:

Aufsicht über die Standorte

- Gewährleistung, dass Aufgaben und Kompetenzen entsprechend den Stellenbeschreibungen ausgeführt werden
- Laufende Überprüfung der Qualitätssicherung
- Kostenkontrolle
- Betriebs- und Finanzbuchhaltung

Personalwesen

- Personalgewinnung und -anstellung
- Personalführung
- Gespräche mit den Standortleitungen
- Unterstützung bei fachlichen Fragen
- Entscheidungen Fort- und Weiterbildung
- Verantwortlich für die Arbeitszeugnisse

Finanzen

- Sicherstellung der Mittel, welche sich aus Tagessätzen, bzw. aus der Leistungsvereinbarung mit dem Kanton St. Gallen ergeben
- weitere mögliche Einnahmen aus Spenden und Legate
- die komplette Buchführung mit Debitoren- und Kreditoren, sowie der Lohnbuchhaltung
- Erstellen des Jahresabschlusses und Organisation der Revision
- Budgeterstellung und Kontrolle der Budgeteinhaltung

Weitere detaillierte Angaben zu den Aufgaben und Kompetenzen der Geschäftsleitung sind im Organisationsreglement festgehalten.

4.3 Finanzierung

Die Finanzierung ist gesichert und langfristig geplant. Die Geschäftsleitung ist für die Einhaltung des Budgets und für das Controlling der Quartalsabschlüsse verantwortlich. Die BEWO wird durch Tagestaxen der Bewohner*innen sowie durch Betriebsbeiträge des Kantons finanziell getragen.

4.4 Infrastruktur

Allen Bewohner*innen stehen Einzelzimmer zur Verfügung. Die Liegenschaften an den vier Standorten sind zeitgemäss und verfügen über Gemeinschaftsräume. Die Tagesstruktur findet in angemessenen Räumen, bzw. in eigenen Werkstätten statt. Es bestehen individuelle Beschäftigungsmöglichkeiten, die den Bewohner*innen eine abgestimmte Begleitung durch den Alltag ermöglichen.

4.4.1. BEWO Krummenau

In der Liegenschaft der BEWO Krummenau stehen den Bewohner*innen 2- bis 5-Zimmerwohnungen im WG-System zur Verfügung. Das WG-System bietet ein Übungsfeld, in dem die Bewohner*innen soziale Fertigkeiten weiterentwickeln können. Die Regulation von Nähe/Distanz wird dabei berücksichtigt. Die Tagesstruktur befindet sich in der eigenen Werkstatt mit den Bereichen Holz, Montage und Kunsthandwerk.

4.4.2. BEWO Nesslau

Eingebettet in eine grosszügige Umgebung mit Wiese und Garten bietet die BEWO Nesslau Platz für individuelle Entfaltungsmöglichkeiten. Alle Bewohner*innen haben ein eigenes Zimmer und leben in einer Hausgemeinschaft zusammen. Sie haben die Möglichkeit, sich um Haustiere zu kümmern, im Garten und in der Küche mitzuarbeiten oder an vielfältigen kreativen Aktivitäten teilzunehmen. Die Bewohner*innen bestimmen die Themen und das Tempo ihrer Entwicklung. Dabei bekommen sie jederzeit die Unterstützung, die sie benötigen.

4.4.3. BEWO Bütschwil

Ländlich gelegen und in unmittelbarer Nähe von Einkaufsmöglichkeiten und Hallenbad, bietet die BEWO Bütschwil in drei Häusern Wohn- und Lebensraum für die Bewohner*innen in gemütlichen 2- bis 4-Zimmerwohnungen. Sie werden hier in allen Aspekten des selbständigen Wohnens unterstützt. Die Tagesstruktur umfasst das gemeinsame Kochen sowie Haus- und Umgebungsarbeiten. Im «Soorpark» verrichten die Bewohner*innen kleinere Dienstleistungsaufträge oder gehen einer kreativen Arbeit nach.

4.4.4. BEWO St. Gallen

Die im Osten der Stadt gelegene BEWO bietet ihren Bewohner*innen ein besonderes Übungsfeld im Umgang mit der städtischen Infrastruktur sowie den Konsum- und Kulturangeboten. Im Haupthaus stehen sechs 3 ½-Zimmerwohnungen für je zwei Personen und eine Dachwohnung für eine Person zur Verfügung. In unmittelbarer Nähe befinden sich zwei begleitete Aussenwohnungen für insgesamt drei Bewohner*innen, die über die erforderlichen Sozial-, Selbst- und Handlungskompetenzen verfügen. Die Tagesstruktur befindet sich in der eigenen Werkstatt mit den Bereichen Holz, Kreativatelier, Nähatelier und Auftragsarbeiten, sowie Haus- und Gartenunterhalt.

4.5 Standortleitung

Die Geschäftsleitung delegiert die fachliche und organisatorische Führung den einzelnen Standortleitungen. Der Führungsstil ist beidseitig kommunikativ, transparent und partizipativ. Organisatorische, konzeptionelle, betreuerische, strukturelle und personelle Themen werden an den monatlichen Leitungssitzungen mit der Geschäftsleitung und der Verwaltung besprochen und protokolliert. Die Aufgaben sind im Stellenbeschrieb festgehalten. Zusätzliche Aufgaben können durch die Geschäftsleitung an die Standortleitungen delegiert werden.

Die Geschäftsleitung trifft sich regelmässig mit den Standortleitungen, um aktuelle Themen aus den Bereichen Agogik und Qualitätsmanagement zu erörtern und deren Umsetzungen zu planen.

4.6 Personal

Die Standortleitungen führen die Mitarbeiter*innen durch Zielvereinbarungen und ermöglichen die Weiterentwicklung ihrer Fachkompetenzen. Die Mitarbeiter*innen weisen in der Regel eine abgeschlossene Ausbildung in Sozialpädagogik, sozialer Arbeit, FaBe, Arbeitsagogik oder anverwandten Berufen auf. Es ist auch ein Anliegen Quereinsteiger*innen einen Ausbildungsplatz anzubieten. Alle Mitarbeiter*innen unterstehen der Schweigepflicht. Es wird von allen Mitarbeiter*innen vor einer Unterzeichnung eines Arbeitsvertrages ein Straf- und Betreibungsregisterauszug einverlangt. Das Arbeitsreglement und die Stellenbeschriebe sind im Qualitätsmanagement festgehalten. Regelmässige Weiterbildungen und Gespräche unterstützen die Mitarbeiter*innen in der Umsetzung ihrer Aufgaben. Die jährlichen Mitarbeiterentwicklungsgespräche dienen der Entwicklung der Mitarbeiter*innen. Zur Unterstützung in schwierigen und belastenden Situationen kann fachliche Unterstützung beantragt werden.

Innerhalb der einzelnen Standorte bilden die täglichen Rapporte und die regelmässigen Teamsitzungen Gefässe, um eine konstruktive Kommunikationskultur zu begünstigen.

Alle Mitarbeiter*innen sind angehalten, sich in der Kommunikation an die Dienstwege zu halten.

5 Qualitätsmanagement

Qualität wird über das Qualitätsmanagement sichergestellt. Im jährlichen internen oder externen Audit werden die normativen Grundlagen überprüft und weiterentwickelt. Die BEWO überprüft und verbessert regelmässig die Qualität der Arbeit in allen Bereichen. Im Vordergrund stehen die Bewohner*innenzufriedenheit und die Qualität der Arbeit der Mitarbeiter*innen und die Optimierung aller dazu notwendigen Prozesse. An den monatlichen Leitungssitzungen werden Abweichungen besprochen und angepasst.

Unser Ziel ist es, einerseits das Qualitätsmanagementsystem so zu gestalten, dass es den Anforderungen des Kantons St. Gallen genügt und andererseits den hohen Anforderungen an die Eigenverantwortlichkeit des Vereins gerecht wird. Weiter soll das Qualitätsmanagement ein brauch- und anwendbares Führungsinstrument sein, welches die wirtschaftliche Führung und Bereitstellung von Angeboten für Menschen mit einer Behinderung über alle Hierarchiestufen genutzt und überprüft werden kann. Die Institutionalisierung der Qualitätssicherung ist ein zentrales Anliegen und bildet einen zentralen Punkt für die gesamte Überprüfung und laufende Weiterentwicklung der BEWO.

6 Interne Aufsicht

Der Vorstand ist für die interne Aufsicht verantwortlich. Somit kontrolliert er die Geschäftsleitung bezüglich betreuender, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Belange und überprüft die Aktualität des Betriebskonzeptes. Er erstattet dem Amt für Soziales jährlich Bericht.

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die gezielte und fachliche Leistungserbringung. Sie sorgt für die Planung, Umsetzung und Evaluation der Leistungen und stellt in Zusammenarbeit mit den Standortleitungen und deren Mitarbeiter*innen die Betreuungsqualität und das Wohlergehen der Bewohner*innen sicher. Die Geschäftsleitung informiert den Vorstand regelmässig über die Geschäfte. Bei besonderen Vorkommnissen erfolgt die Information sofort. Bei Bedarf können externe Fachpersonen beigezogen werden.

Die Bewohner*innen, deren gesetzliche Vertretung und die Mitarbeiter*innen sind schriftlich über die Beschwerdemöglichkeiten informiert. Das Beschwerdeprozedere ist im Qualitätsmanagement festgehalten.

Lütisburg, Dezember 2022