

Konzept Interne Aufsicht

Version 3.6.5

Gestützt auf die kantonale Verordnung (HAV 850.71) des Regierungsrates über die Heimaufsicht vom 16. Februar 2021 und den Erläuterungen zur Verordnung des DFS vom November 2005 des Kantons Thurgau sowie den Richtlinien des DJS vom 1. April 2006 erlässt der Vorstand Verein Mülibach - Soziale Alternativen das **Konzept über die interne Aufsicht** mit folgendem Inhalt:

1. Aufsicht in Heimen

- 1.1 Grundsatz
- 1.2 Spezifika der Sozialpädagogischen Lebensgemeinschaften (SPLG) Mülibach und Hegibach

2. Zuständigkeiten in der Aufsicht

- 2.1 Aufsichtsstruktur
- 2.2 Funktion der einzelnen Aufsichtsebenen

3. Die interne Aufsicht

- 3.1 Gesetzliche Grundlage
- 3.2 Grundvoraussetzungen
- 3.3 Grundprozesse
- 3.4 Aufgaben

1. Aufsicht in Heimen

1.1 Grundsatz

Ein Heim richtet sich bei seinem Angebot nach den Bedürfnissen und dem Wohl der betreuten Personen. Es verpflichtet sich, im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten das Selbstbestimmungsrecht der betreuten Personen zu wahren, deren Persönlichkeit und Würde zu achten und ihre persönliche Weiterentwicklung zu fördern. Die Führungsorgane sind für die Gewährleistung der Qualität der Pflege und Betreuung, die Einhaltung der Rechte der betreuten Personen und die Verhinderung von Missbräuchen verantwortlich. Die Qualitätsstandards werden durch verschiedene interne und externe Elemente gesichert. Die Aufsicht eines Heimes für Kinder, Jugendliche und Erwachsene bedingt einen fortwährenden Prozess, an dem mehrere Instanzen mit unterschiedlichen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten beteiligt sind. Aufgabe der Verantwortlichen der verschiedenen Aufsichtsebenen ist es, sich für die Lebens-, Wohn- und Betreuungsqualität der Einrichtung einzusetzen, allfällige Mängel zu erkennen und wenn notwendig unverzüglich zu handeln.

Neben den diversen Ebenen Interner und Externer Aufsicht geschieht die Qualitätssicherung auch durch Supervision, Intervention, Fort- und Weiterbildung, Vernetzung in Fachverbänden und der Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten für Sozialpädagogik.

1.2 Spezifika der SPLG Mülibach

Unsere Institution fällt gemäss Verordnung unter die Definition eines Heimes im Kanton Thurgau. Das Besondere an der SPLG Mülibach liegt vor allem in der relativ kleinen Betriebsgrösse und dem familiären Charakter mit integrierter Landwirtschaft und der Selbstversorgung. Da die Leiterfamilie im selben Haus lebt und mitarbeitet, wird diese Kultur auch nach wie vor überzeugend gelebt. Um eine wirksame und überzeugende interne Aufsicht tätigen zu können, ist ein persönlicher Einblick in den ländlich geprägten Heimalltag wichtig.

Spezifika der SPLG Hegibach

Das besondere an unserem Standort SPLG Hegibach liegt vor allem in der sehr kleinen Betriebsgrösse und dem familiären Charakter. Mit der Wahl dieser Ausgestaltungsform des Alltags ergibt sich automatisch eine Bündelung von Rollen-, Macht-, und Kommunikationsstruktur beim Standortleiterpaar, da diese durch die längere Arbeitszeit, die örtliche Gemeinsamkeit von Arbeits- und Freizeit räumlich und zeitlich viel präsenter sind und gleichzeitig die Hauptbezugspersonen der Betreuten sind sowie die Führungsverantwortung im Alltag tragen. Diesem Aspekt gilt es bei der Ausgestaltung der Führung und Internen Aufsicht besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Strukturmerkmale lassen sich recht einfach überprüfen. Pro-

zessmerkmale sind aber mindestens ebenso wichtig, lassen sich jedoch oft nicht so einfach überprüfen. Daher bedeutet für uns eine wirksame interne Aufsicht auch ein persönlicher Einblick in die Alltagsprozesse der Kinder.

2. Zuständigkeiten in der Aufsicht

2.1 Aufsichtsstruktur

Ebenen und Funktionen der Aufsicht:

Aufsichtsebene 1 Individuelle Aufsicht	Gesetzliche Vertretung bzw. einweisende Behörde - stellt die Rechte, das Wohl der Betreuten, den Schutz und die Förderung sicher - sorgt für einen regelmässigen Kontakt zu Betreuten und Heim bzw. SPLG - prüft vor und während der Platzierung die Eignung der Institution
Aufsichtsebene 2 Fachspezifische Aufsicht	Geschäftsleitung Verein Mülibach - stellt in Zusammenarbeit mit dem Personal die Betreuungsqualität, Entwicklungsmöglichkeiten und das Wohlergehen der Betreuten sicher - informiert den Vorstand der Trägerschaft über besondere Vorkommnisse - orientiert die staatliche Aufsicht gemäss Bewilligungsaufgaben - führt Beschwerdeverfahren in 1. Instanz gegen Personal und BewohnerInnen
Aufsichtsebene 3 Interne Aufsicht	Trägerschaft/Vorstand Verein Mülibach - kontrolliert die Leitung der Einrichtung bezüglich betreuender, struktureller, betrieblicher, personeller und finanzieller Belange - überprüft die Aktualität des Betriebskonzeptes - führt das Qualifikationsverfahren mit der Leitung durch - überprüft die Prozesse der Qualitätssteuerung - führt Beschwerdeverfahren in 2. Instanz gegen Personal und BewohnerInnen - führt Beschwerdeverfahren in 1. Instanz gegen Geschäftsleitung
Aufsichtsebene 4 Staatliche Aufsicht	Departement für Justiz und Sicherheit (DJS) - Überprüfung der Bewilligungsvoraussetzungen - Überprüfung der Qualitätssicherung und Interne Aufsicht - Überprüfung der Rechtsstellung der betreuten Personen - Befragung von betreuten Personen - Beratung und Befragung von Führungsorganen und Personal - Führt Beschwerdeverfahren in 3. Instanz gegen Personal und BewohnerInnen - Führt Beschwerdeverfahren in 2. Instanz gegen Geschäftsleitung

2.2 Funktionen der einzelnen Aufsichtsebenen

1. Aufsichtsebene (individuelle Aufsicht)

Die individuelle Aufsicht sorgt dafür, dass sich die Betreuung und Förderung positiv auf die Entwicklung der Betreuten auswirken.

Mündige Bewohner nehmen ihre Rechte und Pflichten selbständig wahr.

Die gesetzliche Vertretung von Betreuten stellt die Rechte und den Schutz in der gewählten Einrichtung sicher. Bevor sie einer Einrichtung den Auftrag erteilt, klärt sie die Eignung der Einrichtung ab und fordert eine umfassende, transparente Darstellung der Leistungen. Sie

klärt ab, ob das Leistungsangebot der Einrichtung den individuellen Bedürfnissen und Zielen des Betreuten entspricht. Nach Bedarf klärt sie dies durch einen externen Fachbericht. Die gesetzliche Vertretung überzeugt sich aufgrund von mindestens zweimal jährlich stattfindenden Standortgesprächen vor Ort über das Wohlbefinden, die bisherige Entwicklung, den Ist-Zustand sowie über die geplanten Entwicklungsschritte. Sofern Probleme und Beschwerden in der Einrichtung nicht befriedigend bearbeitet werden konnten, ist die gesetzliche Vertretung in der Regel die erste externe Anlaufstelle für die Betreuten bzw. deren Angehörige.

2. Aufsichtsebene (fachspezifische Aufsicht)

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die gesamte operative Ebene, d.h. für eine gezielte und fachlich fundierte Leistungserbringung sowie deren Qualität, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit. Sie sorgt für die Planung, Koordination, Umsetzung und Evaluation der vereinbarten Leistungen und stellt in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden und der Trägerschaft die Betreuungsqualität, Entwicklungsmöglichkeiten und das Wohlergehen der Betreuten sicher. Sie stellt sicher, dass nur Personen aufgenommen und betreut werden, für welche sich die Institution eignet und sorgt bei Bedarf bzw. bei Zweifel für einen externen Fachbericht der dies bestätigt oder darüber aussagt. Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für das frühzeitige Erkennen von Problemen innerhalb der Einrichtung und für deren Bearbeitung. Sie informiert den Vorstand regelmässig über Ergebnisse, Fortschritte und Problemstellungen der Betreuungsleistung im Allgemeinen sowie sofort über besondere Vorkommnisse.

Die Geschäftsleitung oder standortverantwortliche Leitung informiert urteilsfähige sowie mündige Bewohner und/oder ihre gesetzliche Vertretung schriftlich über die Beschwerdemöglichkeiten, deren Verfahren und die Individuelle Aufsicht über ihre Aufsichtspflicht. Ebenso werden sie schriftlich über das Rahmenkonzept und die interne und behördliche Aufsicht informiert.

Für Beschwerden und Reklamationen von BewohnerInnen bzw. deren gesetzlichen Vertretung und Personal steht das „Beschwerdereglement Verein Mülibach“ zur Verfügung. Beschwerdeweg und –verfahren sind dort festgeschrieben.

Die Leitung hat das DJS sowie die Aufsichtsebenen 1 und 3 frühzeitig über alle Vorkommnisse zu orientieren, welche das physische und psychische Wohl oder die Sicherheit der betreuten Personen gefährdet. Ebenso sind schwere Krankheiten und Unfälle sowie Todesfälle unverzüglich zu melden.

3. Aufsichtsebene (Interne Aufsicht)

Der Vorstand Verein Mülibach ist verantwortlich für die strategische Ebene und damit für die Realisierung des von der Trägerschaft bestimmten Zwecks und der vereinbarten Ziele. Er trägt die Gesamtverantwortung und sorgt für das Funktionieren der Einrichtung, insbesondere für die Umsetzung, Überprüfung und Weiterentwicklung des Betriebskonzeptes durch die Leitung und die Mitarbeitenden. Er überträgt die operative Führung der vom Vorstand festangestellten Geschäftsleitung und regelt die Verantwortlichkeiten mit den entsprechenden Kompetenzen (siehe Aufgaben- und Kompetenzdiagramm) und die Kommunikation zwischen der strategischen und der operativen Ebene.

Beschwerden von Betreuten, Angehörigen und gesetzlicher Vertretung können an den Vorstand Verein Mülibach weitergezogen respektive gegen die Geschäftsleitung eingereicht werden. Der Vorstand ist die letzte interne Beschwerdeinstanz. Eine Fachperson aus dem Vorstand führt das Ressort und bildet nach Bedarf eine Beschwerdekommision aus Mitgliedern des Vorstandes (mind. mit Präsidium) sowie mit der Geschäftsleitung und allenfalls externen Fachkräften.

4. Aufsichtsebene (staatliche Aufsicht)

Im Prozess des Bewilligungs- und Aufsichtsverfahrens prüft das Amt für Justiz und Sicherheit, ob die Voraussetzungen für die Erteilung beziehungsweise die Aufrechterhaltung der Bewilligung erfüllt sind und die damit verbundenen Auflagen und Bedingungen eingehalten werden. Die Oberaufsicht unterliegt dem Regierungsrat.

Die Aufsichtsinstanzen orientieren sich am Wohl der betreuten Personen. Die zuständigen Fachmitarbeitenden des Amtes für Justiz und Sicherheit verschaffen sich durch periodische Audits ein Urteil darüber, wie sich die Einrichtung organisiert und nach welchen Grundsätzen sie das Wohlergehen der Betreuten gewährleistet. Im Besonderen überprüfen die Aufsichtsinstanzen die Bewilligungsvoraussetzungen, die Qualitätssicherung und interne Aufsicht und die Rechtsstellung der betreuten Personen.

Die Verantwortung für die konkrete Umsetzung der postulierten Werte im Alltag und die angemessene Betreuung der einzelnen Personen liegt bei den Aufsichtsebenen 1 und 2.

3. Die Interne Aufsicht

3.1 Gesetzliche Grundlage

Nach §11 der Verordnung des Regierungsrates über die Heimaufsicht (HAV 850.71) legt das Heim bzw. dessen Trägerschaft Aufgaben, Kompetenzen und Abläufe für eine wirksame Interne Aufsicht und Behandlung von Beanstandungen im Betriebskonzept fest. Im Konzept für die Interne Aufsicht sowie im Kompetenzdiagramm werden sie konkretisiert. Durch die Vereinsstatuten und das vorliegende Konzept werden geeignete organisatorische und personelle Massnahmen zur Sicherung der Unabhängigkeit der Internen Aufsicht getroffen.

3.2 Grundvoraussetzungen

Grundvoraussetzungen zur Erfüllung der Unabhängigkeit der Internen Aufsicht sind folgende Punkte:

- a) Die Gewaltentrennung ist eingehalten und erfüllt folgende Bedingungen (gemäss BSV):
 - Präsident/Präsidentin der Trägerschaft und die Leitung der Einrichtungen (Geschäftsleitung) dürfen nicht verwandtschaftlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein.
 - Der Vereinsvorstand setzt sich aus mindestens fünf Personen zusammen, wobei maximal zwei Mitglieder verwandtschaftlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein dürfen.
 - Die Geschäftsleitung, deren Stellvertretung und die übrigen Mitarbeitenden der Einrichtung dürfen kein Stimmrecht im leitenden Organ haben. Ein/-e Mitarbeitende/-r kann, mit Ausnahme der Geschäftsleitung, als Personalvertretung Mitglied des Vorstands sein.
- b) Die Trägerschaft sorgt dafür, dass die interne Aufsicht (Vorstand Verein Mülibach) über die notwendigen fachlichen Kompetenzen zur Überprüfung der Betriebsführung und des Wohles der betreuten Personen verfügt. Dies erfordert in der Regel Fachwissen in den Bereichen Führung, Soziale Arbeit, Finanzen sowie auch Psychologie, Medizin, Pädagogik und Immobilienwesen. Wenn nötig, zieht sie externe Fachleute bei.

3.3 Grundprozesse

Der Vorstand Verein Mülibach als Interne Aufsicht kontrolliert, ob die im Betriebskonzept postulierten Werte, Ziele, Abläufe und Vereinbarungen angestrebt und erreicht bzw. eingelöst werden. Diese Überprüfung geschieht schwerpunktmässig auf drei Ebenen:

a) Führung und Organisation

Im Vordergrund stehen für den Vorstand Verein Mülibach die Kontrolle und interne Kommunikation. Für den Vorstand ist daher von grosser Bedeutung, dass Aufgaben und Kompetenzen sowie Kommunikationsgefässe und –abläufe klar geregelt sind. Der Vorstand Verein Mülibach fordert und überprüft deren verbindliche Einhaltung und Pflege (Aufgaben- und Kompetenzdiagramm und Betriebskonzept)

b) Qualitätsmanagement

Die Qualität wird durch ein BSV anerkanntes TQM-Verfahren gesichert. Dieses beschreibt die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Prozesse der Qualitätssicherung. Als Grundlage für die Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren dient das Grundlagendokument „Qualitätsmerkmale Sozialpädagogischer Kleininstitutionen“ des Fachverbandes SKI. Diese Qualitätsstandards und –indikatoren werden mittels Betriebskonzept und Q-Analyse konkretisiert, ergänzt und verfeinert. Das Qualitätsmanagementsystem regelt die periodische Beurteilung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen. Es verfügt dazu über geeignete Instrumente und Regelungen. Die Ergebnisse der Qualitätsprüfung werden dokumentiert (siehe Q-Anleitung).

c) Beschwerden

Das Beschwerdeverfahren ermöglicht den Betreuten, Angehörigen bzw. ihrer gesetzlichen Vertretung sowie den Mitarbeitenden, auf Mängel und Probleme hinzuweisen (siehe Beschwerdereglement Verein Mülibach).

Durch die Integration des Vorstands als Interne Aufsicht in das Beschwerdeverfahren können mögliche Schwachstellen in der Betreuung und/oder der Betriebs- und Personalführung erkannt und daraus Veränderungs- und Entwicklungsprozesse eingeleitet werden.

3.4 Aufgaben

3.4.1 Trägerschaft

a) Wahl und Auftrag

Die Statuten des Vereins Mülibach bezeichnen den Vorstand als Interne Aufsicht. Er wird daher von der Mitgliederversammlung gewählt. Der Vorstand überträgt einem Mitglied das Ressort zur Koordination der Internen Aufsicht. Die Aufgaben und Kompetenzen der Internen Aufsicht sind in diesem Konzept, im Beschwerdereglement und im Aufgaben- und Kompetenzendiagramm Verein Mülibach geregelt.

b) Überprüfung und Dokumentation

Die Trägerschaft überprüft die Aufgabenerfüllung der internen Aufsicht.

Sie erstattet mit der Geschäftsleitung zusammen dem DJS jährlich Bericht gemäss den Richtlinien für den Jahresrapport des DJS.

3.4.2 Vorstand Mülibach/Interne Aufsicht

a) Kommunikation und Kontrolle

Die Vorstandsmitglieder pflegen regelmässigen Kontakt zur Geschäftsleitung bzw. zu den Betrieben und fordern Informationen bzw. mündliche oder schriftliche Berichterstattung über die aktuelle Situation der Einrichtung. Die Geschäftsleitung meldet besondere Vorkommnisse wie schwere Personenschäden und Unfälle, Todesfälle, schwere Elementarereignisse, massive Grenzverletzungen sowie Krisen mit öffentlichem Charakter (Medienturbulenzen) sofort dem Vorstand.

Der Vorstand Verein Mülibach ist verantwortlich für die Kontrolle der Geschäftsleitung (operative Leitung) bezüglich der Leistungserbringung, deren Qualität und Wirtschaftlichkeit. Im Wesentlichen überprüft er dafür

- die Umsetzung des Betriebskonzeptes
- die Umsetzung der Vorstandsbeschlüsse
- die baulichen und infrastrukturellen Erfordernisse
- die betriebswirtschaftliche Effizienz und Richtigkeit.

Als Grundlage für die Prüfung/Kontrolle dienen das Betriebskonzept und die Q-Analyse.

b) Qualitätsmanagement

Die Aufgabe des Vorstands als Interne Aufsicht im Qualitätsmanagementsystem besteht darin, im Rahmen des jährlichen Qualifikationsverfahrens der Geschäftsleitung die Ergebnisse der Qualitätsbeurteilung (Q-Analyse) der Geschäftsleitung und des Personals (Selbstbeurteilung) zu bewerten und daraus Schlüsse zu ziehen. Die Schlussfolgerungen bilden zentrale Grundlagen für die Weiterentwicklung der Betriebs- und Betreuungsqualität. Diese werden anhand von klaren Zielen und geeigneten Massnahmen fortlaufend verbessert. Ziel- und Massnahmenplanung sowie Umsetzung und Wirksamkeit geschieht in Zusammenarbeit von strategischer und operativer Führung. (siehe Q-Anleitung)

c) Beurteilung der Betreuungsqualität

Sporadisch nach Bedarf und jeweils bei einem Austritt können Kundenbefragungen durchgeführt werden. Der Vorstand Verein Mülibach kann diese selbst durchführen oder an die Geschäftsleitung delegieren. Anschliessend werden die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen analysiert. Der Vorstand Verein Mülibach beurteilt, ob die Kinder die im Betriebskonzept postulierte Lebensqualität in der Einrichtung vorfinden. Schlussfolgerungen bilden zentrale Grundlagen für die Weiterentwicklung der Betriebs- und Betreuungsqualität. Der Vorstand vereinbart daraus resultierende Veränderungs- und Entwicklungsziele mit der Geschäftsleitung.

d) Beratende Unterstützung

Der Vorstand Verein Mülibach kann die Geschäftsleitung in der Betriebsführung beratend unterstützen in der Erhaltung und Entwicklung der Infrastruktur (strategische Beratung), damit die Mitarbeitenden ihre Arbeit für die positive Gestaltung der Lebenssituation der Betreuten unter guten Voraussetzungen leisten können. Die Beratung kann durch Besuche oder diverse Kommunikationsgefässe bzw. -kanäle erfolgen.

e) Beschwerden

Bei Beschwerden nimmt der Vorstand Verein Mülibach seine Aufgaben gemäss dem Beschwerdereglement wahr.

f) Dokumentation und Information

Die Vorstandsmitglieder als gesamthafte Interne Aufsicht des Trägerverein Verein Mülibach - Soziale Alternativen dokumentieren ihre Aufsichtstätigkeit qualitativ und quantitativ. Auf den Dokumentationsblättern der Internen Aufsicht werden Angaben über Datum, Kontrollperson, Kontrollgebiet, Methode (z. B. angemeldeter/unangemeldeter Besuch), Ablauf und Ergebnis der Kontrollen festgehalten. An den Vorstandssitzungen wird im Rahmen der Pendenzen die Aufsichtstätigkeit regelmässig überprüft. Es können auch Feedbacks von anderen Personen erfasst werden. Diese Rückmeldungen werden in einem separaten Ordner chronologisch nummeriert am Institutionsstandort gesammelt.

Der Vorstand Verein Mülibach erstattet der Trägerschaft (Mitgliederversammlung) jährlich Bericht über die Tätigkeit der Internen Aufsicht.

Genehmigt am 10. Februar 2006

Revidiert am 16. Mai 2006 und 28. April 2015

Revision am 29. März 2022

Letzte Überarbeitung und Genehmigung am 19. März 2023