



JÄHRLICHE AUSWERTUNG DES STRATEGIEPLANS 2020 - 2022

Der Generalversammlung vorgestellt durch den Verwaltungsrat am
21. Dezember 2022

Gemäß dem wallonischen Demokratie- und Dezentralisierungskodex, sowie dem Art. 25 der Satzungen der INAGO, unterliegt der Strategieplan einer jährlichen Evaluation während der zweiten Generalversammlung des laufenden Jahres.

(In Kursivschrift, die Auszüge des Strategieplans 2020-2022 so wie sie von der Generalversammlung vom 18. Dezember 2019 angenommen wurden und, grau markiert, die im November 2022 aktualisierte Auswertung).

Einleitung

Wie die Gesellschaft im Allgemeinen, geraten auch unser Sektor und unsere Einrichtungen von einer Krise in die nächste. Unser „COVID-Management“, das noch nicht abgeschlossen ist, stellt weiterhin die Selbstbestimmung und Freiheit unserer Bewohner in den Vordergrund. Der Mangel an qualifiziertem Personal betrifft auch unsere Einrichtungen (insbesondere das Pflegezentrum St. Joseph) und die Explosion der Energiepreise bringt unsere Finanzen in eine noch schwierigere Lage.

1. Die Werte

Die Aktion dreht sich um drei Schlüsselwerte:

RESPEKT der Würde, der Autonomie, der Privatsphäre und der Meinungen eines jeden, ob Bewohner oder Nutznießer einer Dienstleistung, Familienangehöriger, Mitarbeiter oder Ehrenamtlicher;
Persönliches ENGAGEMENT und Bewusstsein, dass jeder ein Akteur in einem globalen Projekt ist;
ZUSAMMENARBEIT zwischen den verschiedenen Beteiligten, um das Wohlbefinden aller zu steigern.

Diese Werte, die 2014-2016 in unseren Einrichtungen und Diensten definiert wurden, sind in den Vordergrund unserer verschiedenen Aktionen gerückt.

1.1. In den Beziehungen zu den Nutznießern unserer Dienstleistungen

Die Selbstbestimmung und Unabhängigkeit der Bewohner

Alle Einrichtungen und Dienstleistungen müssen es ihren Nutznießern ermöglichen, ihre Lebensqualität zu verbessern. Diese wird durch die Wahrung ihrer Bedürfnisse gefördert, insbesondere indem ihre Selbstbestimmung und ihre Autonomie respektiert werden.

Im Jahr 2022 hat die Residenz Regina ihre Weiterentwicklung in der TUBBE-Philosophie fortgesetzt, die Residenz La Kan hat mehr in die Begleitung der Bewohner durch paramedizinisches Personal und Animationspersonal investiert, die MRS St. Joseph wurde von der AVIQ (Wallonische Region) als eines der 6 Pilotprojekte bei der Reflexion über die neuen Paradigmen in Senioreneinrichtungen (die die Grundlage für eine neue Gesetzgebung in der Wallonie bilden werden) ausgewählt.

1.2. In der Verwaltung des Personals

Ein Platz für jeden, auch für die Bewohner

Der Aktionsplan achtet auf eine harmonische Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern. Die Bedeutung des Einzelnen ist unabhängig von den ausgeführten Aufgaben, der Art des Vertrags oder der sozialen, sprachlichen oder ethnischen Herkunft dieses Mitarbeiters zu verstehen.

Es sind zwei Entwicklungen zu beobachten:

- Bei der Vermittlung von Personen im Rahmen von Verträgen nach Artikel 60,7°: Die Anzahl der Kandidaten für diese Stellen steigt wieder leicht (u.a. ukrainische Personen).

- In der Organisation der Wohneinheiten: Die Teams werden von den Funktionen her pluralistisch. Ein Versuch einer Stelle eines Logistikassistenten läuft z.Z. in der MRS St. Joseph.

1.3. In der Unternehmensführung

Die nachhaltige Entwicklung

Nach einer Stagnation aufgrund der Pandemie kam es 2022 zu einer großen Entwicklung, vor allem unter der Leitung des Eco-teams von St. Joseph und des INAGO-Economats:

- Verwendung von ökologischen Reinigungsmitteln.

- Verwendung von Gemüse aus einem biologischen Anbau (vor allem für die Schulsuppe, aber nicht ausschließlich).

- Versorgung mit gefiltertem, gekühltem und/oder Sprudelwasser mittels an der Wasserversorgung SWDE angeschlossenen Wasserspendern, anstelle von Flaschen (in den Allgemeindiensten und der MRS St. Joseph).

- Verwendung von spülbaren Behältern anstelle von Einwegbehältern, insbesondere für das Essen auf Rädern (Salate, Desserts).

- Erhöhte Arbeitgeberbeteiligung bei Fahrten des Personals mit dem Fahrrad oder dem Elektroroller.

- Ersatz nach und nach der Leuchtkörper durch LED-Modelle.

- Audit im Pflegezentrum St. Joseph über einen reduzierten und effizienten Energieverbrauch (insbesondere im Hinblick auf die bevorstehenden Infrastrukturarbeiten).

Die Transparenz und die Kommunikation

Zusätzlich zu der Kommunikation nach außen (Webseite oder Facebook), wurde ein Intranet für das Personal eingerichtet.

2. Die entwickelten Methoden, um die Aufgaben und Werte umzusetzen

2.1. Die menschlichen Ressourcen

2.1.1. Die Mitarbeiter

2.1.1.1. Die Entwicklung des Beschäftigungsvolumens

Das Beschäftigungsvolumen der Interkommunalen hat ständig zugenommen. Es wird erwartet, dass sich diese Entwicklung, im Einklang mit dem finanziellen Gleichgewicht, fortsetzen wird, um den Bedürfnissen der Bewohner infolge des Wachstums ihres Abhängigkeitsprofils (in den Einrichtungen) und den zunehmenden Aufgaben, die von INAGO als Arbeitgeber erwartet werden (in den Allgemeindiensten: Administrative und statistische Aufgaben, IT-Entwicklung usw.) gerecht zu werden.

In der Residenz Regina, wurde seit 2020 der Kader des Pflege- und paramedizinischen Personals nach oben korrigiert, um den Bedürfnissen der zunehmend abhängigeren Bewohner (insbesondere in psychologischer Hinsicht) gerecht zu werden.

Seit Ende 2021 musste auch dieses Personal in der MRS St. Joseph aufgestockt werden, da nun ALLE Bewohner dieser Einrichtung ein besonderes Profil haben, das leider im jetzigen Stadium nur unzureichend subventioniert wird.

INAGO konnte 2022 viele Verträge auf 3/4-Zeitbasis gewähren (anstelle der Halbezeitverträge) und tendiert zu einer Möglichkeit gewisse Vollzeitverträge an Pflegehilfskräfte zu vergeben.

2.1.1.2. Die Personalstruktur

Die Interkommunale wird zusätzliches Begleitpersonal im Alltag, das aus dem Pool des paramedizinischen Personals (Kinesitherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden, ...) oder des sozialpädagogischen Personals (Erzieher, Psychologen, Sozialassistenten, ...) besteht, rekrutieren. Die Anwesenheit dieses multidisziplinären Betreuungspersonals, das zunächst für Bewohner mit kognitiven Problemen gedacht war, ist auch für nicht demente Senioren sehr vorteilhaft.

Die Erhöhung der Anwesenheiten der Alltagsbegleiter in allen Wohnbereichen (nicht nur für demenzkranke Bewohner) bleibt bestehen. Je nach vorhandenen Möglichkeiten, wird diese Präsenz ausgeweitet, um größere Zeitfenster abzudecken. In 2022 wurden die Zeitspannen in der Residenz La Kan erweitert.

2.1.1.3. Die Begleitung der Mitarbeiter

- Der Empfang
- Die Prozeduren
- Die ständige Weiterbildung
- Die individuelle Bewertung

In 2022 wurde die Prozedur der Schulung des neuen Personals reaktiviert.

Die Fortbildung von Pflegehelfern, die ihnen erlaubt 5 Pflegehandlungen vorzunehmen wurde fortgesetzt. Die Kurse (75 Std Theorie), die von zwei Schulen der sozialen Förderung durchgeführt werden, fanden in unseren Räumlichkeiten statt. Ende 2022 werden fast alle unsere Pflegehelfer ausgebildet sein, und dies auf Eigenkapital!

Die individuelle Bewertung (die es ermöglicht sich in seinem Beruf zu entwickeln), wurde von den Heimleiterinnen übernommen.

- Die physische und psychische Belastung

Dieser Punkt wird ein wichtiges Thema im gesamten Pflegesektor. Die in unseren Einrichtungen ausgeübten Berufe (vor allem im Pflegebereich) sind wenig attraktiv in Bezug auf den Stundenplan (abends, Wochenende, ...). Erfreulicherweise können wir seitens der Bewohner und ihren Familien sehr viel Entgegenkommen feststellen.

2.1.1.4. Die Arbeitnehmersvertretungen

Sehr konstruktive Kontakte zu den Gewerkschaftsorganisationen finden auf zwei Ebenen statt:

- *In einem Verhandlungskomitee mit den politischen Führungskräften der Interkommunalen für alle Angelegenheiten mit finanziellen oder rechtlichen Auswirkungen (Personalführung, Barema, Arbeitsordnung).*
- *Im Ausschuss für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz (AGS - CPPT), mit dem Direktionskomitee, den Vertrauenspersonen und dem externen Präventionsdienst (Arbeitsmediziner) für alle Fragen im Zusammenhang mit der Sicherheit und den Arbeitsbedingungen des Personals. Dieser AGS muss einen Fünfjahres-Aktionsplan (2020-2024) erstellen. Vorliegender strategischer Plan umfasst einige der Ziele des AGS.*

Seit Juli 2022 erkennt INAGO das gesamte Dienstalder der von Pflegehelfern an, so wie es bei Krankenpflegern der Fall war. Vor dieser Maßnahme war die Anerkennung auf 10 Jahre Dienstalder beschränkt.

Gemeinsam mit dem neuen Arbeitsmediziner von LIANTIS (unserem externen Dienst für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz – SEPP) versucht der AGS (CPPT), den Einsatz von „Präventionseinheiten“ zu optimieren, d.h. den SEPP über die traditionellen Arztbesuche hinaus einzubeziehen. Das Jahr 2022 stand im Zeichen der Ergonomie: Ausbildung einer Referentin pro Einrichtung, genaue Analyse des Wäscheverlaufs von Regina und St. Joseph zur Waschküche der letztgenannten Einrichtung (mit Ankauf von Material, das das Tragen von schweren Lasten verhindern sollte).

2.1.2. Das Ehrenamt

Die ehrenamtliche Tätigkeit ist auch eines der wichtigsten Elemente bei der Erreichung der Ziele. Die über hundert Ehrenamtlichen, die in unseren Einrichtungen tätig sind, bieten die Unterstützung, die

Zeit und die externe Perspektive der Zivilgesellschaft, sodass unsere Einrichtungen vollständig in das Leben ihres Dorfes, ihrer Gemeinde integriert sind.

Die ehrenamtliche Tätigkeit kann in zahlreichen Diensten stattfinden (mit Ausnahme von spezialisierten Diensten, die besondere Fähigkeiten erfordern), jedoch niemals als Ersatz für Personal, wohl aber als Ergänzung.

Das Ehrenamt ist im Rahmen der VoG ABTF (Association des Bénévoles des Trois Frontières) organisiert. Jeder Ehrenamtliche erhält schriftlich einen vordefinierten rechtlichen und ethischen Rahmen, der an diese Tätigkeit angepasst ist. INAGO und ABTF sorgen für die Betreuung und Begleitung der Ehrenamtlichen (in jeder Einrichtung wird ein Referent für das „Ehrenamt“ ernannt: z.Z. die Sozialarbeiterinnen).

Die übliche ehrenamtliche Arbeit wurde wieder aufgenommen (Cafeteria, Seniorbus, Besuche, Spaziergänge, ...). Im Jahr 2022 kamen zwei neue ehrenamtliche Tätigkeiten hinzu: Touren mit dem Tandem im Pflegezentrum St. Joseph und die administrative Kodierung aller Fahrten unserer vier Fahrzeuge.

2.2. Die materiellen Mittel

2.2.1. Die Immobilien-Infrastruktur

In den letzten beiden Legislaturperioden wurden mehrere zehn Millionen Euro in die Infrastruktur investiert, um die Einrichtungen an die neuen Standards und die Erwartungen der aktuellen und zukünftigen Kunden anzupassen. Zwischen der Planung und dem Ende des Projekts kann man mit einem Jahrzehnt rechnen.

In den aktuellen Gebäuden wartet das Pflegezentrum St. Joseph auf die vollständige Umgestaltung seines alten Flügels.

Im Jahr 2022 wurden Arbeiten in Eigenregie durchgeführt, um die Räumlichkeiten der Poliklinik des Krankenhauses Eupen im Erdgeschoss des Pflegezentrums St. Joseph aufzufrischen und einzurichten.

Die Residenz Regina (2002-2005 renoviert) und die Residenz La Kan (2010-2016 renoviert) müssen bereits wieder an die neuen Bedürfnisse der Bewohner angepasst werden (einschließlich größerer Gemeinschaftsräume in den Wohneinheiten).

Im Jahr 2022 haben sich diese beiden Projekte nicht weiterentwickelt, werden aber immer notwendiger.

2.2.2. Die bewegliche Infrastruktur

- Das spezifische Mobiliar für die Bewohner und das Personal

Bei der Beschaffung müssen Komfort- und Sicherheitserfordernisse (Ergonomie, chemische Risiken usw.) berücksichtigt werden. Während dieses Dreijahreszeitraums möchte der Verwaltungsrat zusätzliche Personen-Hebehilfen und Pfannenspüler erwerben.

Im Jahr 2022 wurde durch spezielle Schulungen der Schwerpunkt auf die korrekte Verwendung von Material gelegt (Personen-Hebehilfen, Wechselmatratzen, Pfannenspüler, ...).

- Der Fuhrpark

Für den Transport der Bewohner stehen INAGO derzeit zwei Fahrzeuge zur Verfügung: ein "Seniorbus" mit Lift (für Rollstühle) sowie ein "Kleinbus" (8 Plätze + Fahrer). Letzterer, ein 14 Jahre altes Fahrzeug, muss ersetzt werden.

Dieser Dienst entwickelt sich weiterhin rasant: jährlich werden fast 2.000 Fahrten mit den vier Fahrzeugen (zwei Seniorbusse mit Lift und zwei Minibusse) durchgeführt. Dank der zahlreichen Fahrer (ein von INAGO angestellter Fahrer, ein Fahrer unter der „Artikel 60“-Regelung, etwa 15 Ehrenamtliche) können die meisten Einzel- und Gruppenfahrten für die Bewohner der drei Einrichtungen von INAGO und der beiden von KathLeos durchgeführt werden. Der Fahrer von INAGO und das Direktionssekretariat investieren viel Zeit in die Organisation dieser Fahrten. Dieser so wertvolle Dienst ist jedoch weitgehend defizitär.

- Die EDV-Ausstattung

Diese Entwicklung wird sich in diesem Dreijahreszeitraum fortsetzen, insbesondere durch:

- Die Installation von Glasfaserkabeln an den verschiedenen Einsatzorten (Geschwindigkeit).
- Die Installation eines interaktiven Rufsystems in den Räumen der Residenz Regina (wie in den anderen Einrichtungen).
- Eine abgestimmte Weitergabe von Informationen über die Mahlzeiten zwischen den Wohneinheiten und den Küchen.

Alles wurde während der Referenzperiode des Strategieplans erreicht.

2.3. Die Finanz- und Haushaltsmittel

2.3.1. Die Entwicklung der letzten Jahre

Die Jahresergebnisse der letzten Legislaturperiode (2013-2018) reichten von einem Defizit von 150.000 € bis zu einem Bonus von 163.000 €. Die Defizite konnten intern durch den Gewinnübertrag ausgeglichen werden. Es wurden KEINE Interventionen der ÖSHZs beantragt, um ein Defizit auszugleichen

Diese Politik wird weitergeführt und bis heute eingehalten.

2.3.2. Die Perspektiven für die nächsten drei Jahre

Beeinflussen das Resultat im Positiven:

- Die lange Warteliste in jeder Einrichtung, um die maximale Belegung aufrecht zu erhalten (die Eröffnung der Residenz Leoni wird voraussichtlich bedeuten, dass die Residenz Regina letztendlich Personen benachbarter Gemeinden aufnehmen wird)).

Die Wartelisten bleiben lang, die Belegung ist in all unseren Einrichtungen maximal. Die Eröffnung von Leoni hat keine Reduzierung der Eingänge von Kelmisern in der Residenz Regina und dem Pflegezentrum St. Joseph nach sich gezogen.

- Die angekündigte Requalifizierung von MR-Betten zu MRS-Betten (Sicherstellung einer besseren Finanzierung durch die AViQ). **In 2022 fand eine zusätzliche Requalifizierung von 15 Betten in der Residenz La Kan und 10 Betten in der Residenz Regina statt.**
- Die Marge der Erhöhung des den Bewohnern in Rechnung gestellten Tagespreises (INAGO liegt unter den Preisen in benachbarten Einrichtungen). **In 2022 wurden die Tarife für die Bewohner zweimal erhöht, jedoch beide Male unter dem vom Index erlaubten Betrag. Diese Preise erlauben es jedoch nicht die Ausgaben für Energie und Ernährung zu decken.**

Können das Resultat negativ beeinflussen:

- Das strukturelle Defizit des Pflegezentrums St. Joseph, das auf eine unzureichende Bettenzahl und eine Nichtfinanzierung seiner spezifischen Unterbringung zurückzuführen ist. **Die AViQ hatte die Finanzierung von Pilotprojekten im Jahr 2022 in Betracht gezogen. Leider wurden die dafür vorgesehenen Beträge wegen der aufeinanderfolgenden Krisen auf andere Prioritäten verlagert.**
- Die von der wallonischen Region vorgesehene Reform des APE-Systems (Unterstützung bei der Beschäftigungsförderung). **Diese Reform begann am 1. Januar 2022. Was ursprünglich ein finanziell neutraler Vorgang sein sollte, ist infolge der Index-Entwicklung in 2022 nicht mehr neutral.**
- Die Verpflichtung von INAGO in das Verwaltungsdefizit der Residenz Leoni in Kelmis zu intervenieren, bis zu einem jährlichen Höchstbetrag von 150.000 € (während 10 Jahren) **Diese Intervention ist seit 2021 wirksam wird jedoch durch den Gewinn der Verwaltung der INAGO-Einrichtungen kompensiert.**

2.3.3. Die Wiederherstellung eines guten Cashflows

Die Höhe der Kredite, die den Banken über 20 Jahre zurückzahlen sind, während die Gebäude über 33 Jahre abgeschrieben werden, wird es nicht ermöglichen, den Cashflow aufzufüllen und damit neue Projekte mit Eigenkapital zu finanzieren.

Der Verkauf der Residenz Leoni an KathLeos schafft neue Perspektiven. Wir verweisen für dieses wichtige Kapitel auf den Strategieplan 2023-2025.

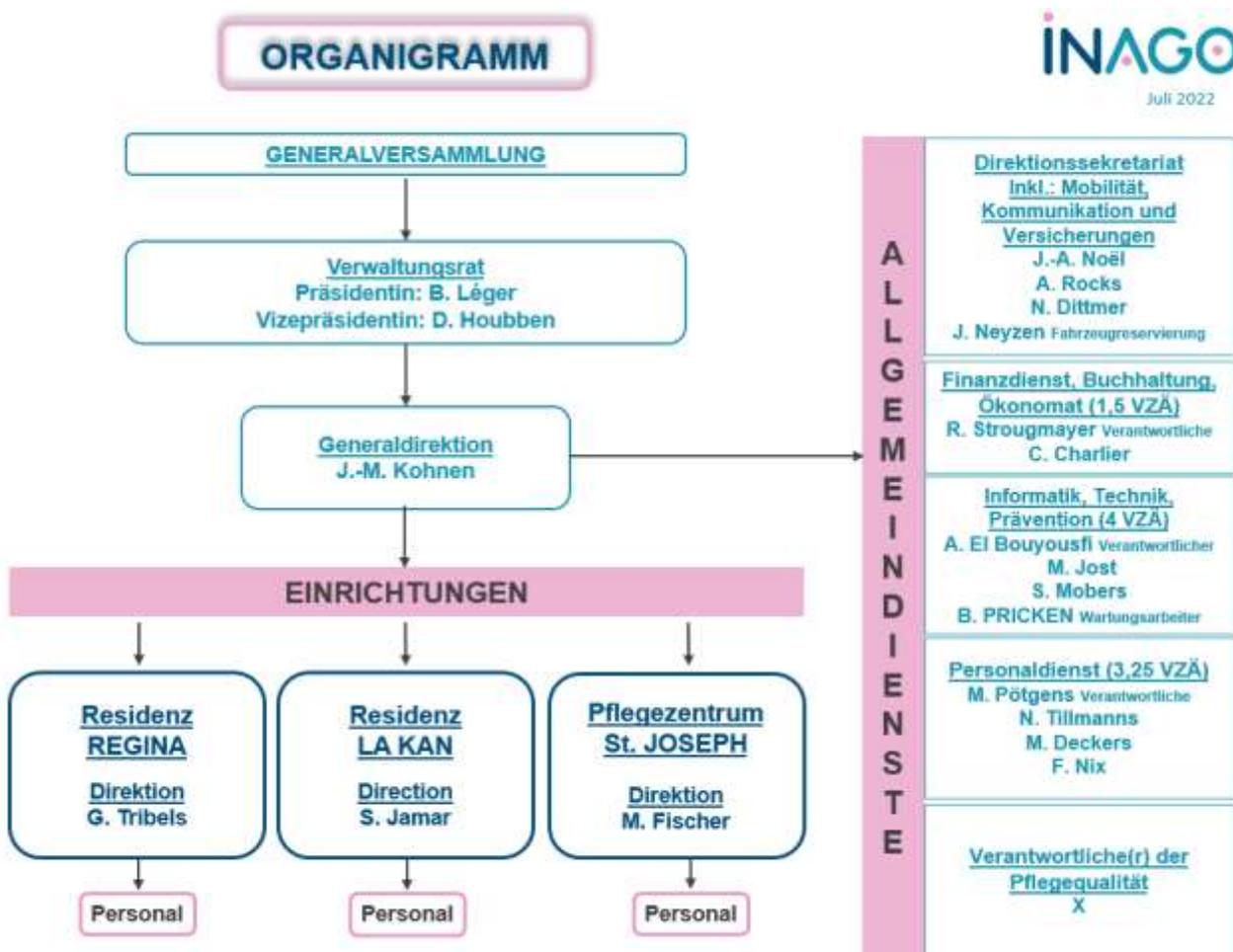
3. Die Struktur der Interkommunalen und ihre Implikation in den Netzwerken

3.1. Das interne Organigramm und seine Entwicklung

Das Organigramm variiert hauptsächlich auf Ebene der Allgemeindienste, abhängig von den Verpflichtungen die INAGO als Interkommunale, Arbeitgeber, Verwalter von Senioreneinrichtungen usw. hat.

2022 wurde das Organigramm geändert um wieder der Struktur von 2019 zu entsprechen.

Das Organigramm sieht wieder folgendermaßen aus:



3.2. Die Beteiligung an der Politik der Senioren der angeschlossenen Gemeinden

Senioren werden bald einen bedeutenden Teil der Bevölkerung ausmachen. INAGO möchte ein aktiver Partner unserer Gemeinden ihrer Seniorenpolitik sein. **Im Jahr 2022 wurde erhebliche Unterstützung (gegen Bezahlung an INAGO) für die Erstellung eines Dossiers für den Bau von betreuten Wohnungen und Appartements für Menschen mit einer Beeinträchtigung (Projekt Kirchplatz Kelmis) aufgewendet.**

3.3. Die Beteiligung an KATHLEOS

Das Engagement bei KathLeos mit der Eröffnung der Residenz Leoni im Oktober 2020 ist die größte Herausforderung des Anfangs dieser Legislaturperiode. Mit dieser Residenz, die zahlreiche verschiedene Dienstleistungen für Senioren vorsieht, wird jede angeschlossene Gemeinde auf ihrem Gebiet ein komplett renoviertes oder neues Seniorenheim haben.

Der Verwaltungsrat von KathLeos besteht aus zehn Mitgliedern, von denen vier von INAGO stammen. Die weiteren Mitglieder kommen aus der VoG Katharinenstift sowie aus den Gemeinden und ÖSHZs von Kelmis und Lontzen. Zwei der vier Vorstandmitgliedern kommen von INAGO. Einer von ihnen wird ab 2021 den Vorsitz der VoG für drei Jahre übernehmen. **Diese Änderung des Vorsitzes fand im Juni 2021 statt. Der Vorsitz wird während 3 Jahren durch einen Vertreter von INAGO im SFA von Kathleos übernommen (Marcel Strougmayr).**

Die Allgemeindienste INAGOs sind in vielen Bereichen aktiv und in die tägliche Verwaltung der VoG KathLeos eingebunden: Buchhaltung, Personaldienstleistungen (mit Gehaltsabrechnung und Erstellung von Sozialdokumenten, Personalstatistiken für die Behörden, ...), IT (mit Installation eines gemeinsamen Servers für die KathLeos-Einrichtungen, Erstellung einer Website, ...), Präventionsberater, Unterstützung bei der Einkaufspolitik und Serviceverträgen. INAGOs Generaldirektor nimmt beratend an allen Sitzungen der Entscheidungsgremien der VoG KathLeos teil. Er bereitet diese Treffen mit den Verantwortlichen der VoG vor und unterstützt sie bei Treffen mit dem Ministerium. Die Allgemeindienste beraten auch die VoG KathLeos im Bereich der Infrastruktur, da das Katharinenstift gerade eine mehrjährige Bauphase begonnen hat. Diese Dienstleistungen werden der VoG KathLeos gegen Entgelt zur Verfügung gestellt. Diese zusätzlichen Einnahmen erlauben den Allgemeindiensten das notwendige Know-how in immer spezialisierteren Bereichen zu erhalten, Know-how von dem alle INAGO- und KathLeos-Einrichtungen profitieren, ohne zusätzliche Kosten für die INAGO-Einrichtungen zu generieren.

Die Vertreter INAGOs sind weiterhin aktiv im Prozess zur Eröffnung der Residenz Leoni: Baustellenbesprechung, Ausstattung der Räumlichkeiten, Verfahren zur Aufnahme neuer Bewohner, Einstellung von Personal, Strukturierung des Ehrenamts, ... Sie werden auch die strikte Einhaltung der analytischen Buchhaltung sicherstellen, da alle eventuellen Defizite dieser Einrichtungen von verschiedenen Stellen abgedeckt werden sollten (bis zu 150.000 €/Jahr zu Lasten von INAGO im Falle eines Defizits von Leoni, bis zu 50.000 € zu Lasten der Gemeinde Lontzen im Falle eines Defizits des Katharinenstifts).

3.4. Die Zusammenarbeit mit den regionalen Krankenhäusern

Im Laufe des Jahres 2022 erlaubten die Kontakte mit dem Netzwerk MOVE die Entwicklung der nächsten oder künftigen Synergien im Pflegezentrum St. Joseph. Die Zusammenarbeit mit dem CHR Verviers führte zu einer baldigen Intensivierung der Konsultationen in der Poliklinik in der Residenz La Kan.

3.5. Das Engagement in den repräsentativen Organisationen des Sektors

Die Kontakte mit den verschiedenen Organisationen fanden hauptsächlich per Videokonferenz statt.

3.6. Das Engagement « von » und « in » der Zivilgesellschaft

Zwei Verwirklichungen/Projekte mit der Gemeinde Plombières sind besonders hervorzuheben: warme Mahlzeiten für eine (bald 2) Schule(n), ein biologischer Gemüsegarten zur gemeinschaftlichen und INAGO Nutzung.

4. Die Leistungsindikatoren

- *Dashboards, die die verschiedenen Elemente dieses strategischen Plans (sowohl für den Verwaltungsrat als auch für die Direktionen) enthalten, werden jährlich ergänzt und bewertet.*
- *Quantitative Kontrollen: Quartalsabschlüsse und vierteljährliche Personalstatistiken werden von den Finanz- und Personaldiensten erstellt.*
- *Qualitative Kontrollen: Die Analyse der psychosozialen Belastung, die unter den Mitarbeitern durchgeführt wird, wird in jeder Gruppe ausgewertet; eine Umfrage kann unter den Bewohnern und Dienstleistungsempfängern durchgeführt werden.*
- *Der AGS (CPPT) wird jährlich seinen Fünfjahresplan bewerten, wobei ausführliche Kapitel in diesem strategischen Plan integriert wurden.*