

kompetent und kundenorientiert





Impressum

Herausgeber

Horst Schmieder, Dr. Stefan Arend

KWA Kuratorium Wohnen im Alter
gemeinnützige AG

Redaktion

AM | Medienbüro, Berg

Satz und Layout

Carut & Tauschinski, München

Fotos

Robert Haas
Werner Krüper
KWA

Druck und Versand

Wenng Druck GmbH, Dinkelsbühl

Unterhaching, November 2011

© KWA Kuratorium Wohnen im Alter

KWA Kuratorium Wohnen im Alter ist ein gemeinnütziges Dienstleistungsunternehmen und wurde 1966 in München gegründet.

KWA ist Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband.

Bundesweit unterhält KWA 18 Einrichtungen, darunter 14 Altenwohnstifte, eine eigene Klinik für Neurologische und Geriatrische Rehabilitation, zwei Pflegestifte und ein Bildungszentrum mit staatlich anerkannten Berufsfach- und Fachschulen.



KWA  **KURATORIUM WOHNEN IM ALTER**

KWA  **BETRIEBS- UND SERVICE GMBH**

Biberger Straße 50 · 82008 Unterhaching
Telefon 089/665 58-500 · Fax 089/665 58-547 · E-Mail: kwainfo@kwa.de · www.kwa.de

Inhalt

Vorwort des Vorstands	4
Vorwort des Aufsichtsrats	5
Vorstellung der Gesamtergebnisse	6
Das KWA Qualitätskonzept	7
Der Qualitätsanspruch von KWA	8
Gesamtergebnisse der Kundenbefragung	10
Rahmenkonzept Begleitung und Pflege	12
Vorstellung der Einzelergebnisse	15
KWA Stift im Hohenzollernpark	16
Caroline Oetker Stift	18
KWA Stift Urbana im Stadtgarten	20
KWA Parkstift Aeskulap	22
KWA Albstift Aalen	24
KWA Parkstift Hahnhof	26
KWA Kurstift Bad Dür rheim	28
KWA Parkstift Rosenau	30
KWA Parkstift St. Ulrich	32
KWA Georg-Brauchle-Haus	34
KWA Luise-Kiesselbach-Haus	36
KWA Stift am Parksee	38
KWA Hanns-Seidel-Haus	40
KWA Stift Brunneck	42
KWA Stift Rupertihof	44
KWA Stift Rottal	46
KWA Klinik Stift Rottal	48
KWA Bildungszentrum	50
KWA Club	52
KWA Betriebs- und Service GmbH (KBS)	54
Ausblick	56
Nachwort	57
Externe Begutachtungen	58
KWA Standorte	59

Vorwort des Vorstands



*Horst Schmieder
Vorstand*



*Dr. Stefan Arend
Vorstand*

KWA legt mit diesem Dokument seinen ersten Qualitätsbericht vor. Er wendet sich an Kunden und Bewohner, Mitarbeiter und die (Fach-) Öffentlichkeit und dient nicht allein der Rechenschaftslegung, sondern stellt ein zentrales Instrument der Unternehmenssteuerung dar. Die Qualitätsentwicklungsvorhaben der Verantwortlichen der Wohnstifte und der Dienstleistungsbereiche sind abgestimmt und verbindlich. Dies sei vorweg dargelegt, um die Bedeutung des Berichts einordnen zu können. Der Qualitätsbericht, der künftig alle zwei Jahre erscheinen soll, fußt auf zwei Quellen: einer Kundenbefragung und der Selbstevaluation aller Einrichtungen und Bereiche. Erstere Quelle gibt Aufschluss darüber, wie Kunden und Bewohner die Leistungsqualität bewerten, letztere besagt, ob und inwieweit die von KWA erhobenen und über die üblichen Qualitätsanforderungen hinausgehenden Ansprüche erfüllt sind. Die Kundenbefragung, die ebenfalls im zweijährlichen Turnus durchgeführt werden wird, bietet dank des hohen Rücklaufs eine aussagekräftige Datengrundlage. Hierfür bedanken wir

uns bei unseren Kunden und Bewohnern sehr herzlich, dass sie unserer Bitte um Mitwirkung und Rückmeldung in so breitem Umfang nachgekommen sind. Die Ergebnisse fallen hoch differenziert aus und geben entscheidende Hinweise darauf, wo unternehmensweit und standortindividuell Optimierungserfordernisse bestehen.

KWA begnügt sich nicht mit den Qualitätsvorgaben, die vor allem MDK und Heimaufsicht auf gesetzlicher oder vertraglicher Grundlage kontrollieren. Denn es handelt sich hierbei um Vorgaben, die Mindeststandards darstellen und die an alle Einrichtungen gleichermaßen angelegt werden. KWA nimmt solche externen Prüfungsergebnisse ernst, aber nicht, ohne diese zu hinterfragen.

KWA darf und will sich in seinem Qualitätsverständnis nicht mit allgemeinen Mindeststandards bescheiden. Aus diesem Grund sind im „Rahmenkonzept Begleitung und Pflege“ von KWA diejenigen Anforderungen dargelegt, an denen sich KWA messen lassen will. Würde dieses Soll bereits heute in breitem Umfang realisiert, wäre man, bildlich gesprochen, zu kurz gesprungen. Das von KWA geforderte Basisniveau rangiert deutlich über den Mindeststandards externer Qualitätsprüfungen.

Das Rahmenkonzept stellt so gesehen ein Add-on dar, das das Unternehmen von anderen prägnant unterscheidet.

Unser Dank geht auch an unsere Mitarbeiter für ihr Engagement und an die Hausleitungen für ihre selbstkritische Haltung.

Herzlichst Ihre

*Horst Schmieder
Vorstand*

*Dr. Stefan Arend
Vorstand*

Vorwort des Aufsichtsrats

Der Qualitätsbericht speist sich aus mehreren Quellen, die allesamt von Bedeutung sind. So muss es Ziel sein, im Rahmen von Qualitätsprüfungen externer Kontrolleure überdurchschnittlich abzuschneiden. Bei fehlerhafter Bewertung, die passieren kann, ist auf Korrektur zu drängen.

KWA darf sich jedoch nicht mit Mindestanforderungen zufriedengeben. Es muss transparent gemacht werden, worin ein Zusatznutzen für Kunden und Bewohner liegt, wenn sie KWA Vertrauen schenken. Hohe Fachlichkeit und deren Realisierung im Alltag sind unabdingbar, will man sich aus dem Kreis der Wettbewerber positiv herausheben.

Ein Erfolg solcher Anstrengungen ist aber nur dann tatsächlich gegeben, wenn Kunden und Bewohner ihrerseits Zufriedenheit äußern. Im Fokus steht die gefühlte Qualität, die beim Menschen ankommt und die von ihm wahrgenommen wird.

Kundenbefragungen geben daher wertvolle Hinweise darauf, wie die Arbeit von KWA bewertet wird. An dieser Stelle meinen herzlichen Dank allen Kunden und Bewohnern, die so zahlreich geantwortet haben. Solche Erhebungen werden zukünftig regelmäßig durchgeführt; sie sollten im Unternehmen und an den jeweiligen Standorten eingehend erörtert werden.

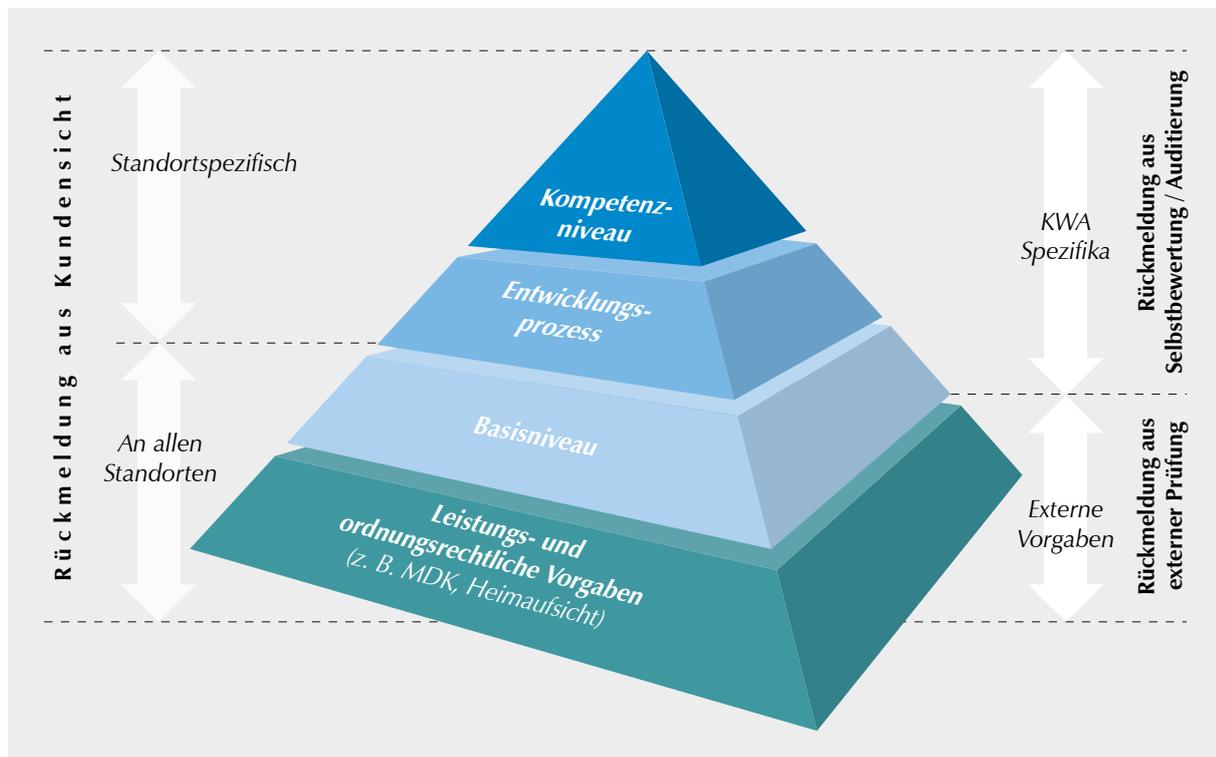
Herzlichst Ihr



Uwe Freiherr von Saalfeld
Aufsichtsratsvorsitzender



Uwe Freiherr von Saalfeld
Aufsichtsratsvorsitzender



Qualitätsdimensionen bei KWA

Vorstellung der Gesamtergebnisse

Ziel ist es, die Persönlichkeit und die Selbstständigkeit der Bewohner zu erhalten und zu fördern.



Das KWA Qualitätskonzept

Grundlagen und Struktur des Qualitätsberichts

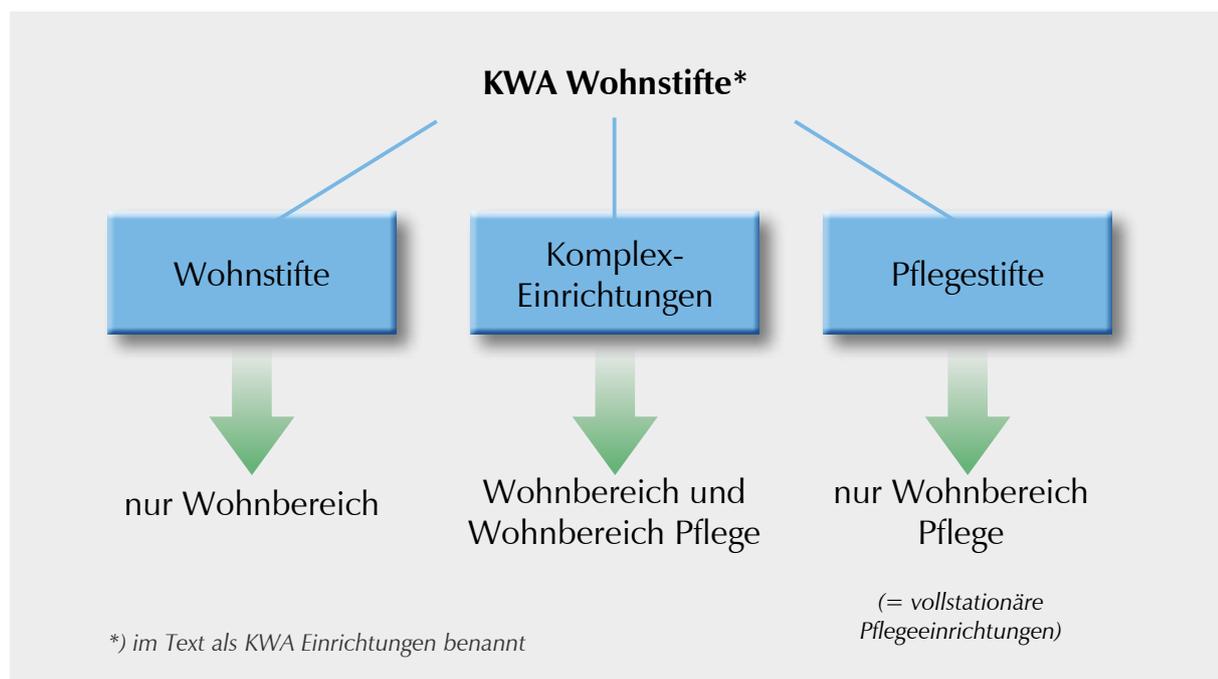
Dem KWA Qualitätsbericht liegen zwei Quellen zugrunde: zum einen die im Frühjahr 2011 unternehmensweit durchgeführte Kundenbefragung (vgl. S. 10 f), zum anderen das „KWA Rahmenkonzept Begleitung und Pflege“ (vgl. S. 12 f).

Die Kundenbefragung ist als Wiederholungsbefragung konzipiert, sodass in den folgenden Qualitätsberichten – neben den Ergebnissen aus dem jeweiligen Erhebungsjahr – zudem Trends erkennbar werden. Parallel fand in allen Einrichtungen eine Selbstbewertung durch leitende Mitarbeiter statt. Dazu legte jede Einrichtung ihren derzeitigen Stand mit Blick auf die Qualitätsanforderungen dar, die KWA in seinem „Rahmenkonzept Begleitung und Pflege“ (vgl. S. 8) dargelegt hat. Darin wird erläutert, welche Charakteristika und Elemente ein zeitgemäßes Wohnstift – neben den klassischen Angebotssäulen des Wohnens mit Service – ausmachen und wie KWA sich den Herausforderungen eines langen Lebens

bei Gesundheit und Krankheit stellt.

Keine zweite Einrichtungsart nimmt einen derart weit gespannten Bogen unterschiedlicher Lebenssituationen im Alter in den Blick wie es Wohnstifte tun – von autonomer Lebensführung bis hin zur Begleitung bei Abhängigkeit infolge gesundheitlicher Beeinträchtigungen. Konsequenterweise steht hier nicht nur die Pflegequalität im Sinne externer Qualitätskontrollen im Fokus, sondern alle Belange, die die Lebensqualität beeinflussen.

Vor diesem Hintergrund werden im vorliegenden Qualitätsbericht die unternehmensweiten Ergebnisse der Kundenbefragung und der Selbstbewertung dargestellt. Dem schließen sich unmittelbar die Ergebnisse der einzelnen Häuser (Wohnstifte, Komplexeinrichtungen und Pflegestifte) sowie der weiteren Einrichtungen von KWA (Klinik und Bildungszentrum) und Dienstleistungsbereichen (KWA Club und KWA Betriebs- und Service GmbH – KBS) an. Ausblick und Informationen zu externen Begutachtungen runden die Informationsbasis ab.



Struktur der KWA Einrichtungen

Der Qualitätsanspruch von KWA

Grundlagen der strategischen Planung

Die periodische, strategische Planung von KWA aus dem Jahr 2005 leitete einen Perspektivwechsel im Unternehmen ein. Bis dahin war die Definition des Dienstleistungsangebots an die räumliche Struktur eines Wohnstifts gebunden. Seither ist es das Ziel, die Kompetenz auszubilden, ältere Menschen in einem breiten Spektrum von Wohnen, Lebensgestaltung und Versorgung zu begleiten – auch außerhalb eines Wohnstifts.

Diese Neuorientierung beruht auf der Erkenntnis, dass Altern keineswegs homogen verläuft, sondern die Lebenssituation im Alter fortlaufend „bunter“ werden. Um auf diesen Trend angemessen reagieren zu können, ist es zwingend erforderlich, sich unternehmensseitig nicht mehr über ein Produkt allein zu definieren, sondern individuelle Lösungsvorschläge für Leben und Wohlbefinden im Alter zu suchen und den Senioren zu unterbreiten. Die Kunden erwarten ein in hohem Maße auf ihre persönlichen Bedürfnisse und Bedarfe angepasstes Angebot.

Um im Einzelfall angemessene Vorschläge zur Lebensgestaltung und Versorgung unterbreiten und realisieren zu können, muss das Dienstleistungsspektrum bedarfsbezogen und entsprechend der Nachfrage erweitert werden. Weiterhin benötigt ein Unternehmen professionelle Vorgehensweisen, um in Abstimmung mit den Kunden die erforderlichen und gewünschten Leistungspakete individuell zu schnüren und die Qualität aller enthaltenen Dienstleistungen zu garantieren. Einzelfallorientierung in der Beratung, Entwicklung vielfältiger

Angebote im Unternehmen und fachliches Vorgehen der Mitarbeiter müssen in der konkreten Situation angemessen verknüpft werden können.

Rahmenkonzept Begleitung und Pflege

Das Rahmenkonzept wurde in 2010/2011 durch eine vom Vorstand berufene Arbeitsgruppe, bestehend aus Führungskräften (Haus- und Pflegedienstleitungen), erarbeitet und im Anschluss mit allen Haus- und Abteilungsleitungen abgestimmt. Somit wurden die Belange aller Standorte berücksichtigt. Im Rahmenkonzept

wird erläutert, wie sich das Unternehmen im Bereich Begleitung und Pflege entsprechend der Strategie weiterentwickeln will. Innerhalb des Rahmenkonzepts werden 19 Qualitätsdimensionen beschrieben. Für jede einzelne sind detaillierte Kriterien definiert, mit deren Hilfe gemessen werden kann, inwieweit die Anforderungen eines Bereichs umgesetzt wurden (s. Tabelle S. 12).

Zielsetzung ist, die Anforderungen des Rah-

menkonzepts weitgehend zu operationalisieren, sodass erkennbar wird, an welcher Stelle des Zielerreichungsprozesses das einzelne Haus steht. Damit wird ermöglicht, Qualitätsentwicklungsprozesse – in Abstimmung zwischen Vorstand und Hausleitungen – detailliert zu vereinbaren und infolgedessen die nachhaltige Umsetzung des Rahmenkonzepts zu erreichen. Voraussetzung dafür ist allerdings die konsequente Umsetzung aller erforderlichen und im Qualitätsbericht dargelegten Maßnahmen.*



*) Weitere Informationen zum Rahmenkonzept Begleitung und Pflege sind über die Homepage von KWA erhältlich.

Allgemeine Informationen zur Qualitätsentwicklung

Die Qualitätsentwicklung bei KWA basiert mit Blick auf die Ermittlung des Ist-Stands auf drei Informationsquellen:

- der Umsetzung des Rahmenkonzepts auf der Grundlage der Selbstbewertung der Häuser und den Ergebnissen der Kundenbefragung (beide aus dem Frühjahr 2011)
- der Auseinandersetzung mit den Ergebnissen externer Qualitätskontrollen durch den Medizinischen Dienst (MDK) und Heimaufsichtsbehörden sowie KWA eigener Auditsergebnisse
- der im Zuge von Zertifizierungsprozessen (wie z. B. QM-Zertifizierung nach DIN EN ISO, Siegel Geriatrie, BIVA*) gewonnenen Erkenntnisse.

Der Bezugspunkt, das Soll, ist im Rahmenkonzept Pflege und Begleitung dargelegt. Es wird künftig ergänzt werden von den beiden Rahmenkonzepten „Ehrenamt und Bürgerschaftliches Engagement“ und „Speisenversorgung, Esskultur und Hauswirtschaft“ der KBS. Beide werden derzeit erarbeitet. KWA sieht sich in der Verantwortung, diese fachlichen Sollvorgaben eigenständig mithilfe fachlicher Standards, bestmöglicher

Umsetzung in die Praxis und – nicht zuletzt – dank der Kundenrückmeldungen zu entwickeln. Damit bezieht es in der Qualitätsdiskussion hinsichtlich Pflege und Begleitung zugleich auch eine offensive Position, die sich nicht damit zufrieden gibt, allein den Anforderungen und Vorgaben externer Instanzen zu genügen.

KWA Qualität

Leistungs- und ordnungsrechtliche Qualitätsvorgaben sind zu sichern und Rückmeldungen aus externen Qualitätskontrollen – soweit fachlich gerechtfertigt – zu erfüllen. Gleichwohl muss für Kunden, Mitarbeiter und Stakeholder (z. B. Pflegekassen) erkennbar sein, was das besondere Profil von KWA ist, und in welchen Bereichen KWA über die leistungsrechtlichen Mindeststandards hinausstrebt. Es versteht sich daher nicht als ein Unternehmen, das sich allein und professionell an sozialrechtlichen Vorgaben orientiert, sondern es sieht sich als Dienstleister, der die Qualität bezüglich Pflege und Begleitung aktiv mitgestaltet. Deshalb legt das Unternehmen ein besonderes Gewicht auf die Entwicklung fachlicher Leitlinien und beteiligt sich an der Erprobung wissenschaftsbasierter Qualitätsniveaus.

Der Qualitätsbericht erscheint mit der Ausgabe

2011/2012 erstmalig.

Die nächsten Qualitätsberichte werden

– aufeinander aufbauend – im Turnus von

zwei Jahren publiziert.

Maßnahmen zur weiteren Qualitätsentwicklung, die hier vorgestellt werden, sind im Folgebericht dann mit Blick

auf ihre Realisierung zu bewerten. Unternehmensintern dient der

Qualitätsbericht als

Steuerungsinstrument.



Grundstruktur der Qualitätsentwicklung

*) Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V.

Gesamtergebnisse der Kundenbefragung

Ergebnisse der Kundenbefragung

Insgesamt wurden 4.848 Kunden in allen Dienstleistungssegmenten befragt. 2.085 Personen (43 Prozent der Befragten) beteiligten sich an der Erhebung. Besonders hoch fiel der Rücklauf im Wohnbereich mit 66 Prozent aus (2.088 der Befragten). Auch im Wohnbereich Pflege war die Beteiligung mit 47 Prozent der 880 Bewohner erfreulich hoch. Im KWA Club antworteten 41 Prozent der 250 Befragten. Die Rücklaufquoten in den Bereichen Tagespflege (17 Prozent bei kleiner Grundgesamtheit von 5 Personen) und Externe Speiserversorgung (12 Prozent von 1.600 Befragten) fielen demgegenüber geringer aus.

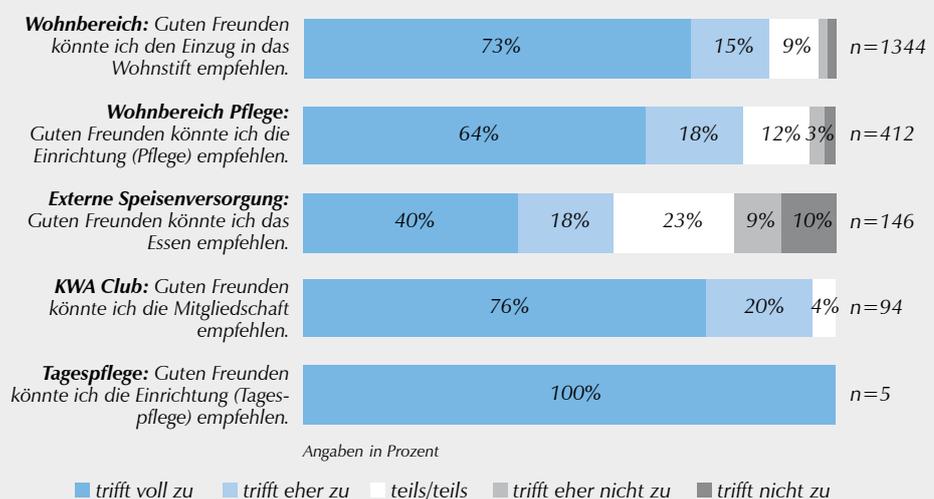
In allen Dienstleistungsbereichen wurden die Kunden neben der Beantwortung differenzierter Fragen zusätzlich gebeten, eine Gesamtbewertung zu treffen. Dazu sollten die Antwortenden die zusammenfassende Frage „Guten Freunden könnte ich das Dienstleistungsangebot empfehlen“ in einer fünfstufigen Zufriedenheitsskala beurteilen. Greift man die höchstmögliche Bewertung „trifft voll zu“ heraus, so fällt die Streuung zwischen den Dienstleistungssegmenten von KWA durchaus breit aus. Sie reicht von einer hohen Zufriedenheit mit dem KWA Club (76 Prozent) bis hin zur Externen Speiserversorgung (40 Prozent). Das Segment Wohnbereich mit einer Top-Bewertung in Höhe von 73 Prozent rangiert vor dem Wohnbereich Pflege mit 64 Prozent. Die Rückmeldun-

gen zur Tagespflege sind aufgrund der geringen Anzahl statistisch nicht aussagekräftig genug. Das Spektrum kritischer Rückmeldungen (hier: die Bewertungen „trifft eher nicht zu“ und „trifft nicht zu“) reicht von 19 Prozent bei der Speiserversorgung über 6 Prozent im Wohnbereich Pflege bis hin zu drei Prozent im Wohnbereich. KWA Club und Tagespflege erhielten keine Bewertungen, die im kritischen Bereich liegen.

Die Abbildung „Zusammenfassende Bewertung Wohnbereiche insgesamt“ weist die Zustimmungswerte in den fünf Bewertungsbereichen plus der o. g. zusammenfassenden Frage aus. Dabei steht die Bewertung 5 für die beste Bewertung („trifft voll zu“), die Bewertung 1 für die schlechteste („trifft nicht zu“). Dargestellt werden die Zahlenwerte, die 50 Prozent der Häuser erreicht haben (= Median), eingebettet in die Minimal- und Maximalwerte aller Wohnstifte (Spektrum der Häuser).

Betrachtet man den Medianwert, fällt auf, dass das zusammenfassende Urteil „Guten Freunden könnte ich das Wohnstift empfehlen“ mit einem Wert von 4,6 höher ausfällt, als die Betrachtung der fünf zusammengefassten Dienstleistungsbereiche. Die Werte pendeln

Zusammenfassende Bewertung (alle Bereiche)



Kommentar des Vorstands

Die Kundenbefragung fand erfreulich hohe Resonanz, insbesondere im Wohnbereich. Dies unterstreicht die Aussagekraft der Ergebnisse. KWA wird Kundenbefragungen künftig im Abstand von zwei Jahren durchführen und dabei den im Unternehmen abgestimmten Erhebungsbogen erneut einsetzen, um ab 2013 auch Entwicklungstrends erkennen zu können. Das Ergebnis der Kundenbefragung fällt insgesamt positiv aus. Einschränkungen betreffen bestimmte Dienstleistungssegmente, die von der zuständigen Tochtergesellschaft KBS zu

lösen sind und hausindividuelle Besonderheiten, die von den Hausleitungen zu lösen sind. Die geplanten Maßnahmen werden nachfolgend benannt.

Auf der Ebene des Gesamtunternehmens werden handlungsleitende Items der Kundenbefragung (d. h. Werte < 4,0 bzw. „trifft zu“) und nicht erfüllte Basisniveaus des Rahmenkonzepts Begleitung und Pflege zum Anlass genommen, mit den betreffenden Häusern Schwerpunkte der Qualitätsentwicklung zu vereinbaren und daraus resultierende Maßnahmen abzustimmen.

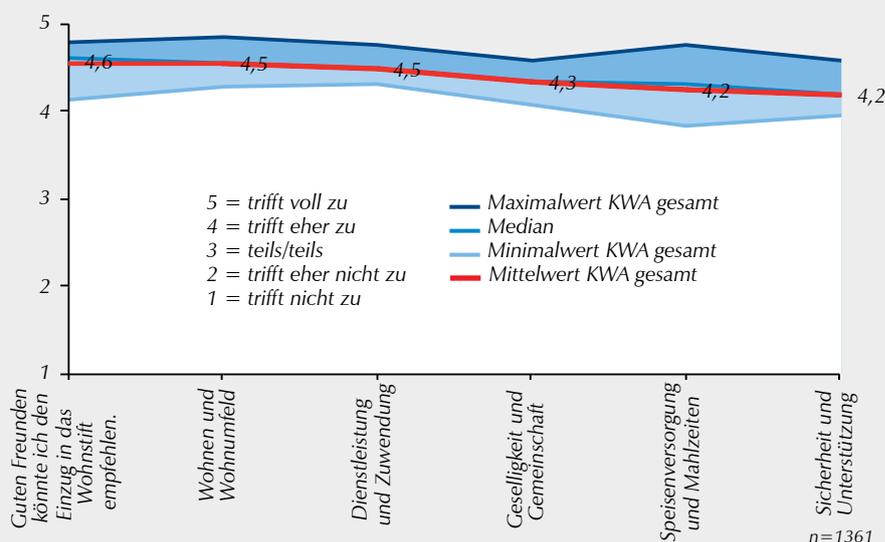
allgemein im oberen Zustimmungsbereich. Das Spektrum der Zufriedenheitswerte reicht von 4,5 (Wohnen und Wohnumfeld sowie Dienstleistung und Zuwendung) bis hin zu 4,2 (Speisenversorgung und Mahlzeiten sowie Sicherheit und Unterstützung). Die Bewertungen des Wohnbereichs Pflege fallen demgegenüber leicht zurückhaltender aus. Sie reichen hier von 4,4 (Gesamtempfehlung, höchster Wert) bis hin zu 4,1 (Geselligkeit und Gemeinschaft, niedrigster Wert). Auffällig ist weiterhin, dass die Streuung der Zustimmungswerte im Unterneh-

mensvergleich – sieht man von „Sicherheit und Unterstützung“ ab – breiter ausfällt. So schwankt der Zufriedenheitswert bei der zusammenfassenden Frage „Guten Freunden könnte ich den Einzug in die Einrichtung empfehlen“ zwischen 4,8 (Maximalwert) und 3,2 (Minimalwert). Betrachtet man die Minimalwerte im Unternehmen, wird der Wert 4,0 nur im Bereich Speisenversorgung und Mahlzeiten unterschritten. Dieser Bereich wird zudem im Vergleich der Häuser am unterschiedlichsten bewertet (größte Streubreite).

Die Ergebnisse der Kundenbefragung mit Blick

auf den Wohnbereich und den Wohnbereich Pflege werden nachfolgend in den hausspezifischen Abschnitten eingehender dargestellt. Dabei liegt die Priorität auf der Darstellung der Ergebnisse des Wohnbereichs.

Zusammenfassende Bewertung Wohnbereiche insgesamt



Rahmenkonzept Begleitung und Pflege

Ergebnisse der Selbstbewertung

Im Rahmenkonzept wird ausgeführt, welche Qualitätsziele KWA mittel- und langfristig in den Dienstleistungsbereichen Begleitung und Pflege ansteuert. Zu diesen Zielen gehört zudem, dass es nicht allein darum gehen kann und soll, nur die Qualitätsverpflichtungen des Sozial- und Ordnungsrechts zu erfüllen.

Ein modernes Wohnstift, so die fachliche Überzeugung von KWA, hat Sorgestrukturen (vgl. Übersicht unten) auszubilden, die dem Umstand Rechnung tragen, dass die Bewohner sich in aller Regel im sogenannten vierten Lebensalter befinden und vermehrt erwarten, dass Unterstützungsbedarf zeitnah erkannt wird. Es ist sicherzustellen, dass im Falle

Erreichte Qualitätsstufen auf Grundlage der Selbstbewertungen

Qualitätsdimension		Häuser			
		Basisniveau nicht erfüllt	Basisniveau erfüllt	im Entwicklungsprozess	Kompetenzniveau erfüllt
Leitorientierung und Werte	geteilte Verantwortung	BRU*, KUR, ROS, RUP	ALB, COS, LKH, NAU, SR, STU, URB, WAP	GBH, HAH, HOP, HSH	
	kooperative Entscheidungsfindung	ROS, STU, URB	ALB, BRU, GBH, KUR, LKH, NAU, RUP, SR, WAP	HAH, HOP, HSH	COS
Kundenorientierung	Rückmeldungskultur	ALB, BRU, HAH, KUR, LKH, ROS, RUP, URB, WAP	COS, GBH, HOP, HSH, NAU, SR, STU		
	Pflegeplanung und Evaluation	BRU, KUR, ROS, RUP, STU	ALB, COS, GBH, HOP, HSH, LKH, NAU, SR, URB, WAP,	HAH	
Mitarbeiterorientierung	Gewinnung von Mitarbeitern	BRU, HOP, KUR, LKH, ROS, RUP, URB, WAP	ALB, GBH, NAU, SR	HAH, HSH, STU	COS
	Einarbeitung	BRU, KUR, ROS, URB, WAP	ALB, COS, GBH, HAH, HOP, HSH, LKH, NAU, RUP, SR, STU		
Pflegefachliche Grundlagen	Pflegeverständnis	ROS, URB	ALB, BRU, COS, GBH, HAH, HOP, HSH, KUR, LKH, NAU, RUP, SR, STU, WAP		
	spezielle Bedarfsgruppen	BRU, HAH, HOP, KUR, ROS, RUP, SR, STU, URB, WAP	ALB, COS, GBH, HSH, LKH, NAU	BRU	
	Dokumentation	ALB, BRU, NAU, ROS, RUP, STU, URB	COS, GBH, HAH, HOP, HSH, KUR, LKH, SR, WAP		
Sorgestrukturen Wohnstift	Interventionsteam	KUR, ROS, RUP, URB	ALB, BRU, GBH, HOP, HSH, WAP	COS, HAH, NAU, STU	
	Tagesbetreuung/ Tagespflege	HOP, ROS, RUP, URB	ALB, BRU, GBH, HAH, KUR, NAU, STU	HSH, WAP	COS
	Persönliche Assistenz	ROS, RUP	ALB, BRU, GBH, HOP, HSH, KUR, NAU, URB, WAP	COS, HAH, STU	
Qualitätsmanagement	Implementierung wissenschaftlicher Standards	BRU, HOP, LKH, ROS, RUP, STU, WAP	ALB, COS, GBH, KUR, NAU, SR, URB	HAH, HSH	
Innovation und Entwicklung	Pilotprojekte	BRU, HOP, KUR, ROS, RUP, SR	ALB, COS, HAH, LKH, NAU, URB, WAP	GBH, HSH, STU	
Sozialraumorientierung	Öffentlichkeitsarbeit/fachliche Expertise	LKH, ROS, RUP, SR	BRU, HAH, HOP, KUR, NAU, URB, WAP	ALB, COS, GBH, STU	HSH
	bedarfsinduziertes Care Management	ROS, RUP	ALB, BRU, COS, GBH, HOP, KUR, LKH, NAU, SR, URB, WAP	HAH, HSH, STU	
	Bürgerschaftliches Engagement	HAH, HOP, KUR, LKH, NAU, ROS, RUP, SR, STU, URB, WAP	ALB, BRU, GBH	COS, HSH	
Ressourcenmanagement	Wirtschaftlichkeit	BRU, ROS, RUP	GBH, HAH, HOP, KUR, LKH, NAU, SR, STU, URB, WAP	ALB, COS, HSH	
	Erschließung sozialer Leistungen	ROS, RUP	BRU, HAH, HOP, KUR, LKH, NAU, SR, STU, URB, WAP	ALB, COS, GBH, HSH	

*) Die Hausnamen mit den dazugehörigen Abkürzungen finden Sie auf S. 59.

Kommentar der Abteilungsleitung Qualität, Prozesse und Strukturen

Das Rahmenkonzept Begleitung und Pflege bietet eine im Unternehmen abgestimmte, fachlich anspruchsvolle Grundlage zur Weiterentwicklung aller Häuser. Auf der Grundlage der hier präsentierten Selbstbewertungen (s. Kapitel „Vorstellung Einzelergebnisse“, ab S. 15) wird ab 2012 im Dialog mit den Häusern eine Überprüfung dieser Einschätzungen stattfinden. Geplant ist, dies in Form von Peer-Reviews auszugestalten. Kurzfristig gilt es die Häuser zu unterstützen, die die Sorgestrukturen noch nicht komplett ausgebildet haben. Darauf lag im Jahr 2011 ein Schwerpunkt der Fachabteilung Qualität/Prozesse/Strukturen. Eine derzeit laufende Studie zur

Arbeit der Interventionsteams wird die Basis der Handlungsempfehlungen in der Interventionsarbeit legen. Die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird durch die Entwicklung eines entsprechenden Rahmenkonzepts unterstützt. Ferner erarbeitet die Fachabteilung eine EDV-Spezifikation, um künftig den Pflegeprozess konsequent assessmentgestützt abbilden zu können. Dies beinhaltet auch die Entwicklung einer Implementierungsstrategie mit Schulungsprogramm.



Monika Nirschl, Leiterin
Abteilung Qualität,
Prozesse und Strukturen

eines nicht mehr gelingenden Alltags genau dort Begleitung erfolgt, wo Bewohner diese benötigen und wünschen. Das Erkennen von Unterstützungsbedarf ist Aufgabe der Interventionsteams, die aus Mitgliedern der Einrichtungsleitung bestehen und in allen Wohnstätten von KWA etabliert werden sollen. Ihre Aufgabe ist es, Interventionsbedarf möglichst frühzeitig zu erkennen sowie bedarfsgerechte Begleitungsangebote zu unterbreiten. Dazu ist es erforderlich, dass die Einrichtung die Dienstleistungsangebote vorhält und weiterentwickelt, die erfahrungsgemäß geeignet sind, die individuellen und spezifischen Bedarfe zu erfüllen. Vier Häuser verfügen im Frühjahr 2011 noch nicht über ein Interventionsteam, das den fachlichen Vorgaben von KWA entspricht. Ein Angebot zur Tagesbetreuung fehlt ebenfalls noch in vier Häusern, das der persönlichen Assistenz noch in zweien. Von zentraler Bedeutung sind weiterhin die pflegefachlichen Grundlagen. KWA legt der Planung des Pflegeprozesses bislang das Modell der Aktivitäten und Erfahrungen des täglichen Lebens (AEDL) zugrunde. Dieses soll abgelöst

werden durch ein integriertes Assessment (Bedarfsermittlungsinstrument), das die bislang genutzten Teilassessments ersetzen wird. In diesem Zusammenhang gilt es dann auch, spezielle Bedarfsgruppen in der pflegerischen Versorgung differenziert wahrzunehmen und die Pflegeplanungen konsequent hierauf abzustellen.

Sechs Häuser, so das Ergebnis der Selbstbewertung, sind bereits dabei, dies zu realisieren (Basisniveau erfüllt). Zehn Einrichtungen werden hierauf fachlich einen Schwerpunkt legen. Die Hinwendung zur assessmentgestützten Arbeitsweise bringt es mit sich, dass die EDV-Dokumentation weiterentwickelt werden muss, um den Hilfebedarf und die erforderliche Leistungsplanung in einer veränderten Systematik abbilden zu können.

Ein für KWA wichtiges Entwicklungsfeld stellt das bürgerschaftliche Engagement dar. Während fünf Einrichtungen in diesem Punkt das Basisniveau erfüllen (fachliches Konzept und personelle Qualifikation), sind in elf Häusern die Voraussetzungen dazu bisher noch nicht erfüllt.

Ergebnisse externer Begutachtungen

Im Berichtszeitraum (01.01.2010–31.03.2011) fanden mit Blick auf die Dienstleistung Pflege insgesamt 31 Begehungen durch externe Prüfungsinstanzen statt. Detaillierte Angaben zu den Ergebnissen sind der Tabelle auf Seite 58 zu entnehmen. Begehungen durch sonstige Aufsichtsbehörden wie beispielsweise Berufsgenossenschaften, Kontrollbehörden im Bereich Speiserversorgung und Hygiene (HACCP) oder Brandschutz wurden dabei nicht berücksichtigt.

Im Rahmen der Begutachtungen wurden 8 ambulante Dienste und 23 stationäre Bereiche überprüft. 17 Prüfungen wurden durch Heimaufsichten, sowie 14 durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) durchgeführt. Die aus den MDK-Begutachtungen resultierenden Pflegetransparenzberichte bzw. Noten wurden bei 2 der 14 Gutachten bisher noch nicht veröffentlicht, da Widersprüche zu Details zur Klärung anstehen. Es wurde seitens der Landesverbände der Pflegekassen eine Notenkorrektur angekündigt, die aber zum Zeitpunkt der Drucklegung noch nicht vollzogen war.

Die Umsetzung der Pflegetransparenzvereinbarung sieht künftig eine jährliche Prüfung aller ambulanten Dienste und stationären Pflegebereiche durch den MDK vor. Für das kommende Berichtsjahr wird es daher zu einer erheblichen Ausweitung der Prüfungsaktivitäten kommen. Allein der MDK wird demzufolge in 2011 insgesamt 24 Begutachtungen durchführen.

Inhaltlicher und fachlicher Dialog mit den Aufsichtsbehörden

KWA nimmt Rückmeldungen externer Begutachtungen sehr ernst. Im Regelfall begleiten die Einrichtungsleitungen die Prüfungen persönlich und stehen in der Verantwortung, erhaltene Anregungen aufzugreifen und entsprechende

Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung zeitnah und zielgerichtet umzusetzen. Dabei wird großer Wert auf einen inhaltlichen und fachlichen Dialog mit den Aufsichtsbehörden gelegt – was bei KWA für eine lernende Organisation als selbstverständlich angesehen wird.

Dennoch steht KWA den aktuell praktizierten Prüfungsverfahren deutlich kritisch gegenüber. Durch die Föderalisierung des Heimrechts werden in den fünf Bundesländern, in denen KWA ansässig ist, fünf unterschiedliche Prüfungsmethoden angewendet. Dahingegen sind die Prüfungsvorgaben des MDK bundesweit einheitlich geregelt. Allerdings stehen dessen Aussagen teilweise im Widerspruch zu denen der Heimaufsicht. So werden beispielsweise Einrichtungen durch den MDK aufgefordert, das Pflegegeschehen detaillierter zu dokumentieren; die Heimaufsicht hingegen drängt vor dem Hintergrund der sogenannten Entbürokratisierung der Pflege zu einer Verschlankung der Dokumentation. Die derzeit praktizierten Prüfungsverfahren sind zudem nicht ausreichend wissenschaftlich begründet und berücksichtigen die Ergebnisqualität kaum. Formale Kriterien der Struktur- und Dokumentationsqualität werden demgegenüber zu hoch bewertet und erlauben somit keine Schlussfolgerung über das erreichte Ergebnis hinsichtlich der Pflege oder der wahrgenommenen Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen.

Kontrollen sind wichtig und auch notwendig. Ebenso ist die Transparenz der Qualität von Pflegeeinrichtungen für Endverbraucher unerlässlich. Diese Transparenz jedoch in Form von Noten herstellen zu wollen, kann nicht gelingen. Vielmehr sollten Aspekte wie Teilhabe, Einbindung von Angehörigen und die Mitwirkung Ehrenamtlicher eine Rolle spielen. Nur so ist tatsächlich Transparenz herzustellen.

Vorstellung der Einzelergebnisse

Zufriedenheit ist ein subjektives Gefühl, das entsteht, wenn die persönlichen Erwartungen erfüllt werden.



KWA Stift im Hohenzollernpark



Ergebnisse der Kundenbefragung

Von 166 angeschriebenen Bewohnern des **Wohnbereichs** haben 120 Personen geantwortet; das entspricht einer Rücklaufquote von 72 Prozent.

Der **Wohnbereich** erreicht in vier von fünf Bereichen Werte, die geringfügig nach oben oder unten vom Median (s. Grafik) abweichen. Zurückhaltender wird der Bereich Sicherheit und Unterstützung bewertet. Auch bei der Mehrzahl der Einzelbewertungen der Fragen (Items) bewegt sich die Einrichtung häufig im Mittelfeld. Dies trifft auf 31 von 34 Items (= 91 Prozent) zu. Der **Wohnbereich** erreicht im Unternehmensvergleich in keinem Item Bestwerte.

Bei 4 von 34 Items (= 12 Prozent) liegen die Zustimmungswerte der Bewohner im Spektrum von 4,8 bis 5,0 (die Skala reicht von 5,0 = sehr gut bis 1,0 = sehr schlecht).

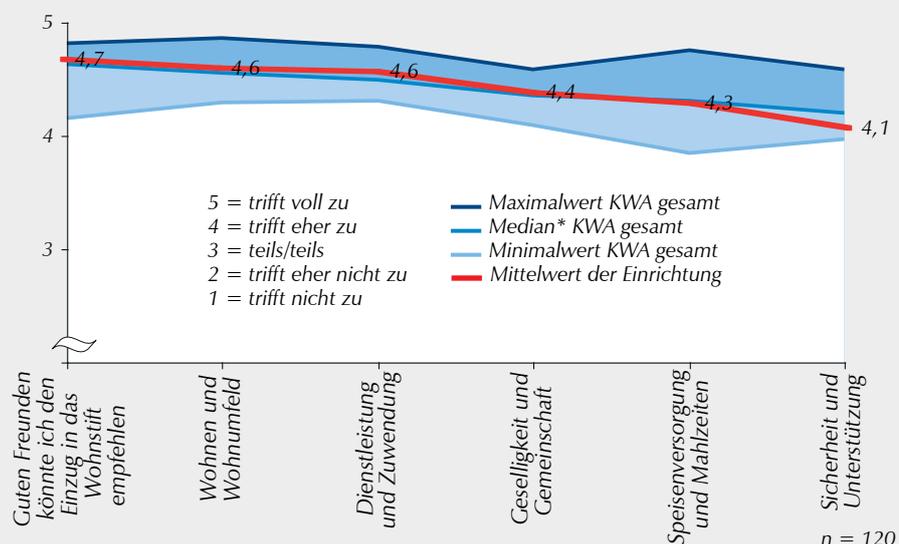
Diese Höchstwerte werden als „Top-Bewertungen“ aufgefasst. Erhalten haben sie die Items „Ich fühle mich in meiner Wohnung wohl“ (4,8), „Reparaturen werden zügig erledigt“ (4,8), „Der Service ist freundlich und aufmerksam“ (4,9) und „Die Mitarbeiter sind höflich und zuvorkommend“ (4,8).

Die Zustimmungswerte unterhalb einer Bewertung von 4,0 werden als handlungsauffordernd betrachtet. Dies trifft im Fall des **Wohnbereichs** auf 3 von 34 Items zu (= 9 Prozent): „Die Speisen sind schmackhaft“ (3,7), „Außenstehende Besucher bereichern das Leben im Wohnstift“ (3,9) und „Unbefugte Personen gelangen nicht in das Wohnstift“ (3,0).

Bei den Items „Die Gemeinschaftsräume laden zum Verweilen ein“ (4,1) und „Unbefugte Personen gelangen nicht in das Wohnstift“ (3,0) hat das Stift im Unternehmensvergleich die niedrigsten Bewertungen erzielt. Ein **Wohnbereich Pflege** existiert nicht.

Zusammenfassende Bewertung Wohnbereich

KWA Stift im Hohenzollernpark (Berlin)



*) Der Median markiert den Wert, den jeweils 50 % der Einrichtungen über- bzw. unterschreiten.

Kommentar der Einrichtungsleitung

Die Ergebnisse der Kundenbefragung zeigen den Stellenwert, den gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter für Bewohner haben. Wir haben bei drei Items, die auf Mitarbeiterkompetenzen abzielen, Top-Bewertungen erhalten. Dafür an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an alle Kollegen. Auf Basis der Ergebnisse werden wir in folgenden Bereichen Schwerpunkte in der Qualitätsentwicklung setzen: Unser Fokus richtet sich auf die Erweiterung der Sorgestrukturen, da zunehmend Bewohner mit eingeschränkter Alltagskompetenz in

unserem Haus leben. Dazu soll der Bereich der Persönlichen Assistenz ausgebaut werden. Weiterhin planen wir eine räumliche Erweiterung der Tagesbetreuung. Um den Bedürfnissen der Bewohner im Bereich der Speisenversorgung besser gerecht zu werden, wird der Austausch zwischen den Bewohnern und der Küchenleitung unter aktiver Beteiligung des Stiftsbeirats künftig intensiviert.



Astrid Franz,
Stiftdirektorin

Selbstbewertung auf der Grundlage des Rahmenkonzepts Begleitung und Pflege

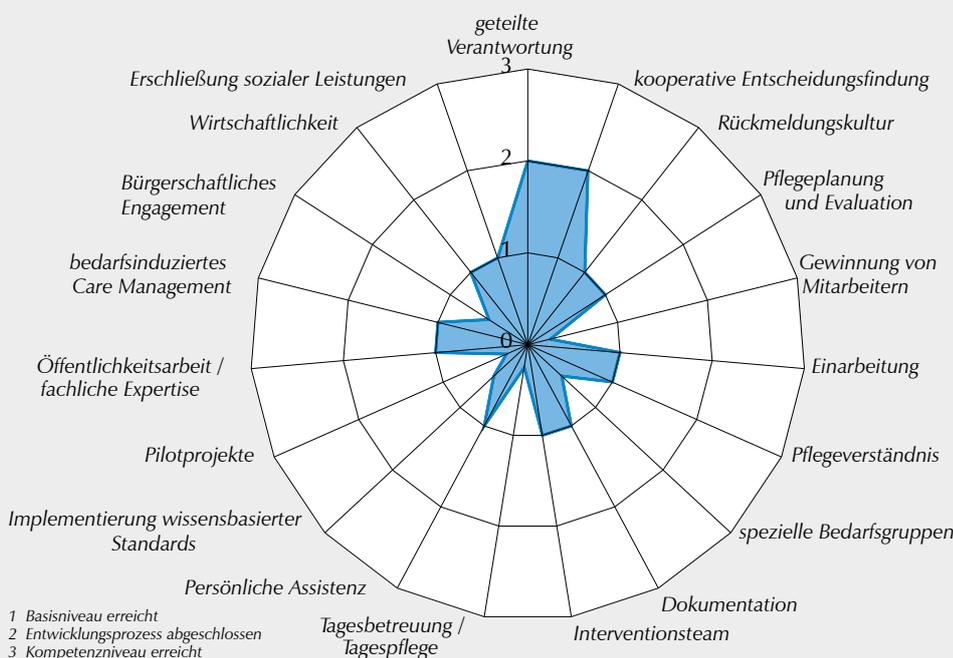
Mittels Selbstbewertung legt die Einrichtung dar, in welchen Dimensionen sie bereits heute das Basisniveau erreicht hat, das KWA mittelfristig in allen Häusern als Sollbeschaffenheit der Dienstleistungen verwirklicht sehen will. Das Stift sieht seine Kompetenz in der Zusammenarbeit mit den Angehörigen – sowohl hinsichtlich der geteilten Verantwortung als auch abgestimmter Entscheidungen über Versor-

gungsprozesse bei einzelnen Bewohnern. Die Lage in einer Metropole mit ausdifferenzierten Angeboten ist eine besondere Herausforderung für die Öffnung der Einrichtung in den Sozialraum.

Die im modernen Wohnstift erforderlichen Sorgestrukturen (Interventionsteam, Tagesbetreuung, Persönliche Assistenz) sind etabliert. Zu lösen sind Kapazitätsprobleme bei steigender Nachfrage von Tagesbetreuung. Die angestrebte pflegfachliche Kompetenz ist auf Ebene des

Basisniveaus erreicht, bedarf aber bei der Einführung wissenschaftlich-professioneller Handlungsempfehlungen noch der Unterstützung. Die Ergebnisse der Selbstbewertung werden im Rahmen von Audits überprüft.

Selbstbewertung auf Basis des Rahmenkonzepts Begleitung und Pflege



Ausblick

Ein gutes Konzept muss auch gelebt werden.



Nachwort

Der zweite Qualitätsbericht von KWA wird Ende 2013 vorgelegt werden. Dies resultiert aus der Entscheidung, ein solches Dokument im Zwei-Jahresrhythmus zu präsentieren.

Zentrale Grundlage des zweiten Qualitätsberichts wird wiederum eine Kundenbefragung sein. Im vorliegenden ersten Bericht hat sich KWA auf ein Benchmarking konzentriert, bei dem jeder einzelne Standort innerhalb des Unternehmenspektrums eingeordnet und interpretiert wurde. Nach der Folgebefragung wird es im nächsten Qualitätsbericht dann möglich sein, sowohl für das Unternehmen insgesamt, als auch für jeden Standort individuelle Entwicklungstrends darzustellen. Dies erhöht die Aussagekraft nochmals an relevanter Stelle. Denn es wird erkennbar, ob sich z. B. ein Wohnstift mit Top-Bewertungen in einem ungebremsten Aufwärtstrend befindet oder ob das hohe Ausgangsniveau in eine gewisse Zurückhaltung mündet. Und auch ein Haus, das eingangs schwächer bewertet worden ist, kann ab der zweiten Erhebung erkennen lassen, ob der Trend nach oben geht, gleichbleibend ist oder sich weiter abschwächt. Dies gilt im Kern auch für die anderen Dienstleistungsbereiche wie KWA Club und KBS.

Bezogen auf die fachlichen Maßstäbe, die von externen Instanzen an KWA angelegt werden, bleibt abzuwarten, ob sich sowohl mit Blick auf die MDK Qualitätsprüfungen als auch mit Blick auf die Heimaufsicht die Rahmenbedingungen zwischenzeitlich verändern oder konstant bleiben. Je nachdem, was der Gesetzgeber auf Bundes- und Landesebene novelliert und was anschließend die jeweiligen Akteure der externen Qualitätsprüfungen bindet, wird sich die Darstellung im Qualitätsbericht 2013 anpassen haben. Zu hoffen ist, dass bis dahin die Überzeugung weiter reift, bei Qualitätsprüfungen stärker auf Ergebnisse fachlichen Handelns abzuheben. KWA wird in Fachdiskussionen für eine solche Neuausrichtung plädieren; ein

Erfolg solcher Bemühungen hängt jedoch zentral von anderen Akteuren ab.

Während mit Blick auf Mindestanforderungen externer Qualitätsprüfer der Gestaltungsspielraum von KWA begrenzt ist, ist er im Falle darüber hinausreichender und selbst gesetzter Ansprüche voll gegeben – und genutzt (vgl. Seite 5). Dies zeigt sich ganz klar im „Rahmenkonzept Begleitung und Pflege“, dessen Umsetzung im zweiten Qualitätsbericht dokumentiert werden wird. Allerdings nicht wie in der vorliegenden Ausgabe (nur) auf der Grundlage einer Selbstbewertung wie im Jahr 2011, sondern dann auf der Basis von Audits. Zum Zeitpunkt des Erscheinens dieses ersten Qualitätsberichts ist die Auditierung bereits in Vorbereitung. 2013 wird deutlich werden, in welchem Umfang jedes einzelne Wohnstift das von KWA geforderte, anspruchsvolle Basisniveau zwischenzeitlich erreicht, wo eine Einrichtung Entwicklungen hinsichtlich eines Kompetenzzentrums angestoßen hat bzw. wie weit sie gegebenenfalls auf diesem Weg vorangeschritten ist.

Schließlich enthält der vorliegende erste Qualitätsbericht in den Kommentierungen verantwortlicher Leitungskräfte Aussagen, welche Projekte zur Qualitätsentwicklung sie sich in Abstimmung mit dem Vorstand von KWA vorgenommen haben. Es gilt somit im Folgebericht auch darzulegen, welche davon realisiert werden konnten oder wo sich Soll-Bruchstellen aufgetan haben.

Dieser Ausblick macht deutlich, dass KWA – wie im Vorwort des Vorstands dargelegt – die Qualitätsberichterstattung nicht allein als Offenlegung seiner Qualitätspolitik und deren Resultate begreift, sondern, darüber hinausgehend, als Instrument der Unternehmenssteuerung nutzt. Mit dieser Ausrichtung ist die Intention verbunden, die Verbindlichkeit zu erhöhen und die Nachhaltigkeit der Qualitätsentwicklung zu fördern.

KWA Standorte

KWA KURATORIUM WOHNEN IM ALTER

Biberger Straße 50 · 82008 Unterhaching
 Telefon 0 89 / 6 65 58-500
 Fax 0 89 / 6 65 58-547
 E-Mail kwainfo@kwa.de · www.kwa.de

1 KWA STIFT IM HOHENZOLLERNPARK (HOP)

Fritz-Wildung-Straße 22
 14199 Berlin
 Telefon 0 30 / 8 97 34-001
 Fax 0 30 / 8 97 34-599
 E-Mail hohenzollernpark@kwa.de

2 CAROLINE OETKER STIFT (COS)

Kaselowskystraße 2
 33615 Bielefeld
 Telefon 05 21 / 58 29-0
 Fax 05 21 / 58 29-913
 E-Mail caroline-oetker@kwa.de

3 KWA STIFT URBANA IM STADTGARTEN (URB)

Im Stadtgarten 2
 46236 Bottrop
 Telefon 0 20 41 / 696-900
 Fax 0 20 41 / 696-969
 E-Mail urbana@kwa.de

4 KWA PARKSTIFT AESKULAP (NAU)

Carl-Oelemann-Weg 11
 61231 Bad Nauheim
 Telefon 0 60 32 / 301-0
 Fax 0 60 32 / 301-913
 E-Mail aeskulap@kwa.de

5 KWA ALBSTIFT AALEN (ALB)

Zochentalweg 17
 73431 Aalen
 Telefon 0 73 61 / 935-0
 Fax 0 73 61 / 935-913
 E-Mail albstift@kwa.de

6 KWA PARKSTIFT HAHNHOF (HAH)

Hahnhofstraße 15
 76530 Baden-Baden
 Telefon 0 72 21 / 212-0
 Fax 0 72 21 / 212-913
 E-Mail hahnhof@kwa.de

7 KWA KURSTIFT BAD DÜRRHEIM (KUR)

Am Salinensee 2
 78073 Bad Dürkheim
 Telefon 0 77 26 / 63-0
 Fax 0 77 26 / 63-913
 E-Mail kurstift@kwa.de

8 KWA PARKSTIFT ROSENAU (ROS)

Eichhornstraße 56
 78464 Konstanz
 Telefon 0 75 31 / 805-0
 Fax 0 75 31 / 805-913
 E-Mail rosenau@kwa.de

9 KWA PARKSTIFT ST. ULRICH (STU)

Hebelstraße 18
 79189 Bad Krozingen
 Telefon 0 76 33 / 403-0
 Fax 0 76 33 / 403-913
 E-Mail parkstift@kwa.de

10 KWA GEORG-BRAUCHLE-HAUS (GBH)

Staudingerstraße 58
 81735 München
 Telefon 0 89 / 67 93-0
 Fax 0 89 / 67 93-913
 E-Mail georg-brauchle@kwa.de

11 KWA LUISE-KIESSELBACH-HAUS (LKH)

Graf-Lehndorff-Straße 24
 81829 München
 Telefon 0 89 / 94 46 97-08
 Fax 0 89 / 94 46 97-530
 E-Mail luise-kieselbach@kwa.de

12 KWA STIFT AM PARKSEE (WAP)

Rathausstraße 34
 82008 Unterhaching
 Telefon 0 89 / 61 05-0
 Fax 0 89 / 61 05-913
 E-Mail parksee@kwa.de

13 KWA HANNS-SEIDEL-HAUS (HSH)

Ottostraße 44
 85521 Ottobrunn
 Telefon 0 89 / 6 08 02-0
 Fax 0 89 / 6 08 02-913
 E-Mail hanns-seidel@kwa.de

14 KWA STIFT BRUNNECK (BRU)

Cramer-Klett-Straße 1
 85521 Ottobrunn
 Telefon 0 89 / 600 14-0
 Fax 0 89 / 600 14-913
 E-Mail brunneck@kwa.de

15 KWA STIFT RUPERTIHOF (RUP)

Sonnenmoosstraße 30
 83700 Rottach-Egern
 Telefon 0 80 22 / 270-0
 Fax 0 80 22 / 270-913
 E-Mail rupertihof@kwa.de

16 KWA STIFT ROTTAL (SR)

Max-Köhler-Straße 3
 94086 Bad Griesbach
 Telefon 0 85 32 / 87-0
 Fax 0 85 32 / 87-913
 E-Mail rottal@kwa.de

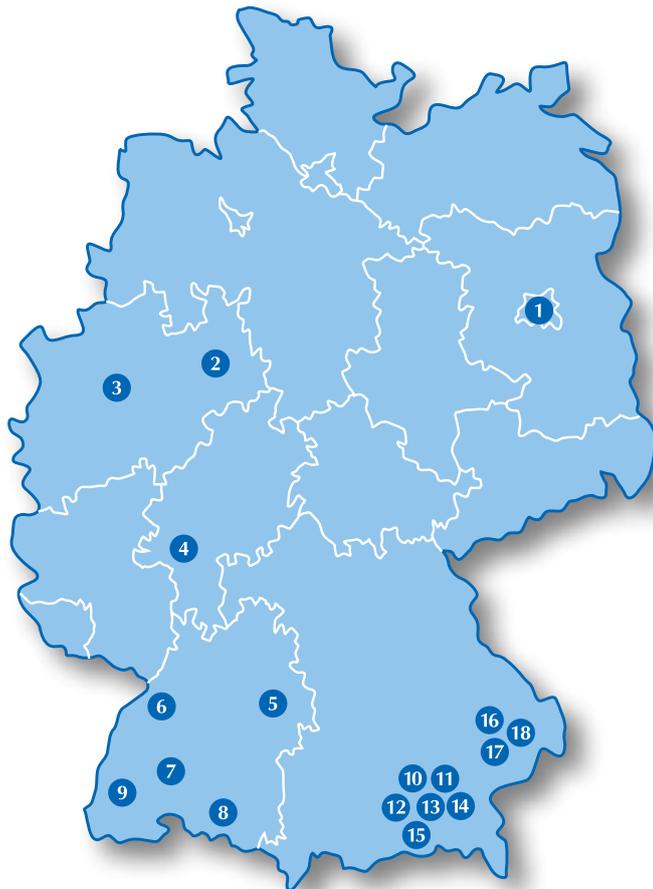
17 KWA KLINIK STIFT ROTTAL

Max-Köhler-Straße 3
 94086 Bad Griesbach
 Telefon 0 85 32 / 87-0
 Fax 0 85 32 / 87-484
 E-Mail rottal@kwa.de

18 KWA BILDUNGSZENTRUM

Franz-Stelzenberger-Str. 6
 (ab 15.04.2012: Gartlbergstraße 4)
 84347 Pfarrkirchen
 Telefon 0 85 61 / 98-38 26
 Fax 0 85 61 / 98-40 72
 E-Mail kwa-bildungszentrum@kwa.de

Max-Köhler-Str. 5
 94086 Bad Griesbach
 Telefon 0 85 32 / 87-958
 Fax 0 85 32 / 87-981
 E-Mail kwa-bildungszentrum@kwa.de



Biberger Straße 50
82008 Unterhaching
Telefon 089/665 58-500
Fax 089/665 58-538
E-Mail kwainfo@kwa.de
www.kwa.de

