Qualitätsbericht



Überlingen

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2014	**4**
1.1	**Leitbild und Qualitätspolitik**	**4**
1.1.1	Personenzentrierung und Versorgungsverantwortung	5
1.1.2	Engagierte MitarbeiterInnen	5
1.1.3	Gesellschaftliche Verantwortung	5
1.1.4	Gewinn	5
1.1.5	Nachhaltigkeit und Markt	5
1.1.6	Entwicklung und Vernetzung	5
1.1.7	Beteiligung	5
1.2	**Qualitätssicherung und kontinuierlicher Verbesserungsprozess**	**6**
1.2.1	Zustand des Managementsystems	6
1.2.1.1	Ergebnisse von internen Audits	6
1.2.1.2	Ergebnisse von externen Audits	7
1.2.1.3	Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen	7
1.2.1.4	Rückmeldungen von Teilnehmern, Leistungsträgern, Kunden und Mitarbeitenden	8
1.2.1.5	Bewertung der Wirksamkeit der Prozesse	8
1.2.1.6	Die Konformität unserer Dienstleistung	9
1.2.1.7	Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen	9
1.2.2	Empfehlung für Verbesserungen	9
1.2.3	Folgemaßnahmen	9
1.3	**Datenschutz**	**9**
1.3.1	Allgemeines zum Datenschutz	9
1.3.2	Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung	9
1.3.3	Aktueller Status	9
1.3.4	Erfolgte Maßnahmen	9
1.4	**Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**	**10**
1.4.1	Arbeits- und Wegeunfälle	10
1.4.2	Ersthelfer Training	10
1.4.3	Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde	10
1.4.4	Begehungen der Arbeitsstätten durch die Sicherheitsfachkraft	10
1.4.5	Unterweisungen	10
1.4.6	Prüfung der Anlagen	10
1.4.7	Chancen und Risiko	10
1.4.8	Ereignisse nach dem Stichtag	10
1.4.9	Prognose	10
1.5	**Qualitätsanalyse**	**11**
1.6	**Qualitätsziele und Evaluation im Berichtsjahr 2014**	**13**
1.7	**Qualitätsziele und Evaluation für das aktuelle Geschäftsjahr 2015**	**16**

1 Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2014

1.1 Leitbild

Wir sind der regionale Ansprechpartner in allen Fragen der psychischen Gesundheit und bieten als Trägergemeinschaft Betreuungsleistungen im Bereich Wohnen, medizinische Behandlung und Therapie sowie sinnvolle Beschäftigung in verschiedenen Berufsfeldern.

Wir sehen unseren Auftrag darin, insbesondere die Menschen die wegen der Nichtverstehbarkeit ihres Verhaltens sozial auffällig und in Reaktion darauf ausgegrenzt werden, wieder in ein möglichst selbstständiges und beziehungsreiches Leben zu begleiten.

Wir beteiligen Betroffene und steigern damit die Qualität unserer Angebote.

Wir kooperieren und verbessern dadurch individuelle Genesungsprozesse.

Wir begegnen anderen respektvoll und tolerant und sehen darin die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Wir wissen dass Menschen autonome Wesen sind und damit Experten ihrer selbst, ihrer Lebensgeschichten und sozialen Verhältnisse.

Wir verstehen uns als soziales Lernfeld, in dem Krisen auch eine Chance zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit bedeuten und bilden damit den Bezugsrahmen zur Erweiterung von Selbstwert und Lebensqualität.

1.2 Qualitätspolitik

1.2.1 Personenzentrierung und Versorgungsverantwortung

Wir möchten allen Menschen im Bodenseekreis, die Aufgrund einer psychischen Beeinträchtigung die professionelle Unterstützung zur Führung eines selbständigen und eigenverantwortlichen Lebens brauchen, die notwendige individuelle Hilfestellung anbieten. Wir möchten diese Leistung zeitnah und gemeindenah anbieten.

1.2.2 Engagierte MitarbeiterInnen

Wir möchten unseren MitarbeiterInnen einen sicheren und zufriedenstellenden Arbeitsplatz bieten. Die Individualität des Einzelnen und damit die Vielseitigkeit Aller werden als gewinnbringend betrachtet und tragen zum Ideenreichtum, zur Leistungsbereitschaft, zum Verantwortungsbewusstsein und damit zur Erreichung der Unternehmensziele bei. Mitarbeiterführung ist verbindlich und dialogorientiert und richtet sich nach den vereinbarten Zielen.

1.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung

Wir möchten für die Umsetzung der gemeinnützigen Aufgaben die zur Verfügung stehenden Ressourcen so effizient, effektiv und verantwortungsbewusst wie möglich einsetzen. Je mehr Geld aus dem Profit-Bereich [Wirtschaftskreislauf] in den Non-Profit- Bereich [Sozialwirtschaft] transferiert wird, desto ressourcenschonender arbeiten wir.

1.2.4 Gewinn

Wir möchten ausreichend Gewinn erwirtschaften um die zukünftigen Entwicklungen des Unternehmens finanzieren zu können und um genügend Ressourcen bereitzustellen, die für das Erreichen weiterer Unternehmensziele notwendig sind.

1.2.5 Nachhaltigkeit und Markt

Wir möchten unsere Angebote und unsere Marktposition durch Prozesse der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung unseres Angebotes stabilisieren und ausbauen. Produktions- und Dienstleistungskunden gewährleisten uns Arbeitsmarktnähe und dienen daher nicht nur der komplementären Finanzierung sondern geben auch die [Re]Integrationsrichtung vor.

1.2.6 Entwicklung und Vernetzung

Wir möchten, im Rahmen der Versorgungsverantwortung, durch Kooperation und Vernetzung die Angebote und Übergänge möglichst zielführend und breit gefächert gestalten. Bedarfen begegnen wir zeit- und gemeindenah als Anbieter gegenüber Betroffenen [Persönlichen Budget] und Leistungsträgern [Maßnahmen].

1.2.7 Beteiligung

Wir möchten im Rahmen der Mitwirkung die Beschäftigten und ihre Vertretung frühzeitig über anstehende Veränderungen informieren und sie gemäß ihren Fähigkeiten in organisationale Beteiligungs- und Dialogprozesse einbeziehen. Außerdem möchten wir die aktive Selbstverwaltung und politische Selbstvertretung Psychiatrieerfahrener stärken. Zum Aufbau geeigneter Beteiligungsstrukturen werden Ressourcen bereitgestellt.

1.3 Qualitätssicherung und kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Petra Schumacher



Teamleitung Zentrale Dienste, Qualitätsmanagement- und Datenschutzbeauftragte

Im Jahr 2014 wurde das QMH grundlegend überarbeitet und inhaltlich und strukturell neu aufgebaut. 2 von 3 Kernprozessen der (Re)Integration wurden in Prozessanweisungen beschrieben und die mitgeltenden Dokumente überarbeitet und zugeordnet. Der Kernprozess der Qualifizierung ist in Arbeit und wird voraussichtlich im Jahr 2015 fertig gestellt werden.

1.3.1 Zustand des Managementsystems

1.3.1.1 Ergebnisse von internen Audits

Am 01.07.2014 wurde ein internes Audit durchgeführt, Thema war das Normkapitel 7, die Kernprozesse der Dienstleistungserbringung. Es fanden Gespräche mit ausgewählten Mitarbeitenden der Fallführung, der Bildungsbegleitung und der Qualifizierung statt.

Im Bereich der Fallführung wurde der Prozess „Leistungssteuerung" auditiert. Bei der Prozessanweisung „Leistungssteuerung" traten noch einige Schwachstellen zutage, die zeitliche Abfolge der einzelnen Prozessbausteine konnte nicht schlüssig nachvollzogen werden und 2 der genannten Formblätter lagen nicht vor. Das „Probearbeiten", als Prozessmodul der Aufnahmesteuerung, wurde noch nicht ausreichend beschrieben, ebenso das Prozessmodul „Abschluss der Maßnahme". Hier entstehen an der Schnittstelle zu den anderen Funktionsbereichen Reibungsverluste, die es zu optimieren gilt.

Im Bereich Bildungsbegleitung wurde der Prozess „Bildungssteuerung" auditiert. Die vorliegende Prozessanweisung war zu diesem Zeitpunkt noch nicht endgültig fertig gestellt, beide Bildungsbegleiterinnen arbeiteten jedoch schon nach dem hier festgelegten Prozessverlauf. Die Dokumentation erfolgt in gemeinsam erstellten Formblättern, die zum Teil noch in das Qualitätsmanagementhandbuch aufgenommen werden mussten. Die Umsetzung der entwickelten Förderziele im Kernprozess der Qualifizierung bzw. deren Dokumentation sind noch ausbaufähig.

Als dritter Bestandteil des Audits wurde der Prozess der Qualifizierung auditiert. Hierzu fand ein Gespräch mit zufällig ausgewählten Fachkräften der Arbeits- und Berufsförderung statt. Da der Prozess der Qualifizierung zu diesem Zeitpunkt noch sehr rudimentär beschrieben war, ging es hier eher darum das Zusammenspiel der 3 Kernprozesse aus Sicht der Fachkräfte in den Geschäftsfeldern zu durchleuchten und vorhandene Probleme an den Schnittstellen zu erfassen und einem Verbesserungsprozess zuzuführen. Hier bestätigte sich das Fehlen von strukturierten Vorgaben im Bereich Probearbeiten und Dokumentation des Förderprozesses.

Aus den Ergebnissen des internen Audits wurde ein Maßnahmenplan erstellt und von der Geschäftsleitung freigegeben. Die Umsetzung der Maßnahmen wurde im LT-QM vom 14.08.2014 besprochen und folgendermaßen festgelegt:

- Der Prozess Leistungssteuerung muss überarbeitet und in das QMH eingebunden werden.
- Ein Prozessmodul „Aufnahmesteuerung" wird es nicht geben, dieses wird in die Prozessanweisung Leistungssteuerung integriert.
- Die Funktionsbeschreibung „Fallführung" muss überarbeitet und in das QMH eingebunden werden.
- Entwicklung einer Prozessanweisung für das Modul „Probearbeiten", in der die Schnittstellen zu den beteiligten Geschäftsfeldern genau definiert werden. Der Personalbogen sollte alle notwendigen Informationen enthalten und muss hier eventuell noch einmal angepasst werden. Ein standardisiertes Berichtswesen soll entwickelt werden.
- Der Prozess „Abschluss einer Maßnahme" und die erforderliche Aufgabenverteilung muss noch beschrieben werden.
- Die Prozessanweisung „Bildungssteuerung" wird fertig gestellt und in das QMH eingebunden.

- Die Formblätter und Berichtsvorlagen der Bildungsbegleitung werden im QMH aufgenommen.
- Eine Schulung zum Thema „Dokumentation" soll Anfang 2015 stattfinden.

1.3.1.2 Ergebnisse von externen Audits

Am 3. und 4. Dezember 2014 fand die 2. Begutachtung zur Systemförderung nach AZAV statt, erstmals mit der Auditorin Susanne Haiber. Schwerpunkt dieser Förderbegutachtung lag zunächst auf dem gegenseitigen Kennenlernen. Im Gespräch zwischen Auditorin, Geschäftsführung und QMB wurden die Strukturen und Prozesse und laufenden Projekte der GpZ Überlingen gGmbH erörtert. Die anschließenden Begehungen waren geprägt durch ein offenes Miteinander und Praxisnähe. Auch in dieser Begutachtung wurde uns eine gute Weiterentwicklung bestätigt. Die Verbesserungsvorschläge aus vorangegangenen Begutachtungen konnten fast alle umgesetzt werden, Korrekturmaßnahmen waren nicht erforderlich. Das Zertifikat behält weiterhin seine Gültigkeit, wir sind weiterhin zugelassener Bildungsträger der Arbeitsförderung.

Folgende Verbesserungsvorschläge wurden im Auditbericht festgehalten:

- Die internen Audits können praxisnäher gestaltet werden. Es ist zu überlegen die internen Audits prozess- oder fallbezogen durchzuführen.
- Im Rahmen des Beschwerdemanagements sollte darauf geachtet werden, dass auch alle Vorgänge zur Rückverfolgbarkeit bei der QMB ankommen.
- Die Datenschutzunterweisungen und -schulungen sollten mehr an der Praxis ausgerichtet werden.
- Die Datenschutzbestimmungen sollten generell auf Einhaltung überprüft werden.

1.3.1.3 Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen

Aus dem Bericht der 1. Begutachtung zur Systemförderung am 19.11.2013 durch Herrn Bosch von der DQS gingen folgende Verbesserungsvorschläge hervor:

- Zeitnahe Weiterführung der Aufgaben des ausscheidenden QMB u.a. Fortführung der internen Audits.
- Zielführende Formulierung zur Beurteilung der Zufriedenheit der Betriebe in Sachen Zusammenarbeit mit dem GpZ.
- Überprüfung der zeitnahen und vollständigen Dokumentation der Fremdbewertung und Förderplanung in die EDV (Kompetenzermittlung).
- Überprüfung der Nachweisführung für Maßnahmen die sich aus der Förderplanung ergeben.

Folgende Maßnahmen wurden im Jahr 2014 eingeleitet und weitgehend abgeschlossen. Am 01.01.2014 wurde die neue QMB schriftlich bestellt und damit auch die offizielle Übernahme der Aufgaben bestätigt. Am 01.07.2014 fand das erste interne Audit der neuen QMB statt. Ergebnisse und Maßnahmen siehe Pkt. 1.2.1.1. Für die Bewertung der Integrationsarbeit durch die Praktikumsbetriebe wurden 2 neue Fragebögen entwickelt, die bereits erfolgreich eingesetzt werden. Die Durchführung der Kompetenzermittlung wurde in der Prozessanweisung „Bildungssteuerung" geregelt. Stichproben der QMB haben ergeben, dass die Dokumentation der Kompetenzermittlung und der Förderplangespräche regelmäßig erfolgt. Die Nachweisführung für Maßnahmen, die sich aus der Förderplanung ergeben wurde im Jahr 2014 auf die Agenda des LT-QM genommen. Im Bereich Qualifizierung sind umfangreiche Verbesserungen geplant und im Jahr 2014 auch schon auf den Weg gebracht. Die Einführung von Qualifikationsmodulen in den jeweiligen Geschäftsfeldern soll die Planung, Durchführung, Dokumentation und Nachweisführung der fachlichen Qualifizierung steuern und strukturieren. Es wurde ein Formblatt mit den inhaltlichen Vorgaben für ein Qualifizierungsmodul entwickelt (714 FB Qualifizierungsmodul) und in einer internen Weiterbildung den

Geschäftsfeldleitungen vorgestellt. Die weitere Entwicklung und Einführung der Qualifizierungsmodule ist für das Jahr 2015 geplant.

1.3.1.4 Rückmeldungen von Teilnehmern, Leistungsträgern, Kunden und Mitarbeitenden

Im Jahr 2014 wurden 13 Beschäftigte zum Abschluss der Maßnahme im Berufsbildungsbereich befragt. Der Trend aus dem Jahr 2013 setzt sich hier deutlich fort, sowohl die Ausbilder im Geschäftsfeld als auch die Mitarbeitenden im Sozialdienst werden überwiegend positiv bewertet. Die Arbeit der Fachkräfte für Arbeits- und Berufsförderung wurde von 42% der Befragten als gut und von weiteren 33% als sehr gut bewertet. Die Mitarbeitenden im Sozialdienst wurden von 58% der Befragten als gut bewertet und von 21% als sehr gut.

Die personelle Besetzung wurde als eher gut erlebt, die räumlichen Bedingungen und technische Ausstattung wurden von 77% der Befragten als gut bis sehr gut bewertet. Der Erfolg der Maßnahme im Hinblick auf allgemeine und fachliche Ergebnisse der Maßnahme im Berufsbildungsbereich wurde eher gemischt bewertet. 54% der Teilnehmer fühlen sich nach erfolgreicher Teilnahme an der Maßnahme selbständiger. 38% der Befragten fühlen sich nur in manchen Bereichen selbständiger. 69% der Befragten konnten ihr fachliches Wissen im Rahmen der Maßnahme erweitern, 23% der Befragten können das nur teilweise bestätigen.

Die Vorbereitung der Teilnehmer auf den allgemeinen Arbeitsmarkt wird sehr unterschiedlich bewertet, was sicherlich auch daher rührt, dass nicht jeder Maßnahmeteilnehmer innerhalb der 2 Jahre Berufsbildungsbereich vermittelbar ist, und Anstrengungen in Richtung allgemeinem Arbeitsmarkt noch nicht unternommen werden können. Von den 13 befragten Personen im Jahr 2014 haben nur 4 Personen während ihrer Berufsbildungsmaßnahme ein Praktikum bzw. eine Arbeitserprobung absolviert. Die Zusammenarbeit im Vorfeld der Arbeitserprobung und die Begleitung während der Arbeitserprobung wurden dabei durchweg positiv beurteilt.

Bei der Auswertung der Arbeitserprobung in Praktikumsbetrieben haben wir 8 Rückmeldungen von Arbeitgebern erhalten. Die Bewertung der Betreuungsleistung durch die Mitarbeitenden der GpZ Überlingen wird durchgehend positiv bewertet, in einem Fall erfolgt keine Bewertung. Auch die Beschäftigten fühlen sich während ihrer Praktikumsphasen gut betreut.

Der Fragebogen für die Auswertung der Zusatzangebote und Seminare wird noch nicht durchgängig genutzt, hier sollte im Jahr 2015 auf eine bessere Nutzung dieses Feedback-Instruments geachtet werden.

Im Juli 2014 wurde eine Gesamtabfrage zur Zufriedenheit unserer Beschäftigten durchgeführt. Eine sehr niedrige Rücklaufquote von nur 35% wirft die Frage auf, ob diese Ergebnisse überhaupt aussagekräftig sind. Im Lenkungsteam Qualitätsmanagement wurde die Frage diskutiert, warum der Rücklauf so gering ist. Möglicherweise wurde die Befragung nicht eng genug begleitet. Im Jahr 2015 soll ein erneuter Anlauf gestartet werden, diesmal in engmaschiger Begleitung durch den Sozialdienst.

Eine Verbesserung der Feedbackkultur insgesamt wurde in die Zielplanung für 2015 aufgenommen.

1.3.1.5 Bewertung der Wirksamkeit der Prozesse

Die Wirksamkeit der Prozesse wurde durch das interne Audit im Juli 2014 überprüft. Die Prozesse der Leistungssteuerung und der Bildungssteuerung sind wirksam und werden durchgängig angewendet. Lediglich an den Schnittstellen zum Prozess der Qualifizierung sind noch Reibungsverluste zu

erkennen, die durch weitere Prozessbeschreibungen oder Arbeitshilfen zu beheben sind. Bei der Auswertung der verschiedenen Feedbackmöglichkeiten ist aufgefallen, dass diese zum Teil noch sehr lückenhaft angewendet werden. Hier gilt es ebenfalls nachzusteuern, in Form einer detaillierten Prozessanweisung.

1.3.1.6 Die Konformität unserer Dienstleistung

Die Konformität unserer Dienstleistung mit den Anforderungen nach AZAV wurde durch die Förderbegutachtung am 3. und 4. Dezember 2014 bestätigt. Wir sind auch im Jahr 2015 zertifizierter Bildungsträger nach AZAV.

1.3.1.7 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 3. und 4. Dezember nicht erforderlich.

1.3.2 Empfehlung für Verbesserungen

Insgesamt wurde eine gute Entwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems bestätigt. Es wird zunehmend deutlich, dass der kontinuierliche Verbesserungsprozess greift und die einzelnen Verbesserungsmaßnahmen in einander greifen und zu einer strukturierteren Arbeitsweise mit weniger Reibungsverlusten führen. Eine Verbesserung der Dokumentationsstruktur könnte noch einen Qualitätszuwachs in der täglichen Arbeit mit sich bringen, hier sind wir ja bereits auf dem Weg.

1.3.3 Folgemaßnahmen

Folgemaßnahmen stehen im Prozess der Qualifizierung an und sind der Zielplanung für 2015 zu entnehmen

1.4 Datenschutz

1.4.1 Allgemeines zum Datenschutz

Im Jahr 2014 gab es keine Anfragen zum Thema Datenschutz. Die Datenschutzbeauftragte hat an einer 1-tätigen Schulung zum Thema „Gesetzliche Regelungen und praktische Maßnahmen zur Umsetzung des Datenschutzes" teilgenommen. Hier zeigte sich, dass wir im Bereich Datenschutz auf dem richtigen Weg sind, jedoch sollten die Verträge mit unserer Hard- und Softwarebetreuung bzgl. Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben überprüft werden.

1.4.2 Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung

Im Anwendungsbereich des BDSG gab es im Jahr 2014 keine Neuerungen die Auswirkungen auf unsere Arbeit haben. Die geplante Datenschutz Grundverordnung auf Ebene der EU ist noch nicht verabschiedet.

1.4.3 Aktueller Status

Die Einhaltung des Datenschutzes war auch Thema der Förderbegutachtung vom 3. und 4. Dezember 2014. Frau Haiber empfahl hier eine Schulung der Mitarbeitenden zum praktischen Datenschutz in der täglichen Arbeit. Bei der Begehung fiel auf, dass die Arbeitsplätze in den Geschäftsfeldern zum Teil offen zugänglich sind und Einsicht in persönliche Daten genommen werden kann. Hier sollen die Mitarbeitenden in regelmäßigen Begehungen durch die DsB sensibilisiert werden.

1.4.4 Erfolgte Maßnahmen

Das Datenschutzkonzept wurde im Jahr 2014 fertig gestellt und die Einführung im Lenkungsteam vom 09.10.2014 einstimmig beschlossen. Die Aufnahme im Qualitätsmanagementhandbuch ist erfolgt.

1.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Falko Wendland



Geschäftsfeldleitung Küche & Catering, Koordinator für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Sicherheitsbeauftragter

1.5.1 Arbeits- und Wegeunfälle

Im Jahr 2014 ereigneten sich 1 Wegeunfall und 4 Arbeitsunfälle, die der BGW Karlsruhe gemeldet wurden.

1.5.2 Ersthelfer Training

Durch die Fortbildungen „Erste-Hilfe-Training" im Frühjahr und Herbst 2014 ist die Abdeckung an beiden Standorten (OB18 und ZD12) durch Ersthelfer gesichert.

1.5.3 Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde

Am 01.07.2014 wurde uns von Herrn Dr. med. Winkler mitgeteilt, dass er uns ab dem 31.12.2014 nicht mehr als Betriebsarzt betreuen wird. Die jährliche ASA-Sitzung mit 1,5 Std. mit der Berichterstattung 2014 wurde wieder gemeinsam mit dem GpZ Friedrichshafen durchgeführt.

1.5.4 Begehungen der Arbeitsstätten durch die Sicherheitsfachkraft

Auch in 2014 wurden monatliche sicherheitstechnische Begehungen an beiden Standorten durchgeführt. Neben der Begutachtung der Arbeitsstätten, der Betriebsanlagen und der Maschinen wurde mit den jeweiligen Geschäftsfeldleitungen, Mitarbeitenden und Beschäftigten über Gesundheitsgefahren gesprochen, diese damit informiert und situationsbezogen beraten und gegebenenfalls Mängel behoben. Dies ist in Begehungsprotokollen schriftlich und in Bildern festgehalten.

1.5.5 Unterweisungen

Neben den zahlreichen geschäftsfeldspezifischen Unterweisungen rund um das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, haben in diesem Jahr folgende Unterweisungen durch die Sicherheitsfachkraft oder auch externe Fach- bzw. Lehrkräfte stattgefunden

- Fahrstuhlwart
- Hygieneschulung (HACCP)
- Kennzeichnungssystem für Gefahrstoffe (GHS) und
- Erst-Helfer-Training.

1.5.6 Prüfung der Anlagen

Die Prüfung der Anlagen (Fahrstuhl, elektrische tragbare Geräte, Rolltoren, Leitern sowie Schredder) werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Dies wird durch den Sicherheitsbeauftragen und die Sicherheitsfachkraft überwacht und von den externen Firmen die einen Prüfungsvertrag mit dem GpZ Überlingen haben durchgeführt.

1.5.7 Chancen und Risiko

Durch die Fertigstellung eines Arbeitssicherheitskonzepts im Jahr 2014 werden wir bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz noch besser aufgestellt sein.

1.5.8 Ereignisse nach dem Stichtag

Es gab keine meldepflichtigen Vorfälle nach dem Stichtag. Auch die pflichthafte Beauftragung eines Brandschutzbeauftragten ist für das GpZ Überlingen nicht notwendig. Das GpZ Überlingen hat weder ein höheres Brandrisiko noch übersteigt die Mitarbeiterzahl die Mindestgröße.

1.5.9 Prognose

Sicherheit und Gesundheitsschutz wird von allen Akteuren ernst und wichtig genommen und vom Geschäftsführer, über die Geschäftsfeldleitungen bis zu jedem einzelnen Mitarbeitenden und Beschäftigten praktisch und Vorort mit Engagement umgesetzt. Voraussetzung dafür ist die vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Akteure.
Sicheres und gesundes Arbeiten bleibt Ziel und Auftrag für die Zukunft. Motivierte und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Beschäftigte sind der Schlüssel dafür.

1.6 Qualitätsanalyse

Ingo Kanngießer



Geschäftsleitung

Die Gesetzlichen Vorgaben, insbesondere die Sozialgesetzbücher, sind nicht aufeinander abgestimmt. Um unter diesen rechtlichen Rahmenbedingungen eine qualitativ „gute" Umsetzung unseres gemeinnützigen Auftrages zu ermöglichen, müssen innerbetriebliche Arbeits- und Rahmenbedingungen organisiert werden; die dies berücksichtigen.

Im Berichtsjahr konnten nun beide Standorte mit Glasfaserkabel durch das „Stadtwerk am See" angebunden werden. Erst jetzt können die Kommunikationsstrukturen (Server und Telefonanlage) sinnvoll modernisiert und auf die aktuellen und soweit absehbar zukünftigen Anforderungen hin angepasst werden. Die Telefonanlage ist inzwischen ausgewechselt worden. Bei den Serverstrukturen wird die Umstellungsphase noch bis Ende 2015 gehen. Dann werden wir wieder eine stabile, sichere und moderne digitale Arbeitsumgebung zur Verfügung haben.

Inzwischen gibt es einen **Leitfaden zur Budgetplanung**, in dem die wirtschaftliche Verantwortung für die jeweils zuständigen Geschäftsfeldleitungen bzw. der Geschäftsführung / Gesamtleitung beschrieben wird. Die jeweiligen Budgetbereiche können monatlich und / oder jährlich festgelegt werden. Es gibt zwei Budgetbereiche.
Für den Budgetbereich über die Aufwendungen - Wareneinkauf und Fremdleistungen gilt, bei Überschreitung eine sofortige Information an die Gesamtleitung. Für den Budgetbereich über die Kosten - Reparatur, Fahrzeug, Werkzeug, Betriebsbedarf, sonstige Kosten gilt, vor Überschreitung Zustimmung der Gesamtleitung einholen.

Auf Basis folgender Aussagen aus unserem Leitbild … „Wir begegnen anderen respektvoll und tolerant und sehen darin die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit" … und … „Das Bewusstsein über das Zusammenspiel von innerer Haltung und äußerer Handlung begründet unser berufliches Selbstverständnis." … und durch Anregungen aus der Mitarbeiterschaft ist im Berichtsjahr ein **Leitfaden zur Anwendung einer geschlechtergerechten Sprache** formuliert worden.
Es ist uns ein Anliegen, dass Texte, Formulare etc., die wir im GpZ Überlingen verwenden, auch geschlechtergerecht formuliert sind, denn:

- Gendergerechte Sprache macht Frauen und Männer gleichermaßen sichtbar und diskriminiert nicht.
- Von gendergerechter Sprache fühlen sich alle angesprochen, die gemeint sind.
- Als ein gemeinnütziges und öffentliches Unternehmen haben wir einen gesetzlichen Auftrag zur Verwendung eines einheitlichen, gendergerechten Sprachgebrauchs.

Noch ist geschlechtergerechtes Formulieren ungewohnt und bedarf etwas Übung. Aber durch den regelmäßigen Einsatz gendergerechter Sprache soll unsere Kommunikation abwechslungsreicher, verständlicher und differenzierter werden.

Die Anpassung der **TeamDoku-Software** war für den Herbst 2014 geplant. Leider hat die Softwarefirma das Projekt einseitig beendet und keine der umfangreichen Änderungen umgesetzt. Die damit geplante Festlegung von Dokumentationsstandards und -strukturen konnte nicht realisiert werden. Die darauf aufbauenden Fortbildungen zum Thema Beobachtung und Dokumentation wurden dennoch 2015 durchgeführt. Jetzt suchen wir einen Programmierer oder ein Unternehmen, welches die Software weiterentwickelt. Oder wir müssen eine neue Dokumentationssoftware kaufen und implementieren. Obwohl es schon Programmvorstellungen im Laufe des Berichtsjahres gegeben hat, ist noch keine Entscheidung gefallen.

Der Prozess zur **Neugliederung der einzelnen Konzepte** hat wie geplant begonnen. In kleinen Schritten und teilweise in Abstimmung im Netzwerk Arbeit und Bildung kommen wir hier nur langsam voran. Wie bereits im letzten Qualitätsbericht beschrieben benötigen wir für eine vollständige „Harmonisierung" der Konzepte noch mindestens Zeit bis 2016.

Die regelmäßige Durchführung von **internen Weiterbildungsbausteinen** ist im Arbeitsalltag integriert. Diese dienen zur Personalentwicklung und der Qualitätssicherung auf allen Ebenen.

1.7 Qualitätsziele und Evaluation im Berichtsjahr 2014

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
1	Erweiterung der Räumlichkeiten für die Berufsfelder Küche & Catering, Hauswirtschaft & Wäscherei, Industrie und Handel		Weitere Suche nach geeigneten Räumlichkeiten für den Ausbau der Geschäftsfelder Wäscherei und Handel. Die vermieteten Räume im ZD12 kündigen und den dadurch gewonnen Platz auch im Sinne von Beratung, Schulung, Sozialräume verwenden.		2013: 50% 2014: 40% Die Räumlichkeiten im ZD 12 werden seit August 2014 von uns genutzt. Bauliche Erweiterung nicht möglich.
2	Prozessbeschreibungen und Prozesslandkarten vollständig überarbeiten und „alltagstauglich" gestalten.		Überarbeitung und „Verschlankung" des QMH und den Prozesslandkarten und -beschreibungen		2013: 20% 2014: 80% Ziel erreicht
3	Einführung dieses „neuen Geistes" auch für andere Maßnahmetypen und deren Konzeptionen.		Konzept BB überführen in einen allgemeinen Teil (Bildungstheoretisches Konzept) und in „maßnahmenspezifische" Teile, die dann aber „alltagstauglicher", praxisorientiert sein müssen.		2013: 20% Ziel wird 2015 neu definiert.
4	Entwicklung eines Einführungsseminars / Mentoring für (neue) MitarbeiterInnen.		Konzept für die Einführung neuer MitarbeiterInnen bzw. für das Mentoring erstellen.		Ziel wurde nicht erreicht und wird auch nicht weiter verfolgt.
5	Auditergebnisse im Sinne eines KVP umsetzen.		Weiterentwicklung und Anpassung vorhandener Instrumente an das Bildungskonzept		2013: 20% 2014: 80% Ziel erreicht
6	Steigerung der „steuernden" Selbstständigkeit der einzelnen Geschäftsfelder		Gemeinsame Entwicklung eines Daten-Cockpit für die Geschäftsfeldleitungen		2013: 30% 2014: 50% Wird in der Zielplanung 2015 fortgeführt.

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
7	Geplante Vermittlung in 2014 Arbeitserprobungen: AB 3 und BB 4 Personen Allg. Arbeitsmarkt: 1 Person		Geeignete Kandidaten auswählen, vorbereiten, betreuen bzw. begleiten		Vermittlung in Arbeitserprobungen zu 100% erreicht. Vermittlung auf den allg. Arbeitsmarkt nicht erreicht.
8	Profillagenverbesserung als Kennzahl auch Maßnahme übergreifend einführen.		Jeder Teilnehmer soll eine Kompetenzermittlung (Fremdbeurteilung) und damit eine Profillage bekommen – d.h. die rückwirkende Aufarbeitung noch nicht durchgeführter Kompetenzermittlung (Fremdbeurteilung) aller neuen und bestehenden Teilnehmer bis Ende 2014. Soweit möglich auch die rückwirkende Aufarbeitung der Selbstbeurteilung.		2014: 70% Wird in der Zielplanung 2015 fortgeführt.
9	Verbesserung der Kooperation mit den Trägern der Suchthilfe		Planung und Durchführung von Austauschgesprächen auf GpV-Ebene und dann auch auf Sozialdienst-Ebene. Zur Klärung der Interessenslagen und Möglichkeiten.		Ziel zu 100% erreicht.
10	siehe 3		Konzept Integrationsassistenz fertig stellen.		0% wird in der Zielplanung 2015 fortgeführt.
11	siehe 5		Installation einer voraussichtlich monatlichen Kommunikationsplattform zwischen Bildungsbegleitung und FAB zum systematischen Austausch von personenbezogenen Informationen zum Bildungsprozess		Ziel zu 10% erreicht. Wird in der Zielplanung 2015 fortgeführt.

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
12	Der Prozess „Versorgung" soll überprüft werden, insbesondere bzgl. Qualität der Essensversorgung		Fragebogen erstellen mit Zufriedenheitsabfrage		100%
13	siehe 5		Einführung eines Dokumentationsstandards und Anpassung des Programms für die Teamdokumentation		50% Ziel wird in 2015 fortgeführt.
14	Entwicklung eines berufsfeldspezifischen Qualifizierungskonzeptes in der Wäscherei		Entwicklung aller für die Wäscherei notwendigen Bildungsbausteine und deren Einführung		10% Ziel wird in 2015 fortgeführt.
15	Zusammenführung der beiden Bereiche Metall und Montage in das Geschäftsfeld "Industrie"		Gruppenbildende Maßnahmen für die Beschäftigten im Geschäftsfeld Industrie anbieten. Gemeinsame Kommunikationsplattform z.B. Wochengespräche einführen und durchführen. Regelmäßigen Austausch von Teilnehmern umsetzen.		100%
16	Gemeinsames Erscheinungsbild des Abschlusszertifikats EV/BB erreichen.		Abschlusszertifikat Eingangsverfahren / Berufsbildungsbereich überarbeiten		100%
17	Fertigstellung des Datenschutzkonzeptes		Vorhandenes Konzept fertig stellen		100%
18	Verbesserung des Dokumenten Workflows		Verbesserung der Strukturen im Intranet oder Kauf einer geeigneten Software und Schulung in einer WaM		0% Ziel wird in 2015 fortgeführt

1.8 Qualitätsziele und Evaluation für das aktuelle Geschäftsjahr 2015

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
1	Jede Maßnahme im GpZ Überlingen ist Ende 2015 inhaltlich strukturiert, verschriftlicht und damit transparent, kommunizierbar und nachvollziehbar.	Schriftliche Ausarbeitung von Aufgabe, Ziel, Ablauf, Zuständigkeit, Intensität, … der verschiedenen Maßnahmen	Für jede Maßnahme im GpZ Überlingen wird ein neues Konzept erstellt	Tanja Braunschweig	
2	Die Geschäftsfeldleitungen sind ab dem 30.09.2015 in der Lage das Geschäftsfeld in eigener Budgetverantwortung zu überwachen und zu steuern	Statistische Auswertungen aus Finanzbuchführung, Warenwirtschaft und Buchhaltung	Erweiterung der bisherigen Auswertung aus der Warenwirtschaft und Darstellung der Zahlen in Form eines Datencockpits für jedes Geschäftsfeld	Ingo Kanngießer	
3	am 31.12.2015 soll für jeden Teilnehmer eine Aussage zur Profillagenverbesserung möglich sein	Jeder Teilnehmer, egal in welcher Maßnahme er sich befindet, soll mind. zwei Profillagen (Verlauf) bekommen	Zweite Durchführung der Kompetenzermittlung (Fremdbewertung) bei jedem Teilnehmer bis zum 30.09.2015	Robert Hack	
4	Die Assistenzleistung „Integrationsassistenz“ ist am 30.09.2015 inhaltlich strukturiert und beschrieben und damit transparent, kommunizierbar und nachvollziehbar	Anpassung bzw. Weiterentwicklung der bisherigen Funktion an die neue Struktur der Kernprozesse	Erstellung einer Funktionsbeschreibung „Integrationsassistenz“.	Bärbel Petruschke	
5	Ziel ist es herauszufinden, ob eine effektivere Nutzung der Zeitressourcen und Verbesserung der Informationsqualität bei der Abstimmung von Qualifizierungssteuerung und Bildungssteuerung möglich ist	Überprüfung und Standardisierung von Abläufen bezüglich dem systematischen Austausch von personenbezogenen Informationen bei der Maßnahmendurchführung	Einführung der Besprechung „Ovaler Tisch“ im Druckstudio, zum Austausch von Informationen zwischen Bildungsbegleitung und FAB.	Astrid Hermann	
6	Einheitliche Dokumentation des Qualifizierungs- und Bildungsprozesses (Schnittstelle Bildungssteuerung - Qualifizierung) über alle Geschäftsfelder.	Anpassung der TeamDoku mit den entsprechenden Formularen	Einführung eines Dokumentationsstandards und entsprechende Schulung der Mitarbeitenden	Ingo Kanngießer	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
7	Jedes Geschäftsfeld hat bis zum 31.12.2015 10 Qualifizierungsmodule eingeführt: 1. Teilziel bis 31.07.2015: Einführung einer Prozessanweisung für die Arbeit mit den Qualifizierungsmodulen 2. Teilziel bis 31.12.2015: Erstellung und Einführung von 10 Qualifizierungsmodulen je Geschäftsfeld	Die Qualifizierungsmodule werden anhand der Musterbeispiele mit dem „FB 714 Qualifizierungsmodule“ erstellt	▪ Jedes Geschäftsfeld beschreibt bis 31.12.2015 10 auf Tätigkeiten basierende Qualifizierungsmodule ▪ Entwicklung eines Planungsinstrumentes in Form einer Qualifikationsmatrix ▪ Entwicklung einer Prozessanweisung für die Planung, Durchführung und Dokumentation der Qualifizierungsmodule (Bildungsportfolio)	▪ Geschäftsfeldleitungen ▪ Kanngießer, Waedt, Wendland	
8	Am 31.12.2015 ist der Informations- und Dokumenten-Workflow in der GpZ Überlingen gGmbH verbessert.	Mit computergestützten Möglichkeiten, sowohl die aktuellen Bedürfnisse nach Zugriffsgeschwindigkeit und Einfachheit und Transparenz der Nutzung erfüllen. Wobei sichergestellt sein muss, dass die Anforderungen aus dem QM und der Datenschutz bzw. -sicherheit gewährleistet sind.	Erneuerung bzw. Weiterentwicklung der bestehenden Intranet-Software oder Kauf bzw. Entwicklung einer geeigneten neuen Software.	Ingo Kanngießer	
9	Aufgaben und Verantwortungsverteilung in Bezug auf Arbeitssicherheit sind bis 30.06.2015 beschrieben und damit transparent, kommunizierbar und nachvollziehbar.	Zusammenführung aller bisher durchgeführten Einzelmaßnahmen.	Entwicklung eines Konzeptes zur Arbeitssicherheit mit den dazugehörigen Formblättern, Zuständigkeiten, Verantwortungsfelder, Aufgaben, …	Falko Wendland	
10	Vermittlungszahlen für 2015: AB 3 und BB 6 Arbeitserprobungen 1 Vermittlung auf den allg. Arbeitsmarkt	Kooperation mit dem IFD und Durchführung von Arbeitserprobungen mit geeigneten Teilnehmenden	Regelmäßige Durchsicht aller Teilnehmenden in Bezug auf Vermittelbarkeit und Recherche von passgenauen externen Bildungs- und Beschäftigungsorten	Bärbel Petruschke	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
11	Die Zuständigkeiten, Verantwortung und Aufgabenverteilung zum Thema Arbeitssicherheit ist bis zum 28.02.2015 auch für Teilnehmer an externen Bildungs- und Beschäftigungsorten klargestellt.	Dokumentierte Einbindung der Teilnehmenden und der Arbeitgeber	Aufnahme eines Passus oder Gestaltung einer Vertragsanlage zur Arbeitssicherheit im Vertrag externer Bildungsort (714 FB)	Bärbel Petruschke	
12	Verbesserung der Aussagekraft von Umfragen.	Steigerung der Rücklaufquote der Zufriedenheitsabfrage auf 70%.	Erneute Durchführung der Zufriedenheitsabfrage (821 FB Fragebogen Zufriedenheit) unter Betreuung oder zumindest in enger Begleitung des Verantwortlichen.	Robert Hack	
13	Verbesserter Informationsfluss zwischen FF und PAB bei der Planung, Durchführung und Auswertung des Probearbeitens bis zum 30.06.2015	Standardisierung des Verfahrens	Erstellung einer Prozessanweisung „Probearbeiten"	Robert Hack	
14	Zeitnahe und vollständige Erledigung aller notwendigen Aufgaben zum Abschluss der Maßnahme	Standardisierung des Verfahrens	Erstellung einer Prozessanweisung „Abschluss der Maßnahme"	Robert Hack	
15	Verbesserte Hygiene und Sauberkeit in den Räumlichkeiten OB18-22 und ZD12	Standardisierung der Abläufe	Problemanalyse an den beiden Standorten. Anpassung des Reinigungsstandards	Agnes Waedt	
16	Die Menüauswahl wird im Jahr 2015 vielseitiger gestaltet	Analyse der bisherigen Speisepläne, Analyse der Kundenwünsche, Anpassung der Speisepläne	Menüabfolge ändern, Menüangebot mit neuen Rezepten erweitern, Arbeitsabläufe entsprechend anpassen	Falko Wendland	
18	Die Rückmeldungen im Fragebogen zum Abschluss der Maßnahme im Fragebereich 7 (Integration) werden insgesamt verbessert.	Verbesserte Darstellung der verschiedenen Integrationsbemühungen oder -hemmnisse bei den einzelnen Teilnehmenden	▪ Jeder Teilnehmer im BBB nimmt an der BERG-Gruppe teil ▪ Die Verpflichtung zur Teilnahme an der BERG-Gruppe muss bereits in die vorgeschalteten Beratungsgespräche aufgenommen werden.	Robert Hack	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
19	Im Jahr 2015 werden 2 praxisbezogene interne Audits durchgeführt.	es wird ein fallbezogenes und ein prozessbezogenes Audit durchgeführt	▪ Ausgewählte Teilnehmer in verschiedenen Maßnahmen werden auditiert ▪ Ausgewählte Prozesse werden anhand verschiedener Teilnehmer überprüft	Petra Schumacher	
20	Die QMB hat Kenntnis über alle eingegangenen Beschwerden	Jeder Mitarbeitende oder Beschäftigte ist informiert, an wen die Beschwerden weitergeleitet werden (Kommunikationsweg).	Die VA „Beschwerdemanagement wird nochmals überarbeitet und detaillierter beschrieben.	Petra Schumacher	
21	Alle Mitarbeitenden sind auf das Thema Datenschutz sensibilisiert und wissen wie personenbezogene Daten in ihrem Bereich geschützt werden	Information der Mitarbeitenden	▪ Schulung der Mitarbeitenden in einer WaM zum Thema praktischer Datenschutz im GpZ ▪ Regelmäßige Begehungen	Petra Schumacher	



Gemeindepsychiatrisches Zentrum Überlingen gGmbH

Obere Bahnhofstraße 18
88662 Überlingen
fon 07551-30118-0
fax 07551-30118-99
email@g-p-z.de
www.g-p-z.de