Qualitätsbericht



Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2015	**3**
1.1	**Leitbild**	**3**
1.2	**Unternehmenspolitik**	**3**
1.2.1	Selbstverpflichtung der Geschäftsleitung	3
1.2.2	Kundenorientierung	3
1.2.3	Qualitätspolitik	4
1.3	**Leistungssteuerung / Hilfeplanung**	**5**
1.3.1	Ziel und Zweck	5
1.3.2	Kriterien und Standards	7
1.3.3	Leistungssteuerung mit Angabe der Personen (Menge)	8
1.3.4	Leistungssteuerung mit Angabe der Prozente - Verhältnis (n=83 / Abschluss n=27)	9
1.3.5	Belegung zum Jahresende	10
1.3.6	Belegung in Teilnehmermonaten	11
1.3.7	Durchschnittsbelegung nach Maßnahmen	11
1.3.8	Durchschnittsbelegung nach Berufsfelder	12
1.3.9	Profillagenverbesserung / Kompetenzermittlung (MOMoStEP)	12
1.4	**Arbeitsmarktorientierung**	**15**
1.4.1	Wirkungsanalyse/Auswertung	15
1.4.2	Erfahrungen allgemeiner Arbeitsmarkt	15
1.4.3	Ausblick	15
1.5	**Zusatzangebote / Qualifizierung**	**15**
1.5.1	Ausblick	16
1.6	**Rückmeldungen und Beschwerden**	**16**
1.6.1	Auswertung Fragebogen zur Zufriedenheit der Beschäftigten	17
1.7	**Audit / Qualitätsverbesserung**	**18**
1.7.1	Ergebnisse von internen Audits	18
1.7.2	Ergebnisse von externen Audits	19
1.7.3	Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen	19
1.7.4	Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen	19
1.7.5	Empfehlung für Verbesserungen	19
1.7.6	Folgemaßnahmen	19
1.8	**Datenschutz**	**20**
1.8.1	Allgemeines zum Datenschutz	20
1.8.2	Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung	20
1.8.3	Aktueller Status	20
1.8.4	Erfolgte Maßnahmen	20
1.9	**Arbeitssicherheit**	**20**
1.9.1	Arbeits- und Wegeunfälle	20
1.9.2	Ersthelfer Training	20
1.9.3	Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde	20
1.9.4	Begehungen der Arbeitsstätten durch die Sicherheitsfachkraft	20
1.9.5	Unterweisungen	21
1.9.6	Prüfung der Anlagen	21
1.9.7	Chancen und Risiko	21
1.9.8	Ereignisse nach dem Stichtag	21
1.9.9	Prognose	21
1.10	**Qualitätsanalyse**	**21**
1.10.1	Infrastruktur	21
1.10.2	Organisation	22
1.10.3	Konzeption	22
1.11	**Qualitätsziele und Evaluation im Berichtsjahr 2015**	**23**
1.12	**Qualitätsziele und Evaluation für das aktuelle Geschäftsjahr 2016**	**27**

1 Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2015

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 Unternehmenspolitik

1.2.1 Selbstverpflichtung der Geschäftsleitung

Zur Realisierung unseres Qualitätsmanagementsystems verpflichtet sich die Geschäftsleitung, die Bedeutung der Kundenanforderungen, die Mitarbeiterorientierung, die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die Managementbewertung und die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherzustellen. Sie verpflichtet alle Mitarbeitenden aktiv an den definierten Aufgaben, Zielen, Strategien und Maßnahmen mitzuarbeiten.

Ingo Kanngießer



Geschäftsleitung

Wir handeln im Auftrag der Leistungsträger und stellen die betroffenen Personen und deren individuellen Bedarfe im Sinne von **Fördern und Fordern** in den Mittelpunkt unserer Tätigkeit. Alle Mitarbeitenden sind für die Umsetzung der Aufgaben, Ziele, Strategien und Maßnahmen mitverantwortlich und verpflichten sich, die hierfür notwendigen Strukturen entsprechend effektiv und effizient zu gestalten, zu beachten bzw. weiterzuentwickeln.

Das Qualitätsmanagement dient der **kontinuierlichen Verbesserung** aller Strukturen, Abläufe und Prozesse und stellt diese **miteinander in Beziehung**. Die Organisation der GpZ Überlingen gGmbH ist insgesamt prozessual aufgebaut. Dies gilt für den handelnden Aspekt von Organisation im Sinne von planen, tun und steuern als auch für den strukturellen Aspekt von Organisation verstanden als zielgerichtete und vernetzte Zusammenarbeit innerhalb einer Institution.

1.2.2 Kundenorientierung

Die GpZ Überlingen gGmbH steht in einem Beziehungsgeflecht verschiedenster Kundenanforderungen.
Unsere Kunden sind

- Leistungsberechtigte, zur Erfüllung personenzentrierter (Re)Integrationsprozesse
- Leistungsträger, zur Erbringung von Sozialen Dienstleistungen
- Produktions- und Dienstleistungskunden unserer Zweckbetriebe

Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Kunden verstehen und streben danach, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen oder sie im Rahmen der Möglichkeit zu übertreffen.

1.2.3 Qualitätspolitik

Die GpZ Überlingen gGmbH versteht sich als Kompetenzzentrum für seelische Gesundheit.
Wir möchten allen Menschen im Bodenseekreis, die aufgrund einer psychischen Beeinträchtigung die professionelle Unterstützung zur Führung eines selbstständigen und eigenverantwortlichen Lebens brauchen, die notwendige individuelle Hilfestellung anbieten. Wir möchten diese Leistung zeitnah und gemeindenah anbieten.

Wir möchten unseren Mitarbeitenden 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.

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.

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.

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

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 [Persönliches Budget] und Leistungsträgern [Maßnahmen].

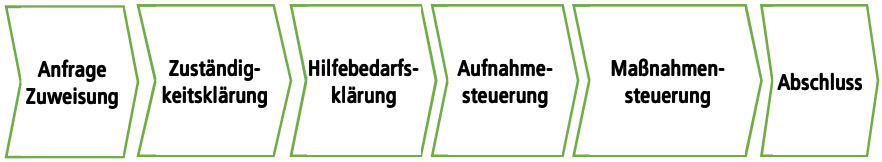
Wir möchten im Rahmen der Mitwirkung die Psychiatrieerfahrenen, die Beschäftigten und ihre Interessenvertretung frühzeitig über anstehende Veränderungen informieren und sie gemäß ihren Fähigkeiten in organisationale Beteiligungs- und Dialogprozesse einbeziehen. Zum Aufbau geeigneter Beteiligungsstrukturen werden Ressourcen bereitgestellt.

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass die Qualitätspolitik

- angemessen und umsetzbar ist
- eine Verpflichtung zur Erfüllung der Anforderungen und zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements enthält
- einen Rahmen zum Festlegen und Bewerten von Qualitätszielen bietet und
- regelmäßig überprüft wird

1.3 Leistungssteuerung / Hilfeplanung

Der Prozess der Leistungssteuerung ist ein Kernprozess der (Re)Integrativen Leistungen und in sechs Prozess-Bausteine aufgeteilt.



Robert Hack



Fallführung

Anfragen sind grundsätzlich gerne gesehen, tragen zu einer positiven Belegungssituation bei und stärken somit die wirtschaftliche Stabilität der GpZ Überlingen gGmbH. Außerdem sind sie gleichzeitig eine effiziente Gelegenheit, die niederschwelligen Beratungs- und Informationsaufgaben für interessierte oder betroffene Bürger (Stakeholder) zu erbringen.
Neben der Abklärung, ob die GpZ Überlingen gGmbH etwas zur Problemlösung beitragen kann, ist im Sinne der vernetzten Versorgungslandschaft des GpV Bodensee zu klären, wer für welche Leistungen zuständig ist und eine möglichst effektive und effiziente Hilfegewährung zu ermöglichen. Durch die sorgfältige **Zuständigkeitsprüfung** wird Mehrfacharbeit vermieden und dem Betroffenen unnötige (Warte)Zeit erspart.

Sarah Weinbach



Fallführung

Wir gehen davon aus, dass der Interessent für sich nur dann eine Verbesserung der seelischen Gesundheit erreichen kann (Werteschöpfung), wenn eine grundsätzliche Bereitschaft zur Veränderung vorhanden ist oder erreichbar scheint. In diesem Prozess geht es also nicht nur um die **Bedarfsklärung**, sondern auch bereits um die Abklärung der Veränderungsbereitschaft. In vielen Fällen wird die Veränderungsbereitschaft (noch) nicht erkennbar sein. Zum einen, weil das notwendige gegenseitige Vertrauen auf der Beziehungsebene noch nicht ausreichend aufgebaut wurde. Zum anderen weil die Veränderungsbereitschaft tatsächlich noch nicht vorhanden ist.
Aufnahmesteuerung bedeutet die zeitlich und inhaltlich optimale Vorbereitung der Maßnahmendurchführung ab dem Vorliegen der schriftlichen Bewilligung.
Maßnahmensteuerung dient zur Sicherung der Maßnahmen- und Eingliederungsziele. Mit der hier erfolgenden Zuordnung einer persönlichen Bildungsbegleitung und Fachkraft wird der bisherige Schwerpunkt der Interessensvertretung um eine weitere Perspektive ergänzt. Für die Zeit der Durchführung (Maßnahmensteuerung) vertritt die Fallführung die Interessen des Leistungsträgers nach Innen und die Interessen des Teilnehmenden nach außen.
Es ist die Teilnahme an unterschiedlichen Maßnahmen möglich, die sich in Betreuungs- und Qualifizierungsintensität unterscheiden. Die GpZ Überlingen gGmbH hat hierfür mit den unterschiedlichsten Leistungsträgern Vereinbarungen getroffen und darin sowohl Maßnahmenzweck (Eingliederungsziele), Personenkreis und die weiteren Bedingungen definiert. Näheres regeln die jeweiligen Vereinbarungen, Rahmenpläne, etc. und die entsprechenden maßnahmenbezogenen Durchführungskonzepte.

1.3.1 Ziel und Zweck

Die Bereitstellung von nachvollziehbaren (einfach) und nützlichen (sparsam) Informationen, die den Bürger als anfragende Person dazu befähigt, sich für eine geeignete und der persönlichen (Lebens)Situation entsprechende Unterstützungsleistung zu entscheiden. Wichtig in diesem Zusammenhang ist es, die tatsächliche Angebotsvielfalt und die sich daraus generierende Wahlfreiheit transparent zu machen. Wir unterscheiden drei Anfragekategorien:

1. Krisen und Notsituationen
2. Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf, noch unklare Fragestellung
3. Spezifischer Informations- und Beratungsbedarf, schon klare Fragestellung

Zu 1 - Ziel in Krisen und Notsituationen ist es, schnell, niederschwellig und unkompliziert zu reagieren. Zuständig ist grundsätzlich der SpDi bei sozialpsychiatrischen Fragestellungen, der

behandelnde Arzt - ersatzweise die PIA bzw. das KPP bei medizinischen Fragestellungen und die Polizei bei rechtlichen Fragestellungen. Ev. auch die gesetzliche Betreuung.
Zu 2 und 3 - hier stehen die allg. Beratung und Information bezüglich dem professionellen Versorgungssystem und den Möglichkeiten und Grenzen dieses Versorgungssystems im Vordergrund. Ebenso die Aufklärung über die Vor- und Nachteile, wenn diese in Anspruch genommen werden sollten. Wichtig ist es, in diesem Zusammenhang auf die „normalisierten" Unterstützungsmöglichkeiten hinzuweisen. Oft kommen Bürger mit klarem Problembewusstsein, vielen Wünschen und Bedürfnissen in die Beratung. Gleichzeitig sind die Ziele unklar, das Lösungsbewusstsein getrübt.

Ziel 2- ist es, in diesen Fällen vor der Information die diffuse Fragestellung zu klären und Hoffnung zu schüren, indem auf die vorhandene persönliche Lösungsfähigkeit und die des Umfeldes (Kontext) aufmerksam gemacht wird. Oftmals ist mit der Klärung der Fragestellung und der Umsteuerung der Aufmerksamkeit auf die Lösung schon das Ziel erreicht. Erst wenn das Ziel 2 offensichtlich nicht ausreicht, gilt es dem Bürger alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.
Außerdem ist dann das Ziel 3 den Bürger grundsätzlich dazu zu befähigen, eine Entscheidung zu treffen - ob und ggf., welche Leistung die voraussichtlich wirkungsvollste ist und die besten Perspektiven verspricht (Wirkungsorientierung und Nachhaltigkeit).

Nachdem bei der ANFRAGE der spezifische Informations- und Beratungsbedarf gedeckt wurde, aber ein weiterer Hilfebedarf erkennbar vorhanden ist, stellt sich zunächst die Frage nach der Zuständigkeit. Ziel ist es, bereits im Vorfeld vor der ausführlichen Hilfebedarfsklärung sparsam und zielgerichtet den geeigneten und zuständigen Dienst bzw. die zuständige Person ausfindig zu machen und gegebenenfalls den ABSCHLUSS zu begleiten und/oder zu koordinieren.

Zum einen ist darauf zu achten, dass die GpZ Überlingen gGmbH nur die Leistungen erbringt, die auch beauftragt sind und vergütet werden, zum anderen ist es auch für den Bürger von Interesse, nur einmal das Prozedere der Hilfebedarfsklärung zu durchlaufen. Erstens bezüglich dem Datenschutz und der Datensparsamkeit, zweitens wegen der teils sehr persönlichen Fragestellungen und den damit möglicherweise verbundenen Bloßstellungen und Peinlichkeiten. Es soll, soweit dies irgend möglich ist, „der unnötige Gang durch die Institutionen" erspart bleiben, damit Hilfegewährung möglichst niederschwellig und zeitnah bleibt. Und auch im Lichte der Beziehungsarbeit ist es besser, dass der voraussichtlich zukünftig zuständige Dienst möglichst früh im Prozess der gemeinsamen Hilfeplanung beteiligt ist.

Nachdem bei der ANFRAGE der spezifischen Informations- und Beratungsbedarf gedeckt und die Frage nach der Zuständigkeit beantwortet wurde, geht es dann um die Hilfebedarfsklärung und die gezielte erste Anbahnung von Veränderungsbereitschaft beim Betroffenen. Hilfebedarfsklärung bzw. Hilfeplanung ist also nie nur ein Abfragen von biografischen Daten, Problemen, Wünschen, Ressourcen, Zielen, Perspektiven, … sondern immer auch damit verbunden die „therapeutische" Beziehung aufrecht zu halten bzw. zu verbessern. Das dient einerseits der Fallführung die Veränderungsbereitschaft überhaupt erkennen zu können (dürfen), andererseits erhöht sich dadurch die tatsächliche Veränderungsbereitschaft beim Betroffenen selbst. Fragen der Hilfebedarfsklärung sind damit immer auch Informationen für den Betroffenen über unsere Haltung, Verlässlichkeit, etc. und beeinflussen damit immer auch die Vertrauensbasis und damit die professionelle Beziehungsgestaltung.

Nachdem bei der HILFEBEDARFSKLÄRUNG die biografischen Daten, Probleme, Wünsche, Ressourcen, Ziele, Perspektiven, etc. abgefragt wurden und die erste notwendige „therapeutische" Beziehungsarbeit geleistet wurde, wird bei der AUFNAHMESTEUERUNG die zeitlich und inhaltlich optimale konkrete Vorbereitung der Maßnahmendurchführung in das angestrebte Berufsfeld gestaltet. Hier werden der Bildungsbegleiter und das zuständige Fachpersonal für Arbeit und Berufsbildung zugeordnet. Außerdem wird der Teilnehmende einer Personalgruppe (Maßnahme) zugeordnet und über die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten informiert. Weiterhin werden die entsprechenden Verträge vorgelegt, besprochen und unterzeichnet und die notwendigen Personaldaten gesammelt.

Bezüglich der MAßNAHMENSTEUERUNG werden zwei unterschiedliche Zielrichtungen verfolgt. Zum einen (nach innen) die ordnungsgemäße Durchführung der Maßnahme, entsprechend den oben erwähnten Vorgaben. Zum anderen (nach Außen) soll durch die optimale Gestaltung der leistungsrechtlichen Rahmenbedingungen für die Erreichung der Maßnahmenziele und die in der Hilfebedarfsklärung ermittelten und in der Maßnahmenbewilligung formulierten Eingliederungsziele gesorgt werden. Um dies zu erreichen ist eine ganzheitliche Leistungssteuerung, also auch die Abstimmung und Überwachung von Leistungen anderer Leistungsträger und -erbringer (auch nonprofessionelle, ehrenamtliche, nachbarschaftliche, freiwillige, … Leistungen) erforderlich. Immer mit dem Zweck die Rahmenbedingungen für einen förderlichen Genesungsprozess zu optimieren und damit die (Ab)Sicherung der Maßnahmen- und der Eingliederungsziele zu erreichen.
Nach dem Motto kein ABSCHLUSS ohne Anschluss wollen wir zum Ende einer Maßnahme den Teilnehmenden gut auf die neue, angestrebte Situation vorbereiten und sowohl den Abschied, als auch das Zukünftige konstruktiv gestalten.

1.3.2 Kriterien und Standards

Die Fallführung berät und informiert ergebnisoffen über die Leistungen und Angebote der GpZ Überlingen gGmbH und die der Kooperationspartner vor Ort. Wenn dies angezeigt ist, auch über die Anbieter der Mitbewerber im Bereich der gemeinsamen Versorgungsverantwortung für die Bürger des (westlichen) Bodenseekreises.
Auf dieser Informations- und Beratungsebene wird das Selbstverständnis als „Netzwerk für seelische Gesundheit" erstmals im Kernprozess der (Re)Integrativen Leistungen sichtbar und stärkt primär die Selbstverantwortung und Entscheidungsfähigkeit des Bürgers. Mit dieser primär gemeinnützigen und qualitativen Ausrichtung stärkt die GpZ Überlingen gGmbH nicht nur die Selbstverantwortung des Bürgers, sondern auch die positive Bindung zum Einzelnen und die Akzeptanz in der Region. Offene Türen (in beide Richtungen) und eine offene Beratungs- und Informationspolitik stärken somit die nachhaltige Wirkungsfähigkeit und damit auch die wirtschaftliche und politische Position in der Region.

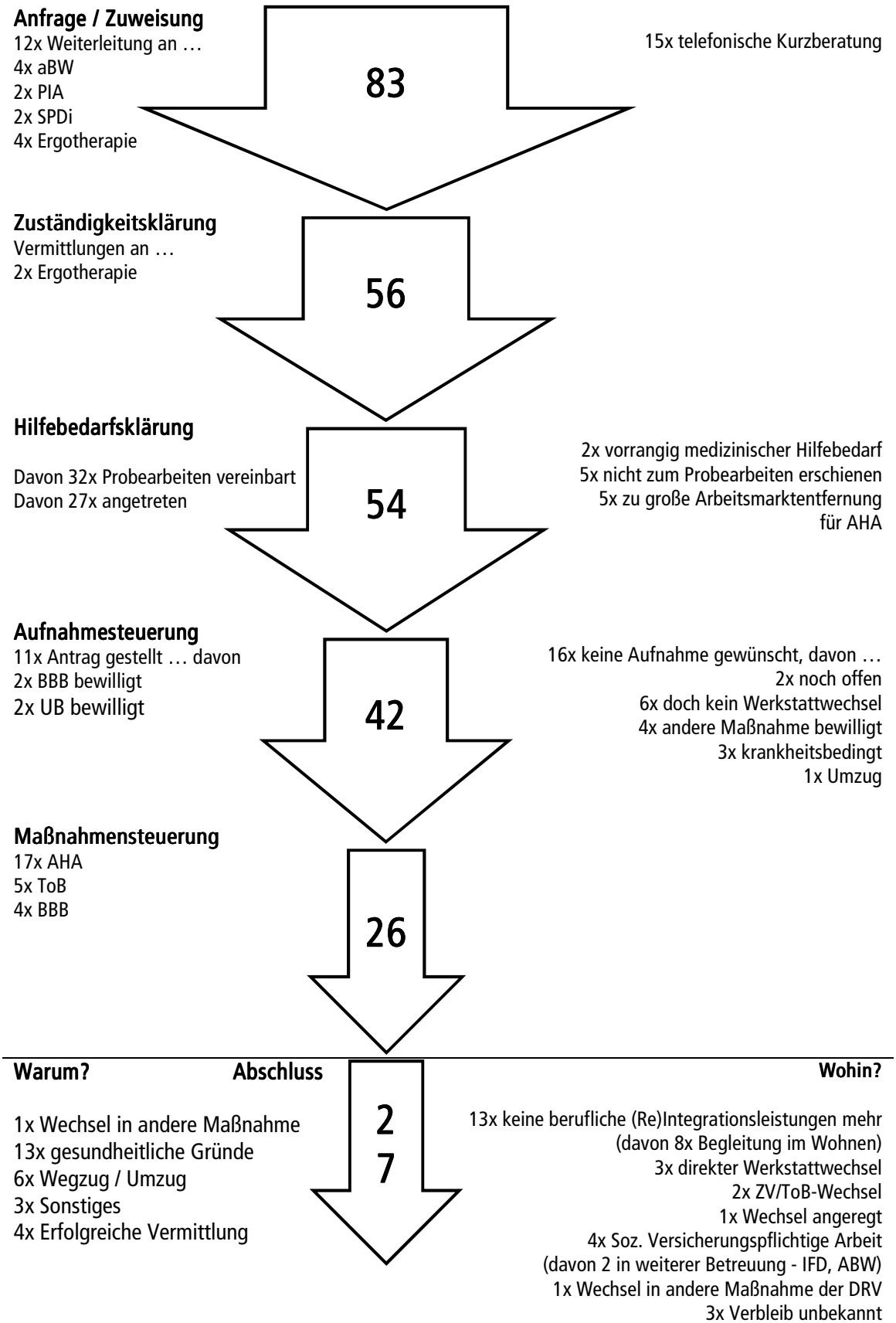
Da die Themen „psychische Störung bzw. seelische Gesundheit" immer noch mit Vorbehalten und Stigmatisierungen belegt sind, ist es durchaus zielführend durch entsprechende Öffentlichkeitsarbeit das Gemeinwesen über die Nöte, Krankheitsbilder, Symptome, Bedarfe, aber auch über die sozialen, beruflichen, medizinischen Angebote und Leistungen in der Region zu informieren.

Die Fallführung achtet sorgfältig darauf, dass keine Anfragen weiterbearbeitet werden, für die die GpZ Überlingen gGmbH nicht zuständig ist. Andererseits ist es auch die Aufgabe der Fallführung, dafür Sorge zu tragen, dass der Bürger zu seinem Recht auf Unterstützung bzw. Hilfeleistung kommt. Die Fallführung weist in einem dialogischen Prozess das Berufsfeld und die weiteren Bezugspersonen (Aufstellung des Teams) zu, plant und informiert das Team über die wichtigen Punkte und Termine der Leistungserbringung.

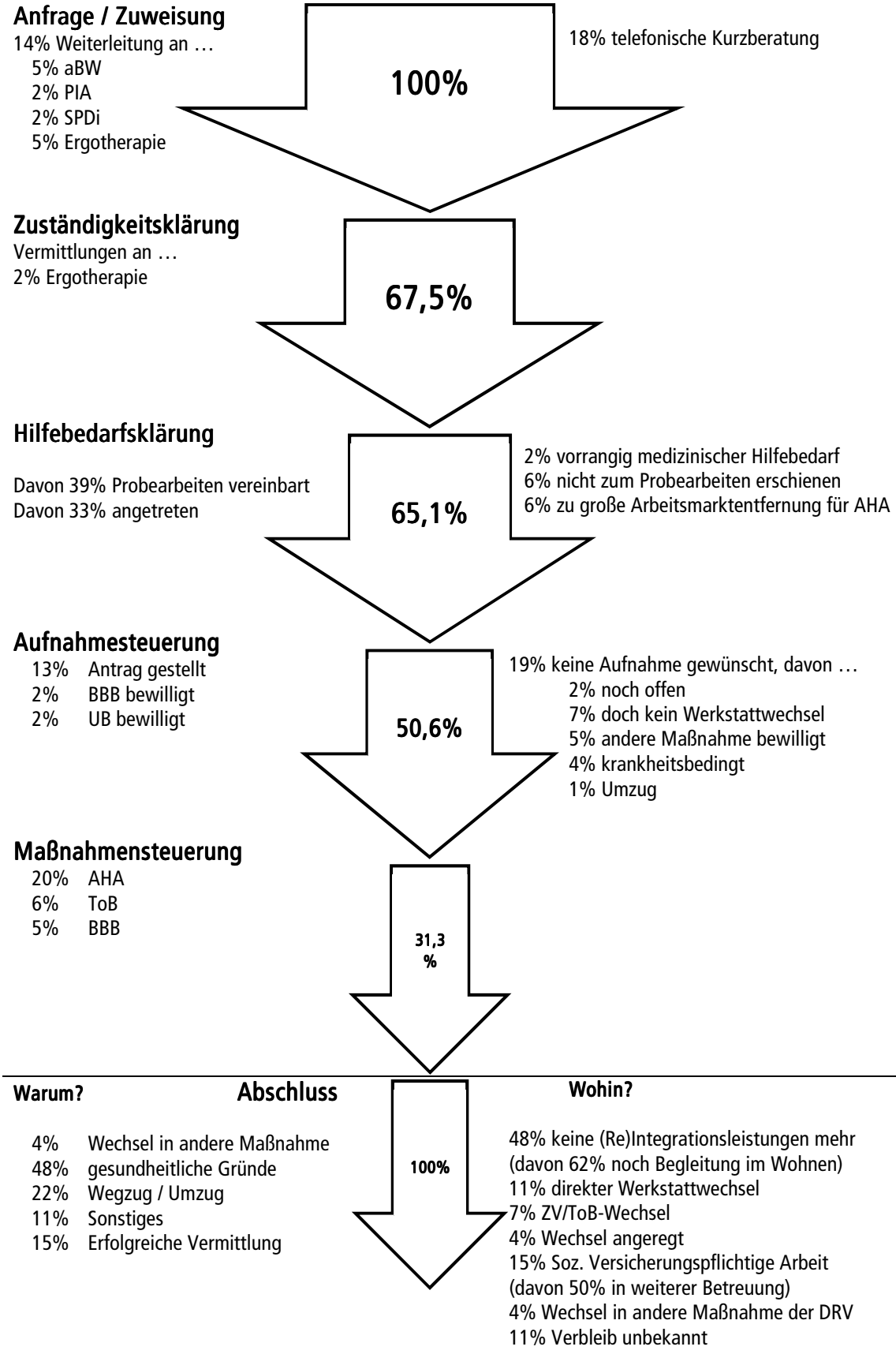
Die in der Hilfebedarfsklärung ermittelten und in der Maßnahmenbewilligung formulierten Eingliederungsziele dienen als Leitplanken für den Teilnehmenden und die Bildungsbegleitung. Der Teilnehmende ist und bleibt für die Ergebnisqualität verantwortlich. Die Bildungsbegleitung vertritt nur soweit notwendig (krankheits- oder störungsbedingt) die Interessen des Teilnehmenden. Die Fallführung verantwortet die Struktur und Prozessqualität der Maßnahmensteuerung.

Folgende Graphiken zeigen den aktuellen Verlauf der Leistungssteuerung. Die Zahlen entsprechen Personen bzw. Prozenten, die die einzelnen Prozessschritte durchlaufen und wohin diese beim Austritt gehen.

1.3.3 Leistungssteuerung mit Angabe der Personen (Menge)



1.3.4 Leistungssteuerung mit Angabe der Prozente - Verhältnis (n=83 / Abschluss n=27)

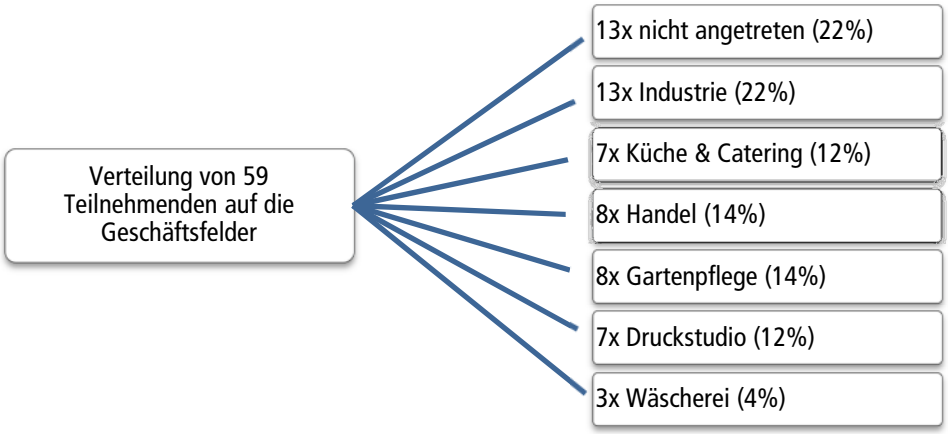


Von der Hilfebedarfsklärung über die Aufnahmesteuerung zur Maßnahmensteuerung

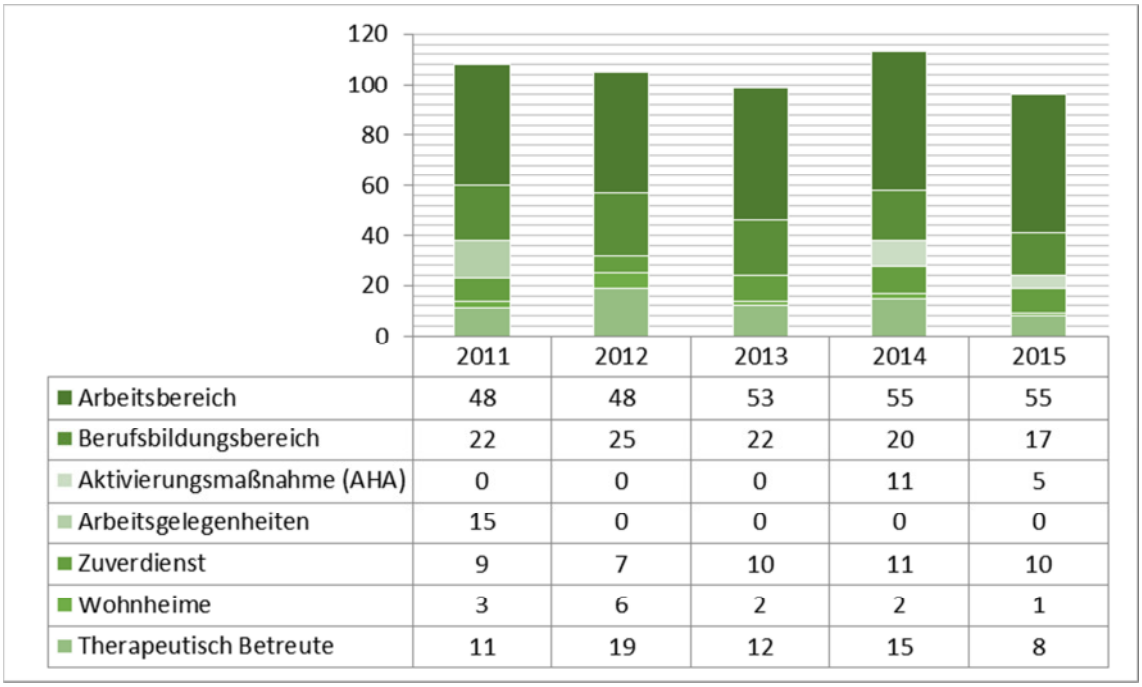
Von den 54 Personen, bei denen eine Hilfebedarfsklärung durchgeführt wurde, haben 27 Personen im GpZ ÜB zur Probe gearbeitet. Davon sind 9 im GpZ in einer Maßnahme angekommen (4 nach Antragstellung in den Berufsbildungsbereich, 5 in die Therapeutische Beschäftigung). Hinzu kommen 17 Personen, die in die AHA-Maßnahme zugewiesen wurden. Dies bedeutet, dass die Hälfte aller Personen eine Maßnahme beginnt.

14 Personen haben sich nach dem Probearbeiten gegen die GpZ Überlingen gGmbH entschieden. Hierbei ging es bei 6 Personen um einen evtl. Werkstattwechsel (GpZ FN, Sprungbrett-Werkstatt Bermatingen, SKID gGmbH). Von den anderen 8 Probearbeitern war 1 Person für einen Monat therapeutisch beschäftigter Heimbewohner, 4 Personen kamen in andere Maßnahmen der Agentur/Rentenversicherung, 3 waren krankheitsbedingt nicht in der Lage, eine Tätigkeit auszuüben.

Somit verbleiben 9 Personen, die nach dem Probearbeiten eine Maßnahme in der GpZ Überlingen gGmbH begonnen haben (rund 1/3 der Probearbeiter).

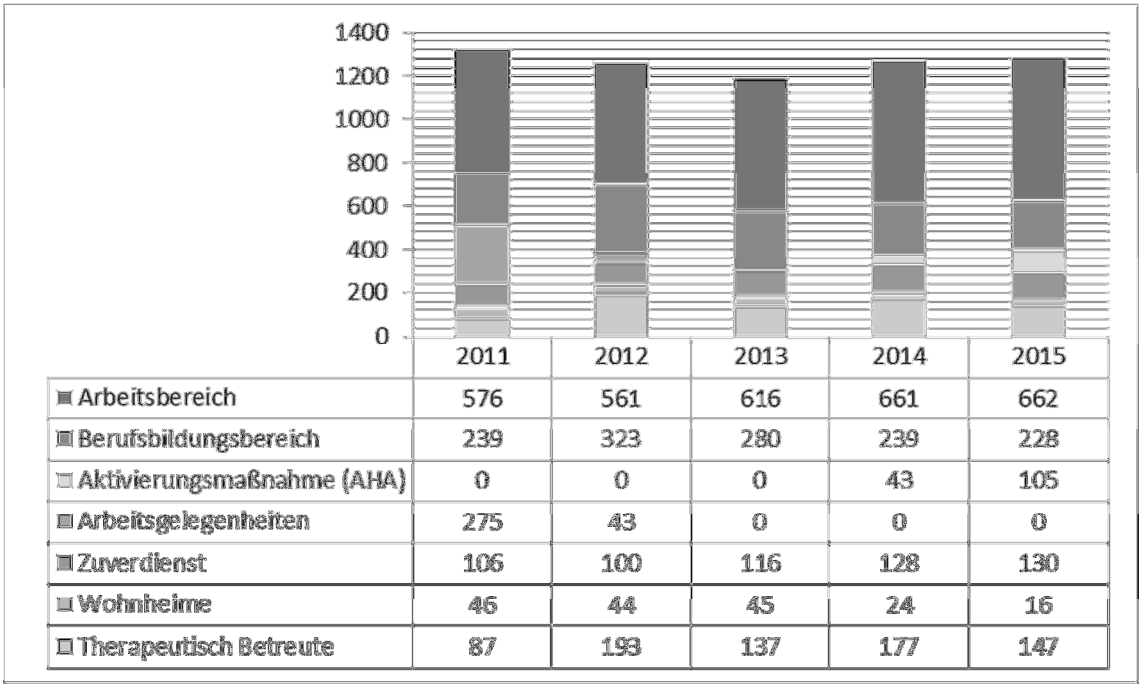


1.3.5 Belegung zum Jahresende



	2011	2012	2013	2014	2015
Arbeitsbereich	48	48	53	55	55
Berufsbildungsbereich	22	25	22	20	17
Aktivierungsmaßnahme (AHA)	0	0	0	11	5
Arbeitsgelegenheiten	15	0	0	0	0
Zuverdienst	9	7	10	11	10
Wohnheime	3	6	2	2	1
Therapeutisch Betreute	11	19	12	15	8

1.3.6 Belegung in Teilnehmermonaten



	2011	2012	2013	2014	2015
Arbeitsbereich	576	561	616	661	662
Berufsbildungsbereich	239	323	280	239	228
Aktivierungsmaßnahme (AHA)	0	0	0	43	105
Arbeitsgelegenheiten	275	43	0	0	0
Zuverdienst	106	100	116	128	130
Wohnheime	46	44	45	24	16
Therapeutisch Betreute	87	193	137	177	147

1.3.7 Durchschnittsbelegung nach Maßnahmen

Maßnahme / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ø
Arbeitsbereich	57	57	56	55	55	55	55	55	54	54	54	55	**55**
Berufsbildung	17	18	19	20	21	21	22	19	19	18	17	17	**19**
Zuverdienst	11	11	12	13	11	11	11	10	10	10	10	10	**11**
Aktivierung	9	9	8	7	18	13	12	7	6	6	5	5	**9**
Vianney Hospital	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**1**
Silberdistel	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	**1**
ToB	18	17	15	13	13	12	10	12	11	9	9	8	**12**
Summe	**114**	**114**	**111**	**109**	**119**	**113**	**112**	**105**	**101**	**98**	**96**	**96**	**107**

Was die durchschnittliche Jahresbelegung im Werkstattbereich (Arbeitsbereich und Berufsbildungsbereich) betrifft, haben zum 31.12. des Berichtsjahres 74 Personen (19 BBB und 55 AB) teilgenommen, vergleichbar mit den Vorjahren (2014: 20 BBB | 55 AB (Gesamt 2014: 75 Teilnehmende); 2013: 24 BBB | 50 AB (Gesamt 2013: 74 Teilnehmende). Allerdings hat sich die Zahl der Eintritte im Berufsbildungsbereich reduziert (2015: 8 Eintritte, 2014: 11 Eintritte) mit der Folge, dass zum Stichtag 31.12.2015 nur noch 17 Teilnehmende im Berufsbildungsbereich zu verzeichnen waren. Das hängt auch damit zusammen, dass 11 Personen im Jahr 2015 die Maßnahme beendet haben. Davon haben 2 Personen in den Arbeitsbereich gewechselt, 2 Personen wurden auf den allgemeinen Arbeitsmarkt vermittelt, 2 Personen sind wegen Umzug in eine andere Werkstatt gewechselt, bei 3 Personen wurde die Maßnahme wegen psychischer Überlastung vorzeitig beendet, bei einer Person wurde der BBB vom Leistungsträger nur 6 Monate bewilligt. Die 11te Person wollte nach Beendigung nicht im Arbeitsbereich der WfbM arbeiten.
Im Arbeitsbereich gab es 6 Eintritte und ebenfalls 6 Austritte. Einer Vermittlung und einem umzugsbedingten Werkstattwechsel stehen 4 Abbrüche aufgrund von psychischer Überlastung gegenüber.
Die Maßnahme Zuverdienst hat sich seit Beginn im Jahr 2008 ähnlich stabilisiert, allen erwerbunfähigen Klienten, die den Wunsch hatten, hier zur Tagesstrukturierung einer Beschäftigung nachgehen zu dürfen, konnte ein individuelles personenzentriertes Beschäftigungsangebot

unterbreitet werden. 2015 waren insgesamt 12 Personen im Zuverdienst beschäftigt bei einer durchschnittlichen Belegung von 10,66 Teilnehmenden. Im Zuverdienst haben 3 Klienten 2015 neu begonnen, gleichzeitig haben 2 Klienten den ZV 2015 aus gesundheitlichen Gründen beendet.

Im Bereich der Tagesstätte konnte auch 2015 allen Klienten des Bodenseekreises, die aufgrund einer psychischen Erkrankung Tagesstruktur benötigten, eine Beschäftigung angeboten werden. Konkret waren 28 Personen therapeutisch beschäftigt, wobei 21 Personen die therapeutische Beschäftigung auch wieder beendet haben. Die Gründe sind vielschichtig. Entweder es waren Maßnahmenwechsel in den BBB (5), AB (1), ein längerer Klinikaufenthalt, die Bewilligung einer medizinischen Reha (2), eine Tätigkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt (1), ein Wechsel in andere Maßnahmen (2), Umzug (1), Krankheit (5) oder sonstige Gründe (4).
Getreu unserem Motto kein Abschluss ohne Anschluss ist es unser Ziel, für einen guten Übergang zu sorgen, weswegen wir detaillierte Aussagen über Austritte machen können. Zusätzlich zu den Maßnahmenteilnehmenden in ToB gibt es durchschnittlich 10 Tagesstättenbesucher, die am Mittagessen teilnehmen oder bei Zusatzangeboten aktiv mitmachen. Durch eine gute trägerübergreifende Zusammenarbeit können so Klienten aktiviert werden, die aus den unterschiedlichsten Gründen keiner Beschäftigung nachgehen können und damit auf niederschwelligere Angebote angewiesen sind.

1.3.8 Durchschnittsbelegung nach Berufsfelder

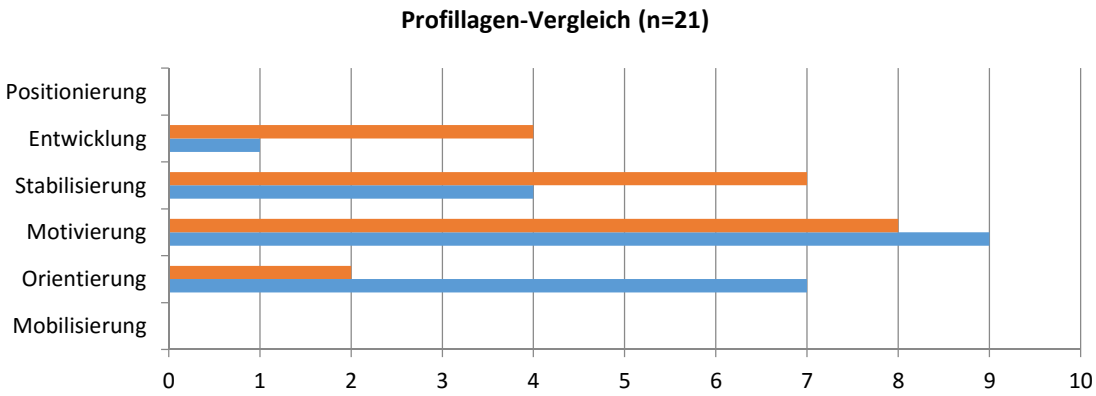
Berufsfeld / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ø
Handel	13	13	12	13	13	14	13	12	12	13	14	15	**13**
Metall	9	9	10	7	8	7	7	6	6	5	5	5	**7**
Wäscherei	28	28	27	25	23	25	24	24	22	23	24	23	**25**
Küche	19	19	19	19	20	21	22	22	21	21	19	18	**20**
Gartenpflege	10	10	11	12	10	10	11	10	9	7	6	6	**9**
Montage	17	16	16	17	18	18	17	15	13	13	13	13	**16**
Druckstudio	14	15	14	14	14	15	15	14	14	14	14	15	**14**
Summe	**110**	**110**	**109**	**107**	**106**	**110**	**109**	**103**	**97**	**96**	**95**	**95**	**104**

Die Belegungszahlen in den Berufsfeldern entsprechen in Summe nicht den nach Maßnahmen. Das liegt daran, dass insbesondere Maßnahmenteilnehmer der Aktivierung-Heranführung und Arbeitserprobung nicht immer einem Berufsfeld zugeordnet sind.

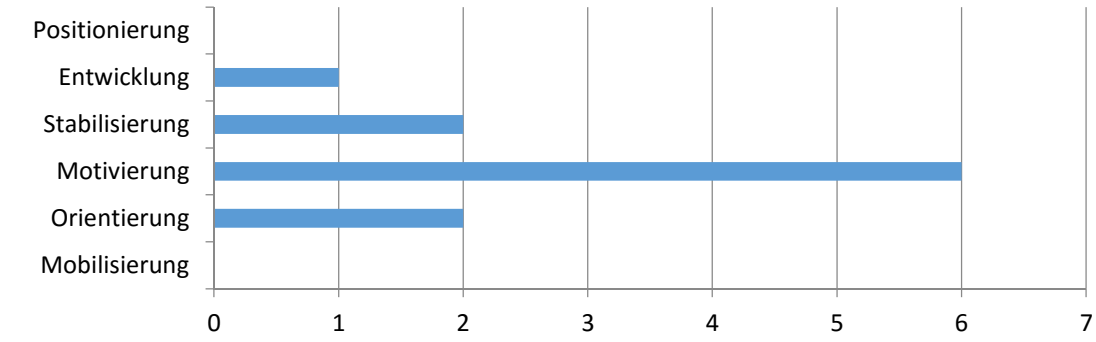
1.3.9 Profillagenverbesserung / Kompetenzermittlung (MOMoStEP)

Durch die Einführung der Kompetenzermittlung (MOMoStEP steht für: Mobilisierung, Orientierung, Motivierung, Stabilisierung, Entwicklung und Positionierung), einem in der GpZ Überlingen gGmbH entwickelten Instrument, das auch im Sinne einer Vorher-Nachher-Analyse zur Feststellung der Profillage bzw. der Profillagenveränderung dient, können wir eine noch feinere Aussage über die Wirkung unserer Angebote und Arbeit machen.

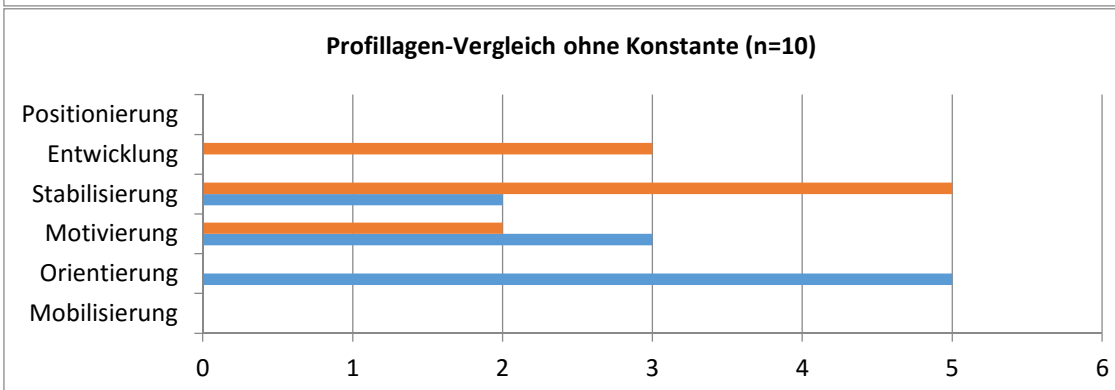
1.3.9.1 Berufsbildungsbereich



	Mobilisierung	Orientierung	Motivierung	Stabilisierung	Entwicklung	Positionierung
nachher	0	2	8	7	4	0
vorher	0	7	9	4	1	0



	Mobilisierung	Orientierung	Motivierung	Stabilisierung	Entwicklung	Positionierung
Ohne Veränderung	0	2	6	2	1	0



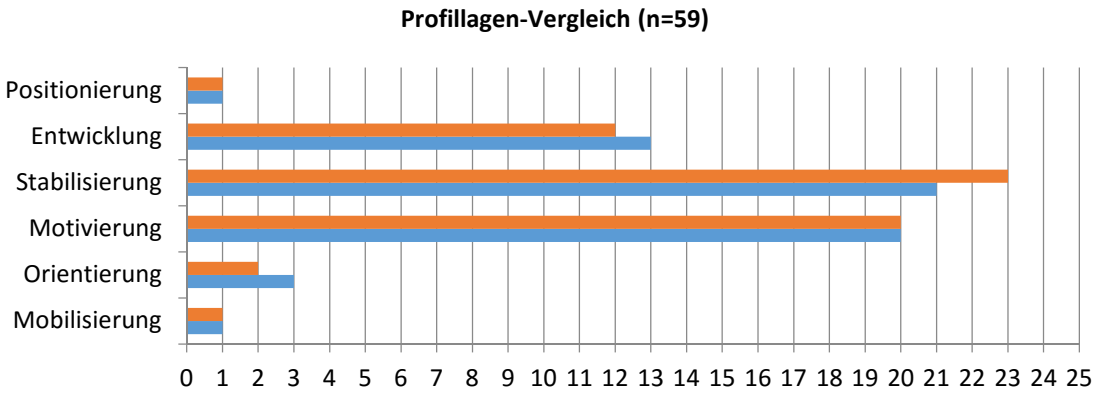
	Mobilisierung	Orientierung	Motivierung	Stabilisierung	Entwicklung	Positionierung
nachher	0	0	2	5	3	0
vorher	0	5	3	2	0	0

Wie aus obigen Graphiken zu erkennen ist, konnte sich bei 10 von 25 Teilnehmenden (incl. 4 vorzeitige Abbrecher) im Berufsbildungsbereich die Profillage verbessern, teilweise sogar um 2 Stufen. Dies entspricht 40% der Maßnahmenteilnehmenden. Bei 11 Personen blieb die Profillage identisch (44%). Sie sind in ihrer Leistungsfähigkeit und Leistungswilligkeit konstant und bewegen sich zwischen den Profillagen Orientierung, Motivierung und Stabilisierung, ohne dass es zu einer Veränderung, also auch keiner Verschlechterung, der Profillage gekommen ist.

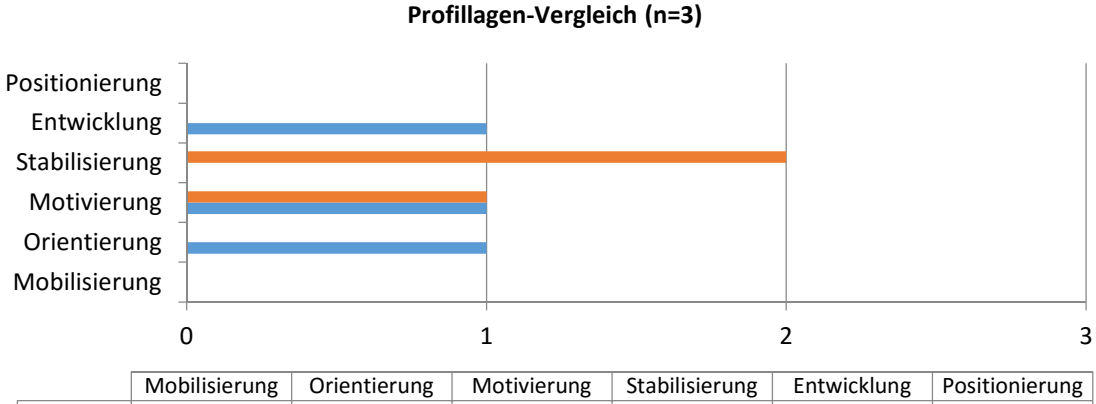
Bei 4 Teilnehmenden konnte keine vernünftige Aussage gemacht werden, weil diese den Berufsbildungsbereich vorzeitig abgebrochen haben. Die Gründe sind zwei krankheitsbedingte Abbrüche (Profillage Orientierung und Stabilisierung), vorzeitige Beendigung der Maßnahme durch den Kostenträger (Profillage Stabilisierung) sowie ein Werkstattwechsel (Profillage Motivierung).

Fazit: Von insgesamt 21 Personen mit ausreichend langer Anwesenheitsdauer hat sich bei ca. der Hälfte der Teilnehmenden die Profillage verbessert, die zweite Hälfte war in ihrer Profillage konstant.

1.3.9.2 Arbeitsbereich



	Mobilisierung	Orientierung	Motivierung	Stabilisierung	Entwicklung	Positionierung
nachher	1	2	20	23	12	1
vorher	1	3	20	21	13	1



	Mobilisierung	Orientierung	Motivierung	Stabilisierung	Entwicklung	Positionierung
nachher			1	2		
vorher		1	1		1	

Wie aus obigen Graphiken über die Profillagen im Arbeitsbereich erkennbar ist, verhält es sich hier im Vergleich zum Berufsbildungsbereich völlig anders. Von den durchschnittlich 55 Teilnehmenden im Arbeitsbereich kann bei 59 Personen eine Aussage zur Profillagenveränderung gemacht werden. Im Berichtsjahr ist bei 56 Personen die Profillage konstant, was 95% entspricht. Lediglich bei 3 Personen ist eine Veränderung der Profillage feststellbar (5%). Ein Teilnehmender hat sich von Orientierung zu Motivierung weiterentwickelt, ein weiterer von Motivierung zu Stabilisierung und bei einer Person hat sich die Profillage von Entwicklung zu Stabilisierung verschlechtert.

Fazit: Die Klienten des Arbeitsbereichs sind teilweise seit 2002 in der GpZ Überlingen gGmbH beschäftigt. Für diesen Personenkreis sind Stabilität und Teilhabe oberste Ziele. Daher ist es oft auch krankheits- und/oder altersbedingt Ziel, die Profillage und damit die Leistungsfähigkeit zu erhalten. Dennoch ist es auch bei Personen, die schon länger im Arbeitsbereich sind möglich,

die Profillage langsam aber stetig zu steigern. Allerdings wollen viele Klienten im Arbeitsbereich trotz guter Profillage keine Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt riskieren. Das ist auch fachlich nachvollziehbar, denn damit ist oft der relativ stabile Gesundheitszustand gefährdet.

1.4 Arbeitsmarktorientierung

1.4.1 Wirkungsanalyse/Auswertung

Bärbel Petruschke



Arbeitsmarkorientierung

Es konnten innerhalb der Integrationsbemühungen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt insgesamt 7 Arbeitserprobungen durchgeführt werden. Davon wurden 2 Arbeitserprobungen von Beschäftigten im Arbeitsbereich und 5 Arbeitserprobungen von Teilnehmenden im Berufsbildungsbereich absolviert. Zusätzlich arbeitete eine Person stundenweise an zwei Außenarbeitsplätzen. Vermittlungen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt fanden statt. Insgesamt konnten 3 Personen aus dem Berufsbildungsbereich vermittelt werden. Zwei davon mit Unterstützung durch den IFD und eine Person nach dem ersten Jahr - selbständig in einen Minijob. Im Arbeitsbereich trat eine Person den Bundesfreiwilligendienst an.
Die gute Zusammenarbeit mit dem Integrationsfachdienst wurde weiter fortgeführt. So fand ein Jahresauswertungsgespräch mit der zuständigen Fachkraft und den Mitarbeitenden im Begleitenden Dienst statt. Zusätzlich gab es eine Informationsveranstaltung für alle Teilnehmenden im Berufsbildungsbereich, an dem auch der IFD beteiligt war und für Fragen zu Verfügung stand.

1.4.2 Erfahrungen allgemeiner Arbeitsmarkt

Im Verlaufsjahr waren Arbeitserprobungen eher möglich in den Bereichen Einzelhandel, Metallbereich sowie bei Küchentätigkeiten. Schwierig gestalteten sich Anfragen im Montagebereich, der fast ausschließlich über Zeitarbeitsfirmen abgedeckt wird. Auch in der Computerbranche sowie im Medienbereich werden Arbeitserprobungen eher abgelehnt, da hier häufig Praktika im Rahmen der Ausbildung oder des Studiums angeboten werden.

1.4.3 Ausblick

Um aktuelle Daten zum Arbeitsmarkt zu sammeln, gerade auch im Hinblick auf potenzielle Möglichkeiten für Arbeitserprobungen, soll eine entsprechende Arbeitgeberliste angelegt werden.
Zum Thema Arbeitssicherheit wurden Zusatzvereinbarungen erarbeitet, die entsprechend die externen Verträge für Arbeitserprobungen vervollständigen. Nun kann dies im Falle einer längeren externen Bildungszeit entsprechend ergänzt werden.
Vorbereitung auf die Gegebenheiten des allgemeinen Arbeitsmarktes: Diese sollen intensiviert und im Bereich der geplanten Bildungstage ab 2016 für alle Teilnehmenden im Berufsbildungsbereich angeboten werden, dazu zählen u.a.: Erstellen der Bewerbungsunterlagen, Bewerbungstraining, Austausch mit dem IFD, Betriebsbesichtigungen.

1.5 Zusatzangebote / Qualifizierung

Sarah Weinbach



Zusatzangebote

Im Jahr 2015 haben 41 von 48 ausgeschriebenen Zusatzangeboten stattgefunden. Sieben Angebote wurden aufgrund zu weniger Anmeldungen abgesagt. 20 Angebote sind im Programmheft erschienen, die Übrigen waren spontane, unter anderem Geschäftsfeld interne Angebote. Zur Auswertung der Zusatzangebote wurde im Oktober 2015 eine Jahresumfrage durchgeführt. Fragebögen wurden an die Vorgesetzten aller Geschäftsfelder ausgegeben, um von diesen an die Beschäftigten weitergeleitet zu werden. Insgesamt wurden 118 Fragebögen verteilt, von denen 22 rückläufig waren. Die Umfrageergebnisse sind aufgrund der geringen Teilnahme sowie fehlender Angaben nur eingeschränkt repräsentativ. Von den Teilnehmenden der Umfrage haben 81% an einem oder mehreren Zusatzangeboten teilgenommen. Nichtteilnahme wurde hauptsächlich (57%) mit Krankheit begründet. Die Teilnehmenden erhielten die Informationen über die

Zusatzangebote vor allem durch Aushänge und das zweimal jährlich erscheinende Programmheft. Seltener durch Vorgesetzte, Kollegen und Mitarbeitende des Sozialdienstes. Die Vielfalt der Angebote wurde von 86% mit gut oder sehr gut bewertet. Über die Nützlichkeit dieser in Bezug auf die persönliche, berufliche oder gesundheitliche Entwicklung wurde von vielen keine Angabe gemacht. 81% der Personen, die die Frage beantwortet haben, bewerteten sie mit gut oder sehr gut. Eine ebenfalls gute oder sehr gute Bewertung erhielten die durchführenden Dozenten von 90% der Teilnehmenden. Der jeweilige Veranstaltungsort war für die Mehrheit (63%) gut oder sehr gut zu erreichen. Zum Lernniveau der Zusatzangebote konnten nur 69% eine Angabe machen. 59% von diesen bewerteten das Niveau mit gut oder sehr gut. Eine positive Bewertung erhielt auch das Programmheft, welches von 86% der Befragten mit gut beziehungsweise sehr gut bewertet wurde. In einem freien Textfeld bestand die Möglichkeit, Kritik und Lob in Zusammenhang mit den Zusatzangeboten zu äußern. Kritikpunkte waren, dass zum Teil wenige Personen an den Angeboten teilgenommen haben sowie dass häufig eine Diskrepanz zwischen der Anzahl der Anmeldungen und der tatsächlichen Teilnahme bestand. Besonders positiv war für die Teilnehmenden, dass durch die Zusatzangebote ein Austausch auf Augenhöhe stattfinden konnte. Hervorgehoben wurden zudem die positiven Begegnungen mit anderen Teilnehmenden, das gute Miteinander sowie die positive Atmosphäre während der Angebote. Lob wurde für die Fachlichkeit der Dozenten und das Programmheft ausgesprochen.
Im Rahmen der Auswertung der Zusatzangebote wurden zusätzlich zur Jahresumfrage elf Angebote anhand des 821 FB Auswertungsbogen_Zusatzangebote_Seminare ausgewertet. Einzelauswertungen erfolgen lediglich bei fachlichen beziehungsweise Bildungsangeboten in Absprache mit der Koordinatorin der Zusatzangebote (KZA). Die Rückmeldungen, die anhand des Fragebogens für das Kalenderjahr 2015 erfolgten, waren in Bezug auf die Seminare und Dozenten durchweg positiv. Zum Nutzen in Bezug auf die persönliche, gesundheitliche sowie berufliche Entwicklung wurden kaum Angaben gemacht.

1.5.1 Ausblick

Die Rücklaufquote der Jahresumfrage für das Kalenderjahr 2016 soll auf 70% erhöht werden, um repräsentativere Ergebnisse zu erzielen. Zusätzlich soll es eine Online-Version des Programmheftes geben, die eine bessere und aktuellere Zugänglichkeit zu den Angeboten ermöglicht. Beschäftigte sollen von Mitarbeitenden des Sozialdienstes sowie den Fachkräften für Arbeit und Berufsförderung entsprechend ihrer im Eingliederungs- und Förderplan festgelegten Ziele zur Teilnahme an Zusatzangeboten angeregt und beraten werden. Dafür, sowie um den pädagogischen Nutzen der Angebote für die Teilnehmenden offenkundig zu machen, sollen die Beschreibungen der Angebote im Programmheft Zielbeschreibungen enthalten. Ziel ist zudem, dass bis Dezember 2016 jeder Dozent eines Zusatzangebotes weiß, welche Anforderungen an die Durchführung von Zusatzangeboten gestellt werden. Hierzu soll es eine Prozessanweisung sowie ein Merkblatt geben, anhand derer sowohl interne als auch externe Dozenten alle wesentlichen Informationen erhalten. Detaillierte Zieldefinitionen sowie Strategien und Maßnahmen zur Zielerreichung können Punkt 1.1 des Qualitätsberichts entnommen werden.
Zu den Zusatzangeboten zählte in den letzten Jahren das verpflichtende Bildungsangebot BerG (Beruf und Gesundheit), ein Gruppenangebot für Teilnehmende des Berufsbildungsbereichs. Das Angebot fand 1x wöchentlich am Nachmittag für 1,5 Stunden statt. Dieses 6-monatige Gruppenangebot sollte von allen Teilnehmenden des Berufsbildungsbereichs durchlaufen werden. Thematisch war es als Ergänzung zur Arbeit im Geschäftsfeld gedacht, in der BerG-Gruppe wurden Themen rund um den Zusammenhang zwischen Erkrankung, Rehabilitation und Arbeit besprochen.
Ab 2016 soll dieses Bildungsangebot durch einen verpflichtenden Bildungstag ersetzt werden. Teilnehmen sollen alle Personen im Berufsbildungsbereich.

1.6 Rückmeldungen und Beschwerden

2015 kamen im Vergleich zu den Vorjahren erheblich mehr schriftliche Rückmeldungen ans Qualitätsmanagement beim Werkstattrat an. 2013/2014 zusammen 27, gegenüber 58 schriftlichen Rückmeldungen der Beschäftigten für 2015. 40 davon aus dem ZD12, zwei aus der OB18 und neun konnten nicht zugeordnet werden. 42 Kritiken und neun Lobe insgesamt. Der Anstieg ist aus Sicht des Werkstattrates auf die Bekanntmachung dieses Qualitätsinstruments, auf die verbesserte und

transparentere Beschwerdebearbeitung zurückzuführen, als auch auf die positive Feedbackkultur im Haus.
14 Kritiken betrafen die räumlichen Bedingungen im GpZ. Hauptsächliches Thema war hier die Unzufriedenheit mit der Hygiene. Den organisatorischen Ablauf betrafen 11 Kritiken. Eine einzelne Person hat hierzu besonders viele Beschwerden abgegeben. Die Zusammenarbeit mit KollegInnen wurde vier Mal kritisiert, die mit Vorgesetzen drei Mal.
Die Verpflegung gab in vier Fällen Anlass zur Kritik, sechs Mal wurde das Essen gelobt.
Beim Werkstattrat gab es keine Rückmeldungen bezüglich der Qualität der Beschwerdebearbeitung. Wir gehen davon aus, dass unsere KollegInnen zufrieden sind mit der Beachtung und Bearbeitung ihrer Lobe, Kritiken und Anregungen.

Rainer Schaff



Werkstattrat

1.6.1 Auswertung Fragebogen zur Zufriedenheit der Beschäftigten

Die im Berichtsjahr zum zweiten Mal durchgeführte Umfrage beinhaltet 29 Aussagen. Die Teilnehmenden konnten mit +2 | +1 | 0 | -1 | -2 den Zustimmungsgrad zu den jeweiligen Behauptungen werten. Insgesamt wurden viele Aussagen positiv gewertet und zeigen einen hohen Grad an Zustimmung bzw. Zufriedenheit an (siehe unten). Im Vergleich zum Vorjahr sind die Angaben positiver ausgefallen. Das kann daran liegen, dass der Rücklauf wesentlich erhöht werden konnte (Q-Ziel). Oder daran, dass sich die Zufriedenheit tatsächlich erhöht hat. Neben dem Thema Hygiene in den sanitären Anlagen und Räumen und bezüglich der Vielseitigkeit der Menüauswahl sind keine kritischen Punkte erkennbar. Beide Themen wurden bereits 2014 als Qualitätsziele aufgenommen und stehen im Fokus der Verbesserungsprozesse.
Sehr erfreulich ist der hohe allgemeine Zustimmungsgrad bei „Ich würde das GpZ weiterempfehlen". Hieraus können wir mit hinreichender Gewissheit einen hohen Grad an Zufriedenheit ableiten. Und auch bei der positiv gewerteten Aussage „Ich weiß, an wen ich mich bei Beanstandungen und Problemen wenden muss" können wir Rückschlüsse auf eine positiv erlebte Feedback-Kultur annehmen. Lediglich das Thema „Das Preis- Leistungsverhältnis des Essens stimmt" fällt ein wenig ab. Die höhere Zahl bei „keine Angabe" resultiert wohl daher, dass nicht alle im GpZ Essen. Aufgrund fehlender Vergleichsmöglichkeiten, nehmen wir die 10%, die mit „nein" geantwortet haben, mal als Ausgangswert an und beobachten den weiteren Verlauf.

ja	nein	k.A.	
75%	10%	15%	Das Preis- Leistungsverhältnis des Essens stimmt
92%	3%	5%	Ich weiß, an wen ich mich bei Beanstandungen und Problemen wenden muß
97%	3%	0%	Ich würde das GpZ weiterempfehlen

Umfrageergebnis 2015

+2	+1	0	-1	-2	
27%	50%	13%	6%	3%	Das GpZ ist telefonisch und persönlich zu den üblichen Bürozeiten zu erreichen
35%	45%	8%	7%	3%	Ich konnte in einer für mich angemessenen Zeit einen Termin für ein Erstgespräch vereinbaren
31%	41%	20%	7%	2%	Ich finde die Räumlichkeiten des GpZ einladend und freundlich
25%	52%	13%	8%	2%	Das Betriebsklima insgesamt empfinde ich als gut
10%	41%	17%	**25%**	**5%**	**Die Hygiene und Sauberkeit in Sanitärräumen/ Toiletten ist in Ordnung**
18%	53%	17%	**10%**	2%	**Die Räume und Einrichtungen sind sauber und in gutem Zustand**
30%	43%	12%	8%	5%	Die Versorgung mit Essen und Getränken ist für mich zufriedenstellend
25%	41%	16%	8%	**7%**	**Die Menüauswahl ist vielseitig**
36%	46%	8%	7%	3%	Ich erhalte von meinen Vorgesetzten am Arbeitsplatz die nötige Unterstützung und Hilfe

31%	46%	10%	10%	3%	Mein Arbeitsplatz/ Arbeitssituation ist für mich in Ordnung
31%	48%	15%	5%	0%	Mir stehen moderne Arbeitsmittel zur Verfügung
37%	47%	6%	6%	2%	Mir werden Aufgaben & Tätigkeiten geduldig, wenn nötig auch mehrmals gezeigt, bis ich diese verstanden habe
39%	41%	11%	7%	0%	Es gibt jederzeit die Möglichkeit meine Probleme mit den Vorgesetzten zu besprechen
35%	42%	17%	3%	3%	Meine Meinung wird von meinen Vorgesetzten ernst genommen
32%	47%	13%	7%	0%	Das Betriebsklima in meiner Abteilung ist gut
25%	49%	19%	3%	2%	Ich fühle mich gut beraten
53%	39%	8%	0%	0%	Die Mitarbeiter im Sozialdienst sind freundlich und respektvoll
25%	53%	12%	7%	0%	Ich kann die Mitarbeiter im Sozialdienst gut erreichen
28%	51%	11%	8%	0%	Termine bekomme ich in einer angemessenen Zeit
41%	43%	10%	5%	0%	Meine Ansprechpartner sind zuverlässig und Hilfreich
36%	44%	11%	7%	2%	In Gesprächen steht mir ausreichend Zeit zur Verfügung
31%	38%	21%	5%	5%	Ich kenne meine persönlichen Ziele und Perspektiven
28%	36%	30%	2%	3%	Ich kann meine Ziele in Bezug auf die Arbeit im GpZ erreichen
31%	48%	15%	5%	2%	Meine Selbstständigkeit und Eigenverantwortung wird gefördert
31%	41%	18%	10%	0%	Ich kenne meine Rechte & Pflichten als Arbeitnehmer
24%	32%	29%	8%	3%	Mein Gesundheitszustand hat sich seit ich im GpZ arbeite verbessert
19%	46%	29%	5%	2%	Seit der Beschäftigung im GpZ kann ich persönliche Probleme besser bewältigen
24%	42%	20%	8%	3%	Ich habe zwischenmenschliche Beziehungen (z.B. Freundschaften) im GpZ aufbauen können
22%	47%	27%	0%	3%	Meine Lebenszufriedenheit hat sich seit meiner Beschäftigung im GpZ verbessert

1.7 Audit / Qualitätsverbesserung

Auch das Jahr 2015 stand im Zeichen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Um die Arbeit des Lenkungsteams Qualitätsmanagement (LT QM) zu verbessern und eine breitere Basis bei der Umsetzung von Qualitätsverbesserungen zu erreichen, wurde im August die Erweiterung des Lenkungsteams um zwei Fachkräfte für Arbeits- und Berufsförderung aus dem Standort ZD12 und um eine Bildungsbegleitung beschlossen, die Geschäftsordnung wurde entsprechend angepasst.
Es wurden zahlreiche Neuerungen und Verbesserungen im Prozess der Dienstleistungserbringung eingeführt, die im Ordner Lenkungsteam QM und im Qualitätsmanagementhandbuch detailliert dokumentiert wurden.

Petra Schumacher



Teamleitung Zentrale Dienste, Qualitätsmanagement- und Datenschutzbeauftragte

1.7.1 Ergebnisse von internen Audits

Zwischen dem 17.06.2015 und dem 25.06.2015 wurden interne Audits zum Normkapitel 8, Messung, Analyse, Verbesserung durchgeführt.

Aus den Ergebnissen des internen Audits wurde ein Maßnahmenplan erstellt und von der Geschäftsleitung freigegeben. Die Umsetzung der Maßnahmen wurde im LT-QM vom 10.12.2015 besprochen und folgendermaßen festgelegt:

- Um die Arbeit in den Geschäftsfeldern besser zu strukturieren und überprüfbar zu machen, sollte die Prozessanweisung „Qualifizierung“ fertig gestellt werden

- Die Ergebnisse aus den verschiedenen Teilnehmerbefragungen sollten transparenter dargestellt werden
- Wenn das Gesamtpaket „Qualifizierung" geschnürt wird, mit Prozessanweisung, Qualifizierungsmodulen, Qualifikationsmatrix usw., ist zu überlegen, wie auf Geschäftsfeldebene die Zielerreichung anschaulich dokumentiert und nachvollziehbar gestaltet werden kann. Idee war ein extra Formblatt, in welchem die individuellen Ziele, geplanten Maßnahmen, durchzuführenden Tätigkeiten formuliert werden, in welchem dann auch direkt dokumentiert werden kann. Ähnlich einem Ausbildungsplan mit Berichtsheft
- Das Thema Dokumentation bzw. die Entwicklung eines Dokumentationsstandards sollte vorangetrieben werden, hier herrschen recht unterschiedliche Vorstellungen und Halbwissen bezüglich Turnus und Inhalt der Verlaufsdokumentation in den Geschäftsfeldern

1.7.2 Ergebnisse von externen Audits

Am 2. und 3. Dezember 2015 fand die 3. Begutachtung zur Systemförderung nach AZAV statt. Auch in dieser Begutachtung wurde uns eine gute Weiterentwicklung bestätigt. Die Verbesserungsvorschläge aus vorangegangenen Begutachtungen konnten 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 Ziele können noch smarter formuliert werden und in Projektzielen präzisiert werden. Generell könnte eine Priorisierung der Ziele erfolgen
- Ein weiteres Potential liegt in der Einführung einer geeigneten Dokumentationssoftware
- Es sollte auf eine vollständige Ablage aller Dokumente geachtet werden

1.7.3 Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen

Der Kernprozess „Qualifizierung" wurde im Jahr 2015 bearbeitet. Hier wurde in den Geschäftsfeldern an der Erstellung der Qualifizierungsmodule gearbeitet. Aufgrund der Komplexität dieser Aufgabe kommen wir hier nur sehr langsam voran. Jedes Geschäftsfeld hat inzwischen die ersten Qualifizierungsmodule erstellt. Die Entwicklung weiterer Module und deren Implementierung werden uns im Jahr 2016 weiter beschäftigen.
Die Potentiale aus der 2. Begutachtung zur Systemförderung konnten im letzten Jahr weitgehend umgesetzt werden. Es wurden sowohl fallbezogene- als auch prozessbezogene interne Audits durchgeführt. Der Prozess des Beschwerdemanagements wurde noch einmal überarbeitet und verstärkt auf die Inanspruchnahme dieser Feedbackmöglichkeit hingearbeitet. Die Wirksamkeit des Prozesses hat sich schon durch die Vielzahl der eingegangenen Feedbacks bestätigt. Auch die Datenschutzunterweisungen bzw. die Sensibilisierung der Mitarbeitenden wurde durch Begehungen und gemeinsame Gespräche der Datenschutzbeauftragten mit einzelnen Kollegen umgesetzt.

1.7.4 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 2. und 3. Dezember 2015 nicht erforderlich.

1.7.5 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.

1.7.6 Folgemaßnahmen

Folgemaßnahmen stehen im Prozess der Qualifizierung an und sind der Zielplanung für 2016 zu entnehmen

1.8 Datenschutz

1.8.1 Allgemeines zum Datenschutz

Im Jahr 2015 kamen nur wenige Anfragen zum Thema Datenschutz. Eine Überprüfung der bestehenden Verträge mit unseren Partnern für Hard- und Softwarebetreuung hat bestätigt, dass hier vertragliche Regelungen zum Datenschutz erforderlich sind. Diese Aufgabe wurde in die Zielplanung für 2016 übernommen.

1.8.2 Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung

Im Anwendungsbereich des BDSG gab es im Jahr 2015 keine Neuerungen, die Auswirkungen auf unsere Arbeit haben. Die Einführung der Datenschutz Grundverordnung auf Ebene der EU ist für Mitte 2018 geplant.

1.8.3 Aktueller Status

Im Jahr 2015 wurden in zwei Geschäftsfeldern und im Sozialdienst Begehungen durch die Datenschutzbeauftragte durchgeführt. Es wurden kleinere Lücken aufgedeckt, die es zu schließen gilt. Die vorgeschlagenen Maßnahmen wurden protokollarisch festgehalten und durch die Geschäftsführung frei gegeben. Des Weiteren ist im Jahr 2016 eine WaM (Weiterbildung am Mittwoch) geplant, in der das Thema Datenschutz und Datengeheimnis weiterbearbeitet wird.

1.8.4 Erfolgte Maßnahmen

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten wurden dadurch ergänzt, dass an allen Bildschirmarbeitsplätzen der Bildschirmschoner mit Passwortsperre eingerichtet wurde. Auf diese Weise können Unbefugte keine Einsicht nehmen.

1.9 Arbeitssicherheit

Falko Wendland



Koordinator für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Sicherheitsbeauftragter

1.9.1 Arbeits- und Wegeunfälle

Im Jahr 2015 ereigneten sich 4 Arbeitsunfälle, die der BGW Karlsruhe gemeldet wurden.

1.9.2 Ersthelfer Training

Durch die Fortbildungen „Erste-Hilfe-Training“ im Frühjahr und Herbst 2015 ist die Abdeckung an beiden Standorten (OB18 und ZD12) durch Ersthelfer gesichert.

1.9.3 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. Seit dem 1.1.2015 sind wir ohne Betriebsarzt. Wir sind am stetigem suchen nach einem geeigneten Ersatz. Es musste uns auch schon abgesagt werden, es liegen aber weitere Angebote vor, so dass wir im Jahr 2016 wieder einen im Haus haben werden.

1.9.4 Begehungen der Arbeitsstätten durch die Sicherheitsfachkraft

Auch in 2015 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.

1.9.5 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

- Fahrsicherheitstraining
- Feuerlöschübung
- Hygieneschulung (HACCP)
- Evakuierungsübung und
- Erst-Helfer-Training.

1.9.6 Prüfung der Anlagen

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

1.9.7 Chancen und Risiko

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

1.9.8 Ereignisse nach dem Stichtag

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

1.9.9 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.

1.10 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.

1.10.1 Infrastruktur

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 2016 gehen. Dann werden wir wieder eine stabile, sichere und moderne digitale Arbeitsumgebung zur Verfügung haben.
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.

1.10.2 Organisation

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 in der GpZ Überlingen gGmbH 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.

1.10.3 Konzeption

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.

1.11 Qualitätsziele und Evaluation im Berichtsjahr 2015

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
1	Jede Maßnahme der GpZ Überlingen gGmbH 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 der GpZ Überlingen gGmbH wird ein neues Konzept erstellt	Tanja Braunschweig	die Konzepte stehen zu ca.50%. Neuer Termin 30.06.2016
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	100% Budgetleitfaden und Budgetauswertung eingeführt
3	am 31.12.2015 soll für jeden Teilnehmenden 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 Teilnehmenden bis zum 30.09.2015	Robert Hack	1. Profillage 100% 2. Profillage 20% Fortführung in 2016
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	50 % Neuer Termin 30.06.2016
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	Ziel erreicht im September
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	Noch kein passendes Programm gefunden Neuer Termin 31.12.2016

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	Jedes Geschäftsfeld hat eine spezifische Menge an QModulen- Neuer Termin für 1. Teilziel 30.06.2016. Termin für die Prozessanweisung 31.12.2016
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	Ziel nicht erreicht, da Serverumstellung noch nicht vollzogen wurde. Neuer Termin 31.12.2016
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	Ziel zu 100% erreicht
10	Vermittlungszahlen für 2015: AB 3 und BBB 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	Arbeitserprobungen AB 2 BBB 5 3 Vermittlungen auf den allg. Arbeitsmarkt

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	Ziel mit Verspätung erreicht (100%)
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	Die Rücklaufquote von 70% konnte erreicht werden
13	Verbesserter Informationsfluss zwischen FF und FAB bei der Planung, Durchführung und Auswertung des Probearbeitens bis zum 30.06.2015	Standardisierung des Verfahrens	Erstellung einer Prozessanweisung „Probearbeiten“	Robert Hack	Ziel erreicht (100%)
14	Zeitnahe und vollständige Erledigung aller notwendigen Aufgaben zum Abschluss der Maßnahme	Standardisierung des Verfahrens	Erstellung einer Prozessanweisung „Abschluss der Maßnahme“	Robert Hack	Ziel erreicht (100%)
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	Ziel konnte in 2015 nicht erreicht werden. Fortführung in 2016
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	Ziel erreicht (100%)

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
17	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 Teilnehmende 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	Ziel wird mit Einführung eines Bildungstages in 2016 weiter verfolgt
18	Im Jahr 2015 werden 2 praxisbezogene interne Audits durchgeführt.	es wird ein fallbezogenes und ein prozessbezogenes Audit durchgeführt	▪ Ausgewählte Teilnehmende in verschiedenen Maßnahmen werden auditiert ▪ Ausgewählte Prozesse werden anhand verschiedener Teilnehmender überprüft	Petra Schumacher	Audits entsprechend durchgeführt (100%)
19	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	Ziel erreicht (100%)
20	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	Begehungen haben stattgefunden WaM wird in 2016 durchgeführt

1.12 Qualitätsziele und Evaluation für das aktuelle Geschäftsjahr 2016

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
1	Die Maßnahmen BBB, AB, ZV und ToB sind bis zum 30.06.2016 inhaltlich strukturiert, verschriftlicht und damit transparent, kommunizierbar und nachvollziehbar für alle interessierten Parteien	Schriftliche Ausarbeitung von Aufgabe, Ziel, Ablauf, Zuständigkeit, Intensität,…der verschiedenen Maßnahmen	Für die genannten Maßnahmen wird ein Konzept erstellt.	Tanja Coppola	
2	Am 31.12.2016 soll für jeden Teilnehmenden eine Aussage zur Profillagenverbesserung möglich sein	Jeder Teilnehmende, egal in welcher Maßnahme er sich befindet, soll mind. 2 Profillagen (Verlauf) bekommen	Zweite Durchführung der Kompetenzermittlung (Fremdbewertung) bei jedem Teilnehmer bis zum 30.09.2016	Robert Hack	
3	Die Assistenzleistung „Integrationsassistenz" ist am 30.06.2016 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	
4	Einheitliche Dokumentation der Qualifizierungs- und Bildungsprozesse (Schnittstelle Bildungssteuerung – Qualifizierung) über alle Geschäftsfelder bis 31.12.2016	Anpassung der TeamDoku mit den entsprechenden Formularen	Einführung eines Dokumentationsstandards und entsprechende Schulung der Mitarbeitenden	Ingo Kanngießer	
5	Teilziel 1: Die Geschäftsfelder haben bis zum 30.06.2016 ihre Qualifizierungsmodule erstellt Teilziel 2: Einführung einer Prozessanweisung für die Arbeit mit den Qmodulen bis 31.12.2016	Die Qualifizierungsmodule werden anhand der Musterbeispiele mit dem „FB 714 Qualifizierungsmodule" erstellt	▪ Jedes Geschäftsfeld beschreibt bis 30.06.2016 auf Tätigkeiten basierende Qmodule ▪ Entwicklung eines Planungsinstrumentes in Form einer Qualifikationsmatrix ▪ Entwicklung einer Prozessanweisung für die Planung, Durchführung und Dokumentation der Qmodule	GFL + Tanja Coppola + Falko Wendland	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
6	Am 31.05.2016 ist der Informations- und Dokumenten-Workflow in der GpZ Überlingen gGmbH verbessert	Mit computergestützten Mgl. Sowohl die aktuellen Bedürfnisse nach Zugriffsgeschwindigkeit, 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	
7	Bis 30.06.2016 sind die MA zum sensiblen Umgang mit personenbezogenen Daten geschult	Inhouse-Schulung	Durchführung einer WaM zum Thema „praktischer Datenschutz in der GpZ Überlingen gGmbH“	Petra Schumacher	
8	Die externen Partner für Wartung oder Fernwartung sind bis 30.06.2016 auf die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen in der Auftragsdatenverarbeitung verpflichtet	Schriftliche Verpflichtung der externen Partner	Erstellen eines Vertrages, versenden und mit Unterschrift zurück fordern	Petra Schumacher	
9	Im Oktober 2016 ist die Rücklaufquote bei der Jahresumfrage für Zusatzangebote 70% aller befragten Beschäftigten	Die Befragung wird in jedem Geschäftsfeld im Beisein der KZA durchgeführt	Engere Begleitung bei der Befragung	Sarah Weinbach	
10	Ab 30.06.2016 ist jede Teilnahme von Beschäftigten an einem Zusatzangebot in der Teamdoku dokumentiert	Schriftliche Information der interessierten Parteien	Merkblatt für Dozenten	Sarah Weinbach	
11	Bis 31.12.2016 gibt es eine Online-Version des Programmheftes für Zusatzangebote	Bessere und aktuellere Zugänglichkeit zu den Angeboten	Digitalisierung des Angebotes Jeder Standort verfügt über mindestens einen frei zugänglichen Info-Terminal	Sarah Weinbach Christoph Letzner	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
12	Bis 31.12.2016 verfügt jeder Standort über ein frei zugängliches Info-Terminal		Anschaffung und Einrichten eines PC's, Standort suchen und aufstellen	Ingo Kanngießer	
13	Am 31.12.2016 weiß jeder Mitarbeitende und jeder Dozent welche Anforderungen an die Durchführung von Zusatzangeboten gestellt werden.	Information an Mitarbeitende und Dozenten	Prozessanweisung Zusatzangebote	Sarah Weinbach	
14	Vermittlungen bis 31.12.2016 3 AE im AB und 6 AE im BBB	Enge Begleitung der in Frage kommenden Beschäftigten	Einzelgespräche	Bärbel Petruschke	
15	Die Dokumentation der Arbeitgeberakquise erfolgt ab 30.04.2016 durch alle beteiligten BB in einem zentralen Dokument	Der Stand der Akquisebemühungen wird aktuell gehalten	Entwicklung einer neu organisierte AG-Übersicht mit Schulung für alle BBen	Bärbel Petruschke	
16	Im Jahr 2016 wird jeder Teilnehmende des BBB durch die Teilnahme am wöchentlich stattfindenden Bildungstag auf die Anforderungen des Arbeitsmarktes vorbereitet	Gezielte Information und Vorbereitung auf eine Arbeitserprobung	Erstellen von Bewerbungsunterlagen innerhalb des Bildungstages	Bärbel Petruschke	
17	Bis 31.03.2016 besteht ein Vertrag mit einer anderen Reinigungsfirma oder Eigenpersonal	Stellenausschreibung Internetrecherche	Suche nach einer Reinigungsfirma oder Personalsuche	Ingo Kanngießer	
18	Anzahl der umsonst produzierten Essen wird bis zum 30.06.2016 auf 0 Essen pro Standort und Tag reduziert	Information über Nichtteilnahme	Systematik entwickeln, wie Fehlbestellungen vermieden werden können	Falko Wendland	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
19	Wir können ab 01.02.16 nachweisen, dass wir die arbeitsmarktlichen Entwicklungen beobachten und bewerten	Regelmäßiger TOP im Begleitenden Dienst Team	Arbeitgebernewsletter der AA und allg. Stellenportale werden im SD Team diskutiert, und Ergebnisse bewertet und protokolliert	Bärbel Petruschke	
20	Bis zum 30.4.16 wird ein Termin festgelegt, an dem die GpZ ÜB gGmbH zertifizierungsfähig nach DIN ISO 9001:2015 ist	der finanz. und zeitl. Aufwand für eine Zertifizierung nach DIN ist zum 31.03.16 bekannt	Externe Beratung	Petra Schumacher	
21	Zum 31.12.16 ist eine neue Dokumentationssoftware implementiert	Suche nach einem Softwarepartner	Recherche und Programmvorstellungen	Ingo Kanngießer	
22	Bis zum 30.6.2016 gibt es eine Leistungs-, Vergütungs- und Prüfungsvereinbarung mit dem LRA Bodenseekreis bezüglich einer intensiven flexiblen Tagesstrukturierung.	1. Kurzkonzept 2. Antrag auf Abschluss 3. Verhandeln 4. Vereinbaren	Abgestimmtes Vorgehen mit dem GpV Bodenseekreis und dem GpZ FN.	Ingo Kanngießer	
23	Im Qualitätsbericht 2016 wird zu der maßnahmenbezogenen Wirkungsanalyse durch die Fallführung berichtet. (siehe Ziel 3/2015)	Die Fallführung erfasst und bewertet die Profillagen der Teilnehmenden Und die Abschlüsse und Anschlüsse	Zu jedem Teilnehmenden werden mindestens zwei Kompetenzermittlungen (Fremd) durchgeführt Ergebnisqualität Evaluation der Maßnahmen	Robert Hack	
24	Ab dem 1.3.2016 steht den Mitarbeitenden eine größere, zumindest neue Auswahl an Coaches zur Verfügung	Eckpunkte einer Coaching-Vereinbarung definieren	Weitere Coaches anschreiben und für eine Zusammenarbeit im Rahmen der Vereinbarung gewinnen.	Ingo Kanngießer	

Nr.	Zieldefinition, mit Inhalt, Ausmaß und Zeitpunkt	Strategie, Plan oder Methode	Mittel oder Maßnahme	Verantwortlich	Bewertung der Zielerreichung
25	Bis zum 31.12.2016 sind die Effektivität oder die Effizienz des EDV-Support verbessert. EDV-Probleme werden dann schneller oder zielsicherer gelöst.	Externer Dienstleister beauftragen und interne Strukturen zur Meldung aufbauen.	Den EDV-Support an einen geeigneten Experten abgeben und an dieser einen Stelle zu bündeln. Ein DAVID-Formular erstellen, das mit allen wichtigen Informationen und direkt an ein Support-Management-System gesendet wird.	Ingo Kanngießer	
26	Ab 31.01.2015 erhält jeder Teilnehmende im Druckstudio die Möglichkeit, Kenntnisse in den Programmen Photoshop, Illustrator und Indesign zu erlangen	Regelmäßige Schulung (wöchentlich oder 14- tägig)	Erstellen und Durchführen von Schulungseinheiten, organisieren der Nachweisführung,	Beate Stark	



Gemeindepsychiatrisches Zentrum Überlingen gGmbH

Obere Bahnhofstraße 18-22
88662 Überlingen
fon 07551-30118-0
fax 07551-30118-80
email@g-p-z.de
www.g-p-z.de