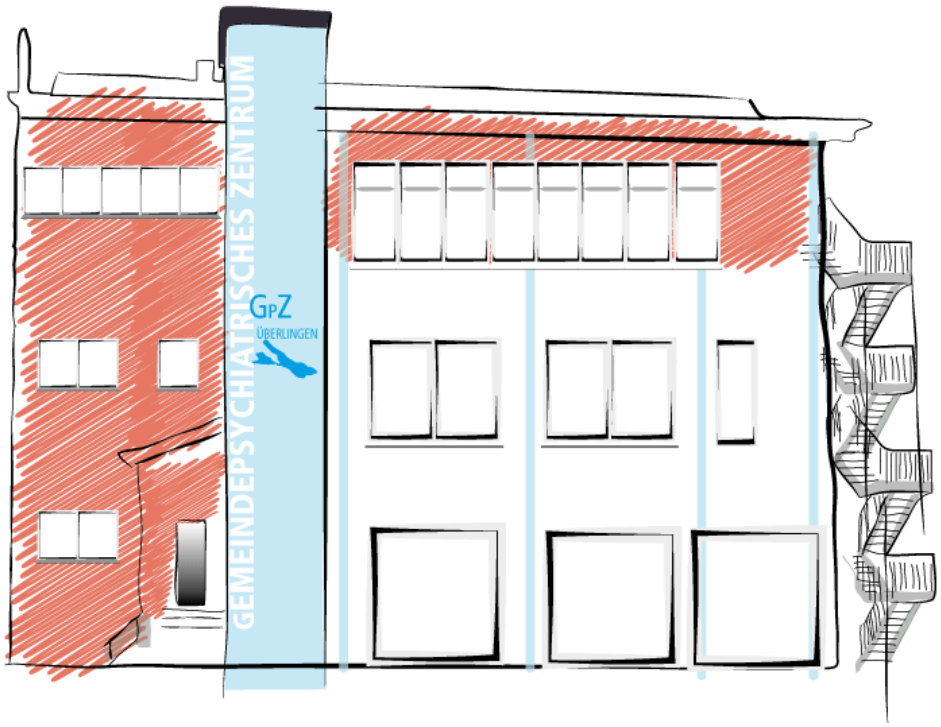
Qualitätsbericht



Inhaltsverzeichnis

1	Leitbild	5
2	Unternehmenspolitik	5
3	Qualitätspolitik	6
3.1	Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger	6
3.2	Finanzen	6
3.3	Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung	6
3.4	Mitarbeitende / Beschäftigte	6
3.5	Prozesse	6
4	Leistungssteuerung / Belegungssteuerung	7
4.1	Anfrage und Zuständigkeitsklärung	7
4.2	Hilfebedarfsklärung	7
4.3	Aufnahmesteuerung Gesamt	8
4.4	Maßnahmensteuerung	9
4.4.1	Belegung	9
4.4.2	Profillagenverbesserung / Kompetenzermittlung (MOMoStEP)	11
4.5	Beendigung von Maßnahmen	12
4.6	Auswertung der Fallführung	13
4.7	Befragung der Teilnehmenden	14
5	Zusatzangebote / Qualifizierung	15
5.1	Auswertung der Jahresumfrage	15
5.2	Ausblick (Ziele)	15
6	Arbeitsmarktorientierung	16
6.1	Wirkungsanalyse/Auswertung	16
6.2	Belegung von externen Beschäftigungsplätzen	16
6.3	Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD	16
6.4	Arbeitsmarktsituation	16
6.5	Zufriedenheit der Begleitung	16
6.6	Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen	17
6.7	Ausblick (Maßnahmen für 2019)	17
7	Produktions- und Dienstleistungskunden	17
7.1	Wäscherei / Gebäudereinigung	17
7.2	Küche & Catering	17
7.3	Industrie	17
7.4	Office+	17
8	Rückmeldungen und Beschwerden	18
9	Datenschutz	18
9.1	Allgemeines zum Datenschutz	18
9.2	Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung	18
9.3	Vorgänge und Projekte im Berichtszeitraum	18
9.4	Maßnahmen	19
10	Arbeitssicherheit	19
10.1	Arbeits- und Wegeunfälle	19
10.2	Ersthelfer Training	19
10.3	Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde	19

10.4	Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit	19
10.5	Unterweisungen	19
10.6	Prüfung der Anlagen	20
10.7	Chancen und Risiko	20
10.8	Ereignisse nach dem Stichtag	20
10.9	Prognose	20
11	Audit / Qualitätsverbesserung	20
11.1	Ergebnisse von internen Audits	20
11.2	Ergebnisse von externen Audits	21
11.3	Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen	21
11.4	Auswertung von Fehlermeldungen	21
11.5	Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen	21
11.6	Ergebnisse von Lieferantenbewertungen	21
11.7	Chancen für Verbesserungen	21
12	Qualitätsanalyse	22
12.1	Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger	22
12.2	Finanzen	22
12.2.1	Entstehungsrechnung	22
12.2.2	Netto-Wertschöpfung	23
12.2.3	Verteilungsrechnung	23
12.3	Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung	24
12.4	Mitarbeitende / Beschäftigte	24
12.5	Prozesse	24
13	Bewertung der Zielerreichung für 2018	25


GEMEINDEPSYCHIATRISCHES ZENTRUM
GPZ
ÜBERLINGEN

Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2018

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.

2 Unternehmenspolitik

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.

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.

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.

3 Qualitätspolitik

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.

3.1 Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger

Die GpZ Überlingen gGmbH ist eine Anlaufstelle für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, die Unterstützung zur Führung eines selbstständigen und eigenverantwortlichen Lebens brauchen. Als Kompetenzzentrum für seelische Gesundheit beraten wir alle interessierten Menschen aus dem westlichen Bodenseekreis und stellen dabei die Interessen der Betroffenen in den Mittelpunkt.
Die Werkstatt des GpZ Überlingen bietet psychisch kranken Menschen die Möglichkeit in einem beschützten Rahmen am Arbeitsleben teilzuhaben. Wir begleiten Teilnehmende der beruflich-sozialen Rehabilitation auf deren Weg zur Neupositionierung im (Arbeits-)Leben. Dabei setzen wir auf eine personenzentrierte Beratungsleistung und stellen unsere Teilnehmenden mit deren Bedürfnissen, Erfahrungen und Zielen in den Mittelpunkt unserer Arbeit.
Wir bieten unseren Produktions- und Dienstleistungskunden Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit. Darauf aufbauend eine Partnerschaft zwischen Profit und Nonprofit und somit zusätzlich zur Erfüllung des Kundenwunsches eine sinnerfüllte und gemeinwohlorientierte Zusammenarbeit.
Wir bieten den Trägern der beruflich-sozialen Rehabilitation eine vertragsgemäße und an der Normalisierung ausgerichtete Leistungserbringung.

3.2 Finanzen

Wir arbeiten ressourcenschonend, effektiv und effizient und bieten damit allen Kundengruppen ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis. Darüber hinaus erwirtschaften wir angemessen Gewinn, um die zukünftigen Entwicklungen des Unternehmens finanzieren zu können.

3.3 Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung

Wir beziehen alle zur erfolgreichen Leistungserbringung notwendigen Personen und Institutionen mit in die Prozesse der (Re)Integration und Teilhabe ein. Neben einer guten Vernetzung mit unseren Kooperationspartnern setzen wir in besonderer Weise auf die Beteiligung der Betroffenen selbst.

3.4 Mitarbeitende / Beschäftigte

„mit Menschen für Menschen" bedeutet … unsere Mitarbeitenden sind das Fundament für unseren Erfolg. Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiterenden haben daher einen hohen Stellenwert.
Damit sich deren Stärken frei entfalten können setzen wir auf einen partnerschaftlichen, kooperativen und dialogorientierten Führungsstil, der große Gestaltungsfreiräume ermöglicht und unternehmerisches Denken und verantwortungsvolles Handeln braucht. Zusätzlich unterstützen wir unsere Mitarbeitenden durch ein individuelles Aus- und Weiterbildungsangebot und ermöglichen die Teilnahme an einem externen Coachingangebot.

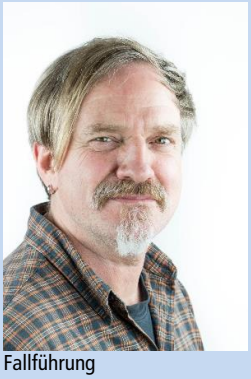
3.5 Prozesse

Die relevanten Prozesse der Leistungserbringung sind definiert und unterliegen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Damit erzielen wir stetige Qualitätsverbesserungen, die sowohl unseren Kunden als auch unseren Mitarbeitenden zu Gute kommt.

4 Leistungssteuerung / Belegungssteuerung

Die folgenden Schaubilder zeigen den Prozess der Leistungssteuerung im Jahr 2018 in Zahlen. Hier wird die Anzahl der beratenen Menschen im Prozess der Leistungssteuerung dargestellt, die im Verlauf des Jahres in der GpZ Überlingen gGmbH Beratung gesucht haben. Im Verlauf der einzelnen Prozessschritte wird der Verbleib bzw. die Vermittlung dieser Menschen bis hin zum Austritt quantitativ dargestellt.

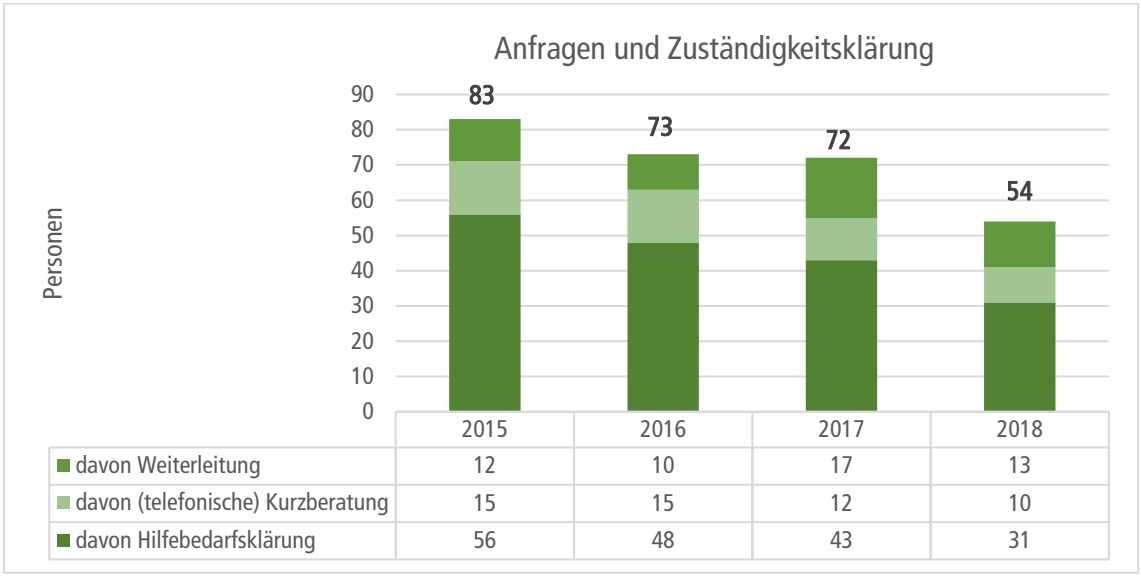
Robert Hack



Fallführung

4.1 Anfrage und Zuständigkeitsklärung

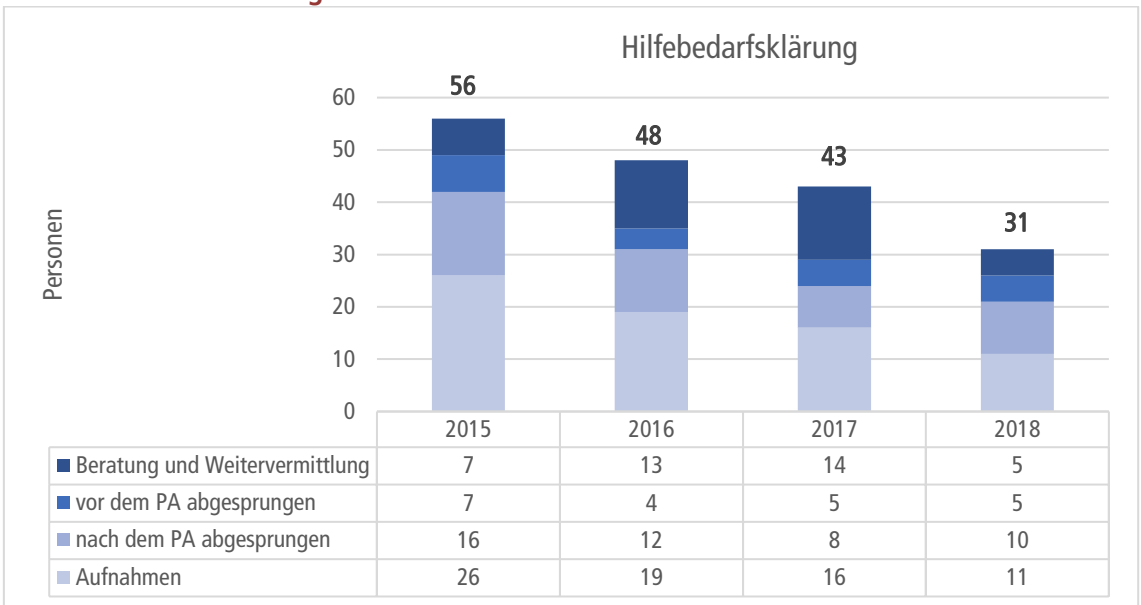
Nach der Erstberatung und Information der anfragenden Bürger steht die Klärung der Zuständigkeit. Hier wird sorgfältig geprüft, wer für welche Leistungen zuständig ist. Danach erfolgt die Hilfebedarfsklärung und gegebenenfalls die Weiterleitung an die zuständigen Dienste.



	2015	2016	2017	2018
davon Weiterleitung	12	10	17	13
davon (telefonische) Kurzberatung	15	15	12	10
davon Hilfebedarfsklärung	56	48	43	31

Im Jahr 2018 gab es 54 Anfragen, davon wurden 13 Personen an andere Dienste weitergeleitet (2x PIA, 4x SPDi, 7x Ergotherapie), 10 Personen hatten allgemeinen Informationsbedarf und für 31 Personen wurde eine Hilfebedarfsklärung durchgeführt.

4.2 Hilfebedarfsklärung



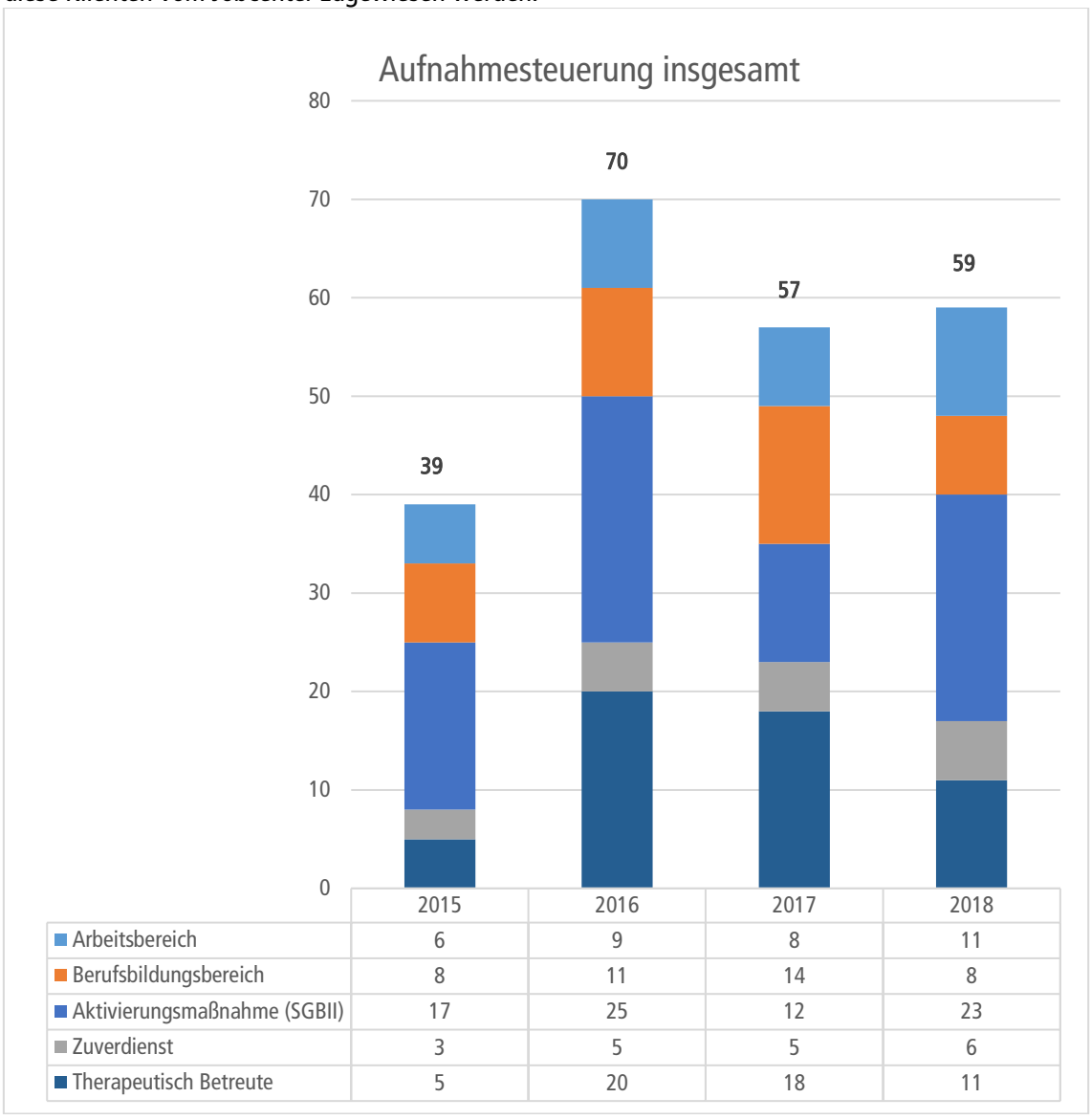
	2015	2016	2017	2018
Beratung und Weitervermittlung	7	13	14	5
vor dem PA abgesprungen	7	4	5	5
nach dem PA abgesprungen	16	12	8	10
Aufnahmen	26	19	16	11

Bei der Hilfebedarfsklärung wurde für 26 Personen ein Probearbeiten vereinbart, aber nur 21 haben das Probearbeiten absolviert., 11 Probearbeiter wurden nach dem Probearbeiten in einer Maßnahme aufgenommen (3 im BBB, 4 in der ToB, 4 im AB). Von den 10 Probearbeitenden, die sich gegen das GpZ entschieden haben, waren 4 zu leistungsstark (Probearbeiten aus anderen Maßnahmen, wie UB, Perspektive Zukunft, allgemeiner Arbeitsmarkt im Anschluss) oder aber 3 Probearbeitende kamen aus anderen Einrichtungen und haben sich dann gegen das GpZ Überlingen entschieden (Skid, GpZ FN…). 3 Klienten hatten nach dem Probearbeiten zwar den Wunsch, im GpZ Überlingen an einer Maßnahme teilzuhaben, dieser Wunsch war aber nicht umsetzbar.

Somit verbleiben 11 Personen, was 52% aller Probearbeitenden entspricht. Zum Vergleich: 2017>55%, 2016>60%, 2015>33%.

4.3 Aufnahmesteuerung Gesamt

Insgesamt gab es 59 Aufnahmen im Berichtsjahr in den verschiedenen Maßnahmen. Zusätzlich zu den ausführlich beschriebenen Anfragen und Erstberatungen und 11 Aufnahmen sind das deutlich mehr Aufnahmen. Grund dafür sind interne Maßnahmenverschiebungen. So beginnen z.B. Klienten mit der OHA-Maßnahme, wechseln dann in ToB, bekommen dann nach 2 Jahren eine Kostenzusage im BBB. Viele Klienten wechseln vom BBB in den AB, oder vom AB in ZV, oder von ToB in den BBB oder in ZV. Enthalten sind in den 59 Aufnahmen außerdem die 23 Klienten, die über die Aktivierungsmaßnahme OHA aufgenommen wurden, bei der kein Probearbeiten und kein Erstgespräch vorgeschaltet ist, da diese Klienten vom Jobcenter zugewiesen werden.

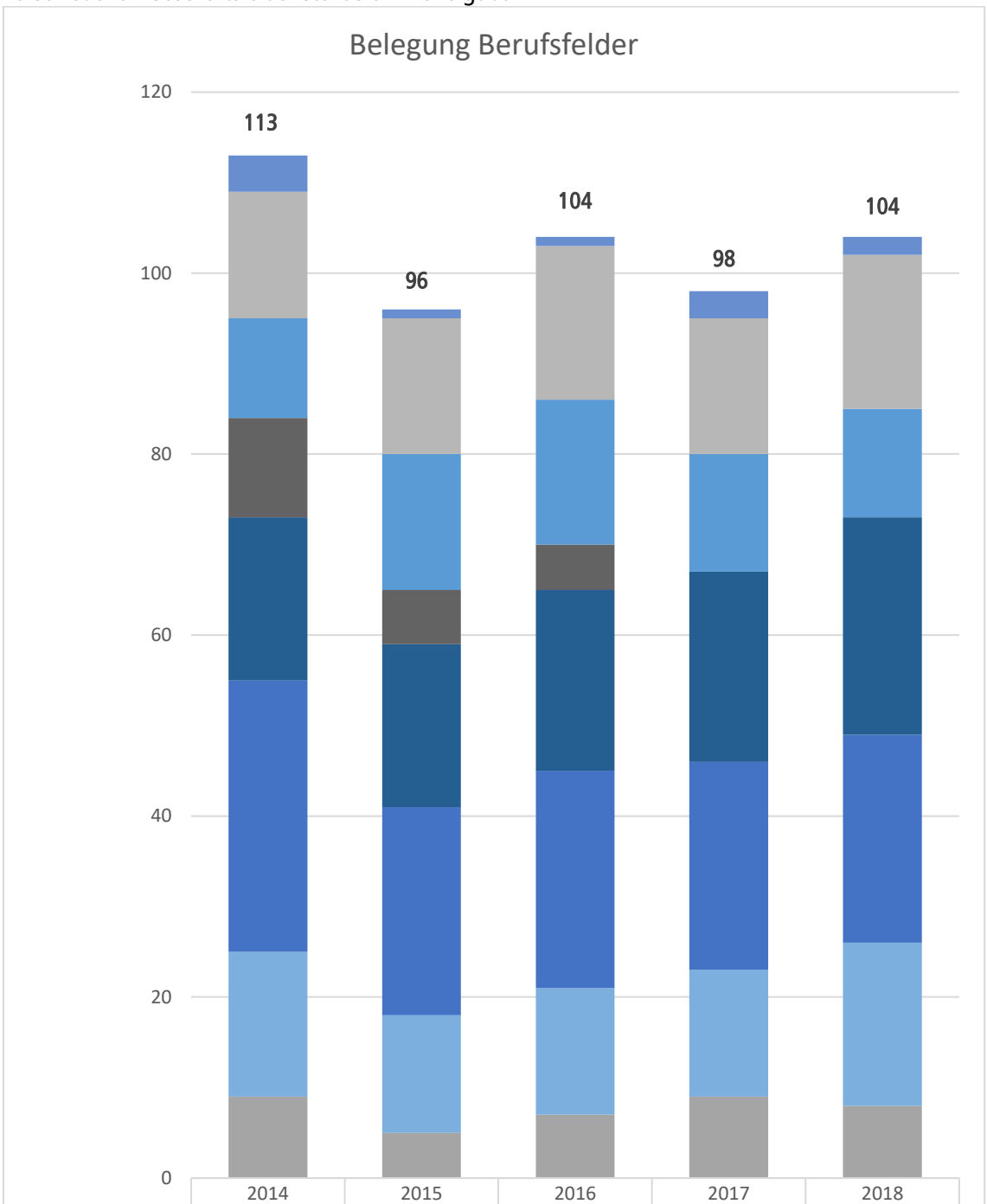


	2015	2016	2017	2018
Arbeitsbereich	6	9	8	11
Berufsbildungsbereich	8	11	14	8
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	17	25	12	23
Zuverdienst	3	5	5	6
Therapeutisch Betreute	5	20	18	11

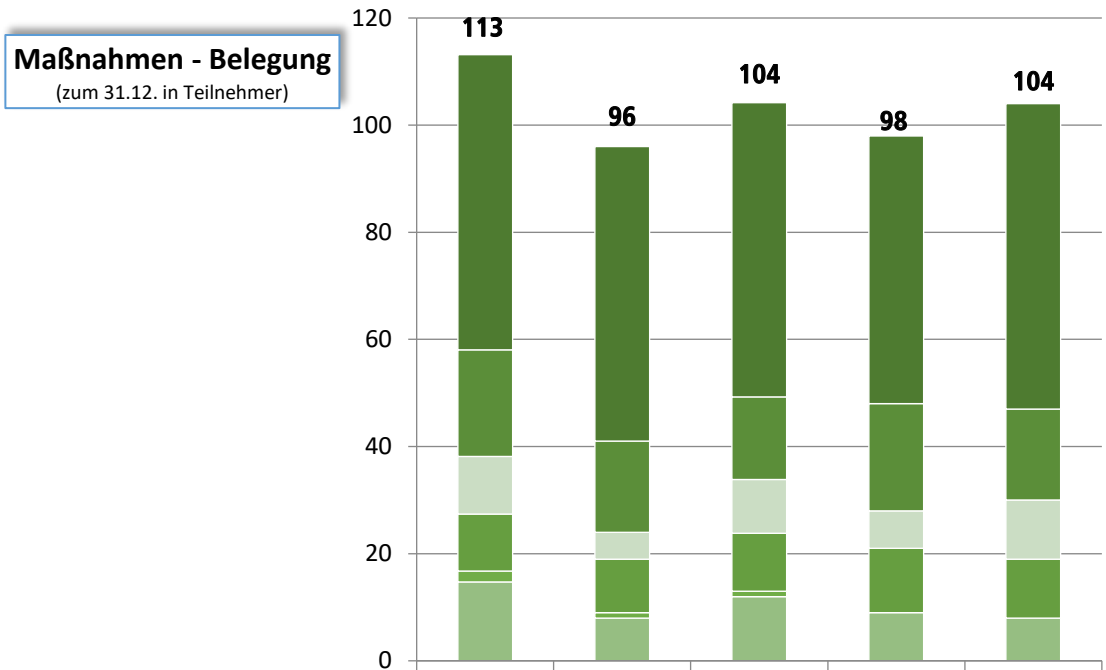
4.4 Maßnahmensteuerung

4.4.1 Belegung

Im Jahr 2018 haben wir 104 Personen in verschiedenen Maßnahmen begleitet. Die Verteilung auf die verschiedenen Geschäftsfelder stellt sich wie folgt dar



	2014	2015	2016	2017	2018
Sonstiges	4	1	1	3	2
Digital Servcie	14	15	17	15	17
Handel	11	15	16	13	12
GALA	11	6	5	0	0
Küche	18	18	20	21	24
Wäscherei	30	23	24	23	23
Montage	16	13	14	14	18
Metall	9	5	7	9	8



	2014	2015	2016	2017	2018
Arbeitsbereich	55	55	55	50	57
Berufsbildungsbereich	20	17	15	20	17
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	11	5	10	7	11
Arbeitsgelegenheiten	0	0	0	0	0
Zuverdienst	11	10	11	12	11
Wohnheime	2	1	1	0	0
Therapeutisch Betreute	15	8	12	9	8

Die Belegung zum Jahresende liegt mit 17 Personen im BBB wieder etwas unter dem Wert von 2017 (20). Dies liegt daran, dass 2018 die Zahl der Austritte höher war, als die der Eintritte. 2018 haben 11 Personen den BBB beendet, aber nur 8 Personen haben die Maßnahme begonnen. Hinzu kommt, dass von diesen 8 Personen 2 vorzeitig die Maßnahme beendet haben.

Im Arbeitsbereich hat sich dagegen die Anzahl der Teilnehmenden zum Jahresende mit 57 deutlich erhöht, nachdem sie im Vorjahr seit 2012 erstmals rückläufig war; dies nach einer Konstanz von durchschnittlich 55 TN von 2014-2016.
Es gab 11 Eintritte und 4 Austritte, weswegen sich die Anzahl der Teilnehmenden deutlich erhöht hat. Grund für diese 11 Eintritte waren einerseits 5 Übergänge aus dem BBB (gleicher Wert wie 2017), vor allem aber 4 Rückkehrer*innen in den Arbeitsbereich. Alle 4 waren krankheitsbedingt ausgeschieden, 2 Rückkehrer*innen kamen zuerst in den Zuverdienst um sich zu stabilisieren, danach dann in den Arbeitsbereich. Hinzu kommen 2 Klienten mit Werkstattwechsel von Skid ins GpZ Überlingen.
Die Maßnahme Zuverdienst hat sich seit Beginn im Jahr 2008 ähnlich stabilisiert, allen erwerbsunfähigen Klienten, die den Wunsch hatten, hier zur Tagesstrukturierung einer Beschäftigung nachgehen zu dürfen, konnte ein individuelles personenzentriertes Beschäftigungsangebot unterbreitet werden. 2018 waren insgesamt 18 Teilnehmende in der Maßnahme (2016 und 2017 waren es 15 Teilnehmende). Zum Jahresende waren 11 Teilnehmende beschäftigt, insgesamt kamen 6 neue Teilnehmende dazu, während 4 Teilnehmende die Maßnahme beendet haben. Trotz gestiegener Beschäftigungszahlen fiel die Zahl der geleisteten Stunden deutlich geringer aus, weswegen Überlingen 2017 zwei Plätze im Zuverdienst abgegeben hat (1x an GpZ FN, 1x an Sprungbrett).
Von den 4 Personen, die die Maßnahme beendet haben, kamen 2 im Berichtsjahr in den ZV, kamen dann nach einer Stabilisierungsphase in den Arbeitsbereich, die anderen 2 haben die Maßnahme aus gesundheitlichen Gründen beendet.

Im Bereich der Tagesstätte konnte auch 2018 allen Klienten des Bodenseekreises, die aufgrund einer psychischen Erkrankung Tagesstruktur benötigten, eine Beschäftigung angeboten werden. 20 Personen waren therapeutisch beschäftigt (27 im Vorjahr). 11 Teilnehmende sind dazugekommen, was 55% der Teilnehmenden entspricht. (Im Vorjahr kamen 63% dazu). 12 Personen haben die therapeutische Beschäftigung (ToB) auch wieder beendet. Die Gründe sind vielschichtig. Entweder es waren Maßnahmenwechsel in den BBB (5), in AB (1), in OHA (1), in eine andere Maßnahme der Agentur (1), zwei Vermittlungen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt oder aber aus Krankheitsgründen (2).

4.4.2 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 differenziertere Aussage über die Wirkung unserer Angebote und Arbeit machen.

4.4.2.1 Berufsbildungsbereich

Ausgewertet wurden 17 Teilnehmende im Berufsbildungsbereich. Dies betrifft alle Teilnehmenden die den BBB im Berichtsjahr regulär beendet haben, oder aber 2017 neu begonnen haben.
Von den 17 Teilnehmenden haben 6 den BBB im Berichtsjahr beendet. Bei diesen 6 TN konnte die Veränderung während des gesamten BBB beobachtet werden (i.d.R. 27 Monate). Dabei blieben 3 in ihrer Profillage konstant (1xMotivierung, 1xStabilisierung, 1xEntwicklung), während sich die anderen 3 in ihrer Profillage verbessern konnten (2x von Motivierung zu Stabilisierung, 1x Verbesserung um 2 Profillagen von Motivierung zu Entwicklung).
Von den restlichen 11 TN blieben 5 in ihrer Profillage konstant (3xMotivierung, 2xStabilsierung). 3 TN konnten die Profillage verbessern (2x von Motivierung zu Stabilisierung, 1x von Stabilisierung zu Entwicklung). Bei 3 TN hat sich die Profillage während des BBB verschlechtert. (2x von Stabilisierung zu Motivierung, 1x von Entwicklung zu Stabilisierung).

Fazit: Von 17 Personen blieb bei 8 die Profillage konstant (ca. die Hälfte, gleicher Wert wie in den Vorjahren), 6 Personen konnten sich verbessern, während sich 3 Personen verschlechtert haben. Somit haben sich 2018 weniger Personen in ihrer Profillage verschlechtert als 2017. Hier ist allerdings anzumerken, dass die Verschlechterung bei allen 3 Personen gesundheitliche Gründe hat, die zu einer geringeren Leistungsfähigkeit und damit zu einer Verschlechterung in der Profillage geführt haben.

4.4.2.2 Arbeitsbereich

Von den ausgewerteten 49 Teilnehmenden blieb bei 41 Teilnehmenden die Profillage konstant, was 84% entspricht (2017>85%, 2016>87,7%).
Lediglich bei 8 Personen ist eine Veränderung der Profillage feststellbar (16%). 5 Teilnehmende haben sich in ihrer Profillage verbessert (alle 5 von Orientierung zu Motivierung).
Bei 3 Personen im Arbeitsbereich hat sich die Profillage dagegen verschlechtert (1x von Entwicklung zu Stabilisierung, 1x von Stabilisierung zu Motivierung, 1x von Motivierung zu Mobilisierung).

4.4.2.3 Gesamt WfbM

Die Auswertung der Profillagen (Ergebnis aus der Kompetenzermittlung) im Arbeits- und Berufsbildungsbereich, ergibt eine deutliche Häufung in Motivierung und Stabilisierung, was dem Erleben in der sozialpädagogischen und arbeitstherapeutischen Begleitung entspricht. Nur eine Person wurde unterhalb eingestuft. Oberhalb sind es zu Anfang und zum Ende des Berichtsjahres jeweils 11 Personen; also keine Veränderungen.

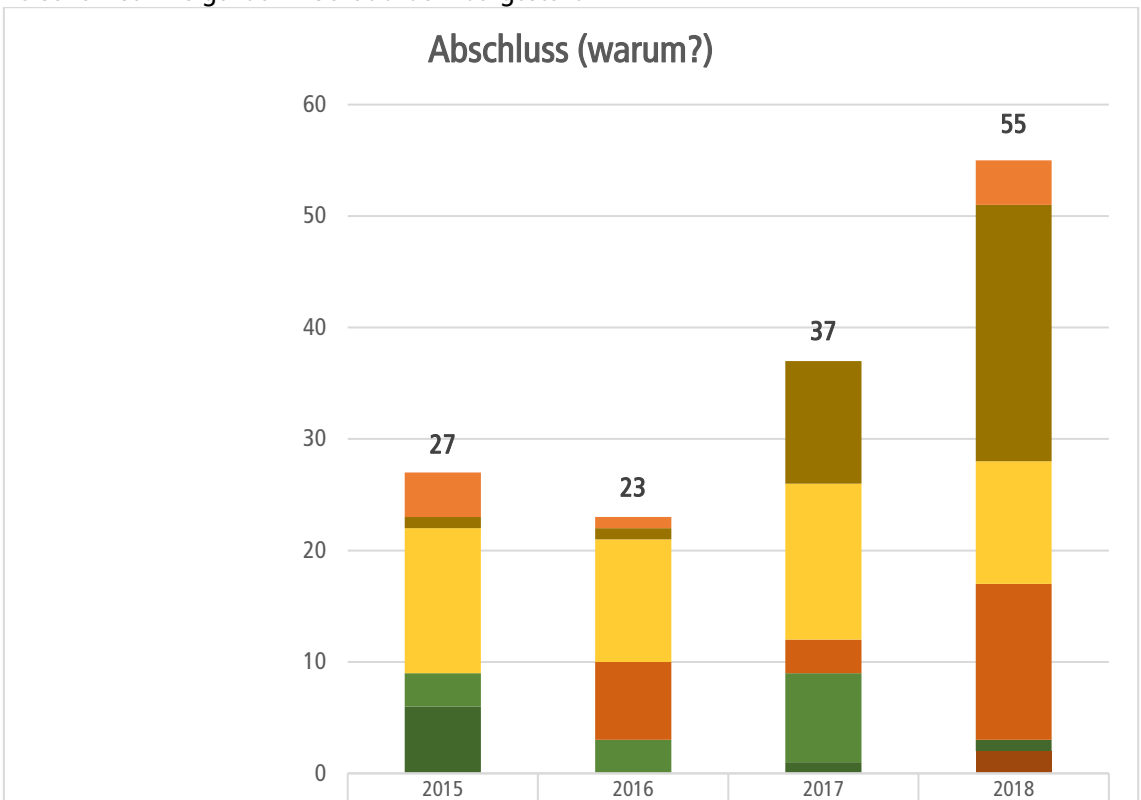
Profillagen 2018 (66 TN)	Personen am 1.1.	in %	<>	Personen am 31.12.	in %
Mobilisierung-Orientierung	**0**		+1	**1**	1,5
Motivierung-Stabilisierung	**55**	83,3	-1	**54**	81,8
Entwicklung-Positionierung	**11**	16,7	0	**11**	16,7

Insgesamt (AB+BBB) konnte bei 11 Personen (16,7%) eine Profillagenverbesserung festgestellt werden. Bei 6 Personen (9,1%) hat sich die Profillage verringert.
Der Anteil der Personen - Verbesserung der Profillage - ist im Berichtsjahr im Berufsbildungsbereich 3,5x höher (35,3%) als im Arbeitsbereich (10,2%).

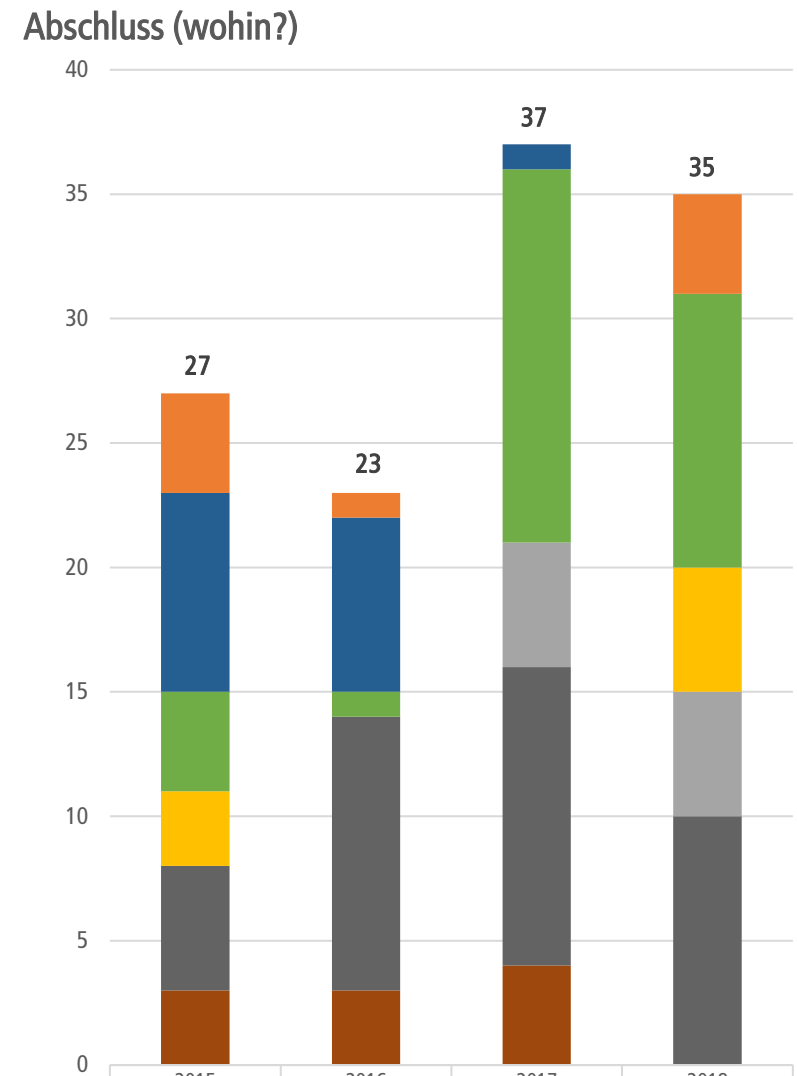
Fazit: Die Klienten des Arbeitsbereichs sind teilweise seit 2002 in der GpZ Überlingen gGmbH beschäftigt. Für diesen Personenkreis sind Stabilität und Teilhabe oberste Ziele. Daher ist es oft auch krankheits- und/oder altersbedingt Ziel, die Profillage und damit die Leistungsfähigkeit zu erhalten. Dennoch 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 anstreben. Das ist auch fachlich nachvollziehbar, denn damit ist oft der relativ stabile Gesundheitszustand gefährdet.

4.5 Beendigung von Maßnahmen

Im Jahr 2018 haben 37 Personen eine Maßnahme beendet. Beendigungsgrund und Verbleib der Personen ist in folgenden 2 Schaubildern dargestellt.



	2015	2016	2017	2018
Vermittlung	4	1	0	4
Ende der Kostenzusage	1	1	11	23
Überforderung	13	11	14	11
Unterforderung	0	0	0	0
Anderer geplanter Grund	0	7	3	14
Sonstiges	3	3	8	0
wegen Wohnortwechsel	6	0	1	1
Beendigung in gegenseitigem Einvernehmen	0	0	0	0
Kündigung durch Leistungsträger	0	0	0	2
Kündigung durch Beschäftigten	0	0	0	0
Unbekannt	0	0	0	0
Tod des Beschäftigten	0	0	0	0



	2015	2016	2017	2018
Allgemeiner Arbeitsmarkt, Ausbildungsmarkt (Soz.Vers.)	4	1	0	4
Allgemeiner Arbeitsmarkt (MiniJob)	0	0	0	0
Beschützte Ausbildung	0	0	0	0
Wechsel in eine externe Maßnahme sonstige	8	7	1	0
Wechsel in eine externe Maßnahme im GpV	4	1	15	11
Wechsel in eine GpZ Maßnahme (Abstieg)	3	0	0	5
Wechsel in eine GpZ Maßnahme (Aufstieg)	0	0	5	5
Sonstiges	5	11	12	10
Unbekannt	3	3	4	0

Es ist unser Ziel, einen guten Übergang zu gewährleisten, weswegen wir detaillierte Aussagen über Austritte machen können. Inclusive der Maßnahmenteilnehmenden ToB gibt es im GpZ Überlingen durchschnittlich ca. 12 Tagesstättenbesucher täglich, die z.B. am Mittagessen teilnehmen oder bei Zusatzangeboten aktiv mitmachen, so das Ergebnis einer Stichprobe. Durch eine gute trägerübergreifende Zusammenarbeit können so Klienten aktiviert werden, die aus den unterschiedlichsten Gründen keiner Beschäftigung nachgehen können und damit auf niederschwellige Angebote angewiesen sind.

4.6 Auswertung der Fallführung

Entsprechend unseren Qualitätszielen konnten alle interessierten Menschen nicht nur personenzentriert beraten werden, sondern hatten auch die Möglichkeit im GpZ zur Probe zu arbeiten. Das Probearbeiten wurde auch 2018 flexibler und personenzentrierter durchgeführt, d.h. es

gab auch Schnuppertage, um zu sehen, ob eine Beschäftigung überhaupt möglich ist. Dadurch konnten Ressourcen geschont werden, da das nicht finanzierte Angebot „Probearbeiten" auch eine Belastung der Mitarbeitenden darstellt.
Im Gegensatz zu 2017 ist die Zahl der Eintritte im BBB wieder rückläufig, dafür hat sie sich im AB erhöht. Die höhere Anzahl der Teilnehmenden bei der Maßnahme OHA (früher AHA) hängt damit zusammen, dass es sowohl im Januar als auch im September Maßnahmenbeginn war. Es ist davon auszugehen, dass sich die Zahl der Teilnehmenden auch 2019 erhöhen wird, da es kein Eintrittsdatum für eine Maßnahme mehr gibt, sondern monatlich neu zugewiesen wird.

Während es 2017 zu einer gehäuften Austrittszahl im Arbeitsbereich kam, was mit verschlechterten Krankheitsverläufen zusammenhing, gab es zum Jahresende einen Höchstwert im Arbeitsbereich. Hauptgrund hierfür sind 4 Rückkehrer*innen, die früher schon einmal im Arbeitsbereich beschäftigt waren, nach einer längeren Krankheitsphase nun wieder eingestiegen sind.

4.7 Befragung der Teilnehmenden

Im Januar 2019 wurde ein Fragebogen zur Zufriedenheit im GpZ Überlingen ausgeteilt mit einer 80%igen Rücklaufquote.
Mit wenigen Ausnahmen sind die Ergebnisse gut bis sehr gut. Dies betrifft sowohl die Erreichbarkeit, die Vergabe eines Erstgesprächs in angemessener Zeit, die Bewertung des Sozialdiensts, aber auch die Bewertung der Fachkräfte für Arbeit- und Berufsförderung. Auch die zur Verfügung stehen Arbeitsmittel, das Betriebsklima, das Mittagessen wurden lobend erwähnt. Bemängelt wird von einigen die Vielseitigkeit der Menüauswahl. 12% finden die Menüauswahl nicht oder eher nicht vielseitig, 18% antworteten mit teils/teils.
Etwas weniger gut werden die Themen Hygiene/Toiletten und die Räumlichkeiten im GpZ bewertet. 13% finden die Räumlichkeiten nicht einladend und nicht freundlich, weitere 13% nur teils/
teils. Auch sind 25% mit der Hygiene und Sauberkeit in den Toiletten nicht zufrieden.
Besonders interessant ist die Auswertung der Fragen im persönlichen Bereich. So geben 2/3 der Teilnehmenden an, dass sie persönliche Freundschaften aufbauen konnten, 2/3 geben an, dass sich die Lebenszufriedenheit gebessert hat, bei 50% hat sich der Gesundheitszustand verbessert. Allerdings sagen 1/3 der Teilnehmenden, dass sich der Gesundheitszustand nicht verbessert hätte.

Fazit: Der nächste Fragebogen sollte noch differenzierter ausfallen. Es wäre schön, wenn wir zuordnen könnten nach Standort. Finden einige Teilnehmende im ZD 12 die Räumlichkeiten nicht einladend und freundlich, oder ist dies standortübergreifend?
Besonders erfreulich ist, dass 80% der Befragten das GpZ weiterempfehlen würden, nur 7% würden das GpZ nicht weitempfehlen. 13% haben hierzu keine Angabe gemacht. Leider haben 8 Teilnehmende nur die 1. Seite ausgefüllt, was zu einer hohen Quote von keine Angaben auf der 2. Seite geführt hat.
Als erfreulich ist auch zu werten, dass sich bei der Hälfte der Teilnehmenden der Gesundheitszustand verbessert hat.

5 Zusatzangebote / Qualifizierung

Robert Hack



Fallführung

Im Berichtsjahr 2018 haben 35 von 39 Zusatzangeboten stattgefunden.
(2017: 37 von 40). Mangels Teilnehmern mussten 4 ZA`s ausfallen).

Von den 35 durchgeführten Zusatzangeboten wurden 12 Angebote regelmäßig angeboten …

a) unbegrenzt wöchentlich wie Walkinggruppe, Bildungstag, GePetZt-Redaktion, Langsam-Laufgruppe oder 2-wöchentlich (Kochen).
b) oder als Kurs für einen begrenzten Zeitraum, wie Französischkurse oder den Weihnachtschor vor der Weihnachtsfeier.
c) oder aber jährlich wiederkehrende Angebote wie Theaterfahrten nach Konstanz, 3-tägiger Hüttenaufenthalt, Grillfeste und jahreszeitenbedingte Feste/Partys, Europapark Rust, Betriebsausflug, Ikea-Ausflug, Narrenflohmarkt Neufrach, Tischtennisturnier. Hinzu kommen spezielle hausinterne Zusatzangebote wie eine regelmäßig wiederkehrende Feuerlöschübung oder aber eine Informationsveranstaltung der DRV zur neuen Flexirente.

Ergänzt wurden die regelmäßig stattfindenden Zusatzangebote durch einmalige Angebote wie Museumsbesuche oder Ausflüge. Auch abteilungsspezifische Freizeitangebote wie der Weihnachtsmarkt, Wanderung mit Grillen, Messebesuche gehören als Ergänzungsangebot zum Repertoire.
Die Zusatzangebote wurden 2018 sehr gut besucht. Insbesondere die regelmäßigen Zusatzangebote erfreuen sich großer Beliebtheit. 2017 wurde das Zusatzangebotsheft verändert hin zu einem Zusatzangebotsflyer mit Zusatzangebotskalender zum Aufhängen. Insbesondere der neue Kalender wurde lobend angenommen, weil jeder auf einen Blick sehen kann, wann Zusatzangebote stattfinden.

5.1 Auswertung der Jahresumfrage

Im Januar 2019 wurde eine Jahresumfrage zur Abfrage der Zufriedenheit mit den Angeboten durchgeführt mit einer Rücklaufquote von 80%. Das Ergebnis dieser Umfrage ist überwältigend. Denn die Teilnehmer äußern sich sehr lobend bezüglich der Vielfalt des Angebots, der Nützlichkeit zur Verbesserung der persönlichen, gesundheitlichen und beruflichen Entwicklung, der Organisation und Durchführung. Lobend erwähnt wird auch der neue Flyer sowie das Lernniveau. 2% zeigen sich durchschnittlich unzufrieden, während die Bewertung des geforderten Lernniveaus mit 20% teils, teils die schlechteste Bewertung bekommt.
Es gibt viele Einzelanregungen mit viel Lob aber auch Anregungen wie mehr Ausflüge im Grünen zu planen, einen Spieletag durchzuführen, Sprachkurse, PC-Kurse und Erste-Hilfe-Kurse anzubieten oder ein Darts-Turnier anzubieten.

5.2 Ausblick (Ziele)

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. Sie sollen aber auch dazu befähigt werden selbst Zusatzangebote durchzuführen.
Die gute Rückmeldung bestätigt uns in unserem Tun und Handeln. Wir versuchen ein vielfältiges Angebot zu erstellen, um allen Teilnehmenden gerecht werden zu können. Es werden allerdings auch in Zukunft Angebote ausgeschrieben werden, die dann mangels Teilnehmer nicht stattfinden können, sei es krankheitsbedingt, oder aus mangelndem Interesse. Viele Wünsche können erfüllt werden, es wird auch 2019 wieder einen Erste-Hilfe-Kurs für die Teilnehmenden angeboten, genauso wie ein Betriebsausflug im Grünen, kombiniert mit einem Spieletag. Im Herbst 2019 soll auch ein neuer PC-Kurs angeboten werden.

6 Arbeitsmarktorientierung

6.1 Wirkungsanalyse/Auswertung

6.2 Belegung von externen Beschäftigungsplätzen

Es konnten innerhalb der Integrationsbemühungen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt 7 Arbeitserprobungen durchgeführt werden. Davon wurden 7Arbeitserprobungen von Beschäftigten im Berufsbildungsbereich absolviert. Zusätzlich arbeitete eine Person aus dem Arbeitsbereich stundenweise an zwei Außenarbeitsplätzen.
Es war im September 2018 eine Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt möglich. Dies erfolgte innerhalb des BBB durch die Vermittlung wurde der BBB entsprechend vorzeitig beendet. Die Vermittlung mündete direkt in eine Ausbildung im Bereich Einzelhandel.

Bärbel Petruschke



Arbeitsmarkorientierung

Vermittlungsquote (Vermittlungen/Eintritte)

		2014	2015	2016	2017	2018
AB	Arbeitsbereich	-	33,3%	12,5%	-	-
BB	Berufsbildung	-	25,0%	-	-	12,5%
		-	27,3%	6,7%	-	**5,3%**

Vermittlungsquote (Vermittlungen/Belegung)

		2014	2015	2016	2017	2018
AB	Arbeitsbereich	-	1,8%	1,8%	-	-
BB	Berufsbildung	-	10,0%	-	-	4,8%
		-	4,0%	1,4%	-	**1,4%**

6.3 Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD

Im Bereich der Beratung und Begleitung von Personen in Arbeitserprobungen kam es zur Zusammenarbeit bei 5 Personen. Davon gab es eine intensive Vorbereitung auf Übernahme in eine Ausbildung für September 2018. Zusätzlich wurde ein Jahresauswertungsgespräch zwischen dem Zuständigem des IFD und der IA geführt und es gab eine IFD Informationsveranstaltung im Rahmen des Bildungstages für alle Teilnehmenden der Beruflichen Rehabilitation. Dabei bekamen diese Personen einen Überblick über mögliche Begleitung des IFD, Vor- und Nachteile eines Schwerbehindertenausweises bzw. auch welche Voraussetzungen vorliegen sollten. Dadurch wurden bereits offene Fragen beantwortet und das gemeinsame Kennenlernen erleichtert.

6.4 Arbeitsmarktsituation

Weiterhin hohe Nachfrage im Bereich der Fachkräfte. Es bleibt schwierig, fachfremd oder ohne Ausbildung eine Beschäftigung zu finden. Allgemein scheinen die Personen im BBB und vor allem auch im AB in ihrer Belastbarkeit sehr eingeschränkt zu sein bzw. besonders auf ein geschütztes Arbeitsumfeld angewiesen zu sein. Im BBB gibt es häufig jüngere Personen ohne berufliche Vorkenntnisse.
Arbeitserprobungen über bekannte Betriebe (Montage, Einzelhandel) waren möglich, jedoch ohne Übernahmeoption. Positiv: Andere Einschätzung durch externe Arbeitgeber ermöglichen neue Strategien in der Zusammenarbeit mit den Klienten.

6.5 Zufriedenheit der Begleitung

Im Anschluss an eine Arbeitserprobung wurden insgesamt 5 Fragebögen ausgegeben, sowohl an die Teilnehmenden als auch an die Arbeitgeber. Es kam zu keinem wirklich aussagekräftigen Ergebnis zur Zufriedenheit. Grund dafür: Bei 4 Auswertungsbögen der Arbeitgeber wurden zum Punkt

Zufriedenheit überhaupt keine Angaben gemacht bzw. 1 Bogen mit der Zufriedenheit: Sehr gut ausgewertet.
Bei den Auswertungsbögen der Teilnehmenden wurden 3-mal keine Angaben gemacht, 1-mal wurde die Zufriedenheit mit gut und 1-mal mit sehr gut bewertet.

6.6 Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen

Bereich BBB
Vier Personen die eine AE durchführen konnten, hatten die Profillage 4: Stabilisierung, davon hat eine Person 3 unterschiedliche Arbeitserprobungen durchgeführt. Eine weitere Person hatte die Profillage 3: Motivierung. Eine der AE mündete als Übergang zur Vermittlung zunächst in einen AAP und dann in eine Vermittlung in Ausbildung. Zur Zeit der Vermittlung ergab sich in der Profillage dieser Person eine Verbesserung in 5: Entwicklung
Bereich AB
Eine Person befindet sich in 2 AAP bei 2 unterschiedlichen Arbeitgebern mit der Profilalge der Stabilisierung.
Ergebnis:
Die Profillage der Stabilisierung stand am häufigsten im Zusammenhang mit der Durchführung einer AE. Zum Zeitpunkt der Vermittlung war bei einer Person die Profillage der Entwicklung gegeben.
Dies bestätigt, dass der Entwicklungsprozess im Rahmen der Bildungssteuerung (Profillage) eine Auswirkung hat, auf die Fähigkeit, Arbeitserprobungen durchführen zu können bzw. bereit für eine Vermittlung zu sein.

6.7 Ausblick (Maßnahmen für 2019)

- Die Wirkungsanalyse soll insgesamt erweitert werden bzw. weitere Maßnahmen u.a. die OHA Maßnahme mit aufgenommen werden.
- Der Bereich HOGA bzw. Küche und Hauswirtschaft wird genauer betrachtet werden bzw. mit den Anforderungen auf dem Allgemeinen Arbeitsmarkt abgeglichen werden.

7 Produktions- und Dienstleistungskunden

In unseren Geschäftsfeldern gibt es für die Produktions- und Dienstleistungskunden unterschiedliche Möglichkeiten auf die Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität Einfluss zu nehmen.

7.1 Wäscherei / Gebäudereinigung

In der Wäscherei besteht seit Jahren ein Beschwerdemanagement und es werden jährlich Kundengespräche durchgeführt.

7.2 Küche & Catering

In der Küche besteht für die Großkunden ebenso seit Jahren ein Beschwerdemanagement und es werden, wenn es der Kunde wünscht, jährlich Kundengespräche durchgeführt. Es gibt an jedem Liefertag einen Austausch per Telefon oder Mail und persönlich über die Fahrer. Außerdem können sich die Endkunden mit Essenswünschen auf Listen und im persönlichen Kontakt einbringen.

7.3 Industrie

Im Geschäftsfels Industrie werden momentan verschiedene Instrumente und Prozesse im Rahmen der Einführung der DIN:ISO Zertifizierung entwickelt und geprüft.

7.4 Office+

Im Geschäftsfeld Office+ gibt es seit der Zusammenführung der Abteilungen „Handel“ und „Druckstudio“ verschiedene Methoden und Möglichkeiten als Kunde Rückmeldungen zu geben. Dies werden in Zukunft und aufeinander abgestimmt, so dass ein durchgängiges System entsteht.

8 Rückmeldungen und Beschwerden



Werkstattrat

Im Jahr 2018 gab es 30 negative, 6 positive Rückmeldungen und eine Anregung. Davon waren 17 anonym. Alle Rückmeldungen kamen aus dem Standort Zum Degenhardt 12. Diese wurden schriftlich an den Werkstattrat gerichtet. Je nach Inhalt der Beschwerde werden die Beschwerden direkt vom Werkstattrat bearbeitet oder an die Qualitätsmanagementbeauftragte weitergeleitet. 19 der eingegangenen Rückmeldungen betrafen die Verpflegung, davon waren 13 Kritik und 6 Lob. 8 Kritikpunkte betrafen die Essensportionen. Es wurde nochmal gezeigt wie groß eine Portion bei der Ausgabe sein soll und seither werden 3 Portionen zusätzlich geliefert. Bei 5 Kritikpunkten spielte der Geschmack eine Rolle. Auf der anderen Seite gab es 6 Lobe für die Qualität und den Geschmack vom Essen. Wir versuchen stetig den Geschmack unserer Kunden zu treffen dies ist aber leider nicht immer möglich.
4 Beschwerden gab es wegen der neu installierten Abzugsanlage im Metallbereich, diese sei zu laut. Bei einer Überprüfung durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit wurde der von der DGUV festgelegte Lärmpegel nicht überschritten. Dennoch werden Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen und das Büro soll in einen anderen Bereich verlegt werden.
Es wurde angeregt die Mittagspause zu staffeln, da alle Beschäftigten um 12 Uhr zum Mittagessen kamen und sich eine lange Schlange bildete. Nun ist für die einen die Mittagspause um 12 Uhr und für die anderen um 12:15 Uhr. Die anderen Beschwerden betrafen unter anderem die räumlichen Bedingungen sowie den Außenbereich im ZD 12. Auch hier wurde soweit möglich gleich oder zeitnah Abhilfe geschaffen.
Wie bereits in der Vergangenheit, bemüht sich das GpZ die Probleme bzw. Beschwerden der Betroffenen schnellstmöglich zu beheben.

9 Datenschutz

9.1 Allgemeines zum Datenschutz

Dieser Datenschutzbericht gibt der Geschäftsleitung, den Mitarbeitenden und allen interessierten Lesern einen Überblick über den Stand der Dinge im betrieblichen Datenschutz der GpZ Überlingen gGmbH. Der Bericht umfasst das Geschäftsjahr 2018 und wurde am 22.02.2019 durch die Dsb erstellt. Bei weiterem Interesse können bei der Dsb die Datenschutzrichtlinien der GpZ Überlingen gGmbH incl. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Dienstanweisungen und Prozessanweisungen zum Thema Datenschutz eingesehen werden.

9.2 Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung

Die Datenschutz Grundverordnung ist am 25. Mai 2018 in Kraft getreten. Die Unsicherheit der Unternehmen war deutlich spürbar, mit Hochdruck wurde darauf hingearbeitet, die anstehenden Neuerungen umzusetzen. Die Aufsichtsbehörden verzeichnen seit Inkrafttreten der DSGVO zwischen zwei- bis zehnmal so viele Beschwerden wegen Datenschutzverstößen, die befürchtete Abmahnwelle ist jedoch bislang ausgeblieben. Es muss weiter an dem Thema gearbeitet werden und die weiteren datenschutzrechtlichen Entwicklungen sollten weiterhin aktiv beobachtet werden.

9.3 Vorgänge und Projekte im Berichtszeitraum

In der ersten Jahreshälfte drehte sich alles um die Umsetzung der DSGVO im GpZ Überlingen. Dabei mussten die Bereiche personenbezogene Dienstleistungen und der Produktions- und Dienstleistungsbereich, insbesondere die Anpassung der Webseiten in den Geschäftsfeldern Druckstudio und Onlinehandel, Berücksichtigung finden. Im weiteren Verlauf des Jahres mussten für verschiedene Kunden im Druckstudio Auftragsdatenverarbeitungsverträge erstellt werden. Bis auf ein paar kleinere Fragen zum Thema Bildrechte gab es keine weiteren Anfragen bzgl. DSGVO.

Hier in Kürze die erfolgten Anpassungen und Maßnahmen in 2018:

- Überarbeitung und Ergänzung der Unternehmensrichtlinien Datenschutz mit Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (vormals Datenschutzkonzept)
- Überarbeitung der Zusatzvereinbarung Datenschutz für Mitarbeiter, Beschäftigte, Praktikanten usw.
- Erstellen einer Datenschutzinformation für Teilnehmer (Beschäftigte)
- Erstellen einer Datenschutzinformation für Kunden (Druckstudio)
- Überarbeitung des Auftragsdatenverarbeitungsvertrags neutral (für Kunden im Druckstudio)
- Anpassung der Übersicht der Technisch- Organisatorischen Maßnahmen
- Anpassung der Vereinbarung für Datenverarbeitung DV-Systeme
- Erstellen einer Prozessanweisung „Meldung von Datenschutzpannen"
- Erstellen einer Datenschutzinformation zum Bewerbungsverfahren
- Überarbeitung der Datenschutzerklärungen auf den verschiedenen Webseiten und Online-Plattformen.
- Erstellen einer Zusatzvereinbarung für Mitarbeitende im Homeoffice und für Nutzer von Smartphone

Alle Mitarbeitenden wurden in einer WaM am 27.06.2018 über die Neuerungen der DSGVO informiert. Auch die Beschäftigten im Druckstudio und Onlinehandel wurden am 17.07.2018 geschult.

Die Meldung der Datenschutzbeauftragten an den Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Baden-Württemberg ist am 02.05.2018 erfolgt.

9.4 Maßnahmen

Maßnahmen im Sinne von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sind nicht erforderlich.

10 Arbeitssicherheit

Falko Wendland



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

10.1 Arbeits- und Wegeunfälle

Im Jahr 2018 ereigneten sich 2 Arbeitsunfälle, der der BGW Karlsruhe gemeldet wurde.

10.2 Ersthelfer Training

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

10.3 Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde

Ab 2016 werden wir von der B.A.D GmbH arbeitsmedizinisch betreut. Im Jahr 2018 fanden 4 Begehungen durch unsere Fachkraft für Arbeitssicherheit, Herr Strube statt, 2 davon mit unserem Betriebsarzt Herrn Götting. Am 28.09. und am 30.11.2018 haben wir unsere ASA-Sitzung mit Herrn Strube durchgeführt. Am 2. Termin war Herr Götting dabei.

10.4 Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit

Im Jahr 2018 wurden 4 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 festgehalten.

10.5 Unterweisungen

Neben den zahlreichen geschäftsfeldspezifischen Unterweisungen rund um das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, haben in diesem Jahr folgende Unterweisungen durch die

Fachkraft für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragten oder auch externe Fach- bzw. Lehrkräfte stattgefunden

- Hygieneunterweisung (HACCP)
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz - Einweisung
- Arbeitssicherheit durch betriebliche Unterweisung
- Leiterprüfung
- Fahrstuhleinweisung
- Schulung Mitgänger-Flurförderzeuge
- Grundkurs für Hygiene und Arbeitsschutz.

10.6 Prüfung der Anlagen

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

10.7 Chancen und Risiko

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

10.8 Ereignisse nach dem Stichtag

Es gab 1 meldepflichtigen Vorfall 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.

10.9 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.

11 Audit / Qualitätsverbesserung

Im Jahr 2018 lag auch im Lenkungsteam QM ein Schwerpunkt der Arbeit auf dem Thema Datenschutz. Bericht und Ergebnisse s. Punkt 9 ff. Neben kleinen Anpassungen bestehender Dokumente des Qualitätsmanagementhandbuches wurden wieder die Vorbereitungen für eine Zertifizierung der Geschäftsfelder nach DIN ISO 9001:2015 aufgenommen. Eingeführt wurden

- Ein System zur Erfassung und Auswertung von Kundenbeschwerden in allen Geschäftsfeldern (Reklamationsmanagement für Produktions- und Dienstleistungskunden)
- Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter
- Ausarbeitung des Formblattes „Ziel- und Strategiegespräche“ für alle Geschäftsfelder

Petra Schumacher



Teamleitung Zentrale Dienste, Qualitätsmanagement- und Datenschutzbeauftragte

11.1 Ergebnisse von internen Audits

Im Jahr 2018 wurden 3 von 2 geplanten Audits durchgeführt. Am 01.06.2018 fand ein Audit zum Thema Management von Ressourcen mit der Geschäftsleitung statt. Folgende Maßnahmen zur Verbesserung des QMS wurden abgeleitet:

- Die Zielplanung auf Geschäftsfeldebene muss verbessert werden, um eine bessere Verzahnung von geschäftsfeldspezifischen und unternehmerischen Zielen zu erreichen. Die Ziel- und Strategiegespräche mit den Geschäftsfeldern sollen besser auf die Definition und Überwachung von Zielen auf Geschäftsfeldebene ausgerichtet werden

- Die Abfrage der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter mit Fortbildungen soll wiederaufgenommen werden. Damit können Fortbildungsangebote besser und zielgerichteter geplant werden und der Nutzen für alle Mitarbeiter kann erhöht werden
- Einführung eines Einarbeitungsplans für Mitarbeiter

Am 19.09.2018 fand ein Audit zum Thema „Messung, Analyse, Verbesserung" mit der Fallführung statt. Die Vorgaben des QMS zur Messung, Analyse und Verbesserung von personenbezogenen Dienstleistungen werden vollumfänglich eingehalten. Hier sind keine Maßnahmen zur Verbesserung erforderlich.

Zusätzlich wurde am 11.06.2018 ein Dokumentenaudit durchgeführt. Hier wurde überprüft, ob bei allen Teilnehmern im BBB die nach AZAV geforderten Dokumente vorliegen. Das Ergebnis dieser Stichprobe war durchaus positiv, lediglich bei der Befragung von Teilnehmenden zum Abschluss der Maßnahme gab es Lücken, die aber geklärt werden konnten.

11.2 Ergebnisse von externen Audits

Am 27. November 2018 fand das erste Überwachungsaudit (neuer Zyklus) nach AZAV durch die Firma DQS, Frau Haiber statt. Auch in diesem Audit wurde unsere gute Arbeit bestätigt. Lobend hervorgehoben wurden die engagierten Mitarbeiter, unsere innovative Arbeit im Lenkungsteam QM, die individuelle Förderung der Teilnehmenden und der Bildungstag im Berufsbildungsbereich.

Folgende Potentiale wurden protokolliert:

- Im Metallbereich wäre es sinnvoll für Auftragsanfragen eine Machbarkeitsanalyse durchzuführen und zu dokumentieren
- In den Unterweisungen sollte die persönliche Schutzausrüstung vollständig aufgenommen werden
- Dokumentenprüfungen sollten in die Auditplanung aufgenommen werden um hier eine Maßnahmenplanung ableiten zu können

11.3 Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen

An der Komprimierung und Reduktion des Dokumentenaufkommens muss weiterhin gearbeitet werden. Weitere Folgemaßnahmen aus früheren Bewertungen stehen nicht an.

11.4 Auswertung von Fehlermeldungen

In 2018 gab es keine Fehlermeldungen

11.5 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 29. November 2018 nicht erforderlich.

11.6 Ergebnisse von Lieferantenbewertungen

Lieferantenbewertungen werden im Bereich der beruflichen (Re)Integrationsleistungen nicht vorgenommen.

11.7 Chancen für Verbesserungen

Der Fokus unserer Arbeit sollte weiterhin auf der Umsetzung der Prozesse in den Geschäftsfeldern liegen. Interne Schulungen und Audits werden durchgeführt, um eine einheitliche Umsetzung und evtl. Verschlankung der Inhalte zu bewirken.

12 Qualitätsanalyse


Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

Die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere die Sozialgesetzbücher, sind nicht aufeinander abgestimmt. Auch die neuen Regelungen durch das BTHG korrigieren das nicht vollständig. Im Gegenteil, die Änderungen erzeugen zunächst viele Unklarheiten und Ungereimtheiten. Schon ist das sogenannte BTHG-Reparaturgesetz im Gesetzgebungsverfahren. Oft stellen wir fest, dass wir nicht aufgrund, sondern trotz dieser rechtlichen Rahmenbedingungen eine qualitativ „gute" Umsetzung unseres gemeinnützigen Auftrages ermöglichen.

12.1 Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger

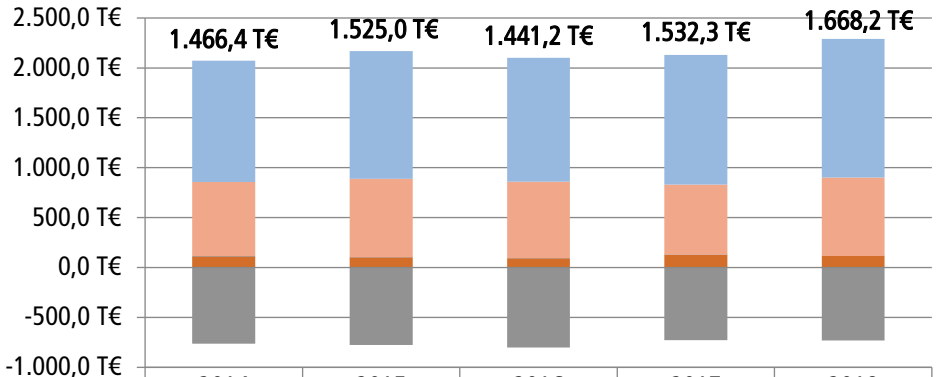
Das Zusammenspiel unterschiedlicher Interessenslagen der oben aufgeführten Kundengruppen führt regelmäßig und auch im konkreten alltäglichen Tun zu diplomatischen Entscheidungen. Die im Berichtsjahr geplanten und teilweise bereits umgesetzten Entwicklungsschritte versuchen der immer größer werdenden Lücke zwischen Arbeitsmarktanforderungen bzw. konkrete Produktionsleistung der Geschäftsfelder und den Kompetenzen der Leistungsberechtigten etwas entgegen zu setzen. Dabei steht die Leistungs- und Entwicklungsfähigkeit der Leistungsberechtigten im Mittelpunkt. Dennoch müssen wir uns auch nach den Vorgaben und Mechanismen des Marktes ausrichten. **Dieses Spannungsfeld so zu gestalten, dass leistungseingeschränkte Menschen Teilhabe und Bildung erfahren können, ist der eine Kern unserer Profession. Hinzu kommt noch die gemeinsame Wegeplanung und Begleitung für Psychiatrieerfahrene, die professionelle Unterstützung auf ihrem Weg zu größerer Teilhabe in Anspruch nehmen wollen.**

12.2 Finanzen

Die GpZ Überlingen gGmbH liegt mit dem Rehabilitations- und Teilhabeangebot im oberen, teureren Preissegment. Das liegt an unterschiedlichen Begebenheiten wie dem Durchführungsort, der Anzahl und Art der angebotenen Berufsfelder und die damit notwendige Infrastruktur. Auch die enge sozialpädagogische Betreuung kombiniert mit einer intensiven fachlichen Betreuung am Arbeitsplatz spielen dabei eine große Rolle.
Auch die aktive und vernetzte Beteiligung an der Weiterentwicklung der Versorgungslandschaft rechtfertigen die Kosten im Sinne eines guten Preis-Leistungs-Verhältnisses. Im Berichtsjahr wurde ein positives Ergebnis erwirtschaftet und entsprechend konnten auch Rücklagen gebildet werden.

12.2.1 Entstehungsrechnung

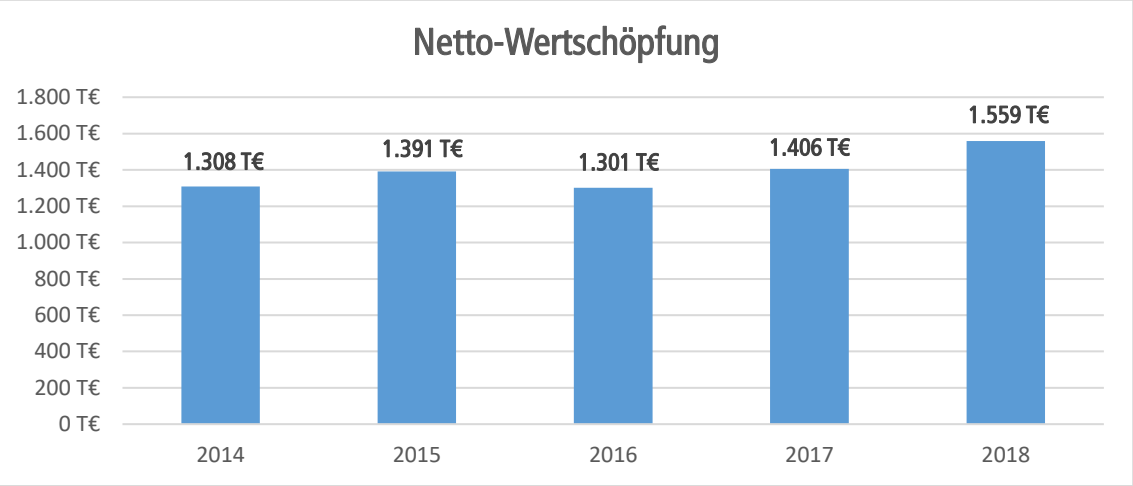
Die Entstehungsrechnung ist ein Teil der Wertschöpfungsrechnung und zeigt die Eigenleistung der GpZ Überlingen gGmbH und aus welchen Quellen die Erlöse im Wesentlichen generiert werden. Als Aufwand werden die sogenannten Vorleistungen abgezogen. Das Ergebnis ist die Netto-Wertschöpfung.



	2014	2015	2016	2017	2018
Erlöse aus Maßnahmen	1.213,4 T€	1.279,7 T€	1.241,5 T€	1.299,4 T€	1.388,0 T€
Erlöse aus Fertigung	741,5 T€	783,4 T€	767,0 T€	703,4 T€	786,8 T€
Erträge aus Kapital	4,3 T€	0,1 T€	0,0 T€	0,1 T€	0,0 T€
Sonstige Erträge	111,8 T€	104,1 T€	93,7 T€	128,6 T€	116,0 T€
Aufwand	-762,5 T€	-776,6 T€	-801,0 T€	-725,8 T€	-731,5 T€

Die Brutto-Wertschöpfung ist im Berichtsjahr deutlich im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Insbesondere Aufgrund einer besseren Belegung und weil Erlöse aus Fertigung unerwartet deutlich gestiegen sind und in etwa wieder auf dem Niveau von 2015 sind. Außerdem sind die Kosten nur unerheblich gestiegen.

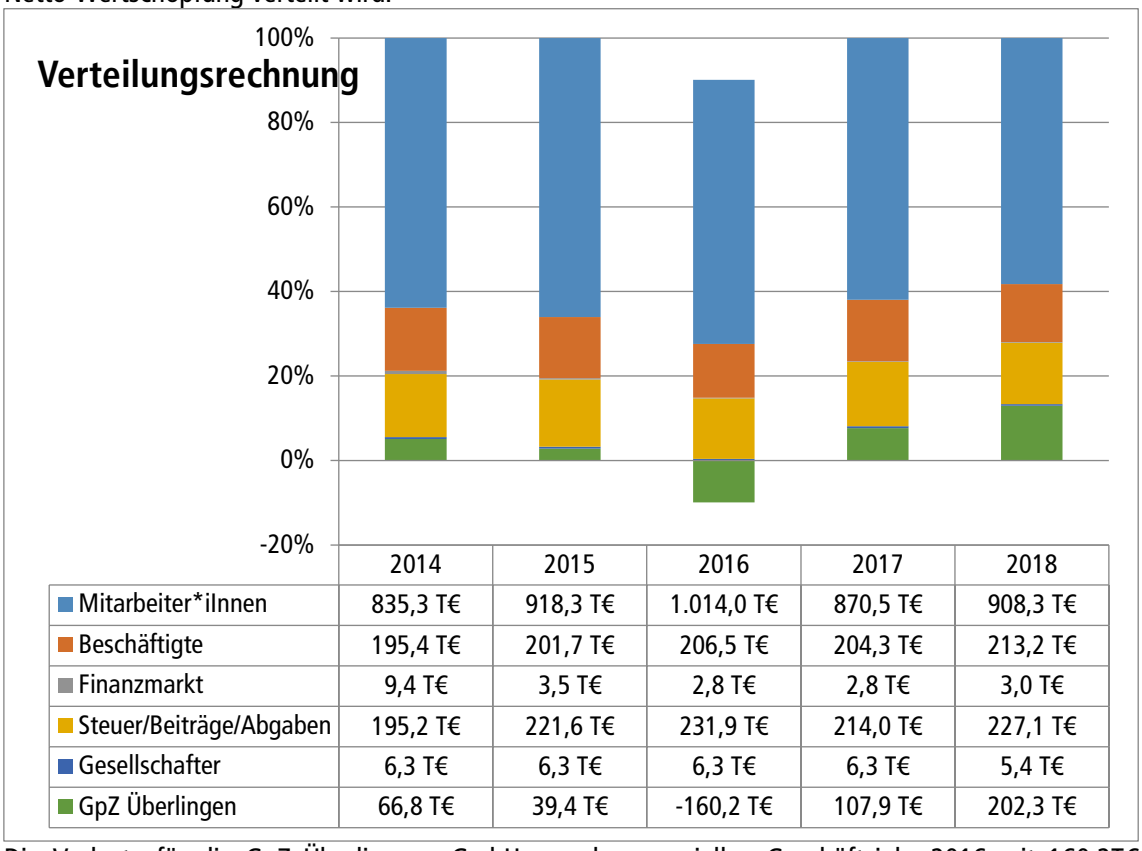
12.2.2 Netto-Wertschöpfung



Die im Berichtsjahr erreichte Nettowertschöpfung (Netto-Wertschöpfung = Brutto-Wertschöpfung - Abschreibung) liegt bei **1.559 T€** und ist damit ~11% höher als im Vorjahr.

12.2.3 Verteilungsrechnung

In der Verteilungsrechnung wird deutlich, an welche Empfängergruppe und in welcher Höhe die Netto-Wertschöpfung verteilt wird.



	2014	2015	2016	2017	2018
Mitarbeiter*iInnen	835,3 T€	918,3 T€	1.014,0 T€	870,5 T€	908,3 T€
Beschäftigte	195,4 T€	201,7 T€	206,5 T€	204,3 T€	213,2 T€
Finanzmarkt	9,4 T€	3,5 T€	2,8 T€	2,8 T€	3,0 T€
Steuer/Beiträge/Abgaben	195,2 T€	221,6 T€	231,9 T€	214,0 T€	227,1 T€
Gesellschafter	6,3 T€	6,3 T€	6,3 T€	6,3 T€	5,4 T€
GpZ Überlingen	66,8 T€	39,4 T€	-160,2 T€	107,9 T€	202,3 T€

Die Verluste für die GpZ Überlingen gGmbH aus dem speziellen Geschäftsjahr 2016 mit 160,2T€ konnten nun in 2018 wieder egalisiert werden.

12.3 Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung

Die Beteiligung der Betroffen hat in der GpZ Überlingen gGmbH inzwischen bereits Tradition und ist konzeptionell und organisatorisch tief und gut verankert.
Auch die Zusammenarbeit mit den Akteuren der Sozialpsychiatrie in Überlingen (Vianney, Pauline, ZfP, …) ist in Bezug auf Fallmanagement und Organisation gut. Wir pflegen einen regelmäßigen und offenen Austausch mit Kolleg*innen der komplementären Dienste und den Fallmanager*innen, Berater*innen, … der relevanten Leistungsträger.

12.4 Mitarbeitende / Beschäftigte

Die Fluktuation in der GpZ Überlingen gGmbH ist grundsätzlich eher niedrig. In einem Geschäftsfeld ist die Fluktuation für unsere Verhältnisse außerordentlich hoch. Hier kumulieren Themen wie Teilzeit, Mutterschutz, Elternzeit, Kündigungen und in der Folge auch Neuanstellungen. Dadurch ist es hier deutlich schwieriger eine stabile Beziehungsarbeit und berufliche Begleitung anzubieten. Die Aufrechterhaltung der Kontinuität und Qualität der Begleitung am Arbeitsplatz ist hier ein drängendes Thema.
Unser Angebot an kollegialer Beratung, Intervision, Coaching, … wird weiterhin nur begrenzt wahrgenommen. Fortbildungen, kollegiale Vernetzung, Zusammenarbeit für das „Große-Ganze“ … wird inzwischen wieder häufiger als Mehrwert und nicht nur als zusätzliche Belastung empfunden. Der Alltag wird als anstrengend aber auch positiv erlebt. Interne Motivierungs-, Bildungs- und Qualifizierungsangebote werden wieder wichtiger und müssen im Rahmen der neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen (BTHG) und der daraus folgenden Personalentwicklung intensiver genutzt werden.

12.5 Prozesse

Wir sind bezüglich Definition von Prozessen und Klärung von Schnittstellen auf einem sehr guten Niveau angekommen. Die Vorgaben werden im Alltag auch weitestgehend eingehalten. Feedback, Beschwerden, Lob, … und die damit angeregten Verbesserungen werden ernst genommen und zeitnah bearbeitet. Der Prozess der Weiterentwicklung bezüglich Zertifizierungsfähigkeit nach DIN EN ISO 9001:2015 wurde wiederaufgenommen und wird zukünftig in moderaten und leistbaren Schritten abgearbeitet. Zunächst wird das Geschäftsfeld Industrie als Modell-Geschäftsfeld hier die Entwicklungen vorantreiben.

Prozesse der Bildungssteuerung - Qualifizierungsmodule und deren Dokumentation - sind befriedigend aber noch nicht optimal organisiert. Für eine Verbesserung wäre eine entsprechende Software sehr hilfreich. Diese konnte bisher weder gefunden werden noch ist es aus strategischen und wirtschaftlichen Erwägungen heraus sinnvoll diese jetzt anzuschaffen. Erst nach den umfangreichen Änderungen durch die Einführung des BTHG zum 1.1.2020 kann gut beurteilt werden, was die neue Software alles leisten soll.

13 Bewertung der Zielerreichung für 2018

	Qualitätspolitik	abgeleitetes Qualitätsziel	Messung/ Wirksamkeit	Maßnahmen	Verantwortlich
Kunden / Leistungsempfänger	Alle interessierten Menschen aus dem westlichen Bodenseekreis werden personenzentriert beraten	jede Anfrage bei der Fallführung wird bearbeitet	Auswertung der Fallführung (siehe Pkt.4.1 im Qualitätsbericht 2018) Ziel erreicht	Durchführung der Erstgespräche mit entsprechendem Formblatt "Erstgespräch"	Robert Hack
	psychisch kranke Menschen haben die Möglichkeit in einem beschützten Rahmen am Arbeitsleben teilzuhaben	Für jeden an Teilhabe interessierten wird ein passendes Angebot gefunden. Auch externe Angebote und "exotische" Lösungen werden regelmäßig bei der Suche mit einbezogen	Verhältnis der Anfragen zu den Vermittlungen (s. Pkt 4.1 und 4.2 im Qualitätsbericht 2018)	es werden verschiedene Maßnahmen mit unterschiedlichen Zugangsvoraussetzungen angeboten	Robert Hack
	Wir begleiten Teilnehmende der beruflich-sozialen Rehabilitation auf deren Weg zur Neupositionierung im (Arbeits-)leben	Für jeden Teilnehmenden werden individuelle Förderziele erarbeitet	Die Eingliederungs- und Förderpläne werden gem. Prozessanweisung Bildungssteuerung erstellt. Ziel 100% erreicht	Erarbeitung und Auswertung der Förderziele	BB
		Es gibt für jeden Teilnehmenden eine monatliche Dokumentation zum Qualifizierungsstand	Die Qualimatrix sollte als Planungsinstrument zeitnah erstellt werden.	Planung und Durchführung des Qualifizierungsverlaufs mittels Qualimatrix, monatliche Dokumenation	GfL aller Geschäftsfelder
Kunden / ProDi	Wir bieten unseren ProDi-Kunden Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit	Bis zum 31.07.2017 sind die Hygienerichtlinien für Betreiber von gewerblichen Wäschereien umgesetzt	Hygienepläne wurden am 16.10.2018 fertig gestellt. Ziel erreicht	Fobi Hygiene und Arbeitsschutz Hygienepläne erstellen Mitarbeiterschulung	Agnes Waedt

		Jedes Geschäftsfeld hat ein System zur Erfassung von Kundenbeschwerden	Teilziel erreicht. In jedem Geschäftsfeld steht das System, eine Auswertung erfolgt in 2019	Entwicklung eines Systems zur Erfassung von Kundenbeschwerden und deren Auswertung Geschäftsfeldebene (ProDi)	jew. Geschäftsfeldleitungen
Kunden / Leistungsträger	Wir bieten den Trägern der beruflich-sozialen Rehabilitation eine vertragsgemäße und an der Normalisierung ausgerichtete Leistungserbringung	Der Prozessablauf für die Koordination der Integrationsleistungen ist definiert und wird umgesetzt	Der Prozessablauf steht, die Beschreibung ist noch nicht fertig. Fortführung in 2019	Erstellen der Prozessbeschreibung Integrationsassistenz	Bärbel Petruschke
		Vermittlungen bis 31.12.2018 in Arbeitserprobungen 1 AE im AB 3 AE im BBB 1 Vermittlung in Ausbildung	Ziel 100% erreicht	Zielplanungsgespräch zwischen Teilnehmendem, Integrationsassistenz und BB	Bärbel Petruschke
Finanzen	wir erwirtschaften angemessenen Gewinn	Das Geschäftsjahr 2019 schließt mit einem positiven Ergebnis über 15T€ ab	Ziel erreicht	Weitere Einsparungen bei den Kosten in 2018 prüfen. Steigerung der Maßnahmeerlöse insbesondere im AB und BB	Ingo Kanngießer
Mitwirkung/ Beteiligung	Beteiligung der Betroffenen	Die Beschäftigten sind über die Ansprechpartner und Beteiligungsmöglichkeiten im GpZ Überlingen informiert	Information in der Werkstattvollversammlung, Ziel erreicht	Werkstattrat wird als Multiplikator befähigt. Vorstellung der Beteiligungsstrukturen in Team-Sitzungen der einzelnen Abteilungen	Rainer Schaff
Mitarbeitende	individuelles Aus- und Weiterbildungsangebot	Jeder Mitarbeitende nimmt an mind. 2 Fortbildungsangeboten teil (intern oder extern)	Ziel 100% erreicht	Durchführung regelmäßiger WaM's für alle zzgl. Zielgerichteter externer Fobiangebote und Auswertung der MA-Jahresgespräche und Ziel- und Strategiegespräche	Petra Schumacher
	partnerschaftlicher, kooperativer und	Agreement der Mitarbeitenden zur "Auftragslage" der sozialen	Ergebnisdokumentation liegt vor, Ziel wird in 2019	Jedes Geschäftsfeld formuliert Ziele/ Wünsche für die Zusammenarbeit,	Ingo Kanngießer

	dialogorientierter Führungsstil	Dienstleistung	fortgeführt	Diskussionsplattform ist die Leitungskonferenz	
	Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit	Bis zum 31.12.2018 sind sicherheitstechnische Unterweisungen für alle Geräte vorhanden	Ziel 100% erreicht	Einführung geeigneter Formblätter für die sicherheitstechnischen Unterweisungen mit Unterschrift, Überprüfung und Ergänzung der Formblätter in allen Geschäftsfeldern, Schulung der MA zum Thema Unterweisung	Agnes Waedt
	MitarbeiterInnen sind das Fundament für unseren Erfolg	Über- und Unterforderung werden vermieden.	Stellenschlüssel bzw. Betreuungsschlüssel werden eingehalten. Ziel erreicht	Stellenschlüssel werden überprüft, frei werdende Stellen werden nachbesetzt	Ingo Kanngießer
Prozesse	KVP	Einheitliche Dokumentation der Qualifizierungs- und Bildungsprozesse (Schnittstelle Bildungssteuerung-Qualifizierung)	Es wird weiterhin nach einer geeigneten Software gesucht, Ziel wird weiter geführt aber nicht mehr in der Zielplanung	Einführung eines Dokumentationsstandards und entsprechende Schulung der Mitarbeitenden	Ingo Kanngießer
	KVP	Im Jahr 2018 werden 2 Audits durchgeführt	Auditberichte liegen vor Ziel zu 100 % erreicht	Auditiert werden Kap. 6 und 8. 1 Audit der Geschäftsleitung und 1 Audit der Leistungssteuerung	Petra Schumacher
	KVP	Alle Mitarbeitenden sind über die Grundzüge unseres QM informiert und wissen, wo die dokumentierten Informationen zu finden sind	Ziel erreicht	Leitfaden für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Entwicklung von WaM Bausteinen wie z.B. Bildungsverständnis, QM, DS	Petra Schumacher
	KVP	Die FAB's sind über wichtige Beobachtungen und Vorkommnisse vom Bildungstag informiert	Ziel erreicht	Neben dem Eintrag „Bildungstag teilgenommen“ werden wichtige Informationen dokumentiert	jew. Dozent vom Bildungstag



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