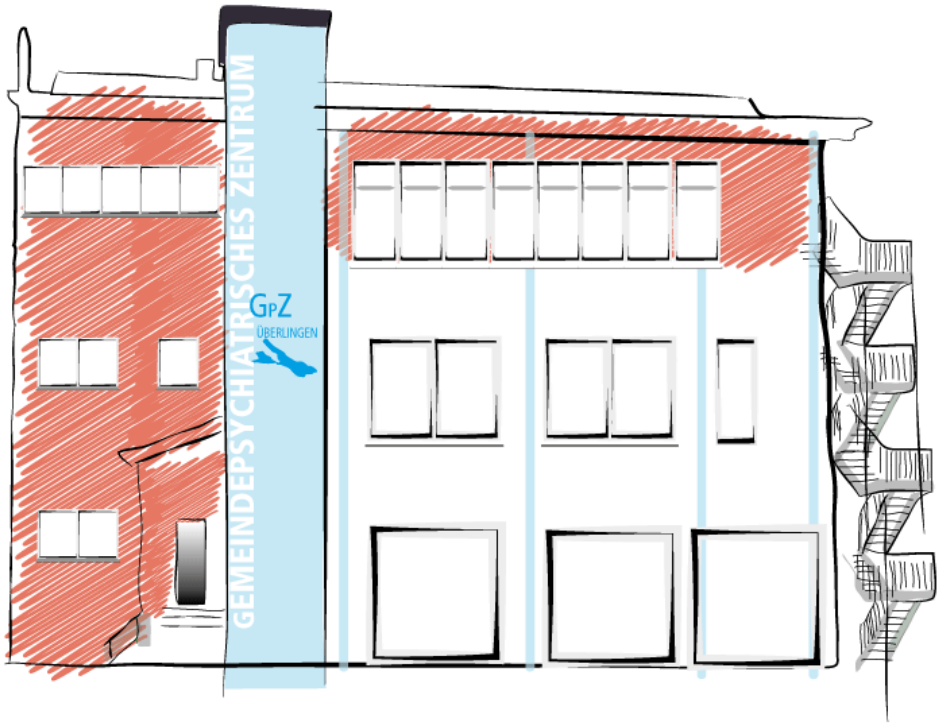
Qualitätsbericht



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)	10
4.5	Beendigung von Maßnahmen	11
4.6	Auswertung der Fallführung	12
5	Zusatzangebote / Qualifizierung	13
5.1	Ausblick (Ziele)	14
6	Arbeitsmarktorientierung	14
6.1	Belegung von externen Beschäftigungsplätzen	14
6.2	Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD	15
6.3	Arbeitsmarktsituation	15
6.4	Zufriedenheit der Begleitung	15
6.5	Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen	15
6.6	Ausblick (Maßnahmen für 2020)	16
7	Produktions- und Dienstleistungskunden	16
7.1	Wäscherei / Gebäudereinigung	16
7.2	Küche & Catering	16
7.3	Industrie	16
7.4	OfficePLUS	16
8	Rückmeldungen und Beschwerden	17
9	Datenschutz	17
9.1	Allgemeines zum Datenschutz	17
9.2	Relevante Entwicklungen in der Rechtsprechung	17
9.3	Vorgänge und Projekte im Berichtszeitraum	17
9.4	Maßnahmen	17
10	Arbeitssicherheit	18
10.1	Arbeits- und Wegeunfälle	18
10.2	Ersthelfer Training	18
10.3	Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde	18
10.4	Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit	18
10.5	Unterweisungen	18
10.6	Prüfung der Anlagen	18

10.7 Chancen und Risiken 18
10.8 Ereignisse nach dem Stichtag 19
10.9 Prognose 19
11 Audit / Qualitätsverbesserung 19
11.1 Ergebnisse von internen Audits 19
11.2 Ergebnisse von externen Audits 20
11.3 Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen 20
11.4 Auswertung von Fehlermeldungen 20
11.5 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen 20
11.6 Ergebnisse von Lieferantenbewertungen 20
11.7 Chancen für Verbesserungen 20
12 Qualitätsanalyse 20
12.1 Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger 21
12.2 Finanzen 21
12.2.1 Entstehungsrechnung 21
12.2.2 Netto-Wertschöpfung 22
12.2.3 Verteilungsrechnung 22
12.3 Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung 23
12.4 Mitarbeitende / Beschäftigte 23
12.5 Prozesse 23


GEMEINDEPSYCHIATRISCHES ZENTRUM
GPZ
ÜBERLINGEN

Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2019

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


Ingo Kanngießer
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.

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.

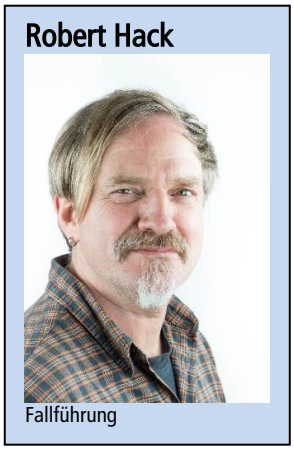
3.4 Mitarbeitende / Beschäftigte

„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.

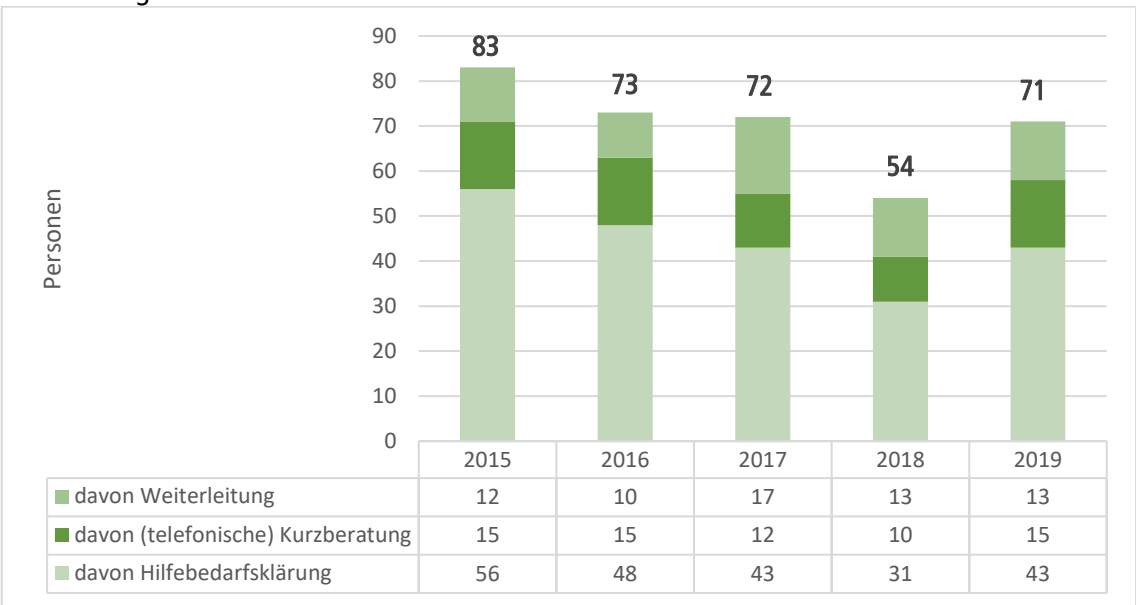
4 Leistungssteuerung / Belegungssteuerung



Die folgenden Schaubilder zeigen den Prozess der Leistungssteuerung im Jahr 2019 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.

4.1 Anfrage und Zuständigkeitsklärung

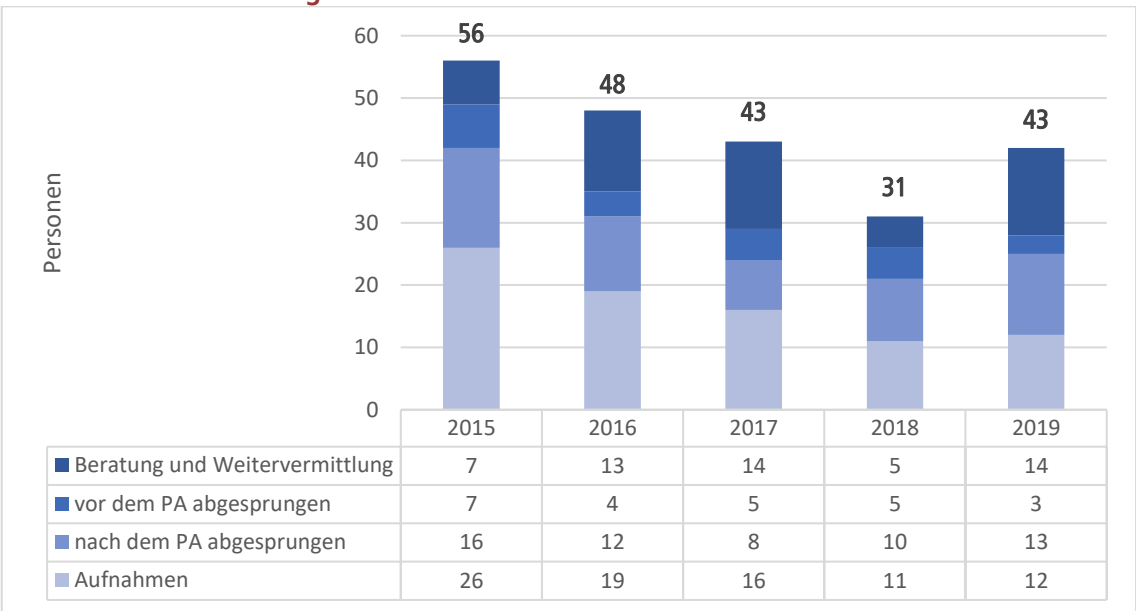
Nach der Erstberatung und Information der anfragenden Bürger steht die Klärung der Zuständigkeit. Hier wird sorgfältig geprüft, wer für welche Leistungen zuständig ist. Danach erfolgt die Hilfebedarfsklärung und gegebenenfalls die Weiterleitung an die zuständigen Dienste.



	2015	2016	2017	2018	2019
davon Weiterleitung	12	10	17	13	13
davon (telefonische) Kurzberatung	15	15	12	10	15
davon Hilfebedarfsklärung	56	48	43	31	43

Im Jahr 2019 gab es 71 Anfragen, davon wurden 13 Personen an andere Dienste weitergeleitet (2x PIA, 4x SPDi, 7x Ergotherapie), 15 Personen hatten allgemeinen Informationsbedarf und für 43 Personen wurde eine Hilfebedarfsklärung durchgeführt.

4.2 Hilfebedarfsklärung



	2015	2016	2017	2018	2019
Beratung und Weitervermittlung	7	13	14	5	14
vor dem PA abgesprungen	7	4	5	5	3
nach dem PA abgesprungen	16	12	8	10	13
Aufnahmen	26	19	16	11	12

Bei der Hilfebedarfsklärung wurde für 28 Personen ein Probearbeiten vereinbart, aber nur 25 haben das Probearbeiten absolviert., 12 wurden nach dem Probearbeiten in einer Maßnahme aufgenommen (1x im BBB, 6x in der ToB, 5 im ZV).
13 Probearbeitende haben sich aus folgenden Gründen gegen das GpZ entschieden:

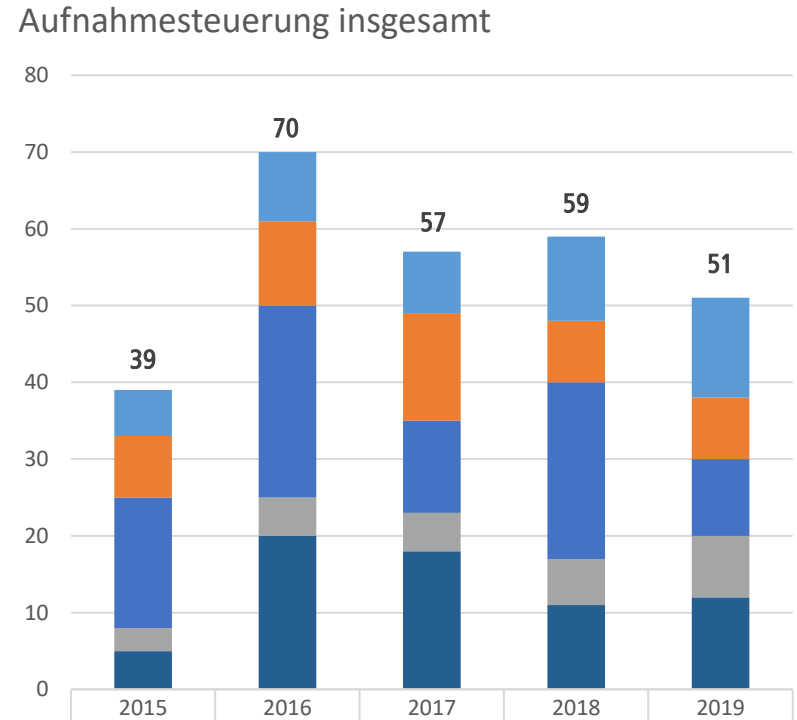
- 4x zu leistungsschwach; 3 Personen haben das PA aus gesundheitlichen Gründen beendet
- 9x Probearbeiten von Teilnehmenden aus anderen Einrichtungen (1x Schulpraktikum BVE, 1x Teilhabebegleitung, 1x Sprungbrett Bermatingen, 3x Skid, 3x Föhrenbühl; davon 5 Personen mit einem Probetag)

Somit verbleiben 12 Personen, was 48% aller Probearbeitenden entspricht. Zum Vergleich: 2018>52%, 2017>55%, 2016>60%, 2015>33%.
Bei 14 Personen hat eine Grundberatung und ggf. eine Weitervermittlung stattgefunden; 2 weitere Personen wurden direkt zugewiesen (1x BBB ohne vorheriges PA, 1xWerkstatt-Transfer nach Elternzeit).

4.3 Aufnahmesteuerung Gesamt

Insgesamt gab es 51 Aufnahmen im Berichtsjahr in den verschiedenen Maßnahmen. Diese Aufnahmen setzten sich wie folgt zusammen:

- Arbeitsbereich: 13 Neuzugänge, davon 8 nach Beendigung BBB; 1xWechsel vom ZV, 2x Wechsel aus anderen Werkstätten (Liebenau und Skid), 2x Rückkehrer nach langer Krankheit bzw. Elternzeit
- Werkstatt-Transfer: 2 Klienten sind vom AB in den WT gewechselt, davon 1x direkt aus der Elternzeit
- Berufsbildungsbereich: 8 Neuzugänge, davon 2x von ToB, 1x direkte Zuweisung Agentur
- OHA: 12 Zuweisungen, 2 wurden nicht angemeldet, weil sie aus gesundheitlichen Gründen nicht beginnen konnten

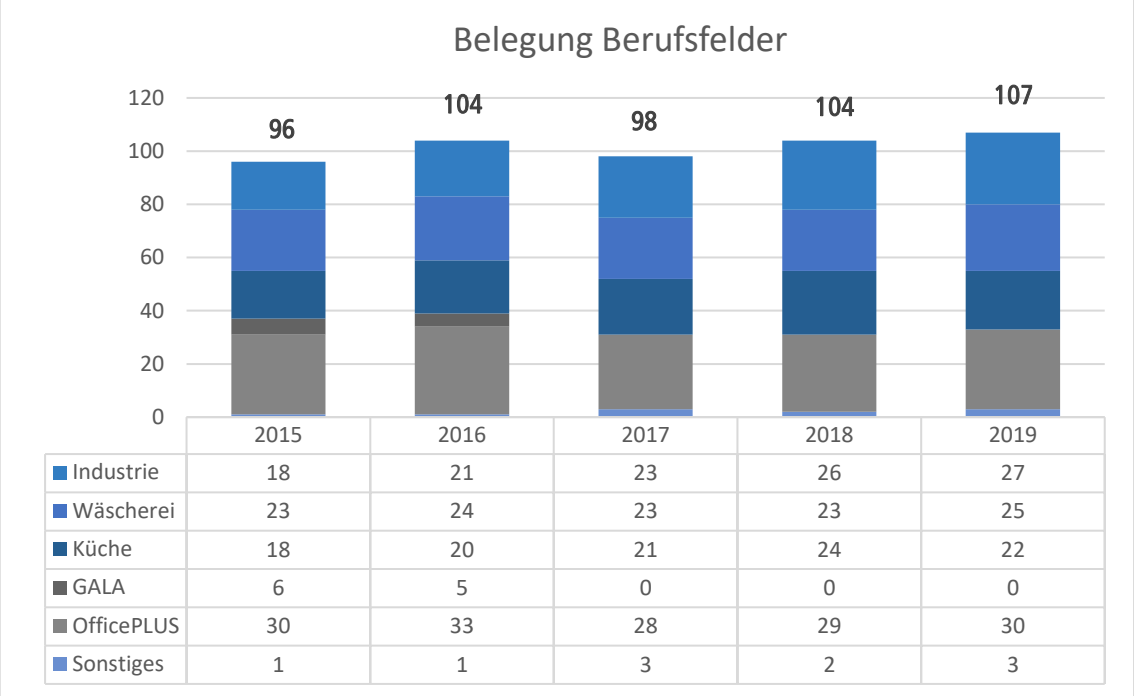


	2015	2016	2017	2018	2019
Arbeitsbereich	6	9	8	11	13
Berufsbildungsbereich	8	11	14	8	8
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	17	25	12	23	10
Zuverdienst	3	5	5	6	8
Therapeutisch Betreute	5	20	18	11	12

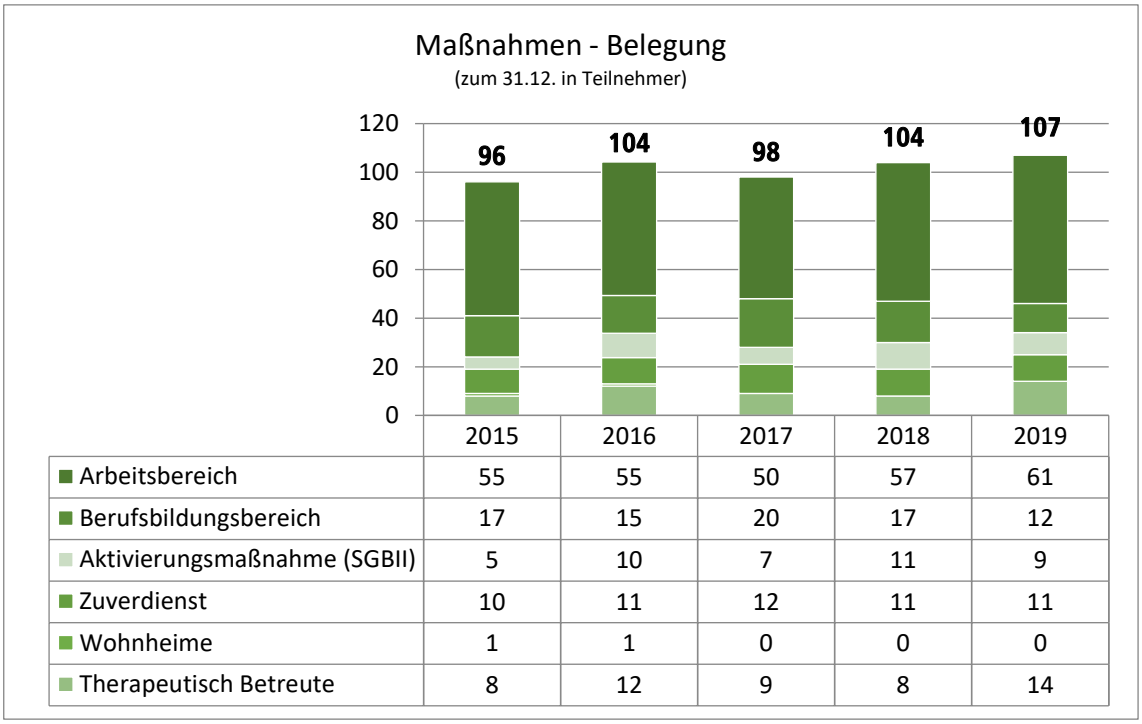
4.4 Maßnahmensteuerung

4.4.1 Belegung

Im Jahr 2019 haben wir 107 Personen in verschiedenen Maßnahmen begleitet. Die Verteilung auf die verschiedenen Geschäftsfelder stellt sich wie folgt dar.



	2015	2016	2017	2018	2019
Industrie	18	21	23	26	27
Wäscherei	23	24	23	23	25
Küche	18	20	21	24	22
GALA	6	5	0	0	0
OfficePLUS	30	33	28	29	30
Sonstiges	1	1	3	2	3



	2015	2016	2017	2018	2019
Arbeitsbereich	55	55	50	57	61
Berufsbildungsbereich	17	15	20	17	12
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	5	10	7	11	9
Zuverdienst	10	11	12	11	11
Wohnheime	1	1	0	0	0
Therapeutisch Betreute	8	12	9	8	14

Die Belegung zum Jahresende hat mit 12 Personen im Berufsbildungsbereich einen Tiefstwert erreicht. Dies liegt daran, dass 2019 die Zahl der Austritte deutlich höher war, als die der Eintritte. 2019 haben 13 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 61 stabilisiert, wobei man an dieser Stelle anmerken muss, dass 5 Personen zum Arbeitsbereich gezählt wurden, bei denen die Werkstatt-Transfer-Maßnahme bewilligt wurde. Personen die in der Maßnahme Werkstatt-

Transfer sind, werden lohntechnisch dem Arbeitsbereich zugeordnet, sie haben aber einen deutlich erhöhten Betreuungsbedarf, ähnlich dem Berufsbildungsbereich.

Im Arbeitsbereich gab es im Berichtsjahr 13 Neuzugänge, wovon 8 vom BBB in den AB gewechselt sind; 2 Personen kamen aus anderen Werkstätten (Skid und Liebenau), 2 Personen sind Rückkehrer, eine Person wechselte vom Zuverdienst in den AB. Es gab im AB 2019 überdurchschnittlich viele Austritte. Von den 11 Personen, die den AB beendet haben, sind 2 Personen ins GpZ FN gewechselt, 2 Personen sind in die Altersrente gegangen, eine Person ist verstorben, eine Person wurde auf den allgemeinen Arbeitsmarkt vermittelt, 5 Personen sind aus gesundheitlichen Gründen ausgeschieden.

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. 2019 waren wie auch schon im Vorjahr insgesamt 18 Teilnehmende in der Maßnahme. Zum Jahresende waren 11 Teilnehmende beschäftigt, insgesamt kamen 8 neue Teilnehmende dazu, während 6 Teilnehmende die Maßnahme beendet haben.
Von den 6 Personen, die die Maßnahme beendet haben, kam 1 Person im Berichtsjahr in den AB, 3 Personen haben die Maßnahme aus gesundheitlichen Gründen beendet, 1 Person wechselte ins Sprungbrett nach Bermatingen, eine Person ist verstorben.

Im Bereich der Tagesstätte konnte auch 2019 allen Klienten des Bodenseekreises, die aufgrund einer psychischen Erkrankung Tagesstruktur benötigten, eine Beschäftigung angeboten werden. 20 Personen waren therapeutisch beschäftigt (gleicher Wert wie im Vorjahr). 12 Teilnehmende sind dazugekommen, was 60% der Teilnehmenden entspricht. (Im Vorjahr kamen 55% dazu). 6 Personen haben die therapeutische Beschäftigung (ToB) beendet. Die Gründe sind vielschichtig. 2 Personen wechselten in den BBB, 1 Person wurde auf den allgemeinen Arbeitsmarkt vermittelt, 3 Personen sind aus Krankheitsgründen ausgeschieden.

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

Von 19 ausgewerteten Personen blieb bei 8 die Profillage konstant (42%, damit weniger als die Hälfte, besserer Wert wie in den Vorjahren), 9 Personen konnten sich verbessern (ca. die Hälfte aller TN, während sich nur 1 Person verschlechtert hat (Vorjahr 3 Personen). Somit haben sich 2019 weniger Personen in ihrer Profillage verschlechtert als 2017 und 2018.

4.4.2.2 Arbeitsbereich inclusive Werkstatt-Transfer

Von den ausgewerteten 57 Teilnehmenden blieb bei 53 Teilnehmenden die Profillage konstant, was 93% entspricht. (2018>84%, 2017>85%, 2016>87,7%).
Lediglich bei 4 Personen ist eine Veränderung der Profillage feststellbar (7%). 3 Teilnehmende haben sich in ihrer Profillage verbessert (2x von Motivierung zu Stabilisierung, 1x von Stabilisierung zu Entwicklung). Bei 1 Person im Arbeitsbereich hat sich die Profillage dagegen verschlechtert von Stabilisierung zu Motivierung.

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 zwei Personen wurden unterhalb eingestuft. Eine dieser Person ist in die Maßnahme Werkstatt-Transfer gewechselt, die andere Person hat im Berichtsjahr die Maßnahme beendet.

Oberhalb sind es zu Anfang und zum Ende des Berichtsjahres jeweils 11 Personen; also keine Veränderungen.

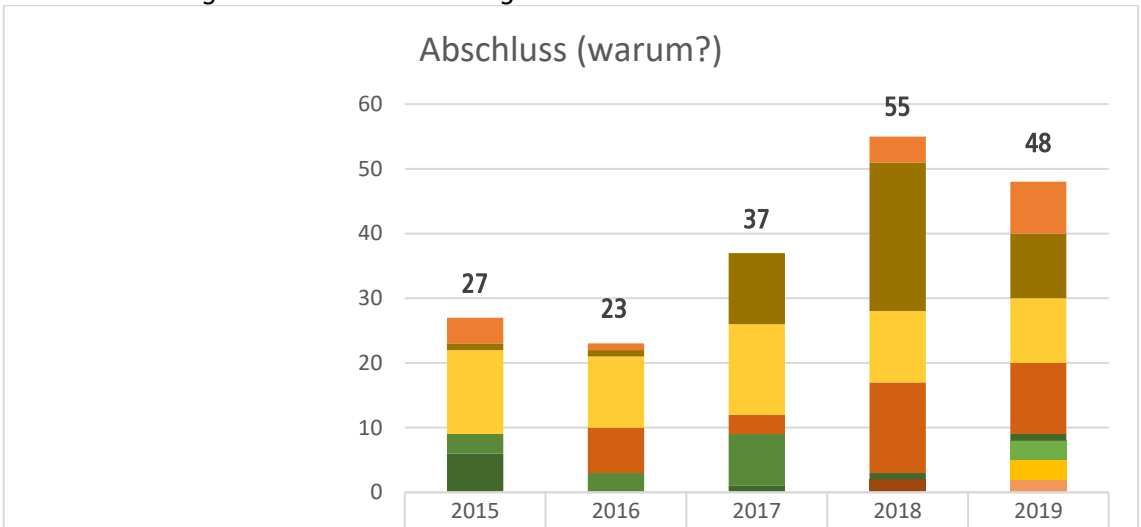
Profillagen 2019 (76 TN)	Personen am 1.1.	in %	<>	Personen am 31.12.	in %
Mobilisierung-Orientierung	**2**	2,6	0	**2**	2,6
Motivierung-Stabilisierung	**63**	82,9	-2	**61**	80,3
Entwicklung-Positionierung	**11**	14,5	+2	**13**	17,1

Insgesamt (AB+BBB) konnte bei 12 Personen (15,87%) eine Profillagenverbesserung festgestellt werden. Bei 2 Personen (2,6%) hat sich die Profillage verschlechtert.
Der Anteil der Personen - Verbesserung der Profillage - ist im Berichtsjahr im Berufsbildungsbereich ist 9x höher (47,4%) als im Arbeitsbereich (5,3%).

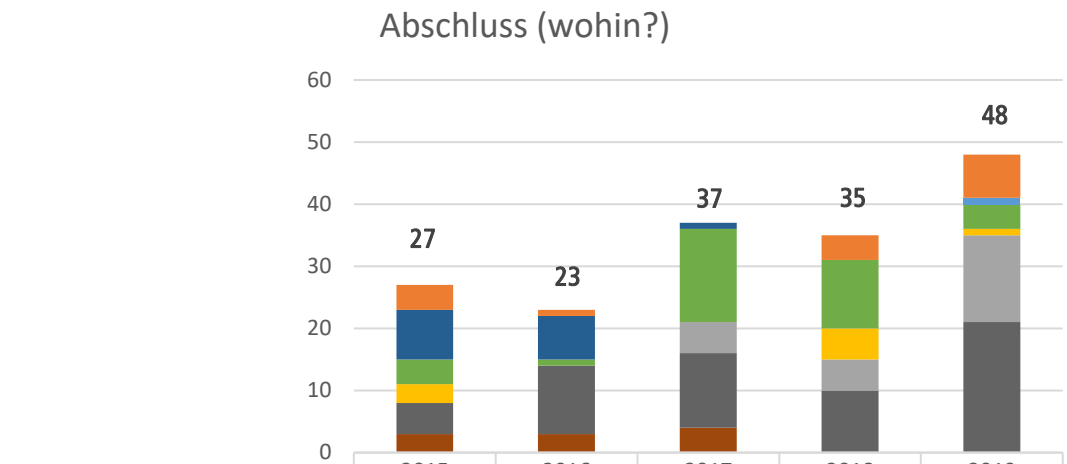
Fazit: Die Klienten des Arbeitsbereichs sind teilweise seit 2002 in der GpZ Überlingen gGmbH beschäftigt. Für diesen Personenkreis sind Stabilität und Teilhabe oberste Ziele. Daher ist es oft auch krankheits- und/oder altersbedingt Ziel, die Profillage und damit die Leistungsfähigkeit zu erhalten. Dennoch ist es auch bei Personen, die schon länger im Arbeitsbereich sind möglich, die Profillage langsam aber stetig zu steigern. Im Berichtsjahr konnten nur 3 Personen ihre Profillage verbessern. Somit hat sich dieser Wert (5,3%) im Vergleich zum Vorjahr halbiert (2018: 10,2%).
Viele Klienten streben im Arbeitsbereich trotz guter Profillage keine Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt mehr an. Das ist auch fachlich nachvollziehbar, denn damit ist oft der relativ stabile Gesundheitszustand gefährdet.

4.5 Beendigung von Maßnahmen

Im Jahr 2019 haben 48 Personen eine Maßnahme beendet. Beendigungsgrund und Verbleib der Personen ist in folgenden 2 Schaubildern dargestellt.



	2015	2016	2017	2018	2019
Vermittlung	4	1	0	4	8
Ende der Kostenzusage	1	1	11	23	10
Überforderung	13	11	14	11	10
Unterforderung	0	0	0	0	0
Anderer geplanter Grund	0	7	3	14	11
Sonstiges	3	3	8	0	0
wegen Wohnortwechsel	6	0	1	1	1
Beendigung in gegenseitigem Einvernehmen	0	0	0	0	3
Kündigung durch Leistungsträger	0	0	0	2	0
Kündigung durch Beschäftigten	0	0	0	0	3
Unbekannt	0	0	0	0	0
Tod des Beschäftigten	0	0	0	0	2



	2015	2016	2017	2018	2019
Allgemeiner Arbeitsmarkt, Ausbildungsmarkt (Soz.Vers.)	4	1	0	4	7
Allgemeiner Arbeitsmarkt (MiniJob)	0	0	0	0	1
Beschützte Ausbildung	0	0	0	0	0
Wechsel in eine externe Maßnahme sonstige	8	7	1	0	0
Wechsel in eine externe Maßnahme im GpV	4	1	15	11	4
Wechsel in eine GpZ Maßnahme (Abstieg)	3	0	0	5	1
Wechsel in eine GpZ Maßnahme (Aufstieg)	0	0	5	5	14
Sonstiges	5	11	12	10	21
Unbekannt	3	3	4	0	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 2019 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.
Auch 2019 ist die Zahl der Eintritte im BBB rückläufig, dafür hat sie sich im AB erhöht. Auch konnte bei 5 Teilnehmenden im AB durch eine Umwandlung in die Maßnahme Werkstatt-Transfer der Arbeitsplatz für die Teilnehmenden gehalten werden, da durch i.d.R. krankheitsbedingte Leistungsverschlechterung ein Mehrbedarf an Betreuung nötig geworden ist.
Die Zahl der Teilnehmenden bei der Maßnahme OHA hat sich 2019 nicht erhöht, da 10 Teilnehmende über den Jahreswechsel 2018/2019 ins neue Jahr gewechselt sind, im Lauf des Jahres 2019 sind dann insgesamt weitere 10 Teilnehmende dazugekommen. Bewährt hat sich die monatliche Aufnahme von neuen Teilnehmenden, da nun kontinuierlich Neuaufnahmen stattfinden, während es in den Vorjahren ein Zuweisungsdatum für viele gab.

Auch 2019 kam es mit 13 Teilnehmenden zu einer gehäuften Aufnahme im Arbeitsbereich bzw. im Werkstatt-Transfer. Hier steht allerdings 13 Neuaufnahmen (12 im AB und 1 im W-T) eine hohe Austrittszahl im Arbeitsbereich entgegen. 11 Teilnehmende haben den AB aus den unterschiedlichsten Gründen verlassen (2x Altersrente, 1x Tod, 2x Werkstattwechsel ins GpZ FN, 5x aus Gesundheitsgründen plus 1x Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt.)

4.7 Erhebung Erfolg des Sozialdiensts

Für die Erfolgsmessung der Arbeit des Sozialdienstes wurden 3 Auswertungsbögen entwickelt:

1. Auswertungsbögen bei Arbeitserprobungen: Zufriedenheit mit der Begleitung in Arbeitserprobungen
2. Auswertungsbögen Abschluss der Maßnahme: Bewertung der Arbeit des Ansprechpartners aus dem Sozialdienst
3. Erhebung Qualitätsniveau der Arbeit (Kriterienkatalog mit 33 Fragen zur Arbeit auf der Ebene des Sozialdienstes sowie 11 Fragen auf der Ebene der persönlichen Arbeit

Ergebnisse 2019

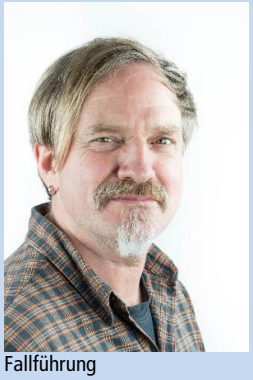
Die **Auswertungsbögen bei Arbeitserprobungen** zeigten sehr gute bis gute Rückmeldungen, schlechteste Rückmeldung war 1x „teils teils". Aufgefallen ist, dass der Rücklauf der Fragebögen sehr schlecht war. Die Integrationsassistenz wird daher künftig vermehrt darauf achten, dass die Bögen auch bei vom IFD vermittelten Praktika ausgefüllt werden, da die Mitarbeiter*innen des GpZ trotzdem immer sehr stark in die Begleitung involviert sind.

Im Berichtsjahr konnte zu den **Fragebögen bei Abschluss der Maßnahme** auch die breit angelegte **Zufriedenheitsabfrage** aller Beschäftigten mit einbezogen werden. Die den Sozialdienst betreffenden Fragen wurden durchgehend mit „gut" bis „sehr gut" bewertet. Es ergibt sich daher kein Handlungsbedarf.

Die Auswertung des **Qualitätskriterienkataloges** zeigte eine deutliche Steigerung im Vergleich zur Erhebung 2018. Die Einschätzungen erfolgen nach dem Schulnotenprinzip (1-6). 2019 ergab sich ein Gesamtdurchschnitt von 2,04 (2018: 2,37). Dies zeigt aus unserer Sicht, dass Maßnahmen aus dem Vorjahr erfolgreich waren und wir das Qualitätsbewusstsein bei der Arbeit steigern konnten.

5 Zusatzangebote / Qualifizierung

Robert Hack



Fallführung

Im Berichtsjahr 2019 haben 36 von 39 Zusatzangeboten stattgefunden.
(2017: 37 von 40; 2018: 35 von 39). Ein ZA musste krankheitsbedingt ausfallen, 2 ZA waren nur geplant, aber noch nicht terminiert.

Von den 36 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 2019 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. Zusätzlich hat jeder die Möglichkeit auf der Pinnwand an beiden Standorten oder auf der GpZ-Webseite nachzuschauen, welche ZA gerade an welchen Terminen angeboten werden, dies ist insbesondere dann wichtig, wenn Zusatzangebote verschoben wurden oder aber ganz ausfallen sollten.

5.1 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. So konnte 2019 ein Beschäftigter dazu motiviert werden das Zusatzangebot Pilze sammeln anzubieten, was für alle Teilnehmenden eine nachhaltige Wirkung hatte, da der Beschäftigte hier sein Fachwissen zeigen konnte, wofür er von den anderen Beschäftigten eine sehr positive Rückmeldung bekommen hat.
Die gute Rückmeldung der Jahresumfrage, die im Januar 2019 durchgeführt wurde, 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 konnten erfüllt werden, so wurde 2019 ein Erste-Hilfe-Kurs für die Teilnehmenden angeboten, genauso wie ein Betriebsausflug im Grünen, kombiniert mit einem Spieletag. Ein gewünschter PC-Kurs wurde für das 1. Quartal 2020 terminiert.

6 Arbeitsmarktorientierung

6.1 Belegung von externen Beschäftigungsplätzen

Im Folgenden werden die Integrationsbemühungen folgender Maßnahmen aufgeführt: Berufsbildungsbereich; Arbeitsbereich und OHA Maßnahme.
Es konnten innerhalb der Integrationsbemühungen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt 8 Arbeitserprobungen durchgeführt werden. Davon wurden 4 Arbeitserprobungen von Beschäftigten im Berufsbildungsbereich absolviert und 3 innerhalb des Arbeitsbereiches. Zusätzlich arbeitete eine Person aus dem Arbeitsbereich stundenweise an zwei Außenarbeitsplätzen.
Folgende Vermittlungen waren möglich:
BBB: 1 Person - Vermittlung auf den allg. Arbeitsmarkt
AB: 1 Personen - Vermittlungen auf den allg. Arbeitsmarkt
OHA: 3 Personen - Vermittlungen auf den allg. Arbeitsmarkt, darunter eine Ausbildungsstelle

Bärbel Petruschke



Arbeitsmarkorientierung

Vermittlungsquote (Vermittlungen/Eintritte)

		2015	2016	2017	2018	2019
AB	Arbeitsbereich	33,3%	12,5%	-	-	**8,3%**
BBB	Berufsbildung	25,0%	-	-	16,7%	**12,5%**
OHA	OHA					**30,0%**
		27,3%	6,7%	-	**7,1%**	**16,7%**

Vermittlungsquote (Vermittlungen/Belegung)

		2015	2016	2017	2018	2019
AB	Arbeitsbereich	1,8%	1,8%	-	-	**1,6%**
BBB	Berufsbildung	10,0%	-	-	4,8%	**6,3%**
OHA	OHA					**30,0%**
		4,0%	1,4%	-	**1,4%**	**5,7%**

6.2 Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD

Im Bereich der Beratung und Begleitung von Personen in Arbeitserprobungen kam es zur Zusammenarbeit mit insgesamt 3 Personen. Eine Begleitung mündete in ein Arbeitsverhältnis. Eine weitere intensive Begleitung gab es mit dem Ziel der Anbahnung eines sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnisses. Des Weiteren wurde ein Jahresauswertungsgespräch zwischen IFD und der Integrationsassistenz 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.

6.3 Arbeitsmarktsituation

Weiterhin gibt es eine 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.
Kontakte zum allgemeinen Arbeitsmarkt bestanden u.a. zu: Seniorenzentrum/ Pflegeeinrichtung: Betreuungsassistenz; Reinigungsbereich / Hauswirtschaft; Fahrradmanufaktur: Fahrrad Techniker; Kopie Shop: Druckbereich; Bau und Heimwerker Markt: Lager-Logistik; Küchenmithilfe im Rahmen einer Ferienfreizeit ohne Vermittlungsoption.
Hinzugekommen sind Kontakte zu Pflegeeinrichtungen im Rahmen der Pflege -Assistenz –Ausbildung.

6.4 Zufriedenheit der Begleitung

Auswertung 2019 (aufgrund der Rückläufe von 2019: Beschäftigte 2 Fragebögen, Arbeitgeber 2 Fragebögen)

Beschäftigte:
Zusammenarbeit im Vorfeld der Arbeitserprobung + Begleitung während der Arbeitserprobung: jeweils 2 Mal „sehr gut".

Arbeitgeber:
Zusammenarbeit im Vorfeld der Arbeitserprobung: 1 Mal "gut", 1 Mal keine Angaben
Begleitung während der Arbeitserprobung 1 Mal "teils teils", 1 Mal keine Angaben.

Auswertung:
Die Zahl der Auswertungsbögen ist sehr gering, da die vom IFD vermittelten AE nicht berücksichtigt werden. Die Beschäftigten waren immer sehr zufrieden mit der Begleitung. Die Arbeitgeber scheinen zur Begleitung durch den Sozialdienst eher keine genauen Angaben zu machen.

6.5 Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen

Bereich BBB
Vier Personen konnten eine AE durchführen davon hatten drei die Profillage 4: Stabilisierung und eine 1 Person die 3: Motivierung. Eine weitere Person mit der Profillage 5: Entwicklung wurde direkt im Anschluss an den BBB vermittelt.

Bereich AB
Eine Person befindet sich weiterhin in 2 AAP bei zwei unterschiedlichen Arbeitgebern mit der Profillage 4: Stabilisierung. Zwei weitere Personen hatten ebenfalls die Profillage: 4: Stabilisierung

Bereich OHA
Eine der vermittelnden Personen hatte die Profillage 4: Stabilisierung.

Ergebnis:
Die Profillage der Stabilisierung stand am häufigsten im Zusammenhang mit der Durchführung einer Arbeitserprobung. Zum Zeitpunkt der Vermittlung war bei einer Person die Profillage der Entwicklung gegeben.

Dies lässt vermuten, dass der Entwicklungsprozess im Rahmen der Bildungssteuerung eine Auswirkung hat, auf die Fähigkeit, Arbeitserprobungen durchführen zu können bzw. bereit für eine Vermittlung zu sein.

6.6 Ausblick (Maßnahmen für 2020)

Überprüfung des Bundesteilhabegesetzes BTHG und der Möglichkeiten des Budgets für Arbeit, um diese für unsere externen Beschäftigungsmöglichkeiten nutzbar zu machen.

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 gut dokumentiertes Beschwerdemanagement und es werden jährlich Kundengespräche durchgeführt. Die Anzahl an Beschwerden konnte im Berichtsjahr stark reduziert werden, was einer Optimierung der Arbeitsabläufe geschuldet ist. Um die Zuordnung von Wäsche ohne Namenskennzeichnung zu den verschiedenen Pflegeeinrichtungen zu verbessern, soll ein digitales Fundsystem entwickelt werden.

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 Geschäftsfeld Industrie werden momentan verschiedene Instrumente und Prozesse im Rahmen der Einführung der DIN:ISO Zertifizierung entwickelt und geprüft. Es wurde eine Machbarkeitsprüfung für Auftragsanfragen entwickelt, die in allen Geschäftsfeldern erprobt wird. Hier wird im Jahr 2020 eine Evaluation erfolgen. Die erste Version einer Prozessanweisung für die Produktions- und Dienstleistungserbringung im Geschäftsfeld Metall wurde erstellt und muss im Folgejahr weiterentwickelt werden. Diese Prozessanweisung wird auch Grundlage für die anderen Geschäftsfelder sein. Zur Planung und Auswertung laufender Aufträge wurde ein Planungsinstrument entwickelt, welches bereits im Einsatz ist.

7.4 OfficePLUS

Das Geschäftsfeld OfficePLUS bietet den Kunden in den Bereichen Druck, Versand und Online-Handel jeweils verschiedene Methoden und Möglichkeiten ihr Feedback zu übermitteln. In der Regel gehen Kundenreklamationen im Online-Handel und Versand direkt nach der Lieferung per E-Mail im Kundenservice-Team ein. Hier werden sie umgehend bearbeitet und gespeichert. Für Reklamationen von Druckprodukten, die häufig persönlich besprochen werden, gibt es zusätzlich ein Formular zur Annahme und Dokumentation von Reklamationsfällen.

8 Rückmeldungen und Beschwerden



Werkstattrat

Im Jahr 2019 wurden 11 Feedback-Bögen eingereicht, wie im Jahr zuvor kamen alle vom Standort „Zum Degenhardt 12". Damit ist ein starker Rückgang an Beschwerden zu verzeichnen, vermutlich, weil eine sehr kritische Person das GpZ Überlingen verlassen hat. Die Beschwerden wurden schriftlich an den Werkstattrat gerichtet. Je nach Inhalt der Beschwerde werden die Beschwerden direkt vom Werkstattrat bearbeitet oder an die Qualitätsmanagementbeauftragte weitergeleitet. Unter den 11 Rückmeldungen gab es 5 Mal Kritik, 4 Mal Lob und 2 Anregungen für Verbesserungen. 3 Kritikpunkte betrafen die Verpflegung, bzw. den Wunsch auf ein erweitertes Angebot. Weitere Kritikpunkte waren eine defekte Glühbirne auf der Damentoilette und mangelnde Ordnung im Aufenthaltsraum wegen der dort gelagerten Bücher. 4 Mal wurde ein Lob für besonders gutes Essen verschriftlicht. Als Anregung wurde eine verlängerte Arbeitszeit von 8 – 17 Uhr vorgebracht und der Wunsch nach Pilzrisotto. Das GpZ Überlingen nimmt die Anliegen und Probleme bzw. Beschwerden der Betroffenen ernst und ist bemüht schnellstmöglich Lösungen zu finden und Anregungen umzusetzen.

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 2019 und wurde am 26.03.2020 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

Nach Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Mai 2018, gab es im Jahr 2019 einige Klarstellungen zum Umgang und der Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten. Ein großes Augenmerk muss auf die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung gelegt werden. Beschäftigte bzw. Betroffene müssen über die Datenverarbeitung informiert werden.
Die Datenschutzbehörden verhängten vermehrt Bußgelder aufgrund von Verstößen gegen die DSGVO. Auch kleinere Unternehmen werden in die Pflicht genommen. Maßstab für die Bemessung von Bußgeldern ist der Umsatz des betroffenen Unternehmens. Die Entwicklungen in Sachen DSGVO müssen auf jeden Fall weiterhin verfolgt werden.

9.3 Vorgänge und Projekte im Berichtszeitraum

Das Jahr 2019 verlief in Fragen des Datenschutzes recht ruhig. Wichtig ist es im Moment, die eingeführten Prozesse einzuhalten und die vorgehaltenen Dokumente zu nutzen. Von großer Bedeutung sind dabei sicherlich die ADV-Verträge (Auftragsdatenverarbeitung) mit unseren ProDi Kunden im Office+ und die Information unserer Beschäftigten und Betroffenen vor Erhebung von personenbezogenen Daten durch die Fallführung. Eine Schulung der Mitarbeitenden und ein internes Audit ist für das Jahr 2020 geplant.

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 2019 ereigneten sich 2 Wegeunfälle, die der BGW Karlsruhe gemeldet wurden. Beide Wegeunfälle ereigneten sich in öffentlichen Verkehrsmitteln. Durch dieses hohe Aufkommen wurde Kontakt mit dem örtlichen Busunternehmen aufgenommen.

10.2 Ersthelfer Training

Durch die Fortbildung „Erste-Hilfe-Training" ist die Abdeckung an beiden Standorten (OB18 und ZD12) durch Ersthelfer gesichert. Dieses Jahr hat es auch eine Fortbildung für Beschäftigte gegeben. Es waren von allen Abteilungen Personen anwesend. Somit ist eine zusätzliche Unterstützung in den Abteilungen gegeben.

10.3 Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde

Ab 2016 werden wir von der B.A.D GmbH arbeitsmedizinisch betreut. Im Jahr 2019 fanden 4 Begehungen durch unsere Fachkraft für Arbeitssicherheit, Herr Strube statt, eine davon mit unserem Betriebsarzt Herrn Götting. Am 22.02. und am 15.11.2019 haben wir unsere ASA-Sitzung mit Herrn Strube durchgeführt. Am 2. Termin war Herr Götting dabei.
Durch diese ASA Sitzungen werden die wichtigen Informationen an die Geschäftsleitung und Werkstattleitung weiter transportiert.

10.4 Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit

Im Jahr 2019 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, den Sicherheitsbeauftragten oder auch externe Fach- bzw. Lehrkräfte stattgefunden

- Hygieneunterweisung (HACCP)
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz - Einweisung
- Arbeitssicherheit durch betriebliche Unterweisung
- Einführung digitales Verbandbuch
- Leiterprüfung
- Erste-Hilfe-Kurs Fortbildung Mitarbeiter
- Erste-Hilfe-Kurs Fortbildung Beschäftigte
- 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 Shredder) 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 Risiken

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 keinen 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



Teamleitung Zentrale Dienste, Qualitätsmanagement- und Datenschutzbeauftragte

Das Qualitätsmanagementsystem der GpZ Überlingen gGmbH steht und bedarf momentan nur kleinerer Anpassungen oder Erweiterungen, z.B. aufgrund von Gesetzesänderungen, die eine Überarbeitung von Prozessen und Dokumenten erforderlich machen. Die Arbeit im Lenkungsteam QM konnte im Jahr 2019 auf vierteljährlich reduziert werden. Zusätzlich wurden Arbeitsgruppen gebildet, in denen geschäftsfeldspezifische Prozesse in Richtung Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2015 entwickelt wurden. Im Oktober wurde beschlossen, das Lenkungsteam QM und die Leitungskonferenz ab 01.01.2020 in einem Termin zusammen zu führen. Die entsprechende Änderung der Geschäftsordnung wurde vorgenommen.

Im Jahr 2019 wurden folgende Prozesse und Dokumente eingeführt bzw. weiterbearbeitet:

- Das Planungsinstrument „Qualitätsziele mit konkreten Maßnahmen und Ressourcen“ wurde auf eine übergeordnete Zielplanung umgestellt
- Der Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter steht noch zur weiteren Bearbeitung durch die Geschäftsfelder offen
- Arbeitshilfe Mutterschutz und Elternzeit
- Information für schwangere und stillende Mütter in der GpZ Überlingen gGmbH
- Gesprächsleitfaden Vorstellungsgespräch
- Funktionsbeschreibung „Assistenzleistung bürgerschaftliches Engagement“
- Funktionsbeschreibung „Teilhabebeauftragter“
- Prozessanweisung „Produktions- und Dienstleistungserbringung“ in Arbeit
- Machbarkeitsprüfung ProDi in Arbeit
- Überarbeitung der Fragebögen „Zufriedenheit im GpZ“ und „Zusatzangebote“

11.1 Ergebnisse von internen Audits

Im Jahr 2019 wurden 2 von 2 geplanten Audits durchgeführt. Am 29.07.2019 fand ein Dokumenten-Audit zur Aktualität der Dokumentation des Qualifizierungsstandes in der Qualimatrix der vier Geschäftsfelder statt. Bis auf ein Geschäftsfeld waren die Dokumente auf dem neuesten Stand. Das Geschäftsfeld wurde informiert und die Nachbearbeitung der Qualimatrix wurde durchgeführt.

Am 05.08.2019 wurde ein internes Audit zum Normenkapitel 4 und 5 mit dem Geschäftsführer Ingo Kanngießer durchgeführt.

Folgende Maßnahmen zur Verbesserung des QMS wurden abgeleitet:

- Die Aktualität der Konzepte sollte einer regelmäßigen Überprüfung unterliegen
- Die Verantwortlichkeit für die Prozesse sollte im LT QM noch einmal thematisiert werden, um die Prozesse stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

11.2 Ergebnisse von externen Audits

Am 09. Dezember 2019 fand das zweite 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:

- Es sollte überprüft werden, ob bei der Annahme der Bücher im Geschäftsfeld Office+ eine persönliche Schutzausrüstung erforderlich ist
- Die 1. Hilfe Kästen müssen auf dem aktuellen Stand gehalten sein
- Erweiterung des Einarbeitungsplans für Mitarbeiter um die Funktionsgruppe der Produktionshelfer
- Aktualisieren von Dokumenten in der Wäscherei (neue Leitung)
- Die Qualimodule sollten inhaltlich detaillierter beschrieben werden

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 2019 gab es keine Fehlermeldungen

11.5 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 09. Dezember 2019 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 noch einmal auf die Überarbeitung unserer Qualimodule gelegt werden. Das externe Audit hat gezeigt, dass die Module inhaltlich detaillierter beschrieben werden müssen. Eine Anlehnung an den Ausbildungsrahmenplan des jeweiligen Geschäftsfeldes wird angestrebt. Auch die Aktualität von Dokumenten muss besser überwacht werden.

12 Qualitätsanalyse

Ingo Kanngießer



Geschäftsleitung

Die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere die Sozialgesetzbücher, sind durch die neuen Regelungen durch das BTHG fundamental verändert worden. Es gibt neue Zuständigkeiten und Verantwortungen, die inhaltliche Zusammenarbeit zwischen Leistungsträger und Leistungsberechtigten hat sich deutlich verstärkt und beschränkt sich nicht mehr nur auf formale Bescheide, Verwaltungsakte und Zahlungsanweisung. Als Leistungserbringer haben wir zur Leistungsbewilligung wenig Mitspracherechte und damit auch weniger Unterstützungsmöglichkeiten als in der Vergangenheit. Das GpZ Überlingen beteiligt sich aktive an der vernetzten Umsetzungsplanung im Gemeindepsychiatrischen Verbund, im Netzwerk-Arbeit und Bildung, im Paritätischen Wohlfahrtsverband, in der LAG:WfbM und den regionalen Arbeitsgruppen. Außerdem werden die internen Prozesse auf die Neuerungen hin überprüft und entsprechend weiterentwickelt. Das GpZ Überlingen ist gut auf die

neuen Anforderungen vorbereitet und begrüßt die anstehenden Änderungen im Sinne des Paradigmenwechsels zur Personenzentrierung und der Verbesserung der Selbstbestimmung.

12.1 Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger

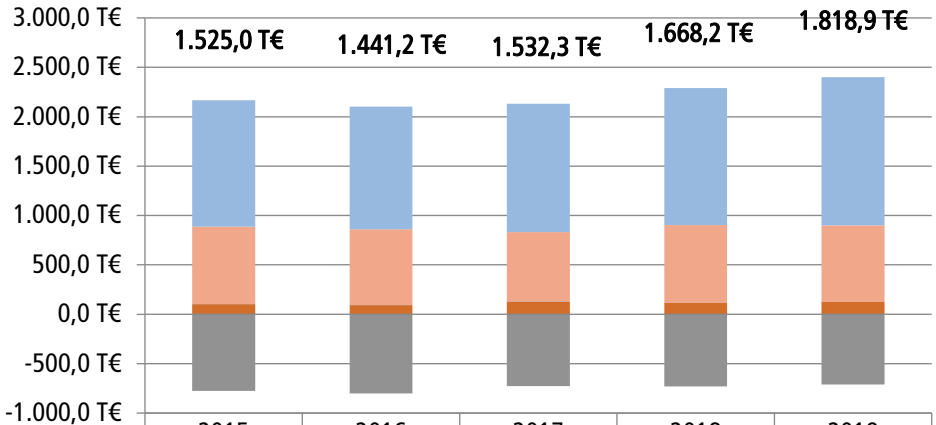
Das Zusammenspiel unterschiedlicher Interessenslagen der oben aufgeführten Kundengruppen führt regelmäßig und auch im konkreten alltäglichen Tun zu diplomatischen Entscheidungen. Die im Berichtsjahr geplanten und teilweise bereits umgesetzten Entwicklungsschritte versuchen der immer größer werdenden Lücke zwischen Arbeitsmarktanforderungen bzw. der konkreten Produktionsleistung der Geschäftsfelder und den Kompetenzen der Leistungsberechtigten etwas entgegen zu setzen. Dabei steht die Leistungs- und Entwicklungsfähigkeit der Leistungsberechtigten im Mittelpunkt. Mit den Änderungen durch das BTHG kommt jetzt eine intensivierte Konzentrierung auf die Personenzentrierung und Selbstbestimmung als Verstärker hinzu. Dennoch wollen und müssen wir uns auch an den Vorgaben und Mechanismen des Marktes ausrichten. **Dieses Spannungsfeld so zu gestalten, dass leistungseingeschränkte Menschen Teilhabe und Bildung erfahren können, ist der 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 eher 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.

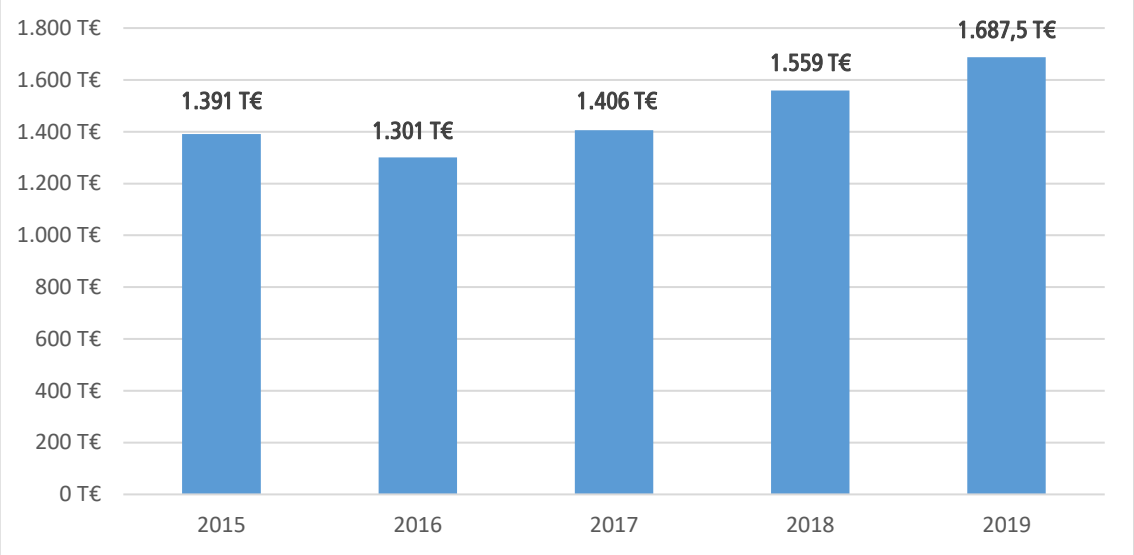
12.2.1 Entstehungsrechnung

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 Brutto-Wertschöpfung. Diese ist im Berichtsjahr nochmals deutlich im Vergleich zu den Vorjahren auf ~1.819T€ gestiegen. Insbesondere Aufgrund einer besseren Belegung und der damit einhergehenden Steigerung der Maßnahmenerlöse. Der Aufwand ist etwas gesunken, was auch zur höheren Wertschöpfung beiträgt. Alle weiteren Positionen sind in etwa gleichgeblieben.



	2015	2016	2017	2018	2019
Erlöse aus Maßnahmen	1.279,7 T€	1.241,5 T€	1.299,4 T€	1.388,0 T€	1.498,3 T€
Erlöse aus Fertigung	783,4 T€	767,0 T€	703,4 T€	786,8 T€	775,1 T€
Erträge aus Kapital	0,1 T€	0,0 T€	0,1 T€	0,0 T€	0,0 T€
Sonstige Erträge	104,1 T€	93,7 T€	128,6 T€	116,0 T€	125,6 T€
Aufwand	-776,6 T€	-801,0 T€	-725,8 T€	-731,5 T€	-711,4 T€

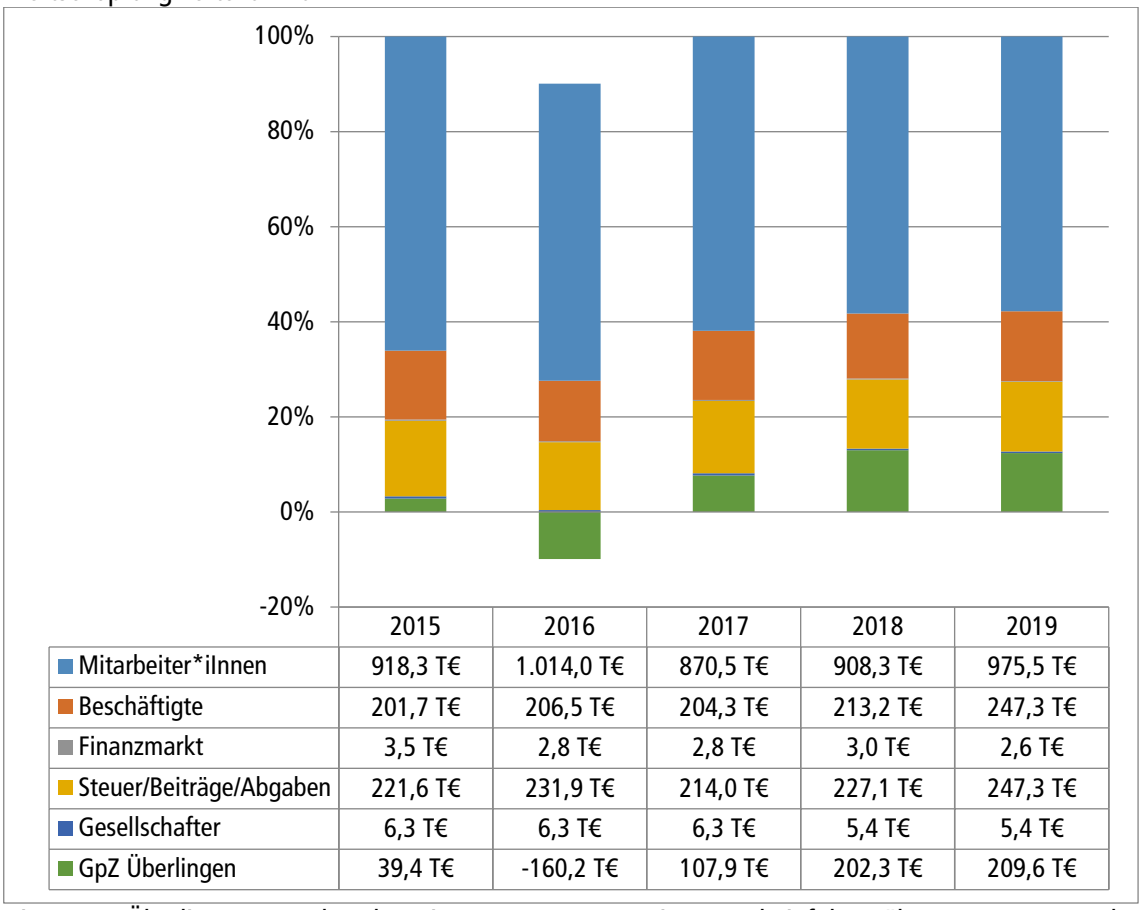
12.2.2 Netto-Wertschöpfung



Die im Berichtsjahr erreichte Nettowertschöpfung (Netto-Wertschöpfung = Brutto-Wertschöpfung - Abschreibung) liegt bei **1.687,5 T€** und ist damit ~8% 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.



	2015	2016	2017	2018	2019
Mitarbeiter*iInnen	918,3 T€	1.014,0 T€	870,5 T€	908,3 T€	975,5 T€
Beschäftigte	201,7 T€	206,5 T€	204,3 T€	213,2 T€	247,3 T€
Finanzmarkt	3,5 T€	2,8 T€	2,8 T€	3,0 T€	2,6 T€
Steuer/Beiträge/Abgaben	221,6 T€	231,9 T€	214,0 T€	227,1 T€	247,3 T€
Gesellschafter	6,3 T€	6,3 T€	6,3 T€	5,4 T€	5,4 T€
GpZ Überlingen	39,4 T€	-160,2 T€	107,9 T€	202,3 T€	209,6 T€

Die GpZ Überlingen gGmbH hat in 2019 zum zweiten Mal infolge über 200T€ aus der Verteilungsrechnung für die zukünftigen gemeinnützigen Aufgaben erwirtschaften können. Der Anteil an der Netto-Wertschöpfung liegt bei ~12% und übersteigt damit den angestrebten Mindestanteil von 5% deutlich.

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. Im Berichtsjahr wurde ein Büro als neues „Profitcenter" für Beteiligung und Selbstvertretung gegründet und mit zwei Personen besetzt. Diese Struktur ermöglicht die Erprobung und Verstetigung einer weitestgehend selbstständigen Arbeitsorganisation und damit das professionelle (Zusammen)Arbeiten insgesamt.
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 der Mitarbeitenden in der GpZ Überlingen gGmbH ist eher niedrig. Dadurch ist es hier deutlich einfacher eine stabile Beziehungsarbeit und berufliche Begleitung anzubieten. Die Aufrechterhaltung der Kontinuität in der sozialpädagogischen und berufsfachlichen Begleitung am Arbeitsplatz ist eine sehr wichtige Komponente der Leistungsqualität.
Unser Angebot an kollegialer Beratung, Intervision, Coaching, … wird weiterhin nur begrenzt wahrgenommen. Fortbildungen, kollegiale Vernetzung, Zusammenarbeit für das „Große-Ganze" … wird regelmäßig als Mehrwert und nicht nur als zusätzliche Belastung empfunden. Der Alltag wird als anstrengend aber auch positiv erlebt.
Interne Motivierungs-, Bildungs- und Qualifizierungsangebote bleiben weiterhin wichtig und werden auch im Rahmen der neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen (BTHG) und der daraus folgenden Personalentwicklung weiter intensiv genutzt.

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. Die Zertifizierungsfähigkeit nach DIN EN ISO 9001:2015 wird weiter angestebt. Zunächst wird das Geschäftsfeld Industrie als Modell-Geschäftsfeld hier die Entwicklungen vorantreiben und bis Ende 2020 die Zertifizierungsfähigkeit erreichen.

Die Qualifizierungsmodule und deren Dokumentation, sind ausreichend aber bei weitem nicht optimal organisiert. Bis Ende 2020 sollen die Qualifizierungsmodule in alles Geschäftsfeldern einen besseren Qualitätsstandard erreichen.



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