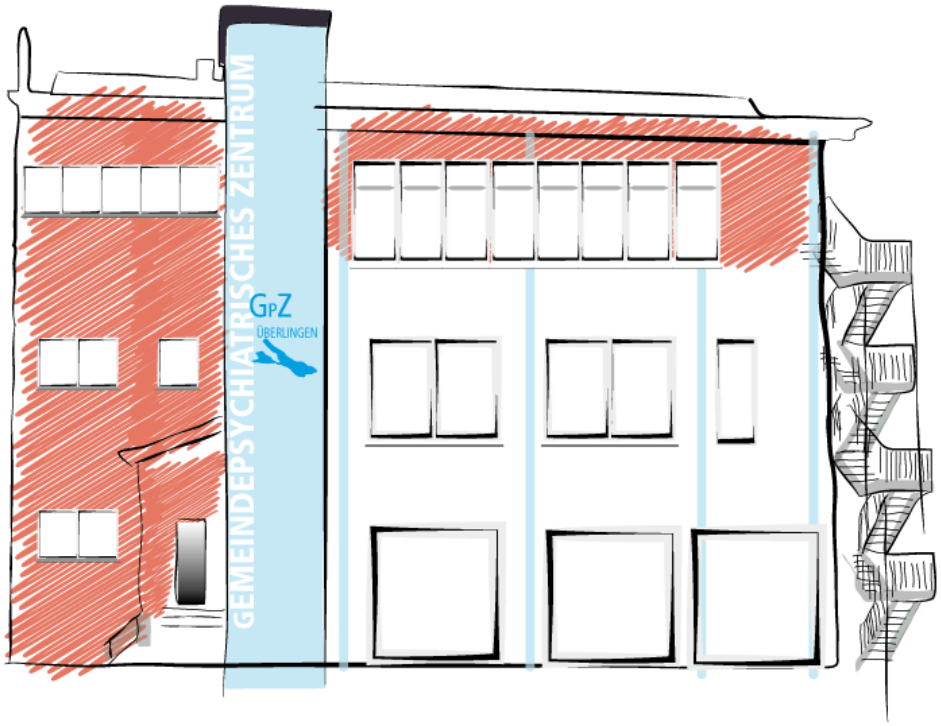
Qualitätsbericht



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	Leistungsberechtigte	7
4.1	Aufnahmesteuerung	7
4.2	Maßnahmensteuerung	8
4.2.1	Belegung/ Fallzahlen	9
4.2.2	Profillagenverbesserung / Kompetenzermittlung (MOMoStEP)	10
4.2.3	Kein Abschluss ohne Anschluss	10
4.3	Befragung der Teilnehmenden	11
4.4	Zusatzangebote	11
4.5	Ausblick (Ziele)	11
5	Leistungsträger	12
5.1	Arbeitsmarktorientierung	12
5.1.1	Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD	12
5.1.2	Arbeitsmarktsituation	12
5.1.3	Zufriedenheit der Begleitung	12
5.2	Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen	13
5.2.1	Ausblick (Maßnahmen für 2021)	13
5.3	Dokumentation der Leistungen	13
5.4	Wirksamkeit der Leistungen	13
5.5	Berufliche Bildung, Qualifizierung	14
6	Produktions- und Dienstleistungskunden	14
6.1	Wir bieten unseren ProDi-Kunden Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit	14
6.2	Die einzelnen Kundenanforderungen sind bekannt und werden umgesetzt	14
7	Finanzen	14
7.1	Entstehungsrechnung	15
7.2	Netto-Wertschöpfung	15
7.3	Verteilungsrechnung	16
8	Mitwirkung / Beteiligung	16
8.1	Rückmeldungen und Beschwerden	16
9	Mitarbeitende	16
9.1	individuelles Aus- und Weiterbildungsangebot	16
9.2	partnerschaftlicher, kooperativer und dialogorientierter Führungsstil	17
9.3	Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit	17
9.4	Datenschutz	17
9.5	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	18
10	Qualitätssicherung	19
10.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	19

10.2 Ergebnisse von internen Audits 19
10.3 Ergebnisse von externen Audits 20
11 Qualitätsanalyse / Managementbewertung 21
11.1 Kunden / Leistungsberechtigte / Leistungsträger 22
11.2 Mitwirkung / Beteiligung / Vernetzung 22
11.3 Mitarbeitende / Beschäftigte 22
11.4 Prozesse 22


GEMEINDEPSYCHIATRISCHES ZENTRUM
GPZ
ÜBERLINGEN

Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2020

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.

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 Mitarbeitenden 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.

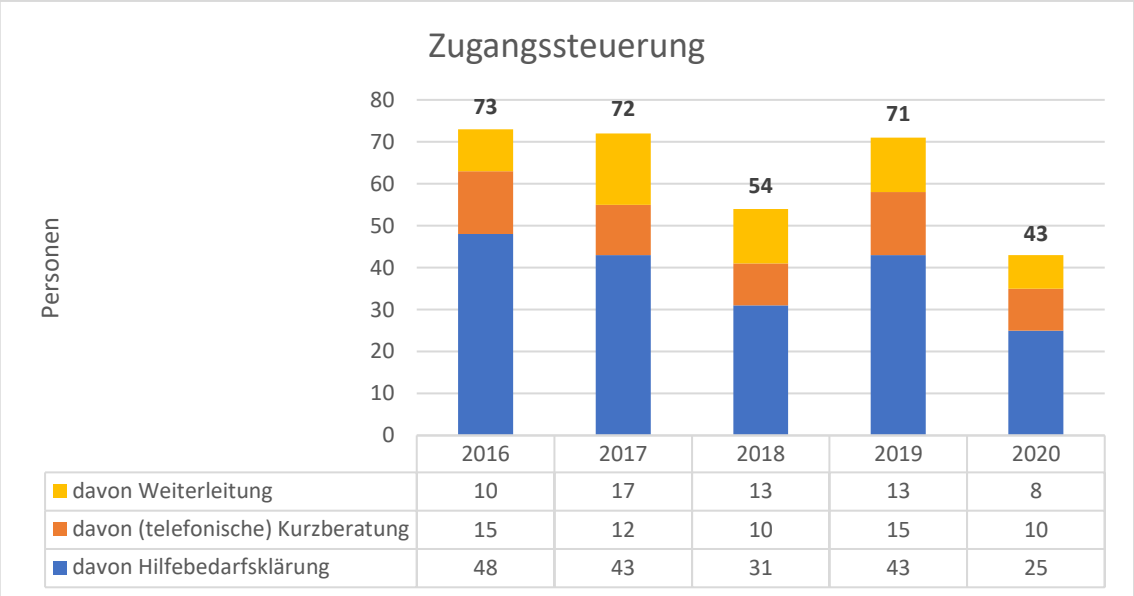
3.5 Prozesse

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 kommen.

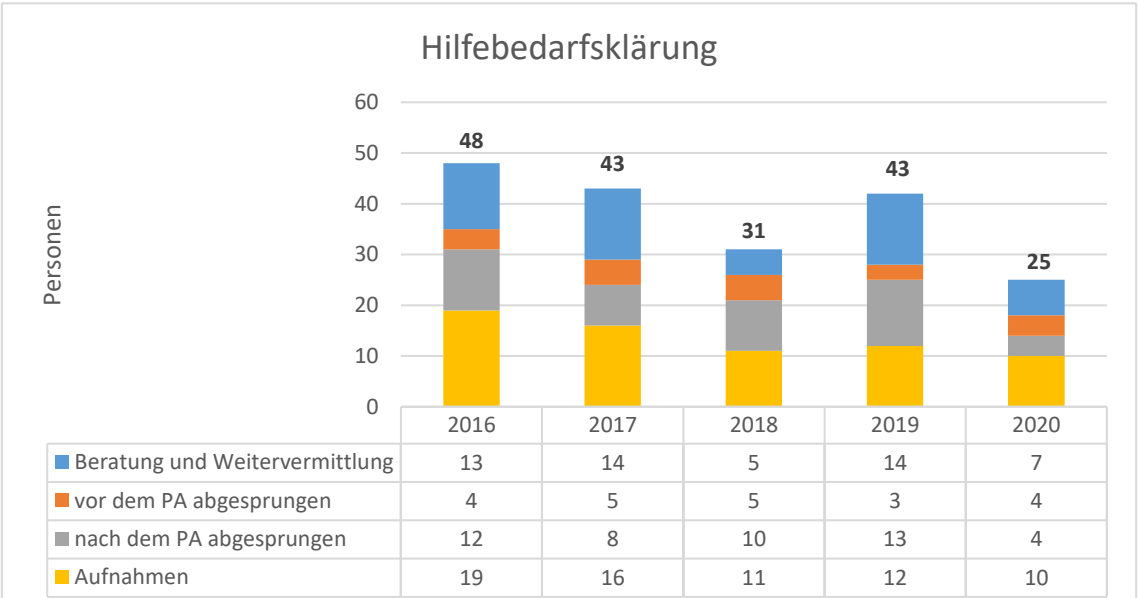
4 Leistungsberechtigte

4.1 Aufnahmesteuerung

Jede Anfrage bei der Fallführung wird personenzentriert bearbeitet. Zunächst wird die Zuständigkeit geklärt und eine Bedarfserkennung gemacht (Bedarf ja/nein). Danach folgt entweder eine Weiterleitung oder – falls notwendig - eine niederschwellige Unterstützung bei einer Antragstellung. Die folgenden Schaubilder zeigen den Prozess der Leistungssteuerung im Jahr 2020 in Zahlen. Im Verlauf der einzelnen Prozessschritte wird der Verbleib bzw. die Vermittlung dieser Menschen bis hin zum Austritt quantitativ dargestellt. Im Jahr 2020 gab es Corona bedingt deutlich weniger Anfragen. So wurden von 43 Anfragen 8 Personen an andere Dienste weitergeleitet (3x PIA, 2x SpDi, 3x Ergotherapie), 10 Personen hatten allgemeinen Informationsbedarf, bei 25 Personen wurde eine Hilfebedarfsklärung durchgeführt.

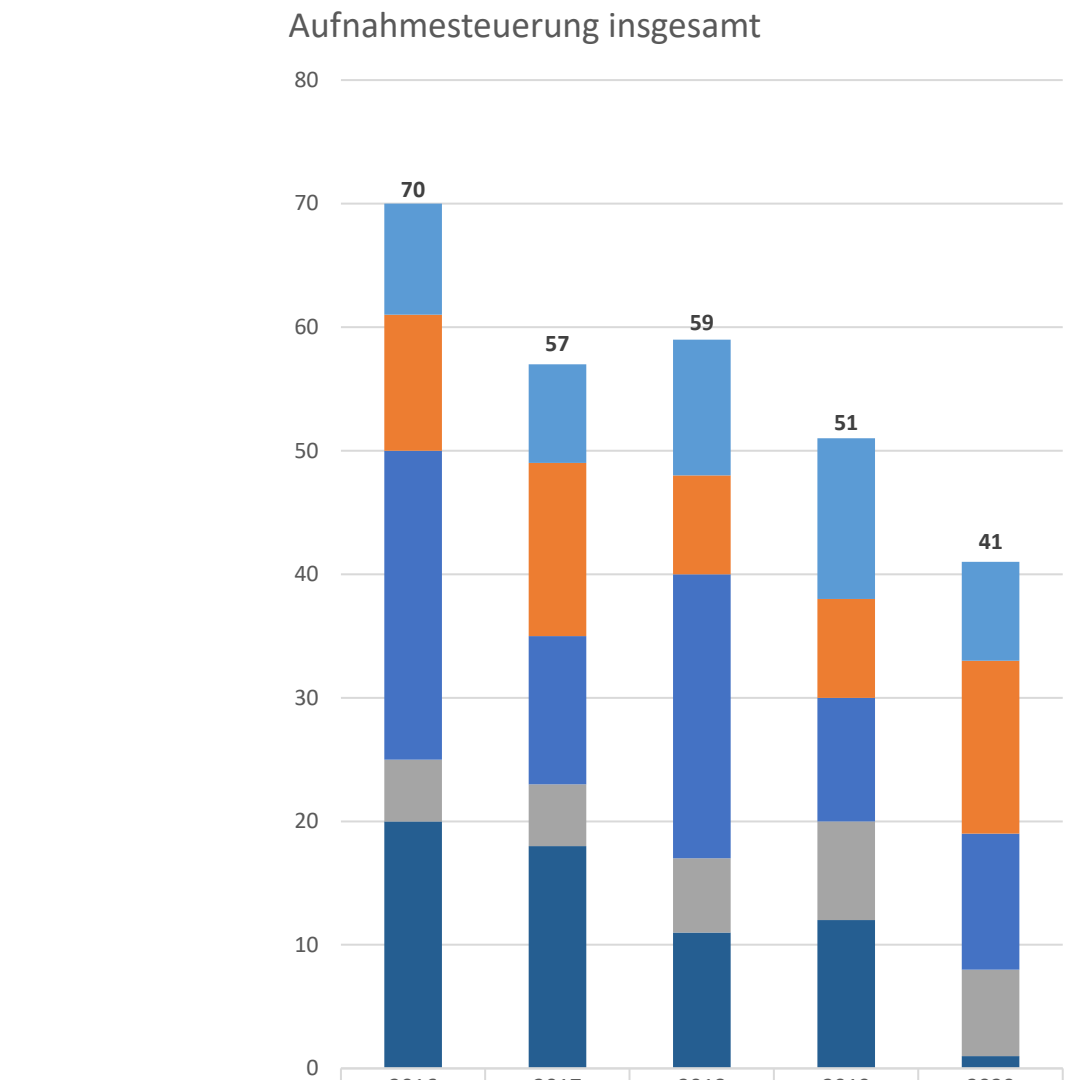


	2016	2017	2018	2019	2020
davon Weiterleitung	10	17	13	13	8
davon (telefonische) Kurzberatung	15	12	10	15	10
davon Hilfebedarfsklärung	48	43	31	43	25



	2016	2017	2018	2019	2020
Beratung und Weitervermittlung	13	14	5	14	7
vor dem PA abgesprungen	4	5	5	3	4
nach dem PA abgesprungen	12	8	10	13	4
Aufnahmen	19	16	11	12	10

Psychisch kranke Menschen haben die Möglichkeit in einem beschützten Rahmen am Arbeitsleben teilzuhaben. Für jeden Leistungsberechtigten wird ein passendes Teilhabe-Angebot gefunden. Insgesamt gab es 41 Aufnahmen im Berichtsjahr in den verschiedenen Maßnahmen. Diese Aufnahmen setzten sich im Berichtsjahr wie folgt zusammen:



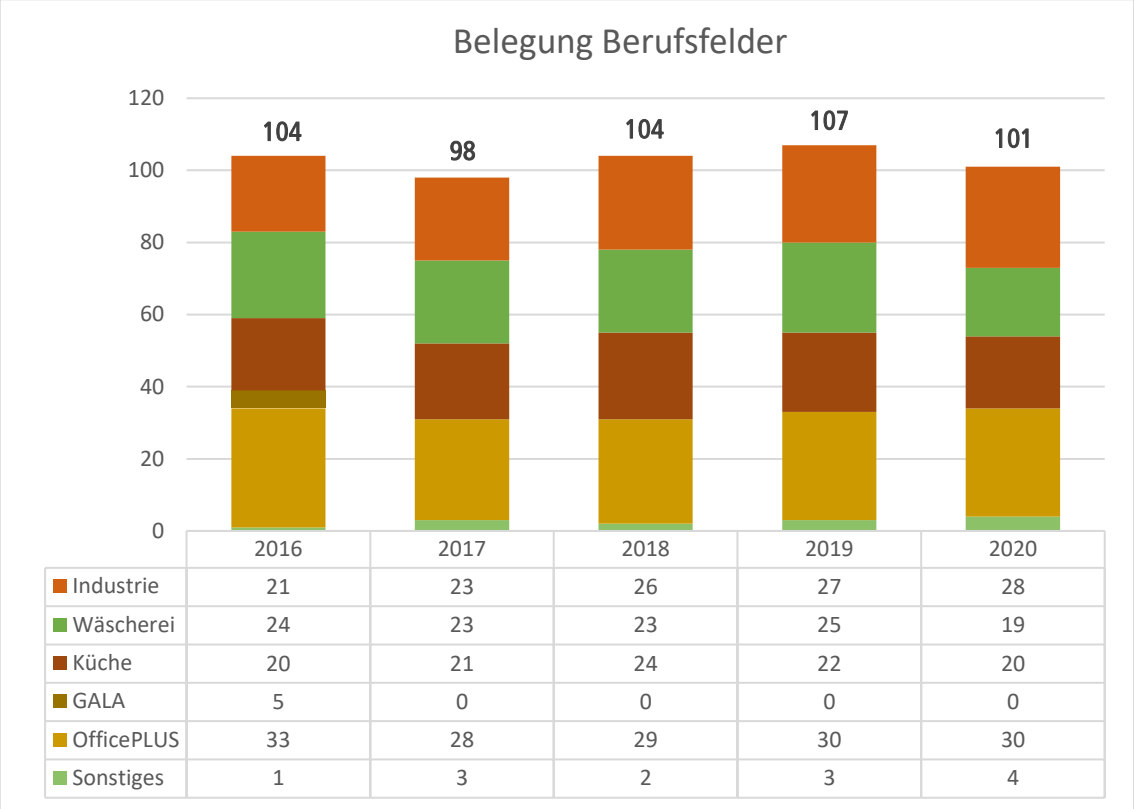
	2016	2017	2018	2019	2020
Arbeitsbereich	9	8	11	13	8
Berufsbildungsbereich	11	14	8	8	14
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	25	12	23	10	11
Zuverdienst	5	5	6	8	7
Therapeutisch Betreute	20	18	11	12	1

4.2 Maßnahmensteuerung

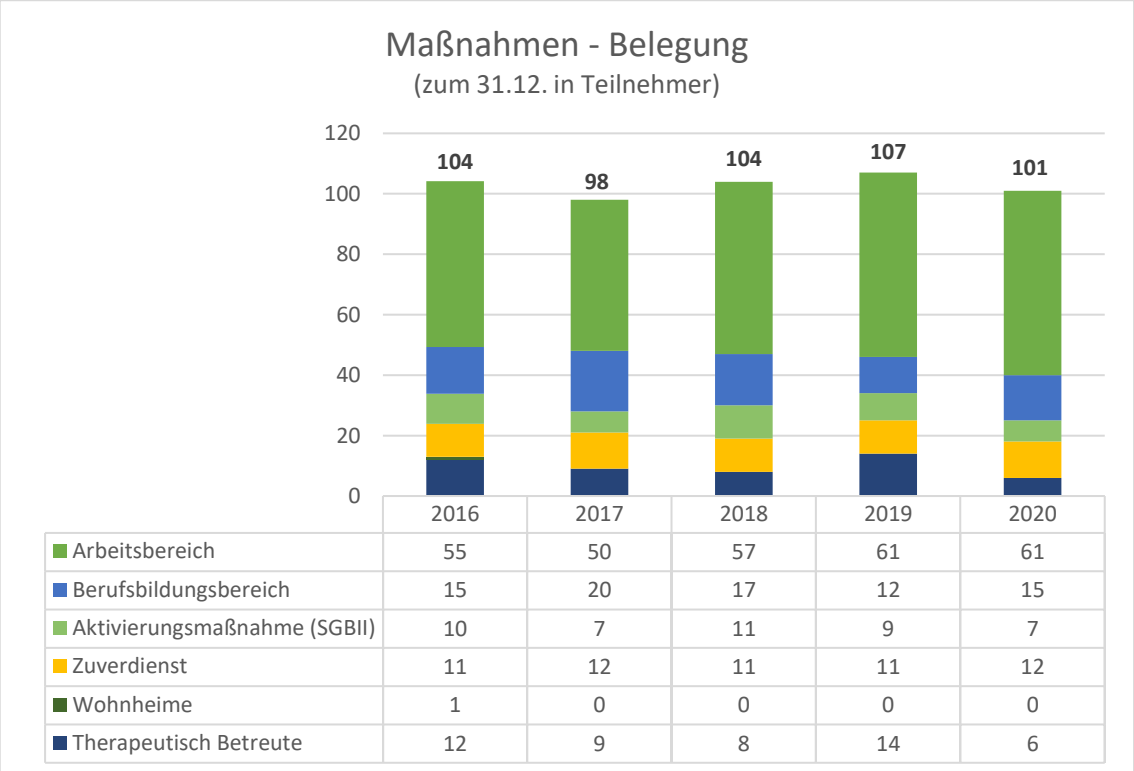
Wir begleiten Teilnehmende der beruflich-sozialen Rehabilitation auf deren Weg zur Neupositionierung im (Arbeits-)Leben. Für jeden Leistungsberechtigten wird das Teilhabe-Angebot stetig weiterentwickelt. Die Beschäftigten kennen nicht nur ihre Ansprechpartner (Bildungsbegleitung und Fachkraft für Arbeit und Berufsförderung), sondern auch ihren Status. Auch wissen sie über ihre Rechte und Pflichten Bescheid. Mit jedem Teilnehmenden werden individuelle Förderziele erarbeitet.

4.2.1 Belegung/ Fallzahlen

Im Jahr 2020 haben wir 101 Personen in verschiedenen Maßnahmen begleitet. Die Verteilung auf die verschiedenen Geschäftsfelder stellt sich wie folgt dar.



	2016	2017	2018	2019	2020
Industrie	21	23	26	27	28
Wäscherei	24	23	23	25	19
Küche	20	21	24	22	20
GALA	5	0	0	0	0
OfficePLUS	33	28	29	30	30
Sonstiges	1	3	2	3	4



	2016	2017	2018	2019	2020
Arbeitsbereich	55	50	57	61	61
Berufsbildungsbereich	15	20	17	12	15
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	10	7	11	9	7
Zuverdienst	11	12	11	11	12
Wohnheime	1	0	0	0	0
Therapeutisch Betreute	12	9	8	14	6

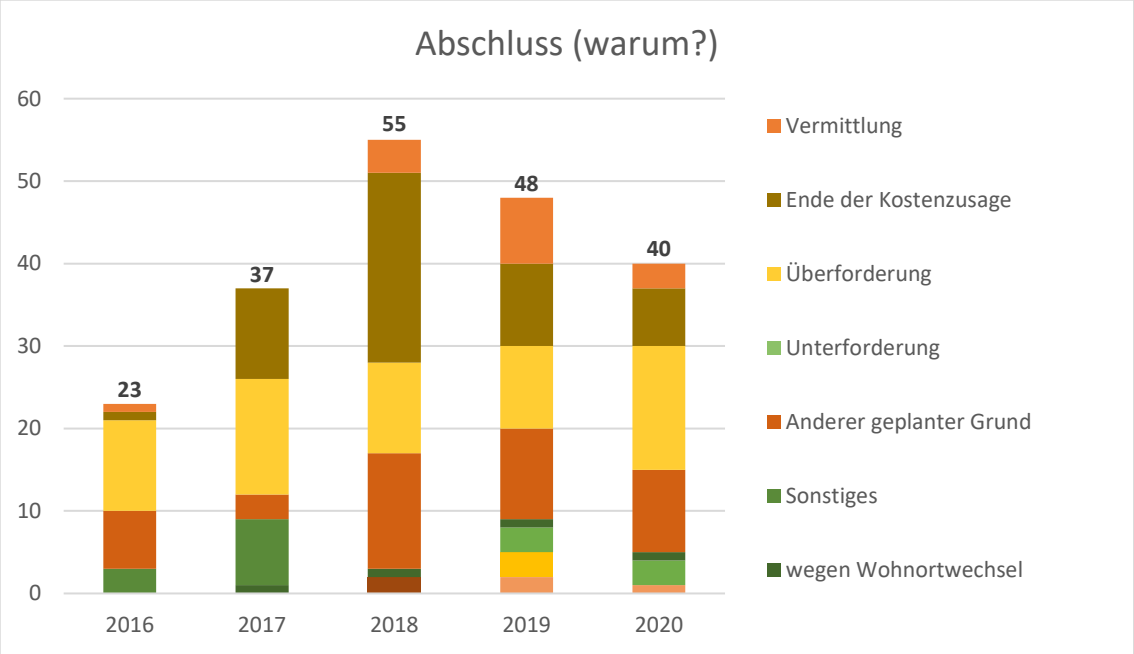
4.2.2 Profillagenverbesserung / Kompetenzermittlung (MOMoStEP)

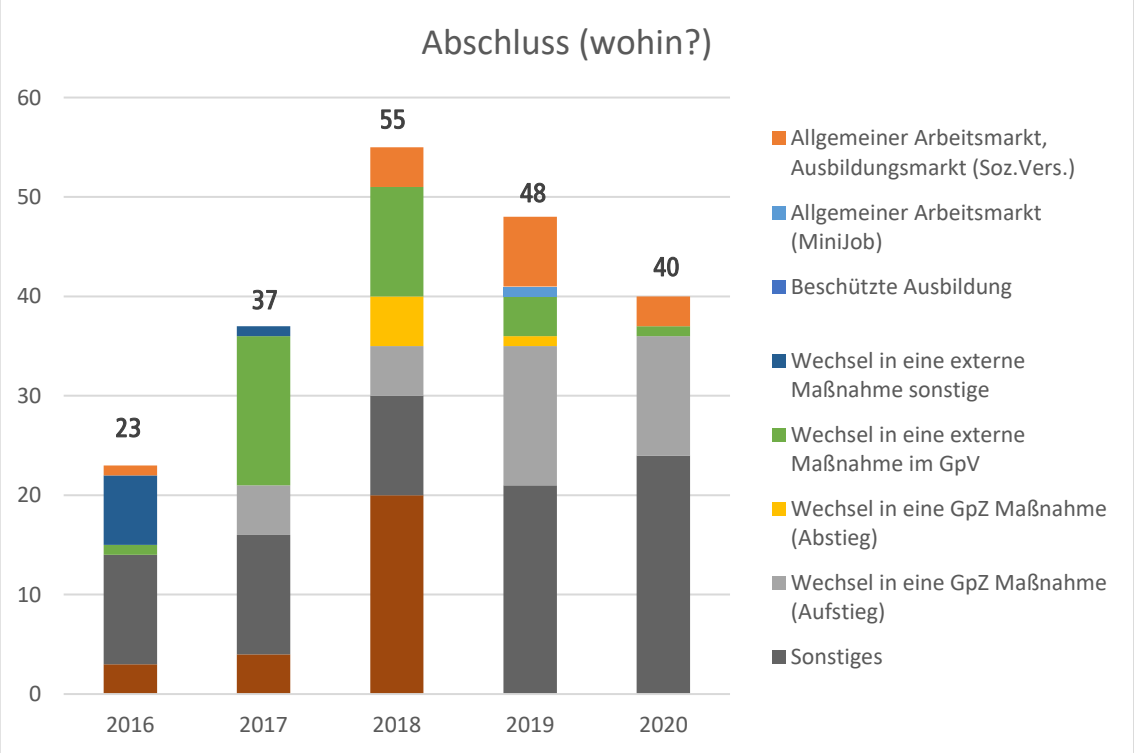
Profillagen 2020 (66 TN)	Personen am 1.1.	in %	<>	Personen am 31.12.	in %
Mobilisierung-Orientierung	1	1,5	0	2	1,5
Motivierung-Stabilisierung	55	83,3	0	55	83,3
Entwicklung-Positionierung	10	15,2	0	10	15,2

Insgesamt (AB+BBB) konnte bei 8 Personen (12,12%) eine Profillagenverbesserung festgestellt werden. Bei 7 Personen (10,6%) hat sich die Profillage verschlechtert.
Der Anteil der Personen - Verbesserung der Profillage - ist im Berichtsjahr im Berufsbildungsbereich etwas höher (16,66%) als im Arbeitsbereich (9,1%).

4.2.3 Kein Abschluss ohne Anschluss

Grund der Beendigung, Abbruchquote, weiterer Verbleib (wenn bekannt)





4.3 Befragung der Teilnehmenden

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

4.4 Zusatzangebote

Das Berichtsjahr 2020 war geprägt von den Folgen der Corona-Pandemie. So konnten alle Zusatzangebote bis Mitte März stattfinden. Danach waren nur gezielte Zusatzangebote immer unter Berücksichtigung der Abstands- und Hygieneregeln möglich.
So gab es insgesamt 15 durchgeführte Zusatzangebote, weswegen auch ein Vergleich mit den Vorjahren nicht aussagekräftig ist.
Von den 15 durchgeführten Zusatzangeboten wurden 11 Angebote regelmäßig angeboten…
a) unbegrenzt wöchentlich wie Walkinggruppe, Bildungstag, GePetZt-Redaktion (coronabedingt nur bis Mitte März), oder 2-wöchentlich (Kochen) angeboten (coronabedingt auch immer wieder unterbrochen durch einen Lockdown).
b) oder als Kurs für einen begrenzten Zeitraum, wie Französischkurse oder die extra eingeführte Betreuungsgruppe Coronakrise während des Lockdowns im Frühjahr. (Französisch endete coronabedingt Mitte März).
c) oder aber jährlich wiederkehrende Angebote wie Theaterfahrten nach Konstanz, 3-tägiger Hüttenaufenthalt, Grillfeste und jahreszeitenbedingte Feste/Partys (alle nur bis Mitte März)
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 werden 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 (auch hier konnten nur bis Mitte März Angebote gemacht werden).
2020 waren ab Mitte März nur noch gezielte Angebote möglich, wie Wanderungen direkt von den beiden Standorten aus, oder der Mainau Glückstag, der dieses Jahr die Besonderheit hatte, dass er mit einer Schiffstour kombiniert wurde. Außerdem konnten im Juli die Kochgruppe, sowie die Laufgruppe wieder starten, ehe es durch den Light-Lockdown ab November zu einem jähen Ende kam.

4.5 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 der Jahresumfrage, die im Januar 2019 durchgeführt wurde, bestätigte 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.
Wir hoffen, dass wir im Jahr 2021/22 wieder mehr Angebote machen können, da die Teilnehmenden im Jahr 2020 die Zusatzangebote ab Mitte März sehr vermisst haben, denn für viele Teilnehmenden sind Zusatzangebote absolute Highlights im Jahr, da sie sonst aufgrund ihrer Einschränkungen keine Möglichkeiten haben zu verreisen, oder aber mit anderen jahreszeitliche Feste zu feiern. (Hüttenaufenthalt, Europapark, Weihnachtsfeier, Betriebsausflug, Halloweenparty…).

5 Leistungsträger

Wir bieten den Trägern der beruflich-sozialen Rehabilitation eine vertragsgemäße und an der Normalisierung ausgerichtete Leistungserbringung.

5.1 Arbeitsmarktorientierung

Die Arbeitsmarktnähe geeigneter Teilnehmer ist durch Praktika; Arbeitserprobungen (AE) und Außen Arbeitsplätze (AAP) überprüft. Die Teilnehmenden werden möglichst nahe (Normalisierung und Arbeitsmarktorientierung) und entsprechend dem nachhaltig-maximalen, individuellen Leistungsvermögen platziert.

Die Zielvereinbarung für 2020 wurde eingehalten bzw. gab es zusätzlich im BBB eine AE, die dort nicht eingeplant war:

Belegung externer Bildungsorte:

Im AB: 3 AE wurden durchgeführt und 1 Vermittlung ist erfolgt.

Eine Person arbeitete stundenweise an 2 AAP.

Im BBB: 1 AE ist erfolgt.

In OHA: 2 Vermittlungen sind erfolgt, eine davon mit vorangegangener AE und eine direkt.

VERMITTLUNGSQUOTE (VERMITTLUNGEN / EINTRITTE)

		2016	2017	2018	2019	2020
AB	Arbeitsbereich	12,5%	-	-	8,3%	12,5%
BB	Berufsbildung	-	-	16,7%	12,5%	-
OHA	OHA				30,0%	20,0%
		6,7%	-	7,1%	16,7%	**9,4%**

VERMITTLUNGSQUOTE (VERMITTLUNGEN / BELEGUNG)

		2016	2017	2018	2019	2020
AB	Arbeitsbereich	1,8%	-	-	1,6%	1,8%
BB	Berufsbildung	-	-	4,8%	6,3%	-
OHA	OHA				30,0%	28,6%
		1,4%	-	1,4%	5,7%	**3,8%**

5.1.1 Zusammenarbeit mit Integrationsfachdienst IFD

Im Bereich der Beratung und Begleitung von Personen kam es zur Zusammenarbeit mit insgesamt 5 Personen. Davon bestand bei 2 Personen das Ziel der Übernahme in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis. Für einen regelmäßigen Austausch wurden Quartalstreffen organisiert und durchgeführt.

5.1.2 Arbeitsmarktsituation

Trotz der angespannten Arbeitsmarktsituation, aufgrund der Pandemie Einschränkungen, konnte eine der Vermittlungen in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis schneller erfolgen, als zunächst geplant, da der Bedarf im Bereich der Betreuungsassistenz sehr hoch war. Betriebsbesichtigungen wurden aufgrund der erhöhten Hygiene und Arbeitsschutzrichtlinien abgesagt. Weiterhin besteht eine hohe Nachfrage im Bereich der Fachkräfte. Es bleibt schwierig, fachfremd oder ohne Ausbildung eine Beschäftigung zu finden.

5.1.3 Zufriedenheit der Begleitung

Die Auswertung erfolgte aufgrund von Fragebögen. Rückläufe durch Beschäftigte: 5 Fragebögen, durch Arbeitgeber: 4 Fragebögen.

Beschäftigte:

Zusammenarbeit im Vorfeld der Arbeitserprobung: „sehr gut": 40%; „gut": 20%; „teils, teils": 20% und „keine Angaben": 20%

Begleitung während der Arbeitserprobung:

„sehr gut": 40%; „gut": 60%

Arbeitgeber:

Zusammenarbeit im Vorfeld der Arbeitserprobung: „gut": 25%; keine Angaben":75%.

Begleitung während der Arbeitserprobung: gut":25%. „keine Angaben": 75%.

Auswertung:

Es fällt auf, dass die Arbeitgeber eher keine Angaben zu der Kategorie: Zufriedenheit der Begleitung vor/während der Arbeitserprobung machen. Eine entsprechende Auswertung ist deshalb nicht möglich. Es ist sinnvoll und erforderlich, die Fragebögen entsprechend zu überarbeiten und anzupassen.

Bei den Beschäftigten gibt es insgesamt eine positive Einschätzung zur Kategorie: Begleitung durch den Sozialdienst". Die Angaben zur „Begleitung während der Arbeitserprobung" sind bei allen Fragebögen beantwortet. Dies zeigt auf, wie wichtig die Begleitung während einer Arbeitserprobung für die Personen ist.

5.2 Zusammenhang Profillage und Teilnahme an Arbeitserprobungen

Bereich BBB

Es wurde eine AE durchgeführt. Die Person befand sich in der Profillage 5: Stabilisierung

Bereich AB

Eine Person befindet sich weiterhin in 2 AAP bei zwei unterschiedlichen Arbeitgebern mit der Profillage 4: Stabilisierung. Eine AE wurde von einer Person mit der Profillage 3: Motivierung durchgeführt, eine AE mit der Profillage 4: Stabilisierung und eine weitere AE mit der Profillage: 5.

Bereich OHA

Die zwei vermittelten Personen hatten die Profillage 4: Stabilisierung.

Ergebnis:

Die Profillage der Stabilisierung stand am häufigsten im Zusammenhang mit der Durchführung einer Arbeitserprobung. Dies lässt weiterhin 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.

5.2.1 Ausblick (Maßnahmen für 2021)

Eine Prozessanweisung Integration und Koordination der Integrationsleistungen, auch aufgrund der Aspekte aus den Fragebögen, wird erstellt. Eine Überarbeitung der Fragebögen bei externem Bildungsort ist erforderlich.

5.3 Dokumentation der Leistungen

Die Struktur der Leistungserbringung wird sich mit dem BTHG grundsätzlich ändern. Ebenso die damit verbundene Umsetzung und Dokumentation der Leistungen, deren Wirksamkeit bzw. den Zielerreichungsgrad. Hierfür muss nachfolgend auch das Berichtswesen entsprechend angepasst bzw. aufgebaut werden. Die erneute Verzögerung bei der Einführung der neuen Leistungsstruktur entsprechend dem SGB IX n.F. bringt es mit sich, dass auch eine sinnvolle Anpassung im Berichtswesen warten muss.

5.4 Wirksamkeit der Leistungen

Aufgrund mangelnder Vorgaben durch die Eingliederungshilfe hat sich die GpZ Überlingen gGmbH auf den Weg gemacht und ein Konzept zum Thema „Wirksamkeit" erstellt. Darin werden die Grundannahmen und deren Wirkzusammenhänge dargestellt. Auch wenn bisher keine statisch nachweisbaren Wirkzusammenhänge untersucht wurden, wird hier aufgrund berufsübergreifender, fachlicher Einschätzungen und im Rahmen der ICF-Kategorien, unser Verständnis unserer Wirksamkeit und deren Grenzen dargestellt. In diesem Feld wird zwischen den Leistungsträgern und der GpZ Überlingen gGmbH noch sehr viel inhaltliche Abstimmungsarbeit notwendig sein.

5.5 Berufliche Bildung, Qualifizierung

Berufliche Bildung und Qualifizierung im Berufsfeld ist ein Teil der ganzheitlichen und personenzentrierten Förderung. Diese findet in 4 unterschiedlichen Geschäftsfeldern statt. Neben rein fachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten werden hier auch soziale und personale Kompetenzen geschult. In unseren Geschäftsfeldern wird eine Bandbreite verschiedener Tätigkeiten mit unterschiedlichen Anforderungsprofilen angeboten. Die Tätigkeiten sind in einer Qualimatrix dokumentiert und werden monatlich für jede/n Beschäftigte*n aktualisiert. Damit lässt sich der berufliche Entwicklungsverlauf für jede*n Beschäftigte*n nachzeichnen. Je nach kognitiven und körperlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten des*der Beschäftigten findet Qualifizierung tätigkeitsorientiert, arbeitsplatzorientiert oder berufsfeldorientiert, in Form eines Qualimoduls statt. Der Aufbau der Qualifizierungsmodule wurde im Jahr 2020 überarbeitet und soweit möglich mit den Inhalten anerkannter Ausbildungsberufe abgestimmt.

6 Produktions- und Dienstleistungskunden

6.1 Wir bieten unseren ProDi-Kunden Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit

Die gesetzlichen Anforderungen an die Geschäftsfelder werden sowohl durch geschäftsfeldspezifische Protokolle (HACCP, Überprüfung der Messmittel,..) dokumentiert als auch durch externe Prüfungen, wie beispielsweise durch das Veterinäramt überprüft.

6.2 Die einzelnen Kundenanforderungen sind bekannt und werden umgesetzt

Die unterschiedlichen Geschäftsfelder verfügen auch über unterschiedliche Rückmeldungsmöglichkeiten und angepasste Reklamationsmanagements. Diese werden weiterhin im Rahmen der Umsetzung entsprechend den Anforderungen aus der DIN ISO 9001:2015 weiterentwickelt bzw. implementiert. Dabei spielt sowohl die Darstellung unseres Angebots im Sinne von Klärung der Kundenerwartungen, die Definition von Kennzahlen für die Qualität im Geschäftsfeld, deren Erfassung und Auswertung, als auch die Weiterentwicklung des Berichtswesens eine zentrale Rolle.
Grundlage für die zukünftige strategische Ausrichtung der einzelnen Geschäftsfelder sind die jeweiligen Ergebnisprotokolle der jährlich stattfindenden Strategiegespräche. Diese gliedern sich in …

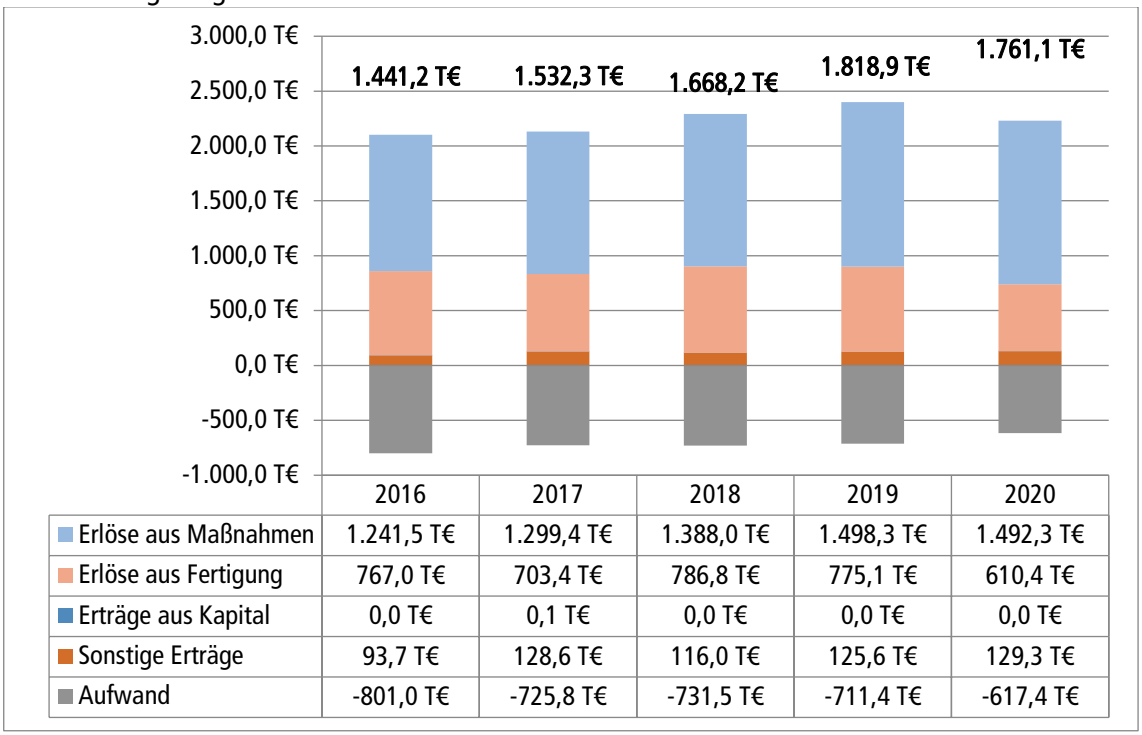
1. der Vorgabe einer allgemeinen Qualitätspolitik in der GpZ Überlingen gGmbH
2. einer geschäftsfeldspezifischen Kontextanalyse (mit allgemeinen Umfeld-Faktoren, GpZ-spezifischen Umweltfaktoren und internen Faktoren)
3. einer geschäftsfeldspezifischen Darstellung der relevanten interessierten Parteien (deren Anforderungen, Erfüllungskriterien, Methoden und deren Überwachung)
4. einem Zielentwicklungsplan (unter Angabe des Auslösers bzw. der Veränderungen, das beabsichtigte Ergebnis, den Bezug zur Qualitätspolitik, deren Bedeutsamkeit für das Geschäftsfeld und der Zuständigkeit für die Umsetzung), und dann noch
5. einen geschäftsfeldspezifischen Umsetzungsplan zu den Aktivitäten, Zuständigkeiten, Termine usw.

7 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.

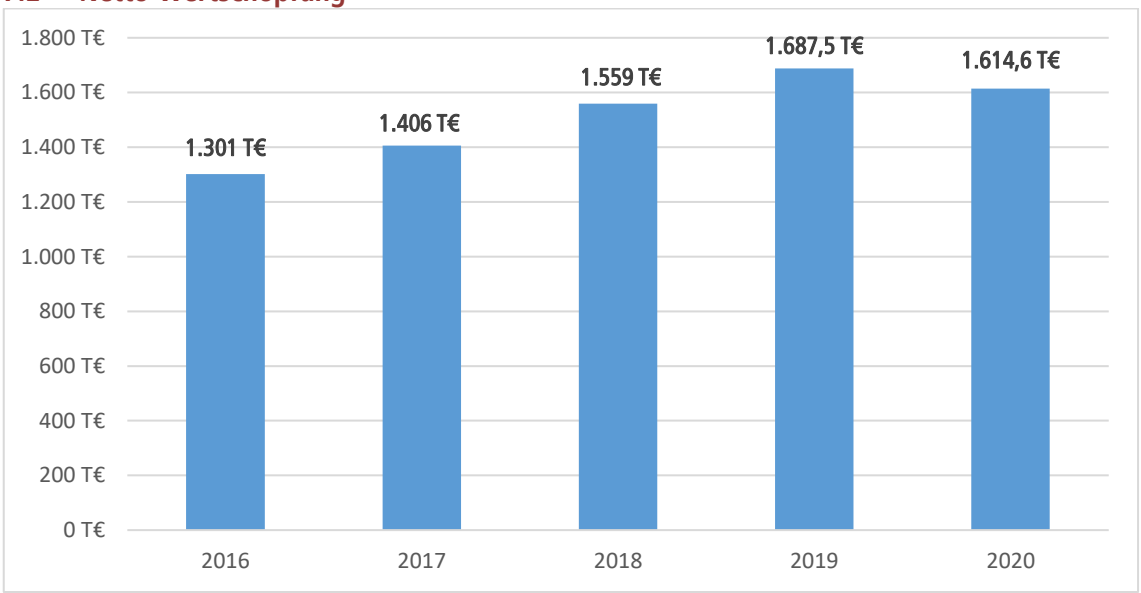
7.1 Entstehungsrechnung

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 aufgrund der Pandemie im Vergleich zu den Vorjahren auf ~1.761T€ gesunken. Insbesondere Aufgrund der gesunkenen Erlöse aus Fertigung unseres Produktions- und Dienstleistungsangebots. Der Aufwand ist zwar auch sichtbar gesunken; dadurch konnte aber die niedrige Wertschöpfung im Vergleich zum Vorjahr nicht kompensiert werden. Alle weiteren Positionen sind in etwa gleichgeblieben.



	2016	2017	2018	2019	2020
Erlöse aus Maßnahmen	1.241,5 T€	1.299,4 T€	1.388,0 T€	1.498,3 T€	1.492,3 T€
Erlöse aus Fertigung	767,0 T€	703,4 T€	786,8 T€	775,1 T€	610,4 T€
Erträge aus Kapital	0,0 T€	0,1 T€	0,0 T€	0,0 T€	0,0 T€
Sonstige Erträge	93,7 T€	128,6 T€	116,0 T€	125,6 T€	129,3 T€
Aufwand	-801,0 T€	-725,8 T€	-731,5 T€	-711,4 T€	-617,4 T€

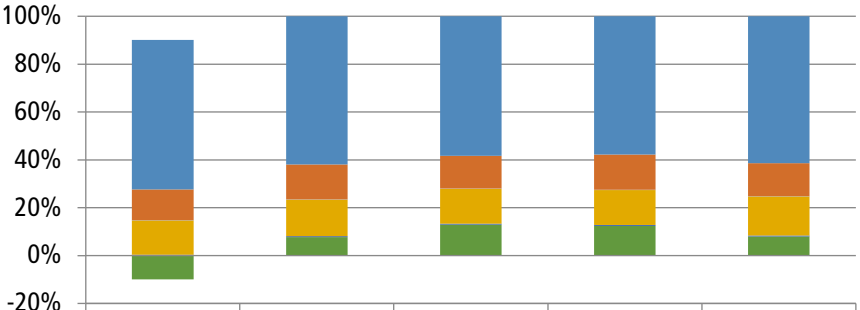
7.2 Netto-Wertschöpfung



Die im Berichtsjahr erreichte Nettowertschöpfung (Netto-Wertschöpfung = Brutto-Wertschöpfung - Abschreibung) liegt bei **1.614,6 T€** und ist damit pandemiebedingt ~4,5% niedriger als im Vorjahr.

7.3 Verteilungsrechnung

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



	2016	2017	2018	2019	2020
Mitarbeiter*innen	1.014,0 T€	870,5 T€	908,3 T€	975,5 T€	992,1 T€
Beschäftigte	206,5 T€	204,3 T€	213,2 T€	247,3 T€	221,4 T€
Finanzmarkt	2,8 T€	2,8 T€	3,0 T€	2,6 T€	2,9 T€
Steuer/Beiträge/Abgaben	231,9 T€	214,0 T€	227,1 T€	247,3 T€	262,9 T€
Gesellschafter	6,3 T€	6,3 T€	5,4 T€	5,4 T€	5,4 T€
GpZ Überlingen	-160,2 T€	107,9 T€	202,3 T€	209,6 T€	129,8 T€

Die GpZ Überlingen gGmbH hat 2020 nur noch 129,8T€ aus der Verteilungsrechnung für die zukünftigen gemeinnützigen Aufgaben erwirtschaften können. Der Anteil an der Netto-Wertschöpfung liegt bei ~8% und übersteigt damit den angestrebten Mindestanteil von 5% trotz pandemiebedingten Einbußen.

8 Mitwirkung / Beteiligung

8.1 Rückmeldungen und Beschwerden

Im Jahr 2020 wurden 14 Feedback-Bögen eingereicht und damit 3 mehr als im Jahr zuvor. Dennoch ist die Anzahl an Beschwerden im Vergleich zu den vergangenen Jahren auf einem niedrigen Niveau. Die Beschwerden wurden schriftlich an den Werkstattrat gerichtet oder direkt bei der Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) abgegeben. Je nach Inhalt der Beschwerde werden die Beschwerden direkt vom Werkstattrat bearbeitet oder an die QMB weitergeleitet. Unter den 14 Rückmeldungen gab es 3 Mal Lob und eine Anregung für Verbesserungen. Kritik und Lob für die Verpflegung halten sich mit jeweils 3 Rückmeldungen die Waage. Weitere Kritikpunkte betrafen die Darstellung einzelner Geschäftsfelder auf der Homepage. Auch die Sauberkeit der Büros im ZD 12 war Thema. Das GpZ Überlingen nimmt die Anliegen und Probleme bzw. Beschwerden der Betroffenen ernst und ist bemüht schnellstmöglich Lösungen zu finden und Anregungen umzusetzen.

9 Mitarbeitende

9.1 individuelles Aus- und Weiterbildungsangebot

Damit wir in der Lage sind den jetzigen und künftigen Anforderungen an unser Arbeitsfeld gerecht zu werden sind Fort- und Weiterbildungen ein elementarer Baustein unserer Personalentwicklung. Jeweils im Herbst wird ein prospektiver Fortbildungsplan für das Folgejahr erstellt, der um kurzfristig interessante Angebote ergänzt werden kann.

Im Jahr 2020 sind 7 der geplanten Fortbildungen aufgrund der Corona-Pandemie ausgefallen. Die Fortbildungsinstitute haben jedoch schnell auf die Lage reagiert und ein breites Angebot an Online-Schulungen entwickelt, welches von unseren Mitarbeitenden intensiv genutzt wurde. Insgesamt wurden 8 Online- und 6 Präsensseminare besucht. Die Teilnahmebescheinigungen werden in den Zentralen Diensten hinterlegt und in unserer Qualifizierungsmatrix der Mitarbeitenden ergänzt. Das Angebot an WaM's (Weiterbildung am Mittwoch) konnte im Jahr 2020 aufgrund der aktuellen Kontaktbeschränkungen nur minimal genutzt werden. Lediglich die Produktionshelfer hatten in kleinen

Gruppen eine WaM im Rahmen der Einarbeitung zum Thema Bildungsverständnis im GpZ Überlingen. Die WaM stellt ein wichtiges Mittel für die Kommunikation interner Prozesse dar. Neben dem Thema Bildungsverständnis sind weitere WaM-Module geplant, die in regelmäßigen Abständen für neue Mitarbeiter aber auch zur Wiederholung für langjährige Mitarbeiter angeboten werden sollen.

9.2 partnerschaftlicher, kooperativer und dialogorientierter Führungsstil

In der GpZ Überlingen werden auf allen Ebenen Mitarbeiterjahresgespräche mit dem/der jeweiligen Vorgesetzten geführt. Hier kann jede/r Mitarbeitende Einfluss nehmen auf die Aufgaben und Arbeitsbedingungen im eigenen Tätigkeitsbereich. Ziel ist die gemeinsame Entwicklung von Perspektiven für die berufliche und persönliche Entwicklung und die Zusammenarbeit im Team. Im Jahr 2020 wurden mit allen Mitarbeitenden und Produktionshelfern Mitarbeiterjahresgespräche geführt und in der digitalen Personalakte dokumentiert.

Ziel- und Strategiegespräche ermöglichen eine gemeinsame Analyse und Steuerung des Geschäftsfeldes und damit die Einflussnahme auf die Entwicklung des Geschäftsfeldes. Im Jahr 2020 haben 3 Ziel- und Strategiegespräche stattgefunden. Das Ziel- und Strategiegespräch mit dem Geschäftsfeld OfficePLUS konnte pandemiebedingt im Jahr 2020 nicht mehr durchgeführt werden und wird im Jahr 2021 nachgeholt.

Der geplante Klausurtag im Herbst 2020 musste pandemiebedingt leider abgesagt werden.

9.3 Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit

Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden ist uns ein wichtiges Anliegen. Zur besseren Vereinbarkeit von Familie bzw. Freizeit und Beruf setzen wir auf eine flexible Arbeitszeit, die im Jahr 2020 auch über eine Zusatzvereinbarung geregelt wurde. Unsere Mitarbeitenden werden in Anlehnung an den Tarif TVöD VKA bezahlt und erhielten damit im Jahr 2020 eine Lohnsteigerung von 1,06 Prozent. Die Möglichkeit einer betrieblichen Altersvorsorge wurde von 14 der 30 Mitarbeitenden in Anspruch genommen. In Zeiten der Pandemie haben wir eine Zusatzvereinbarung für Homeoffice getroffen, damit unsere Mitarbeitenden die Möglichkeit haben Aufgaben in Heimarbeit zu erledigen. Ein Coaching-Angebot für unsere Mitarbeitenden ermöglicht die Teilnahme an 2 Einzelcoaching pro Jahr und einem Gruppencoaching. Dieses Angebot wurde im Jahr 2020 zwei Mal als Einzelcoaching und zwei Mal in Form eines Gruppencoachings angenommen.

9.4 Datenschutz

Datenschutz ist in der GpZ Überlingen ein wichtiges Thema. Unsere interne Datenschutzbeauftragte kümmert sich um die Entwicklung, den Ausbau und den Erhalt der Datenschutzregelungen in unserem Haus. Die Datenschutzrichtlinien der GpZ Überlingen gGmbH incl. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Dienstanweisungen und Prozessanweisungen zum Thema Datenschutz sind in unserem QMH hinterlegt und können hier bei Interesse eingesehen werden.

Im Jahr 2020 gab es hauptsächlich im Bereich ADV-Verträge Rückfragen an die Datenschutzbeauftragte. In der Auftragsdatenverarbeitung für unsere ProDi Kunden im Geschäftsfeld Office+ erhalten alle Kunden einen ADV-Vertrag. Im Dezember gab es in diesem Geschäftsfeld eine Datenschutzpanne. Der Vorgang wurde vom Kunden an den/ die Landesbeauftragten für den Datenschutz Ba-Wü. gemeldet. Der Vorfall ist dokumentiert. Eine Schulung der Mitarbeitenden und ein internes Audit hat im Jahr 2020 nicht stattgefunden. Neue Mitarbeitende werden auf den Datenschutz verpflichtet.

Da die bisherige DsB die Funktion der Werkstattleitung übernommen hat ist eine Weiterführung dieser Aufgabe nicht mehr konform mit der DSGVO. Hier liegt ein Interessenskonflikt vor. Hier sind interne und externe Möglichkeiten zu prüfen um die Nachfolge der DsB im Jahr 2021 neu zu besetzen.

9.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Arbeits- und Wegeunfälle

Im Jahr 2020 ereignete sich ein Wegeunfall und ein Arbeitsunfall, die der BGW Karlsruhe gemeldet wurden. Der Wegeunfall ereignete sich mit dem öffentlichen Verkehrsmittel, der andere in dem Bereich Küche.

Ersthelfer Training

Die vorgegebene Anzahl an Ersthelfern ist ausgebildet.

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

Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde

Ab 2016 werden wir von der B.A.D GmbH arbeitsmedizinisch betreut. Im Jahr 2020 fanden keine Begehungen durch unsere Fachkraft für Arbeitssicherheit, Herr Strube und unserem Betriebsarzt Herrn Götting statt. Am 30.04. und am 17.12.20 haben wir eine Telefon-Konferenz mit Herrn Strube durchgeführt.

Durch diese Telefon-Konferenz werden die wichtigen Informationen an die Geschäftsleitung und Werkstattleitung weiter transportiert.

Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit

Im Jahr 2020 wurden zwei sicherheitstechnische Telefon-Konferenzen durchgeführt. Neben der Besprechung 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.

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

- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz - Unterweisung
- Leiterprüfung
- SARS-Cov-2 Unterweisung
- Grundkurs für Hygiene und Arbeitsschutz
- jährliche Kontrolle der Gültigkeit der Führerscheine.

Dies wird in Teilnahmebescheinigungen bzw. –listen festgehalten.

Es findet zusätzlich noch ein jährliches Audit der Aktualität von Verbandskästen, Verbandbuch, Betriebsanweisungen, Gefahrstoffverzeichnis und Gefährdungsbeurteilung statt.

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.

Chancen und Risiken

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

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.

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 und die persönliche Schutzausrüstung wird getragen. 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.

10 Qualitätssicherung

10.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die relevanten Prozesse der Leistungserbringung sind definiert und unterliegen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Das Qualitätsmanagementsystem der GpZ Überlingen gGmbH steht und die relevanten Prozesse im Anwendungsbereich der sozialen und beruflichen (Re)Integration sind definiert und werden eingehalten.

Im Jahr 2020 wurden folgende Prozesse und Dokumente eingeführt bzw. weiterbearbeitet:

- Das Planungsinstrument „Qualitätsziele mit konkreten Maßnahmen und Ressourcen" wurde auf eine übergeordnete Zielplanung umgestellt und soll 2021 in den Qualitätsbericht integriert werden
- Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter zzgl. WaM Modul „Bildungsverständnis für Produktionshelfer"
- Überarbeitung der Fragebögen „Zufriedenheit im GpZ" und „Zusatzangebote"

10.2 Ergebnisse von internen Audits

Im Jahr 2020 wurden 3 von 2 geplanten Audits durchgeführt. Die Auditfrageliste wurde auf Empfehlung von Frau Haiber, unserer externen Auditorin, auf die Inhalte der AZAV reduziert. Ein entsprechender 3-Jahresplan für die Jahre 2020 – 2022 wurde festgelegt. Auditiert wurden gem. §2 Abs. 4 AZAV die Dokumentation zu:

- Einem kundenorientierten und auf Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gerichteten Leitbild
- zur Unternehmensorganisation und –führung, einschließlich der Festlegung von Unternehmenszielen und der Durchführung eigener Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens
- einem zielorientierten Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte
- Zielvereinbarungen, einschließlich der Messung der Zielerreichung und der Steuerung fortlaufender Optimierungsprozesse auf Grundlage erhobener Kennzahlen und Indikatoren
- Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen der Arbeitsförderung
- den Methoden zur Förderung der individuellen Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der Teilnehmenden
- Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und der ständigen Weiterentwicklung dieser Zusammenarbeit
- einem zu einem systematischen Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragung der Teilnehmenden

Die Normanforderungen sind zum überwiegenden Teil voll erfüllt, für die Anforderungen die „nur" mit akzeptabel bewertet wurden hat, die QMB der Geschäftsführung **Maßnahmen** vorgelegt:

- Der Rücklauf für den Fragebogen zum Abschluss der Maßnahme sollte verbessert werden. **Ziel/KVP**: den Fragebogen mitten im Jahr an alle Klienten im BBB zu verteilen, egal wie lange sie schon da sind, danach Auswertung

- Thema Fortbildung der MA. Es sollte ein System entwickelt werden, um den Rücklauf der Teilnahmebescheinigungen und die Auswertung der Qualität der Fortbildung zu verbessern. Auch die qualitative Auswertung der besuchten Fortbildungen sollte verbessert werden. Es stellte sich somit die Frage, ob der Auswertungsbogen wieder genutzt werden soll oder ob ein Bericht in der Leitungskonferenz reichen könnte. Wobei in der Leitungskonferenz nicht alle Mitarbeitenden anwesend sind und somit viele Informationen verloren gehen würden. **Ziel/KVP**: Das Fortbildungskonzept muss entsprechend angepasst werden. Auch der Einarbeitungsplan für Mitarbeitende und Produktionshelfer muss unter Kap. 5.4 ergänzt werden. Die Qualifikationsmatrix für Mitarbeitende muss auf den aktuellen Stand gebracht werden.
- Die Verträge im Berufsbildungsbereich müssen vor oder am ersten Tag im BBB unterschrieben vorliegen und von den ZD eingescannt werden. Der Betreuungsvertrag ist Teil der Leistungssteuerung und auch in diesem Prozess geregelt. Da die PA Leistungssteuerung im Zuge des BTHG überarbeitet werden muss, könnten hier die Zuständigkeiten für den Vertragsabschluss noch einmal besser geregelt werden.
- Das Thema Dokumentation muss immer wieder geschult werden. Nicht für jeden Teilnehmenden im BBB ist der aktuelle Förderplan in der Teamdoku hinterlegt. Es sollten strengere Vorgaben für die Qualität und Quantität der Einträge gemacht werden. Die anstehenden Veränderungen durch das BTHG werden den Handlungsbedarf in diesem Bereich noch verschärfen. **Ziel/KVP**: 3-Jahresplan für WaM mit wiederkehrenden Inhalten für alle MA. Kompetenzermittlung, Leistungsbewertung, Dokumentation in den Geschäftsfeldern, BDE, Datenschutz, Arbeitssicherheit
- Überarbeitung der Funktionsbeschreibungen der Zentralen Dienste steht aus.
- Die Auswertung des Arbeitsmarktes bzw. die Rückmeldung aus den Praktika und Außenarbeitsplätzen könnte noch besser in die individuelle Maßnahmenkonzeption bzw.-durchführung integriert werden. Z.B. durch einen Bericht im Qualitätszirkel, bei dem nicht nur die Vermittlungszahlen vorgestellt, sondern vor allem die Vermittlungshemmnisse analysiert werden und überlegt wird, wie eine zielgerichtete Qualifizierung in den Geschäftsfeldern dazu beitragen kann, die Vermittlungsfähigkeit zu verbessern.

10.3 Ergebnisse von externen Audits

Am 07. Dezember 2020 fand das dritte Überwachungsaudit (neuer Zyklus) nach AZAV durch die Firma DQS, Frau Haiber statt. Das Audit ist sehr gut verlaufen, Frau Haiber war sehr zufrieden mit der Umsetzung der AZAV und lobt unsere Zusammenarbeit und die positive Stimmung der auditierten Personen, trotz der widrigen Umstände dieses Corona Jahres.

Folgende Stärken wurden protokolliert:

- Die hohe Motivation unserer Mitarbeiter
- Die Trennung der Doppelrolle von Geschäftsführung und Werkstattleitung ist vollzogen und wird in kleinen Bereichen nachjustiert
- Der Lenkungskreis des GpZ arbeitet im Team (Leitungskonferenz A.d.V.)
- Die gute Betreuung im Lockdown und das ausgesprochene Feedback der Teilnehmer

Folgende Potentiale bestehen:

- Im Bereich der Logistik sind ebenfalls, wie in allen anderen Bereichen, die Prozesse definiert. Nach erfolgreicher Umstellung sollten diese an die Veränderungen angepasst werden um den Standort weiterhin zu erhalten.

10.3.1.1 Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen

Die Qualimodule wurden überarbeitet und inhaltlich aufgewertet. Es erfolgt soweit möglich eine Orientierung an den Ausbildungsrahmenplänen des jeweiligen Geschäftsfeldes. Die Module sind noch nicht fertig gestellt neuer Termin **Ziel**: 30.09.2021

10.3.1.2 Auswertung von Fehlermeldungen
In 2020 gab es keine Fehlermeldungen.

10.3.1.3 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 07. Dezember 2020 nicht erforderlich.

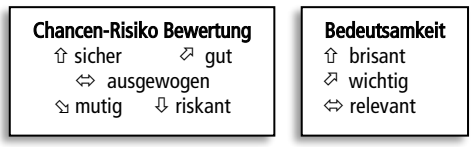
10.3.1.4 Ergebnisse von Lieferantenbewertungen
Lieferantenbewertungen werden im Bereich der beruflichen (Re)Integrationsleistungen nicht vorgenommen.

10.3.1.5 Chancen für Verbesserungen
Aufgrund anstehender Änderungen durch das Bundesteilhabegesetz (BTHG) steht für das Jahr 2021 die Überarbeitung unserer Organisation im Bereich der Aufbau- und Ablauforganisation an. Diese Aufgabe erfordert zusätzliche zeitliche Ressourcen und kann nicht mehr im Rahmen der Leitungskonferenz behandelt werden. Daher wurde im Jahr 2020 die Einführung eines Qualitätszirkels beschlossen, dessen Teilnehmer je nach Aufgabenstellung neu zusammengestellt werden können. Die Berichterstattung erfolgt in der Leitungskonferenz.

11 Qualitätsanalyse / Managementbewertung
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 aktiv 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.

Alle Geschäftsfelder haben im Rahmen der Vorbereitungen auf die Zertifizierungsfähigkeit nach DIN:ISO 9001:2015 und auf Grundlage der vorgegebenen Qualitätspolitik eine Kontextanalyse durchgeführt, die Interessierten Parteien definiert und einen entsprechenden Zielentwicklungs- und Umsetzungsplan erarbeitet. In den jährlich stattfindenden Strategiegesprächen, werden die Kontextanalyse und die Liste Interessierten Parteien überprüft und bei Bedarf fortgeschrieben.
Die Zielentwicklung- und Umsetzungsplanung wird jährlich neu aufgestellt und aktualisiert.

Bezüglich der Kontextanalyse war die Gefahr einer Pandemie bisher nicht erfasst. Als Ergebnis unserer Überprüfungen wurde festgestellt, dass unser Einfluss auf ein pandemisches Geschehen als sehr niedrig eingestuft wird. Von daher ist ein Unternehmensspezifisches Monitoring oder spezielle Sicherungsmaßnahmen nicht sinnvoll.



Neben einigen relevanten Themen der Weiterentwicklung, die teilweise noch offen sind, wurden die wichtigen und brisanten Punkte abgearbeitet. Es wurden ausschließlich Aktivitäten umgesetzt bzw. geplant, die in der Chancen-Risiko-Bewertung als „sicher", „gut" oder „ausgewogen" deklariert wurden.

Pandemiebedingte Beschäftigungsprobleme wurden analysiert und soweit möglich kompensiert. Das Problem hat sich soweit erledigt. Außer in einem Geschäftsfeld bestehen noch „Anlaufschwierigkeiten".

11.1 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.**

11.2 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.
Die Zusammenarbeit mit den Akteuren der Sozialpsychiatrie in Überlingen (Vianney, Pauline, ZfP, …) war in Bezug auf Fallmanagement und Organisation pandemiebedingt extrem stark eingeschränkt. Aufgrund der BTHG-Umsetzung sind auch diese Strukturen in Frage gestellt und werden überprüft und angepasst.

11.3 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.

11.4 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 angestrebt. Zunächst wird das Geschäftsfeld Industrie als Modell-Geschäftsfeld hier die Entwicklungen vorantreiben und die Zertifizierungsfähigkeit erreichen.

Die Qualifizierungsmodule und deren Dokumentation, sind ausreichend aber bei weitem nicht optimal organisiert. Bis Ende 2021 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