Qualitätsbericht

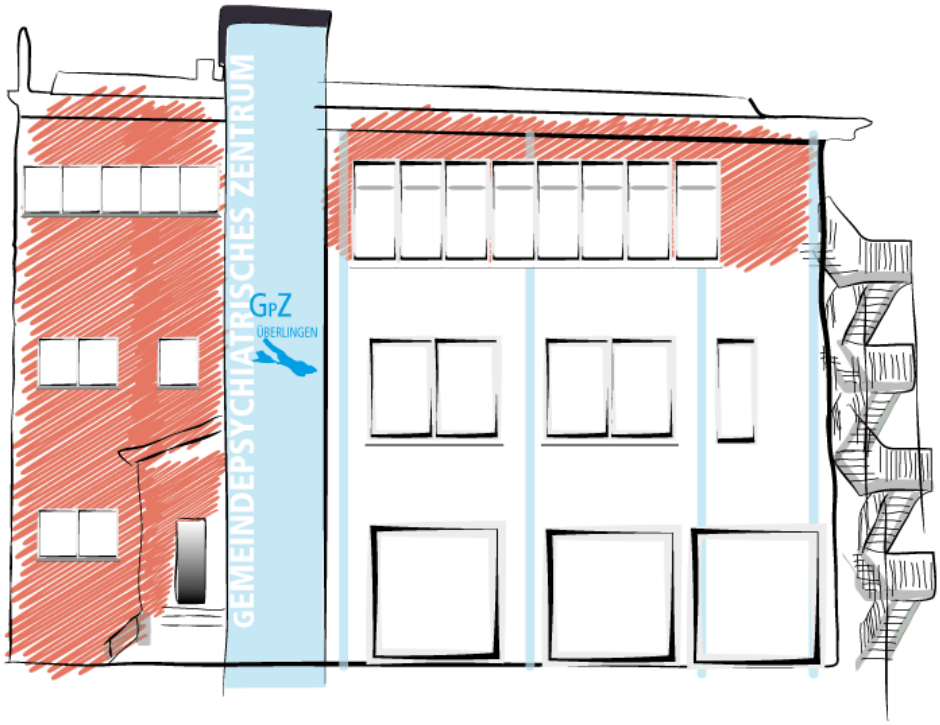


Überlingen

Inhaltsverzeichnis

1	Leitbild	1
2	Unternehmenspolitik	1
3	Qualitätspolitik	2
3.1	Leistungsberechtigte / Leistungsträger	2
3.2	Wirkungsorientierung	2
3.3	Produktions- und Dienstleistungskunden	2
3.4	Mitarbeitende / Beschäftigte	2
3.5	Management	3
3.6	Finanzen	3
3.7	Prozesse	3
4	Leistungen	3
4.1	Tagesstätte	4
4.1.1	Begegnungsstätte	4
4.1.2	Grundberatung	4
4.2	Tagesgestaltung	5
4.2.1	Beschäftigung und Hinführung zur Teilhabe am Arbeitsleben	5
4.2.2	Gesundheit, Alltag und Gestaltung der Freizeit	5
4.2.3	Lebenspraktische Angebote	5
4.3	Berufsbildungsbereich	6
4.4	OHA-Maßnahme	7
4.5	Arbeitsbereich / Werkstatt Transfer	8
5	Zusatzangebote / Arbeitsbegleitende Maßnahmen	10
6	Arbeitsmarkt	10
6.1	Arbeitsmarktorientierung	10
6.2	Beschützte Arbeit und Qualifizierung	11
6.3	Vermittlung	11
6.3.1	Profillage und Arbeitsmarktnähe	12
6.3.2	Zusammenarbeit mit dem Integrationsfachdienst IFD	13
7	Wirkungsorientierung	13
7.1	Konzept „Wirkung“	13
7.2	Ausrichtung am Menschen	13
7.3	Beteiligung der Betroffenen	13
8	Produktions- und Dienstleistungskunden	13
8.1	Wir bieten unseren ProDi-Kunden Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit	13
8.2	Die einzelnen Kundenanforderungen sind bekannt und werden umgesetzt	14
8.3	Belegung nach Geschäftsfeldern	14
8.4	Industrie	14
8.5	Wäscherei und Hauswirtschaft	15
8.6	Küche und Catering	16
8.7	OfficePLUS	16
9	Mitarbeitende	17
9.1	individuelles Aus- und Weiterbildungsangebot	17
9.2	partnerschaftlicher, kooperativer und dialogorientierter Führungsstil	17
9.3	Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit	17
9.4	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	18

10	Finanzen	19
10.1	Entstehungsrechnung	19
10.2	Netto-Wertschöpfung	20
10.3	Verteilungsrechnung	20
11	Qualitätssicherung	21
11.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	21
11.2	Ergebnisse von internen Audits	21
11.3	Ergebnisse von externen Audits	21
11.3.1	Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen	21
11.4	Beschwerdemanagement	21
11.5	Datenschutz	21
11.6	Chancen für Verbesserungen	22
12	Management	22
12.1	Gesamtentwicklung	22
12.1.1	Industrie	22
12.1.2	Wäscherei und Hauswirtschaft	22
12.1.3	Küche und Catering	23
12.1.4	OfficePLUS	23
12.2	Ausblick und Prospektive Fortbildungsplanung	23
13	Qualitätsanalyse	23



Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2022

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.

Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

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 individuelle 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.

Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

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 Leistungsberechtigte / Leistungsträger

Die GpZ Überlingen gGmbH ist eine Anlaufstelle für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, die Unterstützung zur Führung eines selbstständigen und eigenverantwortlichen Lebens sowie bei der Umsetzung ihrer gesellschaftlichen Teilhabe 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.
Wir begleiten leistungsberechtigte Personen bei ihrer individuellen Lebensführung. Dabei unterstützen wir bei der selbstbestimmten und eigenständigen Bewältigung des Alltags, so dass eine wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft möglich wird.
Die Zweckbetriebe der GpZ Überlingen gGmbH bieten psychisch kranken Menschen die Möglichkeit, in einem beschützten Rahmen am Arbeitsleben teilzuhaben. Wir begleiten leistungsberechtigte Personen auf deren Weg zur Neupositionierung im Arbeitsleben.
Wir bieten den Leistungsträgern eine vertragsgemäße und der Vergütung sowie dem Konzept entsprechende Leistungserbringung.

3.2 Wirkungsorientierung

Wir definieren relevante Wirkfelder. Wir versuchen positiven Wirkeinfluss zu fördern, negative Einflüsse zu mindern und eine möglichst erfolgreiche und effiziente Leistungserbringung zu ermöglichen.
Wir setzen uns für eine am Mensch ausgerichtete, sinnvolle Wirkungsorientierung ein, die nicht nur die Pflicht der leistungsberechtigten Personen zur Selbstoptimierung als Maßstab sieht, sondern auch die individuellen Vorstellungen von Zufriedenheit berücksichtigt.
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.

3.3 Produktions- und Dienstleistungskunden

Unseren Produktions- und Dienstleistungskunden bieten wir Qualität, Termintreue und Verlässlichkeit. Darauf aufbauend eine Partnerschaft zwischen Profit und Nonprofit und somit zusätzlich zur Erfüllung des Kundenwunsches eine sinnerfüllte und gemeinwohlorientierte Zusammenarbeit.

3.4 Mitarbeitende / Beschäftigte

„mit Menschen für Menschen" bedeutet … unsere Mitarbeitenden sind das Fundament für unseren Erfolg sowie für Wirksamkeit und Qualität. Qualifikation, Haltung, 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. Dieser ermöglicht Gestaltungsfreiräume, die dann unternehmerisches Denken und verantwortungsvolles Handeln benötigen. Zusätzlich unterstützen wir unsere Mitarbeitenden mit zeitnahen handlungsorientierten Fallkonsultationen, mit einem individuellen Aus- und Weiterbildungsangebot und ermöglichen die Teilnahme an externem Coaching.

3.5 Management

Im Rahmen der mittel- bis langfristigen Existenzsicherung der GpZ Überlingen gGmbH werden die interessierten Parteien definiert, Kontextanalysen und Chancen-Risiko-Bewertungen durchgeführt. Ebenso wird eine prospektive Zielentwicklungs- und Umsetzungsplanung beraten und festgelegt. Strategische Unternehmensführung dient der ganzheitlichen Verbesserung der Unternehmensleistung. Dabei werden die unterschiedlichen (Kunden)Interessen mit allgemeinen und GpZ-spezifischen Umweltfaktoren in Beziehung gesetzt und die gesetzlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit den internen Prozessen abgeglichen.

3.6 Finanzen

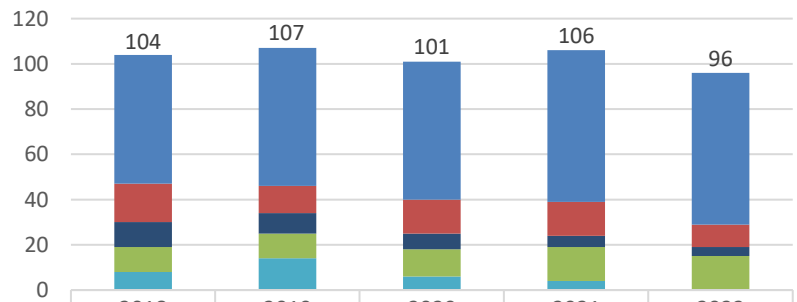
Wir arbeiten ressourcenschonend, effektiv und effizient und bieten damit allen Kundengruppen ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis. Darüber hinaus erwirtschaften wir angemessen Gewinn, um die zukünftigen Entwicklungen des Unternehmens finanzieren zu können.

3.7 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 Leistungen

Nachdem der bisherige Leistungsschwerpunkt auf der Teilhabe am Arbeitsleben lag, kamen im Jahr 2022 Leistungen im Bereich der Tagesgestaltung dazu. Die Gruppenangebote richten sich an Menschen, die aufgrund ihres eingeschränkten Leistungsvermögens (noch) nicht einer Beschäftigung in einer Werkstätte für Menschen mit Behinderung nachgehen können und bieten Unterstützung in den Schwerpunkten Beschäftigung/Hinführung zur Teilhabe am Arbeitsleben sowie Gesundheit/Alltag/Freizeitgestaltung und Lebenspraktische Angebote.
In allen Bereichen ist festzustellen, dass die Leistungsfähigkeit der Klienten abnimmt. Daher müssen zum einen die Angebote und die Ausgestaltung der Leistungen entsprechend angepasst werden, und zum anderen ist der Übergang auf den allgemeinen Arbeitsmarkt zunehmend erschwert.
In 2023 soll das Leistungsspektrum um individuelle Assistenzleistungen gemäß SGB IX § 76 Kap. 13 erweitert werden zur Unterstützung bei der selbstbestimmten und eigenständigen Bewältigung des Alltags.



	2018	2019	2020	2021	2022
Arbeitsbereich	57	61	61	67	67
Berufsbildungsbereich	17	12	15	15	10
Aktivierungsmaßnahme (SGBII)	11	9	7	5	4
Zuverdienst / TG	11	11	12	15	15
Therapeutisch Betreute	8	14	6	4	0

4.1 Tagesstätte

Robert Egler
Leistungskoordination

4.1.1 Begegnungsstätte

Entwicklung

Das Jahr im Taff (Begegnungsstätte) begann mit einer recht konstanten Gruppe von Besucher*innen in den Räumlichkeiten der Oberen Bahnhofstraße 18, dabei kamen viele Besucher aus den Werkstattbereichen in den Pausen und nach Feierabend. Im Frühjahr kam zum Team bestehend aus einer Arbeitserzieherin, einer Kunsttherapeutin und einer Sozialarbeiterin ergänzend noch ein Ergotherapeut hinzu.
Mit dem Umzug in die Breitlestraße 28 im Spätsommer ergaben sich viele neue Möglichkeiten für Angebote auf Grund neuer Räumlichkeiten wie einem Atelier, einem Gruppenraum und einem offenen Raum mit großzügiger Küche. Durch die größere Entfernung zu den Werkstätten kamen aus diesem Bereich nun weniger Besucher und so galt es, sich wieder neu aufzustellen und ansprechende Angebote auch für einen erweiterten Personenkreis zu entwickeln.
Im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit nahm die Tagesstätte am „Mittendrin Fest" in Überlingen teil, zudem fand ein Eröffnungsfest statt, das für alle Personen offenstand. Die Vorstellung des Angebots erfolgte außerdem bei Vianney und Pauline 13.

Details

Vor dem Umzug in die Breitlestraße 28 waren es täglich ca. 10 Besucher*innen. Danach waren die Zahlen um 30% rückläufig auf 7 Besucher*innen pro Tag.
6 Personen stellten einen Antrag auf Tagesgestaltung.

Ausblick

Es soll zusätzliche Angebote geben, um unterschiedliche Interessen anzusprechen. Die Erstellung einer Homepage ist in Planung und die Präsenz in Social Media soll umgesetzt werden. Durch feste Monatspläne sollen alle Besucher*innen über Veranstaltungen informiert werden.

4.1.2 Grundberatung

Entwicklung

Im Rahmen der Tagesstätte ist der Zugang zu Beratung für die betroffenen Personen sehr niederschwellig möglich. Sie können während der Öffnungszeiten ohne Terminvereinbarung an den Angeboten teilnehmen und so auch die Mitarbeitenden ganz unverbindlich kennenlernen. Erste Informationen sind sofort verfügbar – mündlich, „zwischen Tür und Angel", Flyer, etc. Ist bei der betroffenen Person der Wunsch nach einer ausführlichen Grundberatung vorhanden, wird zeitnah ein Termin angeboten.
Um auch am neuen Standort in der Breitlestraße eine niederschwellige Grundberatung zu gewährleisten, wurde dort eine wöchentliche Sprechstunde eingerichtet. Außerdem ist eine Sozialarbeiterin vor Ort, die abschätzen kann, in welche Richtung die Anfrage der Klienten*innen gehen wird. Durch eine gute Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden der Tagesstätte und der Grundberatung ist gewährleistet, dass Bedarfe erkannt und Personen entsprechend zeitnah beraten werden.

Details

32 Personen kamen zur Grundberatung.

Ausblick

Im Jahr 2023 wird die Grundberatung von der Sozialarbeiterin in der Breitlestraße direkt vor Ort übernommen und somit die Niederschwelligkeit und Verfügbarkeit von Erstinformationen noch weiter verbessert.

4.2 Tagesgestaltung

Entwicklung

Ab dem 01.07.2022 startete die sich aus dem neuen Bundesteilhabegesetz/SGB IX ergebende Leistung Tagesgestaltung. Ziel des Leistungsangebots ist es, den Leistungsberechtigten eine gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen oder diese zu verbessern.
Die Leistungsberechtigten sollen befähigt werden, die Gestaltung des Tages im Rahmen der persönlichen Fähigkeiten möglichst selbständig zu übernehmen. Außerdem soll die Leistungs- und Erwerbsfähigkeit der Leistungsberechtigten erhalten, die Teilhabe am Arbeitsleben vorbereitet, verbessert und/oder wiederhergestellt werden, so dass die (Re)Integration in den Arbeitsbereich einer WfbM ermöglicht wird.
Das Leistungsangebot dient auch der Weiterentwicklung der Persönlichkeit und der Befähigung zur Nutzung individueller Gestaltungsspielräume im Leben in der Gemeinschaft.
Die Tagesgestaltung löste die beiden vorherigen Angebote Zuverdienst und Therapeutische Beschäftigung ab, wobei das Ziel ein lückenloser Übergang war. Dieser konnte durch eine enge Begleitung bei der Antragsstellung gewährleistet werden. Zudem wurde eine monatliche Sprechstunde mit der Eingliederungshilfe des Bodenseekreises angeboten und damit eine transparente Zusammenarbeit zwischen Leistungsträger, Leistungserbringer und Leistungsberechtigten gewährleistet.
Durch das neue Leistungsangebot und dem damit verbundenen Einsatz einer Bildungsbegleitung verbesserte sich die Betreuungssituation für die Leistungsberechtigten. Als positiv erwies sich zudem die Bewilligung der Leistung in Zeitkorridoren, die eine individuell flexible Leistungserbringung ermöglichen.
Zur sozialräumlichen Einbindung des Leistungsangebots wurden alle für die Zusammenarbeit relevanten Kooperationspartner über die erweiterte Leistungslandschaft informiert.

Die Leistung umfasst drei Schwerpunkte:

4.2.1 Beschäftigung und Hinführung zur Teilhabe am Arbeitsleben

Im Rahmen dieses Schwerpunktes haben die Leistungsberechtigten die Möglichkeit, entweder in einem Geschäftsfeld beschäftigt zu werden, oder in der Breitlestraße 28 verschiedenen im Haus anfallenden Tätigkeiten nachzugehen. Im Rahmen dieses Schwerpunktes erhalten die Leistungsberechtigten 1,50€ Motivationsgeld pro Stunde.

4.2.2 Gesundheit, Alltag und Gestaltung der Freizeit

Hier konnten in 2022 folgende Gruppen angeboten werden: Psychoedukation, Kunstgruppe, Gesundheit und Achtsamkeit.

4.2.3 Lebenspraktische Angebote

In diesem Schwerpunkt wurde Einkaufstraining und gemeinsames Kochen angeboten.
Mit welchen der konzeptionell vorgesehenen Gruppenangebote die Leistung startete, wurde im Sinne der Ausgestaltung der Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte von den Leistungsberechtigten selbst durch Abstimmung festgelegt.

Details

Übergang aus den Leistungen ZV/TB:
von 18 Personen sind 13 in die Tagesgestaltung übergegangen (83%)

Eintritte	21			
		6	29%	aus Tagesstätte/Grundberatung
		2	10%	aus AB
		13	62%	aus ZV/TB
Austritte	2			Grund: persönliche Situation, gesundheitliche Verschlechterung

Von 19 Leistungsberechtigten in 2022 nahmen 7 (teils neben der Anwesenheit im Geschäftsfeld) an Gruppenangeboten in der Breitlestraße teil. Hierbei fanden die Gruppenangebote Kochen und Psychoedukation besonders großen Anklang, eher geringer waren die Teilnehmer*innenzahlen bei den Angeboten Gesundheit und Achtsamkeit sowie Kunst.

Ausblick
In 2023 soll das Spektrum an Gruppenangeboten weiter vergrößert werden. Dabei sollen im Rahmen einer personenzentrierten Weiterentwicklung die Wünsche und Bedürfnisse der Leistungsberechtigten maßgeblich sein. Außerdem ist die Prüfung der Wirkung der Leistung durch gezielte Befragung der Leistungsberechtigten geplant. Hierbei soll die individuelle Zufriedenheit mit der Leistung und deren Wirksamkeit hinsichtlich der Teilhabeziele im Vordergrund stehen.

Astrid Hermann
Leistungskoordination

4.3 Berufsbildungsbereich

Entwicklung
Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich im GpZ Überlingen sind Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen.
Ziele:

- Verbesserung der Möglichkeiten zur beruflichen Teilhabe
- Teilhabe auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt oder Übernahme in den Arbeitsbereich
- Verbesserung und Steigerung der Beschäftigungsfähigkeit
- Selbstbestimmte und wirksame Teilhabe am Arbeitsleben

2022 setzte sich der Trend fort, dass die Zahl der Austritte die Zahl der Eintritte übersteigt. Ähnliche Entwicklungen werden von anderen Leistungserbringern in der Region berichtet. Vom Leistungsträger DRV wird berichtet, dass sehr wenige Anträge eingehen. Die Gründe hierfür sind derzeit nicht bekannt. Ein Teil der Teilnehmenden wechselt aus der Leistung „Unterstützte Beschäftigung" in den Berufsbildungsbereich. Hier werden Zeiten angerechnet, so dass sich der Berufsbildungsbereich verkürzt. Dies beeinträchtigt die Wirksamkeit, die sich konzeptionell daraus ergibt, dass im ersten Jahr BBB der Schwerpunkt auf Mobilisierung, Orientierung und Motivierung liegt, während im zweiten Jahr dann Stabilisierung, Entwicklung und Positionierung im Mittelpunkt stehen.
Auch setzt sich der Trend fort, dass die Teilnehmenden bei Eintritt sehr arbeitsmarktfern sind, so dass eine Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt meist kein zeitnahes Ziel darstellt.
Der Bildungstag ist das verbindliche Gruppenangebot für die Teilnehmenden des Berufsbildungsbereichs. Es erwies sich als sehr vorteilhaft, dass die koordinierende Person nicht auch die Funktion der Bildungsbegleitung bei einzelnen Teilnehmenden innehatte. Dies schuf Transparenz und Vertrauen, so dass die Teilnehmenden sich insbesondere in den regelmäßigen Befindlichkeitsrunden zu Beginn des Bildungstages öffnen und auch negative Erfahrungen berichten konnten. Auch der Wechsel der Koordinierungsperson im August ging ohne größere Probleme vonstatten.

Details

Eintritte	7			
		2	29%	aus OHA-Maßnahme
		2	29%	aus Unterstützter Beschäftigung (bfz Radolfzell)
		1	14%	Wiederaufnahme und Beendigung BBB nach Unterbrechung
		2	29%	Wiederaufnahme BBB n. Unterbrechung, erneute Unterbrechung n. max. 2 Mon.

Austritte	11			
Anschluss		7	64%	Arbeitsbereich WfbM GpZ Überlingen
Vorzeitiger Abbruch		2	18%	keine weitere Beschäftigung oder beschäftigungs-orientierte Maßnahme; Begleitung durch ABW
		1	9%	teilstationäre Behandlung
		1	9%	Suizid
Profillagenentwicklung				
Durchschnitt Eintritt	3,4			
Durchschnitt Austritt	3,6			
verbessert		1	10%	
stabil		8	80%	
verschlechtert		1	10%	Grund: persönliche Situation, gesundheitliche Verschlechterung
Vermittlung in Arbeitserprobung		1		erfolgreich durchgeführt, Weiterführung mit 1 Tag / Woche in 2023 geplant

Ausblick

Ziel ist es, interessierte Leistungsberechtigte mit unserem Konzept und unserem Angebot im Rahmen der Leistung Eingangsverfahren / Berufsbildungsbereich zu überzeugen, so dass sie sich für das GpZ Überlingen als Leistungserbringer entscheiden. Wichtige Punkte sind hierbei u.a.:

- Ein Angebot vielfältiger Tätigkeiten, die sowohl arbeitsmarktnah gestaltet sind, als auch dem jeweiligen (tendenziell eher sinkenden) Leistungsvermögen der Teilnehmenden gerecht werden.
- Stetige Aktualisierung und Anpassung der Themen des Bildungstages.

Markus Heß
Leistungskoordination

4.4 OHA-Maßnahme

Entwicklung

Die Beauftragung erfolgt im Rahmen des §16 SGB II in Verbindung mit §45 SGB III durch das Landratsamt Bodenseekreis - Jobcenter. Langzeitarbeitslose Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen sollen wieder in den allgemeinen Arbeitsmarkt integriert oder Alternativen dazu ermöglicht werden.

In der aktuellen Situation werden sehr viel weniger Teilnehmer in die Maßnahme vermittelt als in früheren Jahren. Grund dafür ist die Abhängigkeit vom Jobcenter, das gerade mit großen Schwierigkeiten umgehen muss (Personalknappheit, erweiterte Aufgabengebiete…). Das GpZ FN beobachtet eine ähnliche Entwicklung.

Neue Rahmenbedingungen haben ab September dazu geführt, dass das bisherige Vergabesystem in ein Gutscheinsystem (AVGS) umgewandelt wurde. Damit änderten sich auch die Zeiträume der Belegung von neun auf sechs Monate, mit Verlängerungsmöglichkeit. Außerdem wurden die Möglichkeiten zur freien Gestaltung des Aktivierungs- und Projekttages gestärkt.

Bei häufigen Fehlzeiten ist es schwierig, mit den Klienten gemeinsame Ziele zu benennen und diese zu erreichen. Ein wichtiges Ergebnis ist die Feststellung des positiven Zusammenhangs zwischen konstanter Anwesenheit und Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt. Geringe Anwesenheitsquoten führten hingegen häufig zum Abbruch der Maßnahme.

Details

Erstgespräche	10			
Eintritte	7			
Gesamtteilnehmerzahl		12		
⌀ Belegungszahl		5		
Gesamtbelegungstage		1168 von 2732	43%	
Gesamtanwesenheitstage		557 von1158	48%	
Anwesenheitszeiten		4 von 12	unter 20%	
		3 von 12	ca. 50%	
		5 von 12	80% und mehr	
Austritte	8			
		6	vorzeitige Beendigung der Maßnahme	
			1	13%	Arbeitsaufnahme am allg. Arbeitsmarkt
			1	13%	BBB
			3	38%	krankheitsbedingt
			1	13%	unbekannt
		2	Verlängerung der Maßnahme	
			1	13%	BBB
			1	13%	unbekannt

Ausblick

Die geringer werdende Zuweisungsrate von Teilnehmern durch das Jobcenter erschwert die wirtschaftliche Durchführung der Leistung. Die Ausdehnung des Einzugsgebietes auf andere Landkreise wäre eine Möglichkeit die Teilnehmerzahl wieder zu steigern. Die geringere Belegungsdichte hat v.a. negative Auswirkungen auf die Durchführung des inhaltlich ausgerichteten Aktivierungs- und Projekttages. Dieser ist auf Gruppenarbeit ausgelegt, deren Umsetzung mit einer geringen Teilnehmerzahl unbefriedigend ist.

Timo Schäzle
Leistungskoordination

4.5 Arbeitsbereich / Werkstatt Transfer

Entwicklung

Das übergeordnete Ziel der Leistungen Arbeitsbereich WfbM und Arbeitsbereich Werkstatt Transfer ist es, Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen die Teilhabe am Arbeitsleben und somit die gesellschaftliche Teilhabe in diesem besonderen Lebensbereich zu ermöglichen. Von Seiten des GpZ wird nicht erst seit dem BTHG sehr darauf geachtet, dass die mit den Beschäftigten im jährlichen Rhythmus vereinbarten Ziele auf Augenhöhe besprochen und einvernehmlich verschriftlicht werden. Diese Ziele können nur dann sinnvoll sein, wenn sie auch den Wünschen und den Bedürfnissen des Beschäftigten folgen.

Ziele:

- Förderung der Aufnahme, Ausübung und Sicherung einer der Eignung und Neigung der Leistungsberechtigten entsprechenden Beschäftigung
- Erhalten, Verbessern, Herstellen oder Wieder-Herstellen der Leistungs- und Erwerbsfähigkeit der Leistungsberechtigten
- Weiterentwicklung der Persönlichkeit
- Förderung des Übergangs geeigneter Leistungsberechtigter auf den allgemeinen Arbeitsmarkt
- Die Unterstützung beim Erreichen der individuellen Teilhabeziele, die im jeweiligen Gesamt- bzw. Teilhabeplan vereinbart sind

Das Leistungsangebot **Werkstatt-Transfer** verfolgt zudem die Ziele, die Leistungs- und Erwerbsfähigkeit der Leistungsberechtigten so weit zu erhalten oder zu verbessern, dass sie unter den Bedingungen des Werkstatt-Transfers beschäftigt werden können, oder dass sie den Übergang zum Arbeitsbereich der WfbM erreichen können.

Details

Im Jahr 2022 waren im GpZ Überlingen maximal 76 Menschen im Arbeitsbereich bzw. Werkstatt Transfer beschäftigt.

Eintritte	11			
		8	73%	EV/GpZ Überlingen
		2	18%	Wiedereinsteiger nach längerer Unterbrechung
		1	9%	Werkstattwechsel
Austritte	10			
		1	10%	Vermittlung auf den allg. Arbeitsmarkt
		2	20%	Werkstattwechsel
		2	20%	Krankheit
		2	20%	Wechsel in die Tagesgestaltung
		1	10%	Unterbrechung durch Pflege Angehöriger
		2	20%	Kündigung durch LB
Profillagenentwicklung der letzten 5 Jahre				
ø 2018	3,86			
ø 2019	3,96			
ø 2020	3,87			
ø 2021	3,78			
ø 2022	3,69			

Ausblick
Die schwächeren Zahlen des EV/BBB werden sich auch auf die Eintrittszahlen in den Arbeitsbereich/AB WT der WfbM im GpZ auswirken. Innerhalb der nächsten 6 Jahre erreichen 16 Beschäftigte das Renteneintrittsalter. Davon werden einige wegen ihrer Einschränkungen vermutlich schon früher aus dem Arbeitsbereich/AB WT ausscheiden.

5 Zusatzangebote / Arbeitsbegleitende Maßnahmen

Meike Hülsmann
Koordination AbM

Entwicklung
Pandemiebedingt konnten erst ab August 2022 wieder regelmäßig Zusatzangebote stattfinden, damit ging auch ein personeller Wechsel in der Zuständigkeit einher. Die neuen Räumlichkeiten in der Breitlestraße eignen sich dabei insbesondere für Koch- und Kreativangebote sowie den Französischkurs. An der Jahresumfrage nahmen von 88 Befragten nur 36 teil, diese ist daher nur bedingt repräsentativ. Von den 36 Personen haben 10 nicht an den Angeboten teilgenommen, dafür wurden vor allem Belastungs- und zeitliche Gründe genannt. Die Zufriedenheit mit den Angeboten wurde vorwiegend als gut bis sehr gut bezeichnet.

Details
Insgesamt gab es von August bis Dezember 16 Angebote.

- Wöchentliche Angebote:
  Walkinggruppe, Kochen, Französischkurs (Anfänger und Fortgeschrittene)
- Kreative Angebote:
  Töpfern und Collagenherstellung
- Jährlich wiederkehrende Angebote:
  3tägiger Hütten Aufenthalt, Europapark, Fahrt zu IKEA, Fest mit Motto, Betriebsausflug und Theaterbesuche in Konstanz

Am häufigsten nachgefragte Angebote waren Feste wie das Sommerfest oder die Halloweenparty mit über 30 Teilnehmenden. Aber auch der Hüttenaufenthalt mit 16 Teilnehmenden am Blautopf mit Wanderung und Ausflügen war sehr beliebt. Ausflüge zum Europapark oder zu Ikea wurde jeweils von 11 Teilnehmenden in Anspruch genommen.

Ausblick
Im Jahr 2023 sollen die bisher pandemiebedingt ausgesetzten Angebote wiederaufgenommen werden, zusätzlich sind neue Formate wie Qi-Gong und Life Kinetic geplant.
Um eine bessere Rückmeldung zur Zufriedenheit mit den Angeboten zu erhalten, wird im neuen Jahr nach jeder Veranstaltung mit der „Zielscheibe" die Meinung der Teilnehmenden abgefragt werden.
Künftig soll eine klarere Trennung zwischen arbeitsbegleitenden Maßnahmen und freizeitorientierten Angeboten erfolgen, diese werden dann durch die Tagesstätte begleitet. Das Ziel aller Angebote bleibt die Erhaltung und Weiterentwicklung der individuellen Leistungsfähigkeit sowie der Persönlichkeit.

6 Arbeitsmarkt

Bärbel Petruschke
Integrationsassistenz

6.1 Arbeitsmarktorientierung

Die Agentur für Arbeit Konstanz-Ravensburg stellt bei ihrer Auswertung der Zahlen für das Jahr 2022 fest, dass in der Region Bodensee-Oberschwaben noch nie so viele Menschen in Arbeit waren. Die Arbeitslosenquote lag zum Stichtag 30. Juni 2022 im Bodenseekreis bei 2,6%. Fast alle Branchen seien inzwischen vom Mangel an Arbeitskräften betroffen. Allerdings zeige sich auch, dass ohne Ausbildung oder mit nur geringen Qualifikationen die Vermittlung schwierig sei (Quelle: Schwäbische Zeitung, https://www.schwaebische.de/regional/bodensee/friedrichshafen/fuenf-wichtige-erkenntnisse-zum-arbeitsmarkt-am-bodensee-und-in-oberschwaben-1322372).

Eigentlich sollte daher die Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt einfacher sein, die Hürden für Menschen mit einer Behinderung waren 2022 aber immer noch hoch. Zum einen liegt dies daran, dass spezialisierte Fachkräfte, möglichst mit Berufserfahrung, gesucht werden. An die „Passgenauigkeit" in der Vermittlung sind daher hohe Anforderungen gestellt mit dem Ergebnis, dass passende Teilnehmende in dem Moment, in dem das Stellenangebot besteht, nicht verfügbar sind.
Sehr viel stärker ins Gewicht fällt allerdings, dass nur sehr wenige Beschäftigungsstellen bereit sind, sich auf Menschen mit Behinderung einzustellen und entsprechende Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen – trotz möglicher Ausgleichszahlungen. Bei vielen Leistungsberechtigten ist behinderungsbedingt die Belastbarkeit (z.B. bezogen auf Zeitdruck oder Lärmbelastung) und damit auch die Leistungsfähigkeit eingeschränkt. Dies passt nicht zu einem Arbeitsmarkt, der auf ‚Optimierung' in allen Bereichen ausgelegt ist.
Im Rahmen der Integrationsassistenz ist es uns daher wichtig, mit den Verantwortlichen der Firmen und Betriebe auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt in Kontakt zu sein. So gelang es uns auch 2022, bei Arbeitgebern die Bereitschaft zu fördern, Praktikumsplätze für Arbeitserprobungen zur Verfügung zu stellen oder Außenarbeitsplätze einzurichten. Durch eine relativ enge Begleitung nicht nur der Praktikant*innen sondern auch der Beschäftigungsstelle wurden Probleme und Schwierigkeiten frühzeitig erkannt und gemeinsam Lösungen entwickelt. In den Betrieben wurde dadurch erlebbar, wie Integration umgesetzt werden kann.

6.2 Beschützte Arbeit und Qualifizierung

Für einen sehr großen Teil der Leistungsberechtigten ist der beschützte Rahmen in der WfbM die einzige Möglichkeit, am Arbeitsleben teilzuhaben. Unser Auftrag ist es, gerade auch die Menschen, die nicht vermittelbar sind, zu fördern und zu qualifizieren.
In unseren Geschäftsfeldern wird eine Bandbreite verschiedener Tätigkeiten mit unterschiedlichen Anforderungsprofilen angeboten. Die Tätigkeiten sind in einer Qualifikationsmatrix dokumentiert und werden monatlich für jede/n Beschäftigte*n aktualisiert. Damit lässt sich der Entwicklungsverlauf nachzeichnen. Je nach kognitiven und körperlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten des/der Beschäftigten findet Qualifizierung tätigkeits-, arbeitsplatz- oder berufsfeldorientiert in Form von klar definierten Qualifizierungsmodulen statt.
Neben der beschäftigungsorientierten Qualifizierung ist es unser Anliegen, die Leistungsberechtigten auch in der persönlichen Entwicklung zu fördern. In Fördervereinbarungen werden daher gemeinsam sowohl Qualifizierungs- als auch Förderziele vereinbart. Die arbeitsbegleitenden Maßnahmen (bisher Zusatzangebote genannt) sollen hierfür ein ergänzendes Angebot darstellen. Der Schwerpunkt der Angebote hatte sich in den letzten Jahren in Richtung „Gestaltung der Freizeit" entwickelt. Durch eine strukturelle Umgestaltung möchten wir für die Zukunft ein Angebot sicherstellen, das stärker die Bereiche „persönliche Weiterentwicklung" und „beschäftigungsorientierte Themen" abdeckt.

Die Qualität unserer Arbeit möchten wir daran messen, wie gut es uns gelingt, für die Menschen, die mittel- bis langfristig im geschützten Rahmen der WfbM an Arbeit teilhaben, Arbeitsplätze zu bieten, die ihren Bedürfnissen (z.B. kein Leistungs-/Zeitdruck) gerecht werden und gleichzeitig sinnerfüllend sind. Derzeit sind wir hier noch auf der Suche nach Kriterien zur Qualitätsmessung und haben noch kein Ergebnis. Als „vorläufiges" positives Kriterium sehen wir die Tatsache, dass die 30 genehmigten Plätze im Arbeitsbereich zu mehr als 100% überbelegt sind.

6.3 Vermittlung

Die Vermittlung von Leistungsberechtigten auf den allgemeinen Arbeitsmarkt ist ein Prozess, der sich meist über einen längeren Zeitraum erstreckt. Eine Arbeitserprobung ist der erste konkrete Schritt, dem eine Motivations- und Vorbereitungs-Phase durch die Integrationsassistenz oder Bildungsbegleitung vorausgeht. Der Integrationsfachdienst (IFD) wird dann mit hinzugezogen, wenn sich abzeichnet, dass es relativ konkret um eine Orientierung hin zum allgemeinen Arbeitsmarkt geht.

	Prognose	IST			
Arbeitserprobungen	3	4			
			1	25%	BBB; wird ab Januar 2023 weitergeführt in geänderter Form (1x wöchentlich).
			1	25%	AB; wurde zu einem AAP bzw. Bestandteil des individuellen Arrangements mit mehreren AAP.
			1	25%	AB; anschl. Übernahme in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis
			1	25%	AB; anschl. Werkstattwechsel
Vermittlungen	1	4			
			1	25%	AB; sozialvers.pfl. Arbeitsverhältnis in einem Bioladen
			1	25%	AB; geringfügige Beschäftigung als Genesungsbegleiter
			1	25%	BBB; sozialvers.pfl. Arbeitsverhältnis bei Caterer (Wegeunfall am 1. Tag, längere AU, daher Kündigung nach einem Monat, Wiedereinstieg in den BBB)
			1	25%	OHA; Vermittlung in eine Qualifizierung zum Sicherheitsdienst
Außenarbeitsplätze		4			
			1	25%	AB; externer geschützter Arbeitsort
			2	50%	AB; längerfristige Außenarbeitsplätze
			1	25%	AB; AAP mit Aussicht auf Übernahme, die jedoch scheiterte (wg. betrieblichen Umstellungen/schlechtere Auftragslage), Beendigung AAP in 2022.

6.3.1 Profillage und Arbeitsmarktnähe

Die Profillage der Leistungsberechtigten wird regelmäßig mit dem Instrument der Kompetenzermittlung erhoben. Das Instrument orientiert sich am Konzept MOMoStEP mit den Profillagen: Mobilisierung, Orientierung, Motivierung, Stabilisierung, Entwicklung, Positionierung.

Alle Leistungsberechtigten, die eine Arbeitserprobung absolviert haben oder die vermittelt wurden, erreichten mindestens die Profillage Stabilisierung. Dies lässt den Schluss zu, dass die Profillage als Indikator für die Einschätzung der Arbeitsmarktnähe dienen kann. Allerdings stimmt der Umkehrschluss, dass alle Leistungsberechtigten ab der Profillage Stabilisierung vermittelt werden können, nicht. Die Erfahrung zeigt, dass insbesondere die Motivation der einzelnen Personen ausschlaggebend dafür ist, dass sie sich auf den Prozess der Vermittlung einlassen und das nötige Durchhaltevermögen aufbringen können.

6.3.2 Zusammenarbeit mit dem Integrationsfachdienst IFD

Die Integrationsassistenz hielt auch im Jahr 2022 regelmäßig Kontakt zum IFD, sowohl einzelfallbezogen als auch übergreifend. Bei den Arbeitserprobungen, die mit dem konkreten Ziel der Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt durchgeführt wurden, war der Integrationsfachdienst IFD jeweils mit eingebunden.
Wir machen die Erfahrung, dass die zusätzliche Begleitung durch den/die Mitarbeiter*in des GpZ für die Leistungsberechtigten wichtig ist, um den Erfolg einer Arbeitserprobung zu sichern. Gegenüber der „vertrauten Person" werden von den Leistungsberechtigten Probleme, Schwierigkeiten oder Motivationseinbrüche leichter geäußert, so dass rechtzeitig gegengesteuert werden kann. In einem konkreten Fall konnte so die Weiterführung einer Arbeitserprobung gesichert werden, die dann in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis mündete.
Unser Ziel ist es daher, diese Begleitung von Leistungsberechtigten im Prozess der Integration weiterhin sicher zu stellen. Eine gute Abstimmung mit dem IFD ist dafür grundlegend

7 Wirkungsorientierung

7.1 Konzept „Wirkung"

Aufgrund mangelnder Vorgaben durch die Eingliederungshilfe hat sich die GpZ Überlingen gGmbH auf den Weg gemacht und ein Konzept zum Thema „Wirkung" erstellt. Darin werden die Grundannahmen und deren Wirkzusammenhänge dargestellt. Auch wenn bisher keine statistisch nachweisbaren Wirkzusammenhänge untersucht wurden, werden hier aufgrund berufsübergreifender, fachlicher Einschätzungen und im Rahmen der ICF-Kategorien unser Verständnis unserer Wirksamkeit und deren Grenzen dargestellt. Dabei werden zentrale Wirkfelder festgehalten, um die eigenen Möglichkeiten der wirksamen Leistungserbringung zu definieren.

7.2 Ausrichtung am Menschen

Wir stellen den Menschen mit seinen Bedürfnissen in den Mittelpunkt und akzeptieren die individuellen Vorstellungen von Zufriedenheit und Sinnerfüllung. Am Anfang steht die gemeinsame Formulierung von individuellen Zielen, die regelmäßig überprüft werden. Wir arbeiten im Bewusstsein, dass das Erreichen von Zielen und die Wirkung unserer Leistungen auch durch Faktoren beeinflusst werden, die ihre Ursache außerhalb unseres Einflussbereiches haben. Professionelle Beziehungsarbeit und Personenzentrierung sind der Kern unserer wertschätzenden Arbeitshaltung und dienen als Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

7.3 Beteiligung der Betroffenen

Durch konkrete Einfluss- und Beteiligungsmöglichkeiten für unsere Klienten wollen wir die Wirksamkeit verbessern:

- Offene Gesprächs- und Unternehmenskultur
- Regelmäßige Umfragen zur Zufriedenheit
- Feedbackkultur (ausliegende Formulare für Lob und Kritik)
- Möglichkeit zur Mitarbeit in verschiedenen internen Gremien (Werkstattrat, Teamsitzungen Begleitende Dienste, ASA)
- Möglichkeit zur Mitarbeit in externen Netzwerken (GpV, Bundes- und Ländernetzwerke)
- Büro für Beteiligung (iPEBo)

8 Produktions- und Dienstleistungskunden

8.1 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. Die Lieferfristen in den einzelnen Bereichen sind vorab definiert (z.B. Wäscherei) oder werden individuell mit dem Kunden vereinbart (z.B. Druckstudio). Die Abläufe werden so geplant, dass die Liefertermine eingehalten werden können.

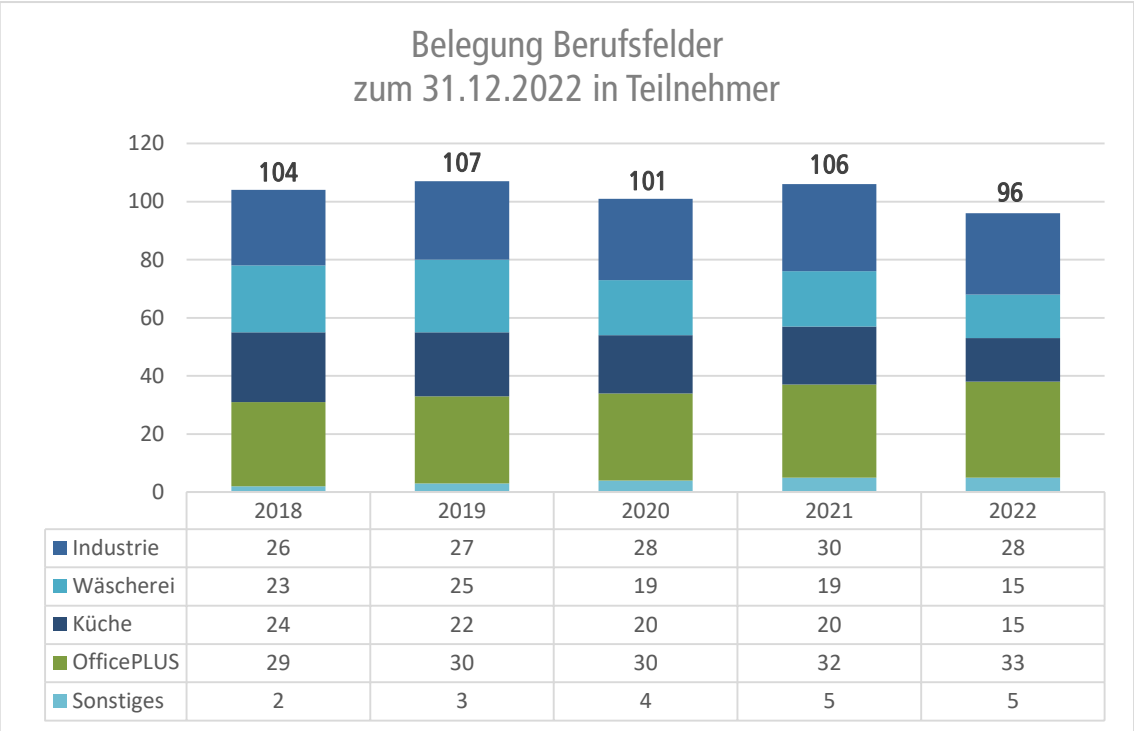
8.2 Die einzelnen Kundenanforderungen sind bekannt und werden umgesetzt

Durch die einzelnen Geschäftsfelder erfolgt die Darstellung unseres Angebots im Sinne von Klärung der Kundenerwartungen, die Definition von Kennzahlen und Standards für die Qualität im Geschäftsfeld, deren Erfassung und Auswertung sowie die Weiterentwicklung des Berichtswesens. Die Rückmeldungsmöglichkeiten und das Reklamationsmanagement sind angepasst an die Kommunikationsmöglichkeiten im jeweiligen Geschäftsfeld. Dabei werden die Anforderungen aus DIN ISO 9001:2015 möglichst berücksichtigt.

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.

8.3 Belegung nach Geschäftsfeldern



	2018	2019	2020	2021	2022
Industrie	26	27	28	30	28
Wäscherei	23	25	19	19	15
Küche	24	22	20	20	15
OfficePLUS	29	30	30	32	33
Sonstiges	2	3	4	5	5

Mark Butz
Geschäftsfeldleitung

8.4 Industrie

Entwicklung

Preiserhöhungen im Einkauf (bis zu 300%), Lieferschwierigkeiten sowie Qualitätsschwankungen erschwerten die Materialkalkulation und die Preise für die Kunden mussten entsprechend angepasst werden.

Die Anzahl der Beschäftigten, die in Teilzeit arbeiten, ist gestiegen. Die dadurch geringere Gesamtstundenzahl wurde durch eine höhere Anzahl an Klienten ausgeglichen. Dies führte zu einem größeren Zeitaufwand bei der Einarbeitung der Beschäftigten.

Produktqualität
Der Gesamtprozess für die Produktions-und Dienstleistungserbringung ist festgelegt. Vor Auftragsannahme erfolgt eine Machbarkeitsprüfung. Die Kundenforderungen sind genau definiert durch Zeichnungen (Metall) oder Muster (Montage). In der Auftragsplanung ist der aktuelle Fertigungsstand aller Aufträge und die dazugehörigen Daten ersichtlich. Die gefertigten Teile werden vor und nach den einzelnen Arbeitsschritten und vor Auslieferung von der zuständigen Fachkraft geprüft, dies wird auf der Zeichnung dokumentiert. Die Beschäftigten prüfen die Teile kontinuierlich während des Fertigungsprozesses auf Qualität.

Kundenzufriedenheit
Im Jahr 2022 gab es lediglich eine Beschwerde, diese war auf die fehlerhafte Beschichtung durch einen externen Zulieferer zurückzuführen. Im regelmäßigen Austausch mit den Kunden wurde auch auf Nachfrage keine Kritik geäußert, sondern eher Zufriedenheit mit der zeitnahen Auftragsabwicklung.

Ausblick
Das Warenwirtschaftssystem soll verbessert werden: Zeichnungen und Kalkulationsgrundlagen sollen hinterlegt werden können und der Wareneinkauf besser dokumentiert werden. Ziel ist eine Verbesserung der Nachverfolgbarkeit sowie eine Vereinfachung der Prozesse, um damit effizienteres Arbeiten zu ermöglichen und die Bürozeiten zu reduzieren.
Die Prozesse „Produktionserbringung im Metallbereich" und „Umsetzungsplanung" sind in Arbeit.

8.5 Wäscherei und Hauswirtschaft

Irina Schweizer
Geschäftsfeldleitung

Entwicklung
2022 konnte durch die Anschaffung eines Tunnelfinishers das Glätten der Oberbekleidung wesentlich vereinfacht werden. Da die Leistungsfähigkeit der Beschäftigten kontinuierlich abnimmt, konnte das Team entlastet werden und gleichzeitig wurde eine neue Aufgabenqualität geschaffen durch die Arbeit mit der modernen Maschine. Die Qualität ist nicht ganz so gut wie bei handgebügelter Wäsche, dies ist aber zum angebotenen Preis nicht machbar und wird von den Kunden so akzeptiert.
Durch das völlig getrennte Verarbeiten der Wäsche der einzelnen Kunden können nun auch namenlose stücke eindeutig der jeweiligen Einrichtung zugeordnet werden und es gibt keine diesbezüglichen Reklamationen mehr.

Produktqualität
Grundsätzlich sind Standards definiert für die Verarbeitung der Wäsche (z.B. Falten nach REFA), es wird aber auch auf individuelle Kundenwünsche eingegangen (z.B. Falten nach Kundenwunsch).
Der neue Waschmittellieferant bietet bessere Qualität zu einem günstigeren Preis. Keimfreiheit und Farbechtheit der fertigen Wäsche wurden 2022 durch ein Labor überprüft und sehr gut bewertet.

Kundenzufriedenheit
Zu allen Kunden besteht regelmäßig telefonischer und schriftlicher Kontakt, so dass die Reklamationen sofort aufgenommen und bearbeitet werden können. Das Beschwerdeformular wurde in 2022 nur einmal genutzt.

Ausblick
Die Anschaffung einer Faltmaschine soll weitere Entlastung bringen, da die Arbeit an der Mangel körperlich sehr anstrengend ist. Da die Maschine auch schneller arbeitet, können eventuell neue Kundenkapazitäten erschlossen werden.

8.6 Küche und Catering

Falko Wendland
Geschäftsfeldleitung

Entwicklung

Im Jahr 2022 nahmen im Vergleich zum Vorjahr die internen Essenzahlen um 4,18% (von 10.333 auf 9.901) ab. Dies ist zum Großteil auf den Rückgang der Beschäftigtenzahlen zurückzuführen.
Bei unserem externen Kunden gingen die Essenszahlen um 2,85% (von 6.272 auf 6.093) zurück, da dort die Werkstätten coronabedingt zeitweise geschlossen waren.

Produktqualität

In der Küche werden überwiegend frische Zutaten verwendet und auf den Einsatz von Convenienceprodukten verzichtet, wenn die Anzahl der Beschäftigten und deren Leistungsfähigkeit dies zulässt.
Beim Einkauf wird auf regionale Produkte und Tierschutz geachtet, sofern dies preislich möglich ist. Bei der Menüauswahl wird auf Ausgewogenheit und Abwechslung Wert gelegt.

Kundenzufriedenheit

Bei den internen Kunden erfolgt die Rückmeldung in der Regel persönlich und umgehend, gelegentlich werden ausgelegte Feed-Back-Bögen genutzt. Im Jahr 2022 wurden sechs Bögen eingereicht, zweimal Lob und vier Verbesserungsvorschläge. Die angesprochenen Punkte wurden behoben, konnten aber aufgrund der Anonymität nicht mit den Personen besprochen werden.
Mit dem externen Kunden besteht ein regelmäßiger Austausch per Telefon und Mail, das jährliche Kundengespräch fand coronabedingt in diesem Jahr nicht statt. Es gab es acht Rückmeldungen, davon viermal Lob und vier Verbesserungsvorschläge. Bei drei Rückmeldungen wurde die zu niedrige Essenstemperatur beanstandet. Dies lag an einem defekten Stromkabel und konnte zeitnah beseitigt werden.

Ausblick

Für das Jahr 2023 wird wieder die Steigerung der Essenzahlen angestrebt. Dabei soll ein externer Neukunde gewonnen werden und intern durch eine Umgestaltung der Terrasse die Essensatmosphäre verbessert werden.
Um die weiter sinkenden Beschäftigtenzahlen in der Küche aufzufangen, sollen die Arbeitsabläufe neu strukturiert und gestaltet werden, damit die Arbeitsaufgabe für den einzelnen Beschäftigten leistbar bleibt.

8.7 OfficePLUS

Christoph Letzner
Geschäftsfeldleitung

Entwicklung

Seit September 2022 ersetzt eine neue Druckmaschine das alte Modell, diese produziert günstiger und in etwas besserer Qualität. Der Anstieg der Papierpreise um 60% bis 200% führte zu einem Anstieg der Kundenpreise um 30% bis 60%. Das Auftragsvolumen ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken, dort war es aber ungewöhnlich hoch.
Der Bereich musste aufgrund von Kündigungen mit zwei Mitarbeitenden weniger auskommen, dies konnte durch den Einsatz einer Arbeitserzieherin im Anerkennungspraktikum in Vollzeit ab September aufgefangen werden. Die Anzahl der Beschäftigten ist zwar gestiegen, jedoch hat das Stundenvolumen abgenommen, so dass die Arbeitsdichte sehr hoch war.

Produktqualität

Der Auftragsprozess ist in einem Flussdiagramm festgehalten. Bei Neukunden werden die Kundenwünsche in einem persönlichen Gespräch anhand von Mustern und einem Papierkatalog ermittelt. Erst nach der Freigabe des Probeexemplars durch den Kunden geht der Auftrag in Serie. Mittels des Kostenrechners wird ein exakter Arbeitsauftrag für die Beschäftigten erstellt. Vor der Auslieferung wird das Produkt durch den Kundenservice geprüft.

Kundenzufriedenheit

Mit Kunden, die komplexe Aufträge haben, finden regelmäßige Feedback-Gespräche statt. Teilweise entstehen Fehler durch falsche Kundeninformationen (z.B. falsche Telefonnummer angegeben), dann

wird eine einvernehmliche Lösung gesucht. Im Jahr 2022 gab es drei Reklamationen aufgrund eigener Fehler (z.B. Drucker nicht richtig kalibriert).

Ausblick

Es wird ein neues Programm für die Kostenrechnung erstellt, mit dem auf frühere Bestellungen zurückgegriffen werden kann und verschiedenste Auswertungen möglich sein werden.
Der Bücherverkauf soll im Umfang reduziert werden, aber als Übungsfeld erhalten bleiben. Einzelne Tätigkeiten wie z.B. Etikettierarbeiten werden im kommenden Jahr in einen neuen Bereich „Konfektionierung" verlegt werden, so dass sich das Arbeitsaufkommen insgesamt weiter normalisieren sollte.

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. Der Fortbildungsbedarf wird in den jährlichen Mitarbeiter- und Strategiegesprächen ermittelt und kann auch kurzfristig um interessante Angebote erweitert werden.
Im Jahr 2022 haben die Mitarbeitenden an 27 Fortbildungen teilgenommen, die meisten im Online-Format. Ein neues Angebot war eine vierteilige Online-Fortbildung zu den psychiatrischen Krankheitsbildern als Gruppenveranstaltung mit anschließendem Austausch, daran haben 14 Personen teilgenommen. Neben dieser Fortbildung wurden lediglich drei Seminare mit klientenorientiertem Inhalt besucht. Die anderen Fortbildungen waren eher aus dem organisatorischen Bereich.
Ein Mitarbeiter aus dem Officebereich hat seine sonderpädagogische Zusatzqualifikation abgeschlossen, eine Mitarbeiterin aus der Wäscherei wird die gFAB-Ausbildung 2023 abschließen.
Rückblickend über die letzten fünf Jahre haben die Mitarbeitenden durchschnittlich an je 2,5 Fortbildungen pro Jahr teilgenommen, wobei die Quoten im Sozialdienst und in den Zentralen Diensten am höchsten sind (3,8) und in den Geschäftsfeldern niedriger (2,0 bis 2,5). Im Fünfjahreszeitraum war der Anteil an klientenorientierten Fortbildungen (39) am höchsten, gefolgt von organisatorischen / sonstigen Fortbildungen (18) und dienstleistungsorientierten Fortbildungen (7).
Die internen Fortbildungen wurden nach der coronabedingten Pause wieder aufgenommen. Hier wurden vorwiegend Inhalte für den Begleitenden Dienst vermittelt, aber auch die neue Leistungsstruktur und die neuen Angebote des GpZ waren Thema.

9.2 partnerschaftlicher, kooperativer und dialogorientierter Führungsstil

Im GpZ Überlingen werden auf allen Ebenen Mitarbeiterjahresgespräche mit dem/der jeweiligen Vorgesetzten geführt. Hier kann jede/r Mitarbeitende/r 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 2022 wurden von den anstehenden 29 Mitarbeiterjahresgesprächen 22 durchgeführt, dies entspricht einer Quote von 75,9%.
Strategiegespräche im GpZ Überlingen ermöglichen eine gemeinsame Analyse und Steuerung des Geschäftsfeldes. Alle Mitarbeitenden des Geschäftsfelds und die Gesamtleitung stimmen sich bezüglich der Ist-Situation und den gemeinsam erarbeiteten Entwicklungszielen ab und vereinbaren diese. Damit haben alle Mitarbeitenden die Gelegenheit sich auch an der strategischen Ausrichtung des Geschäftsfeldes zu beteiligen und damit auch explizit die Zukunft und die Entwicklung des Geschäftsfeldes maßgeblich zu beeinflussen. Für das Jahr 2022 haben alle vier Strategiegespräche stattgefunden, eines davon erst Anfang 2023.

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 seit 2020 auch über eine Zusatzvereinbarung geregelt wird. Unsere Mitarbeitenden werden in Anlehnung an den Tarif TVöD VKA bezahlt und erhielten damit im Jahr 2022 eine Lohnsteigerung von

1,8 Prozent. Die Möglichkeit einer betrieblichen Altersvorsorge wurde von 11 der 32 Mitarbeitenden in Anspruch genommen. Weiterhin haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, Aufgaben im Homeoffice zu erledigen. Ein Coaching-Angebot für unsere Mitarbeitenden ermöglicht die Teilnahme an 2 Einzelcoachings pro Jahr und einem Gruppencoaching. Dieses Angebot wurde im Jahr 2022 nicht nachgefragt.

Falko Wendland
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

9.4 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Arbeits- und Wegeunfälle

Im Jahr 2022 ereignete sich ein Wegeunfall, welcher der BGW Karlsruhe gemeldet wurde. Arbeitsunfälle gab es keine.

Ersthelfer Training

Die vorgegebene Anzahl an Ersthelfern ist ausgebildet.
Durch die jährliche Fortbildung „Erste-Hilfe-Training" ist die Abdeckung an beiden Standorten (OB18 und ZD12) durch Ersthelfer gesichert.

Arbeitsmedizinische Vorsorge und Sprechstunde

Seit 2016 werden wir von der B.A.D GmbH arbeitsmedizinisch betreut. Im Jahr 2022 fanden zwei Begehungen durch unseren Betriebsarzt Herrn Götting statt.

Begehungen der Arbeitsstätten durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit

Im Jahr 2022 wurden zwei sicherheitstechnische Begehungen und zwei Onlinesitzungen mit Herrn Bäder durchgeführt. Neben der Besprechung der Arbeitsstätten, der Betriebsanlagen und der Maschinen wurde mit den jeweiligen Geschäftsfeldleitungen, Mitarbeitenden und Beschäftigten über Gesundheitsgefahren gesprochen. Sie wurden darüber informiert, situationsbezogen beraten und gegebenenfalls wurden 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
- Grundkurs für Hygiene und Arbeitsschutz
- jährliche Kontrolle der Gültigkeit der Führerscheine
- Erste-Hilfe-Fortbildung
- offene Sprechstunde „arbeitsmedizinische Vorsorge" durch den Betriebsarzt (anonyme Teilnahme)

Dies wird in Teilnahmebescheinigungen bzw. –listen festgehalten.
Die jährliche Überprüfung der Aktualität von Verbandskästen, Verbandsbuch, Betriebsanweisungen, Gefahrstoffverzeichnis und Gefährdungsbeurteilung hat stattgefunden.

Covid 19

Aufgrund der andauernden Pandemie musste das Hygienekonzept laufend an die sich ändernden Vorgaben angepasst werden. Dies erforderte wieder ein hohes Maß an Flexibilität aller Beteiligten. Nachdem die allgemeine Testpflicht im Sommer zunächst abgeschafft wurde, musste sie im Herbst für Mitarbeitende wiederaufgenommen werden.

Prüfung der Anlagen

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

Chancen und Risiken

Durch die konsequente Umsetzung des Arbeits- und Gesundheitsschutzkonzeptes ist das Unternehmen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sehr gut aufgestellt und die Risiken sind soweit wie möglich minimiert.

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 Beteiligten ernst und wichtig genommen und von der Geschäftsführung über die Geschäftsfeldleitungen bis zu jedem einzelnen Mitarbeitenden und Beschäftigten praktisch und vor Ort 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.

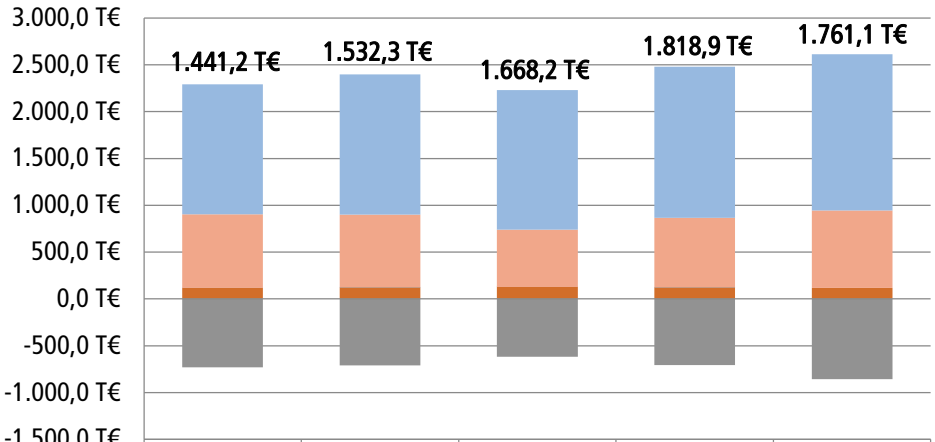
Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

10 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.

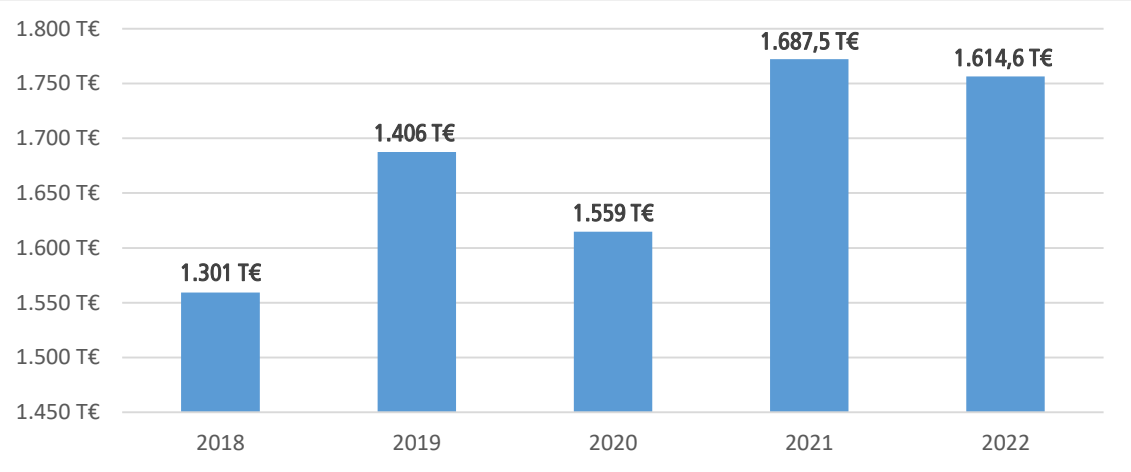
10.1 Entstehungsrechnung

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 im Vergleich zum Vorjahr minimal auf ~1.933,3T€ gestiegen. Insbesondere aufgrund der gestiegenen Erlöse aus Fertigung, die sich nach Beendigung der Corona-Krise wieder auf einen „Normal-Level" eingepegelt haben. Der Aufwand ist im Berichtsjahr auch deutlich gestiegen; dadurch ist die gestiegene Brutto-Wertschöpfung größtenteils nicht wieder „aufgefressen" worden.



	2018	2019	2020	2021	2022
Erlöse aus Maßnahmen	1.388,0 T€	1.498,3 T€	1.492,3 T€	1.612,4 T€	1.666,4 T€
Erlöse aus Fertigung	786,8 T€	775,1 T€	610,4 T€	744,3 T€	828,0 T€
Erträge aus Kapital	0,0 T€	0,0 T€	0,0 T€	0,0 T€	0,0 T€
Sonstige Erträge	116,0 T€	125,6 T€	129,3 T€	123,3 T€	117,6 T€
Aufwand	-731,5 T€	-711,4 T€	-617,4 T€	-707,7 T€	-855,5 T€

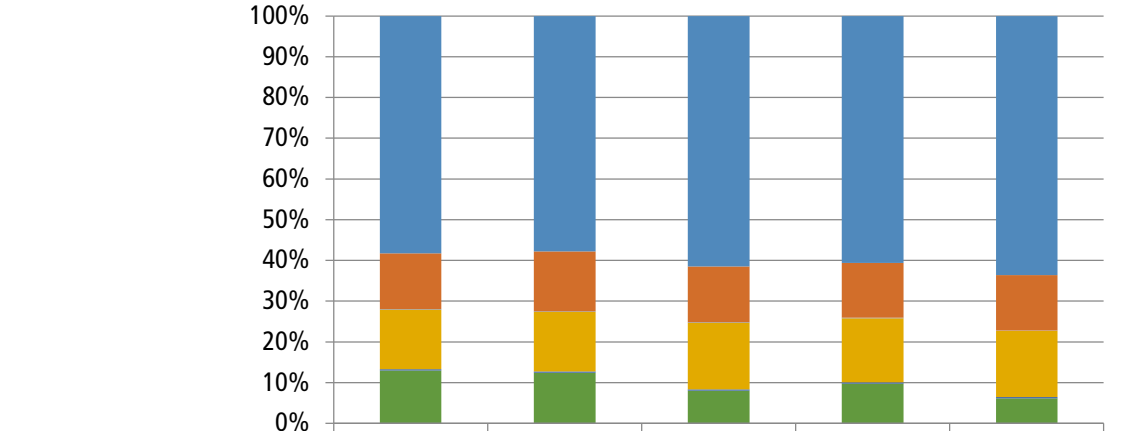
10.2 Netto-Wertschöpfung



Die im Berichtsjahr erreichte Nettowertschöpfung (Netto-Wertschöpfung = Brutto-Wertschöpfung - Abschreibung) liegt bei **1.756,6 T€** und sinkt damit leicht um ~0,9% im Vergleich zum Vorjahr.
Im Wesentlichen ist das auf den erheblich gestiegenen Aufwand zurück zu führen. Die **Vorleistungen** (Aufwand) sind um 147,8 T€ auf 855,5 T€ bzw. um enorme **~20,9% gestiegen**.

10.3 Verteilungsrechnung

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



	2018	2019	2020	2021	2022
Mitarbeiter*innen	908,3 T€	975,5 T€	992,1 T€	1.035,7 T€	1.116,7 T€
Beschäftigte	213,2 T€	247,3 T€	221,4 T€	229,8 T€	239,3 T€
Finanzmarkt	3,0 T€	2,6 T€	2,9 T€	3,3 T€	1,0 T€
Steuer/Beiträge/Abgaben	227,1 T€	247,3 T€	262,9 T€	268,7 T€	285,5 T€
Gesellschafter	5,4 T€	5,4 T€	5,4 T€	5,4 T€	5,4 T€
GpZ Überlingen	202,3 T€	209,6 T€	129,8 T€	166,8 T€	108,2 T€

Die GpZ Überlingen gGmbH hat 2022 ~108,2T€ aus der Verteilungsrechnung für die zukünftigen gemeinnützigen Aufgaben erwirtschaften können. Dieser Betrag sinkt um 58,6T€ bzw. deutlich um ~35%. Der Anteil an der Netto-Wertschöpfung liegt bei ~6,2% und bleibt hinter der Erwartung von 7% zurück. Im Wesentlichen ist das auf die Steigerung der Personalkosten zurück zu führen.

Barbara Grau
Qualitätsmanagement

11 Qualitätssicherung

11.1 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 2022 wurde schwerpunktmäßig an folgenden Themen gearbeitet:

- Überarbeitung des Fortbildungskonzeptes und der Fortbildungsmatrix
- Konzept Tagesgestaltung
- Konzept Arbeitsbereich und Werkstatttransfer
- Konzept Assistenzleistungen (Fortsetzung in 2023)

11.2 Ergebnisse von internen Audits

Im Jahr 2022 fand aufgrund der zeitversetzten Neubesetzung der QmB-Stelle kein internes Audit statt.

11.3 Ergebnisse von externen Audits

Am 15.09.2022 fand das zweite Rezertifizierungsaudit statt. Die Auditorin Frau Haiber äußerte sich zufrieden und sah im Wesentlichen alle Anforderungen erfüllt, somit konnte das Zertifikat nach AZAV wieder erteilt werden.

Folgende Stärken wurden protokolliert:

- Alle freigewordenen Stellen konnten schnell nachbesetzt werden.
- Mit der Anschaffung des Tunnelfinishers wird die Arbeit der Wäschereimitarbeitenden erleichtert.

Folgende Potentiale bestehen:

- Es wäre sinnvoll, in die Unterweisungen Gefahren und Risiken aufzunehmen. Die Quali-Module sollten überarbeitet werden, da sie teilweise unterschiedlich weiterentwickelt wurden.
- Die Tragkraft der Papierregalböden im Officebereich sollte gekennzeichnet sein.

Ergebnisse und Folgemaßnahmen von früheren Bewertungen.

- Alle Funktionsbeschreibungen müssen überprüft und der aktuellen Entwicklung angepasst werden.
- Alle Prozesse und Konzepte müssen überarbeitet werden.

11.3.1 Status von eingeleiteten Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen sind laut Bericht zum Überwachungsaudit vom 15.09.2022 nicht erforderlich.

11.4 Beschwerdemanagement

Im Jahr 2022 wurde der Prozess Beschwerdemanagement geringfügig angepasst, um sicherzustellen, dass die Beschwerden zeitnah bearbeitet werden.
Im Berichtsjahr sind acht Feedback-Bögen eingegangen und damit etwas mehr als im Vorjahr (vier Bögen). Weiterhin wurden viele Bögen anonym abgegeben, so dass Rücksprache mit dem Beschwerdeführenden nicht möglich war. Die Belebung der Feedbackkultur soll daher in 2023 ein Ziel sein.
Das Hauptthema der Rückmeldungen war wieder die Verpflegung, dabei 2/3 Kritik und 1/3 Lob. Die restlichen Beschwerden betrafen die Zusammenarbeit mit Kollegen, leider waren auch diese anonym. So weit möglich, wurden alle Beschwerden von den Zuständigen aufgearbeitet.

11.5 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 inkl. dem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Dienstanweisungen und Prozessanweisungen zum Thema Datenschutz sind

in unserem QMH hinterlegt und können hier bei Interesse eingesehen werden. Neue Mitarbeitende werden auf den Datenschutz verpflichtet.
Zum 01.07.2022 wurde die Aufgabe der Datenschutzbeauftragten von Barbara Grau (QMB) übernommen.

11.6 Chancen für Verbesserungen

Die aktuellen Änderungen in der Sozialgesetzgebung, insbesondere des BTHGs, machen weiterhin ein laufendes Anpassen der Leistungsstruktur erforderlich. In diesem Zusammenhang sollten auch die Dokumentationsvorgaben überprüft und umgesetzt werden sowie das Berichtswesen für die Leistungsträger vereinheitlicht werden.
Neben der Überprüfung der Prozesse, Konzepte und Funktionsbeschreibungen sollte das Intranet nutzerfreundlicher und übersichtlicher organisiert werden. Die Überarbeitung der verschiedenen Befragungen zur Zufriedenheit der Beschäftigten soll eine bessere Evaluierung der Angebote sowie Aussagen zur Wirksamkeit ermöglichen.
In den einzelnen Geschäftsfeldern soll durch die Verbesserung und Standardisierung des Reklamationsmanagementes sowie des Kundenkontaktes die Qualität weiter optimiert werden.

Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

12 Management

Das Dreiecksverhältnis zwischen Leistungsträger [Kostenträger der Maßnahme], dem Leistungserbringer [GpZ Überlingen] und dem Leistungsberechtigten [Beschäftigter] bestimmt unser Handeln. Unsere Reha-, Teilhabe-, Bildungs- bzw. Qualifizierungsangebote werden hauptsächlich durch die Zweckbetriebe, also mittels Produktions- und Dienstleistungsangeboten in der Regel durch Auftragsvergabe der Produktions- und Dienstleistungskunden [ProDi-Kunden], umgesetzt. Unsere Angebote und Leistungen an diese **drei Kundenkreise** sind ineinander verwoben und müssen deshalb verknüpft betrachtet werden. Ziele, Umsetzungsstrategien und Aktivitäten müssen darauf hin abgestimmt werden. Dies geschieht im Wesentlichen in **Strategiegesprächen**, die zur Sicherung des mittel- bis langfristigen Erfolges des Gesamtunternehmens geschäftsfeldspezifisch **mindestens einmal jährlich** durchgeführt werden.
Mittels einer Kontextanalyse, der Definition von Interessierten Parteien, einer Risiko- und Chancenbewertung, werden auf die jeweiligen Qualitätsziele ausgerichtete relevante Auslöser (Veränderungen) definiert und eine systematische Umsetzungsplanung und prospektive Fortbildungsplanung erstellt.

12.1 Gesamtentwicklung

Im Berichtsjahr wurden 4 von 4 geplanten Strategiegesprächen durchgeführt. Teilweise um ein paar Wochen verspätet erst im Folgejahr, da aufgrund des erhöhten Krankenstands im Berichtsjahr keine Termine mehr möglich waren.

12.1.1 Industrie

Als Auslöser im Rahmen der Chancen-Risiko-Bewertung sind der Ukrainekrieg, die Inflation und die interne Neuverteilung einer Gruppe von Beschäftigten, die in diesen Bereich wechseln definiert worden. Es konnten für alle Punkte auch Chancen gefunden werden. Zum Beispiel, dass globale Produktionskapazitäten wieder nach Deutschland verlagert werden; oder die allgemein gestiegene Akzeptanz von größeren Preisanpassungen. Weitere Themen sind die Vorbereitung auf die DIN:ISO - Zertifizierung und die Weiterentwicklung des Warenwirtschaftsprogramm und Kalkulationsgrundlagen.

12.1.2 Wäscherei und Hauswirtschaft

In der Wäscherei mussten einige organisatorische Umstellungen vorgenommen werden. Diese betreffen die Ausstattung, die Räumlichkeiten und auch das Personal. Die bisher nicht mit einbezogenen Produktionshelfer in diesem Geschäftsfeld sind an der Umsetzung der Aktivitäten maßgeblich beteiligt und sind daher mit in die Strategiegespräche eingebunden worden. Die damit einhergehende notwendige Personalentwicklung wurde im Rahmen des Strategiegesprächs umgesetzt. Daher haben

sich bezüglich der Umsetzungsplanung bzw. der prospektiven Fortbildungsplanung keine Änderungen ergeben. Als Ausgleich sind im Folgejahr 2 Strategiegespräche geplant.

12.1.3 Küche und Catering

Hier ist die global eskalierende Situation bezüglich der Klimaveränderungen, des Ukrainekriegs, des Protektionismus und der Lieferkettenprobleme als maßgeblicher Auslöser definiert worden. Ebenso die enorme Abhängigkeit von politischen Entscheidungen. Die Folgen von Lieferkettenunterbrechungen und Preissteigerungen sind als direkt und unmittelbar identifiziert worden.

- Regelmäßige Überprüfung der Kosten, insbesondere der Waren und entsprechende Anpassung der Verkaufspreise.
- Verstärkt auf die Arbeitsergebnisrechnung achten (Erlöse mindestens 30% über den Löhnen der Beschäftigten).
- Den Qualitätsstandard weiterentwickeln.

… sind die wichtigsten Aktivitäten der Umsetzungsplanung.

12.1.4 OfficePLUS

Die Auswirkungen der Covid19-Pandemie sind in diesem Geschäftsfeld immer noch spürbar und daher immer noch als relevanter Auslöser beschrieben. Ebenso die neue Personalsituation und die Schwierigkeiten der notwendigen Personalgewinnung. Hieraus resultieren die wesentlichsten Umsetzungsaktivitäten.

- Die Auslagerung der Konfektionierungsarbeiten in die Montage (Industrie) mit den zugeordneten Beschäftigten.
- Und die langfristigere Planung des Liquiditätsbedarfs (Budgetplanung) sind die wesentlichen Vorhaben in diesem Geschäftsfeld.

12.2 Ausblick und Prospektive Fortbildungsplanung

Es ist ein Fortbildungsbedarf (Industrie) zur Steigerung der Effizienz und der Qualität des Produktionsprozesses definiert worden.

Ingo Kanngießer
Geschäftsleitung

13 Qualitätsanalyse

Die GpZ Überlingen gGmbH verfügt über ein Qualitätsmanagement, das an die DIN EN ISO 9001:2015 angelehnt ist. In regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkeln werden die relevanten Themen besprochen und weiterentwickelt. Außerdem beteiligt sich die GpZ Überlingen gGmbH aktiv an der vernetzten Umsetzungsplanung im Gemeindepsychiatrischen Verbund, im Netzwerk-Arbeit und Bildung, im Paritätischen Wohlfahrtsverband, in der LAG:WfbM und den regionalen Arbeitsgruppen. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen der Prüfung interner Prozesse und Strukturen, so dass die Qualität und Effizienz der Unternehmensleistung auf Neuerungen hin überprüft und entsprechend weiterentwickelt werden kann.

Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens bei den Leistungsträgern, insbesondere aufgrund der relativ hohen Krankheitsausfälle, der Mehrarbeit aufgrund der Covid19-Maßnahmen und auch des Krieges in der Ukraine und des allgemeinen Arbeitskräftemangels, hat die ansonsten gute Zusammenarbeit - zum Wohle der Leistungsberechtigten - gelitten. Hinzu kommen die vielen Anpassungen aufgrund der BTHG-Reform, die auf beiden Seiten enorme Ressourcen in Anspruch nehmen. So konnten auf der einen Seite die Leistungen weiterentwickelt werden und auch die Verhandlungen mit einem auskömmlichen Vergütungssatz abgeschlossen werden. Auf der anderen Seite sind einige Leistungsberechtigte nicht wie sonst üblich beraten, vorgestellt, zugewiesen, … worden, so dass die Belegung spürbar abgenommen hat.

Neben der Tatsache, dass die Leistungsberechtigten eben ein Recht auf Leistungen haben und dieses Recht nicht immer zeitnah umgesetzt werden konnte (Verschlechterung der Versorgungslage), bedeutet eine geringere Belegung ja auch Mindereinnahmen. Gleichzeitig steigen die Ausgaben (Mehraufwand, Inflation, Personal, …) deutlich. Das wirtschaftliche Ergebnis der GpZ Überlingen gGmbH ist deutlich um ~58,6T€ (35,1%) gesunken. Hier muss dringend und wird auch schon gesellschaftspolitisch entgegengesteuert werden. Die Lage ist von Unsicherheit in vielen Bereichen (Energie, Inflation, …) geprägt und lässt wenig Planungssicherheit zu.

Das bereits geplante Neubauvorhaben ist in weite Ferne gerückt. Die Baukostensteigerungen, die Zinssteigerungen und die politisch gewollte und im Vergleich zu früher viel geringere Bezuschussung für Werkstätten für behinderte Menschen, stellen die Machbarkeit und Sinnhaftigkeit des planerisch bereits weit fortgeschrittenen Bauvorhabens deutlich in Frage.
Die Planungs**un**sicherheit gilt auch für weitere Entscheidungen, die kleine bis mittlere Investitionen betreffen, so dass zunächst nur in absolut notwendige Maßnahmen für die Zukunft investiert wird. Die bisherigen Preissteigerungen konnten ganz gut aufgefangen bzw. an die Produktions- und Dienstleistungskunden weitergereicht werden.
Die Fluktuation der Mitarbeitenden in der GpZ Überlingen gGmbH ist auch 2022 eher niedrig. Neu zu besetzende Stellen konnten bisher immer besetzt werden, wenn auch nicht immer zum Wunschtermin. Allerdings sind die Wahlmöglichkeiten gesunken, gleichzeitig die Kosten und der Zeitaufwand für die Personalgewinnung gestiegen. Die Aufrechterhaltung der personellen Kontinuität ist sowohl sozialpädagogisch als auch bezüglich der gesamten Personalentwicklung eine sehr wichtige Komponente der Qualität und Effizienz. Unser Angebot an kollegialer Beratung, Intervision, Coaching wird weiterhin nur sehr begrenzt wahrgenommen. Der Alltag wird als anstrengend, aber auch positiv erlebt. 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.
Wir sind bezüglich Definition von Prozessen und Klärung von Schnittstellen auf einem guten, aber inzwischen überholten Niveau angekommen. Neue Leistungen wurden verhandelt und damit müssen auch die Kernprozesse neu überarbeitet werden. Das gilt auch für die Prozesse der Dienstleistungen und der Qualifizierung. Neue Maschinen, neue Abläufe (teils auch durch Corona initiiert) haben die Prozesse teilweise erheblichen Veränderungen unterworfen.
Die intern entwickelte Dokumentationssoftware könnte im Folgejahr fertiggestellt sein und endlich die bisherige vollkommen veraltete Software ablösen. Beinahe alle Software-Komponenten (die Warenwirtschaft, die Leistungsträgerabrechnung, …) müssen angepasst werden. Sobald die rechtlichen Rahmenbedingungen bezüglich der Umsetzung der SGB IX-Leistungen konkretisiert sind, werden wir hierfür in den nächsten Jahren Zeit und Geld investieren.
Die Qualifizierungsmodule und deren Dokumentation sind ausreichend, aber immer noch nicht optimal organisiert. Bis Ende 2023 sollen die Qualifizierungsmodule in alles Geschäftsfeldern den gewünschten Qualitätsstandard erreichen.

mit Menschen für Menschen

Gemeindepsychiatrisches Zentrum
Überlingen gGmbH

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