

Managementauswertung 2010 Geschäftsführender Vorstand

14.3.2011

a) Erreichung der Qualitätsziele

Qualitätsziele 2010 waren:

- Einsatz für fortlaufende Budgetierung der Tagessätze (über GF - Treffen im DPW)
- Veränderung der TWG 3 in „Wohnen im Verbund“ (Konzepterstellung, Antragstellung und Planung)
- Veränderung des Zuverdienstes (Planung: Verhandlungen, Gespräche mit dem TWW und der EFB)
- Suche eines größeren Büros für das BEW -Team
- Personelle Veränderung (Neueinstellung im BEW Team, Personalwechsel in der TS und Neueinstellung in TWG 1, Neueinstellung TWG 2)
- Erstellung einer neuen Gesamtkonzeption
- Antrag auf ein externes Audit stellen
- Budgetauslastung über 95 %
- Überarbeitung der Büroorganisation (Schlüssel, Mietberechnungen, Controlling)
- Erstellung aller fehlenden QM - Dokumente durch die QMB und den den QZ

Alle QM- Ziele wurden 2010 erreicht. Die Veränderungen im Zuverdienst sowie die Suche eines größeren Büros BEW werden in 2011 umgesetzt. Wohnungslosenprojekt wartet auf Entscheidung bei SenGes

b) Ergebnisse von Audits

2010 wurden keine Audits durchgeführt, da sich alle Teams auf ein externes Audit vorbereitet haben und das QM- System und alle Dokumente im Gesamtteam und in den Kleinteams noch mal grundsätzlich eingeführt/ vorgestellt wurden sowie der Umgang mit dem QM Handbuch erneut festgelegt wurde

c) Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement

- Schriftliche Beschwerden lagen nicht vor, liegt am Klientel, muss in den KVP, evtl. anonymisieren
- Zwei Beschwerden von Klienten: Unzufriedenheit mit dem Betreuer konnten zufrieden stellend geklärt werden
- Vertragsverhandlungen mit EHB: Betriebskosten der Cafeteria sind zu hoch
- Der Bezirk hält an dem in 2003 vereinbarten Beschwerdemanagementsystem fest und wird 1x jährlich gemeinsam Beschwerden auswerten, d.h. wir müssen Beschwerden schriftlich (u.U. anonymisiert) dokumentieren und dafür neu definieren, was wir unter Beschwerden verstehen

d) Ergebnisse von Klienten- und Kundenbefragungen

- In 2010 keine Klientenbefragung, nur Befragung: „Was sind für Sie die Indikatoren einer erfolgreichen Betreuung“ - eine Umfrage im Vorfeld, um Indikatoren für den BRP festlegen zu können
- Mehrmaliges positives Feedback durch Psychiatriekoordinator
- Beanstandung unserer eingereichten Anträge beim Senat, mehrmalige Korrekturmaßnahmen
- Einladung von Fallmanagern in die TWG 3
- Telefonkontakte zu FM, um Nachfragen zufrieden stellend zu klären
- Treffen mit dem SpD in Bezug auf Zusammenarbeit

e) Ergebnisse der Kennzahlen (Auslastung, Personalschlüssel, Einnahmen/Ausgaben /Rücklagen...)

- Einnahmen und Ausgaben: Gutes Jahresergebnis- Buchhaltung Auswertung der Quartale; Auszahlung von Weihnachtsgeld als 13.Monatsgehalt war möglich, ebenso

- eine Vertretungspauschale (1/2 Monatsgehalt) auszuzahlen; Überschüsse waren 2010 im Planungssoll (ca. 4%) bei hohen Investitionen (insgesamt über 100.000 € für Kauf einer Wohnung für Klientenbetreuung und Sanierung zweier Bäder in TWG 3)
- Auslastung: sehr gut (96% ohne, 100% mit Selbstzahlern); Quartalsstatistiken waren Grundlage für Belegungsentscheidungen im Leitungsteam
 - Personalschlüssel: Intensive Prüfung in der zweiten Oktoberwoche (Stichtagswoche für Jahresbericht an SenGes und Bezirk)
 - Planung zur Rücklagenbildung im Hinblick auf o.g. Projekte, Beschlussfassung im Vorstand und Aufsichtsrat
- f) **Bedarfsangepasste Angebote/Leistungen? (Bedarfsanalyse)**
- Auswertung und Interpretation der Vorstellungen im SGP
 - Planung und Antragstellung für ein Obdachlosenprojekt (die Umsetzung ist abhängig von der Entwicklung von Entscheidungskriterien bei SenGes)
 - Einrichtung einer zweiten Kulturgruppe (große Nachfrage)
 - Weiterer Ausbau der Zuverdienstplätze (Bibliothek: 6 Arbeitsplätze)
- g) **Status (Erledigung) von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen**
- Umgang mit grünem Formular wurde überarbeitet
 - Umgang mit Mietveränderungsformular wurde neu strukturiert, Formular wurde eindeutiger formuliert
 - Erarbeiten einer Betriebsvereinbarung zu bezahlter Urlaubsvertretung
 - Entwicklung einer Betriebsvereinbarung zu Gehältern
 - Überarbeitung mehrerer QM - Dokumente
 - Fertigstellen und Überarbeiten des gesamten QM - Handbuches (ist zu 85% gelungen, Rest folgt in 2011)
- h) **Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen**
- Zuverdienstveränderung (Suche nach neuen Betätigungsfeldern ; Bibliothek, Cafeteria EHB und TWW)
 - Obdachlosenprojekt
 - BEW - Bürovergrößerung
- i) **Änderungen** (z. B. WTG, WBVG), die sich auf den Träger/QMS auswirken könnten
- Erstellung einer INFO-Mappe (in 2011 beenden)
 - Erstellung einer Checkliste für Indikatoren, Fortbildungen intern und extern zu Indikatoren
 - Ende der Budgetierung ab 2012
 - Stärkere Überprüfung der Vereine, geplante Gesetzesänderungen
- j) **Empfehlungen für Verbesserungen**
- Einstellen einer ausgebildeten Bürokraft
 - Kassenprüfung durch professionellen Wirtschaftsprüfer

Vorgaben für 2011

- a) **Verbesserung der Effektivität** des Trägers/QMS und seiner Prozesse
- Angebote der TS insbesondere des Büroservices konzeptionell verändern
 - Bibliothek durch Synergieeffekte sichern (Betreuung)
 - Fehlerbearbeitung der QM – Dokumente
 - Neue homepage mit internem Bereich, der alle Dokumente (Handbuch und Vorlagenordner) zentral verwaltet
 - Verbesserung der Zusammenarbeit von Büroservice und QMB insbesondere im Hinblick auf den Vorlagenordner
 - Verbesserung des Austausches Geschäftsführung und QMB über Veränderung an Dokumenten
 - Aktualität aller QM - Dokumente sicher stellen und vor allem Überprüfen im Zuge der Audit-Vorbereitung und auf längere Sicht absichern (s. homepage)
- b) **Verbesserung der Angebote** und Leistungen

- Projekt Obdachlosenarbeit weiter aufbauen
- Gruppenarbeit immer wieder der Nachfrage / dem Bedarf anpassen

c) Bedarf an Ressourcen

- Gelder für die gesamten Umbauten freimachen (Rückstellungen auflösen)
- Personal entsprechend der neuen Projekte einstellen
- Mitarbeitergespräche wegen Umsetzungen führen

d) Festlegung der neuen Qualitätsziele

- Einstellung einer BEW - Leitung
- BEW - Büro vergrößern / Kauf einer geeigneten Immobilie
- Tagesstätte absichern, neue Räume anmieten; Einrichtung und Umzug der TS
- Zuverdienst durch Akquise eines neuen Projektes absichern
- Umsetzung der Planung Verbund P95, Umbau beginnen und fertigstellen, Projekt neu belegen, Personal hierfür einstellen
- Intensive Vorbereitung aller Teams auf das externe Audit durch die QMB
- Externes Audit im März 2011
- Archivierungsverzeichnis anlegen
- Arbeitsschutzmassnahmen 2011: Ziele festlegen (medizinischer Bereich: Augenschutzuntersuchungen in 2011 anbieten; sicherheitstechnischer Bereich: Besprechung mit neuem Vertragspartner, Auftrag Wischer für 2011 (Verbund P 95))