



Qualitätsbericht obvita 2021

KoGe | 17. Mai 2022

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeit 2021 und richtet sich an alle interessierten Anspruchsgruppen.

1 obvita im Überblick

obvita ist eine der traditionsreichsten Behindertenorganisationen der Ostschweiz. Gegründet am 12. Dezember 1901 als Ostschweizer Blindenfürsorgeverein, engagiert sich obvita heute für blinde und sehbehinderte Menschen sowie für Menschen mit Entwicklungsschwierigkeiten oder psychischen Problemstellungen und setzte sich für ihr eigenständige, selbstbestimmte Teilhabe am beruflichen und gesellschaftlichen Leben ein.

Das Einzugsgebiet von obvita umfasst die Kantone St. Gallen, Thurgau, Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserrhoden, Glarus sowie das Fürstentum Lichtenstein. obvita ist mit zwei Standorten in der Stadt St. Gallen, einem Standort in Frauenfeld und einem Standort in Schaan präsent. Das Leistungsangebot umfasst Arbeit, Ausbildung, Schule, Beratung und Wohnen.

obvita beschäftigt 578 Mitarbeitende, davon 340 Mitarbeitende und Lernende mit IV-Leistungen. Für Jugendliche mit Behinderung bietet obvita rund 75 Ausbildungsplätze in 16 verschiedenen Ausbildungsbereichen an.

2 Qualitätsentwicklung obvita

2.1 Qualitätsstrategie

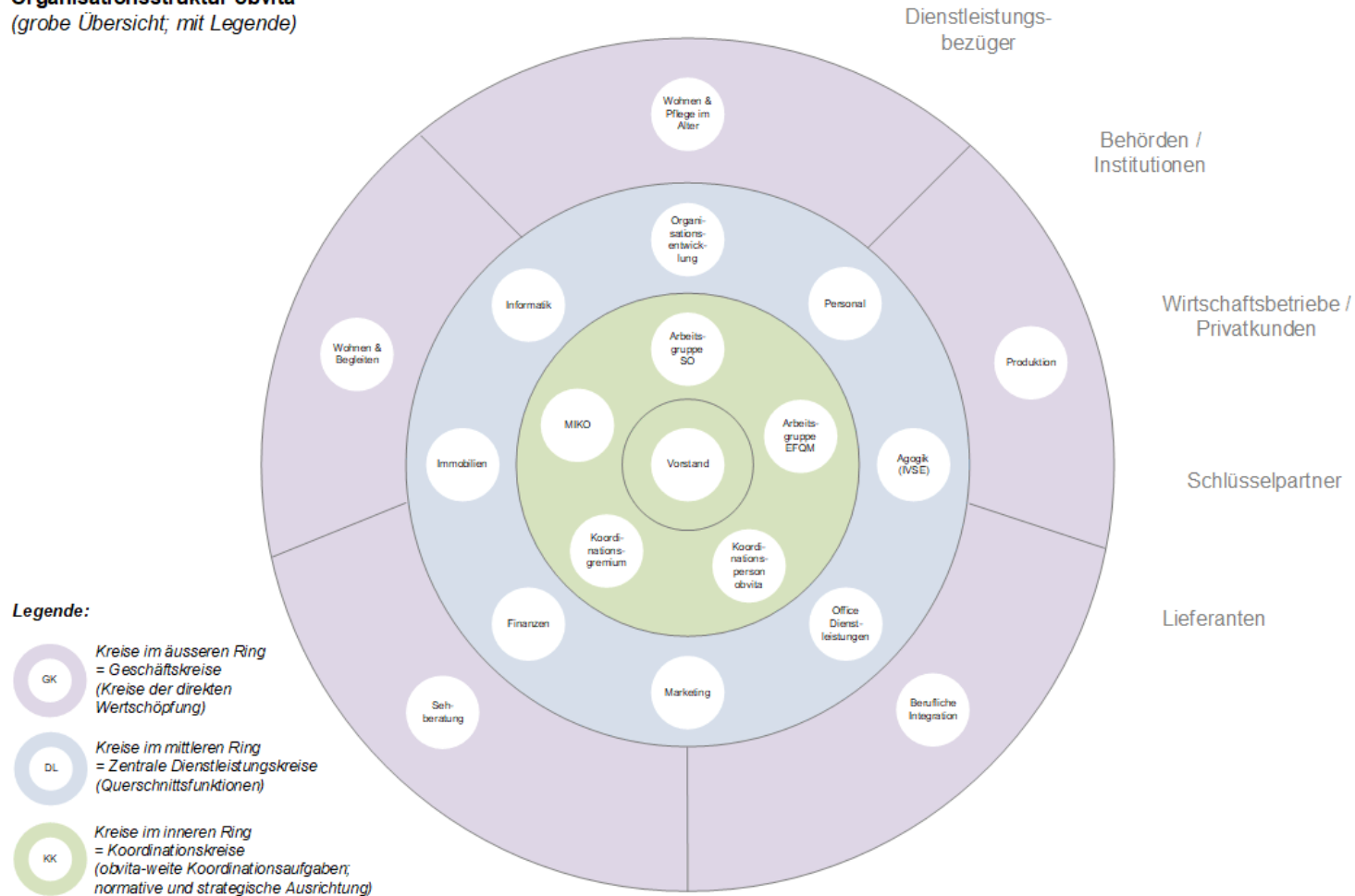
Die **Organisationsentwicklung** bei obvita orientiert sich am Excellence Modell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM). Initiiert als strategische Massnahme in der Strategie 2011-2015 setzt obvita seit 2013 das **EFQM Excellence Modell als Führungsinstrument** ein. Anfang Dezember 2016 erhielt obvita die Auszeichnung „Verpflichtung zu Excellence 2-Sterne“ nach dem EFQM-Modell. Im Frühjahr 2019 hat obvita die EFQM-Urkunde **«Anerkennung für Excellence 4 Sterne»** erhalten. Ausserdem ist obvita Mitglied bei der Stiftung ESPRIX Excellence Suisse, dem nationalen Partner der EFQM.

Das EFQM Excellence Modell wird heute in Europa von über 30'000 Organisationen als Orientierungsrahmen genutzt. Es basiert auf dem Grundgedanken, nachhaltigen Nutzen zu schaffen. Zentral ist dabei die Verbindung von Zweck, Vision und Strategie und wie diese genutzt wird, um nachhaltigen Wert für die von der Organisation als wichtig erkannten Interessensgruppen zu schaffen sowie herausragende Ergebnisse zu erzielen. Das bedingt die Bereitschaft der Organisation, als Teil eines grösseren Ecosystems, aktiv auf Veränderungen zuzugehen und sich ständig weiter zu entwickeln, um damit ihren Reifegrad nachhaltig zu steigern.

2.2 Organisation

2.2.1 Organisationsstruktur obvita

Organisationsstruktur obvita
(grobe Übersicht; mit Legende)

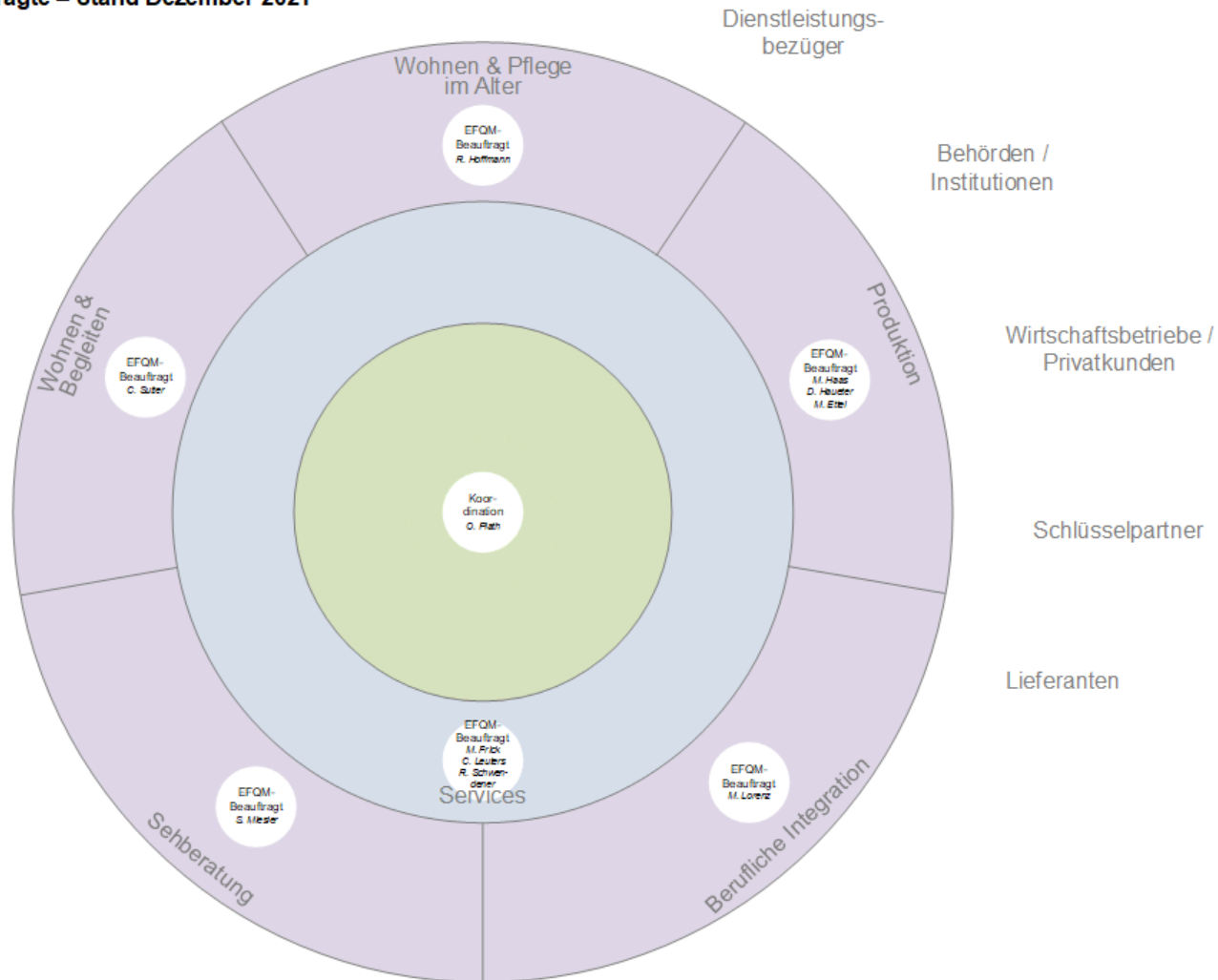


Für die Querschnittsfunktion **Organisationsentwicklung** stehen insgesamt 120 Stellenprozente zur Verfügung.

2.2.2 Arbeitsgruppe EFQM

Ein Team mit **Beauftragten aus allen Geschäfts- und Dienstleistungskreisen** unterstützt die Verankerung der Excellence-Philosophie in der Organisation.

Übersicht EFQM-Beauftragte – Stand Dezember 2021



2.2.3 Kontaktperson Organisationsentwicklung

Name	Thomas
Vorname	Schwendener
Rolle	Koordinationsperson Organisationsentwicklung
Telefon	071 246 61 57
E-Mail	thomas.schwendener@obvita.ch

2.3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

- Erstellung des Bewerbungsdokuments für das «**EFQM Rezertifizierung zur Excellence Assessment (RbE)**»
- Durchführung der **Mitarbeiterbefragung** (Mitarbeitende ohne & mit IV-Leistungen)
- Initialisierung des OE-Projekt **Datenklassifizierung & Compliance**
- Initialisierung des OE-Projekt **Projektmanagement**
- Initialisierung des OE-Projekt **Ausrichtung b51**
- Initialisierung des OE-Projektes **Aussenstandorte Ausbildung / Arbeitsplätze**

2.4 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

- Abschluss des OE-Auftrags **Check-up Nachhaltigkeit**
- Abschluss des OE-Auftrags **Beschaffungswesen**
- Abschluss des OE Projekts **odin**
- Abschluss des OE Projekts **Personalentwicklung (Konzeption)**

2.5 Qualitätsentwicklung bis 2023

- Durchführung des Fremdassessments zur Zertifizierung «**Recognized by EFQM**» (RbE)
- Umsetzung der **OE-Vorhaben** gemäss OE-Roadmap obvita (u.a. Weiterentwicklung Selbstorganisation, Personalentwicklung, Datenklassifizierung & Compliance, Projektmanagement, Ausrichtung b51, Aussenstandorte Ausbildung – Arbeitsplätze)
- **Kulturentwicklung in Richtung Selbstorganisation** und Ermittlung des **Selbstorganisations-Reifegrads** (Standortbestimmung der Kulturveränderung)
- Durchführung von Prozessreviews und internen Assessments durch die EFQM-Beauftragten (**gemäss Mehrjahresplanung Prozessreviews & Assessments wieder ab 2022**)

3 Verbesserungsaktivitäten und –projekte 2021

3.1 Prozessreviews

Aufgrund der intensiven Vorbereitungsarbeiten für das EFQM Assessment wurde aus ressourcentechnischen Gründen auf Prozessreviews im Jahr 2021 verzichtet.

3.2 Interne Assessments

Aufgrund der intensiven Vorbereitungsarbeiten für das EFQM Assessment wurde aus ressourcentechnischen Gründen auf interne Assessments im Jahr 2021 verzichtet. Die Erstellung der Bewerbung und die damit einhergehende vertiefte Auseinandersetzung mit der Organisation und den Prozessen kann gewissermassen als internes Assessment gewertet werden.

3.3 Schulung neues EFQM Modell

Für Schlüsselpersonen fand am 10. Februar 2021 eine Schulung zum neuen EFQM-Modell statt.

3.4 Selbstinspektion

In der **Produktion** werden jährlich alle GMP-relevanten Kreise einer Selbstinspektion unterzogen (Good Manufacturing Practice), allfällige Mängel dokumentiert und mit einer Massnahme versehen.

3.5 Zertifizierungen

obvita ist wie folgt zertifiziert:

Angewandte Norm	Kreis	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
EFQM Excellence Modell	obvita	2016	2019	2016: Verpflichtung zu Excellence 2 Sterne 2019: Anerkennung für Excellence 4 Sterne
ZEWO	obvita	1941	2016	5-jährlich
Swissmedic/GMP	Produktion/ Pharma/Food		2019	Bewilligungen Herstellung sowie Sekundärverpacken von Arzneimittel; unbeschränkt gültig
Bio Suisse	Produktion/ Pharma/Food	2021	2021	Mit der Unterstellung unter das Bio-Kontrollverfahren hat sich obvita verpflichtet, Erzeugung und Kennzeichnung nach den Vorgaben der Bio-Verordnung durchzuführen

3.6 Zufriedenheitsmessungen

2020 wurden durch obvita oder Dritte folgende Befragungen / Messungen durchgeführt:

Zielgruppe	Bezeichnung	Kreis(e)	Zeitpunkt	Durchführung (durch obvita / extern)	Bemerkungen
Kunden	Zufriedenheit zum Dienstleistungsangebot	Immobilien	03/2021	obvita	erfolgreich durchgeführt
	Kundenaudit Pharma	Produktion (Pharma/Food)	12/2021	kundenseitig	erfolgreich durchgeführt
	Zufriedenheits-Umfrage Kreis Service	Service	08-10 / 2021		
Klienten	Klientinnen- und Klienten-Befragung	Sehberatung	06-11 / 2021	obvita	Eltern, LP, SL, IV KL
	Klientinnen- und Klienten-Befragung	Berufliche Integration / Job Coaching	jeweils am Ende einer Massnahme	obvita	alle Klienten und Klientinnen mit Integrationsmassnahmen und Job Coaching

Lernende	Befragung Lernende kurz vor Lehrabschluss oder Abschluss der Vorbereitungs-massnahme	Berufliche Integration / Interne Schule	07/2021	obvita	
Mitarbeitende	Befragung der Mitarbeitenden ohne IV	Personal	09/2021	obvita	alle Mitarbeitenden ohne IV
	Befragung der Mitarbeitenden mit IV	Agogik	04/2021	obvita	alle Mitarbeitenden mit IV
	Befragung der Mitarbeitenden zu den internen Corona-Massnahmen	Arbeitsgruppe Covid-19	01 und 03 2021	obvita	alle Mitarbeitende in obvita

3.7 Projekte und Aufträge

Übersicht über die 2021 initiierten, laufenden oder abgeschlossenen OE-Vorhaben:

OE-Vorhaben	Form	Ziel(e)	Kreis(e)	Laufzeit	Bemerkung
odin	Projekt	Modern Workplace Phase I Valo Intranet "odin" Konzeption, Aufbau und Einführung einer modernen Kommunikationsplattform zum Informations- und Datenaustausch auf Basis von Office 365. Dadurch wird der Austausch von Informationen und Daten untereinander erleichtert und passt sich flexibel an die Bedürfnisse der dynamischen Organisationsstrukturen an. Der «Modern Workplace» wird auch eine unterstützende Funktion bei der Selbstorganisation einnehmen.	alle Kreise	01/2020 – 02/2021	abgeschlossen
Selbst-organisation	Auftrag	Weiterentwicklung und kulturelle Verankerung der Selbstorganisation	alle Kreise	01/2020 – 12/2023	
Überprüfung Trägerschafts-Rechtsform	Auftrag	Überprüfung Rechtsformen und Struktur obvita.	Vorstand	08/2020 – 06/2021	abgeschlossen
Bereichs-cockpit	Auftrag	Festlegung von Kreisspezifischen Kennzahlen. Überprüfung der	Alle Kreise	01/2020 – 06/2021	abgeschlossen

		bestehenden GLG-Kennzahlen; Definition bereichsspezifischer Kennzahlen (inkl. Prozess- leistungsmessgrößen) und Ausbreitung des Cockpit-Tools (inkl. notwendiger organisatorischer Vorkehrungen).			
Aussen- standorte Ausbildung / Arbeitsplätze (Konzeption)	Auftrag	Prüfung und Schaffung neue Standorte resp. Geschäftsbereiche in der Stadt St. Gallen (z.B. Kiosk, Café). Damit werden Angebote für neue Ausbildungen und/oder TsmL- resp. IM-Arbeitsplätze geschaffen und obvita noch «präserter» im öffentlichen Raum gemacht.	Agogik	11/2021 – 12/2021	
Ausrichtung b51	Projekt	Erarbeitung von Möglichkeiten für b51 die zukünftige Ausrichtung des b51 (Wohnen & Pflege im Alter).		11/2021 – 03/2022	
Umfeld- Monitoring	Auftrag	Aufbau eines systematischen (z.B. alle Themen definieren) Umfeld- Monitorings obvita Relevante, unternehmenstangierende Veränderungen werden durch regelmässiges und systematisches Monitoring frühzeitig erkannt. Die Erkenntnisse des Monitorings werden durchlässig, auf allen betrieblichen Ebenen ausgetauscht und bewertet sowie entsprechende Massnahmen abgeleitet, um auf zukünftige Entwicklungen/Veränderungen reagieren zu können.	alle Kreise	09/2021 – 05/2022	
R4E	Projekt	obvita strebt durch die Beurkundung «Anerkennung für Excellence (R4E)» per Frühjahr 2022 die Neubeurkundung und Bestätigung des 4-Sterne-Levels an.	alle Kreise	02/2021 – 05/2022	
Check-up Nachhaltigkeit	Auftrag	Überprüfung der Nachhaltigkeit in der Leistungserbringung Mittels eines Checks wird das Handeln von obvita auf Nachhaltigkeit auf der	alle Kreise	09/2021 – 06/2022	abgeschlossen

		ökologischen, sozialen und finanziellen Ebene überprüft. Aus den Ergebnissen werden weitere Massnahmen abgeleitet.			
Daten- klassifizierung & Compliance	Projekt	IT-Infrastruktur durch Implementierung von Data Compliance aktiv sichern. Daten vor Verlust, Korruption, Diebstahl und Missbrauch schützen mittels zusätzlicher Sicherheitspraxis.	alle Kreise	08/2021 – 07/2022	
Projekt- management	Projekt	Ausarbeitung eines ressourcenorientierten Projektmanagement-Modells mit dem Ziel, zukünftige Projekte stets unter Berücksichtigung vorhandener Personalressourcen zu planen. Etwaige Verfügbarkeiten sollen aus einer entsprechenden Übersicht bzw. Cockpit entnommen werden können. Zusätzlich soll geprüft werden, inwiefern eine mögliche Expertengruppe die Effizienz und Effektivität in der Bearbeitung von Projekten steigern könnte.	alle Kreise	08/2021 – 09/2022	
Personal- entwicklung	Projekt	Auf- und Ausbau der Personalentwicklung obvita verfügt über eine Laufbahn- und Nachfolgeplanung, organisationsweite Kompetenzfelder sind identifiziert und werden auf- und ausgebaut (z.B. Führungsverständnis und Selbstorganisation, systemisches Denken, digitale und Medienkompetenzen, Methodenkompetenz im Projektmanagement). Services entwickelt dafür die Grundlagen und befähigt und unterstützt die operativen Einheiten. Bis 2022 ist die Personalentwicklung operativ verankert.	alle Kreise	10/2020 – 12/2022	abgeschlossen
ERP	Projekt	Ablösung der heterogenen Informatik-Landschaft und Aufbau einer einheitlichen Gesamtlösung (ERP). Das ERP-System (Enterprise	alle Kreise	12/2018 – 12/2023	

Ressource Planning) ist ein umfangreiches Automatisierungssystem, das verschiedene Betriebsanwendungen integriert und Unternehmensdaten zentral registriert und abspeichert. Durch diese vernetzten und miteinander kommunizierenden IT-Systeme wird die Ressourcenplanung des Unternehmens massgeblich unterstützt und gesteuert.

Bis 2023 sollen unsere Kunden, KlientenInnen und Mitarbeitende die Möglichkeit haben, neue und bestehende externe und interne Dienstleistungen auf elektronischem Wege zu beziehen (z.B. Terminvereinbarung für Erstkontakt online, Bewirtschaftung von Stammdaten). In Zusammenarbeit mit der IT werden die Prozesse und Schnittstellen soweit sinnvoll und möglich digitalisiert und standardisiert.

Neubau Campus	Auftrag	Die Infrastruktur des Geschäftsbereiches Produktion hält den Ansprüchen unserer Geschäftskunden und Mitarbeitenden auf längere Sicht gesehen nicht mehr Stand. Eine Tragbarkeitsüberprüfung im Hinblick auf die Realisierbarkeit eines neuen Produktionsgebäudes wird erstellt.	Produktion	01/2020 – 06/2024
Ausbildungsverbund Wittenbach	Projekt	Der Verein Ausbildungsverbund Wittenbach bezweckt die Schaffung eines Ausbildungsverbundes für die Rekrutierung und Ausbildung von Fachkräften in den Bereichen Betreuung und HF Pflege.	b51	10/2020 – 12/2023

(Grundlage: OE-Roadmap obvita)

4 Beurteilung & Massnahmen

Die Organisationsentwicklungs-Roadmap (**OE-Roadmap**) zeigt als Übersicht alle wesentlichen Aufträge und Projekte auf, die im Rahmen der Strategie- und Organisationsentwicklung von obvita beschlossen wurden. Die OE-Roadmap wird im Managementsystem obvita geführt und halbjährlich durch das Koordinationsgremium obvita inhaltlich geprüft und ggf. angepasst. Im OE-Portfolio sind zudem alle beschlossenen Entwicklungsmassnahmen in einem Lenkungsinstrument vereint. Das Koordinationsgremium überwacht monatlich den aktuellen Stand der Umsetzung der beauftragten Massnahmen.

Die Befunde und definierten Massnahmen aus den **Prozessreviews** werden im Managementsystem obvita publiziert. Die Umsetzung der Massnahmen erfolgt durch die Prozessverantwortliche. So wurden 2021 61 Geschäfts- und Arbeitsprozesse und 255 Arbeitshilfen überarbeitet.

Nach der Analyse der Ergebnisse eines **internen Assessments** sind durch die Führungskräfte der assessierten Kreise Massnahmen zu definieren, zu kommunizieren und umzusetzen, um die kontinuierliche Verbesserung nachhaltig zu gewährleisten. Ein halbes Jahr nach Durchführung sind die definierten Massnahmen mit dem Stand der Umsetzung dem Koordinationsgremium obvita zu präsentieren.

5 Schlusswort & Ausblick

Die rasante Veränderungsdynamik in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft erfordert unsere permanente Aufmerksamkeit. Mit einer angemessenen Balance zwischen Beständigkeit und Veränderung müssen wir unsere Angebote, die betrieblichen Prozesse und die Strukturen laufend überprüfen und bedarfs- bzw. kundengerecht ausrichten. Die **Excellence-Philosophie** unterstützt unser Qualitätsbewusstsein und die Bereitschaft zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Organisation.

Aufgrund der aktuellen Pandemiesituation und der damit einhergehenden Planungsunsicherheit wurden im 2021 sowohl für das Tagesgeschäft wie auch für die anstehenden OE-Projekte eine verstärkte, rollende Risikobeurteilung und eine dynamisch-flexible Planung eingeführt. Im Jahr 2021 wurde auf interne Assessments verzichtet und der Fokus auf das externe Assessment gelegt.

Johanna Grass-Kunz
Geschäftsleiterin

Thomas Schwendener
Organisationsentwicklung