



Qualitätsbericht obvita 2022

KoGe | 16. Mai 2023

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 setzt 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 558 Mitarbeitende, davon 290 Mitarbeitende und Lernende mit IV-Leistungen. Für Jugendliche mit Behinderung bietet obvita rund 75 Ausbildungsplätze in 16 verschiedenen Ausbildungsbereichen an.

2 Qualitätsentwicklung obvita

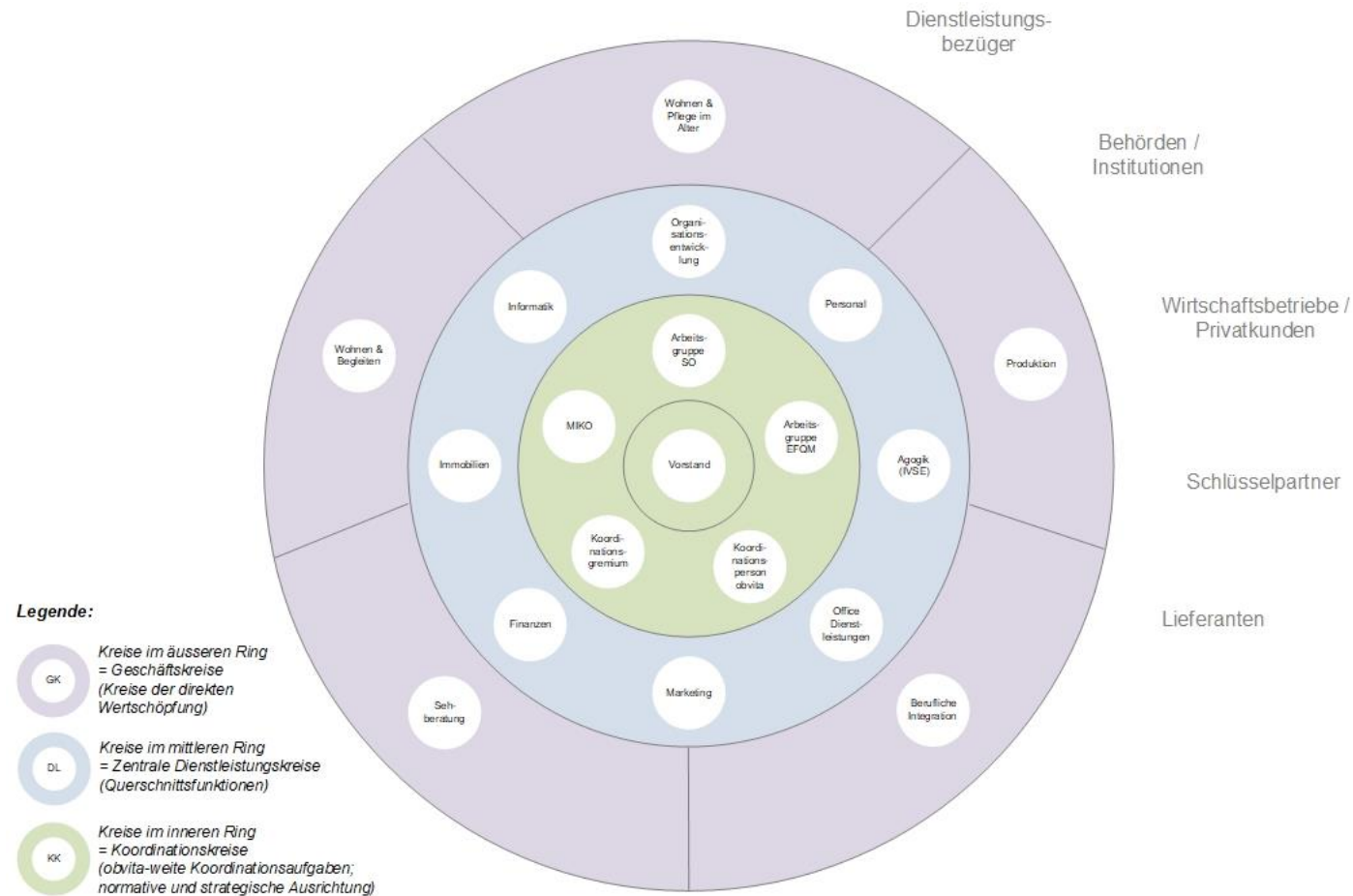
2.1 Qualitätsstrategie

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, was im Jahr 2022 bestätigt werden konnte. 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 (grobe Übersicht; mit Legende)

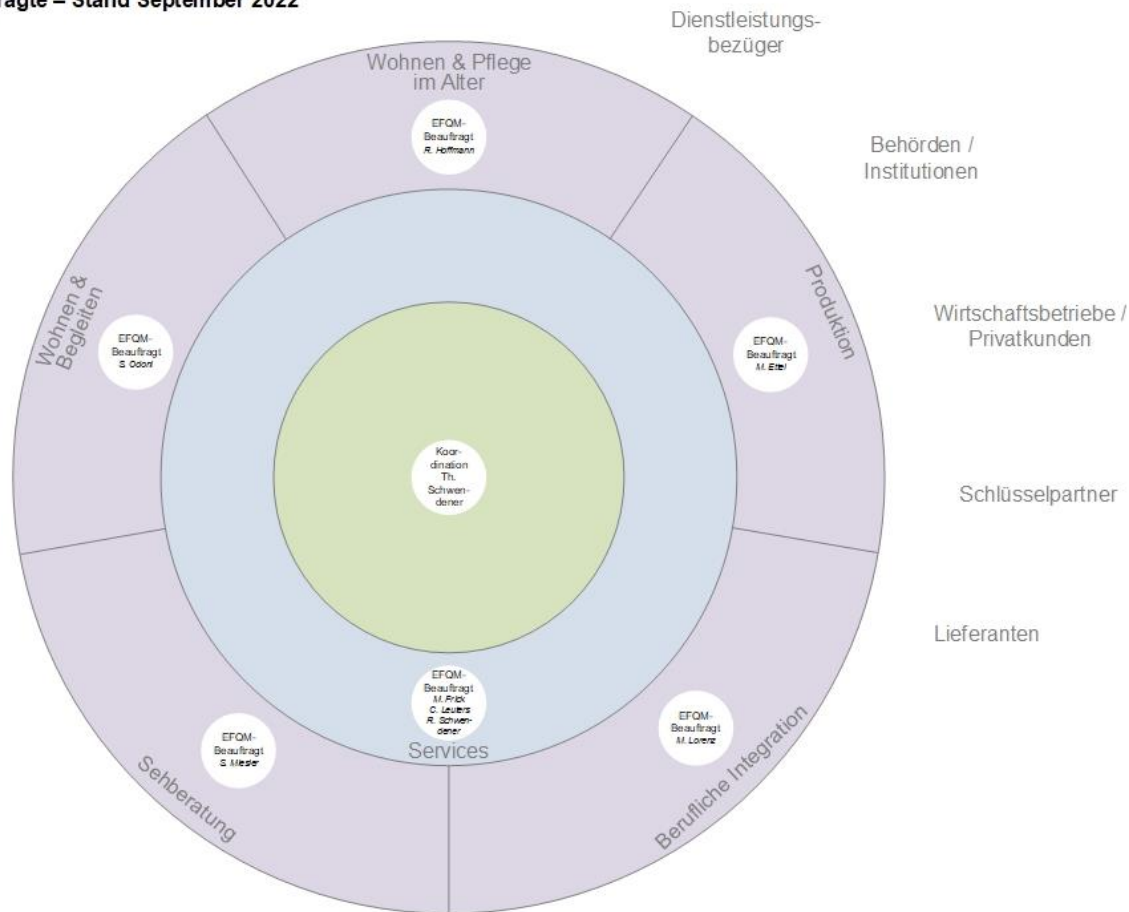


Für die Querschnittsfunktion **Organisationsentwicklung** stehen insgesamt 240 Stellenprozente zur Verfügung, darin enthalten ist ebenfalls die Projektleitung ERP.

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 September 2022



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 2022

- Initialisierung des OE-Projekt **UN-BRK**
- Initialisierung des OE-Projekt **Employer Branding**
- Initialisierung des OE-Projekts **Arealentwicklung**

2.4 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022

- Abschluss des OE-Auftrags **Personalentwicklung**
- Abschluss des OE-Auftrags **Check-up Nachhaltigkeit**
- Abschluss des OE Projekts **Umfeld-Monitoring**
- Abschluss des OE-Projekts **«Recognized by EFQM»**

2.5 Qualitätsentwicklung bis 2023

- Umsetzung der **OE-Vorhaben** gemäss OE-Roadmap obvita (u.a. Employer-Branding, Datenklassifizierung & Compliance, Projektmanagement, Ausrichtung b51, Aussenstandorte Ausbildung – Arbeitsplätze, Klienten*Klientinnen-Administrationssystem, Arealentwicklung)
- **Kulturentwicklung in Richtung Selbstorganisation**. Etablierung der neuen **Rollenträger SO-Coaches** in den einzelnen Kreisen als Unterstützung in der Entwicklung der Kultur. Ermittlung des **Selbstorganisations-Reifegrads** (Standortbestimmung der Kulturveränderung).
- Durchführung von Prozessreviews und internen Assessments durch die EFQM-Beauftragten (**gemäss Mehrjahresplanung Prozessreviews & Assessments wieder ab 2023**)

3 Verbesserungsaktivitäten und –projekte 2022

3.1 Prozessreviews

Aufgrund des EFQM-Assessments und dem Fokus auf die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen, wurden auf zusätzliche Prozessreviews im Jahr 2022 verzichtet.

3.2 Interne Assessments

Aufgrund des EFQM-Assessments und dem Fokus auf die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen, wurden auf zusätzliche interne Assessments im Jahr 2022 verzichtet. Der Assessment-Bericht von Esprit Excellence Suisse lieferte ein vollumfängliches Set an Verbesserungsvorschlägen, deren Umsetzung und passende Implementierung es zu prüfen gilt.

3.3 Selbstinspektion

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

3.4 Zertifizierungen

obvita ist wie folgt zertifiziert:

| Angewandte Norm | Kreis | Jahr der ersten Zertifizierung | Jahr der letzten Rezertifizierung | Bemerkungen |
|------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| EFQM Excellence Modell | obvita | 2016 | 2022 | 2022: Bestätigung der Anerkennung für Excellence 4 Sterne |
| ZEWO | obvita | 1941 | 2022 | 5-jährlich |
| Swissmedic/GMP | Produktion/ Pharma/Food | 2019 | 2021 | Bewilligungen Herstellung sowie Sekundärverpacken von Arzneimittel; unbeschränkt gültig |
| Bio Suisse | Produktion/ Pharma/Food | 2021 | 2022 | Mit der Unterstellung unter das Bio-Kontrollverfahren hat sich obvita verpflichtet, Erzeugung und Kennzeichnung nach den Vorgaben der Bio-Verordnung durchzuführen |

3.5 Zufriedenheitsmessungen

2022 wurden durch obvita oder Dritte folgende Befragungen / Messungen durchgeführt:

| Zielgruppe | Bezeichnung | Kreis(e) | Zeitpunkt | Durchführung (durch obvita / extern) | Bemerkungen |
|---------------|--|---|--|---|---|
| Kunden | Kundenaudit Pharma | Produktion (Pharma/Food) | 11/2022 | kundenseitig | erfolgreich durchgeführt |
| Klienten | Klientinnen- und Klienten-Befragung | Berufliche Integration / Job Coaching | jeweils am Ende einer Mass- nahme | obvita | alle Klienten und Klientinnen mit Integrations- massnahmen und Job Coaching |
| Lernende | Befragung Lernende kurz vor Lehrabschluss oder Abschluss der Vorbereitungs- massnahme | Berufliche Integration / Interne Schule | 07/2022 | obvita | |
| Mitarbeitende | Umfrage Bereichs- marketing | alle | 02/2022 | obvita | alle Koordinations- personen |
| | Umfrage Bereichs- marketing | alle | 02/2022 | obvita | alle Rollenträger Bereichsmarketing |

3.6 Projekte und Aufträge

Übersicht über die 2022 initiierten, laufenden oder abgeschlossenen OE-Vorhaben:

| OE-Vorhaben | Form | Ziel(e) | Kreis(e) | Laufzeit | Bemerkung |
|-------------------------|----------|---|----------------|----------------------|-----------|
| Areal- entwicklung | Projekt | 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. | Alle Kreise | 01/2020 – 06/2024 | NEU |
| Selbst- organisation | Auftrag | Weiterentwicklung und kulturelle Verankerung der Selbstorganisation | Alle Kreise | 01/2020 – 12/2023 | |
| ERP | Programm | Ablösung der heterogenen Informatik-Landschaft und Aufbau einer einheitlichen Gesamtlösung (ERP). Das ERP-System (Enterprise Resource Planning) ist ein umfangreiches Automatisierungssystem, das verschiedene | Alle Kreise | 12/2018 – 12/2023 | |

| | | | | | |
|--|-----------|--|----------------|----------------------|-----|
| | | <p>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.</p> <p>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.</p> | | | |
| Daten- klassifizierung & Compliance | Projekt | <p>IT-Infrastruktur durch Implementierung von Data Compliance aktiv sichern. Daten vor Verlust, Korruption, Diebstahl und Missbrauch schützen mittels zusätzlicher Sicherheitspraxis.</p> | Alle Kreise | 08/2021 – 10/2023 | |
| Projekt- management | Projekt | <p>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.</p> | Alle Kreise | 11/2021 – 12/2021 | |
| Employer Branding | Strategie | <p>obvita positioniert sich als attraktive Arbeitgeberin – nach innen und aussen.</p> <p>obvita fokussiert sich insbesondere auf Sinnhaftigkeit der Arbeit, neue Arbeitsformen und -modelle,</p> | Alle Kreise | 01/2022 – 12/2024 | NEU |

| | | | | | |
|--|---------|--|--------------------|-------------------|---------------|
| | | Entwicklungsmöglichkeiten und Arbeitsplatzgestaltung. Die Aussenwirkung wird unterstützt durch entsprechende Gestaltung der Website, das aktive Bewirtschaften von Arbeitgeberplattformen, Social Media, Kampagnen, die Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten/Vereinen oder die Teilnahme an Messen. Mittels interner und externer Befragungen oder der Teilnahme an Arbeitgeberauszeichnungen (bspw. «great place to work» oder «friendly workspace») wird die Wirksamkeit der Massnahmen gemessen. | | | |
| 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 |
| Aussen-standorte Ausbildung / Arbeitsplätze | Projekt | 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 «präsender» im öffentlichen Raum gemach | Wohnen & Begleiten | 11/2021 – 06/2024 | |
| Check-up Nachhaltigkeit | Projekt | Überprüfung der Nachhaltigkeit in der Leistungserbringung Mittels eines Checks wird das Handeln von obvita auf Nachhaltigkeit auf der ökologischen, | Alle Kreise | 09/2021 – 06/2022 | abgeschlossen |

| | | | | | |
|---------------------------|---------|--|-------------|-------------------|---------------|
| | | sozialen und finanziellen Ebene überprüft. Aus den Ergebnissen werden weitere Massnahmen abgeleitet. | | | |
| Umfeld-Monitoring | Projekt | Aufbau eines systematischen (z.B. 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 | abgeschlossen |
| Recognized by EFQM | 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 | abgeschlossen |
| UN-BRK | Projekt | Erarbeitung des IST-Zustands mittels Analyse, welche Punkte werden bereits erfüllt, teilweise erfüllt oder aber noch nicht erfüllt. Die Analyse sagt ebenfalls aus, wo obvita grundsätzlich bei der Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen steht. Die Analyse bildet die Basis für das Folgeprojekt zur Verbesserung der Umsetzung der UN-BRK. Als Grundlage für die Analyse dient das Dokument «Mini Recht – Projekt zur UNO-Behindertenkonvention» der Insos. Dabei sind die im Dokument «Aktionsplan-UN-BRK» gelisteten 35 Ziele einer Analyse zu unterziehen | Alle Kreise | 06/2022 – 12/2023 | Neu |

(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 dem **EFQM-Assessment** werden im Managementsystem obvita publiziert. Nach der Analyse der Ergebnisse des externen **Assessments** sind durch die Koordinationspersonen der assessierten Kreise Massnahmen zu definieren, zu kommunizieren und umzusetzen, um die kontinuierliche Verbesserung nachhaltig zu gewährleisten.

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.



Johanna Grass-Kunz
Geschäftsleiterin



Thomas Schwendener
Koordinationsperson Organisationsentwicklung