

Qualitätsbericht 2023

Der Qualitätsbericht gibt Einblick in die Periode vom 01.01.2023 bis 31.12.2023.

Führung

Jahresziele 2023

Als Jahresschwerpunkt haben wir gewählt:

Wir begleiten mit Empathie.

Die folgenden, unten aufgeführten Jahresziele 2023 wurden in die Bereiche heruntergebrochen und zum Teil mit Messgrößen versehen.

Ressort / Bereich	Gültigkeitsbereich	Spezifische Ziele (Attraktiv + Realistisch)	Messbar (Überprüfungskriterien)
Vorstand (GL)	ganzer Betrieb	Subjektfinanzierung 2024	Kontakt mit dem Kt. Zürich, um am Ball zu bleiben und gut vorbereitet zu sein (Attraktivität), speziell im ambulanten Bereich.
Vorstand (GL)	GL	Projekt Loogarten weiterentwickeln	Studienauftrag an 7 ArchitektInnen vergeben und für 1 entscheiden
GL/Vorstand	GL	Budgetziele 2023 erreichen /Finanzen in gesunder Balance	Hochrechnung Q3 und prov. Jahresabschluss 2023
GL/Vorstand	ganzer Betrieb	Personalstrategie 2024 weiter umsetzen / Leitung Wohnhaus ZB klären	GL Zusammensetzung auf 5 Personen reduziert. Personalrekrutierung ausgerichtet auf die neue PS2024
Sozialbetriebe CZ Jahresschwerpunkt	ganzer Betrieb	JSP soll im Personal verstanden werden und verankert sein.	Sieht sich das Personal in dieser Rolle: Begleitung als Coach mit Empathie
Sozialbetriebe CZ Konzept	ganzer Betrieb	Ausarbeitung CZ Rahmenkonzept und implementieren in allen Bereichen und Begleitkonzept erstellen.	CZ Rahmen- und Begleitkonzept sind für alle Abteilungen/Wohneinheiten erstellt
Personal	ganzer Betrieb	Einführungsscheckliste implementieren	Einführungsscheckliste vervollständigen und bei den Vorgesetzten informieren
Begleitung, Förderung	Bereich Integration und Sozialdienst	Die Qualitätsversprechen und Begleitrollen für den Integrationsbereich/Integrationsarbeitsplätze liegen vor.	Begleitrolle(n) für die Integrationsarbeitsplätze sind erarbeitet und angewandt.
Begleitung, Förderung	Bereich Arbeiten	Für den Bereich CZ-Arbeiten sind die Begleitrollen sowie die spezifischen Qualitätsversprechen definiert. Arbeitsbereiche sind an den neuen Standorten konsolidiert	Begleitrollen für den Bereich CZ-Arbeiten sind erarbeitet und werden angewandt. Spezifische Qualitätsversprechen sind definiert. Arbeitsbereiche performen besser als vor dem Umzug.
Begleitung, Förderung	Bereich Wohnen	Für die einzelnen Wohnbereiche inkl. AmBeWo sind die Begleitrollen geklärt	Personal kennt die Eckpunkte im Bezug auf dieses Thema im neuen Begleitkonzept und kann sie im Alltag umsetzen.
Infrastruktur	IT-Bereich	Neue Printer inkl. follow me Druckersoftware	Installiert und in Betrieb
Infrastruktur	Stampfenbrunnen	siehe unter "Projekte"	Renovierung abgeschlossen

Auswertung und Evaluation der Jahresziele der Sozialbetriebe Christuszentrum

Subjektfinanzierung 2024

Bis Ende 2022 sprach man von der Subjektfinanzierung. Geplant war der Start eines Pilotprojektes ab 2025 und die definitive Umsetzung ab 2030. Damals war uns bereits bewusst, dass sich in Zukunft einiges ändern wird. Aus diesem Grund hat sich die Geschäftsleitung bereits im Februar 2022 auf mögliche Szenarien und deren Auswirkungen vorbereitet. 2023 ging dann, für viele sehr überraschend, alles sehr schnell und im Herbst wurde das SLBG (Selbstbestimmungsgesetz) vom Kanton Zürich ratifiziert, und am 1. Januar 2024 ist es in Kraft getreten. Die Übergangszeit wurde auf drei Jahre reduziert und bis 31. Dezember 2026 angesetzt. Am 1. Januar 2027 soll es dann definitiv umgesetzt werden. Diese Entscheidung führt nun zu einer um drei Jahre vorgezogenen Umsetzung. Dank einer frühen Auseinandersetzung mit dem Thema sieht die Geschäftsleitung dies nun als Chance und geht positiv an diese Herausforderung heran.

Im Frühjahr 2023 wurde die Plattform **SEBE** vom KSA initialisiert. Es fanden über das Jahr hindurch vier Veranstaltungen des KSA in Zusammenarbeit mit dem Dachverband Artiset ehem. INSOS statt. Ein Konzept liegt bis jetzt noch nicht vor, lediglich eine Orientierungshilfe. Die Umsetzung der einzelnen Vorgaben beginnt am 1.01.2024 und wird bis 31.12.2026 andauern, mit dem Ziel, die Subjektfinanzierung ab 1.01.2027 für alle Institutionen, sowie neu auch private Anbieter, umgesetzt zu haben. Das CZ wird dem Vorstand im Laufe der kommenden 3 Jahre laufend berichten, wie unsere Strategie angepasst werden muss, um den Anforderungen Rechnung zu tragen. Eine erste Abklärung beim KSA in diese Richtung wurde durch das Einreichen der Loogarten-Machbarkeitsstudie gemacht.

Projekt Loogarten weiterentwickeln

Es wurde die BKL (Baukommission Loogarten) gegründet. Diese befasst sich mit dem Projektfortschritt und besteht aus drei Baufachleuten, zwei Bewohnenden, zwei Geschäftsleitungsmitgliedern und einer Person aus dem Vorstand. Es wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt. Im September haben Roberto Battistini und Joachim Focking bei der ZKB betreffend eine Finanzierung erste Abklärungen vorgenommen. Im November wurde eine Planungsbeschreibung inkl. Entwurf an das KSA gesendet. Weiter wurde entschieden, einen Architekturwettbewerb durchzuführen, was von der MV gutgeheissen wurde. Der Wettbewerb ist für 2024 geplant. Weiter werden wir die Veränderungen, die das SLBG mit sich bringen wird, in den Neubau einfließen lassen müssen.

Budgetziele erreichen / Finanzen in gesunder Balance

Das Budget 2023 wurde dank höherer Belegung im Wohnen, einer guten Auslastung im Arbeitsbereich und Integration sowie durch Einsparungen übertroffen. Einzig die freien Spenden sind seit zwei Jahren rückläufig. Dies könnte mit den höheren zweckgebundenen Spenden für die Umbauarbeiten Stampfenbrunnen zusammenhängen. Der Cashflow konnte merklich erhöht werden und wir konnten über eine Million Franken als Festgeld anlegen, was wiederum zu Zinserträgen geführt hat. Diese Strategie werden wir im 2024 weiterführen.

Personalstrategie 2024 weiter entwickeln / Leitung Wohnhaus ZB klären

Die Personalstrategie 2024 wurde konsequent weitergeführt und wir konnten neues und gut ausgebildetes Personal rekrutieren.

In der Leitung des Wohnhauses Zwischenbächen waren wir leider gezwungen, einen Wechsel vorzunehmen. Diese Entscheidung hat sich aufgrund unüberwindbarer Differenzen in der Ausrichtung aufgezwungen. Wir sind froh, dass wir mit dem neuen verantwortlichen Bereichsleiter Wohnen eine junge und engagierte Person gefunden haben. Mit der neuen Leitung entwickelt sich der Wohnbereich in eine erfreuliche Richtung. Besonders wichtig war in der Übergangszeit von elf Monaten, dass Regula Lüthi und Reto Zimmerli die Co-Leitung im Wohnen übernommen haben und somit zu einem grossen Teil für eine konstante Weiterführung gesorgt haben.

Nach einer Pause von 3 Jahren wurde im 2023 wieder eine Personalbefragung durchgeführt. Erneut kam dabei die Zufriedenheitsbefragung durch das Statistischen Amt zum Zug. Das Ergebnis war verhalten positiv und hat einige Verbesserungsmassnahmen ergeben.

Jahresschwerpunkt 2023

Als Jahresschwerpunkt beschäftigten wir uns mit dem Satz 'Wir begleiten mit Empathie', welcher im Selbstverständnis unseres Leitbildes aufgeführt ist. Die Geschäftsleitung erarbeitete zusammen mit den Fachverantwortlichen eine geklärte Definition zu den Aspekten Begleiten und Empathie:

Begleiten bezeichnet die Fähigkeit, verschiedene Rollen einzunehmen, um die Bewohnenden und Mitarbeitenden situativ und auftragsbezogen in ihrer Prozessgestaltung zu unterstützen. Empathie bezeichnet die Fähigkeit, die Situation und Emotion einer Person wahrzunehmen sowie mitzuempfinden und darin eine professionelle Haltung zu wahren.

Der Jahresschwerpunkt wurde am Personal-Startanlass eingeführt. Mittels verschiedener Postkarten und kleinen Plakaten war er während des ganzen Jahres in unseren Wohnhäusern und Fachbetrieben präsent. Die Thematik Begleiten wurde zudem an der Personal-Retraite im Zusammenhang mit der Einführung des Agogischen Begleitkonzept vertieft bearbeitet.

Neues Begleitkonzept für die Sozialbetriebe Christuszentrum

Das Rahmenkonzept *Teilhabe und Begleitung* sowie das neue Begleitkonzept wurden implementiert. Im Rahmen der jährlichen Personalretraite, unterstützt durch einen Workshop mit externen Schauspielenden, wurde das agogische Begleitkonzept praktisch eingeführt. Die übergeordneten Begleitrollen wurden bewusst als One Pager Dokument verschriftlicht und schmal gehalten, um einen möglichst praktischen Nutzen für das Personal in der täglichen Arbeit generieren zu können. Aktuell ist der Stand so, dass die einzelnen Bereiche ihre Qualitätsversprechen fertig definiert haben und nun für die einzelnen Bereiche konkrete Teilhabe- und Raumkonzepte am Entstehen sind.

Personal Checkliste

Aufgrund des Anliegens, dass das Einführen eines neuen Mitglieds des Personals schon beim Onboarding ab Bewerbung und nicht erst beim Eintritt beginnen sollte, wurde die Checkliste überarbeitet und ergänzt. Die Implementierung wird jedoch noch ins Jahr 2024 hineinreichen.

Begleitung und Förderung CZ Integration

Die Qualitätsversprechen wurden erarbeitet. Neben den übergeordneten Begleitrollen wurde eine spezifische Rolle für den Bereich CZ Integration definiert.

Begleitung und Förderung CZ Arbeiten

Dieses Jahresziel wird unter dem Kapitel «Bereich Arbeiten» näher behandelt.

Begleitung und Förderung CZ Wohnen

Dieses Jahresziel wird unter dem Kapitel «Bereich Wohnen» näher behandelt.

Infrastruktur IT Drucker

Die 25 Drucker wurden durch 12 neue und einheitliche Modelle ersetzt. Zur Datenschutzverbesserung, wurde die Software Papercut installiert. Damit ist das drucken, kopieren und scannen nur noch mit dem persönlichen Badge direkt am Gerät möglich ist. So wird vermieden, dass sensible Unterlagen durch Dritte eingesehen werden können. Weiter können wir damit die Druckkosten senken und auch eine Statistik erstellen.

Qualitätsmeldungen

Es gingen insgesamt 6 Fehlermeldungen / Beanstandungen ein.

Eine betraf den CZ Gartenbau in Bezug auf eine Kundenbeschwerde, eine handelte von einer arbeitsrechtlichen Frage (Nachtpikett nach Tagdienst), eine Qualitätsmeldung bezog sich auf die Medicompliance eines Klienten. Im Weiteren wurden ein Kassendiebstahl im Loogarten gemeldet, eine Falschmeldung eines Todesfalls moniert und aus dem CZ Gastro eine Gefahrenmeldung wegen nicht ausgeschaltetem Kochherd eingereicht.

Alle Beanstandungen konnten bis im Januar 2024 abschliessend behandelt werden.

Verbesserungsmeldungen

Es sind 3 Verbesserungsvorschläge eingegangen:

- Bessere Abdeckung des Telefondienstes in den Pausen im Wohnhaus Zwischenbächen
- Einführung eines Medienportals für die Fotos und Filme anstelle des CZ-Ordners
- Gartenprojekt im Wohnhaus Zwischenbächen mit Hochbeeten

Die erste Eingabe konnten zufriedenstellend beantwortet werden; die beiden weiteren Anliegen mussten aus Kapazitätsgründen zurückgestellt werden.

Gewaltprävention und Gewaltaufarbeitung:

Es gab 10 Gewaltmeldungen, also eine Verdoppelung zum Vorjahr. Dies liegt wohl auch an der verstärkten Information über das Angebot unserer Fachstelle Erwachsenenschutz. Auch gab es in den Fachbetrieben CZ Gastro und CZ Gartenbau sowie während einer Unterrichtsstunde bei den Schülern intern eine Aufklärungs- und Präventionssequenz unserer Verantwortlichen aus der Fachstelle.

Erstmals wurde auch eine Meldung von einer Frau aus dem Personal gegenüber einem ihrer Arbeitskollegen gemacht. Dieser Fall wurde durch persönliche Gespräche, einer Massnahme-Vereinbarung und einer anschliessenden Evaluation erfolgreich bearbeitet.

Suizidmeldungen

Am 18. September kam es zu einem fast vollendeten Suizidversuch eines Bewohners aus Zwischenbächen, der sich wegen starker Suizidalität in die PUK einweisen liess, dort jedoch entwich und später schwer verletzt aufgefunden wurde. Er ist auf dem Weg der Genesung, wird jedoch nicht mehr ins Zwischenbächen zurückkehren.

Es gab zudem Bewohnende mit suizidalen Gedanken, welche durch Gespräche und Alltagsunterstützung wieder Stabilität erlangten. Bei Einzelnen aus dem Wohnen war dann auch ein Klinikaufenthalt angesagt.

Unfälle und Beinahunfälle

Es gab im Jahr 2023 insgesamt 4 Unfälle mit Arbeitsausfall, davon 1 Berufsunfall. Zudem wurden 16 Bagatellunfälle gemeldet, davon 5 Berufsunfälle. Beinahunfälle wurden keine gemeldet.

Offene Beschwerden

Im Berichtsjahr ging keine Beschwerde ein.

Lebensmittelinspektion

Die Ergebnisse der Laborproben von Labor Veritas und die Rückmeldung der Lebensmittelinspektorin werden unter CZ Arbeiten berichtet.

Sicherheit

Die Suva-Besuch an der Rautistrasse 75 bei CZ Allroundservice und bei CZ Werkraum vom 29.6. ergab gute Hinweise für uns. Die Empfehlungen des Inspektors wurden im Laufe des zweiten Halbjahres umgesetzt. Es wurden keine Beanstandungen festgestellt.

QMS- Weiterentwicklung:

Die Software «Socialweb» wurde evaluiert und entschieden, dass sie im Jahr 2024 gekauft und eingeführt wird.

Finanzen:

	2022	2023	Bemerkungen
Jahresergebnis	556'000	503'000	Das Ergebnis ist sehr gut.

Das Jahresergebnis war wie im Vorjahr sehr gut, und entsprechend können Einlagen in den Schwankungsfonds gemacht werden (bzw. in einen Baufonds).

Controlling:

Thema	monatlich	quartalsweise	halbjährlich
Liquidität	X		
Zwischenabschlüsse		X	X
Belegung WS / TS / WH IBB Entwicklung	X		

Die gute Belegung in allen Bereichen und die erfreuliche Auftragslage in den Werkstätten spiegelte sich dann auch in der Liquidität und den Zwischenabschlüssen wider.

Abgeschlossene Aus- und Weiterbildungen:

Urs Künzle: Eidg. Berufsprüfung in Arbeitsagogik bestanden

Elias Gerber: Eidg. Berufsprüfung in Arbeitsagogik bestanden

Balthasar Schneider: Eidg. Berufsprüfung in Arbeitsagogik bestanden

Mathias Flaig: Diplom als Sozialpädagoge HF

Sandra Treyer: Diplom als Sozialpädagogin HF

Bereich Wohnen

Im Jahr 2023 bekamen wir für die Wohnbereiche insgesamt **134 Anfragen**. Es kam zu **40 Vorstellungsgesprächen** und **23 Schnupperzeiten**. Wir hatten **15 Austritte** und **12 Eintritte**.

Wir registrierten total in allen Wohnbereichen **18'304 Aufenthaltstage**. Auf Bewohnende mit einer **IV-Rente** bezogen waren es 14'137 Aufenthaltstage.

Dies entspricht einer durchschnittlichen Belegung von **97.7%**.

Die Zufriedenheitsbefragung in allen Wohnheimen wurde zusammen mit dem statistischen Amt durchgeführt und überall spezifische Massnahmen zusammen mit den Teams und den Bewohnenden umgesetzt.

Wohnhaus Zwischenbächen:

In diesem Jahr gab es **5 Eintritte** und **7 Austritte**. 1 Austritt wechselte intern in weniger stark betreutes Wohnsetting (Wohnen Stampfenbrunnen), zwei in eigene Wohnung, zwei in externes Wohnangebot und zwei Spitalübertritte (davon verstarb eine Person im Spital, der andere konnte sich nach Reha wieder neu orientieren).

2023 betrug die Belegung **97%**.

Betreutes Wohnen Loogarten:

Es gab im 2021 **1 Eintritt** und **2 Austritte**. Ein Austritt musste in Klinik und anderes Wohnheim finden, der andere kam in die Notschlafstelle.

Die Belegung betrug **97%**.

KoWo Stampfenbrunnen, Eigenheim + Dachslern

Stampfenbrunnen: Es kam zu **5 Eintritten** und **6 Austritten**. 4 Austritte gingen in eigene Wohnung, ein Austretender ging zurück zu Mutter und eine Person suchte anderes Wohnheim. Die Belegung betrug **101.3%**.

Eigenheim + Dachslern: Im Eigenheim gab es keine Wechsel. Das Haus Dachslern wurde mit einem weiteren **1 Eintritt** auf 3 Bewohnende erhöht.

Die Belegung betrug im KoWo **Eigenheim 100 %**. Im KoWo Dachslern **89%**.

Begleitetes Einzelwohnen:

Die Belegung in diesem ambulanten Setting blieb konstant mit **2** zu begleitenden Männern.

Im Vollbetreuten Wohnen **Zwischenbächen** kam es zu einem Wohngruppenleitungswechsel. Der Tagesablauf wurde nun durch ein unabhängiges Wohnteam und TS Team klarer getrennt und neu strukturiert. Durch eine Tagesverantwortung, die tagsüber frei verfügbar ist, sollte die Erreichbarkeit des Teams für die Bewohnenden verbessert werden. So fällt es den anderen Mitarbeitenden leichter, sich ungeteilter um die Aufgaben auf den Gruppen und in der Einzelbegleitung zu kümmern.

Im Betreuten Wohnen **Loogarten** gab es nach zwei Kündigungen von gewaltbereiten Personen Beruhigung ins Bewohnerteam. Gegen Ende Jahr wurde durch diese Massnahme die Atmosphäre untereinander wieder spürbar besser.

Das **Wohnhaus Stampfenbrunnen** wurde während rund sechs Monaten umfangreich saniert. Die kompletten Wasser- und Heizungsrohre wurden ersetzt, die restlichen Fenster die noch nicht ersetzt wurden, sowie eine neue Haustüre, fünf neue Küchen und sechs Badezimmer wurden komplett ersetzt. Weiter wurden im Keller die Räume entfeuchtet, gegen Feuchtigkeit behandelt und isoliert. Auch der Trockenraum wurde komplett saniert. Auch eine neue Dusche mit WC wurde eingebaut. Der Umbau war eine Logistische, aber auch mentale Herausforderung für die Bewohnenden und das Team. Dank einer sorgfältigen Planung und Miteinbezug der Bewohnenden in den Ablauf, konnte der Umbau für sie im Grossen und Ganzen befriedigend durchgeführt werden. Nach Rücksprache mit allen Betroffenen hat sich diese Umbauzeit am Ende gelohnt und das Resultat gefällt allen.

Eine Mitarbeiterin wechselte in ein anderes Team. Durch die Neubesetzung und Stellenprozentenerhöhung konnte die Wochenpräsenz verstärkt werden. Dies zahlt sich für die Begleitung aus.

Im **Wohnhaus Eigenheim** blieben die fünf Bewohnenden konstant. Es wurde in die gemeinsame Verantwortungsübernahme und Kommunikation untereinander seitens Team viel unternommen. Diese Zielsetzung ist für alle immer wieder eine grosse Herausforderung, die trotz Auseinandersetzungen und Spannungen untereinander immer wieder zu guten Prozessen führt und von den Bewohnenden das Zusammenleben als wertvoll beurteilen lässt.

In der **WG Dachslern 71 leben** mittlerweile drei Männer unter einem Dach. Diese Wohnform fordert stark heraus und verlangt von der Begleitung viel praktische und mentale Unterstützung.

Sozialdienst Wohnen

Der Sozialdienst sorgte mit den Bereichsleitenden zusammen für einen reibungslosen Ablauf bei den Anfragen und Aufnahme-prozedere. Ebenso sorgte er für einen gelingenden Austritt. Für die Stellvertretung der Stelleninhaberin konnte ein Teilzeitmitarbeiter angestellt werden.



Personelle Fluktuation in den gesamten Wohnbereichen:

Eintritte:

Carmen Lang (Wohnhaus Zwischenbächen)
Diego Profeta (Hauswirtschaft Zwischenbächen)
Mike Brian Nater (Wohnhaus Zwischenbächen)
Edona Hoti (Soz.päd. i.A. Wohnhaus Zwischenbächen)
Lydia Verburg (Betreutes Wohnen Loogarten)
Farida Radecke (KoWo Stampfenbrunnen)
Simeon Schmid (Wohnhaus Zwischenbächen)
Sarah Schlatter (Wohnhaus Zwischenbächen)
Stephan Grossenbacher (Wohnhaus Zwischenbächen)
Corina Höhn (Wohnhaus Zwischenbächen)

Austritte:

Ueli Lüthi (Projektleitung > Pensionierung)
Rolf Dietiker (Wohnhaus Zwischenbächen)
Matthias Krauer (Wohnhaus Zwischenbächen)
Deborah Steinemann (Wohnhaus Zwischenbächen)
Rafael Dietiker (Wohnhaus Zwischenbächen)
Sarah Schlatter (Wohnhaus Zwischenbächen)

Bereich Arbeiten

Im Jahr 2023 wurden durch unseren Sozialdienst **85 Anfragen** für Arbeitsplätze GAP in den verschiedenen Fachbetrieben bearbeitet. Es fanden **54 Vorstellungsgespräche** statt und **27 Schnuppereinsätze** wurden durchgeführt. Im Berichtsjahr konnten wir nach erfolgreichem Schnuppern **17 Eintritte** neuer Mitarbeitenden GAP in unseren Fachbetrieben festhalten. Dem gegenüber waren **22 Austritte** zu verzeichnen.

Im Vorjahr hatten wir in den Fachbetrieben CZ Werkraum und CZ Allroundservice eine vorübergehende Unterbelegung. Im Jahr 2023 war die Belegung in diesen beiden Betrieben, wie auch im Bereich CZ Gastro und CZ Office gut und stabil. Im Betrieb CZ Gartenbau hatten wir im Berichtsjahr einige Abgänge, die nicht wieder besetzt werden konnten. Es werden verschiedene Massnahmen umgesetzt, damit die Belegung im CZ Gartenbau schrittweise wieder erhöht werden kann. In unserer Belegung war ebenfalls spürbar, dass wir seit Januar 2023 im Bistro ufem Chilehügel nur noch punktuell über CZ Gastro einzelne Personen beschäftigen. Aus diesem Grund sank unsere Gesamtbelegung im Januar 2023 um ca. 3 Plätze. Bis im Sommer konnte die Gesamtbelegung aber wieder auf fast 100% gesteigert werden.

Nach wie vor ist in unserer Belegungsplanung spürbar, dass wir primär im CZ Werkraum, aber auch in anderen Fachbetrieben, etlichen schwachen und vulnerablen Menschen eine Tagesstruktur ermöglichen, die durch Krisen und Krankheitsanfälligkeit überdurchschnittlich viele Absenzen haben. Auf Grund der neuen Regelung des KSA können wir für diese Personen, für die wir den Platz als stabilisierender Faktor und als Rückkehrmöglichkeit reservieren und erhalten, nur beschränkt den Platz-Tarif verrechnen.

Die **Auslastung** von **36 IV-finanzierten Plätzen** betrug über das Jahr verteilt **ca. 93.6%**. Zwischen 75 und 80 Mitarbeitende GAP waren im Bereich Arbeiten tätig. Dazu zählen auch PrA-/EBA-Ausbildungsplätze, weitere IV-Massnahmen und einzelne Sozialamt-Plätze. Zusätzlich waren ca. 8 Personen mit Tagesstätten-Vertrag primär im CZ Werkraum beschäftigt. Die solide Auslastung zeigt, dass unsere Arbeitsplätze in kleinen Teams mit naher Begleitung durch das Fachpersonal gefragt und von Mitarbeitenden mit einer IV-Rente geschätzt werden.

Im Jahr 2022 hatten die Fachbetriebe CZ Werkraum, CZ Allroundservice, CZ Gastro und CZ Gartenbau neue Räumlichkeiten bezogen. Im Berichtsjahr zeigte sich, dass die Räume gut und sehr zweckmässig geplant wurden und sich nun im alltäglichen Betrieb bewähren. Sowohl Fachpersonal wie die Mitarbeitenden GAP/TS fühlen sich in den Räumlichkeiten wohl und schätzen die verbesserten Arbeitsbedingungen.

Im vergangenen Jahr wurde durch den Sozialdienst bei den Mitarbeitenden GAP/TS in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt des Kanton Zürich eine Zufriedenheitsbefragung durchgeführt. Die Resultate zeigen auf, dass in meisten befragten Themenbereichen eine gute Zufriedenheit besteht. Entwicklungsbedarf über alle Fachbetriebe sehen wir in folgende Bereichen:

- Zufriedenheit Lohn: Lohnanpassungen wurden auf Januar 2024 umgesetzt
- Zufriedenheit Begleitung: Standard Begleitung MA GAP/TS wurde in die Jahresziel 2024 aufgenommen.

Die einzelnen Fachbetriebe werten ihre Rückmeldungen noch spezifisch aus und definieren, wo angezeigt, Verbesserungsmassnahmen. Dazu wird im Jahr 2024 ein internes Audit erstellt.

Ebenfalls wurde im Berichtsjahr eine Personalbefragung durchgeführt. Auch dort zeigt sich unter dem Fachpersonal eine gute Zufriedenheit. Folgendes Fazit wurde zu den Resultaten festgehalten:

Gesamtbild CZ-Arbeiten: *Die Zufriedenheit des Personal CZ-Arbeiten ist über alle Bereiche gesehen gegenüber den Vergleichsinstitutionen ca. 10 – 15% höher. Zusätzlich positiv: Die Frage 'Würdest du dich wieder auf diese Stelle bewerben?' wurde mit 100% Ja beantwortet.*

Fokusthemen mit Handlungsbedarf im Bereich CZ-Arbeiten:

- zeitliche und inhaltliche Überforderung
- Gesundheitliche Beschwerden in Zusammenhang mit der Arbeit
- Zusammenarbeit & direkte/r Vorgesetzte/r (fristgerechte Entscheidungen, delegieren, realistische Ziele, offene Kommunikation)

Zu den verschiedenen Fokusthemen wurden Massnahmen definiert, welche teilweise in die Personalgespräche 2023 oder in die Jahresziele 2024 im Bereich Arbeiten eingeflossen sind.

Entwicklungen

Der Fachbetrieb **CZ Gastro** sorgte während dem ganzen Jahr für ein gutes und gesundes Verpflegungsangebot in unserer Institution und für verschiedene weitere Kunden. Wir arbeiten mit verschiedenen Gassenküchen in der Stadt Zürich zusammen und können so für etliche bedürftige Menschen feine Mahlzeiten zubereiten. Der Fachbetrieb CZ Gastro hat sich in den neuen Räumlichkeiten im Aligro-Gebäude Schlieren gut eingelebt. Der Einkauf und die Verteilung von Rohprodukten wie fertig gekochten Menüs innerhalb der Institution wurde weiter optimiert. Dazu ist festzuhalten, dass zunehmende individuelle Ansprüche von Bewohnenden an die Essenskomponenten und Essenszubereitung einen steigenden Aufwand für CZ Gastro zur Folge hat.

CZ Gastro hatte über das ganze Jahr eine gute Belegung.

Die Betriebsführung **Bistro ufem Chilehügel** wurde auf den 1. April von den Sozialbetrieben Christuszentrum an den Kirchenkreis neun der Reformierten Kirche Zürich übergeben. Neu tritt der Kirchenkreis neun als Gastgeber auf. CZ Gastro ist aber weiterhin für die gastronomische Versorgung zuständig und für die Zubereitung der Mittagsmenüs mit Mitarbeitenden an angepassten Arbeitsplätzen vor Ort präsent. Die Betriebsübergabe hat reibungslos geklappt und auch die Zusammenarbeit zwischen Kirchenkreis neun und Sozialbetriebe Christuszentrum funktioniert sehr gut. Die Ziele, welche sich der Kirchenkreis neun für das erste Betriebsjahr gesetzt hat, konnten fast alle erreicht werden.

Der **CZ Gartenbau** konnte auch im vergangenen Jahr verschiedene Gartengestaltungsprojekte realisieren. Für etliche Kunden können wir auch über das ganze Jahr den Gartenunterhalt ausführen. Der Fachbetrieb CZ Gartenbau hat sich in den neuen Räumlichkeiten im Aligro-Gebäude Schlieren gut eingelebt. Durch den Weggang einer agogischen Fachperson auf Grund eines unbefristeten Auslandsaufenthaltes war der CZ Gartenbau in den ersten drei Monaten des Jahres unterbesetzt und nur mit zwei Fachpersonen unterwegs. Auf 1. April konnte eine berufsverwandte Fachperson angestellt werden und zusätzlich per 1. November ein ausgebildeter Landschaftsgärtner. Einige Mitarbeitende GAP des CZ Gartenbau haben uns verlassen, so dass wir seit dem Sommer eine Unterbelegung zu verzeichnen haben. Mit verschiedenen Massnahmen, unter anderem mit tollen professionellen Videos, welche die Angebote und die Arbeiten des CZ Gartenbau zeigen, machen wir auf unseren Fachbetrieb aufmerksam.

Der Fachbetrieb **CZ Allroundservice** hält über das ganze Jahr die internen und etliche externe Liegenschaften sauber. Zudem werden Umzugs- und einfache Handwerks- und Renovationsarbeiten ausgeführt. Weiter ist der CZ Allroundservice zuständig für den Zusammenbau von Möbeln, welche in den Zimmern unserer Bewohnenden zur Verfügung gestellt werden. Per Ende Februar wurde eine agogische Fachperson pensioniert, per Mitte Mai konnten wir die Stelle mit einer passenden Person neu besetzen. Die Infrastruktur in den neuen Räumlichkeiten bewährt sich gut und die Arbeitsabläufe sowie die Einlagerung von Materialien konnten weiter optimiert werden.

Im **CZ Werkraum** bieten wir primär niederschwellige Tagesstruktur- und Arbeitsplätze für weniger leistungsstarke und vulnerable Personen an. Im Berichtsjahr konnten wir als Auftrags-Partner für eine andere Institution an einem grossen Auftrag für die Firma Swatch mitwirken. Es wurden im CZ Werkraum in den vergangenen Monaten zehntausende Uhren-Boxen gefaltet. Dies ermöglichte uns eine gute und kontante Auftragsauslastung. Weitere Tätigkeiten im CZ Werkraum sind die Fertigung von Windeltorten, Kleidersortierung für eine Partner-Institution, Versandarbeiten und weiteres. Die Belegung der Mitarbeitenden GAP/TS war im vergangenen Jahr in etwa gemäss Budget. Für das Jahr 2024 verfolgen wir das Ziel, die Belegung im CZ Werkraum noch etwas zu steigern, um eine höhere Belegung verrechnen zu können. Da von den Mitarbeitenden GAP/TS verschiedene Personen auf Grund von Krankheiten oder Krisen teilweise länger abwesend sind und teilweise auch langfristig nicht an unserem Angebot teilnehmen, sind diese Plätze oftmals nicht finanziert.

Das **CZ Office** erledigt die ganze interne Administration und ausführende Buchhaltungsaufgaben. Zudem werden für externe Kunden verschiedene Administrations- und Buchhaltungsaufträge bearbeitet. Im Sommer kam es zu einem Wechsel beim Fachpersonal; wir konnten eine motivierte und kompetente Nachfolgeperson finden. Nach einigen Jahren ohne Lehrlinge im CZ Office starteten Ende August gleich zwei PrA Lehrlinge in ihre Ausbildung. Die Begleitung der Lehrlinge erfordert eine hohe Präsenz des Fachpersonals, entsprechend wurden die Stellenprozente für das Fachpersonal etwas erhöht. Auf Anfang

2024 übergibt die langjährige Fachbetriebsleiterin die Leitung des CZ Office an ein jüngeres Teammitglied, sie bleibt aber weiterhin als agogische Fachperson im CZ Office tätig. Der entsprechende Übergabeprozess konnte im 2023 gut vorbereitet und umgesetzt werden.

Jahresziele: Jeder Fachbetrieb hatte für das Berichtsjahr spezifische Ziele definiert. Diese wurden bearbeitet und im Dezember im CZ-Ziel-Dokument evaluiert.

Begleitung MA GAP/TS: Im vergangenen Jahr wurde in den Sozialbetrieben Christuszentrum ein neues Rahmenkonzept und ein neues Begleitkonzept erarbeitet und eingeführt. In diesem Zusammenhang wurden konkrete Begleitrollen für den Bereich Arbeiten definiert, welche an der Personal-Retraite und während des Jahres in den Fachbetrieben eingeführt wurden. Zudem wurden in allen Fachbetrieben spezifische Qualitätsversprechen definiert, welche im Jahr 2024 betreffend Umsetzung konkretisiert werden.

Kundenpflege: Jeder Fachbetrieb hat im Berichtsjahr ein Kundenkonzept erarbeitet, in dem die Handhabung der Themen Kundendaten, Kundenpflege, Kundenakquise und Kundenrückmeldungen festgehalten sind. Im Jahr 2024 gilt es, die konzeptionellen Grundlagen umzusetzen.

Bereichsleitung:

Mit der Erarbeitung des Begleitkonzepts mit konkreten Begleitrollen für den Bereich Arbeiten liegt nun eine wichtige und klärende Grundlage für die Begleitung in unseren Fachbetrieben vor. Die Anwendung der verschiedenen Begleitrollen wurde an der Personalretraite und in den Teamhalbtagen anhand von Fallbeispielen konkretisiert und diskutiert.

Die Bereichsleitung Arbeiten verfolgte weiterhin das Ziel, durch eine bewusste Personalpflege das Personal zu stärken und zu halten. Erfreulich ist, dass bei der Personalbefragung eine überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit resultierte. Dennoch zeigt die Befragung auch Themenfelder auf, die für die weitere Personalpflege wichtig sind und in die Jahresziele 2024 aufgenommen wurden.

Auch die Resultate der Befragung der Mitarbeitenden GAP zeigen uns Themenbereiche auf, in denen wir uns weiter entwickeln können und wollen. Die entsprechenden Handlungsmaßnahmen werden im ersten Quartal 2024 definiert.

Die Bereichsleitung hat im Berichtsjahr zudem erstmals je Standort aus allen Fachbetrieben Mitarbeitende GAP/TS zu einem Mitwirkungslunch eingeladen, um im Austausch zu aktuellen Themen und dem Erleben in den Fachbetrieben zu sein. Zu den zwei Mitwirkungslunches wurden Protokolle erstellt und daraus Anliegen von den Mitarbeitenden GAP/TS aufgenommen.

Die finanzielle Situation des Fachbereichs Arbeiten ist zufriedenstellend auch mit den neuen Räumlichkeiten und den höheren Mieten. Es ist im Berichtsjahr wieder gelungen, ein Jahresabschluss zu erreichen, der das Budget klar übertrifft.

Sicherheit

Die jährlichen Sicherheitsüberprüfungen wurden gemäss dem vorliegenden Prozess durchgeführt und überprüft.

Im CZ Gartenbau wurden zusätzlich interne Sicherheits-Begehungen mit entsprechendem Protokoll durchgeführt, damit ein guter Standard für Betriebseinrichtungen am neuen Standort gewährleistet ist.

Lebensmittelinspektion

Unsere Küche CZ-Gastro wird durch die Firma Labor Veritas regelmässig geprüft: 3x jährlich werden je 5 Lebensmittelproben entnommen; 1x jährlich findet eine Betriebskontrolle, inkl. Hygienekonzepte, statt. Von den 15 Lebensmittelproben wurde bei drei Proben eine Überschreitung der Grenzwerte festgestellt. Die betroffenen Produktionsabläufe wurden durch das Personal CZ-Gastro überprüft und entsprechend optimiert. Die Betriebskontrolle inkl. Hygienekonzept fand im November 2023 statt. Der Fachbetriebsleitung wurde eine saubere und gut strukturierte Betriebsführung, mit einigen kleinen Optimierungspunkten, attestiert: *Der Betrieb macht wie bisher einen sehr sauberen und gut strukturierten Eindruck. Auch die Selbstkontrolle wird, abgesehen von der Fritteusenkontrolle, regelmässig geführt. Bis auf wenige Punkte in der Grundhygiene gibt es kaum Schwachstellen. Wir empfehlen in der Küche auf Trinkgläser zu verzichten. Trotz des sehr guten Gesamteindrucks zeigen die erhobenen Lebensmittelproben, dass die Regeln der Guten Herstellungspraxis (GHP) nicht durchgehend eingehalten werden.*

Die erstmalige Kontrolle des Lebensmittelinspektors in der neuen Küche CZ-Gastro erfolgte im September 2023 mit folgendem Befund:

- 1. Selbstkontrollkonzept: Soweit überprüft keine Bemerkungen.*
- 2. Lebensmittel: Soweit überprüft keine Bemerkungen*
- 3. Prozesse und Tätigkeiten: Die Lebensmittel sind im Lager teilweise nicht mehr rückverfolgbar, da sie keine Kennzeichnungen/Datierungen aufweisen.*
- 4. Räumlich-betriebliche Voraussetzungen: Soweit überprüft, keine Bemerkungen.*

Die Fachbetriebsleitung hat Massnahmen ergriffen, um die Rückverfolgbarkeit der Lebensmittel sicherzustellen.

Der Betrieb Bistro ufem Chilehügel wird seit 1. April 2023 nicht mehr von CZ-Gastro, sondern vom Kirchenkreis 9 verantwortet. Daher werden die entsprechenden Prüfberichte an dieser Stelle nicht mehr erwähnt.

Personelle Fluktuation im Bereich CZ-Arbeiten

Eintritte: Dimitrij Leuthold (CZ Gartenbau), Clara Jans (CZ Allroundservice), Lukas Eisen (CZ Gartenbau), Melanie Meyer (CZ Office, auf Sept. 23)

Austritte: Tiziana Feusi (CZ Allroundservice, Pensionierung), Verena Fuchser (Bistro ufem Chilehügel), Melanie Meyer (Bistro ufem Chilehügel, Ende März 23), Yvonne Grünig (CZ Office), Gian Bundi (CZ Gartenbau)

Praktikum/Zivi: Samara Göhner (CZ Werkraum – Aug. 22 bis Juli 23),
Alina Speck (CZ Werkraum – Sept. 23 bis Juni 24)

Tagesstätten

Strukturen und Begleitung:

Die Tagesstätten im Arbeitsbereich blieben konstant, ebenso die Tagesstätten im Loogarten sowie das CZ Kreativatelier.

In den Tagesstätten des Wohnhauses Zwischenbächen konnten wir eine Differenzierung der Angebote erreichen, indem die Wohngruppenleiterin Reni Fischer ganz in die Tagesstätten wechselte und dort Neuerungen einführen konnte. Sie konnte das Angebot auch für externe Klient/innen weiter aufbauen. Sie konnte dabei mit der Unterstützung von Issa Santoro rechnen, die ebenfalls vom Wohnbereich in den Tagesstättenbereich wechselte. Vorher wurden die Angebote vorwiegend von Wohngruppenmitarbeitenden gestaltet.

Auslastung:

Mit **21 Plätzen** hatten wir eine Auslastung von **91,5%**.

Diese Zahl setzt sich aus folgenden Teilbelegungen zusammen:

CZ-Kreativatelier	3.1 Plätze
CZ-Werkraum	3.7 Plätze
TS Zwischenbächen	11.6 Plätze
TS Loogarten	2.7 Plätze

Evaluation:

Die Verteilung der Plätze blieb gegenüber dem Vorjahr fast unverändert. Es wird eine höhere Belegung angestrebt. Die Nachfrage nach niederprozentigen Plätzen ist hoch. Dementsprechend ist der Aufwand hoch, was die Begleitung betrifft, da auf wenig Plätzen viele Menschen beschäftigt werden.

Personalfluktuation:

Eintritte: Reni Fischer und Issa Santoro

CZ-Integration & Sozialdienst

CZ-Integration betreute 17 externe geschützte Arbeitsverhältnisse, führte 8 Jobcoachings/Supported Education/Integrationsmassnahmen im Auftrag der IV-Stelle durch und begleitete 13 Lehrverhältnisse in unseren Fachbetrieben. Zudem wurden einige Mitarbeitende unserer Fachbetriebe und externe Personen beruflich beraten sowie Praxistage für lernbeeinträchtigte Jugendliche durchgeführt.

Externe geschützte Arbeitsplätze

Die Entwicklung beim Aufbau/Ausbau der vom Kanton bewilligten externen Integrationsarbeitsplätze ist erfreulich. Die Auslastung dieser **10 Plätze** betrug über das Jahr verteilt **ca. 60%**. Per Ende 2024 wird eine Belegung von 100% angestrebt. Wir haben im Berichtsjahr die Akquisetätigkeiten verstärkt und konnten neue Betriebe für eine Zusammenarbeit gewinnen. Das Team ist sehr motiviert in den Begleitprozessen unterwegs.

Evaluation:

Eine Person konnte nach erfolgreichem Abschluss einer Ausbildung auf Niveau EBA (Supported Education) sowie durch eine Begleitung im Job Coaching eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt antreten. Eine Person, die im Rahmen einer Integrationsmassnahme begleitet wurde, konnte anschliessend (wieder) eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt antreten. Eine Person, die eine interne Ausbildung auf Niveau PrA INSOS erfolgreich absolviert hat, konnte an einen Ausbildungsplatz auf Niveau EBA im ersten Arbeitsmarkt übertreten. Vier Personen konnten die Ausbildung auf Niveau PrA INSOS erfolgreich abschliessen; drei Personen auf Niveau EBA (zwei intern, eine extern).

Personelle Fluktuation:

Zürich, im April 2024

Roberto Battistini
Geschäftsführer Christuszentrum

Reto Zimmerli
Stv. Geschäftsführer Christuszentrum
Bereichsleiter Dienste

Matthias Roth
Geschäftsleitungsmitglied
Bereichsleiter Arbeiten (ehemals Werkstätten)

Regula Lüthi
Geschäftsleitungsmitglied
Co-Bereichsleiterin Wohnen und Tagesstätten

Alexander Preiss
Geschäftsleitungsmitglied
Bereichsleiter Integration + Sozialdienst