

Qualitätsmanagement (QM), Organisationsentwicklung (OE) und Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM):

Graz, 191209

Andrea Lins-Hoffelner &
Andrea Punz-Nielson
Sucht- und Drogenkoordination Wien

Alle Menschen in Wien verfügen über ein umfassendes körperliches, seelisches und soziales Wohlbefinden.

(WHO: „Gesundheit für Alle“)

Strategisches System-Ziel SDW:

Die bedarfsgerechte (in Bezug auf Qualität und Quantität) Umsetzung der Wiener Sucht- und Drogenpolitik wird dauerhaft sichergestellt und laufend verbessert.

Oberste Wirkungsziele der Strategischen Geschäftsfelder (SGF; Kern- und Querschnittsbereiche):

AMSI	BBB	ÖRS	SPR	KOM
Suchtkranken wird eine selbstbestimmte und sinnstiftende Lebensführung mittels der (Re)Integration in einen Arbeitsmarkt und der sozialen (Re)Integration zu ermöglicht.	Menschen mit einer Suchtproblematik sind sowohl objektiv als auch subjektiv gesünder und in das gesellschaftliche Leben integriert.	Ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller Menschen im öffentlichen Raum sowie im Gemeinwesen ist gegeben.	Menschen sind unter Berücksichtigung ihrer individuellen Voraussetzungen selbstbestimmt, kritik- und genussfähig sowie sozial integriert.	Das Thema "Konsum/Sucht/Abhängigkeit" wird in der öffentlichen Diskussion differenziert wahrgenommen.

Strategisches System-Ziel Systemumfeld (Interne und externe Systemfitness):

Menschen mit einer Suchtproblematik sind bedarfsorientiert in das **SDHN** (Interne Systemfitness) bzw. in das **allgemeine Sozial- und Gesundheitssystem** (Externe Systemfitness) integriert.

Strategisches System-Ziel Querschnittsbereiche (QMS):

Die **Querschnittsbereiche unterstützen die Kernbereiche (AMSI, BBB, ÖRS, SPR)** durch Sicherstellung von umfassenden Entscheidungsgrundlagen, einer adäquaten Organisationsstruktur und eines effizienten Managements.

AMSI: Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen und soziale (Re)Integration; BBB: Beratung, Behandlung und Betreuung; ÖRS: Öffentlicher Raum und Sicherheit; SPR: Suchtprävention; KOM: Kommunikationsmanagement und Öffentlichkeitsarbeit

Organisationsentwicklung (OE)

OE-Bedarfserhebung

Bedarfserhebung 2014-2015:

- **80 %** aller MAInnen wurden in 4 WS und Einzelgesprächen nach dem **größten Bedarf** an der beginnenden SDW-OE befragt; Ergebnisse nach Schwerpunkten mittels CAF-Methode:
 - Führung
 - Personal
 - Strategie & Planung
 - Prozesse
 - Kooperation & Ressourcen
- MAInnen melden sich zur **Mitarbeit** in AGs **nach Interessensgebiet**. Der Themenbereich „Personal“ richtet sich ausschließlich an MAInnen ohne Leitungs- bzw. Führungsfunktion.

Arbeitsgruppen und -zirkel

Start 2015 mit:

- AG-Organisationsabläufe (Vereinheitlichung und Professionalisierung durch Vorlagen/Abläufe z.B.: DR-Anträge, etc.)
- AG-Führungskräfte (MOGs; Führungsgrundsätze, etc.)
- Umwandlung AGs in Zirkel bis 2017 (6 x p.a. in 3-stündigen WS; Leitung QMOE)
- Verwaltungszirkel: Neustart ab Herbst 2019;
- Leitungszirkel geplant für Ende 2019

Danach Start der MAInnen-AGs:

- AG-Betriebliche Gesundheitsförderung
- AG-CSR/Ökologischer Betrieb
- AG-Interne Kommunikation
- AG-Personalmanagement

abgesagt wg. mangelndem Interesse:

- AG-„Wir-Gefühl-stärken“

Inhalte MAInnen-AGs

AG-Interne Kommunikation (*auszugsweise*)

- Einschulungsunterlagen, Willkommensmappen
- Corporate Identity (Logos, gemeinsamer Auftritt nach Innen und Außen)
- Verbesserung interner Kommunikationsforen
 - SDW-Plattform
 - SDW-Briefkasten (anonyme Online-Möglichkeit mit GF in Kontakt zu treten)
 - SDW-Newsticker

AG-CSR & Ökologischer Betrieb

- CSR-Empfehlungskatalog
- Einkauf von fair trade, sozialverträglich produzierte, naturnahe bzw. biologische Produkte
- Mitgestaltung Sozialräumlichkeiten (inkl. Mülltrennung)

AG-Betriebliche Gesundheitsförderung

- Bedarfserhebung mit externer Begleitung
- MAInnen-WS ; Erhebung Belastungen & Maßnahmenentwicklung

Soziokratisches Modell

Die SDW orientiert sich in der OE

- Onboarding (z.B.: Willkommensmappe)
- Corporate Identity (Logos, gemeinsamer Auftritt nach Innen und Außen)
- Verbesserung interner Kommunikationsforen
 - SDW-Plattform
 - SDW-Briefkasten (anonyme Online-Möglichkeit mit GF in Kontakt zu treten)
 - SDW-Newsticker

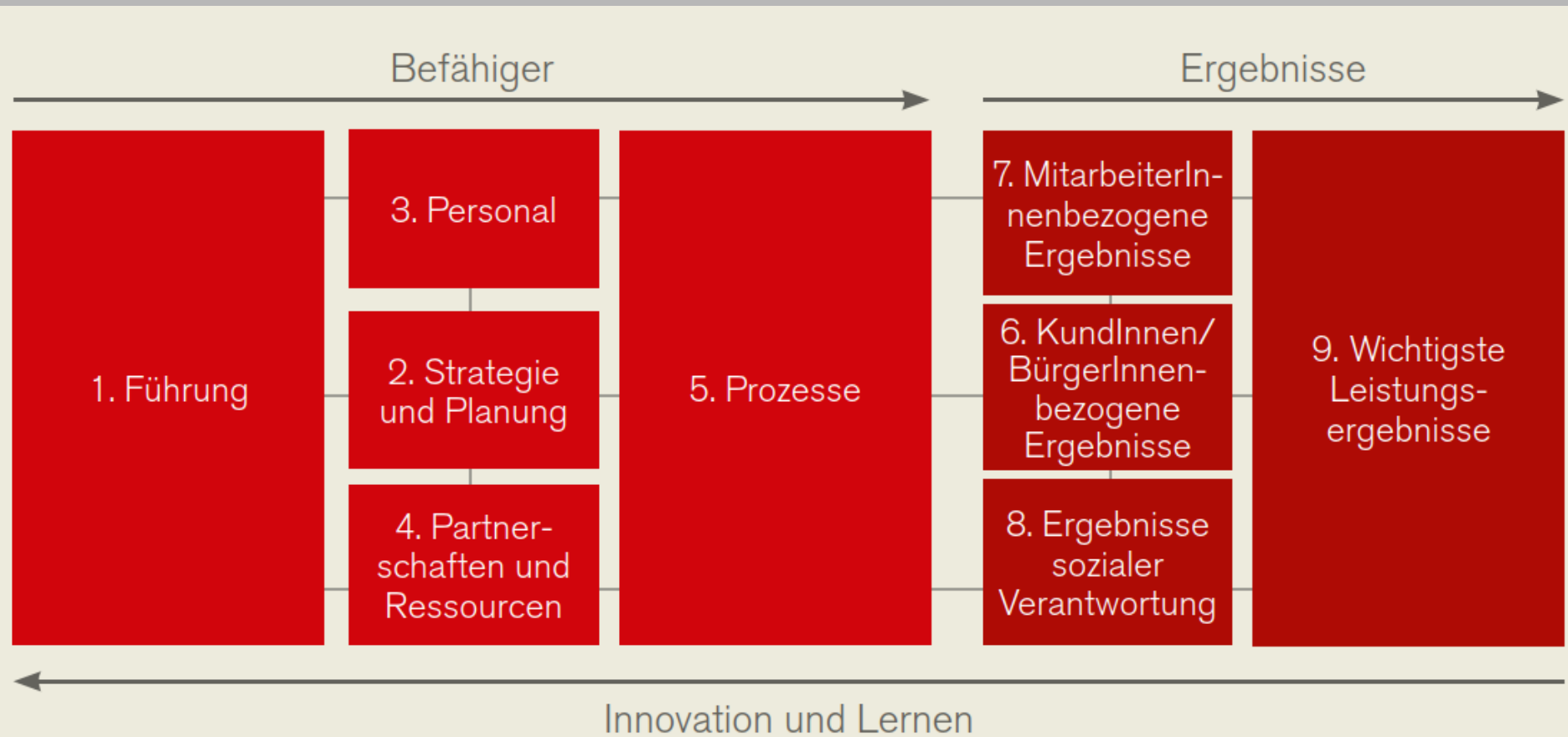
AG-CSR & Ökologischer Betrieb

- CSR-Empfehlungskatalog
- Einkauf von fair trade - sozialverträglich produzierten, naturnahen bzw. biologischen - Produkte
- Mitgestaltung Sozialräumlichkeiten

AG-Betriebliche Gesundheitsförderung

- Bedarfserhebung mit externer Begleitung
- MAInnen-WS ; Erhebung Belastungen & Maßnahmenentwicklung

Das CAF-Modell



AG-Personalmanagement & Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

„Beteiligung in der SDW – was bringt das?“

- Das SDW-Delegiertensystem

Unser Mitbeteiligungsinstrument wurden gemeinsam mit MAInnen entwickelt und in Folge etabliert. Es stellt sicher, dass Informationen die z.B.: in der AG- Personalmanagement erarbeitet werden, über die jeweiligen Delegierten (für Abteilungen, oder auch Teams) den KollegInnen vermittelt, abgefragt und wieder in die jeweilige Arbeitsgruppe zurückgespielt wird. Dieses System soll einen möglichst transparenten, klaren und nachvollziehbaren Prozess ermöglichen.

- Die SDW-ExpertInnen

Wir haben uns im Rahmen von Abteilungsklausuren mit den firmeninternen Begabungen unter den MAInnen beschäftigt. In einem zweiteiligen Verfahren wurden die Talente und der Bedarf nach Expertise über das eigentliche Fach- bzw. Spezialwissen hinaus erhoben und zu folgenden Themenkreisen interne ExpertInnen ernannt:

- Gendermedizin & neue Substanzen UND Genderpsychologie
- Migration und Sucht
- Betriebliches Gesundheitsmanagement

„Beteiligung – was haben wir erreicht?“

- SDW-Betriebliches Gesundheitsmanagement
Start 2016, externe Begleitung für MAInnen-WS und Führungskräfte, Vorrang: Salutogenese (Warum bleibt der Mensch trotz Herausforderungen gesund?), Präsentation vor GF, Erarbeitung von BGM-Maßnahmen, wie z.B.:
 - Eigener BGM-Raum (1.Stock)
 - „Gesunder Snack“ in allen Abteilungen
 - Rauchfrei-WS 3 Durchgänge
 - Gesundes Führen 2x für Führungskräfte
 - Gesunde Ernährung: Office Cooking 1 + 2
 - Bewegung: MBMs, Gesunder Rücken dzt. 4 Durchgang
 - Psychische Gesundheit: MGM (MindGuard, oder „Atmen mit Axel“)
 - Shiatsu, alle 2 Wochen montags
 - Vorsorgeuntersuchungen, wieder Ende 2019
 - Stress-und Burnoutprävention für MAInnen und Führungskräfte
 - Selbstverteidigung & Selbstbehauptung nach Krav Maga

„Beteiligung – was haben wir noch vor?“

- AG Personalmanagement – Start 2018, alle 2 Monate
 - Systematisierung Fort- bzw. Weiterbildungen
 - SDW als Ausbildungsstätte
 - Bonisystem
 - MOG aus Mitarbeiterinnen Sicht
 - Ethik in der SDW, wie kann das funktionieren?
 - Respekt- und Wertschätzung in allen Kommunikationssträngen
 - Fehlerkultur
 - Wissensmanagement
 - Genderbudgeting
 - Generationenbalance
 - Etc. etc.