



SRH
BERUFLICHE
REHABILITATION



Kennzahlen basiertes Qualitätsmanagement in der beruflichen Rehabilitation. Ein Praxisbeispiel.

Frank Paratsch

Berlin, 06. November 2018

INHALTE

QSR Kennzahlen auf der Basis des Rahmenvertrages

Beschäftigung und soziale teilhabe sichern

Abbrüche vermeiden und Übergänge gestalten

IQ 2020 – Ergebnisse der Erhebung

Benchlearning

Nutzung der Kennzahlen im BBW-Neckargemünd

QSR KENNZAHLEN AUF DER BASIS DES RAHMENVERTRAGES

- ✓ Eingliederungs- und Verbleibsquote (6 und 12 Monate)
- ✓ Übergangsquote
- Erstellt: 00.00.00 (Name) Letztes Update: 00.00.00 (P)
- ✓ Abbruchquote / Vertragslösungen
- ✓ Quoten der Ausbildungen in verzahnter Form
- ✓ Prüfungserfolge und Prüfungsergebnisse



BESCHÄFTIGUNG UND SOZIALE TEILHABE SICHERN

Wir bringen junge Menschen in versicherungspflichtige Arbeit.
Dies zeigt die **Eingliederungsquote (EQ)**.

Wir entwickeln passgenaue Lebenspläne für Teilhabe an Arbeit
und Gesellschaft. Dafür steht die **Verbleibsquote (VQ)**.

Wir begleiten die jungen Menschen in eine nahtlose Beschäftigung nach einer
abgeschlossenen oder vorzeitig beendeten Bildungsmaßnahme.
Dies stellt die **Übergangsquote (ÜQ)** dar.

ABBRÜCHE VERMEIDEN UND ÜBERGÄNGE GESTALTEN

Wir wollen Abbrüche von Maßnahmen vermeiden. Dies überprüfen anhand der **Abbruchquote (AQ)**.

Wir wissen: **Abbrüche** stehen häufig in Verbindung mit einem **direkten Übergang**, etwa von einer theoriereduzierten Ausbildung (§ 66 BBiG) in einen Vollausbildungsberuf (§ 5 HwO).

Wir setzen uns für einen erfolgreichen Abschluss der Ausbildung sowie individuelle Lern- und Ausbildungswege ein. Hierzu wird die **Prüfungserfolgsquote (PQ)** erhoben.

IQ 2020 – ERGEBNISSE DER ERHEBUNG

- 71%** der Teilnehmenden fühlen sich für die Teilhabe am Arbeitsleben und an der Gesellschaft gut vorbereitet (**Zufriedenheitsquote der Teilnehmenden**).
- 80%** der BBW verwenden zu Erstellung des Teilhabeplans für die Rehabilitanden die ICF-Standardliste (**Quote der ICF-basiert Teilhabepanung**).
- 71,6%** der Mitarbeitenden in den BBW nahmen an einer Fortbildung teil (**Fortbildungsquote der Mitarbeitenden**).
- 92,1%** der Betriebe sind mit der Zusammenarbeit mit den BBW zufrieden (**Zufriedenheitsquote zur Vernetzung der Wirtschaft**).

BENCHLEARNING

Das Benchlearning erfolgt über ein Soll-Ist-Vergleich zu den Kennzahlen aus IQ 2020 der BBW.

Für einzelne Kennzahlen werden von den BBW konkrete Lernziele in Form eines Selbstbewertungsberichts angemeldet (vgl. Praxisbeispiel).

Aus den Selbstbewertungsberichten 2017 leiten sich folgende Benchlearning-Themen für 2018 ab:

- ✓ Abbruchquote
- ✓ Eingliederungs- und Verbleibsquote (nach 6 und 12 Monaten)
- ✓ Teilnehmerzufriedenheit und
- ✓ VAmB.

NUTZUNG DER KENNZAHLEN IN EINEM QM-SYSTEM

Rolle und Chancen für Geschäftsführungen

- Die Qualität verbessern, mehr Teilnehmer erfolgreich integrieren, die Zahl der VAmB-Teilnehmer erhöhen!
- Erstellt: 00.00.00 (Name) Letztes Update: 00.00.00 (Name)
Wie nutze ich dazu die QSR Kennzahlen?
- Was muss ich tun, damit ein ständiger Verbesserungsprozess entsteht, der alle Akteure im BBW erfasst?
- Praxisbeispiel: Umsetzung der QSR-Kennzahlen im BBWN
„Von 5 Perlen zum Schmuckstück“

1. Strategische Leitlinien „QSR des BBWN“
2. Rollen und Aufgaben
Erstellt: 00.00.00 (Name) Letztes Update: 00.00.00 (Name)
3. Vorgehensweise
4. Der Workshop
 - 4.1 Zielwerte
 - 4.2 Maßnahmen
5. Erfolgsfaktoren

1. STRATEGISCHE LEITLINIEN

- Die QSR-Kennzahlen sind im Rahmenvertrag vereinbart und für uns verbindlich.
- Sie sind grundlegend für Qualitätsbewertungen im BBWN.
- Sie dienen als Gesprächsgrundlage für Bewertungen im BBWN, mit dem REZ, der Regionaldirektion und innerhalb der BAG.
- Sie sind zum internen Gebrauch bestimmt. Für die Außenkommunikation werden die QSR-Kennzahlen nicht direkt verwandt.
- Sie dienen dem Benchmarking und Benchlearning auch mit anderen BBWs.

2. ROLLEN UND AUFGABEN

1. QMB

Entwirft und steuert den Prozess (Folie „Vorgehensweise“), welcher Zielbildung, Durchführung sowie Evaluation der Kennzahlen beschreibt.

2. Kennzahlen-Beauftragter

Ist für die Erhebung der jeweiligen Kennzahl verantwortlich.

Erstellt: 00.00.00 (Name)

Letztes Update: 00.00.00 (Name)

3. GL

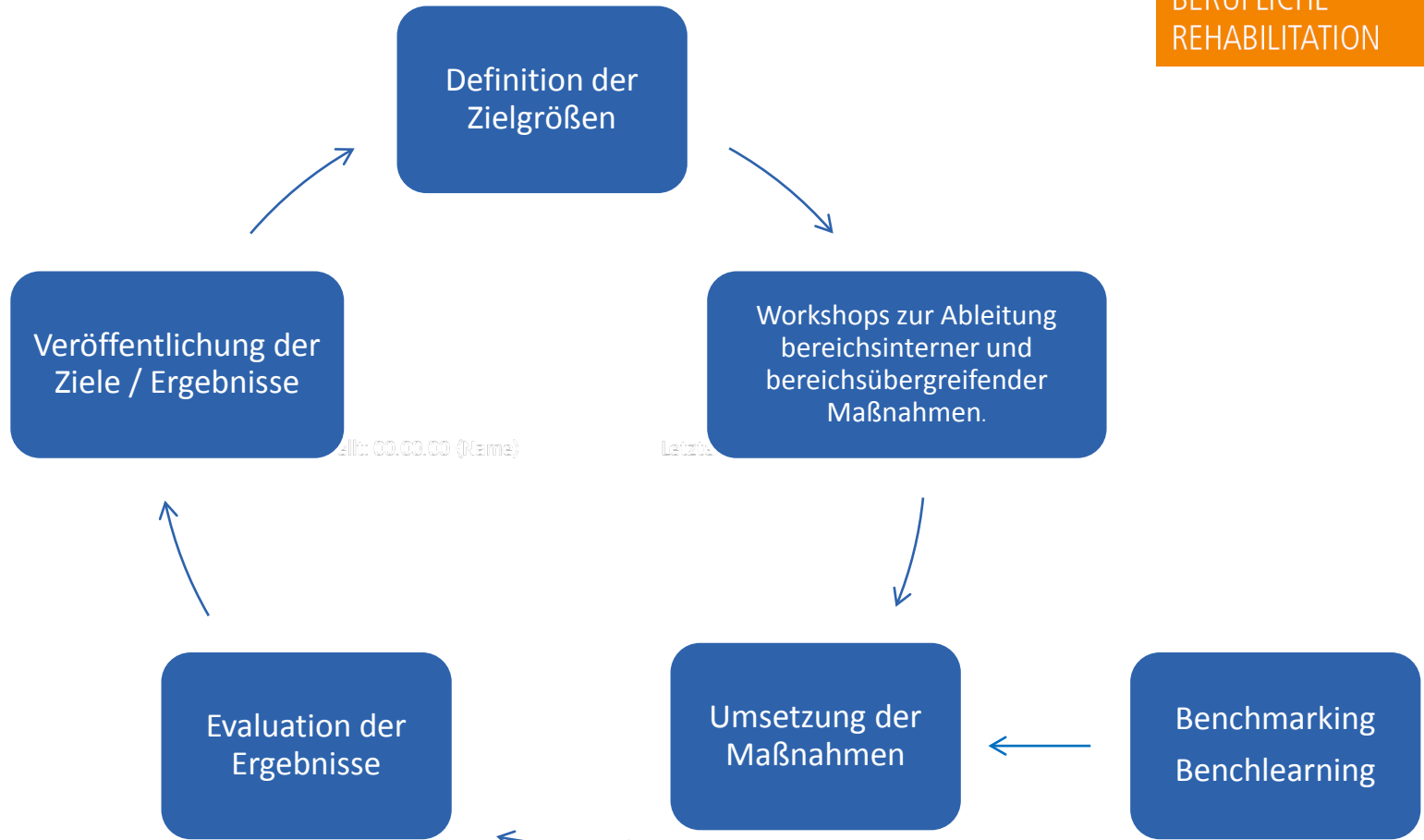
Beschließt gemeinsam mit den Bereichsleitern in jedem Kalenderjahr die Zielgrößen.

4. BL/AL

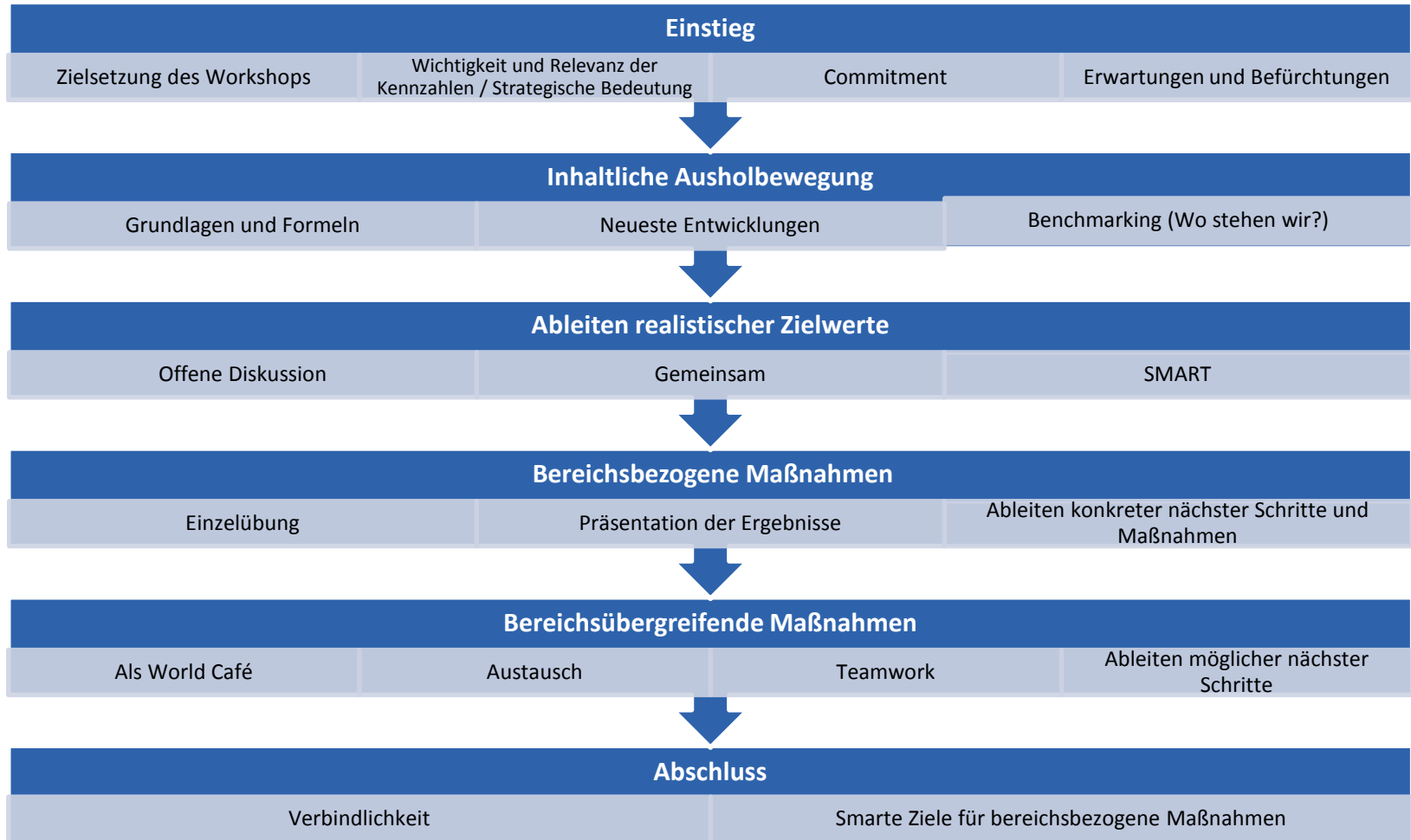
Gemeinsam mit GL, QMB werden Maßnahmen definiert und umgesetzt, welche der Zielerreichung/Zielverbesserung dienen.

5. **Drei Stand-up-meetings** finden zur unterjährigen Bewertung, Steuerung, sowie für Absprachen statt.

3. VORGEHENSWEISE



4. DER WORKSHOP



4.1 ZIELWERTE

Maßnahme BVB

Abbruchquote 2018	Abbruchquote 2019	Eingliederungsquote EQ6 (2019)
15%	12%	85%

Erstellt: 00.00.00 (Name) Letztes Update: 00.00.00 (Name)

Maßnahme Ausbildung

VAmB Quote 2018	VAmB Quote 2019	Eingliederungs-quote EQ12 (2019)	Abbruchquote bereinigt (2019)
10%	14%	55%	12,5%

4.2 BEREICHSBEZOGENE MAßNAHMEN (AUSZUG)

Bereich Ausbildung

1. Checkliste für Azubis

Wir entwickeln eine Checkliste für Azubis zur Vorbereitung und Durchführung betrieblicher Ausbildungsschritte (einschließlich VAmB) bis zum 30.09.2018.

Erstellt: 00.00.00 (Name)

Letztes Update: 00.00.00 (Name)

2. Übergabegespräche BVB – Ausbildung

Wir entwickeln und beschreiben einen Prozess zur systematischen Durchführung von Übergabegesprächen zwischen den Bereichen Berufsvorbereitung und Ausbildung bis zum 30.09.2018.

3. VAmB-Zielvorgaben

Wir definieren bis zum 31.07.2018 VAmB-Zielvorgaben für jedes Ausbildungsteam und alle Maßnahmen, die 2019 oder 2020 enden.

4.2 BEREICHSBEZOGENE MAßNAHMEN (AUSZUG)

Bereich Arbeitsintegration

1. Leistungsangebote

Leistungsangebote an die Rehabilitanden für den Integrationsprozess sind beschrieben und kommuniziert.

Deadline 04.2019

Erstellt: 00.00.00 (Name)

Letztes Update: 00.00.00 (Name)

2. Integrationsprozess

Der Integrationsprozess ist beschrieben und kommuniziert.

Deadline 04.2019

3. Persönliche Zukunftsplanung

Die Persönliche Zukunftsplanung wird in der Nachbetreuung etabliert.

Deadline 09.2019

4.2 BEREICHSBEZOGENE MAßNAHMEN (AUSZUG)

Bereich Kundenservice

1. Bedarfsorientierte Prozesssteuerung

Konzept bedarfsorientierte Prozesssteuerung, inklusive Leistungskataloge ist zum 15.12.2018 von der Erstellt: 00.00.00 (Name) Geschäftsleitung zur Letztes Update: 00.00.00 (Name) Umsetzung verabschiedet. Die Inhalte sind der Leitungskonferenz bekannt.

2. Schnittstellenoptimierung

Schnittstellenoptimierung durch Klärung der Prozessverantwortlichkeit Case Management und Absolventenmanagement. Risiken und Chancen (SWOT-Analyse) für eine Entscheidungsgrundlage sind zum 31.10.2018 erstellt und der Geschäftsleitung vorgelegt.

5. ERFOLGSFAKTOREN

Strategie

- Klare Strategie und Zielsetzung zum Thema QSR
- Die Geschäftsführung als Sinnstifter

Commitment

- „Buy In“ der Bereichs- und Abteilungsleiter
- Gemeinsame Übernahme von Verantwortung
- Qualität ist gleichermaßen Ziel und Prozess

Rahmenbedingungen

- Klare Prozesse
- Regelmäßiger Austausch
- Verbindliche Ziele (SMART)

Erstellt: 00.00.00 (Name)

Letztes Update: 00.00.00 (Name)

DAS FAZIT...

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!