



Eine Skizze von Qualitätsstandards im Jobcoaching

Jahrestagung 2017 der BAG-UB in Suhl

Reinhard Hötten - Thorsten Hirsch - Britta Leßmann





Ethische Leitlinien (Beispiele ..)¹⁾

Im Qualitätsnetzwerk Jobcoaching der BAG-UB haben sich Jobcoaches zusammengeschlossen, die sich verpflichten gemeinsam entwickelte Qualitätsstandards einzuhalten.

Sie begegnen jedem Menschen mit Respekt, unabhängig von dessen Herkunft, Weltanschauung und Lebensgestaltung.

Ihr berufliches Handeln entspricht den fachlichen Standards. Dies beinhaltet z.B. regelmäßige Weiterbildung, kollegialer Austausch und Supervision.

....

¹⁾ genaue Inhalte müssen in folgenden Treffen erarbeitet werden



Basis: Qualitätsmodell im Gesundheitswesen¹⁾

Unterteilung des Qualitätsbegriffs in drei voneinander abhängige Dimensionen:

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

¹⁾ nach Donabedian



Strukturqualität (Beispiele ..)

Rahmenbedingungen, z.B.

- Qualifizierung
- Sicherstellung von Mobilität, Erreichbarkeit, ..
- Verständnis von Jobcoaching, z.B. operationalisiert über Dauer der Prozesse / Umfang im Betrieb/am Arbeitsplatz des/r Klienten/in
- ...



Prozessqualität (Beispiele ..)

Aktivitäten, Tätigkeiten, Abläufe z.B.

- Einhaltung von Prozesselementen, wie Zielfindung und eigene Integration in die Arbeitsabläufe der Klienten
- Einbezug aller Beteiligten in die Lösungsfindung
- Begrenzung auf die eigene Fachlichkeit
- Zusammenarbeit mit anderen Unterstützungsangeboten im Netzwerk
- Dokumentation
- ...



Ergebnisqualität (Vorschlag)

Nutzen für die Kunden – Klienten und Betriebe

- Ziel von Jobcoaching ist die Verbesserung der betrieblichen Integration eines Menschen mit Behinderung
- Eine Messung der Ergebnisqualität kann im Jobcoaching als Veränderung der betrieblichen Integration erfolgen.
- Es wird dafür ein Instrument benötigt, das einen Wert für den Grad der betrieblichen Integration liefert und jeweils vor und nach dem Jobcoaching eingesetzt werden kann.
- Entscheidend dabei ist die Veränderung, nicht die absolute Größe der betrieblichen Integration.



Ergebnisqualität

Nutzen für Jobcoaches

- Die Verwendung eines Instrumentes zur Messung der Ergebnisqualität im Jobcoaching wäre ein eindeutig überprüfbares Merkmal eines hohen Qualitätsstandards.
- Die Qualität würde von den Kunden selbst bewertet.
- Das Kriterium „Teilnehmer/in wurde vermittelt“ bzw. „Arbeitsplatz blieb erhalten“ würde durch eine differenzierte Aussage zum Ergebnis ergänzt.
- Eine Rückmeldung der Ergebnisqualität könnte auch dem Jobcoach selbst als Spiegel zur eigenen Reflexion dienen (Qualitätsentwicklung).
- Es gibt bereits an der HAWK eine vorbereitende Masterarbeit zur Entwicklung eines derartigen Instrumentes.



Wir freuen uns auf die Diskussion!

Reinhard Hötten

www.job-coaching.de

hoetten@job-coaching.de

Britta Leßmann

www.jobcoach-lessmann.de

info@jobcoach-lessmann.de

Thorsten Hirsch

Institut für berufliche Qualifizierung und Entwicklung

www.i-f-b.org

hirsch@i-f-b.org