



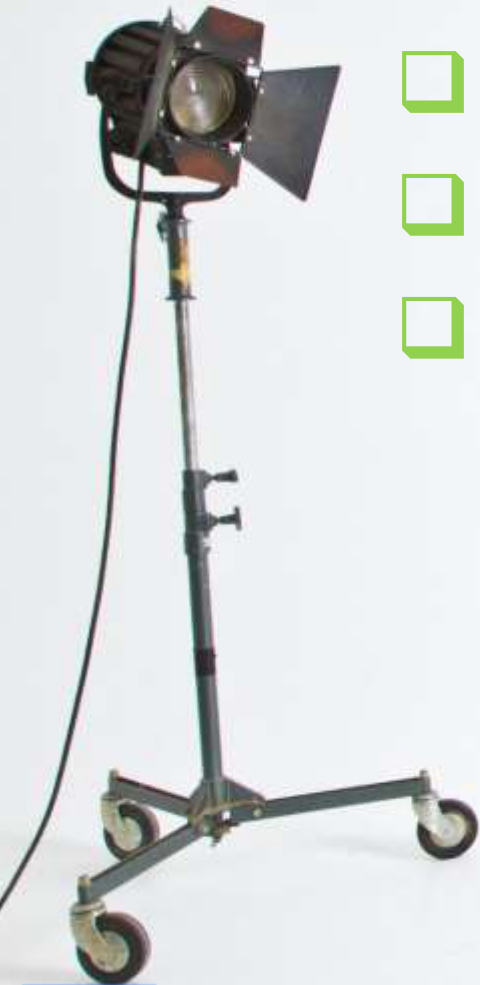
# Supported Employment Quality Framework



Erasmus+

# Worum es heute geht

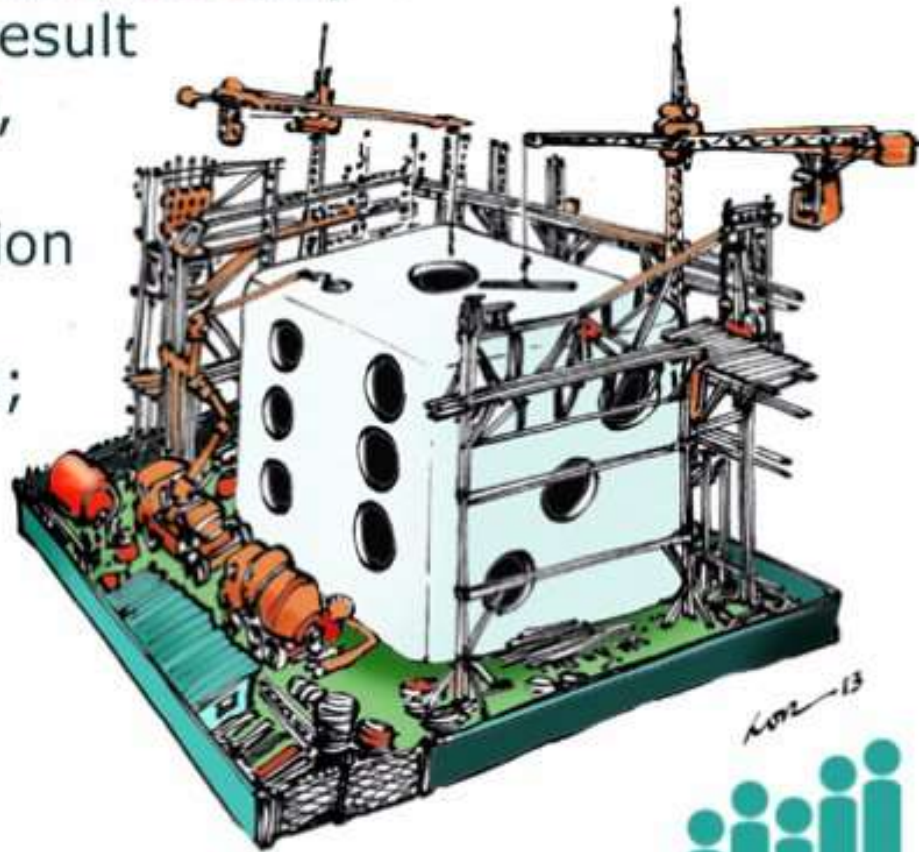
- ❑ Warum SEQF
- ❑ Selbstevaluationsinstrument
- ❑ Wachstums- und Entwicklungsinstrument





Aktuelle Qualität in eurer  
Organisation

Quality is never an accident;  
it is always the result  
of high intention,  
sincere effort,  
intelligent direction  
and  
skillful execution;  
it represents  
the wise choice  
of many  
alternatives.



William A. Foster



Erasmus+

# Warum ist Qualitätssicherung wichtig

## Was bedeutet Qualität für dich?

- Gebe ein Beispiel: wie und wann hast du die Erfahrung gemacht, dass die Qualität einer Dienstleistung den Unterschied macht?
- Was war der ausschlaggebende Faktor ?



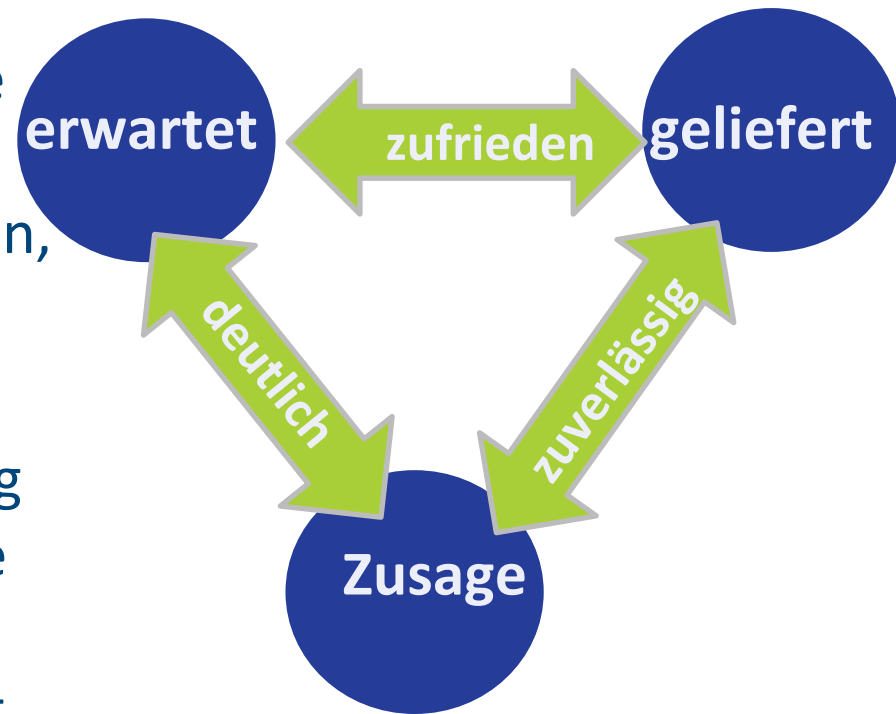
# Warum ist Qualitätssicherung wichtig

- ❑ Was ist Qualität?
- ❑ Warum brauchen wir Qualität?



# Was ist Qualität?

- Ein Grad bzw. ein Standard von Exzellenz
- Die Gesamtheit der Eigenschaften und Merkmale eines Produktes oder einer Dienstleistung die dazu führen, implizite und explizite Bedürfnisse zu beantworten.
- Stetige Qualitätsverbesserung entsteht, wenn ein Dienst die Flexibilität besitzt, um auf verschiedene Situationen mit auf Fakten basierenden Entscheidungen zu reagieren.



# Warum müssen wir Qualität sichern?

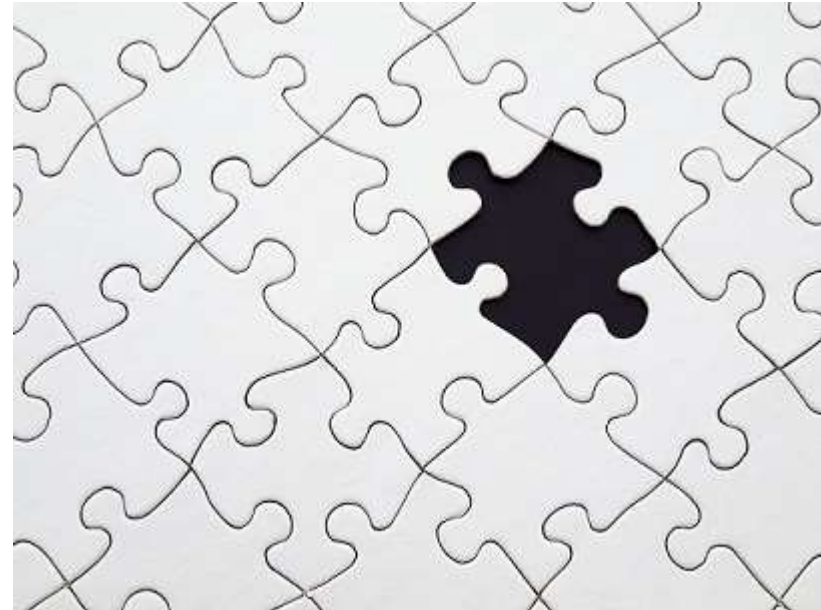
- Um unsere Kunden besser zu bedienen!**
- Um zu wissen, wie effizient wir sind
  - Glaube oder Beweis?
- Um einen effektiven Businessplan zu entwickeln und aufrecht zu erhalten
- Um Kunden, Kostenträgern und Mitarbeitern hohe Standards zu garantieren





# Warum spezifische Bedürfnisse in der Unterstützten Beschäftigung

- ❑ Bestehende Rahmenbedingungen und Modelle sind zu allgemein
- ❑ Information über Qualität in UB bezieht sich nur auf die Rolle des Integrationsberaters und nicht auf die Rolle der Organisation hinter dem Integrationsberater
- ❑ Handbuch
  - ❑ Lediglich eine Beschreibung der 5 Phasen der UB = WAS muss getan werden



**Wie man in den einzelnen Phasen vorgehen soll und wie man sehen kann, dass man das Richtige tut wurde bisher nicht beschrieben**



START



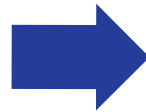
# Vergleich verschiedener Qualitätsmodelle

EFQM	ESF Flanders Growthmodel	EQUASS	Supported employment	Quality standards (EUSE/BASE)	SEQF
<b>1. Leadership</b>		<b>Leadership</b>	<b>Leadership</b>		<b>Leadership</b>
1a Leaders develop the mission, vision, values and ethics and act as role models.	1.1 Vision, mission, values	<p>1. The social service provider defines documents and implements its vision and mission values on service provision.</p> <p>2. The social service provider defines, implements and reviews its quality policy by determining long term quality goals, and its commitment to continuous improvement</p> <p>15. The sociale service provider assures the rights of persons served outlined in a Charter of Rights that is based on the EU Charter of Fundamental Rights, the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms of the Council of European and other international human conventions, especially those elaborated under the United Nations</p>	<p>Clear vision on SE and vision is integrated in the mission, vision of the organisation</p> <p>People are supported by management to work in line with SE</p> <p>Processes of SE are defined and monitored</p>	<p>1a) The service is provided with clear leadership and direction</p> <p>5a) The service recognises that everyone can work with the right support and the right job match.</p> <p>5i) The service seeks competitive and inclusive employment where the employee receives the same rate of pay and benefits as other employees doing the same job.</p>	<p>Clear vision on SE is integrated in the mission, vision, values and ethics of the organisation.</p> <p>The 3 fundamental elements of SE are recognisable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paid Work - Individuals should receive commensurate pay for work carried out – if a country operates a national minimum wage then the individual must be paid at least this rate or the going rate for the job</li> <li>• Open Labour Market – People with disabilities should be regular employees with the same wages, terms and conditions as other employees who are employed in businesses/ organisations within the public, private or voluntary sectors</li> </ul>



# SEQF beinhaltet

Qualität Unterstützte  
Beschäftigung



Qualität Unterstützte  
Beschäftigung



Qualität Unterstützte  
Beschäftigung

- **Selbstevaluations-  
instrument**

- **Wachstums- und  
Entwicklungsplan**

- **Schulung für den  
Trainer**

Ist basiert auf das Modell  
EFQM und  
Qualitätsstandards von  
BASE, dem Flämischen  
Modell und der EUSE

Enthält eine Handleitung

Resultat:  
Momentaufnahme der  
Organisation

Hilft, eine Lern- und  
Veränderungskultur  
aufzubauen

Gibt Tipps für  
Aktionsplanung und  
Bilanzierung (follow up)

‘critical friends’  
(“kritischer Freund”)

# Selbstevaluationsinstrument

Besteht aus 9 Kriterien, unterteilt in:

## Voraussetzungen:

- Führung
- Strategie
- **Personalführung**
- Partnerschaft & Mittel
- **Produkte, Dienstleistungen, Prozesse**

## Resultate:

- **Kundenresultate**
- Mitarbeiterresultate
- Gesellschaftsresultate
- Betriebsresultate



# Selbstevaluationsinstrument

- Jedes Kriterium beinhaltet 5 Bewertungen, welche eine steigende Qualität anzeigen
- Jedes Kriterium wird bewertet
- Es gibt verpflichtende und fakultative Kritische Leistungsindikatoren
- Man kann eigene Kritische Leistungsindikatoren einfügen



ALL YOU  
HAVE TO  
DO IS TRY.



**SEQF**  
**SELF-ASSESSMENT**  
**TOOLKIT**



# Wachstums- und Entwicklungsinstrument

- ❑ Basiert auf der Momentaufnahme Ihrer Organisation
- ❑ Qualitätsverbesserung = kontinuierlicher Prozess, es ist wichtig
  - ❑ eine Kultur der Veränderung aufzubauen
  - ❑ dynamische und veränderbare Ziele zu setzen
- ❑ Schafft eine Lernkultur, eine Veränderungskultur
  - ❑ **Nicht : ein Wettkampf wer der beste Mitarbeiter ist**
  - ❑ **Sondern: so gut wie möglich als Team funktionieren**
    - ❑ gibt jedem Mitarbeiter Handlungsspielräume/Autonomie
    - ❑ ermöglicht den Mitarbeitern Einfluss auszuüben
      - ❑ auf ihren Arbeitsalltag
      - ❑ auf die Entwicklung der Organisation





# Wachstums und Entwicklungsinstrument

- ❑ Es gibt viele verschiedene Arten und Weisen um Prozesse zu verbessern: nutze in erster Linie das, was du kennst und kannst
  
- ❑ Stelle sicher, dass Konsenz besteht in Bezug auf:
  - ❑ der übergeordneten Zielsetzung der Arbeit mit dem Instrument
  - ❑ dem Hauptziel und den Zwischenzielen
  - ❑ den Ansätzen und Methoden die genutzt werden sollen
  - ❑ wer mit einbezogen werden soll



# Wachstums- und Entwicklungsinstrument

## Aktionsplan

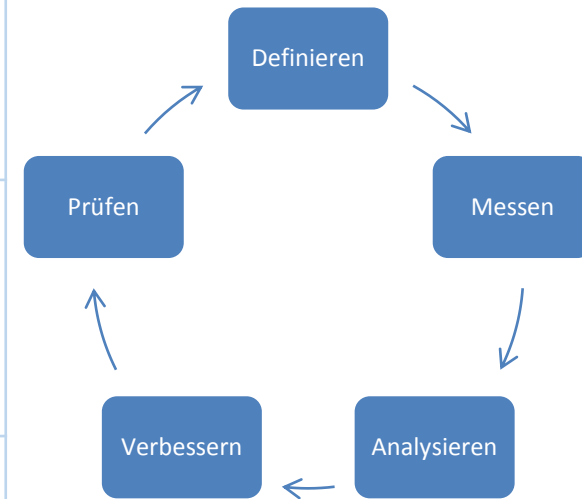
<i>Nr</i>	<i>What</i>	<i>Why</i>	<i>How</i>	<i>When</i>	<i>Who</i>	<i>Result</i>
<b>1</b>	Point 6.2 We need to spend less time from engagement to the first meeting with employer	Average time from referral to job start = 39 wks	Improvement project	June	SE – job coaches	
<b>2</b>	We need to have a cooperation agreement with the job seeker	Document is missing	Develop the document and present at manager meeting	Next week	Huw	Accomplished April 1.st
<b>3</b>	Point 5.1.b We need to regularly review and update the vocational profile and action plan	Is not used to a great extent in the guidance work	We have to look at the work processes and how we file our documents	August	SE – team leader	Have to alter the process for how we use the action plan



# Wachstums- und Entwicklungsinstrument

□ Storyboard pro Aktion

<b>Definieren</b>	<b>Messen (Bestimmen)</b>
<b>Analysieren</b>	
<b>Verbessern</b>	<b>Prüfen</b>



# Storyboard

<p><b>Define</b></p> <p>Self-assessment point 6.2 illustrates that we need to measure <b>«time from engagement to first meeting with employer»</b>.          Aim: Four months from present date the time from engagement to first meeting with employer is 4 weeks.</p>	<p><b>Measure</b></p> <p>The logging of time from engagement to first meeting with employer is not sufficient.          Manual counting shows that we on average spend approx 40 weeks from engagement to first meeting with employer.</p>
---	--

**Analysis**

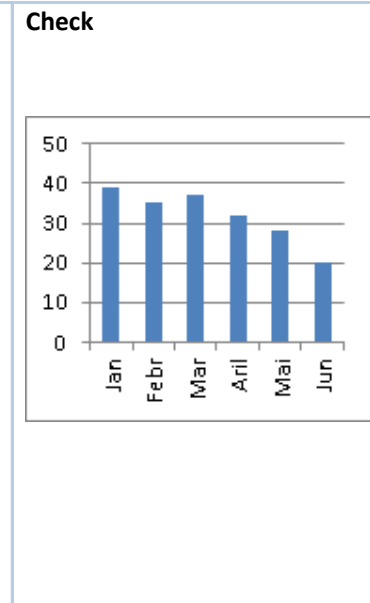
We need to have a clear description of what needs to be in place before the job seeker meets an employer.  
 We need to have clear procedures on how to develop material on how to present a job candidate to a prospective employer.  
 We need to have efficient IT-systems for logging time from engagement to meeting with employer.  
 We need to have a good, common understanding of the objective for our activities  
 We need to have a common understanding of the content and actions in SE when it comes to how to engage with employers

**Suggested solution**

The IT group is responsible for making a system to log the time from engagement to first meeting with employer. This is done in close collaboration with the job coaches.  
 The Method group prepares a clear procedure for the job coach tasks from engagement to meeting with employer.  
 The Method group prepares material to be used in meetings with the employer.  
 The Training group must secure that all job coaches are trained in how to meet the employer and the five stage process.  
**The HR team prepares a social event with the theme: The purpose of our activities.**

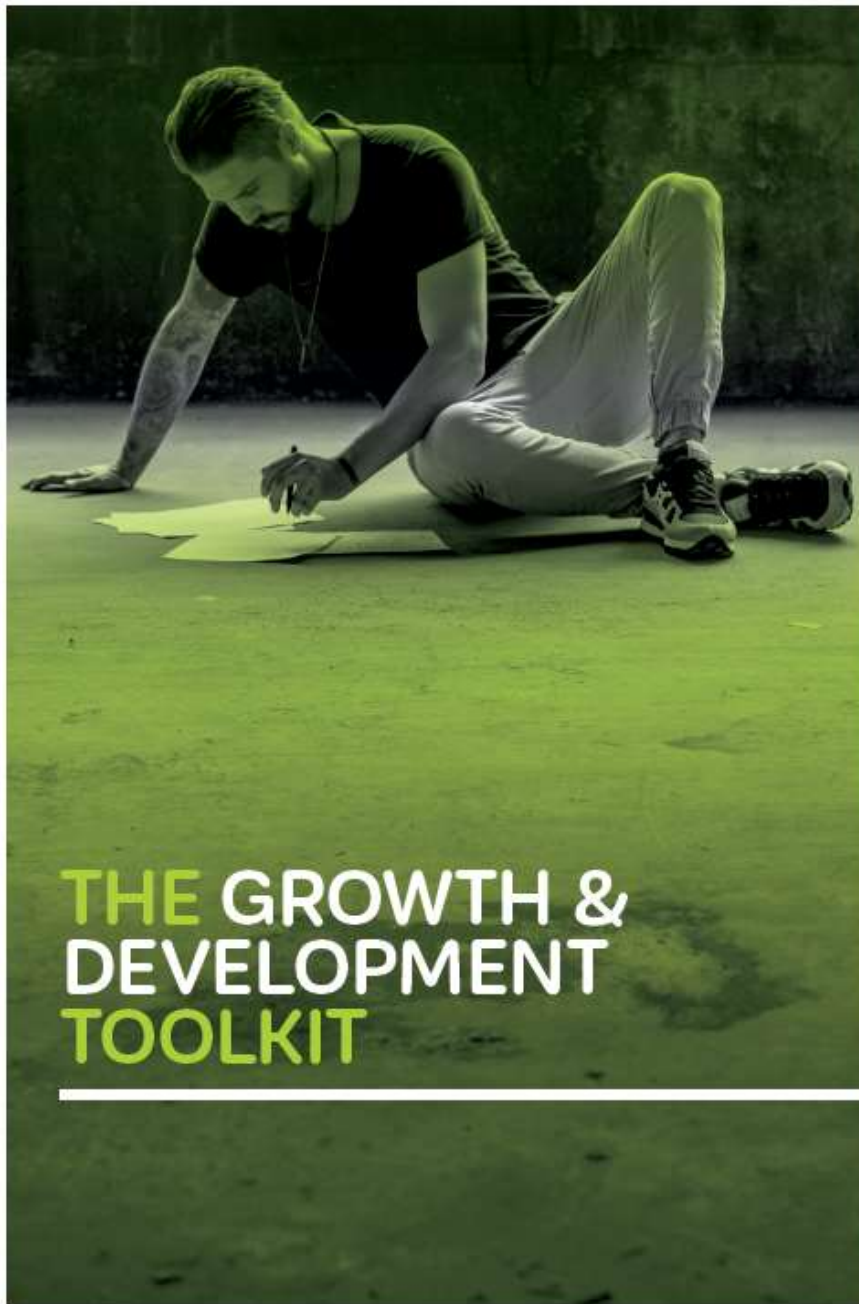
**Improve**

Action	Owner	Due	Complete
Update IT-systems with log solutions for documenting time intervals for meetings with employer and make a report system for this.	IT	1. sept	Yes
Workshop in SE Five stage process.	Training	5. sep	Yes
Develop a clear a clear procedure for the job coach tasks from engagement to meeting the employer, with revision intervals and update of the material we present to employers at meetings.	SE - team	10. sept	no
<b>Skiing event with exercises on the purpose of our activities (Success stories, group work etc.)</b>	HR - team	15. des	yes





READY TO  
GET STARTED?



## THE GROWTH & DEVELOPMENT TOOLKIT





- Wie waren die Übungen für euch?
- Versteht ihr den Prozess der Qualitätsmessung in UB besser?
- Würdet ihr SEQF anwenden? Welche Vorteile, welche Hindernisse seht ihr?

