



**Bericht zur Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität 2005
entsprechend SGB IX § 20**

der

**SRH Berufliche Rehabilitation gGmbH
Niederlassung Karlsbad**

Stand 31.12.2005

- A. Vorbemerkung**
- B. Belegung durch Leistungsträger**
- C. Berufsfindung**
- D. Vorgaben aus dem QM**
- E. Qualitätskennzahlen 2005**
- F. Anhang**

A. Vorbemerkung

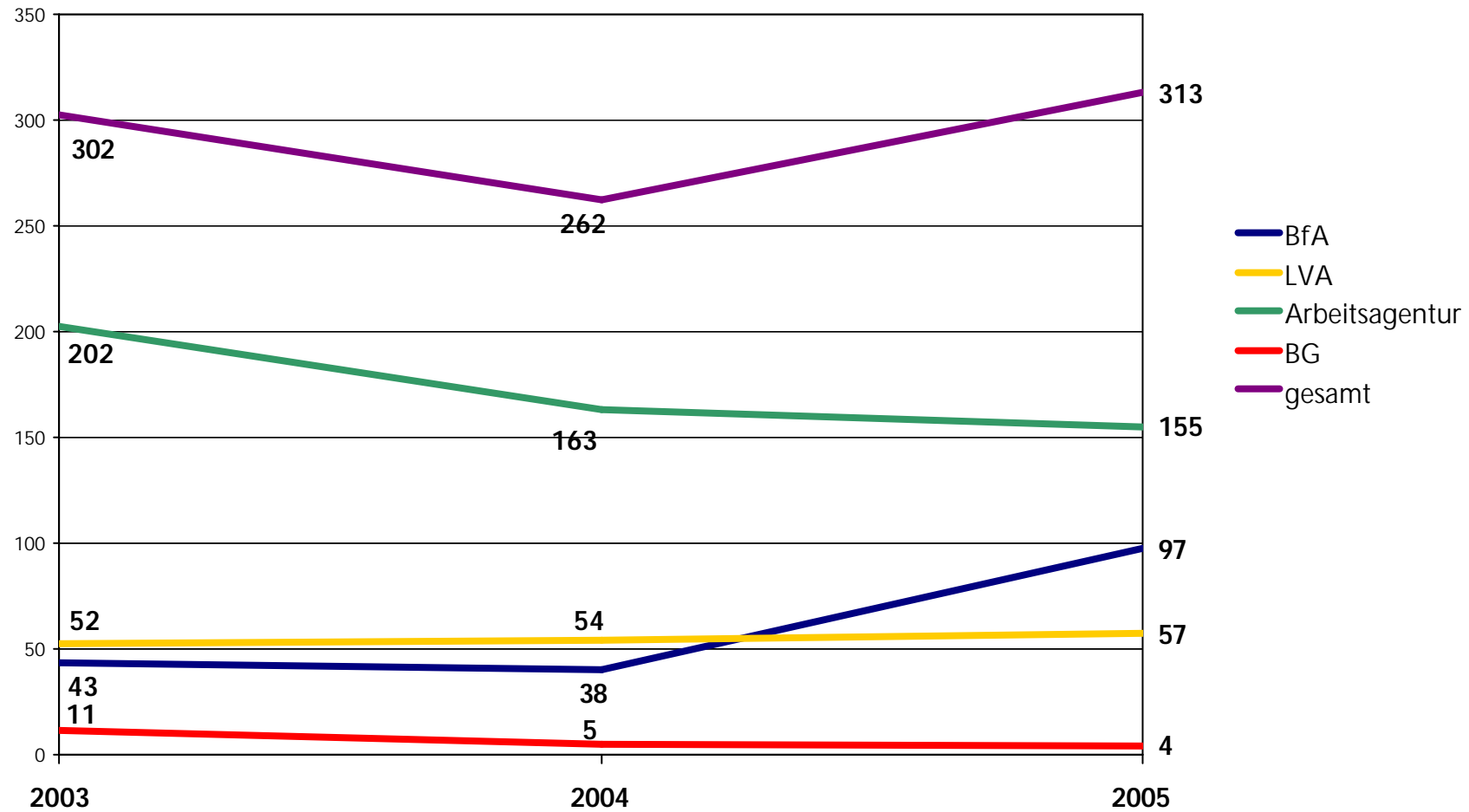
Grundlage dieses Qualitätsberichtes ist die zum 30.06.2000 verfasste Systematik der SRH zur Messung der Ergebnisqualität. Diese legt fest, nach welchen Kriterien die vorliegenden Zahlen zu ermitteln sind bzw. welche Vorgaben erreicht werden müssen, um valide und falsifizierbare Kennzahlen zu ermitteln.

Das Kennzahl Soll stammt aus den Vorgaben des Qualitätsmanagements der Niederlassung Karlsbad der SRH Berufliche Rehabilitation. Die Qualitätszahlen basieren auf den Ergebnissen des Vorjahres und werden entsprechend dem Anspruch „jedes Jahr besser zu werden“ größtenteils nach oben korrigiert.

Im Jahr 2005 wurden wir im Rahmen einer Matrixzertifizierung von der DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) nach der DIN ISO 9001:2000 zertifiziert und erfüllen die AZWV.

Unser Qualitätsbericht soll damit die gemeinsame Empfehlung der BAR-Frankfurt umsetzen.

B. Anmeldungen der Leistungsträger in 2005



B. Belegungstage durch die Leistungsträger in 2005

	2005	Vorjahr
Berufsgenossenschaften	2,3 %	2,0 %
Deutsche Rentenversicherung Bund	15,7 %	15,2 %
Deutsche Rentenversicherung Länder davon BW	18,9 % 18,6 %	20,6 % 17,6 %
Arbeitsagenturen davon Arbeitsagentur Karlsruhe 22 von 24 BW-Arbeitsämtern belegen das BBRZ	62,7 % 20,6 %	62,2 % 39,0 %

C. Berufsfindung

Im Jahr 2005 wurden in der Berufsfindung folgende Erprobungsergebnisse erzielt (gesamt 110 Teilnehmer):

1. Ausbildung ohne berufliche Vorbereitung	4 TN
2. Ausbildung mit beruflicher Vorbereitung	20 TN
3. Trainingslehrgang / Teilfeldqualifizierung	22 TN
4. Vermittlung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt	4 TN
5. Eingliederung in eine Werkstatt für Behinderte	9 TN
6. Medizinische Maßnahme	24 TN
7. Weitere Feststellungsmaßnahme	0 TN
8. Berentung	18 TN
9. sonstige Ergebnisse	5 TN
10. Abbruch	4 TN

Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung der Berufsfindungsteilnehmer

Rücklauf = 75 % (total 82 von 110)

- 1. 88 % der Teilnehmer sind mit dem Verlauf weitestgehend zufrieden**
- 2. Bei 46 % entsprach das Ergebnis den Erwartungen der Teilnehmer**
- 3. 91 % der Teilnehmer sind mit den Fachdiensten und der organisatorischen Struktur zufrieden**
- 4. 95 % der Teilnehmer sind mit den erhaltenen Informationen zufrieden**
- 5. 93 % der Teilnehmer sind mit der Beratung der Fachdienste zufrieden**
- 6. 80 % der Teilnehmer geben an, aktiv am Ergebnis mitgearbeitet zu haben**
- 7. 65 % der Teilnehmer geben, dass die Berufsfindung in beruflicher und persönlicher Hinsicht erfolgreich war**

QM-Ziel für 2006: Vorlage des Berichtes und der fachdienstlichen Stellungnahme innerhalb von 3 Wochen.

D. Vorgaben aus dem Qualitätsmanagement

Innerhalb des QM-Handbuches sind für das BBRZ für das Jahr 2004 folgende operationale Qualitätsziele definiert:

- | | |
|--|--|
| 1. Eingliederungsquote: | > 70 % BBRZ gesamt |
| 2. Abbrecherquote: | < 5 % |
| 3. Beschwerdequote: | < 3 (schriftliche Beschwerden pro Jahr) |
| 4. Prüfungserfolg: | 100 % |
| 5. Fachl. Weiterbildungen: | Quote an genehmigten Weiterbildungen, zur Erhöhung der Ausbildungskompetenz, mindestens 75 % |
| 6. BF-Berichte: | erstes Gesamtergebnis innerhalb von 14 Tagen beim Leistungsträger |
| 7. Prüfungsergebnis: | Durchschnittsnote besser als 2,3 |
| 8. Praktikumbesuche: | Jeder Praktikant wird mind. einmal besucht |
| 9. Kundenzufriedenheit ehemaliger Teilnehmer | Hier haben wir keine Kennzahlen festgelegt |
| 10. Kundenzufriedenheit der Teilnehmer, die länger als 3 Monate im BBRZ sind | Das Befragungsergebnis ist besser als 2,3 |
| 11. Kundenzufriedenheit der Berufsfindungsteilnehmer | Mehr als 90 % der Teilnehmer fühlen sich aktiv am Ergebnis der Berufsfindung beteiligt |

E. Qualitätskennzahlen 2005

1. Eingliederungsquoten

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Eingliederungsquote BBRZ gesamt	> 70%		50,0 %	●	●
Eingliederungsquote Physio- und Ergotherapieschüler (Rehas)		●	92,3 %		
Eingliederungsquote Rehabilitanden		●	35,1 %	●	●
Korrekturmaßnahmen	ECDL-Module für Bürokaufleute, zeitliche Erweiterung und engere Verzahnung der Praktika mit Ausbildung, mehr Stufenausbildungen, dadurch kürzere und stärker praxisbezogene Ausbildung				

Rücklaufquote: 56,3 % (40 von 71 angeschriebenen Personen, 3 Fragebögen wurden unausgefüllt zurück geschickt)

2. Abbrecherquoten* (ohne BF/AP)

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Abbrecherquote BBRZ gesamt	< 5 %		7,4 %	●	
Abbrecherquote Ausbildungsstätten (nur Rehas)	< 5%		3,2 %		
Abbrecherquote Berufl. Reha	< 5%		7,8 %	●	
Korrektur- maßnahmen	Schulung der Mitarbeiter zum Thema Medizin und Sucht				

*Details s. Anhang

3. Beschwerdequote

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Schriftliche Beschwerden	< 3		3		

4. Prüfungserfolg

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Quote erfolgreicher Prüfungen	100 %		100 % (Total 103 TN)		

6. BF-Berichte

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Vorlage innerhalb 14 Tagen bei Leistungsträger	100 %		100 %		
Fachdienstliche Stellungnahme innerhalb von 21 Tagen	ab 2005		nicht erreicht	●	●
Korrekturmaßnahmen	Arbeitsgemeinschaft mit Leistungsträgern zur inhaltlichen Gestaltung der BF-Berichte				

7. Prüfungsergebnis

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Durchschnittsnote aller BBRZ Prüfungsteilnehmer	besser 2,3		2,43		
Durchschnittsnote Ausbildungsstätten	besser 2,3		2,05 (nur Rehabilitanden)		
Durchschnittsnote Kammerberufe	besser 2,3		2,5*		
Korrekturmaßnahmen	*Toleriert wegen erhöhter Praxisnähe				

8. Besuchte Teilnehmer im Praktikum

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Alle Teilnehmer wurden besucht	100 % (= 130 TN)		100 %		

9. Kundenzufriedenheit / ehemalige TN*

Qualitätsziel	Kennzahl		Kennzahl-IST	Korrekturmaßnahmen	
	definiert	nicht definiert		erforderlich	eingeleitet
Bewertung der Zufriedenheit mit BBRZ		●	80,6 % * sehr positiv / positiv		

*Diese Kennzahl wurde aus den Rückläufen der Nachbefragung ermittelt. Sie stellt eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr um 8,6 % dar. Dies ist in Anbetracht der schwierigen Situation auf dem Arbeitsmarkt besonders bemerkenswert.

10. Bewertung der Kundenzufriedenheit

Im November 2005 haben 151 Rehabilitanden (incl. der Fachschulen), die seit mehr als 3 Monaten an einer Maßnahme im BBRZ teilnehmen, einen ausgefüllten Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit an uns zurückgegeben.

Anhand von 83 Fragen werden differenziert Zufriedenheitswerte für alle Fachabteilungen ermittelt. Zusätzlich erhalten wir eine Einschätzung über die räumliche Ausstattung, das Sport- und Freizeitangebot und die Erreichbarkeit der Niederlassung Karlsbad.

Erfreulicherweise konnten wir wiederum unsere Qualitätskennzahl um den Faktor 0,07 verbessern, haben damit unser Qualitätsziel nur sehr knapp verpasst.

Im Folgenden finden Sie die Zufriedenheitswerte für die Niederlassung Karlsbad.

Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Rehabilitanden, die länger als 3 Monate im BBRZ sind

Niederlassung Karlsbad Teilnehmer insgesamt

■ 2003 ■ 2004 ■ 2005
 175 TN 179 TN 151 TN

