



Curriculum



Arbeitsbuch 5

MODUL 4 – EFFEKTIVES CASE-MANAGEMENT

Inhalt

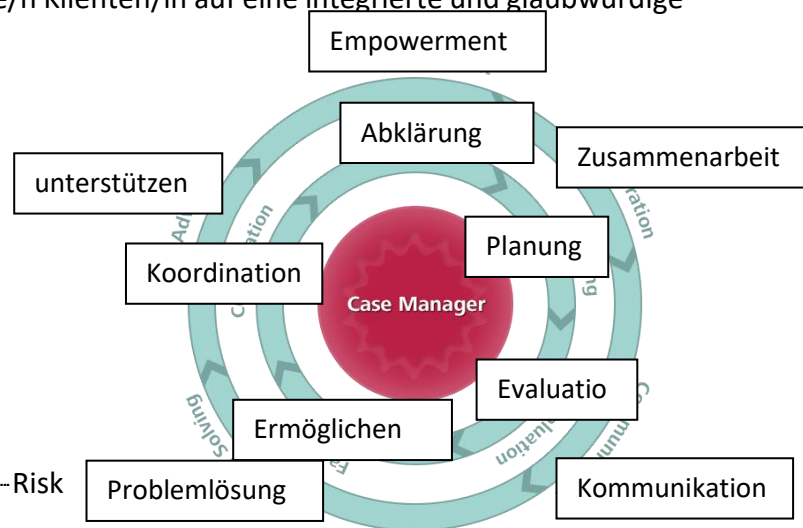
MODUL 4 – EFFEKTIVES CASE MANAGEMENT	4
4.1 Worum geht es in diesem Modul?	4
4.2 Lernziele	5
4.3 Case Management verstehen.....	6
4.4 Effektives Zeitmanagement im Case Management	10
4.5 Im Team mit Schlüssel-Stakeholdern arbeiten, um notwendige Resultate zu erzielen.....	14
4.6 Qualitätssicherung im Case Management	15
4.7 Schlussfolgerungen und weiterführende Literatur	24
ANMERKUNG UND DISCLAIMER	27

MODUL 4 – EFFEKTIVES CASE MANAGEMENT

4.1 Worum geht es in diesem Modul?

In diesem Modul geht es um Case Management, d.h. der „gemeinsame Prozess von Abklärung, Planung, Koordination der Betreuung, Evaluation und das Eintreten für Optionen und Dienstleistungen, um den gesundheitlichen Bedürfnissen einer Person und einer Familie durch Kommunikation und verfügbare Ressourcen zu begegnen und dabei qualitative, kosteneffiziente Ergebnisse zu erzielen“ (Case Management Gesellschaft von Amerika). Auch wenn diese Definition von Case Management wie die meisten auf die Gesundheit fokussiert ist, ist sie doch wertvoll und auf andere Sektoren und Bereiche übertragbar.

Die wichtigste Eigenschaft der Rolle eines Job Brokers ist, dass er/sie mit Menschen arbeitet. Und auch wenn Menschen bestimmte Charakteristika teilen und manchmal sogar ähnliche Identitäten, ist jede Person einzigartig. Zudem ist die Mischung an Bedürfnissen, Haltungen, Standpunkten, Werten, Fähigkeiten und Kompetenzen jeder Person einzigartig. Daher sind die Case Management Skills eines Job Brokers elementar; sie ermöglichen eine personalisierte, maßgeschneiderte Beratung sowie Lösungen für jede/n einzelne/n Klienten/in auf eine integrierte und glaubwürdige Weise.



Nach Hahn et al. (Case Management with At-Risk Youth. Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. The Centre for Human Resources, Brandeis University) beinhaltet eine gemeinsame Definition von Case Management:

-- “Aktivitäten, die darauf ausgereicht sind, das Service-System mit dem Konsumenten/der Konsumentin zu verbinden und die verschiedenen Systemkomponenten zu koordinieren, um ein positives Ergebnis zu erreichen.”

-- "eine Problemlösungsfunktion, die dafür geschaffen ist, die Kontinuität von Dienstleistungen zu sichern und Systemrigidität und -fragmentierung sowie missbräuchliche Verwendung bestimmten Einrichtungen und Unzugänglichkeiten zu überwinden."

-- "Auf Systemebene kann Case Management als Strategie zur Koordinierung von Servicebereitstellung gegenüber KlientInnen innerhalb dieses Systems definiert werden."

-- "Auf KlientInnenebene kann Case Management als KlientInnen-zentrierter, zielorientierter Prozess zur Abklärung des individuellen Bedarfs an spezifischen Dienstleistungen sowie die Bereitstellung dieser definiert werden. "

4.2 Lernziele

- Aufzeigen von effektivem Case Management, welches den Bedarfen von ServicenutzerInnen entspricht und ein effektives Follow-Up bietet
- Erklären der Hauptprinzipien von Zeitmanagement in Bezug auf die Rolle des Job Brokers
- Beschreiben der Prinzipien effektiven Teamworks und wie dieses Ihre Rolle als Job Broker beeinflusst
- Identifizieren von geeigneten Empfehlungspartnern für Wegweisung und Entwicklung
- Kategorisierung unterschiedlicher Zielgruppen von Arbeitssuchenden/Arbeitgebern und ihrer spezifischen Bedürfnisse
- Entwickeln von effektiven Vorgehensweisen, Protokollen und Standards, die eine hohe Qualität der Servicebereitstellung sichern
- Planen des Tages, indem Sie alle Ihre Aufgaben priorisieren und so das Einhalten von Deadlines gesichert wird
- Nutzen von Beziehungen und Kontakten zu Stakeholdern und insbesondere zu anderen Arbeitsvermittlungseinrichtungen, um organisationale Ressourcen zu bündeln und Job Broker Services zu entwickeln, die den Bedarfen spezifischer Zielgruppen am besten dienen
- Sich selbst Evaluieren auf Basis von Self-Assessment-Kriterien und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren
- Demonstrieren der Fähigkeit, die KundInnenzufriedenheit zu erreichen, zu beobachten und zu evaluieren als ein Instrument kontinuierlicher Verbesserung der Kundenservicequalität

4.3 Case Management verstehen

ÜBUNG 4.3.1



Um effektives Case Management zu erreichen, müssen Sie auf die Bedarfe der Arbeitssuchenden eingehen. Um das zu schaffen, ist es wichtig, dass Sie die Bedarfe der KlientInnen erheben. Das kann zum Beispiel durch „on the job-Erhebung“ erreicht werden. Während Sie die Jobsuchenden befragen, können Sie Informationen über ihre prioritären Bedarfe bei den Jobsuchaktivitäten sammeln. Sie sollten dabei nicht unbedingt formal vorgehen, sondern es wie ein alltägliches Gespräch führen. Machen Sie sich eine Liste von Fragen, die in ein typisches Gespräch passen könnten. Bedenken Sie zugleich, dass die Fragen Teil einer Erhebung/Anamnese sind, die helfen Ihr Case Management aufzubauen. Behalten Sie im Hinterkopf, dass es wichtig ist, den Jobsuchenden Hinweise zu geben, in welche Richtung sie schauen sollten, sowohl nach innen als auch nach außen, unter Beachtung der Hauptbedarfe für eine erfolgreiche Jobsuche. Fragen Sie nach persönlichen Stärken, (Weiter-)Bildungsbedarf, Netzwerkmöglichkeiten usw.

ÜBUNG 4.3.2



Identifizieren Sie zu empfehlende Partner und listen Sie sie auf. Dies hilft Ihnen beim Weiterverweisen und Weiterentwickeln des Case Managements mit Jobsuchenden.

Bitte fügen Sie alle denkbaren Partner zu den unten genannten Sektoren hinzu:

Öffentliche Arbeitsvermittlung:

Private Arbeitsvermittlung:

Anbieter von Aus- und Weiterbildung:

Anbieter von Karriere-/Laufbahnberatung:

Politische Akteure der Beschäftigungspolitik:

Politische Akteure im Bereich Aus- und Weiterbildung:

Services für Rehabilitation:

On the Job-Trainingseinrichtungen

Andere:

ÜBUNG 4.3.3



Es ist wichtig für Job Broker unterschiedliche Zielgruppen von Arbeitssuchenden zu kategorisieren, ebenso wie unterschiedliche Zielgruppen bei Arbeitgebern. In dieser Gruppendiskussion arbeiten Sie zusammen an einer speziellen Kategorisierung. Und bitte erinnern Sie sich daran, dass Sie wirklich jede denkbare Kategorie in beide Richtungen nennen können, Jobsuchende und Arbeitgeber. Zudem ist es wichtig, die Bedarfe jeder einzelnen Zielgruppe zu identifizieren wie Sie am unten stehenden Beispiel sehen können.

Jobsuchende	Bedarfe	Arbeitgeber	Bedarfe
Junge Jobsuchende		Bausektor	
Alter 18 --- 24		Tischlerei	
Alter 25 --- 29		Elektrotechnik	
Niedrige Bildung		Sanitärtechnik	
Hohe Bildung		Maler	

ÜBUNG 4.3.4



In Ihrem Beruf als Job Broker ist es wichtig, die Beziehungen zu anderen Stakeholdern zu nutzen, insbesondere zu anderen Anbietern von Arbeitsvermittlung und Job Brokering, da sie organisationale Ressourcen bündeln und Job Brokering Services entwickeln können, die am besten auf die Bedarfe von spezifischen Zielgruppen zugeschnitten sind.

In dieser Übung möchten wir Sie bitten, einen ganzheitlichen Blick auf das berufliche Umfeld, in dem Sie arbeiten zu werfen und eine Idee zu präsentieren, wie Sie mit Kollegen aus dem Feld kooperieren könnten. Das sind zum Beispiel Stakeholder, Anbieter von Job Brokering und alle anderen Ressourcen, die Ihnen einfallen, welche in irgendeiner Weise für Ihr Projekt hilfreich oder förderlich sein können. Versuchen Sie auch „Out of the Box“ zu denken und verlassen Sie das Ihnen bekannte Terrain und geben Sie jeder Art von Profession eine Chance so lange Sie eine Möglichkeit sehen, dass diese Teil eines effektiven Job Brokerings sein könnte. Denken Sie an die Kategorien und Bedarfe der Jobsuchenden, die Sie zuvor erstellt haben und ordnen Sie entsprechend alle möglichen Ressourcen zu.

Bereiten Sie eine 15-minütige Präsentation Ihrer Idee vor.

4.4 Effektives Zeitmanagement im Case Management

ÜBUNG 4.4.1



Aufgabe 1: Identifizieren von wichtigen und dringenden Aktivitäten

Das unten dargestellte Werkzeug ist ein Zeitmanagement-Tool, das Aktivitäten entlang ihrer Bedeutung und Dringlichkeit kategorisiert.

	Dringend	Nicht dringend
Wichtig	Krise Projekte mit Deadline Drängende Probleme Besprechung Vorschläge	Vorbereitungsaktivitäten Präventionsaktivitäten Planungsaktivitäten Kontakte aufbauen Unterhaltung Empowerment
Nicht wichtig	BesucherInnen Telefonanrufe Einige Emails/Post Einige Besprechungen Soziale Aktivitäten, z.B. Hochzeiten etc.	Details Junk mail Generell Zeitverlust durch 'Ausweichaktivitäten', z.B. auf Toilette gehen oder Kaffeekochen

Denken Sie an die Aktivitäten, die Sie alltäglich als Job Broker umsetzen. Denken Sie beispielsweise an gestern und überlegen Sie, was Sie so getan haben (es ist noch besser, wenn Sie einen Tag lang alles notieren, also quasi ein Logbuch führen über Ihre Aktivitäten). Dann versuchen Sie diese Aktivitäten entlang von Wichtigkeit und Dringlichkeit zu ordnen. Nutzen Sie dafür die folgende Tabelle.

	Dringend	Nicht dringend
Wichtig	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
Nicht wichtig	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Natürlich hängt es letztendlich von den Aktivitäten ab, die Sie tatsächlich betrieben haben, aber hier sind einige Beispiele.

- ☐ Wenn Sie ein/e Arbeitsuchende/r angerufen hat und Ihnen sagt, dass er/sie mündlich für übermorgen zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wurde und er/sie Hilfe für die Vorbereitung benötigt, dann handelt es sich um eine dringende und wichtige Aktivität. Wenn Sie allerdings bereits mit der Vorbereitung Ihrer Arbeitsuchenden für Vorstellungsgespräche ehe sie zu einem eingeladen werden, ist diese Aktivität nicht dringend und wichtig.
- ☐ Das Entwickeln von guten Beziehungen zu Arbeitgebern ist keine dringende und wichtige Aktivität.
- ☐ Kurze Pausen sind keine dringende und wichtige Aktivität. Ebenso wenig Büroklatsch mit KollegInnen austauschen.
- ☐ BesucherInnen, die unangemeldet in Ihrem Büro auftauchen, sind vielleicht dringend aber nicht wichtig. Es ist eventuell wichtig für diese, aber nicht für Sie (z.B. eine Gefallen erbitten).

ÜBUNG 4.4.2



Priorisieren Sie die oben notierten Aktivitäten und ergänzen Sie, wann Sie diese erledigen sollten und wieviel Zeit Sie darauf verwenden können.

Aktivitäten (in der Reihenfolge, in der Sie sie erledigen sollten)	Spezifizieren Sie die Zeit, die Sie für die Aufgabe verwenden sollten, z.B. mit "viel Zeit einplanen" oder „möglichst schnell erledigen“
1.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
2.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
3.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
4.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
5.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
6.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
7.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
8.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen
9.	viel Zeit einplanen

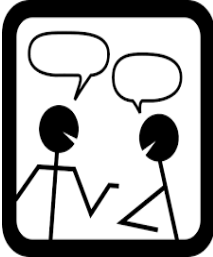
	möglichst schnell erledigen
10.	viel Zeit einplanen möglichst schnell erledigen



Stellen Sie sicher, dass Sie die dringenden Aktivitäten als erstes planen. Dann ordnen Sie jeweils Zeitbudgets gemäß der Wichtigkeit zu, d.h. wichtige Aktivitäten erhalten mehr Zeitressourcen.

4.5 Im Team mit Schlüssel-Stakeholdern arbeiten, um notwendige Resultate zu erzielen

ÜBUNG 4.5.1



Effektive Teamarbeit ist ein wichtiger Teil der Arbeit als Job Broker. In dieser Aktivität möchten wir Sie bitten, an einem Rollenspiel gemeinsam mit einem anderen Job Broker teilzunehmen. Die Aufgabe besteht darin, in die unterschiedlichen Positionen zu schlüpfen, die unten aufgelistet sind:

Job Broker Arbeitssuchende/r

Job Broker Job Broker

Job Broker Arbeitgeber

Job Broker TrainerIn in der beruflichen Bildung

Nehmen Sie sich mind. 15 Minuten für jede Runde Zeit und nehmen Sie Ihre Rolle Ernst. Verhandeln Sie mit Ihrem Partner, wer welche Rolle jeweils übernimmt. Während des Rollenspiels behalten Sie die Prinzipien effektiven Teamworks im Kopf. Wenn das Rollenspielvorbei ist, diskutieren Sie die Hauptprinzipien von effektivem Teamwork, an die Sie denken mussten und listen Sie sie auf. Versuchen Sie mind. 10 Hauptprinzipien von Teamwork zu finden.

4.6 Qualitätssicherung im Case Management

ÜBUNG 4.6.1



In dieser Übung sollen Sie ein Verfahren oder ein Protokoll für das Case Management von Job Brokern in Ihrer Organisation entwickeln. Insbesondere sollten Sie sich vorstellen, dass Sie mit der Aufgabe betraut wurden, ein Tool zu entwickeln, mit dem die Fallgeschichte von KlientInnen in Interviews erhoben werden kann. Dies ist eine wichtige Aufgabe, da in Ihrer Organisation vier Job Broker beschäftigt sind und es daher wichtig ist, dass alle vier dem selben Prozedere folgen, wenn es um die Beschreibung und Dokumentation von Fällen geht. Als Beispiel dient die Fallgeschichte unten. Der Fall, den Sie bearbeiten müssen, hat die folgenden Charakteristiken:

Johannes ist ein verheirateter Mann. Er hat zwei Kinder im Alter von 11 und 8 Jahren, einen Sohn und eine Tochter. Johannes wurde in seinem Job gekündigt, wo er 3 Jahre gearbeitet hat. Die Arbeitsstelle war in Gehdistanz von zuhause, so dass er jeden Tag zu Fuß zur Arbeit ging. Seit seiner Kündigung sind 12 Monate vergangen und er ist noch immer arbeitslos.

In seinem vorherigen Job war er Möbelverkäufer. Er hat dafür keine spezielle Ausbildung von seinem Arbeitgeber erhalten, was Verkaufstechniken, Kunden-Support oder etwas anderes betrifft. Nichtsdestotrotz mochte er seinen Job, da ihm die Interaktion mit den KundInnen gefällt und ebenso das Produkt (Möbel), denn sein Hobby sind Holzarbeiten und er hat sogar eine kleine Holwerkstatt in seinem Garten eingerichtet. Während der letzten 6 Monate versuchte er gar nicht einen Job zu finden, und er ist auch nicht sonderlich motiviert oder aktiv in diese Richtung. Er glaubt, er sei zu alt, zu inkompetent etc.

AUFGABE 1

In der Tabelle unten notieren Sie nun **alle** Informationen, die in dem vorherigen Abschnitt über Johannes gegeben wurden. In die erste Spalte (Art der Information) tragen Sie zunächst allgemeine Informationen wie „Geschlecht“, „Vorerfahrungen“ etc. ein. In die zweite Spalte nehmen Sie dann entsprechend jene Infos über Johannes auf, die mit der Art der Information in der linken Spalte korrespondieren. Achten Sie darauf, sich kurz zu fassen, codiert aber in verständlichen Beschreibungen (z.B. 2 Kinder, verheiratet etc.).

Art der Information	Johannes' Situation

AUFGABE 2

☒☒ Identifizieren Sie die relevanten und irrelevanten Informationen für den Job Broker (mit ✓✓ markieren). Mit anderen Worten, welche der registrierten Infos in der oben stehenden Tabelle sind nützlich für einen Job Broker?

Information	Relevant	Irrelevant

Curriculum-Programm

- **Begründen Sie Ihre Antwort.**

AUFGABE 3

Identifizieren Sie fehlende Information. Was würden Sie noch über Johannes wissen wollen?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

AUFGABE 4

Kategorisieren Sie die relevanten Informationen, die Sie in AUFGABE 2 identifiziert haben, in die unten stehende (z.B. Skills, Interessen, Standpunkte, Haltungen, Bedarfe etc.)

KATEGORIE	INFORMATION
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.

AUFGABE 5

Können Sie einen Fragebogen zur Erhebung der Fallgeschichte anfertigen, basierend auf den wichtigen Informationen, die Sie identifizieren konnten und denen, die noch fehlen? Schreiben Sie die Fragen in die erste Spalte und Fragetypen in die Zweite (z.B. offene Fragen, Multiple Choice-Fragen, Skala von 1 bis 5 etc.)!

FALLGESCHICHTE-FRAGEBOGEN

FRAGE	FRAGENTYP



AUFGABE 1

Information (Typ der Information in Klammern):

- männlich (Geschlecht)*
- verheiratet (Familienstand)*
- *Herkunft (Nationalität, kultureller Hintergrund)*
- Zwei Kinder (Familienstand)*
- 11 und 8 Jahre alt (Familienstand)*
- Sohn und Tochter (Familienstand)*
- Gekündigt worden (Beschäftigungsstatus)*
- Für mind. 3 Jahre angestellt gewesen (Erfahrung)*
- *Fußläufig von zuhause entfernt (dies könnte ein Bedarf sein, falls er nicht fahren kann)*
- Seit 12 Monaten arbeitslos (Beschäftigungsstatus)*
- Verkäufer für Möbel (Erfahrung)*
- *Kein on-the-job-Training (Qualifikation)*
- Er mag Kundenkontakt (Standpunkte und Haltungen)*
- Er mag Möbel (Hobbies, Interessen)*
- Sein Hobby ist Holzarbeit (Hobbies, Interessen)*
- Er hat eine kleine Holzwerkstatt in seinem Garten eingerichtet (vergangene Aktivitäten)*
- Während der letzten 6 Monate hat er keinerlei Bemühungen gemacht, einen Job zu finden (Standpunkte und Haltungen)*
- Er ist nicht motiviert oder aktiv, einen Job zu finden (Standpunkte und Haltungen)*
- Etc.*

Vergleichen Sie nun Ihre Antworten mit den oben stehenden. Wie viele sind ähnlich? Behalten Sie im Hinterkopf, dass es keine falsche Antwort gibt. Dieses Feedback dient Ihnen vor allem zur Reflexion Ihrer eigenen Antworten.

AUFGABE 3

Beispiele für fehlende Informationen:

- Qualifikationen (formal, nicht-formal, informal)
- Vorerfahrungen (vor dem letzten Job)
- Alter
- Führerschein
- Besondere Bedürfnisse
- andere Interessen
- Bedarfe (finanziell, persönlich etc.)
- Etc.

AUFGABE 4

Beispiel:

KATEGORIE	INFORMATION
FAMILIE	1. verheiratet
	2. 2 Kinder

ÜBUNG 4.6.2



Können Sie ein Prozedere für eine Job Broker-Selbstevaluierung entwickeln, das ein Tool wie zum Beispiel einen Fragebogen, beinhaltet? Beachten Sie dabei alle Aspekte, der Rolle eines Job Brokers, die Sie für wichtig halten. Beschreiben Sie auch den Prozess, dem Sie bei der Entwicklung des Prozederes/Protokolls folgen.

Sie können gerne eine Recherche zur Rolle eines Job Brokers, zu seinem beruflichen Profil (Job Broker Website) sowie zu Selbstevaluierungsmethoden und -Tools durchführen. Hier ein paar Quellen, die hilfreich dabei sein können:

<http://www.businessdictionary.com/definition/self-evaluation.html>

http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting_a_Self_Evaluation.pdf

<http://www.cio.com/article/2386859/careers-staffing/careers-staffing-10-tips-for-making-self-evaluations-meaningful.html>

Wenn Sie das Prozedere entwickeln, achten Sie insbesondere auf:

- **ZWECK** (WARUM?)
- **AUFTRAG/AGENDA** (WAS?)
- **EINBINDUNG DER NUTZERINNEN** (WER/FÜR WEN?)
- **KLARHEIT**
- **RICHTIGKEIT UND VOLLSTÄNDIGKEIT**
- **FEEDBACK UND KONTROLLE**
- **MESSBARKEIT**

ÜBUNG 4.6.3



Basierend auf Ihrer Recherche zu Prozedere-Möglichkeiten im vorangegangenen Abschnitt, sollen Sie in der nächsten Aktivität ein eigenes Prozedere und Tools für den Kontext der KundInnenzufriedenheit entwickeln.

AUFGABE 1

Identifizieren Sie KlientInnen (Stakeholdertypen, z.B. Jobsuchende, Fördergeber etc.) in Ihrer Organisation und entscheiden Sie, welche Kriterien und Indikatoren für folgende Einschätzungen geeignet sind:

- Effektivität Ihrer Arbeit (z.B. Zeiteffektivität etc.)
- Zufriedenheit (jeder einzelnen Zielgruppe)
- Weitere Dimensionen

Anschließend füllen Sie die unten stehende Matrix aus. In der ersten Spalte tragen Sie Ihr Kriterium oder den Indikatortyp ein, d.h. jenen Aspekt, den Sie messen (schätzen) wollen. Im nächsten Schritt tragen Sie in die Spalte mit a, b, c-Nummerierung die spezifischen messbaren Elemente ein, die Sie dann zur Messung nutzen, um die KundInnenzufriedenheit zu evaluieren. Dann müssen Sie die jene Stakeholdertypen finden, für die Sie relevant sind. Ebenso können Sie in die Spalte mit den Stakeholdertypen die Indikatoren eintragen. Zum Beispiel wenn ein Indikator die Punktzahl in der Evaluation ist, können Sie gleich festlegen, welche Mindestpunktzahl für Sie akzeptabel wäre etc. Sie können so viele Spalt ergänzen, wie Sie möchten.

BEISPIEL:

Kriterium -- Indikatoren		Stakeholdertyp 1	Stakeholdertyp 2	Stakeholdertyp 3
Kriterium – Indikator 1: Zeiteffektivität	a. Die durchschnittliche Wartezeit sollte nicht mehr als 20 Minuten betragen.	KLIENTINNEN		
	Die Berichtlegung sollte nie eine Frist überschreiten.		FÖRDERGEBER	

Kriterium -- Indikatoren		Stakeholdertyp 1	Stakeholdertyp 2	Stakeholdertyp 3
KRITERIUM – INDIKATOR 1:				
KRITERIUM – INDIKATOR 2:				

ÜBUNG 4.6.4



Auf Grundlage jener Aspekte, die in der vorangegangenen Aktivität als wichtig identifiziert haben können Sie nun Tools entwickeln, die die KundInnenzufriedenheit messen (z.B. Fragebogen)? Behalten Sie in Gedanken, dass Sie möglicherweise mehr als ein Tool entwickeln müssen, wenn Sie mehr als eine Zielgruppe identifiziert haben.

Erstellen Sie einen Fragebogen für jede Stakeholdergruppe, mit der Ihre Organisation arbeitet. Jeder Fragebogen sollte mind. 10 Fragen beinhalten. Sie können Likert-Skalen verwenden oder offene Fragen, Multiple Choice etc.



Wenn Sie mit einer Fragebogen-Entwicklung nicht vertraut sind, könnte Ihnen der Guide, den Sie unter dem folgenden Link finden, weiterhelfen.

<http://blog.clientheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>

4.7 Schlussfolgerungen und weiterführende Literatur

Im letzten Kapitel wurde eine Reihe von Lerneinheiten und Übungen angeboten, zusammen mit einer Einführung in das Case Management für Job Broker. Die wichtigsten Schlussfolgerungen dieses Kapitels sind:

Case Management soll folgende Eigenschaften haben:

- ... *integriert*
- ... *klientInnenzentriert*
- ... *koordiniert*
- ... *zielorientiert*
- ... *verlässlich*
- ... *flexibel*
- ... *sequenziert*
- ... *kosteneffektiv*
- ... *nachhaltig*
- ... *nachvollziehbar*

In der unten stehenden Tabelle sind die Arten von Aktivitäten aus Modul 4 aufgelistet, gemeinsam mit den Lernzielen des Kapitels:

LERNZIELE	ÜBUNG										
	1: Recherche	2: Beispiel	3: Rollenspiel	4: Ideen	5: Beispiele	6: Listen	7: Gruppendiskussion	8: Übung	9: Fallstudie	10: Recherche	11: Gruppendiskussion
Demonstrieren Sie effektives Case Management, indem Sie auf die Bedarfe der KlientInnen eingehen und effektives Follow-up anbieten.	X										
Erklären Sie die Hauptprinzipien von Zeitmanagement in Bezug auf die Rolle eines Job Brokers.						X					
Beschreiben Sie die Prinzipien effektiven Teamworks und wie diese Ihre Rolle als Job Broker beeinflussen können.							X				
Identifizieren Sie geeignete Partner für Empfehlungen und Weiterverweisung.				X							
Kategorisieren Sie unterschiedliche Zielgruppen bei Arbeitssuchenden und Arbeitgebern und die entsprechenden spezifischen Bedarfe.				X							
Entwickeln Sie effektive Prozedere, Protokolle und Standards, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen.				X							

Planen Sie Ihren Arbeitstag, indem Sie alle Aufgaben Prioritäten zuteilen und so sicherzustellen, dass Sie alle Fristen einhalten können.			X								
Nutzen Sie Beziehungen zu anderen Stakeholdern und insbesondere zu anderen Job Broker Anbietern mit dem Ziel, Ihre Organisationsressourcen zu bündeln und Job Broker-Services zu etablieren, die bestmöglich auf die Bedarfe spezifischer Zielgruppen eingehen.							X				
Führen Sie auf Grundlage von Kriterien eine Selbstevaluierung durch und identifizieren, wo Sie sich verbessern können.	X			X							
Demonstrieren Sie Ihre Fähigkeit, KundInnenzufriedenheit herzustellen, zu beobachten und zu evaluieren als ein Mittel der kontinuierlichen Servicequalitätsverbesserung.						X					

ANMERKUNG UND DISCLAIMER

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

*Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

