

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	13
Abkürzungsverzeichnis	15
1. Qualität aus der Perspektive der ausführenden Fachkräfte vor Ort	17
1.1 Wie lässt sich die Qualität Sozialer Arbeit beschreiben?	18
Beispiel zur Beschreibung eines Kernprozesses	21
1.2 Kriterien zur Bewertung der Beschreibung von Kernprozessen	23
1.3 Hinweise zur Beschreibung von Indikatoren	24
1.4 Ergebnisse – Ergebniskriterien	25
1.5 „Qualitätssicherung“	29
1.6 Andere Formen zur Beschreibung von Kernprozessen ..	31
2. Wer fordert von den sozialen Diensten Qualitätsmanagement?	37
2.1 Erwartungen der Geld gebenden Instanzen	38
2.2 Vom Sachbericht zum Qualitätsbericht	39
2.2.1 Beispiel: "Kommunaler Wirksamkeitsdialog" ...	40
2.2.2 Beispiel: "Kooperative Qualitätsbeschreibung"	41
3. Qualität aus der Perspektive von Kunden	43
3.1 Die „Kunden“ sozialer Dienste	43
3.2 Der Kundenbegriff ist umstritten	43
3.3 Klienten als Co-Produzenten	45
3.4 Der erweiterte Kundenbegriff	45
3.5 Servicequalität	47
3.6 Jenseits von Servicequalität: Partizipation	49
3.7 Beschwerdemanagement	50
4. Qualität aus der Perspektive der Organisations- und Betriebswirtschaftslehre	55
4.1 Zum Betrachtungsgegenstand	55
4.2 Die Ausgangssituation in der Sozialen Arbeit	56
4.3 Effizienz und Effektivität sozialarbeiterischen Handelns	57

4.4	Anspruchsgruppenkonzept als Ausgangspunkt für Qualitätsüberlegungen	59
4.5	Qualitätscontrolling und Zielorientiertes Vorgehen	64
4.6	Veränderungen im betriebswirtschaftlichen Qualitätsverständnis	68
4.7	Der Ansatz des Total Quality Management	70
4.8	Zielsystem für soziale Dienstleistungsanbieter	71
4.9	Betriebliche Qualitätssteuerung mit der Balanced Scorecard	73
5.	Qualität aus der Perspektive von Sozialplanung und Ökonomie	79
5.1	Wie lässt sich Qualität gesamtwirtschaftlich erfassen? ..	79
5.2	Grundeigenschaften sozialer Dienste und Markt	84
5.3	Grundeigenschaften sozialer Dienste und Staat	86
5.4	Sozialplanung und Institutionenwahl	87
5.5	Sozialplanung und New Public Management	89
5.6	Kritik an den Ansätzen des New Public Management ..	92
6.	Qualität – Unterschiede, gemeinsame Perspektiven, Ansätze zur Integration	97
6.1	Zusammenfassung aus den bisherigen Kapiteln	98
6.2	Ansätze zu einer Integration	100
6.3	Säulenmodell zur Verdeutlichung der Qualitätsdimensionen	102
6.4	Zur Logik der einzelnen Säulen	105
6.5	Vom Säulenmodell zur integrierten Qualitätsspirale: Zusammenfassung und Gesamtsicht	114
7.	Gesamtkonzept zur Steuerung von Qualität	117
7.1	Zweck der Qualitätssteuerung	117
7.2	Modell zur Qualitätssteuerung	119
8.	Profilierung durch Leitbilder?	127
8.1	Funktionen von Leitbildern	128
8.2	Vorschlag zur Konkretisierung I „EthikManagementSysteme“	131
8.3	Vorschlag zur Konkretisierung II „Sozial verantwortliches Wirtschaften“	133

9. SozialarbeiterInnen erarbeiten ein Handbuch zum Qualitätsmanagement	135
10. Kurze Beschreibung bekannter QM-Systeme	145
10.1 Branchenübergreifende QM-Systeme am Beispiel der Normenreihe ISO 9000	145
10.2 Grenzen der Standardisierung psychosozialer Dienstleistungen	150
10.3 Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell	153
10.4 Selbstbewertung und(Selbst)Evaluation im Kontext von Qualitätsmanagement	157
10.5 Die Bewertung der Organisationsqualität durch "Service Assessment"	158
10.6 Erfassen diese QM-Systeme Konzeptqualität?	160
Glossar	163
Literaturnachweis	171
Zu den Autoren	177