

Inhalt

Einleitung: Ziel und Aufbau des Buches.....	9
1. Qualitätsmanagement: Was ist das und warum braucht man es in der Sozialen Arbeit?	14
1.1 Zum Begriff „Qualitätsmanagement“	14
1.2 Hintergründe für die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit	17
1.2.1 Sozialpolitischer und rechtlicher Kontext	17
1.2.2 Neue Herausforderungen durch die Qualitätsdebatte	28
1.2.3 Zum professionspolitischen Stellenwert der Qualitätsdebatte	31
2. Der Qualitätsbegriff in der Sozialen Arbeit.....	36
2.1 Relativität des Qualitätsbegriffs: Abhängigkeit von Normen und Interessen.....	36
2.2 Ebenen und Differenzierungen bei der Qualitätsdefinition in der Sozialen Arbeit.....	42
2.3 Bedeutung subjektiver Aspekte beim Zustandekommen von „guter Arbeit“	49
2.4 „Wirkungsorientierung“: eine Weiterentwicklung der Qualitätsdebatte?	53
2.5 „Standards“: ein schillernder Begriff in der Qualitätsdebatte	58
2.6 „Effektivität“ und „Effizienz“ in ihrem Verhältnis zum Qualitätsbegriff.....	60
3. Verfahren und Methoden beim Qualitätsmanagement.....	63
3.1 Messen und Vergleichen von Qualität bei sozialen Dienstleistungen	65
3.1.1 Messen und Vergleichen als Anliegen des Qualitätsmanagements	65
3.2 Methodische Grundmuster in Konzepten zum Qualitätsmanagement	70
3.2.1 DIN EN ISO 9000 ff.	71
3.2.2 Konzept der European Foundation for Quality Management (EFQM)	80
3.2.3 Benchmarking	91
3.2.4 Interne Evaluation	102
3.2.5 Exkurs: Zum Begriff des „Total Quality Management (TQM)“.....	114
3.3 Qualitätsmanagementverfahren in der Sozialen Arbeit – einige Beispiele	117
3.3.1 Arbeitsfeldübergreifende Verfahren.....	118

3.3.2 Arbeitsfeldspezifische methodische Anregungen	122
3.4 Zur Orientierung in der Vielfalt der Qualitätsmanagement-Konzepte.....	127
3.4.1 Grundintentionen des Qualitätsmanagements	127
3.4.2 Aspekte für einen Methodenvergleich.....	131
3.5 Vorschlag für ein Verfahren der kriteriengeleiteten Evaluation....	132
3.5.1 Arbeitsschritte	135
3.5.2 Hinweise zur Prozessgestaltung	152
4. Zur Implementation von Qualitätsmanagement in Organisationen	157
4.1 Konflikte und Spannungspotenziale im Implementationsprozess	158
4.2 Qualitätsentwicklung als Leitungsaufgabe	163
4.3 Zur ambivalenten Rolle von „Qualitätsbeauftragten“	166
4.4 „Qualitätszirkel“: Formen und Funktionen	171
5. Qualitätsmanagement als fachpolitische Strategie	175
5.1 Einrichtungsinterne oder einrichtungsübergreifende Qualitätsentwicklung?	175
5.2 Adressatenbeteiligung als Anforderung an ein „gutes Qualitätsmanagement“	179
5.3 Zertifizierungen von Einrichtungen in der Sozialen Arbeit – eine angemessene Strategie?	183
6. Perspektiven des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit.....	189
6.1 Die „Qualität des Qualitätsmanagements“: Kriterien für ein „gutes Qualitätsmanagement“ in der Sozialen Arbeit	189
6.2 Zur Zukunft des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit – Thesen.....	192
Glossar.....	199
Verzeichnis der Abbildungen.....	207
Literatur.....	209