

# Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| Einleitung: Ziel und Aufbau des Buches.....   | 9         |
| <b>1. Qualitätsmanagement: Was ist das und warum braucht man es in der Sozialen Arbeit? .....</b> | <b>14</b> |
| 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        |
| <b>2. Der Qualitätsbegriff in der Sozialen Arbeit .....</b>                                       | <b>36</b> |
| 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        |
| <b>3. Verfahren und Methoden beim Qualitätsmanagement .....</b>                                   | <b>63</b> |
| 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        |
| <b>4. Zur Implementation von Qualitätsmanagement</b>                        |            |
| <b>in Organisationen .....</b>  | <b>157</b> |
| 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        |
| <b>5. Qualitätsmanagement als fachpolitische Strategie .....</b>            | <b>175</b> |
| 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        |
| <b>6. Perspektiven des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit.....</b> | <b>189</b> |
| 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        |