

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Kapitel 1: Das GAB-Verfahren – ein Überblick	17
1. Menschen entwickeln Qualitäten – das Motto des GAB-Verfahrens	18
Für welche Organisationen ist das GAB-Verfahren (besonders) geeignet?	18
Qualitätsmanagement für soziale und pädagogische Einrichtungen	19
Beziehungsqualität im GAB-Verfahren	21
2. Allgemeine Begriffe zum Qualitätsmanagement	23
3. Das GAB-Verfahren – Grundgedanken, Aufbau und Anwendung	28
Grundgedanken des GAB-Verfahrens	28
Die Instrumente des GAB-Verfahrens	29
Weitere Werkzeuge des GAB-Verfahrens	37
Wie eine Organisation ihr Qualitätsmanagement aufbaut	39
4. Haltungen und theoretische Ansätze hinter dem GAB-Verfahren	41
Humanistisches Menschenbild: der Mensch in Entwicklung	41
Konstruktivistische Perspektive: gemeinsames Verständnis von Wirklichkeit schaffen	42
Systemische Perspektive: Alles hängt mit allem zusammen	43
Anthroposophische Perspektive: die Freiheit des Menschen	44
Kapitel 2: Das Leitbild	49
1. Im Leitbild formulieren Organisationen ihr Qualitätsverständnis	50
2. Wofür die Organisation steht: das gelebte und das formulierte Leitbild	52
3. Wie erarbeitet man ein Leitbild?	54
Etappe 1: Welche Leitgedanken leben wir – Spurensuche in vier Feldern	54
Etappe 2: Herausforderungen der Zukunft und Weiterentwicklung des Leitbilds	57
4. Chancen der Leitbildarbeit	59
5. Wie sich die Leitbildarbeit organisieren lässt	62
Die Vorbereitung	62
Die Arbeitsschritte	64
6. Das Leitbild im Alltag	68

7. Das Leitbild lebendig halten	72
8. Das Leitbild überarbeiten	72
Kapitel 3: Konzepte	77
1. Was ist ein Konzept?	78
2. Konzept ist nicht gleich Konzept – Arten von Konzepten	80
Die Einrichtungskonzeption	80
Konzepte für einzelne Kernprozesse	83
Konzepte für Führungs- und Unterstützungsprozesse	86
Das Vorgehenskonzept	87
3. Wie wird ein Konzept entwickelt und umgesetzt?	88
4. Die Kopfstandmethode	96
Kapitel 4: Die Handlungsleitlinie	99
1. Was ist eine Handlungsleitlinie und wie ist sie aufgebaut?	100
2. Wie wird eine Handlungsleitlinie erarbeitet?	108
Wer erarbeitet eine Handlungsleitlinie?	108
Wie kann man vorgehen?	108
Chancen, die in der Erarbeitung einer Handlungsleitlinie liegen	112
3. Wie wird eine Handlungsleitlinie in den Alltag integriert und wie verbindlich ist sie?	113
Wie wird eine Handlungsleitlinie im Alltag wirksam?	113
Wie verbindlich ist eine Handlungsleitlinie?	114
4. Für welche Themen braucht man Handlungsleitlinien?	115
Handlungsleitlinien zu Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozessen	115
Wie viele Handlungsleitlinien sind sinnvoll?	116
5. Was unterscheidet eine Handlungsleitlinie von anderen Regelungen im Qualitätsmanagement?	118
Kapitel 5: Die Praxisüberprüfung (früher Qualitätszirkel)	127
1. Was ist eine Praxisüberprüfung und wie geht man dabei vor?	128

2. Themen für eine Praxisüberprüfung	136
3. Wer ist an einer Praxisüberprüfung beteiligt?	138
4. Welche Chancen stecken in einer Praxisüberprüfung?	139
Kapitel 6: Kollegiales Lernen	143
1. Kollegiales Lernen als Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung	144
2. Instrumente des Kollegialen Lernens	145
Grundstruktur und Überblick	145
Feedback: Offenheit für Rückmeldungen und weiterführende Ideen	147
Expert*innen-Beratung: vom Problem- in den Lösungsraum	148
Kollegiale Beratung im Team: Intervision – Reflecting-Team – Fallbesprechung	150
Hospitation: Wie macht ihr das eigentlich?	158
Mentoren- und Lernpartnerschaft	159
Individuelle Selbstreflexion und individuelles Lernen fördern	159
Der Thematische Dialog	161
3. Kollegiales Lernen als Teil des systematischen Qualitätsmanagements einer Einrichtung etablieren	167
Kapitel 7: Systematische Evaluation	173
1. Die Systematische Evaluation und ihr Mehrwert	174
Was ist eine Systematische Evaluation und was bringt sie?	174
Was kann man im Rahmen des Qualitätsmanagements evaluieren?	175
Welchen Stellenwert hat die Systematische Evaluation im Qualitätsmanagement?	175
Was versteht man unter einer Internen Evaluation?	176
Was versteht man unter einer Externen Evaluation?	177
2. Evaluationsmethoden und Evaluationsformen	180
Schriftliche Befragungen	181
Mündliche Befragungen	184
Gruppenbefragungen und Gruppendiskussionen	186
Ausgewählte Methoden für Gruppendiskussionen	187
Beobachtungsverfahren	190
Dokumenten- und Datenanalysen	191

3. Wie geht man bei einer Internen Systematischen Evaluation vor?	194
Einen guten Rahmen schaffen	194
Das Evaluationskonzept erstellen	197
Ergebnisse mit den Befragten nachbesprechen	201
Themen, die eine Einrichtung regelmäßig evaluieren sollte	201
4. Linkliste für einschlägige Fundstellen im Internet	202
Kapitel 8: Dialogisches Vorgehen – Qualitätssicherung und -entwicklung in der Interaktion	205
1. Eine Dialogische Haltung ermöglicht Entwicklung	206
2. Woran erkennt man ein Dialogisches Vorgehen?	208
3. Was trägt das Dialogische Vorgehen zur Qualitätssicherung und -entwicklung bei?	211
Kapitel 9: Das QM-Handbuch	215
1. Was ist ein Qualitätsmanagement-Handbuch?	216
2. Wie ist das Qualitätsmanagement-Handbuch aufgebaut?	216
3. Ein Qualitätsmanagement-Handbuch anlegen und pflegen	220
Kapitel 10: Qualitätspolitik, Internes Audit und Management-Review	225
1. Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Qualitätsplanung	226
Was verstehen wir unter einer Qualitätspolitik?	226
Was sind Qualitätsziele und was ist die Qualitätsplanung?	227
2. Internes Audit und Management-Review	234
Das Interne Audit	234
Das Management-Review	241
Kapitel 11: Der Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems mit dem GAB-Verfahren	245
1. Das QSE-Team	246
Das QSE-Team zusammenstellen	246
Der Projektauftrag – Ziele und Aufgaben klären	247
Zu den Rahmenbedingungen des Projekts	250
Den Einführungsprozess durchdenken und planen	252

2. Das Projekt starten	256
3. Das Qualitätsmanagement einführen und erproben	258
Kapitel 12: Die Akteur*innen im Qualitätsmanagement	265
1. Qualitätsmanagement ist Teamwork – Überblick über die Akteur*innen und Aufgaben im QM	266
Die Aufgaben der Unternehmensleitung	266
Die Aufgaben der Führungskräfte	268
Die Aufgaben der Mitarbeitenden	270
Die Aufgaben der Klientinnen und Klienten	271
Die Aufgaben der Qualitätskoordinator*innen	273
Die Aufgaben der Qualitätsmoderator*innen	275
Die Zusammenarbeit der Akteur*innen bei der Qualitätsarbeit	277
2. Weitere Informationen zu den Qualitätskoordinator*innen	282
Wem sind die Qualitätskoordinator*innen zugeordnet?	282
Voraussetzung und Auswahl der Qualitätskoordinator*innen	282
Die Ausbildung zum/zur Qualitätskoordinator*in	284
Wie viele Qualitätskoordinator*innen braucht eine Einrichtung?	285
3 Weitere Informationen zu den Qualitätsmoderator*innen	286
Voraussetzungen und Auswahl der Qualitätsmoderator*innen	286
Die Qualifizierung der Qualitätsmoderator*innen	287
Die Zusammenarbeit von Qualitätskoordinator*innen und Qualitätsmoderator*innen	288
Literaturverzeichnis	293