

Abbildungsverzeichnis

Einleitung	1
1. Problemstellung	1
2. Fragestellung und Ziel der Arbeit	2
3. Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit	3
4. Methode	5
1 Begründung eines ganzheitlichen Qualitätsbegriffs	6
2 Das System der stationären Suchtkrankenhilfe in der Bundesrepublik Deutschland	9
2.1 Die stationäre Suchtkrankenhilfe als soziales System	9
2.2. Die Angebotsstruktur des deutschen Suchthilfesystems	10
2.3 Finanzierungs- und Regelungsstrukturen	13
2.4 Trägerstruktur	18
2.5 Aktuelle Kontextbedingungen und Herausforderungen für die stationäre Suchtkrankenhilfe	18
2.6 Zusammenfassung	21
3 Konzepte und Maßnahmen des Qualitätsmanagement	22
3.1 Die Begriffe Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement	22
3.2 Umfassende Konzepte des Qualitätsmanagement	23
3.2.1 Total Quality Management (TQM)	23
3.2.2 Zertifizierung nach DIN/ISO	24
3.2.3 Das EFQM-Modell	26
3.3 Qualitätssicherung in der medizinischen Rehabilitation	31
3.3.1 Die Qualitätsdimensionen in der stationären Suchtkrankenhilfe	31
3.3.1.1 Strukturqualität	31
3.3.1.2 Prozessqualität	32
3.3.1.3 Ergebnisqualität	33

3.3.2	Instrumente und Maßnahmen der QS und des QM	33
3.3.2.1	SEDOS	34
3.3.2.2	Klassifikation therapeutischer Leistungen (KTL)	34
3.3.2.3	Das 5-Punkte-Programm für die Qualitätssicherung in der medizinischen Rehabilitation	35
3.3.2.4	Das Konzept der deQus als trügereigene Initiative	38
3.4	Zusammenfassung	39
4	Organisationales Lernen	41
4.1	Lerntheoretische Grundlagen	42
4.1.1	Individualpsychologische Lernforschung	42
4.1.1.1	Kognitive Lerntheorie	43
4.1.1.2	Die sozial-kognitive Lerntheorie	44
4.1.2	Soziologische Lernforschung	45
4.2	Theorien und Konzepte organisationalen Lernens	46
4.2.1	Organisationslernen als Anpassungslernen nach Duncan/Weiss	47
4.2.2	Theorie des Organisationslernens nach Argyris/Schön – die kulturelle Perspektive	48
4.2.3	Die systemtheoretische Sichtweise organisationalen Lernens	53
4.2.3.1	Organisationales Lernen nach Luhmann und Willke	53
4.2.3.2	Das Konzept der Selbstorganisation	60
4.2.4	Mikropolitische Ansätze	63
4.2.4.1	Mikropolitik nach Crozier/Friedberg	64
4.2.4.2	Strukturierung nach Giddens	64
4.3	Zusammenfassung	66
5	Gestaltung eines QM-Prozesses als organisationaler Lernprozess	68
5.1	Selbst- und Fremdsteuerung in Prozessen organisationalen Lernens	68
5.2	Gestaltungsfelder in einem lernorientierten QM-Prozess	71
5.2.1	Personal Mastery/individuelle Kompetenzen	72
5.2.2	Mentale Modelle/Organisationskultur	75
5.2.3	Gemeinsame Vision/Strategieentwicklung	76
5.2.4	Teamlernen/Struktureller Kontext	78

5.2.5	Kontext- bzw. Systemdenken	82
5.3	Zusammenfassung	85
6	Qualitätsmanagement am Beispiel einer Suchtfachklinik	85
6.1	Die Einrichtungskonzeption	86
6.2	Der Qualitätsmanagementprozess als Lernzyklus	88
6.2.1	Erkenntnisinteresse und Methodik	88
6.2.2	Die Chronologie des Prozessverlaufes	89
6.2.3	Der Qualitätsmanagementprozess im Erleben der Organisationsmitglieder	90
6.2.3.1	Führungsverständnis und –verhalten	90
6.2.3.2	Die Ausdifferenzierung von Reflexionsräumen	92
6.2.3.3	Kulturschock und Paradigmenwechsel	93
6.2.3.4	Der Beginn einer Emanzipation	97
6.2.3.5	Die Ausweitung zu einem umfassenden Qualitätsmanagement	98
6.2.3.6	Der Abbau von Kooperationshindernissen und die Entdeckung ‚blinder Flecken‘	99
6.2.3.7	Entwicklung eines alltagsbezogenen Qualitätsverständnisses	100
6.2.3.8	Beziehungsqualität als möglicher ‚blinder Fleck‘	102
6.2.3.9	Die bisherige Arbeitsbilanz	103
6.2.3.10	Der erste Zyklus ist abgeschlossen – Die Entdeckung weiterer ‚blinder Flecken‘	104
6.3	Zusammenfassung	107
6.4	Der Prozess im Spiegel organisationalen Lernens	109
6.4.1	Eine überwiegend extrinsische Vision verhindert ein Lernen über das Niveau des single-loop learning hinaus	110
6.4.2	Eine lernfreundliche Kontextgestaltung des Teamlernens ermöglicht den Sprung zum double-loop learning	112
6.4.3	Reflexionsschleifen sind notwendige Etappen auf dem Weg zu einer intrinsischen Vision, und damit zu ‚wahrem‘ organisationalen Lernen	113

6.4.4	Auf dem Niveau des double-loop learning erlerntes und angewandtes Methodenwissen ermöglicht die Bewältigung des Komplexitäts- und Kontingentsproblems	114
7	Resümee und Ausblick	116
	Literaturverzeichnis	118
	Anhang	

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systemkontext einer Suchtfachklinik	21
Abbildung 2: EFQM-Prozess	30
Abbildung 3: PDCA-Zyklus ergänzt mit den Elementen des EFQM-Modells	30
Abbildung 4: single-loop learning bzw. Anpassungslernen	50
Abbildung 5: double-loop learning bzw. Veränderungslernen	51
Abbildung 6: deuterio learning bzw. Prozesslernen	51
Abbildung 7: Der organisationale Lernzyklus	67
Abbildung 8: Themenlandschaft im QM-Prozess einer Suchtfachklinik	109