

# Inhalt

8	Empfehlungen für Leser/innen unter Zeitdruck
9	Einführung
	TEIL 1
	LEITFADEN: FÜNF PHASEN AUF DEM WEG ZUM QUALITÄTSMANAGEMENT
16	1. Unverbindliche Qualitätsdiskussion: informieren, motivieren, abwägen (Phase 1)
20	2. Festlegung der Bereiche für die Entwicklung von Qualitäts- standards: Kunden und deren Erwartungen ausfindig machen (Phase 2)
26	3. Festlegung von Qualitätsstandards: Verhaltensregeln formulieren (Phase 3)
30	3.1. Leitfaden zum Sammeln und Konkretisieren von Qualitätsstandards
36	X <sup>1/2</sup> 3.2. Offene Fragen: Vollständigkeit – Handlungsspielraum – Legitimation
38	3.3. Qualitätsstandards und Kosten
40	3.4. Zum Qualitätsstandard „bedarfsgerechtes Angebot“
43	4. Festlegung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung: dokumentieren, bewerten/kontrollieren, Schwachstellen vermeiden (Phase 4)
44	4.1. Dokumentation
46	4.2. Anfertigung von Checklisten
47	Y 4.3. „Critical Incidents“ – Verwendung offener Dokumentationsformen
48	4.4. Bewertung durch „peer review“ – kollegiale Beratung
48	4.5. Einrichtung eines Qualitätszirkels
49	4.6. Externe Vergleiche
50	4.7. Identifikation von Schwachstellen
51	4.8. Erarbeitung ergebnisbezogener Qualitätskriterien
54	4.9. Unterscheidung von Qualitätssicherung, Evaluation und Selbstevaluation

- 57 5. Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement  
mit oder ohne Zertifikat: sich entscheiden (Phase 5)  
60 5.1. Das Qualitätssicherungs-Handbuch  
64 5.2. Qualitätssicherungs-Handbücher – keine Garantie  
für „Qualität“  
66 Kurzübersicht: Aufgaben und Entscheidungen bei der  
Arbeit an einem Handbuch zur Qualitätssicherung

## TEIL 2

### ZUR PRAKTISCHEN ANWENDUNG UND ZU SPEZIELLEN ASPEKTEN DER QUALITÄTSSICHERUNG

- 68 6. Werkstattbericht: das vorläufige Qualitätssicherungs-Handbuch  
des Projekts „Beratung für Arbeitslose/Personal-Service“  
69 6.1. Erste Beschäftigung mit dem Qualitätsthema  
70 6.2. Motivation: „Wozu das alles?“  
71 6.3. Die Elemente des Qualitätssicherungs-Handbuchs  
77 6.4. Konkretisierung und Ausdifferenzierung der  
Qualitätsstandards  
85 6.5. „Strukturqualität“ und „Ergebnisqualität“  
86 6.6. Verhandlungsbedarf „Philosophie“  
86 6.7. Verhandlungsbedarf „Kosten“  
88 7. Qualitätsdiskussionen zur Sozialen Arbeit in der  
öffentlichen Verwaltung  
88 7.1. Qualitätskriterien im Kontext der Verwaltungsreform  
90 7.2. Indikatoren für „Qualität“  
92 7.3. Qualitätsforderungen an nicht öffentliche Träger  
97 8. Unterschiedliche Konkretisierungen gleichlautender  
Formulierungen von Standards  
98 X 8.1. Ressourcenorientierung in der Sozialpädagogischen  
Familienhilfe  
101 8.2. Selbsthilfe in Angeboten für bestimmte Zielgruppen  
105 9. Qualitätssicherung durch Kommunikation  
106 9.1. Elementare Kommunikationsformen  
109 9.2. Konfliktreiche Verhandlungen  
114 9.3. Moderieren von Arbeitsgruppen zur Qualitätssicherung  
116 9.4. Das Qualitätssicherungs-Handbuch als Führungs-  
instrument

118		Anstelle eines Schlußwortes
✕		Wohin kann Qualitätssicherung führen?
120		Literatur
124		Autorin