

Inhalt

1. Einführung in das Thema	9
1.1 Die Absicht dieses Buches	9
Wer was lesen sollte	11
1.2 Warum Qualitätsmanagement nötig ist	12
Der Anstoß des Gesetzgebers	12
Effektivität in der Betreuung	13
Notwendigkeit von Qualitätsmanagementsystemen	13
Pädagogische Qualität, wie sie früher verstanden wurde	15
Effektivität als Aufwands- oder Bedarfsorientierung	19
1.3 Die Gefahren von QM	21
1.4 Aufbau des Buches	23
2. Was ist Qualität?	29
2.1 Eine Einfache Einteilung	29
Definition Qualität	29
Pädagogische Qualität im Heim	29
Strukturqualität	31
Prozeßqualität	38
Ergebnisqualität	44
2.2 Annäherung an ein solches QM- Konzept	53
Vom Geist der ISO	53
2.3 TQM-Total Quality Management	58
Zu 1.) Die absolute Kundenorientierung	59
Zu 2.) Orientierung an den MitarbeiterInnen	60
Zu 3.) Prozeßorientierung	60
Zu 4.) Die ständige Verbesserung	61
2.4 Pädagogik und Ökonomie-pädagogische Qualität muß	
berechenbar sein	62
Die Anwendung eines Betreuungsmaßes auf das Gesamtheim	64
Forderungen an ein Meßverfahren	66
Vorschlag einer Gruppenkonzeption	77
3. Zielfindung und erste Schritte	83
3.1 Voraussetzung: die Leitung leitet	83
3.2 50% der Qualitätsaussagen stehen in Kapitel 1	85
1. Die Vision des Heims	88
2. Das Leitbild	88
3. Die Qualitätspolitik	88
4. Die Konzeptebene, z.B. das pädagogische Konzept	89
5. Die Leitgrößen	92

3.3	„Das Eigentliche der Heilpädagogik ist nicht zertifizierbar“	95
3.4	Struktur und Inhalt der Organisation	98
3.5	Wege der Einführung	102
	Die Konzeptverantwortlichkeit	102
	Die Gruppenebene:	102
	Prinzipien während der Einführung	103
3.6	Sechs Schritte	104
	Der 1. Schritt Die Entschlußphase	104
	Der 2. Schritt: Die Informationsphase	105
	Der 3. Schritt: Die Einführungsphase selbst	107
	Der 4. Schritt: Die interne Sicherung der Prozesse	111
	Der 5. Schritt: Die Überprüfung der Ergebnisse	114
	Der 6. Schritt: Die Phase der kontinuierlichen Verbesserung	116
4.	Die Umsetzung von Prozeßqualität:	
	Wir sind für die BewohnerInnen da	119
4.1	Ein praxisgerechtes heilpädagogisches Modell ist nötig	119
	Das GBM – die psychosoziale Dimension	120
	Formen des Lebens – Formen des Helfens	123
	Bewegung	124
	Effekt/Selbsterhaltung	125
	Gewohnheit:	126
	Gestaltung und Soziales Leben	127
	Kommunikation	127
	Das GBM- die Technische Dimension	128
	Die zeitliche Abstufung der Hilfeformen, die den BewohnerInnen zur Verfügung stehen	128
4.2	Der Aufbau des Beispielkapitels „Heilpädagogisches Handeln“	133
	Die Zeit/Inhaltsplanung	137
	Wege der Überprüfung der geforderten Qualität	138
	Überprüfung der Betreuungspläne	139
	Biographieentwicklungsgespräche	140
	Überprüfung der Leitgrößen	140
	Art der Darstellung einer Verfahrensanweisung	142
	Die Dokumente des Kapitels	146
4.3	Weitere Lebensbereiche	148
	Beispiel: WfB	149
5.	Qualitätselemente im Heimaltag	151
5.1	Alltagsprobleme als Ausgangspunkt	151
	Das Spinnennetzbeispiel	151
	Der Bezug zu QM	155

5.2. Die Darstellung der Elemente	158
Element 4.1– Verantwortung der Leitung	159
Element 4.9 – Prozeßlenkung	160
Die Pflege des Systems selbst	160
Element 4.2 – Qualitätsmanagementsystem	160
Element 4.17 – Interne Qualitätsaudits	161
Element 4.3 – Vertragsprüfung	161
Die Umgehensweise mit schriftlichen Festlegungen und Aufzeichnungen	161
Element 4.5 – Lenkung der Dokumente und Daten	162
Element 4.16 – Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	162
Element 4.8 – Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	163
Element 4.10 – Prüfungen	163
Element 4.11 – Prüfmittelüberwachung	163
Element 4.12 – Prüfstatus	164
Fehler minimieren und korrigieren	164
Element 4.13 – Lenkung fehlerhafter Produkte	164
Element 4.14 – Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	165
Element 4.4 – Designlenkung	165
Die Qualität der Mitarbeiter	166
Element 4.20 – Statistische Methoden	166
Materielle Voraussetzungen	167
Element 4.18 – Schulung	166
Element 4.7 – Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte	167
Element 4.6 – Beschaffung	167
Element 4.15 – Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand	167
Element 4.19 – Wartung	168
Die Veränderungen durch die neue Norm ISO CD1/ 9004/2000	168
Einschub: Eine Auswahl von Qualitätsforderungen	169
5.3. Darstellung eines QM- Handbuchs	173
6. Die institutionalisierte nachhaltige Verbesserung der pädagogischen Arbeit	177
6.1 Darstellung des Gesamtsystems als Regelkreis	177
6.2 Vorhandene Gremien als Bestandteil des Systems	179
6.3. Instrumente der Verbesserung	180
Das Audit als Verbesserungsinstrument	181
Die Systembewertung als Verbesserungsinstrument	181
Instrumente der Bewertung	182
Exkurs zum Qualitätsthema „Besonderer Betreuungsbedarf“	185
Beschwerde, Korrekturen und Verbesserungsmaßnahmen	186

Die Lieferantenbewertung	189
Andere Verbesserungsmaßnahmen	190
6.4 Verbesserungsthemen	192
Personalentwicklung	193
Gewalt und Krisen	193
Schlechte Zusammenarbeit im Team	194
Gruppenorganisation	195
Kommunikation	196
6.5 Zertifizierung muß nicht sein	196
7. Der Alltag während und nach der Einführung von QM	201
7.1 Der nötige Aufwand	201
7.2 Der Nutzen für den behinderten Menschen, für Angehörige und gesetzliche Betreuer	203
7.3 Nutzen für die BasismitarbeiterInnen QM in der Wohngruppe ohne Anbindung an ein Gesamtsystem?	205
7.4 Nutzen für die Leitung	207
7.5 Der Nutzen für die Kostenträger	209
Dies gelingt allein durch Zertifizierungen nicht.	211
Das Ziel des erwünschten Standards	214
Glossar	215
Literatur	218