

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Zum Begriff „Qualitätsmanagement“ und zu Ziel und Aufbau des Buches	7
1. Zur Aktualität und zur Bedeutung der Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit	14
1.1 Sozialpolitischer und rechtlicher Kontext	14
1.1.1 Legitimationsanforderungen an Soziale Arbeit	16
1.1.2 Zunehmende Relevanz betriebswirtschaftlicher Orientierungen	17
1.1.3 Veränderungen in den Sozialgesetzen	19
1.2 Neue Herausforderungen durch die Qualitätsdebatte	24
1.3 Professionspolitischer Stellenwert der Qualitätsdebatte	27
2. Der Qualitätsbegriff in der Sozialen Arbeit	33
2.1 Relativität – Abhängigkeit von Normen und Interessen	33
2.2 Dimensionen: Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität	39
2.3 Bedeutung subjektiver Aspekte beim Zustandekommen von Qualität	43
2.4 „Wirksamkeit“ als zentrale Kategorie für Qualitätsmanagement?	46
2.5 „Effektivität“ und „Effizienz“ in ihrem Verhältnis zum Qualitätsbegriff	48
3. Verfahren und Methoden beim Qualitätsmanagement	52
3.1 Grundsätzliche Überlegungen zum Messen und Vergleichen von Qualität bei sozialen Dienstleistungen	53
3.1.1 Messen und Vergleichen als Anliegen des Qualitätsmanagements	53
3.1.2 Zur Notwendigkeit und zur Problematik von Kennzahlen	56
3.2 Methodische Grundmuster von Konzepten zum Qualitätsmanagement	60
3.2.1 DIN EN ISO 9000 ff.	61
3.2.2 EFQM	71
3.2.3 Benchmarking	83
3.2.4 Interne Evaluation	96
3.2.5 Exkurs: Zum Begriff des „Total Quality Management (TQM)“	110

3.3	Vorschlag für ein institutionenbezogenes, in den Alltag integriertes Vorgehen zur Qualitätsentwicklung	114
3.3.1	Qualitätsentwicklung als einrichtungsbezogene Lernstrategie	115
3.3.2	Handlungsschritte	121
3.3.3	Hinweise zur Prozessgestaltung	140
4.	Zur Implementation von Qualitätsmanagement in Organisationen	145
4.1	Organisationslernen als dominierendes Steuerungsinteresse	145
4.2	Konflikte und Spannungspotenziale im Implementationsprozess	150
4.3	Qualitätsentwicklung als Leitungsaufgabe	155
4.4	„Qualitätsbeauftragte“ als Implementationsinstrument?	159
4.5	„Qualitätszirkel“: mögliche Formen und Funktionen	164
5.	Qualitätsmanagement als fachpolitische Strategie	168
5.1	Einrichtungsinterne oder trägerübergreifende Qualitätsentwicklung?	168
5.2	Adressatenbeteiligung als integrales Element von Qualitätsmanagement	174
5.3	Zur Debatte um Zertifizierung von Einrichtungen in der Sozialen Arbeit	179
5.3.1	Zertifizierungskonzepte und deren Vertreter in der Sozialen Arbeit	181
5.3.2	Motive bei Zertifizierungsstrategien	184
5.3.3	Qualitätsentwicklung versus Zertifizierung: fachliche Divergenzen beim Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit	188
6.	„Gutes Qualitätsmanagement“ in der Sozialen Arbeit: Qualitätskriterien für Qualitätsmanagement	193
7.	Übungs- und Reflexionsaufgaben zu den einzelnen Kapiteln des Buches	199
	Verzeichnis der Abbildungen	203
	Literaturverzeichnis	204