

Qualitätsqualität nicht
sondern vor allem
einzelnen Berufs-

Inhalt

	Vorwort und Konzeption	5
Teil 1	Konzepte und Bedeutung der Qualitätssicherung für die Betreuung. . .	13
1	Berufsbetreuung im Qualitätstrend des Sozial- und Gesundheitswesens	15
2	Konzepte der Qualitätssicherung für Betreuer	18
2.1	Perspektiven auf Qualität.	19
2.2	Qualitätssicherung in den Freien Berufen	20
2.2.1	Dimensionen der Qualität in den Freien Berufen	21
2.2.2	Professionalisierung als Instrument zur freiberuflichen Qualitätssicherung	23
2.3	Konzept und Methode des umfassenden Qualitätsmanagements .	25
2.4	Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9000	29
2.4.1	Aufbau der DIN ISO 9000	30
2.4.2	Grundsätze des Qualitätsmanagements nach DIN ISO 9001	32
3	Fazit: Qualitätskonzepte für Berufsbetreuer	36
Teil 2	Forderungen und Erwartungen an die Qualität von Betreuungen	37
1	Betroffene	39
1.1	Netzwerk People First Deutschland e. V., Kassel	39
1.2	Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung, Marburg.	42
2	Professionelle Mitarbeiter in sozialen Einrichtungen	44
2.1	Laufer Mühle, Adelsdorf	44
2.2	Pflegezentren in Hamburg.	48
3	Wissenschaft, Forschung, Ausbildung	51
3.1	Fachhochschule Köln.	51
3.2	Kulturwissenschaftliches Institut Essen im Wissenschaftszentrum NRW/Zentrum für Medizinische Ethik, Bochum	52
Teil 3	Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung durch das Betreuungsrecht	55
1	Qualitätssicherung im Betreuungsrecht – Bestandsaufnahme und Kritik	57
1.1	Vorbemerkung	57
1.2	Qualität von Betreuungsdienstleistungen	60
1.3	Strukturqualität im Betreuungswesen	60

1.4	Prozessqualität im Betreuungswesen	62
1.5	Ergebnisqualität im Betreuungswesen	64
1.6	Die Suche nach dem „geeigneten“ Betreuer	67
1.6.1	Kooperation Gericht – Betreuungsbehörde	69
1.6.2	Mindestanforderungen an nichtberufliche Betreuer	71
1.6.3	Zustimmung zur Betreuungsübernahme	72
1.6.4	Bestellung mehrerer Betreuer	73
1.7	Mindestvoraussetzung für die berufliche Betreuungsführung	75
1.8	Anforderungen und Ausbildungsprofil von Berufsbetreuern	76
1.9	Moralisch-ethische Standards	77
1.10	Nachträgliche Qualifikationsmaßnahmen	78
1.11	Die „professionelle“ Betreuungsführung	79
1.12	Soll-Ist-Vergleich – die Kontrolle der Betreuungsarbeit	81
1.13	Folgen mangelhafter Betreuungsqualität	82
1.14	Fazit	84
1.15	Derzeitige Gesetzesgrundlagen zur Qualitätssicherung von Betreuungen	85
1.15.1	Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) – Auszug –	85
1.15.2	Gesetz über die Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit (FGG) – Auszug –	92
1.15.3	Gesetz über die Wahrnehmung behördlicher Aufgaben bei der Betreuung Volljähriger (Betreuungsbehördengesetz – BtBG) – Auszug –	92
1.15.4	Gesetz über die Vergütung vom Berufsvormündern (Berufs- vormündervergütungsgesetz – BVormVG)	93
1.15.5	Landesausführungsbestimmungen zum Betreuungsrecht	94
2	Stimmen aus der betreuungsrechtlichen Praxis	97
2.1	Vormundschaftsrichter	97
2.2	Rechtspfleger	100
2.2.1	AG Bad Segeberg	100
2.2.2	AG Bochum	102
2.3	Behörden	105
2.3.1	Betreuungsstelle Stadt Düren	105
2.3.2	Betreuungsstelle Jena	108
2.4	Verfahrenspfleger	110
3	Qualität der rechtlichen Betreuung – Ergebnisse der Rechtstatsachenforschung	112
3.1	Einführung	112
3.2	Ausgewählte Ergebnisse der Untersuchung	114
3.2.1	Qualifikation	114

62	3.2.2	Strukturelle Qualität	120
64	3.2.3	Betreuungsplanung	125
67			
69	Teil 4	Umsetzung und Anwendung der DIN-ISO-Qualitätsnorm	
71		in der Betreuungspraxis	131
72	1	Planung des Qualitätsmanagementsystems	135
73	1.1	Klärung des betreuerischen Leitbilds	136
75	1.2	Festlegung der eigenen Qualitätspolitik als Berufsbetreuer	142
76	1.3	Bestimmung der Qualitätsziele für die Betreuungsarbeit	148
77	1.4	Bedingungen der Qualitätsplanung	152
78	1.5	Qualitätsbefugnisse und -verantwortlichkeiten klären	155
79	1.6	Qualitätshandbuch anlegen und aktualisieren	157
81	2	Realisierung des Qualitätsmanagements	161
82	2.1	Management der Prozessqualität des Berufsbetreuers	162
84	2.1.1	Prozesssystematik: Betreuerische Haupt- und Nebenprozesse	162
85	2.1.2	Prozessanforderungen der Betreuerzielgruppen und	
85		des Betreuungsrechts	164
92	2.1.3	Analyse und Planung der Betreuungsprozesse	169
	2.1.4	Messbarkeit und Eignung von Betreuungsprozessen	173
	2.1.5	Planung und Rückverfolgbarkeit von Betreuungsleistungen	176
	2.1.6	Prozesse zur Sicherung von fremdem Eigentum	177
	2.1.7	Steuerung und Dokumentation der Betreuerprozesse	179
	2.2	Management der Ressourcen des Berufsbetreuers	185
	2.2.1	Entwicklung und Qualifizierung von Betreuungspersonal	185
	2.2.2	Informationen, Statistiken und Datenschutz im Betreuungsbüro ..	191
	2.2.3	Infrastruktur und Arbeitsumgebung der Betreuungsorganisation ...	193
	2.2.4	Kooperationen und Lieferantenbeziehungen im Betreuungswesen	196
	2.2.5	Optimierung der Kooperationen	199
	2.2.6	Verbesserung der Kommunikation	200
	2.2.7	Gemeinsam Schnittstellen und Prozesse optimieren	202
	2.2.8	Kontrolle und Entwicklung der Kooperationspartner	204
	2.2.9	Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit	210
	3	Überprüfung und Verbesserung des Qualitätsmanagements ..	212
	3.1	Bewertung des betreuerischen Qualitätsmanagementsystems	213
	3.2	Statistische Analysen zur Qualitätsverbesserung	216
	3.3	Zufriedenheitsmessung der Betreuerzielgruppen	218
	3.4	Qualitätsmessungen durch Betreuervisitation, Audit	
		und Selbstbewertung	223
	3.5	Prozess der ständigen Verbesserung	228
	4	Ausblick	230

Teil 5	Qualitätsstrategien für den Berufsstand der Betreuer	231
1	Qualitätssicherung und Professionalisierung im Betreuungswesen – ein Qualifikationskonzept.....	233
2	Perspektiven der Qualitätssicherung in der Berufsbetreuung..	237
2.1	Rechtliche Betreuung als (Freier) Beruf	237
2.2	Ausbildung und Professionalisierung in der Berufsbetreuung	239
2.2.1	Ausbildung	239
2.2.2	Professionalisierung in der Berufsbetreuung	240
2.2.3	Berufsbild und Berufsbezeichnung	242
2.2.4	Probleme der Berufsschneidung	243
2.2.5	Hindernisse im Prozess der Professionalisierung	245
2.3	Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Berufsbetreuung	246
2.3.1	Etablierung einer Weiterbildungsmaßnahme zum Betreuer	247
2.3.2	Verpflichtung zur Fortbildung	250
2.3.3	Standards der Betreuung	252
2.3.4	Dokumentation und Selbstevaluation	252
2.3.5	Entwicklung von Richtlinien zur Durchführung von Planung und Organisation der Betreuung	253
2.3.6	Verpflichtung zur Mitwirkung in regionalen Netzwerken	253
2.3.7	Verabschiedung einer Berufsordnung und einer Ethikrichtlinie ...	253
2.3.8	Einrichtung eines Berufsregisters	254
2.4	Gesamtsicht der vorgeschlagenen Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Berufsbetreuung.....	256
	Literaturauswahl zu Qualitätsaspekten im Betreuungsrecht.....	259
	Autoren	269
	Stichwörter	271