

Marianne Meinhold

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement
in der Sozialen Arbeit

Einführung und Arbeitshilfen

Lambertus

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	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	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 | 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	10. Erfahrungen und Trends beim Aufbau von QM-Systemen
119	10.1. QM-Systeme auf der Grundlage interner Qualitätssicherung
121	10.2. Standardisierte QM-Systeme am Beispiel der Normenreihe ISO 9000
123	10.3. QM-Systeme als Basis zur Organisationsentwicklung
124	10.4. QM-Systeme im Kontext von Leistungsvereinbarungen
126	10.5. Der Klient – ein vernachlässigter Kunde?
127	10.6. Leitbilder im Kontext von Qualitätsdiskussionen
129	Anstelle eines Schlußwortes Wohin kann Qualitätssicherung führen?
131	Literatur
135	Autorin