

<b>1 Einleitung</b>	8
<b>2 Das Modellprojekt Qualitätsagentur</b>	12
2.1 Gegenstand und Ziele	12
2.2 Einordnung in bestehende Strukturen, Finanzierung, Personal	13
2.3 Ausgangslagen und Arbeitsschritte	14
2.4 Der Qualitätsrahmen	17
2.5 Mitgebrachter Qualitätsrahmen und/oder Einrichtungsauftrag	23
2.6 Bericht und Umgang mit Visitationsergebnissen	27
2.7 Nutzen für Einrichtungen	28
2.8 Kritische Stimmen	30
<b>3 Die Visitationen</b>	33
3.1 13 Visitationen im Kurzüberblick	33
3.2 Exemplarische Visitationsprozesse	48
3.2.1 Ablauf und Reflexion Visitation 1 Jugend-WG und Kinderwohngruppe	48
3.2.2 Ablauf und Reflexion Visitation 5 FeM-Gruppen I	55
3.2.3 Ablauf und Reflexion Visitation 11 Niedrigschwellige Begleitung	62
<b>4 Alltag und Fachlichkeit nach Qualitätsdimensionen</b>	69
4.1 Erkenntnisse nach Qualitätsdimensionen	69
A Konzeptqualität	72
B Pädagogisches Klima und Beziehungsgestaltung	82
C Rahmen, pädagogischer Ort und Alltagsgestaltung	110
D Individuelle, biografiesensible Hilfe-, Betreuungs- und Erziehungsplanung und -gestaltung	129
E Familienbezugsgestaltung	150
F Bildungsförderung und schulische Unterstützung	163
G Kinderschutz	176
H Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten	181
I Umgang mit „Vorfällen“, Konflikten, Krisen	196
J Externe Kooperation mit Jugendämtern und anderen Einrichtungen	210
K Dokumentation	226

L	Reflexion von Ergebniskriterien und Auswertung von Hilfeverläufen	235
M	Interne Kooperation; Arbeit im Team	246
N	Leitung	267
4.2	Weitere qualitätsrelevante Themen – Ergänzungen und Vertiefungen (Mathias Schwabe)	280
A	Fallverstehen	281
B	Etablierung und Durchsetzung von Regeln; Konfrontationen bei Grenzüberschreitungen und Sanktionen	303
C	Tagesauswertungen und (wöchentliche) Gruppengespräche	331
D	Punktepläne und Stufensysteme	344
E	Freiheitsentziehende Maßnahmen	362
<b>5</b>	<b>Auswertung: Das Format Visitation der pädagogischen Arbeit in stationären Erziehungshilfen</b>	<b>385</b>
5.1	Bilanzierung der pädagogischen Stärken und Schwächen von Gruppen und Einrichtungen – ein vergleichender Überblick	385
5.2	Wie entsteht Qualität – zum Stellenwert von Mitarbeiter_innen und Adressat_innen	388
5.3	Nachbefragung zu den Visitationen	393
5.4	Reflexion des Formats Visitation: zentrale Erfahrungen – immanente Weiterentwicklung	402
5.5	Außenperspektiven auf die Qualitätsagentur	408
5.5.1	Visitation (Variante A Qualitätsrahmen) aus Einrichtungssicht (Petra Prey)	408
5.5.2	Transparenz in eigener Sache – Eine Ermunterung zur Öffnung des pädagogischen Alltags (Ralf Liedtke/ Geschäftsführer Fachverband Evangelische Erziehungshilfen e.V. im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz)	421
5.5.3	Heimerziehung – ein guter Ort für Kinder und Jugendliche?! (Andreas Hilliger/ehemals Abteilungsleiter Jugend im Ministerium für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg)	425
<b>6</b>	<b>Was ist Qualität und wie geht Qualitätsentwicklung? Vier Modelle und ihre Implikationen (Mathias Schwabe)</b>	<b>434</b>
6.1	Zwischen einem Kultur- und einem Montage-Modell von Qualität (mit idealistischen bzw. materialistischen Varianten)	436
6.2	Zwei andere Modelle: Dialogische und personal verkörperte Qualität	443
6.3	Schlussfolgerungen für Theorie und Praxis der Qualitätsentwicklung	447

<b>7</b>	<b>Ausblick</b>	454
	<b>Anhang: Ausgewählte Visitationsinstrumente</b>	455
1	Exemplarischer Ablauf eines Visitationsprozesses (Typ A)	455
2	Leitfaden Situations- und Auftragsklärung	458
3	Inhaltsverzeichnis Bericht	459
	Berichtsgliederung auf der Grundlage des gesetzten Qualitätsrahmens (Beispiel) (Typ A)	459
	Berichtsgliederung auf der Grundlage von Einrichtungsaufträgen (Beispiel) (Typ B)	460
4	Nachbefragung zur Visitation	460
5	Checkliste Dokumentation von Hilfeprozessen (exemplarisches Erkundungsinstrument)	462
	<b>Quellenangaben</b>	464
	<b>Zu den Autor_innen</b>	470