

# Inhalt

<b>Dank</b>	10
<b>1 Von der stetigen Herausforderung, Qualität stationärer Hilfen zu bestimmen – eine Einleitung</b>	11
1.1 Die Notwendigkeit, sich mit Qualität zu befassen	11
1.2 Qualitäten stationärer Hilfen	12
1.3 Der Anspruch, unterschiedlichen Bedarfen gerecht zu werden	16
1.4 Qualitätsdefinitionen bleiben notwendigerweise unscharf	19
1.5 Der Wunsch, Klarheit zu schaffen: Projekt und Projektziele	20
1.6 Aufbau des Berichts	21
<b>2 Forschungsdesign</b>	23
2.1 Konzeptioneller Zugang	23
2.2 Sensitizing Concept: Der Qualitätswürfel	26
2.2.1 Gesetzliche Grundlagen	27
2.2.2 Schlüsselprozesse	28
2.2.3 Gegebenheiten der Einrichtung	28
2.2.4 Pädagogische Themen und Orientierung	29
2.2.5 Qualitätsmanagement und -entwicklungsverfahren (QM und QE)	29
2.2.6 Faktor Fachkraft	30
2.2.7 Einordnung der Bedeutung des Qualitätswürfels für die Untersuchung	31
2.3 Vier eingenommene Perspektiven auf das Thema Qualität	32
2.3.1 Die fachlich-wissenschaftliche Perspektive	32
2.3.2 Drei Akteursperspektiven	33
2.4 Sample	36
2.4.1 Zusammenstellung des Samples und Zugänge	36
2.4.2 Innenperspektive	37
2.4.3 Außenperspektive	40
2.4.4 Adressatinnen und Adressatenperspektive	42
2.4.5 Auswertung der Interviews mit Eltern und Trägern	44
2.5 Interviewstrategie und Ausgestaltung der Gruppendiskussionen	44
2.5.1 Experteninterviews der Innen- und Außenperspektive	44
2.5.2 Interviews und Gruppendiskussionen mit jungen Menschen und Eltern	48

2.6	Auswertung der Interviews	52
2.7	Zusammenfassung	56
<b>3</b>	<b>Qualität aus Sicht der Kinder und Jugendlichen (Adressatinnen- und Adressatenperspektive)</b>	<b>58</b>
3.1	Der Lebens- und Alltagsort Heim – Einleitung	58
3.2	Ein gutes Heim hat WLAN: Ermöglichung digitaler Teilhabe = lebensweltorientiert = Qualität	61
3.2.1	„Also heutzutage ist eigentlich WLAN wichtig“ – Bedingungen für eine digitale Teilhabe	63
3.2.2	„aber es ist ja eh mittlerweile Standard“ – Normalität versus Spezifika in Einrichtungen	68
3.2.3	Digitale Medien als „Verknüpfung nach Außen“ – gute Heime ermöglichen Gleichzeitigkeiten von innen und außen im virtuellen Raum	71
3.2.4	„Ich meine, ja. Mit den passenden Vorkehrungen natürlich“ – Sicherheitsaspekt kein Argument gegen digitale Teilhabe	73
3.2.5	„Ich hab ’ne Handy-Regel“ – digitale Alltäglichkeit ist verregelt und dient der Sanktionierung	77
3.2.6	Ermöglichung digitaler Teilhabe steht ganz weit oben – eine Zusammenfassung	82
3.3	Anforderungen an die architektonische Qualität und räumliche Gestaltungsmöglichkeiten	83
3.3.1	„Helle Räume“ zum Glücklich-Sein – zur Betonung der architektonischen Qualität für das Well-Being	84
3.3.2	„Auf jeden Fall jeder ein eigenes Zimmer“ – Gute Heime haben Rückzugsorte	87
3.3.3	„Ja, ich bin sozusagen in meinen vier Wänden“ – Möglichkeiten der freien Zimmergestaltung	91
3.3.4	„Aber nur, wenn sie möchten halt“ – Freiheiten in der Zimmerwahl	95
3.3.5	Der Lieblingsort „Gebüsch“ – Rückzugsorte auf dem Außengelände	97
3.3.6	Räumliche und architektonische Qualitäten – Zwischenfazit	101
3.4	Wahrnehmung als Person/Anerkennung der eigenen Persönlichkeit	102
3.4.1	„Meine Betreuer sind da, fragen mich, wie es war“ – Reden und Zeit haben als wesentliche Bestandteile einer Beziehungsgestaltung	103

3.4.2	„Da möchte ich halt einfach nur so eine halbe Stunde für mich selber“ – Anerkennung von Rückzugszeiten	107
3.4.3	„Aber sie lieben uns, und das wissen wir auch alle“ – Basis eines vertrauensvollen Miteinanders	109
3.4.4	Frei-Räume lassen für Ausraster – „ich will dich jetzt nicht mehr hier sehen“ ist keine Lösung	111
3.4.5	„Die haben das nicht akzeptiert“ – Respekt gegenüber den Vorstellungen und Meinungen der Jugendlichen	112
3.4.6	„Dass man halt auch Freunde hat in der Gruppe“ – Förderung der sozialen Beziehungen im Heim	113
3.4.7	Zwischenfazit – wahrnehmen, wertschätzen und anerkennen	115
3.5	„Ich-Sein-Dürfen“ – Loslassen können als junger Mensch und als Fachkraft	117
3.5.1	„Ganz doofes Beispiel, Klamottenordnung“ – Gute Heime brauchen ein Home-Feeling	118
3.5.2	„Ich hab’ jetzt andere Regeln“ – Frei-Räume durch Berücksichtigung der spezifischen Lebenssituation	119
3.5.3	„Man lernt aus seinen Fehlern“ – Eröffnung von Frei-Räumen im Sinne von Entwicklungsräumen	121
3.5.4	Gute Heime bieten Räume zur freien Entfaltung – Zwischenfazit	122
3.6	Gerecht behandelt werden	123
3.6.1	„Ein gesundes Maß an sinnvollen Regeln“ – Kritik an Verregelungspraktiken	124
3.6.2	„Dann kriegst du dein Handy jetzt immer erst später“ – Fehlende Rücksichtnahme auf individuelle Lebenssituationen	125
3.6.3	„Der eine Erzieher hat gesagt, das ist so, der andere hat gesagt, das ist so“ – Regeln als Schutzmechanismen vor Machtmissbrauch	127
3.6.4	Gute Einrichtungen sind Einrichtungen, in denen junge Menschen Gerechtigkeit erfahren – Zwischenfazit	128
3.7	Zwischen Da-Sein und Frei-Sein: geliebt, wahrgenommen und anerkannt werden – Qualitätsdimensionen aus Sicht der Kinder und Jugendlichen	129
<b>4</b>	<b>Qualität aus Perspektive der Fachkräfte (Innenperspektive)</b>	<b>134</b>
4.1	Von der Schwierigkeit, über Qualität zu sprechen	134
4.1.1	Setting – Subjekt – Verfahren	135
4.1.2	Ziel: „im Alltag zurechtkommen“	137

4.2	Gestaltung des Settings	142
4.2.1	Familie als Orientierungspunkt	143
4.2.2	Hausgemeinschaft	163
4.2.3	Funktionales Setting	176
4.2.4	Zwischenstand: Gestaltung von Settings als eine mögliche Grundphilosophie	183
4.3	Individuumszentrierte Intervention	187
4.3.1	Ressourcenorientierung	187
4.3.2	Spezifische Förderung zur Verringerung von Defiziten	195
4.3.3	Entwicklungsanregungen durch Grenzsetzungen und Hierarchien	205
4.4	Qualität durch formalisierte Verfahren	215
4.4.1	Distanzierung und Anwendung von QM-Verfahren	216
4.4.2	QM-Verfahren und ihre Vorteile	221
4.4.3	Risiken im Umgang mit QM-Verfahren	224
4.5	Die Beschreibung der Grundphilosophie und des Umgangs mit Ambivalenz als Grundlage für Qualität – eine Zusammenfassung	226
4.5.1	Rolle der Fachkraft	229
4.5.2	Beteiligung	231
4.5.3	Normalität als Zielvorstellung	232
<b>5</b>	<b>Qualität aus Sicht der Jugendämter und Landesjugendämter (Außenperspektive)</b>	<b>235</b>
5.1	Jugendamt	235
5.1.1	Qualitätsmerkmale aus Sicht des Jugendamts	235
5.1.2	Pragmatische Sicht auf Schlüsselprozesse	244
5.1.3	Verlässlichkeit	251
5.1.4	Zusammenfassung: Qualitätsindikatoren aus Sicht von Jugendämtern	259
5.2	Landesjugendamt	260
5.2.1	Die Aufgaben der Landesjugendämter im Zusammenhang mit Qualität	260
5.2.2	Qualitätskriterien aus Sicht der Landesjugendämter	262
5.2.3	Zusammenfassung: Einrichtung als kompetenter Klient	282
5.3	Zusammenfassung Außenperspektive: Qualität ist mehr als Ergebnisqualität	283
5.3.1	Klares Kompetenzprofil	284
5.3.2	Kongruenz zwischen Kompetenzprofil und Alltag	284
5.3.3	Qualität als gemeinsame Herstellungsleistung	285
5.3.4	Reflektion der Rollen und Anforderungen	285

<b>6</b>	<b>Qualität – ein Konzept, um das gerungen werden muss</b>	286
6.1	Perspektive Jugendliche: Da-Sein, Frei-Sein, Individuation	288
6.1.1	Faktische und virtuelle Räume	288
6.1.2	Beteiligung und Beziehung	289
6.1.3	Gerechtigkeit	291
6.2	Innenperspektive: pädagogische (Selbst-) Reflektion	292
6.2.1	Normalität als Erziehungsziel	292
6.2.2	Grundphilosophien als Orientierung zur Bestimmung von Qualität	294
6.2.3	Umgang mit Ambivalenzen	296
6.3	Außenperspektive: spezifisches Profil und verlässliche Partnerschaft	297
6.4	Qualität schillert – je nach Blickwinkel wird Unterschiedliches betont	298
	<b>Literatur</b>	301
	<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>	311
	<b>Die Autor_innen</b>	312