

# Inhalt

<b>Einleitung: Ziel und Aufbau des Buches</b>	9
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Qualitätsmanagement: Was ist das und warum braucht man es in der Sozialen Arbeit?</b>	14
1.1 Zum Begriff „Qualitätsmanagement“	14
1.2 Hintergründe für die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit	17
1.2.1 Sozialpolitischer und rechtlicher Kontext	18
1.2.2 Neue Herausforderungen durch die Qualitätsdebatte	30
1.2.3 Zum professionspolitischen Stellenwert der Qualitätsdebatte	33
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Der Qualitätsbegriff in der Sozialen Arbeit</b>	39
2.1 Relativität des Qualitätsbegriffs: Abhängigkeit von Normen und Interessen	39
2.2 Ebenen und Differenzierungen bei der Qualitätsdefinition in der Sozialen Arbeit	46
2.3 Bedeutung subjektiver Aspekte beim Zustandekommen von „guter Arbeit“	53
2.4 „Wirkungsorientierung“: eine Weiterentwicklung der Qualitätsdebatte?	57
2.5 „Standards“ und „Standardisierung“: schillernde Begriffe in der Qualitätsdebatte	63
2.6 „Effektivität“ und „Effizienz“ in ihrem Verhältnis zum Qualitätsbegriff	66
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Verfahren und Methoden des Qualitätsmanagements</b>	70
3.1 Messen und Vergleichen von Qualität bei sozialen Dienstleistungen	72
3.2 Methodische Grundmuster in Konzepten zum Qualitätsmanagement	78
3.2.1 DIN EN ISO 9000 ff.	79
3.2.2 Konzept der European Foundation for Quality Management (EFQM)	89

3.2.3	Benchmarking	101
3.2.4	Interne Evaluation	114
3.2.5	Exkurs: Zum Begriff des „Total Quality Management (TQM)“	126
3.3	Qualitätsmanagementverfahren in der Sozialen Arbeit – einige Beispiele	131
3.3.1	Arbeitsfeldübergreifende Verfahren	132
3.3.2	Arbeitsfeldspezifische methodische Anregungen	136
3.4	Zur Orientierung in der Vielfalt der Qualitätsmanagement-Konzepte	141
3.4.1	Grundintentionen des Qualitätsmanagements	142
3.4.2	Aspekte für einen Methodenvergleich	146
3.5	Vorschlag für ein Verfahren der kriteriengeleiteten Evaluation	147
3.5.1	Arbeitsschritte	150
3.5.2	Hinweise zur Prozessgestaltung	169
 <b>Kapitel 4</b>		
	<b>Zur Implementation von Qualitätsmanagement in Organisationen</b>	<b>174</b>
4.1	Konflikte und Spannungspotenziale im Implementationsprozess	175
4.2	Qualitätsentwicklung als Leitungsaufgabe	180
4.3	Zur ambivalenten Rolle von „Qualitätsbeauftragten“	184
4.4	„Qualitätszirkel“: Formen und Funktionen	189
 <b>Kapitel 5</b>		
	<b>Qualitätsmanagement als fachpolitische Strategie</b>	<b>193</b>
5.1	Einrichtungsinterne oder einrichtungsübergreifende Qualitätsentwicklung?	193
5.2	Adressatenbeteiligung als Anforderung an ein „gutes Qualitätsmanagement“	197
5.3	Zertifizierungen von Einrichtungen in der Sozialen Arbeit – eine angemessene Strategie?	202
 <b>Kapitel 6</b>		
	<b>Perspektiven des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit</b>	<b>208</b>
6.1	Die „Qualität des Qualitätsmanagements“: Kriterien für ein „gutes Qualitätsmanagement“ in der Sozialen Arbeit	208
6.2	Zur Zukunft des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit – Thesen	211
	Glossar	218
	Verzeichnis der Abbildungen	226
	Literatur	227