



Fachhochschule Düsseldorf
University of Applied Sciences



Forschungsschwerpunkt



Wohlfahrtsverbände /
Sozialwirtschaft

Schriftenreihe Arbeitsmaterialien

Nr. 13

Forschungsprojekt
**Qualitätsmerkmale und Qualitätsentwicklung
in der Sozialen Arbeit**

Textzusammenfassungen

bearbeitet von
Nicole Weigel-Stollenwerk
Karl-Heinz Boeßenecker
Martin Biebricher

Juni 2000

- Eigenverlag -

Impressum:

Die Schriftenreihe wird in unregelmäßigen Abständen herausgegeben durch den Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände / Sozialwirtschaft der FH Düsseldorf.

Verantwortlich ist Prof. Dr. Karl-Heinz Boeßenecker

☒ FSP WV/ SW, Fachhochschule Düsseldorf Universitätsstraße, 40225 Düsseldorf

☎ 0211/ 81- 1 46 56

☎ 0211/ 81- 1 17 89

✉ info@wohlfahrtsverbaende.org

🌐 www.wohlfahrtsverbaende.org

Inhalt

Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe	5
Qualitätsentwicklung in der Altenhilfe	49
Qualitätsentwicklung in sonstigen Bereichen der Sozialen Arbeit	63

Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe

Titel:

AWO Bundesverband e.V. (Hrsg.) 1998: Eckdaten zur Qualitätsentwicklung und Leistungsbeschreibung in Tageseinrichtungen für Kinder der Arbeiterwohlfahrt. Bonn

Inhalt:

„Die Arbeiterwohlfahrt ist gefordert, für ihre Tageseinrichtungen die Leistungen zu beschreiben und ihre Qualität zu belegen. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung bedürfen einer Systematisierung und der Einbindung in die trägerspezifischen Strukturen, die durch die Fachberatung gewährleistet wird. Ziel dieses Positionspapier ist es daher, verbindliche Eckdaten für die Qualitätsentwicklung in den Tageseinrichtungen für Kinder der Arbeiterwohlfahrt zu benennen.“ (S. 2)

Gliederung:

1. Zukunftssicherung durch systematische Qualitätsentwicklung
2. Grundlagen der Qualitätsdiskussion
3. Vorgaben für Qualitätsstandards in Tageseinrichtungen für Kinder
 - 3.1 Das Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII)
 - 3.2 Die fach- und sozialpolitischen Werte der Arbeiterwohlfahrt
 - 3.3 Der allgemeine fachliche Stand
4. Leistungen und Qualitätsmerkmale in Tageseinrichtungen für Kinder
 - 4.1 Das Leistungsangebot für Eltern
 - 4.2 Die sozialpolitische Dienstleistung für die Gesellschaft
 - 4.3 Standards für Strukturqualität, Prozeßqualität, Ergebnisqualität
5. Qualitätssteuerung und -weiterentwicklung

In den Punkten 1. bis 3. werden allgemeine Aussagen aus sozialpolitischer Sicht getroffen. Erste Konkretisierung erfolgen ab Punkt 4. in Form von einzelnen Anforderungen, die Bedingungen bzw. fachliche Standard benennen.

Neben allgemeinen Anmerkungen werden für 8 Bereiche konkretere Anforderungen benannt. Im einzelnen:

<u>Bereiche</u>	<u>Anforderungen - n -</u>
1. Einrichtungen	13
2. Sozialpolitische Dienstleistung für Gesellschaft	6
3. Strukturqualität	10
4. Schlüsselqualifikationen für Arbeit mit Kindern	10
5. Schlüsselqualifikationen für Arbeit mit Eltern	4
6. Schlüsselqualifikationen für Arbeit im Team	3
7. Standards für Ergebnisqualität	4
Qualitätssteuerung und Weiterentwicklung	5

Kommentar:

Es handelt sich um ein Positionspapier, nicht um ein ausgewiesenes Konzept. Gleichwohl unterscheidet sich das Papier erfreulich positiv von „produktorientierten“ Vorgehensweisen. Qualitätsanforderungen und hierfür nennbare Kriterien werden sowohl aus einer fachlichen Perspektive der Jugendhilfe begründet (KJHG), als auch aus einer Systematisierung nach Struktur-, Prozeß-, Ergebnisqualität, wie sie der Dienstleistungsdebatte (Donabedian) entnommen ist.

Qualitativ nicht vergleichbar ist das Positionspapier mit dem Konzept des „Kronberger Kreis“ (dies wäre auch ungerecht), gleichwohl gibt es Analogien in der grundsätzlich fachlichen Orientierung. Verknüpfungen sind also durchaus vorstellbar.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe, Deutsches Nationalkomitee der Weltorganisation für frühkindliche Erziehung (Hrsg.) 1999: Workshop zur Qualitätsdiskussion in Tageseinrichtungen für Kinder – Einführung und Praxiserfahrung. Bonn: AGJ

Inhalt:

- Aktueller Stand der Diskussion zur „Qualität“ in Tageseinrichtungen für Kinder
- Qualität in Kitas – Wer definiert sie, wer macht sie, wem kommt sie zugute?
- Qualität im Dialog – Kronberger Kreis
- Unsere Erfahrungen mit der Kindergarten-Einschätzungsskala
- Qualitätsdiskussion in Tageseinrichtungen für Kinder – Praxiserfahrungen
- Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001
- Zur Einführung eines QM-Systems in evangelischen Kindertageseinrichtungen in Bottrop

Kommentar:

Dokumentation eines Workshops. Ein sehr an der Praxis orientiertes Buch.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Bremische Evangelische Kirche 1999: Qualität für Kinder – Zwischen Markt und Menschlichkeit: Analysen – Bedingungen – Konzepte. Seelze-Velber: Kallmeyer 1999

Inhalt:

Die ethische-moralische Dimension der Qualitätsdebatte oder: Worauf muss die evangelische Tageseinrichtung für Kinder reagieren?

- Münchmeier: Kindheit und Familie im Wandel – neue Herausforderungen
- Speck: Qualitätssicherung zwischen Markt und Menschlichkeit
- Fthenakis: Die Qualität von Bildung und Erziehung von Kleinkindern
- Harz: Die religiöse Dimension bei der qualitativen Profilierung evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder
- Wildt: Qualitätskriterien aus der Sicht evangelischer Träger

Die ökonomisch-rechtliche Dimension der Qualitätsdebatte

- Wohlfahrt: Von der Subsidiarität zum Markt: Zum Reformbedarf sozialer Dienste und ihrer Finanzierungsstruktur
- Braun: Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung in sozialen Diensten
- Mönch-Kalina: Qualitätssicherung durch Leistungs- und Entgeltvereinbarung

Konzepte und Verfahren

Qualitätsmessung nach KES:

- Harms: Qualitätssicherung in außerschulischen Betreuungseinrichtungen
- Tietze: Wie kann pädagogische Qualität in Kindertagesstätten gesichert und entwickelt werden?

Qualitätsmanagement nach DIN-ISO:

- Krämer: Qualität und Wirtschaftlichkeit statt Kontrolle und Bürokratie
- Dischinger: Qualitätsmanagement nach DIN ISO im Kindergartenalltag

Qualitätsentwicklung nach dem Kronberger Kreis:

- Wolff: Chancen dialogischer Qualitätsentwicklung in der Kindergartenerziehung: Praxis verstehen – Praxis entwickeln
- Kebbe: Möglichkeiten dialogischer Qualitätsentwicklung im Kindergartenalltag

Glossar

Kommentar

Dieses Buch beinhaltet eine Sammlung von Beiträgen zur Diskussion über die Qualitätsentwicklung in Kindergärten, Horten und der Tagespflege. Es werden exemplarisch unterschiedliche Ansätze der Qualitätsentwicklung theoretisch beschrieben und deren Umsetzung in der Praxis vorgestellt. Am Schluß des Buches informierte in Glossar über häufig gebrauchte Begriffe im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.)¹: QS – Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe 21: Dr. Wolfgang Beywl, Ellen Schepp-Winter: Zielfindung und Zielklärung – ein Leitfaden -, Bonn, März 1999

Inhalt:

1. Für wen dieser Leitfaden geschrieben ist – was er bezweckt und wie er entstanden ist
 2. Was ist ein Ziel?
 - 2.1 Minigrammatik des Zieleformulierens
 - 2.2 Kriterien für eine gute Zielformulierung
 - 2.3 Übungen
 3. Welchen Nutzen hat es, sich Ziele zu setzen?
 - 3.1 Was sollen gute Zielformulierungen bewirken?
 - 3.2 Was verändert die Arbeit mit Zielen für Einzelne und für ein Projektteam?
 4. Das dreigliederte Zielsystem
 - 4.1 Leitziele
 - 4.1.1 Welche Funktion haben Leitziele?
 - 4.1.2 Wo finde ich Quellen für Leitziele?
 - 4.1.3 Klärungsfragen und Checkliste zu Leitzielen
 - 4.2 Mittlerziele
 - 4.2.1 Welche Funktion haben Mittlerziele?
 - 4.2.2 Wie entstehen und wer formuliert Mittlerziele?
 - 4.2.3 Klärungsfragen und Checkliste zu Mittlerzielen
 - 4.3 Handlungsziele
 - 4.3.1 Funktionen von Handlungszielen
 - 4.3.2 Wie finde und konkretisiere ich Handlungsziele?
 - 4.3.3 Klärungsfragen und Checkliste zu Handlungszielen
 - 5 Was wir noch zu sagen hätten ..., bevor Sie mit Zielfindung in der Praxis starten
- Anhang
- A1 Ausblick auf das logische Modell integrierter Zielverfolgung und Evaluation
 - A2 Beispiele für verschiedene Zielgegenstände
 - A3 Begriffe

¹ Alle QS-Hefte (Nr. 1 bis derzeit 27) des BMFSFJ sind im Archiv einzusehen.

Kommentar:

Broschüre beschränkt sich auf das Thema „Finden und Klären“ und versteht sich als Arbeits- und Systematisierungshilfe, um darauf aufbauende Programm-, Projekt oder Maßnahmeziele zwischen den Beteiligten zu verhandeln und zu vereinbaren.

Zielgruppe sind vorrangig die am Kinder- und Jugendplan des Bundes (KJP) beteiligten Organisationen, Verbände und Mitarbeiter.

Nachdem allgemein das Thema Zielfindung erörtert wird, werden im Kapitel 4 (S. 42 – 72) Findungs- und Klärungsprozesses an Hand der Systematisierung Leitziele, Mittlerziele, Handlungsziele vorgestellt.

Wenn auch andere Begriffe verwendet werden, so erinnert das vorgestellte Verfahren an die Diskussionen der Berliner Didaktik (Heymann-Otto-Schulze; Stichwort Bedingungsanalyse), ebenso auch an die unterschiedlichsten Versuche mittels offener Curricula die außerschulische (politische) Jugendarbeit zu konzeptionieren.

Standort:

FSP / WV Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ (Hrsg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, QS 22: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern, Juni 1999

Inhalt:

Vorwort

Vorbemerkung

1. Leistungen

1.1 Beratung und Therapie

1.2 Präventive Angebote

1.3 Vernetzungsaktivitäten

2. Qualitätsmerkmale und ihre quantitative Erfassung

2.1 Strukturqualität

- Niederschwelligkeit
- Ausreichende personelle Ausstattung
- Organisation
- Präventive Arbeit und Vernetzung
- Kooperation mit dem Jugendamt
- Ausbildung von Praktikanten
- Ausreichende räumliche Ausstattung

2.2 Prozeßqualität

- Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben
- Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden
- Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams
- Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder
- Dokumentation der Arbeit
- Maßnahmen zum Qualifikationserhalt
- Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit

2.3 Ergebnisqualität

- Evaluation
- Zielerreichung
- Zufriedenheit
- Statistische Aufbereitung der Arbeit
- Kosten der Beratung
- Das Team als Qualitätszirkel

3. Anhang

3.1 Veröffentlichungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), die in thematischem Zusammenhang mit dieser Schrift stehen

3.2 Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

3.3 Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern (Kurzfassung)

Stichwortverzeichnis

Verzeichnis der bisher erschienenen QS-Hefte

Impressum

Kommentar:

Vorgelegt werden die Ergebnisse des Projektes „QS in der EB“, das die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) mit Förderung des BMFSFJ durchgeführt hat. Gegliedert nach Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität werden Q-Merkmale und Kennziffern ihrer quantitativen Erfassung vorgestellt.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ (Hrsg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, QS 23: Qualitätsprofile verbandlicher Jugendarbeit, Dokumentation der Öffentlichkeits- und Imagekampagne ZOFF – Zukunftsoffensive Jugendverbandsarbeit – des Bundes der Deutschen Katholischen Jugend, August 1999

Inhalt:

- Vorwort
- Einführung
- Katholische Jugendverbandsarbeit. Qualitätsprofil und zukünftige Herausforderungen
- Der BDKJ auf einen Blick
- Die Zukunftsoffensive für Jugendverbandsarbeit des BDKJ (ZOFF)
- YO!Zeff. Ein JugendinformationsMOBIL und eine Beschäftigungsinitiative der CAJ für Rostock
- Schule und Verband. Ein Projekt der KSJ in Halle
- Windstärke 11. Die Neukonzeption der Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ Hamburg
- Füreinander da – miteinander stark! Verbandliche Identität und Image der KJG im Bistum Magdeburg
- Berufsorientierung und Jugendverbandsarbeit. Die Aktion „Gründschnabel“ der CAJ und des Mädchenzentrums LUCY in Dresden
- Profil durch personelles Angebot. Eine PR-Kampagne für die Schulungsarbeit des VKPJ in Erfurt
- Ein Verband und sein „Image“ in der Öffentlichkeit
- Corporate Identity und Jugendverbände
- Mitglieder – das A und O verbandlicher Jugendarbeit
- Fundraising – Neue Wege der Geldmittelbeschaffung
- Buchbesprechung: Handbuch der Evaluationsstandards
- Verzeichnis der bisherigen QS-Hefte
- Impressum/Bestellvordruck

Kommentar:

Vorgestellt werden die Ergebnisse des von 1996 – 1998 durchgeführten Projektes ZOFF. Es diente der Standardentwicklung und Qualifizierung katholischer Jugendverbände vor allem in den neuen Bundesländern..

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ (Hrsg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, QS 24: Selbstbewertung des Qualitätsmanagement – eine Arbeitshilfe, September 1999

Inhalt:

- Vorwort
 - 1. Zum EREV-Projekt „Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe“
 - 2. Einführung in das Selbstbewertungsverfahren
 - 3. Selbstbewertung als Methode des Qualitätsmanagements
 - 4. Das Selbstbewertungsverfahren im Überblick
 - 5. Konzeptionelle Grundlagen des Selbstbewertungsverfahrens
 - Betriebswirtschaftlicher Bezugspunkt: Total Quality Management
 - Fachlicher Gesichtspunkt: Kinder- und Jugendhilfegesetz
 - 6. Die Elemente des Selbstbewertungsverfahrens
 - 7. Durchführung der Selbstbewertung
 - 8. Arbeitshilfen für die Selbstbewertung
 - Formblatt „Elemente des Qualitätsmanagements“
 - Formblatt „Notizen zum Verlauf der Selbstbewertung“
 - Formblatt „Bewertung des Qualitätsmanagements“
 - Formblatt „Qualitätsverbesserungsplan“
 - 9. Quellenverzeichnis
 - 10. Glossar
- Anhang

Kommentar:

Die Arbeitshilfe ist in Zusammenarbeit mit dem Evangelischen Erziehungsverband (EREV) erstellt worden. Dieser vertritt bundesweit mehr als 400 Einrichtungen der Erziehungshilfe in evangelischer Trägerschaft. Bisher vorliegende Ergebnisse und stattgefundene Aktivitäten zum Thema Qualitätsentwicklung: Befragung der Mitgliedseinrichtungen (N 123); Sichtung des Schrifttums; Veranstaltung mehrerer Symposien; Herausgabe eine Werkstattberichtes; Zusammenstellung eines Werkbuches. Planung Abschlußsymposium im Mai 2000!

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ (Hrsg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, QS 25: Zielorientierte Zusammenarbeit von Zuwendungsgebern und Zuwendungsnehmern, Oktober 1999

Inhalt:

O. Kurzfassung

1. Projektziele und Rahmenbedingungen

1.1 Ausgangssituation

1.2 Auftrag

1.3 Zur Akzeptanz Zielorientierter Zusammenarbeit

2. Konzeptvorschlag zur Zielorientierten Zusammenarbeit

2.1 Anforderungen an ein Konzept zur Zielorientierten Zusammenarbeit

2.2 Von der Zielorientierten Führung in Unternehmen lernen

2.3 Modell Zielorientierter Zusammenarbeit zwischen Zuwendungsgebern und Zuwendungsnehmern

3. Konsequenzen

3.1 Testläufe: Ergebnisse und Erfahrungen

3.2 Konsequenzen im Ministerium

3.3 Konsequenzen bei Mittelempfängern

4. Hinweise, Literatur

Kommentar:

Es handelt sich um ein allgemeines Konzept, das eine ergebnisorientierte Zusammenarbeit von Zuwendungsgebern und -nehmern durch die Systematisierung von Handlungs- und Kommunikationsschritten ermöglichen will. Entwickelt ist das Konzept von der Beratungsgesellschaft Dr. Wolfgang Schröder in Zusammenarbeit mit dem Christlichen Jugenddorfwerk Bonn.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ (Hrsg.) 2000: Auswertung von Seminaren und Tagungen. Beiträge aus der Praxis der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung. Zusammengestellt aus Tagungen zur Qualitätssicherung in der Akademie Klausenhof. QS 27. Berlin: BMFSFJ

Inhalt:

- Beurteilung der Dienstleistungsqualität „Seminar“
- Pädagogische Qualität und Evaluation pädagogischer Arbeit.
- Transfermessung und Bildungscontrolling
- Zur Verwendung von Evaluationsdaten aus der Bildungsarbeit
- Mündliche Auswertung von Seminaren
- EDV-gestützte Auswertung von Seminaren
- Qualität und Qualitätsmanagement in der Bildungsarbeit der Akademie Klausenhof
- Buchbesprechungen

Kommentar:

Vorgelegt werden Beiträge von Seminaren und Fachtagungen aus den Jahren 1997 bis 1999, die sich mit der Evaluation der Bildungsarbeit und der Seminarbewertung beschäftigen. Die Veranstaltungen fanden in der Akademie Klausenhof statt. Ziel der Veranstaltungen ist es, die Qualität von Tagungen weiterzuentwickeln.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

BMFSFJ 1999: Dokumentation des Kongresses „Wettbewerb in der Kinder- und Jugendhilfe“ am 2.-3. Dezember 1998 in Bonn. Eine Kooperationsveranstaltung des BMFSFJ und der Dr. Jan Schröder Beratungsgesellschaft mbH

Inhalt:

- Einleitung
- Perspektiven des Europarechtes für die Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Prof. Dr. Peter Schruth, FH Magdeburg
- Die kommunale Perspektive - Praxiserfahrungen aus Sicht eines freien Trägers. Michael Groß, DW der Ev. Kirche von Westfalen e.V.
- Die kommunale Perspektive - Praxiserfahrungen aus Sicht eines öffentlichen Trägers. Claus Lippmann, JA der Stadt Dresden
- Stärkung des Wunsch- und Wahlrechtes der Nutzerinnen durch Wettbewerb? Karl Späth, DW der EKD e.V., Dr. Reinhard Wiesner, BMFSFJ
- Aufgaben der Jugendhilfeplanung im Wettbewerb. Sybille Nonningner, LJA Rhld.-Pfalz, Martin Apitzsch, DW Hamburg e.V.
- Wettbewerbsansätze und -kriterien in den erzieherischen Hilfen. Norbert Struck, DPWV Gesamtverband, Rainer Kröger Nieders. LJA
- Wettbewerbskriterien und -ansätze in der Jugendarbeit (§§ 11-14 KJHG). Wulf Erdmann, SJD, Dortmund, Ulrich Deinet, LJA Westfalen -Lippe
- Wettbewerbsgegenstände - Einzelfall, Produkt, Lösung. Norbert Wohlfahrt, Ev. FH Bochum, Knut Lehmann, Landesamt für Versorgung und Soziales Sachsen-Anhalt
- Rahmen- und Einzelverträge / Regelungsbedarf für Land und Bund. Harald Doenst, Landeswohlfahrtsverband Hessen, Bernd Wehrum, DPWV LV Rhld. Pfalz
- Marktmacht oder Abhängigkeit: Die Nutzerinnen im Geflecht der Angebote und Leistungen der Jugendhilfe. Prof. Dr. Bruno W. Nikles, Essen
- Was tun? Ansätze zur systematischen Einführung von Wettbewerb in der Kinder- und Jugendhilfe (Erfahrungsbericht aus dem Bundesmodellprojekt „Neue Steuerungssysteme in der Jugendhilfe“)
- Arbeitsmaterialien
- Literaturverzeichnis

Kommentar:

Sehr allgemeine Beiträge zur Umsetzung des KGSt-Modells Neue Steuerung. Darüber hinausgehende und/oder alternierende Konzepte kommen nicht zur Sprache.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Debiel, Stefanie 1998: Privatisierung der Jugendarbeit – ein Schritt zur partizipativen Kinder- und Jugendhilfe? Sozialpädagogische Gedanken zur derzeitig strukturellen Veränderung der kommunal getragenen Jugendarbeit. In: neue praxis 4, S. 406-410

Inhalt:

Debiel stellt einen Zusammenhang her zwischen einer verstärkten KundInnenorientierung und einer produktiveren, innovierten sozialen Arbeit.

Sie macht dies vor dem Hintergrund einer bisher kommunal getragenen Jugendeinrichtung, die sich in eine Betriebsgesellschaft „GmbH“ umgewandelt hat.

Die Beteiligung von AdressatInnen sozialer Arbeit ist unabdingbare Voraussetzung für eine produktive Hilfe zur Selbsthilfe.

Marktwirtschaftliche Konzepte geben durch kundenzentrierte Ansätze innovativen Konzepten Raum.

Debiel definiert den Begriff Kunde in diesem Zusammenhang folgendermaßen:

„... die/den bezüglich der eigenen Problemlagen aber auch Fähigkeiten *kundige/n* EmpfängerIn sozialer Dienstleistung. ... Entscheidend ist nicht der materielle Gewinn der Gesellschaft, sondern der persönliche Gewinn der Kundin/des Kunden.“ (406)

Die konstruktive Auseinandersetzung mit den wirtschaftlichen Modellen zeigt, daß z.B. in der Jugendarbeit marktwirtschaftliche Konzepte nur dann umgesetzt werden können, wenn eine Enthierarchisierung stattfindet.

In der Praxis bedeutet dies:

- Mitarbeiter übernehmen Verantwortung für die eigene Arbeit und bekommen somit einen größeren Aufgabenbereich.
- Dadurch werden die Mitarbeiter zu beteiligten bei der Gestaltung ihres Arbeitsbereichs.
- Der Identifikationsgrad mit der Einrichtung kann sich dadurch erhöhen.

Als Folge von diesem Prozeß können eigene Beteiligungserfahrungen „kundInnenorientiert“ auf die konkrete soziale Praxis in partizipativen Verfahren mit Kindern und Jugendlichen übertragen werden. Das Expertentum der Jugendlichen muß ins Bewußtsein der Mitarbeiter gelangen.

These: -Autonomisierung führt zu verstärkter Partizipation.-

Der Blick in die Praxis zeigt jedoch, daß die Auslagerung der Jugendarbeit aus kommunaler Trägerschaft ein Mittel zur Kostenreduzierung ist. Die Jugendeinrichtung soll 5 % Eigenanteil erwirtschaften, was für die Mitarbeiter bedeutet, daß sie einem Leistungsdruck für Wirtschaftlichkeit ausgesetzt sind. Die Kosten-Nutzen-Orientierung steht somit im Vordergrund und weniger der Aspekt Motivation durch positive Identifikation.

Auf die Jugendlichen bezogen (Kundenorientierung), lautet dann das Motto „Wie können wir sie an der Mittelbeschaffung beteiligen?“

Die Beteiligung der Mitarbeiter erfolgt in dem Praxisbeispiel nur alibihaft. Denn die Gesellschaft setzt sich zu 51 % aus der Kommune und zu 49 % aus einem freien Träger zusammen. Oberstes Beschlußorgan ist die Gesellschaftsversammlung. Je 1000,- DM des Geschäftsanteils gewähren eine Stimme. Bei Entscheidungen ist somit ein kommunaler

Überhang vorhanden. Konkrete Entscheidungsbefugnisse werden nicht festgeschrieben.

Fazit: „Sowohl wirtschaftliche als auch inhaltlich-konzeptionelle Ansätze, insbesondere jedoch Entscheidungsbefugnisse müssen in autonome Trägerschaft gegeben werden, sonst bieten diese Ansätze weiterhin Nährboden für traditionelle Strukturen unter neuen, profitorientierten Vorzeichen.“ (409)

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Evangelischer Erziehungsverband e.V. (Hrsg.) 1999: Qualitätsentwicklungsvereinbarungen nach § 78b KJHG. Begründung-Umsetzung-Fortschreibung. Hannover: EREV

Inhalt:**Zur Standortbestimmung aus politischer und fachlicher Sicht**

- Qualitätsentwicklung als gesetzliche Aufgabe
- Qualitätsentwicklungsvereinbarungen als Standard in der Jugendhilfe aus der Sicht des Bundesministeriums
- Zur Qualitätsdiskussion in der Erziehungshilfe-Entwicklungen und aktuelle Situation
- Zur Überprüfung und Fortschreibung der Qualitätsvereinbarung

Qualitätsentwicklungsvereinbarungen nach dem KJHG

- Vier Wochen nach dem Start: Erfahrungen in der Umsetzung der §§ 78 a-g KJHG in den neuen Bundesländern
- Qualität ist Pflicht, keine Kann-Leistung
Anhang „Qualitätsvereinbarung gemäß § 78 b Absatz 1 Nr. 3 SGB VIII (Entwurf NRW vom 7.10.98)
- Positionen aus der Sicht von Jugendbehörden
- Positionen aus der Sicht von diakonischen Einrichtungen

Meßbarkeit – Evaluation – Zertifizierung

- Ist pädagogische Qualität meßbar?
- Evaluation, Zertifizierung
- Diskussionen

Verschiedene Ansätze der Qualitätsentwicklung

- Qualitätsentwicklung durch Kontraktmanagement
- Qualitätsentwicklung durch Gestaltung von Alltagsstrukturen
- Qualitätsentwicklung durch Optimierung der Teamzusammenarbeit
- Praxisnahe Evaluation als Instrument der Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Jugendhilfe

Kommentar:

Eine lesenswerte Tagungsdokumentation über den aktuellen Stand der Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe (insbesondere in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe) aus den Perspektiven von Ministerien, öffentlichen und freien Trägern.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Israel, Gudrun 1998: Qualitätsmerkmale sozial-kultureller Arbeit, in: Handbuch Sozial-kulturelle Arbeit, Hrsg.: Verband für sozial-kulturelle Arbeit e.V., Köln, Dezember 1998, S.24 ff.;

Ute Sander, Birgit Weber: Qualifizierungsmaßnahme, in: Verband für sozial-kulturelle Arbeit e.V. (Hrsg.): Rundbrief 2/98, S. 12 ff.

Inhalt:

Verschiedene Beispiele sozial-kultureller Arbeit werden in Kurzform präsentiert. Für die Gestaltung und Überprüfung sozial-kultureller Arbeit wird eine Matrix zugrunde gelegt, die anhand von 9 Zielebenen (Y-Achse) und 5 W-Fragen (X-Achse) eine genauere Zielbeschreibung, Implementierung und Ergebnisüberprüfung möglich machen soll.

Y-Achse:

1. Orientierung an den Fragen, Kenntnisse und Interessen der Nutzerinnen und Bewohnerinnen
2. Orientierung an der Bedarfslage im Stadtteil
3. Multikulturelles und generationsübergreifendes Begegnen und Zusammenwirken in Stadtteilen
4. Hilfe zur Selbsthilfe
5. Vernetzung im Stadtteil Gemeinwesen-Entwicklung
6. Förderung von Familien, anderen Lebensgemeinschaften und Nachbarschaftsbeziehungen durch informelle Vernetzung
7. Zusammenarbeit von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen
8. Verbindung von sozialer und kultureller Arbeit an einem Ort
9. Bündelung von Angeboten; Gesamtverwaltung, Gesamtleitung, Transparenz und Erreichbarkeit

X-Achse:

1. Was ist das? (Beschreibung der Ziele)
2. Wie geht das? (Instrumentarien)
3. Was braucht es? (Bedingungen und Standards)
4. Wie kann es überprüft werden? (Evaluation und Qualitätssicherung)
5. Was bringt es? (Ergebnis)

Kommentar:

Die vorgestellte Matrix ermöglicht aus Sicht des Dachverbandes eine genauere Beschreibung der Bedingungen, Voraussetzungen, Methoden und Arbeitsschritte für eine gelingende sozialkulturelle Arbeit. Das Konzept versteht sich als Anregung, nicht als strenger verbindlicher oder gar curricular begründeter Leitfaden.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Katholische Jugendarbeit des Erzbistums Köln e.V. (Hrsg.): Schriften zur Jugendpastoral im Erzbistum Köln: Dokumentation Jugendhilfeplanung 8. März 1999 „Wirkungsdialog“ zwischen fachlicher Erfordernis und politischen Zwängen, Juni 1999

Inhalt:

1. Begrüßungsrede, Diözesanjugendseelsorger Pfr. Ulrich Hennes
2. Einführungsreferat: Wirkungsdialog – ein Zauberwort zwischen fachlicher Erfordernis und politischen Zwängen“ Dr. Chritian Lüders – DJI
3. Arbeitskreise:
 - I. Ehrenamt und Wirkungsdialog, Josef Niehaus
 - II. Kommunale Überlegungen zu einer Wirksamkeitsprüfung von Förderung in der Jugendhilfe, Thomas Lenz
 - III. Der Wirksamkeitsdialog beginnt auf der kommunalen Ebene! Zur Notwendigkeit von Qualifizierung für Beteiligte, Christoph Gilles
 - IV. Nachfragen und Ergänzungen zum Referat, Dr. Lüders
4. Presseecho
5. Gemeinsame Erklärung

Kommentar:

Lesenswert und besonders interessant ist der Beitrag von Lüders!

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Kröger, Rainer (Hrsg.) 1999: Leistung, Entgelt und Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe. Arbeitshilfen mit Musterbeispielen zur praktischen Umsetzung der §§ 78a-g SGB VIII. Neuwied: Luchterhand

Inhalt:

Grundlagen

- Die jugendhilfepolitische Bedeutung der Neuordnung der Entgeltfinanzierung
- Die Entwicklung neuer Entgeltregelungen
- Umsetzung der §§ 78a-g SGB VIII in den einzelnen Bundesländern
- Rahmenverträge nach § 78f SGB VIII

Konzepte

- Leistungsvereinbarung, Entgeltvereinbarung, Qualitätsentwicklungsvereinbarung
- Die Leistungsbeschreibung
- Die Leistungsvereinbarung aus der Sicht eines öffentlichen Trägers
- Die Entgeltvereinbarung aus der Sicht eines freien Trägers
- Prospektivität und kommunales Haushaltsrecht
- Privatgewerbliche Jugendhilfeeinrichtungen
- Die Qualitätsentwicklungsvereinbarung

Praxiserfahrungen

- Zehn Antworten auf Rechtsfragen aus der Praxis zu den neuen Finanzierungsregelungen
- Qualitätssteuerung sozialer Arbeit
- Der Info-Katalog
- Die Schiedsstelle
- Hinweise zum Vorgehen

Kommentar:

Ein sehr praxisorientiertes Buch inklusive CD-ROM mit Arbeitsmaterialien, Rahmenverträgen und Schiedsstellenverordnungen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv, R. 1.62

Titel:

Kron, Maria; McGovern, Karsten; Rohrmann, Albrecht; Schädler, Johannes 1999:
Ökonomisierung und Qualitätsentwicklung. Herausforderungen für Kindertageseinrichtungen zur Betreuung und Erziehung von Kindern mit und ohne Behinderung. Eine explorative Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. Abschlußbericht des Projektes „Untersuchung der Auswirkungen der ökonomischen Veränderungen und der steigenden Dienstleistungs- und Qualitätsanforderungen an Kindertagesstätten für behinderte und nichtbehinderte Kinder“. ZPE Schriftenreihe Nr. 3. Siegen

Inhalt:

Einleitung

- 1.1 Kindertageseinrichtungen für Kinder mit und ohne Behinderung – Ausgangslage
- 1.2 Eine Anmerkung zur begrifflichen Klarheit

- 2 Aktuelle Entwicklungen
 - 2.1 Zwei verschiedene Tendenzen: Ökonomisierung und Qualitätsbestrebungen
 - 2.2 Qualitätssicherung in der Fachdebatte
 - 2.3 Rechtliche Praxis, Finanzierungsstrukturen und ihre Veränderungen

- 3 Untersuchungskonzeption
 - 3.1 3.1 Untersuchungsziel und Fragestellung
 - 3.2 3.2 Forschungshypothesen
 - 3.3 3.3 Untersuchungsdesign
 - 3.4 Untersuchungsmethode

- 4 Die Beteiligten an unserer Studie
 - 4.1 Beteiligte an der schriftlichen Befragung
 - 4.2 Fallstudien

- 5 Die Ergebnisse der Untersuchung und ihr gesellschaftlicher Kontext
 - 5.1 Vorüberlegungen
 - 5.2 Entwicklung der pädagogischen Betreuung und Planung vor dem Hintergrund aktueller Veränderungen
 - 5.3 Übertragung von Budgetkompetenzen seitens des Trägers auf die Einrichtungen
 - 5.4 Entwicklung wichtiger Strukturmerkmale pädagogischer Arbeit
 - 5.5 Das Verhältnis von Eltern und Einrichtung – Elterninteresse, Bedarfsermittlung und Kommunikation zwischen Eltern und Einrichtung
 - 5.6 Pädagogisch-konzeptionelle Aspekte
 - 5.7 Therapien für Kinder mit Behinderungen
 - 5.8 Kontakte nach außen
 - 5.9 Stärken, Entwicklungsbedarf und Qualitätssicherung der Einrichtungen

- 6 Fazit
 - 6.1 Deutliche strukturelle Veränderungen – verhaltene Ökonomisierungsbestrebungen
 - 6.2 Dienstleistungsorientierung – punktuell verstärkte Ausrichtung an dem Bedarf der Familien

- 6.3 Aspekte pädagogischer Qualität – positive Entwicklungen mit einigen Schwachstellen
- 6.4 Qualitätssicherung – Veränderungen bahnen sich an, sind jedoch in der pädagogischen Praxis erst bedingt wirksam
- 6.5 Perspektiven

- 7 Literatur

Anhang: Fragebogen und Glossar

Kommentar:

Aktuelle Studie über Stand der Debatte und der praktischen Entwicklung von QE im Bereich der Kindertagesstätten. Studie wurde durchgeführt vom 1. Nov. 98 bis 30. April 99 und hat explorativen Charakter.

Sample: Schriftliche Befragung von 284 Einrichtungen (Rücklaufquote 60 %) in den Bundesländern Bayern, Hessen und Thüringen sowie 4 Fallstudien.

Forschungshypothesen (S. 19 f.) jedoch im Untersuchungskonzept nicht stringent operationalisiert und eher als Leitfragen bearbeitet.

Vorstudie enthält viele Anregungen für unsere eigene Berichterstattung!

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen (Hrsg.): Qualität im Dialog entwickeln. Wie Kindertageseinrichtungen besser werden, Kallmeyer'sche Verlagsbuchhandlung, Seelze 1998

Inhalt:

Qualität auf der Basis fachlicher Erfahrungen und Kenntnisse zu entwickeln ist das Anliegen des Kronberger Kreises und Inhalt des vorliegenden Konzepts. Entstanden ist der 'Kronberger Kreis' aus einer vom Hess. Ministerium für Umwelt, Energie, Jugend, Familie und Gesundheit finanzierten Fortbildung zum Thema „Organisationsentwicklung und Sozialmanagement“. Nach Ende dieser Fortbildung setzten die beteiligten Personen ihre Zusammenarbeit fort, ein erstes Treffen fand in der Stadt Kronberg statt, deshalb der Namen 'Kronberger Kreis'.

Daß die vorliegenden fachlichen Erkenntnisse und daraus gewonnenen Überlegungen für eine pädagogisch-qualitative Arbeit nicht in der Praxis hinreichend eingeflossen sind, sieht der KK in folgenden Faktoren begründet:

„Erstens daran, dass die Ergebnisse überregionaler bedeutsamer Modellversuche in den Praxiseinrichtungen nicht überregional implementiert wurden; dass zweitens die flankierenden Teilsysteme - die Aus-, Fort- und Weiterbildung, die Träger, die Fachaufsicht, die Verwaltungen - in diesen Implementationsprozess überregional nicht nachhaltig eingebunden wurden; dass drittens materielle und immaterielle Anreize fehlten, um Erzieherinnen zu motivieren, auch jenseits von Modellversuchen ihre Arbeit dauerhaft an erarbeiteten Qualitätsstandards zu orientieren.“ (S. 7)

Die Forderungen und Versuche des KK bestehen in vier Elementen:

„Erstens sind Qualitätsstandards zu formulieren - und zwar in Kenntnis der deutschen Reformgeschichte und nicht jenseits davon. ...

Zweitens bedarf es einer internen wie externen Evaluation, um die Umsetzung von Qualitätsstandards zu überprüfen. ...

Drittens sind materielle und immaterielle Anreize zu schaffen. Es muss sich lohnen, gute Arbeit zu leisten. ...

Viertens ist den Praxiseinrichtungen ein wesentlich größerer Autonomiespielraum zuzugestehen. ..“ (S. 8 f.)

Gliederung:

1. Vorwort
2. Einleitung
 - Wie wir uns Qualitätsentwicklung vorstellen
 - Wie man den eigentümlichen Charakter erzieherischer Praxis verstehen kann
 - Wie man Qualität in der Kindertageserziehung bestimmen kann
3. Dimensionen und Indikatoren von Qualität
 - Qualitative Grundorientierungen
 - Programm- und Prozessqualität
 - Leitungsqualität
 - Personalqualität
 - Einrichtungs- und Raumqualität
 - Trägerqualität
 - Kosten-Nutzen-Qualität
 - Förderung von Qualität

4. Wie man in der Praxis das Kronberger Konzept zur Qualitätsentwicklung nutzen kann
 - Wie kann die Kronberger Qualitätsentwicklung gelesen werden?
 - Wie ist der Kronberger Qualitätsentwicklung aufgebaut?
 - Wie kann man anfangen?
 - Wie kann man das Kronberger Qualitätsentwicklungskonzept weiter nutzen?
5. Fachkräfte-Selbst-Befragung im Bereich der Kindertageserziehung
6. Anhang
 - Glossar
 - Literatur
 - Dank
 - Die Autorinnen und Autoren

Kommentar:

Ein bestechendes Konzept, bezogen auf die Kindertageseinrichtungen. Hiermit sind alle Einrichtungsformen für das ganze Altersspektrum bis ca. 14 Jahre gemeint. (S. 25) Qualitätsgrundsätze, -merkmale und -indikatoren werden in einem dreischrittigen Vorgehen entwickelt. In einem ersten Schritt werden allgemeine Qualitätsstandards formuliert, ein zweiter Schritt stellt orientierende Untersuchungsfragen, im dritten Schritt werden konkrete Merkmale benannt. Ich habe die Vorgehensstrategie in nachfolgenden Übersicht zusammengefaßt.

Ganz ausdrücklich versteht sich das KK nicht als einen starren, standardisierten Rahmen, sondern geht von einer einrichtsbezogenen Operationalisierung und Auswahl der vorgeschlagenen Kriterien aus. Die Frage ist, wer soll dies machen?! Denn angesichts der entfalten Komplexität des Qualitätsentwicklungskonzeptes - es handelt sich um 8 Qualitätsbereiche, 43 Qualitätsebenen, 114 Untersuchungsfragen mit 474 Indikatoren - stellt sich das Problem, wie und durch wen eine solche Umsetzung angesichts der gegebenen Strukturqualität der Einrichtungen leistbar ist. Eventuell durch externe Beratungsinstanzen, wie den FSP?

Für uns interessant halte ich auch das Konzept der Fachkräfte-Selbst-Befragung (S. 97 ff.), das in modifizierter Weise auch für andere pädagogische Einrichtungen brauchbar sein könnte.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Kronberger Kreis - Qualität im Dialog entwickeln

Erkenntnisfragen

- „Werden die besten fachlichen Ansprüche realisiert?
- Entspricht das pädagogische Leistungsangebot der Leistungsnachfrage, d.h. dem Bedarf der Kinder und Eltern? Ist das, was wir in der Kindertageserziehung anbieten und leisten, im Interesse unserer „Kundschaft“?
- Werden die Ergebnisse der pädagogischen Praxis empirisch verlässlich dokumentiert und stellen wir die Ergebnisse unserer Arbeit fest? Evaluieren wir sie, wissen wir, ob die Nutzer (die Kinder wie auch die Eltern) und die Fachkräfte innerhalb und außerhalb der Einrichtung und nicht zuletzt die Träger mit den Ergebnissen zufrieden sind?
- Werden die pädagogischen Dienstleistungen kosteneffizient, d.h. zu einem günstigen Preis angeboten? Verfügen wir über ein angemessenes Management und Controlling?“ (S. 23)

Kritisierte IST-Situation

- „Die Angebote werden einfach vorgehalten, ohne klare Zielbestimmung und Ergebnisfeststellung (Input- statt Outputorientierung).
- Die Sachverantwortung ist von der Ressourcenverantwortung getrennt, die pädagogische Praxis hat mit Wirtschaften und Management nichts zu tun (feudales Verwaltungsprinzip).
- ‚Arbeitsbezogene Ordnungsmäßigkeit‘ steht im Vordergrund der beruflichen Praxis anstatt einer das Ganze umgreifenden ‚Qualitätsorganisation‘, in die alle Beteiligten einbezogen sind (hierarchische Anordnungsverhältnisse statt kreativer Kooperation aller Prozessbeteiligten).
- Weit verbreitet ist ein leitungsloses Fortsetzen, was schon immer gemacht wurde, anstatt Programme und Prozesse verantwortlich neu zu erfinden und überlegt weiterzuentwickeln (Management- und Innovationslücke).
- Eine dienstrechtliche und fachaufsichtliche Kontrolle und Festlegung der Fachkräfte steht in der Personalführung im Vordergrund, anstatt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktiv zu motivieren und ihre Qualifizierung zu fördern (Motivations- und Qualifikationslücke).
- Die Angebote werden oft ohne die Nutzer oder sogar gegen sie entwickelt und ihnen fehlt nicht selten die klare Unterstützung und der sichere Rückhalt durch die zuständigen politischen Gremien (Legitimationslücke gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern).“ (S. 23 f.)

Zentrale Prozessebenen und Prozessbereiche:

1. „Programm- und Prozessqualität (PPQ)
2. Leitungsqualität (LQ)
3. Personalqualität (PQ)
4. Einrichtungs- und Raumqualität (E+RQ)
5. Trägerqualität (TQ)
6. Kosten-Nutzen-Qualität (KNQ)
7. Förderung von Qualität (FQ)“ (S. 24)

Dreistufige Vorgehensweise:

„(1) Wir arbeiten allgemeine Gesichtspunkte heraus, die die beste Fachpraxis kennzeichnen und die unseres Erachtens mit guten Gründen, die wir freilich im einzelnen nicht darlegen, als zentrale Qualitätsstandards gelten können.“

(2) Dann formulieren wir im nächsten Schritt jeweils erkenntnisleitende Fragen, die die allgemeinen Gesichtspunkte aufgliedern und eine Qualitätsuntersuchung in einer bestimmten Einrichtung orientieren können.

(3) Schließlich geben wir Hinweise auf konkrete Indikatoren, Merkmale, die gute Fachpraxis anschaulich beschreiben bzw. anzeigen.“ (S 24 f.)

Beispielhafte Illustration

Bereich: Programm- und Prozessqualität		
Grundsätzliche Anmerkungen:		
Im Spannungsfeld zwischen festgezurrttem Programm auf der einen und unverbindlicher Beliebigerkeit auf der anderen Seite geht es uns hier um eine reflektierte, täglich geübte Balance zwischen Planung und permanenter, kreativer Neuerfindung pädagogischer Prozesse. In der Kindertageseinrichtung, die Entwicklungsraum für alle Beteiligten ist, geht es um die Balance zwischen der Anwendung von erlerntem Wissen und dem alltäglichen kreativen Experiment. Gegen Manipulation und Instrumentalisierung der Kinder setzen wir beziehungsmaßige Offenheit. Gegen die starre Festlegung und Planung erzieherischen Handelns setzen wir die kritische Reflexion der Programme und Prozesse in Kindertageseinrichtungen - nicht zuletzt von Macht und Herrschaft im pädagogischen Handeln, in der Einrichtung selbst, sowie im weiteren gesellschaftlichen und politischen Feld.		
Qualitätsebenen	Untersuchungsfragen -n-	konkrete Merkmale / Indikatoren -n-
PPQ 1 Befriedigung körperlicher Grundbedürfnisse (es folgt Erläuterung)	13	47
ausgewählt:	– Wie werden die Räume zur Befriedigung der Erholungs- und Ruhebedürfnisse der Kinder ausgestattet und genutzt?	– Es gibt Raum zur Erholung und Ruhe. – Kleine gestaltete Nischen, „Traumzimmer“, Liegemöglichkeiten, Kissen und Decken sind vorhanden. – Kinder können sich jederzeit individuelle Plätze für Ruhe und

Qualitätsebenen	Untersuchungsfragen	Indikatoren
PPQ 2 Entwicklungsfördernde Gestaltung von Beziehungen (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Werden pädagogische Prozesse so arrangiert, dass sie kindlichen Bemühungen um Selbsttätigkeit Zeit und Raum geben und sie aktiv fördern? – Werden Gelegenheiten geschaffen, die Lust an gemeinschaftlichem Handeln fördern und solidarisches Denken und Handeln anregen? – Wie werden durch Beobachtung und Gespräch Informationen über die bestehenden Bindungsmuster des Kindes gewonnen und für eine produktive Weiterentwicklung des Kindes - von der Abhängigkeit zur Selbstständigkeit, von der Distanz zur Bezo-genheit - aufgegriffen? – Wie werden individuelle, soziale und kulturelle Unterschiede der Kinder bei der Gestaltung des alltäglichen Zusammenlebens und bei identitätsstiftenden Gemeinschaftsaktionen berücksichtigt? 	17
PPQ 3 Erfahrung und Lernen (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Wie werden Alltagssituationen der Kinder für gemeinsame Lern- und Erfahrungsprozesse genutzt? – Wie werden Fähigkeiten und Fertigkeiten in sozialen Kontexten gefördert? – Wie wird eine Lernkultur in der Einrichtung entfaltet? – Wie wird das Spiel als „Sprache“ entwicklungsangemessener Aneignung und Auseinandersetzung mit der Welt gefördert? – Wie lernen Kinder, Arbeitsvorgänge zu verstehen und entsprechend ihrer Interessen und Fähigkeiten selbst mitzuarbeiten? – Wie lernen Kinder, ihre Verantwortung für die Umwelt angemessen zu übernehmen? 	30
PPQ 4 Kinderkultur (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Welche Mitwirkungsmöglichkeiten haben Kinder bei der Strukturierung und inhaltlichen Gestaltung alltäglicher Abläufe? – Wie werden Streit und Konflikte unter Kindern bzw. zwischen Kindern und Erwachsenen gesehen und bearbeitet? – Welche Wertschätzung finden kindliche Sichtweisen und Lebensvorstellungen und wie werden Eindrücke und Erfahrungen der Kinder berücksichtigt? – Wie sind die Kinder und ihre Interessen im Gemeinwesen präsent? 	28
PPQ 5 Integration	<ul style="list-style-type: none"> – Welche integrativen Hilfen werden in der Einrichtung angeboten? – Wie werden besondere Förderungsangebote entwickelt? 	7

(es folgt Erläuterung)		
------------------------	--	--

Qualitätsebenen	Untersuchungsfragen	Indikatoren
PPQ 6 Familienorientierung (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Wie werden die Erwartungen, Bedürfnisse und Lebenslagen der Familien erforscht und berücksichtigt? – Welche konzeptionellen Überlegungen zur Familienarbeit bestehen in der Einrichtung? – Wie werden die Beziehungen zu den Familien gestaltet und welcher Platz wird ihnen eingeräumt? – Welche Angebote gibt es auf der Ebene der Zusammenarbeit zur Entwicklungsbegleitung des jeweiligen Kindes (Erziehungspartnerschaft)? – Welche Angebote gibt es auf der Ebene von Beratung, Bildung und Service? – Welche Angebote gibt es auf der Ebene der Mitwirkung von Eltern und Familien? – Wie werden selbstorganisierte Begegnungen von Eltern ermöglicht und unterstützt? – Welche Formen der institutionalisierten Elternmitwirkung gibt es? 	36
PPQ 7 Gemeinwesenorientierung (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Welche Konzeption der Gemeinwesenarbeit und der Zusammenarbeit mit den anderen sozialen Diensten besteht in der Einrichtung? – Wie versteht sich die Kindertageseinrichtung im Kontext der sozialen Infrastruktur ihres Umfeldes? – Auf welche Weise nutzt die Kindertageseinrichtung im Umfeld vorhandene Möglichkeiten für die Entwicklung ihres eigenen Programmangebotes? – Welchen aktiven Beitrag zur Weiterentwicklung der sozialen Infrastruktur in ihrem Umfeld leistet die Kindertageseinrichtung? – Welcher Kontakt besteht zwischen der Kindertageseinrichtung und anderen pädagogischen und psycho-sozialen Diensten und Einrichtungen im Umfeld? – Welche Initiativen ergreift die Kindertageseinrichtung, um in ihrem Umfeld aktiv in die Gemeinwesenarbeit mitzuwirken? 	20
PPQ 8 Highlights (es folgt Erläuterung)	<ul style="list-style-type: none"> – Wie gestaltet die Kindertageseinrichtung die Aufnahme und den Abschied eines Kindes? – Wie finden Feste und Feiern im Programmangebot der Einrichtung ihren besonderen Stellenwert und Platz? – Welche besonderen Aktionen und Unternehmungen werden organisiert, die den Alltag und den Horizont der Kinder erweitern helfen? 	12

Gesamtübersicht			
Qualitätsbereiche	Anzahl der		
	Qualitäts- ebenen	Untersuch- ungsfragen	Indikatoren
Qualitative Grundorientierung (GQ)	5	--	--
Programm- und Prozeßqualität (PPQ)	8	46	200
Leitungsqualität (LQ)	5	13	53
Personalqualität (PQ)	3	14	83
Einrichtungs- und Raumqualität (E+RQ)	7	14	50
Trägerqualität (TQ)	6	11	42
Kosten-Nutzen-Qualität (KNQ)	5	8	21
Förderung von Qualität (FQ)	4	8	25
Insgesamt	43	114	474

Titel:

Landesverband Abenteuerspielplätze und Kinderbauernhöfe in Berlin (AKiB): Angebots- und Leistungskatalog für pädagogisch betreute Spielplätze. Standards – Qualitätskriterien – Leistungsblätter. Eine Arbeitshilfe zur Darstellung und Kostenberechnung von Leistungen auf pädagogisch betreuten Spielplätzen als Grundlage von Leistungskontrakten zwischen Trägern und Förderstellen. Herausgeber: Bund der Jugendfarmen und Aktivspielplätze, Berlin 1998

Inhalt:

Redaktionelle Vorbemerkungen
Vorwort des Herausgebers
Gebrauchsanweisung für die elektronischen Datenträger

STANDARDS UND QUALITÄTSKRITERIEN FÜR PÄDAGOGISCH BETREUTE SPIELPLÄTZE

Anmerkungen
Übersicht über die Qualitätsbereiche

STRUKTURQUALITÄT
PROZESSQUALITÄT
ERGEBNISQUALITÄT

ANGEBOTS - UND LEISTUNGSBLÄTTER FÜR PÄDAGOGISCH BETREUTE SPIELPLÄTZE

Übersicht über die gesetzlichen Grundlagen
Gliederung der A/L- Blätter
Hinweise zur Auswahl und Spezifizierung der A/L-Blätter

ANGEBOTS- UND LEISTUNGSBLÄTTER ANHANG

Die Zusammenstellung von projektspezifischen A/L-Blättern - Ein Beispiel
Ergänzungen zu den Standards und Qualitätskriterien

Kommentar:

Die Arbeitshilfe ist mit zwei Disketten ausgestattet. Diese enthalten vollständig den vorliegenden, nicht schreibgeschützten (!) Text. Die Materialien sind damit für Präsentationszwecke aber auch für eigene weitere Spezifizierungen geeignet. Bei den Angebots- und Leistungsblättern handelt es sich um konkrete Operationalisierungen der einzelnen Qualitätsanforderungen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Liga der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg (Hrsg.): Leistungsbeschreibungen in der Erziehungshilfe, Stuttgart, April 1998

Inhalt:

Neue gesetzliche Anforderungen des BSHG (§§ 93 ff.) und KJHG (§§ 78 ff.) sind gleichbedeutend mit einem Paradigmenwechsel in der Jugendhilfe. Erforderlich werden neue Formen der Leistungsvereinbarung und Qualitätsentwicklung. Orientiert an neueren Steuerungsmodellen legt die Liga BW allgemeine Leistungsbeschreibungen vor und konkretisiert diese an verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. Der Aufbau der Leistungsbeschreibungen erfolgt nach einheitlichem Muster, das die Beschreibung eines konkreten Leistungsangebotes vor Ort ermöglichen soll. Die Gliederungsstruktur ist folgende:

1. Angebotsbereich
2. Angebotsgruppe
3. Angebot (Angebotsformen)
4. Auftrag / Zielsetzung
5. Zielgruppen / Indikation
6. Leistungsbereiche / Leistungsansätze
7. Qualität
8. Leistungsstruktur (Regelangebot, Zusatzleistungen)
9. Personal- und Leistungsorganisation
10. Berechnungen
11. Besonderheiten, Anmerkungen.

Bezogen auf die nachfolgenden Aufgabenfelder wird die Gliederungsstruktur auf der Basis gesetzlich formulierter Aufgabenbestimmungen und fachlicher Anforderungen in allgemeiner Form ausgefüllt. Dies erfolgt quantitativ sehr unterschiedlich, z.T. werden konkrete Stellenbedarfsberechnungen vorgenommen. Leistungsbeschreibungen werden formuliert für die Aufgabenfelder:

- Heimerziehung (Punkt 10 bleibt allgemein, ohne konkrete Bedarfsberechnung)
- Schule für Erziehungshilfe am Heim (Punkt 10 nur als Verweis auf Landesrichtlinien und Verwaltungsvorschriften)
- Ausbildung in Einrichtungen der EH (Punkt 10 enthält eine konkrete Bedarfsberechnung)
- Heilpäd. Dienste der EH (keine Ausführungen zu den Punkten 9 ff.)
- Leitung und Verwaltung (nur Punkte 1- 6 in Kurzform)
- Hauswirtschaft und Technische Dienste (nur Punkte 1-4 in Kurzform)
- Erziehung in einer Tagesgruppe (Punkt 10 nur als allgemeine Musterberechnung)
- Erziehungsstellen nach § 27 (Punkt 10. Nur als allgemeine Musterberechnung)
- Betreutes Jugendwohnen (Punkt 10. Beinhaltet eine konkrete Stellenbedarfsberechnung)
- Mütter und Kinderstationäre Unterbringung (Punkte 10 und 11 unbearbeitet)
- Gemeinsame Wohnformen für Mütter, Väter, Kinder (Punkte 10 und 11 unbearbeitet)
- Jugendwohnheime (Punkt 10 enthält 5 verschiedene Bedarfsrechnungen).

Kommentar:

Konkrete Arbeitsvollzüge werden in den Leistungsbeschreibungen nicht erläutert. Die Ausführungen zu den einzelnen Aufgabenfeldern fallen quantitativ sehr unterschiedlich aus. Generell nicht behandelt wird die Frage, wie Qualität zu überprüfen und zu sichern ist (Punkt

7.). An den vorliegenden Leistungsbeschreibungen wurde seit 1996 gearbeitet. Hinsichtlich der Zusammensetzung der Projektgruppe fällt ein deutliches Engagement von Diakonie und Caritas auf; AWO, DRK sowie ZWSt scheinen nicht mitgewirkt zu haben, der DPWV ist als LV vertreten.

Für unsere Projekt könnte die Frage interessant sein, ob in anderen Bundesländern ähnliche Prozesse stattgefunden haben bzw. stattfinden. Auch: Inwieweit formiert die Landesliga als Pressuregroup bei der Durchsetzungen landesweiter Rahmenverträge über Leistungs-, Entgelt- und Prüfungsvereinbarungen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

McGovern, Karsten u.a. 2000: AQUA-FUD: Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung für Familienunterstützende und Familienentlastende Dienste. Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Uni-GH Siegen (Hrsg.), ZPE Schriftenreihe Nr. 5

Inhalt:

- Qualitätssicherung und –entwicklung für Familienunterstützende Dienste.
 - Das Qualitätsverständnis in der Behindertenhilfe
 - Entwicklung und fachliche Grundlagen der Arbeitshilfe
- Die Anwendungsmöglichkeiten der Arbeitshilfe
- Die Anwendungsoptionen der Arbeitshilfe
 - Der Aufbau der Arbeitshilfe
 - Möglichkeiten zum Einsatz der Arbeitshilfe
- Aufgabenfelder und Gegenstandsbereiche
- Aufgaben, die die Organisation eines Dienstes betreffen
 - Aufgaben der Dienstleistungserbringung
 - Aufgaben, die die strukturellen Voraussetzungen eines Dienstes betreffen
- Anhang
- Strukturfragebogen der FUD
 - Fragebogen für Mitarbeiter/innen
 - Fragebogen zur Erkundung von Erwartungen und Zufriedenheit der Nutzer/innen

Kommentar:

Der vorliegende Bericht ist ein Bericht über das Forschungsprojekt „Familienunterstützende Dienste in NRW“. Die Arbeitshilfe enthält konkrete Qualitätsstandards für die personellen, materiellen und organisatorischen Voraussetzungen in Familienunterstützenden Diensten (Behindertenhilfe), für die Planung und Durchführung der Angebote und Leistungen sowie für die Prüfung der Wirksamkeit der Hilfen. Der Bericht besteht aus drei Teilen: Teil 1 beschreibt das Verständnis von Qualitätssicherung für FUD. Danach folgen verschiedene Anwendungsmöglichkeiten der Arbeitshilfe. In Teil 3 werden die einzelnen Gegenstandsbereiche der Qualitätssicherung dargestellt. Der Anhang umfasst Beispiele für Fragebögen zur Strukturhebung sowie zur Nutzer und Mitarbeiterbefragung.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit des Landes Sachsen-Anhalt (Hrsg.):
Controlling im Bereich Hilfen zur Erziehung. Bericht über die Projektarbeit und
Dokumentation der Fachtagung vom 23. Oktober 1997

Inhalt:

Teil 1: Bericht über die Projektarbeit

- Entstehung und Ziel des Projektes „Controlling im Bereich Hilfen zur Erziehung“
- Controlling im Bereich Hilfen zur Erziehung
- Die fünf Controlling-Instrumente / Intention und Aufgabenstellung
- 1. Abgabecontrolling für den Anwenderbereich Jugendamt, Leistungsgewährer
- 2. Anfrage-/Aufnahmecontrolling für den Anwenderbereich Leistungsanbieter
- 3. Hilfeplan
- 4. Hilfeplanfortschreibung
- 5. Erziehungsplanung
- Erfahrungen und Auswirkungen der Controllinginstrumente in der Praxis

Teil 2: Dokumentation der Fachtagung

- Eröffnungsrede
- Ziel und Anspruch des Forschungsvorhabens aus Sicht des Landes
- Praxisberichte aus dem Bereich Jugendamt
- Praxisberichte aus dem Bereich Leistungsanbieter
- Podiumsdiskussion

Teil 3: Anlage / Instrumente

- Personaldeckblatt
- Abgabecontrolling
- Anfrage-/Aufnahmecontrolling
- Hilfeplan
- Hilfeplanfortschreibung
- Fachcontrolling

Kommentar:

Deutliches Anliegen, aus der fachlichen Sicht von Sozialer Arbeit, orientiert an Anforderungen des KJHG ein Controllinginstrumentarium zu entwickeln, das sich nicht als ein statisches Erfassungs- und Messungsverfahren versteht. Hierzu hat das Land Sachsen-Anhalt die START gGmbH mit einem entsprechenden Forschungsprojekt beauftragt, das in der Zeit von 1995 - 1997 in enger Zusammenarbeit mit verschiedenen öffentlichen und freigemeinnützigen Trägern sozialer Arbeit durchgeführt wurde. Die Dokumentation präsentiert die Ergebnisse der Untersuchung und die damit verbundene Diskussionen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Niedersächsisches Modellprojekt „Mädchen in der Jugendarbeit“ (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Mädchenarbeit. Verden: Nds. Modellprojekt

Inhalt:

- Qualitätsentwicklung in der Jugendarbeit
- Die Qualitätsdebatte in der Mädchenarbeit
- Wesentliche Begrifflichkeiten zum Verständnis der Qualitätsdebatte
- Mädchenarbeit: attraktiv und preiswert? Oder wie?
- Tätigkeitsfeld: Kommunale Jugendarbeit
- Tätigkeitsfeld: Verbandliche Jugendarbeit
- Produkt Mädchenarbeit und wie geht's nun weiter?

Kommentar:

Dokumentation der Fachtagung. „Qualitätsentwicklung in der Mädchenarbeit“ 1998

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

PARITÄTISCHEN Landesverband Berlin 1999: Konzept der Qualitätsgemeinschaft Jugendhilfe im PARITÄTISCHEN Landesverband Berlin e.V.

Inhalt:

Ausgangssituation

Welchen Nutzen hat Qualitätsmanagement für die Entwicklung der Jugendhilfe im PARITÄTISCHEN?

Ziele der Qualitätsgemeinschaft im PARITÄTISCHEN

Das PARITÄTISCHE Qualitätsmodell

4.1 Qualitätsgemeinschaft und PARITÄTISCHE Gesellschaft für Qualität mbH

4.2 Qualitätsansatz

4.2.1 Das DIN EN ISO 9000 ff. Modell

4.2.2 Das EFQM-Bewertungsmodell

4.3 Qualitätsentwicklung und Bewertung

4.4 Das Bausteinsystem: Schulung – Begleitung – Umsetzung

Die Arbeitsschwerpunkte der Qualitätsgemeinschaft Jugendhilfe

5.1 Leitung und Beteiligung

5.2 Qualitätsziele

5.3 Organisationsanalyse und Bestandsaufnahme

5.4 Ermittlung von Kundenerwartungen

5.5 Qualität der Leistungen

5.6 Qualität der Leistungserbringung

5.7 Qualifizierung (Personalentwicklungsprozeß)

5.7 Einrichtungen der Jugendhilfe als lernendes System

Die Schulungsmodule der PARITÄTISCHEN Gesellschaft für Qualität
Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen

Das Paritätische Qualitätssiegel bescheinigt den Entwicklungsstand des Qualitätsmanagementsystems und unterscheidet 3 Bewertungsstufen.

Stufe 1: Vorhandensein eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems

Stufe 2: Kriterien der Kunden-, Mitarbeiterzufriedenheit und gesellschaftliche Verantwortung werden angewandt

Stufe 3: regelmäßige Prüfung nach EFQM-Kriterien durch unabhängige Stelle

Kommentar:

Es handelt sich um ein Grundkonzept, daß mit externer Beratung in den einzelnen Einrichtungen der Umsetzung bedarf.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Leistungsvertrag zwischen der Stadt Siegen und der Ev. Jugendhilfe Friedenshort über den Betrieb einer öffentlichen Erziehungsberatungsstelle in Siegen, Stadt Siegen Der Oberstadtdirektor, Verwaltungsvorlage Nr. 3718/99, 4.5.1999

Inhalt:

Entscheidungsvorlage für den JHA, Sitzung 18.5.99

- Verwaltungsvorlage, Beschlußvorschlag (3 Seiten)
- Leistungsvertrag zwischen der Stadt Siegen und der Ev. Jugendhilfe Friedenshort GmbH – Heimat für Heimatlose – Freudenberg über den Betrieb einer öffentlichen Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern in Siegen, Burgstr. 21 (5 Seiten)
- Leistungsbeschreibung der Beratungsstelle für . (10 Seiten)
- Entgeltvereinbarung gemäß §§ 77 SGB VIII (2 Seiten)
- Qualitätsmerkmale der Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern, Siegen, Burgstrasse 21(4 Seiten)

Kommentar:

In Siegen der erste Leistungsvertrag (LV) zwischen dem öffentlichen und einem freien Träger. Auf der Basis neuer KJHG-Vorgaben (§§ 78 ff.) sollen Elemente einer neuen Steuerung eingeführt werden. Vertragsbeginn ist der 1.1.2000, nach Ablauf von zwei Jahren ist eine Berichtsvorlage und Bilanzierung vereinbart. Die Entgeltvereinbarung ist für die Zeit vom 1.1.2000 bis 31.12.2000 abgeschlossen. Der Vertrag sichert eine 85%ige Personalkostenfinanzierung für 5 Mitarbeiter/innenstellen sowie pauschalisierte Sachkosten zu, die auf der Basis der Trägerangaben als in der Höhe konkret benannte Gesamtförderung (402.694,63 DM) vierteljährlich prospektiv ausgezahlt wird. Ausgeschlossen ist ein Gewinn- und Verlustausgleich.

Quantitativ erfolgt eine konkrete Festlegung der Leistungen in Form von zu erbringenden Fachleistungsstunden (insgesamt 4.271) und deren Aufteilung in fallbezogene (75 %) und fallübergreifende/-unabhängige Leistungen (25 %). Qualitativ verbleibt es bei allgemein formulierten Beratungsaufgaben, wobei Indikatoren für eine Qualitätsentwicklung/-kontrolle in einem jährlich stattfindenden Qualitätsentwicklungsworkshop noch erarbeitet werden sollen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Textor, Martin 1999: Qualität der Kinderbetreuung: Ziele des Netzwerks Kinderbetreuung der Europäischen Kommission. In: NDV 1, S. 17-24

Inhalt:

Im Jahr 1986 wurde das Netzwerk Kinderbetreuung der Europäischen Kommission eingerichtet. Ein Aktionsprogramm legte 1996 Kriterien zur Definition von Qualität in Kinderbetreuungseinrichtungen fest. Diese Ziele sollen in allen Ländern der EU bis zum Jahr 2006 erreicht worden sein.

Die 40 Ziele werden im Text wiedergegeben und kommentiert.

Sie sind folgenden Kategorien zugeordnet:

1. Ziele in bezug auf den politischen Rahmen
2. Finanzielle Ziele in Verbindung mit dem politischen Rahmen
3. Ziele hinsichtlich Art und Umfang von Einrichtungen
4. Bildungsziele
5. Ziele bezüglich des Personalschlüssels
6. Ziele für Beschäftigung, Aus- und Weiterbildung des Personals
7. Ziele hinsichtlich Umgebung und Gesundheit
8. Ziele in bezug auf Eltern und Gemeinwesen
9. Ziele hinsichtlich der Ausführung

Kommentar:

Es handelt sich um ein Aktionsprogramm, nicht um ein ausgewiesenes Konzept. Es enthält Qualitätskriterien für Kindertageseinrichtungen, die auch schon in anderen Konzepten aufgegriffen werden. Inwieweit sich die bestehenden Konzepte aufeinander beziehen und ein Zusammenhang zu diesem Aktionsprogramm besteht ist unklar.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Wolfgang Tietze/Käthe-Maria Schuster/Hans-Günther Roßbach: Kindergarten-Einschätz-Skala (KES). Deutsche Fassung der Early Childhood Environment Rating Scale von Thelma Harms & Richard M. Clifford, Luchterhand 1997

Inhalt:

1. Einleitung
2. Qualität und Qualitätsbeurteilung
3. Nutzungsmöglichkeiten der KES
4. Prozeßqualität nach der KES
5. Aufbau der KES
6. Items der KES
7. Anwendung der KES
8. Auswertung der KES
9. Technische Qualität der KES

Literaturverzeichnis

Anhang:

- KES-Bewertungsbogen
- KES-Auswertungsblatt
- KES-Profil

Das Instrument KES beansprucht, die pädagogische Prozeßqualität in Kindergartengruppen im Alter von 3 - 6 Jahren festzustellen und setzt ein entsprechendes Training der anwendenden Personen voraus.

Die KES dient als Meßinstrument zunächst der Feststellung einer gegebenen Prozeßqualität und ist damit eine Voraussetzung für weitere Entwicklungsprozesse.

Qualität kann unter sehr verschiedenen Gesichtspunkten näher bestimmt werden (Trägerperspektive, Mitarbeiterperspektive, Beschäftigungsperspektive, Kinderperspektive etc.). Die KES beachtet vorrangig die Interessen und Perspektiven des Kindes und der erziehungsinteressierten Eltern. Von einem qualitativ guten Kindergarten spricht die KES, „wenn dieser

- das körperliche, emotionale und intellektuelle Wohlbefinden und die Entwicklung der Kinder in diesen Bereichen fördert und
- die Familien in ihrer Betreuungs- und Erziehungsaufgabe unterstützt.“ (S. 7)

Die Erfassung der pädagogischen Qualität unterteilt mehrere Ebenen, nämlich die

- Qualität pädagogischer Prozesse (Prozeßqualität)
- Qualität pädagogischer Strukturen (Strukturqualität)
- Qualität pädagogischer Orientierungen (Orientierungsqualität).

Die KES umfaßt 37 einzelne Items in 7 übergreifenden Bereichen, denen 5 pädagogische Orientierungen zugrunde liegen (S. 11).

- I. Betreuung und Pflege der Kinder (5 Items)
- II. Möbel und Ausstattung für Kinder (5 Items)
- III. Sprachliche und kognitive Anregungen (4 Items)
- IV. Fein- und grobmotorische Aktivitäten (6 Items)
- V. Kreative Aktivitäten (7 Items)
- VI. Sozialentwicklung (6 Items)

VII. Erzieherinnen und Eltern (4 Items)

Eingeschätzt werden die einzelnen Items in Form von Schätz- oder Ratingskalen mit 7 Beurteilungsstufen (1 unzureichend bis 7 ausgezeichnet).

Die Ergebnisse kommen zustande durch eine mehrstündige Beobachtung durch einen geschulten Beobachter, ergänzt um bestimmte Fragen an die Erzieher

Kommentar:

Die amerikanische Originalfassung wurde 1980 veröffentlicht!
Bei der KES handelt es sich um ein Instrument der Qualitätsbewertung, nicht der Qualitätsentwicklung. Eine Anwendung des Instruments ist nur noch intensiver Schulung möglich.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Tietze Wolfgang (Hrsg.) 1998: Wie gut sind unsere Kindergärten? Eine Untersuchung zur pädagogischen Qualität in deutschen Kindergärten. Neuwied: Luchterhand

Inhalt:

1. Einleitung
2. Untersuchungsanlage
3. Pädagogische Orientierung bei Müttern und Erzieherinnen von Kindern im Kindergarten
4. Pädagogische Qualität häuslicher Umwelten
5. Strukturqualität im Kindergarten
6. Prozeßqualität in den Kindergartengruppen
7. Ein Erklärungsmodell pädagogischer Prozeßqualität
8. Pädagogische Qualität des Kindergartens und kindliche Entwicklung
9. Zusammenfassung, Implikationen, Perspektiven

Kommentar:

Die vorliegende Untersuchung wurde mit dem Ziel durchgeführt die pädagogische Qualität in Kindergärten und in den Familien zu messen. In der Untersuchung werden die drei Qualitätsbereiche pädagogische Prozesse (Prozeßqualität), pädagogische Strukturen (Strukturqualität) und pädagogische Orientierung (Orientierungsqualität) unterschieden. Dem der Untersuchung zugrundeliegendes Qualitätskonzept liegt folgende Priorität zugrunde: Der Perspektive des Kindes, seinem Anspruch auf Wohlbefinden und Entwicklungsförderung kommt ein vorrangige Bedeutung zu, der alle anderen Sichtweisen und Interessen untergeordnet werden. Diese Sichtweise wird als pädagogische Qualität verstanden. In die Untersuchung einbezogen wurden 103 nach Zufall ausgewählte Kindergartengruppen. Aus den Gruppen wurden jeweils je zwei vierjährige Jungen und Mädchen als Zielkinder bestimmt. Die Kinderstichprobe besteht aus ca. 400 Kindern und ihren Familien.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Universität-Gesamthochschule Siegen, Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste: Qualität sichern, Entwickeln und verhandeln. Handbuch zum Wirksamkeitsdialog in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Projektgruppe WANJA, Projektleitung: Prof. Dr. Michael Schumann, Siegen, August 1999

Inhalt:

Teil A) Das WANJA-Instrumentarium zum internen Wirksamkeitsdialog

- I. Was Qualitätsstandards leisten können
- II. Evaluationsinstrumente zu Schwerpunkten der Offenen Kinder- und Jugendarbeit
 1. Freizeitpädagogische Arbeit
 2. Offene Kinderarbeit
 3. Mädchenarbeit
 4. Jugendkulturarbeit
 5. Cliquenorientierte und mobile Arbeit
 6. Schulbezogene Angebote
 7. Arbeitsweltbezogene Jugendarbeit
 8. Interkulturelle Kinder- und Jugendarbeit
 9. Medienpädagogische Arbeit
 10. Beratung, biographische Begleitung und Einzelhilfe
 11. Partizipative Kinder- und Jugendarbeit
- III. Experimentelle Evaluation mit Kindern und Jugendlichen
 1. Selbstevaluation aus der MitarbeiterInnenperspektive
 2. Selbstevaluation aus der NutzerInnenperspektive
 3. Selbstevaluation als Instrument der Intervention

Teil B) Von der Selbstevaluation zum kommunalen Wirksamkeitsdialog

- I. Verfahren des kommunalen Wirksamkeitsdialogs
- II. Instrumente des Wirksamkeitsdialogs (Qualitätsbericht)
 1. Zielvorstellungen
 2. Arbeiten mit den Instrumenten

Teil C) Qualitative Studien im Arbeitsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit

- I. Das forschungspraktische Vorgehen bei der Erhebung der Auswertung
- II. Die Auswertung von elf Fallgeschichten
 1. Freizeitpädagogische Arbeit: Fallanalyse „Inselfreizeit“
 2. Offene Kinderarbeit: Fallanalyse „Offener Kindernachmittag“
 3. Mädchenarbeit: Fallanalyse „Offener Mädchennachmittag“
 4. Jugendkulturarbeit: Fallanalyse „Szeneorientierte Jugendkulturarbeit“
 5. Cliquen- und mobile Arbeit: Fallanalyse „Bauwagenclique“
 6. Schulbezogene Angebote: Fallanalyse „Hausaufgabenhilfe und Schulsozialarbeit“
 7. Arbeitsweltbezogene Jugendarbeit: Fallanalyse „Begleitung in der Berufsfindung“
 8. Interkulturelle Kinder- und Jugendarbeit: Fallanalyse „Integration von Aussiedler-Jgl.“
 9. Medienpädagogische Arbeit: Fallanalyse „Computerarbeit“
 10. Beratung, biographische Begleitung und Einzelhilfe: Fallanalyse „Einzelhilfe“
 11. Partizipative Jugendarbeit: Fallanalyse „Runder Tisch“

III. Kernaktivitäten, Handlungsmuster und Kernprobleme

1. Kernaktivitäten und Arbeitsbogen
2. Handlungsmuster
3. Kernprobleme

Schlußwort

Literatur

Kommentar:

Es handelt sich um den Abschlußbericht eines mehrjährigen, mit Unterstützung des Ministeriums für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit NRW geförderten Forschungsprojektes zur Erarbeitung von Qualitätskriterien in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Qualitätsentwicklung in der Altenhilfe

Titel:

Anneliese Böning, Markus Brieler: Wohnen im Altenheim. Ein Leitfaden zur Beurteilung der Qualität von Einrichtungen der stationären Pflege., in: Alten- und Pflegeheime in Deutschland '99. Adressbuch mit wichtigen Angaben zu Führungspersonal, Träger, Zimmerstruktur, Serviceleistungen etc., Baumann Fachzeitschriftenverlag, Kulmbach 1999, S. 357 ff.

Inhalt:

- Vorwort
- Weshalb dieser Leitfaden?
- Wohnen im Heim
 1. Altenwohnheime/Betreutes Wohnen
 2. Altenheime
 3. Altenpflegeheime
 4. Kurzzeitpflegeheime
- Finanzierung der Heimkosten
- In Frage kommende Einrichtungen
- Checkliste
- Kriterienkatalog zur Beurteilung der Qualität
 5. Wohnumfeld/Infrastruktur (7 Kriterien)
 6. Bauliche Situation/Ausstattung des Wohnraums (17 Kriterien)
 7. Betreuung (17 Kriterien)
 8. Serviceleistungen (17 Kriterien)
 9. Tagesablauf/Freizeitangebote (9 Kriterien)
 10. Vertragliche Situation (11 Kriterien)
- Wichtige Adressen/Beratungsstellen
- Literaturempfehlungen

Kommentar:

Leitfaden richtet sich an potentielle Nutzer von entsprechenden Einrichtungen bzw. deren Angehörigen und soll eine qualitative Beurteilung des Leistungs- und Ausstattungsspektrums ermöglichen. Die Checkliste bezieht sich auf 6 Bereiche, insgesamt werden 78 Einzelkriterien zu Grunde gelegt.

Standort:

FSP WV / SW Archiv 1.62

Titel:

Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH (CBT): Heimvertrag. Meine persönlichen Unterlagen (Mustervertrag), April 1999

Inhalt:

Vorbemerkung

- § 1 Wohnung
- § 2 Leistungen der Hauswirtschaft
- § 3 Leistungen der Küche
- § 4 Leistungen der Haustechnik
- § 5 Leistungen der Verwaltung
- § 6 Leistungen der psycho-sozialen Begleitung
- § 7 Leistungen der allgemeinen Pflege
- § 8 Leistungen der speziellen Pflege
- § 9 Investitionskosten
- § 10 Entgelt
- § 11 Entgelterhöhung
- § 12 Kündigung/Vertragsende
- § 13 Hausstand, Nachlaß
- § 14 Haftung
- § 15 Mitwirkungsrecht
- § 16 Beschwerderecht / Qualitätssicherung
- § 17 Datenschutz / Schweigepflicht
- § 18 Anlagen

Anlagen

- Leistungsverzeichnis
- - Entgeltverzeichnis
- - Vereinbarung zur Abwahl einzelner Regelleistungen
- Entgeltverzeichnis – Rückerstattungen
- Schlüsselquittung
- Möblierung
- Tierhaltung im CBT-Wohnhaus
- Postempfangsberechtigung

Kommentar:

Beispielhaft transparente und bewohnerorientierte Darstellung der Angebots- und Dienstleistungen, ebenso der damit verbundenen Überprüfungs- und Beschwerdemöglichkeiten.

Standort:

FSP WV / SW Archiv NOSD / Altenhilfe 1. Konzepte

Titel:

Christian-Albrecht-Universität zu Kiel 1999: SIESTA Qualitätsdiagnose – Konzeption und Durchführung. Kiel

Inhalt:

- Die Bedeutung des ersten Schritts für die weitere Reise:
Eine Qualitätsdiagnose ist der notwendige erste Schritt in ein kompetentes Management der weiteren Qualitätsentwicklung
- Wissen wo man steht:
Die Konzeption der SIESTA-Qualitätsdiagnose
- Wo liegen unsere Stärken und Schwachstellen?
Vorgehensweise und Ergebnisdarstellung einer SIESTA-Qualitätsdiagnose
- Was kommt nach der Diagnose?
Die Phase der Qualitätsoptimierung
Prioritäten-Raster – Qualitätszirkel – KDA-Qualitätshandbuch
- Anhang
Liste der Qualitätsindikatoren SIESTA-A und B
Beispiel – Seiten aus den Modulen SIESTA-A und B
Auszüge aus dem Bericht zur Befragung der Mitarbeiter/innen

Kommentar:

SIESTA ist ein Konzept der Qualitätsentwicklung für den Bereich Altenhilfe. Es handelt sich um ein Instrument zur Qualitätsdiagnose (Ist-Situation, Stärken-Schwächen Analyse), und Qualitätsdokumentation. Es setzt sich aus den Schritten Qualitätsdiagnose, Qualitätsoptimierung und Qualitätssicherung / Zertifizierung zusammen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Fraunhofer Institut 1998: Bereich: Public Health - Qualitätsentwicklung im Gesundheits/Pflegebereich

Inhalt:

Verschiedene Materialien/Beiträge aus der Arbeit des Fraunhofer Instituts, Abt. Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart, uns auf Anfrage zugesandt im November 1998.

Im einzelnen

- Ursula Kaemmerer-Ruetten, Barbara Klein: Wie wird aus dem Heim ein Daheim? Qualitätssicherung in Heimen: Erfahrungen aus Großbritannien, In: Soziale Psychiatrie 3/97
- Barbara Klein: Quality Management and Quality Assurance in Residential and Nursing Home Care in Britain and Germany, In: Adalbert Evers, Riita Haverinen, Kai Leichsenring, Gerald Wistow (Eds.): Developing Quality in Personal Social Services. Concepts, Cases and Comments, European Centre Vienna, Asghate 1997
- Barbara Klein: Qualitätskonzepte in der Praxis, In: Altenheim 3/98
- Barbara Klein: DIN ISO, QAP & Co. Auf der Suche nach dem richtigen Qualitätssystem, In: Altenheim 10/98
- Barbara Klein: Amerika, hast du es besser? Fachstudienreise in die USA, Teil 2, In: Altenheim 11/98
- Barbara Klein and Albert Cook: Concepts of Quality in Residential Care and Nursing Homes: UK and German Perspectives, In: Health Care in Later Life 1998 3 (1)

Kommentar:

Lesenswerte Beiträge zum Thema Qualitätsentwicklung und der vergleichender Perspektive Großbritannien und BRD. Allerdings ausschließlich bezogen auf den Bereich Altenwohn/-pflegeheime. Besonders interessant sind die länderspezifisch unterschiedlichen Zugänge der Qualitätsdebatte und jeweiliger Konzepte (Klein in Evers). Viele Anregungen für die Debatte QE in „stationären“ und Wohn-Einrichtungen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62 Ordner: Graue Materialien

Titel:

Klein, Barbara 1998: Qualitätskonzepte in der Praxis. In: Altenheim 3, S. 38-40

Inhalt:

Berichtet wird über eine Tagung zu dem Thema „Qualitätskonzepte in der Praxis der Altenpflege“. Ziel der Tagung war es den aktuellen Stand der Diskussion zum Thema Qualitätssicherung in der Altenpflege aufzuzeigen und verschiedene Qualitätskonzepte vorzustellen.

Vorgelegt wurde auch eine Untersuchung in Baden Württemberg , die sich mit Qualitätskonzepten in Alten- und Pflegeheimen beschäftigt. Die Ergebnisse zeigen, daß es erhebliche Unterschiede gibt bei den Qualitätsvorstellungen und den Qualitätsbeurteilungen von Leistungsangeboten zwischen Heimleitung und Heimbeiräten.

Aussagen von Juchart (Ministerialrat, Sozialministerium Baden-Württemberg)
Das Heimrecht ist ein Qualitätssicherungsinstrument und die anwendenden Heimaufsichtsbehörden sind wichtige Qualitätssicherer.

Vertreter der AOK:

Angestrebt ist eine eigenständige Qualitätskultur der Pflegeeinrichtungen mit eigenen Verfahren, die ggf. zu einem generell zweistufigen Modell der Qualitätssicherung führen könnte, bei dem sich die Aufgabe von Heimaufsicht und Pflegekassen auf die Prüfung der Teilnahme der Einrichtungen an zertifizierten Qualitätssicherungsverfahren beschränken ließe.

Fazit: Es existieren eine große Zahl von Veröffentlichungen zu Qualität und Qualitätssystemen. Es sind aber noch wenig kaufbare Systeme vorhanden. Die bestehenden Systeme basieren auf unterschiedlichen Ansätzen. Z. B. auf ISO-Normen (werden eingesetzt im stationären und ambulanten Bereich, beim betreuten Wohnen) und Qualitätsdiagnosesystemen (basierend auf European Quality Award) und auf Systeme, die im jeweiligen Bereich entwickelt werden.

Ziel ist es langfristig ein Qualitätsnetzwerk aufzubauen.

Im Landkreis Heilbronn existiert z. B. ein regionaler Qualitätssicherungsverbund stationärer Pflegeeinrichtungen. Dieser besteht aus acht Pflegeheimen, Landratsamt, AOK, Bezirksdirektion Heilbronn, VdAK Heilbronn. Inhalt des Verbundes ist es über Grundsatzfragen der Qualitätssicherung zu entscheiden, im Rahmen einer Qualitätssicherungskonferenz in Verbindung mit verschiedenen Arbeitsgruppen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Kupffer, Heinrich 1998: Quantität und Qualität. Chancen und Grenzen der Zertifizierung. In: Unsere Jugend 8, S. 350-354

Inhalt:

Inhaltlich geht es um Heime und heimähnliche Einrichtungen.

Inhalt:

Der Trend, dass man genau wissen will was eine Leistung wert ist, inwieweit man sich darauf verlassen kann und ob sie die Qualität gewährleistet, die man von ihr erwartet hat auch die soziale und pädagogische Szene erreicht.

Dabei ist zu beachten, daß die Qualitätskontrolle zunächst einem praktischen Zweck dient. Sie ist eine Reaktion auf knapper werdende Mittel. Ein Resultat sind anerkannte Gütesiegel, die dazu beitragen sollen, daß Einrichtungen im Geschäft bleiben.

Kupffer beschränkt sich auf die Begriffe Qualitätsmanagement (QM) und Qualitätskontrolle (QK), in denen sich die Zukunft der Heime vor dem Hintergrund von sich verändernden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ausdrücken.

Definitionen:

QM: „... alle Tätigkeiten, welche die Ziele und Verantwortung festlegen und sie durch Mittel wie Q-planung, Q-sicherung und Q-verbesserung verwirklichen.“

QK: „...soll dann feststellen, ob die Leistungen eines Betriebes den selbstgesetzten Anspruch erfüllt.“ (Seite 350)

Zertifizierung: „... Q-prüfung und Verleihung eines Gütesiegels...“ (S. 351)

Innerhalb der großen WV hat, intern für die eigenen Einrichtungen, dieser Prozeß bereits begonnen. Heime, die keinem großen WV angehören, vergeben nach außen an Spezialfirmen den Auftrag Qualitätskontrolle vorzunehmen.

Kupffer greift in seinem Artikel Ängste und Beunruhigungen auf, die solch einen Prozeß begleiten.

1. Neue Zuordnung der Einrichtung.

D. h. sie wird außerpädagogischen Dienstleistungsorganen gleichgestellt, nach betriebswirtschaftl. Kategorien gemessen und als zweckgebundener produktorientierter Betrieb eingestuft.

2. Neue Qualitätskriterien

Quantifizierung und Rationalisierung der Tätigkeiten in der Einrichtung.

3. Neue gesellschaftliche Strömung.

Weiterer Sozialabbau, verstärkte Ausgrenzung der sozial schwachen Klientel, Beschneidung finanzieller Ressourcen, Rücklauf des öffentlichen Interesses an den Gruppen.

Die Entwicklung geht zu Lasten des Klientels.

Kupffer schreibt, daß diese Ängste zum Teil begründet sind empfiehlt aber nicht „... nostalgisch nach rückwärts zu schauen, sondern sich dieser Entwicklung zu stellen und möglichst an der Qualifizierung der eigenen Institution mitzuwirken“. (S. 351)

Er führt sieben Gesichtspunkte auf, unter denen das Für und Wider des QM und der QK abgewägt werden können. (ausführlich sie im Text)

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:
Senioren und Behinderte der Stadt Köln (SBK Werkstätten) 1999: Qualitätsmanagement-Handbuch. Köln: SBK
Inhalt:
- siehe Anlage
Kommentar:
Handbuch mit CD-ROM. Text ist komplett auf CD-ROM.
Standort:
FSP WV / SW Archiv R. 1.62

0. Inhaltsverzeichnis

		Dateiname
0.	Inhaltsverzeichnis	H-0A
0.1	Revisionsübersicht	
0.2,	Verteilerliste	
1.	Gültigkeitsbereich und Verbindlichkeit	H-1A
2.	Struktur des Qualitätsmanagement-Handbuches	H-2A
3.	Änderungsdienst	H-3A
3.1	Vorgehensweise	
3.2	Stand	
3.3	Querweise	
4.	Qualitätssicherungselemente	H-4-00A
4.0.1	Zuständigkeit und Zweck	
4.1	Verantwortung der obersten Leitung	
4.1.1	Qualitätspolitik	
4.1.2	Qualitätspolitik des Führungsteams	
4.1.3	Qualitätspolitik für das Arbeiten mit Behinderten	
4.1.4	Organisation, Verantwortung und Befugnisse	

4.1.4.1	Organigramm SBK-Werkstätten	
4.1.4.2	Mittel und Personal	
4.1.5	Beauftragter der Leitung	
4.1.6	Bewertung des Qualitätsmanagementsystems durch die oberste Leitung	
4.2	Qualitätsmanagement-System (QMS)	H-4-02A
4.2.1	Zweck des Qualitätsmanagement-Handbuches	
4.2.2	Erstellung, Änderung und Verteilung des QM-Handbuches	
4.2.3	Qualitätsmanagement-Anweisungen	
4.3	Vertragsüberprüfung	H-4-03A
4.4	Entwicklung	H-4-04A
4.5	Lenkung der Dokumente	H-4-05A
4.5.1	Genehmigung und Herausgabe von Dokumenten	
4.5.2	Änderung von Dokumenten	
4.6	Beschaffung	H-4-06A
4.6.1	Beschaffungsangaben	
4.6.2	Auswahl von Lieferanten	
4.6.3	Beurteilung von Lieferanten	
4.6.4	Materialdisposition	
4.6.5	Mängelanzeigen an Lieferanten	
4.7	Vom Auftraggeber beigestellte Produkte	H-4-07A
4.8	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	H-4-08A
4.9	Prozeßlenkung	H-4-09A
4.9.1	Organisation der Prozeßlenkung	
4.9.2	Prozeßlenkung unter Berücksichtigung der Behinderten	

4.9.3	Maschinenfähigkeit und Gütegrad der Maschinen	
4.9.4	Wartung der Produktionseinrichtungen	
4.10	Prüfungen	H-4-10A
4.10.1	Prüfdurchführung und Zuständigkeiten	
4.10.2	Fehlermeldung	
4.10.3	Wareneingangsprüfung	
4.10.4	Produktionsfreigabe	
4.10.5	Zwischenprüfungen	
4.10.6	Prüfungen durch Behinderte	
4.10.7	Endprüfung und Ausgangskontrolle	
4.10.8	Prüfaufzeichnungen	
4.11	Prüfmittelüberwachung	H-4-11A
4.11.1	Zweck und Geltungsbereich	
4.11.2	Zuständigkeiten	
4.11.3	Auswahl der Prüfmittel	
4.11.4	Einsatz und Kennzeichnung der Prüfmittel	
4.11.5	Überwachungsverfahren	
4.12	Prüfstatus	H-4-12A
4.12.1	Zuständigkeiten	
4.12.3	Verfahren	
4.13	Lenkung fehlerhafter Produkte	H-4-13A
4.13.1	Zuständigkeiten	
4.13.2	Verfahren	
4.13.3	Feststellen von Fehlern	
4.13.4	Bewertung fehlerhafter Produkte	
4.13.5	Behandlung fehlerhafter Produkte	
4.13.6	Behandlung von Reklamationen	
4.14	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	H-4-14A

4.14.1	Zuständigkeit	
4.14.2	Ursachen für Korrekturmaßnahmen	
4.14.3	Korrekturmaßnahmen nach Kundenreklamationen	
4.14.4	Korrekturmaßnahmen nach Qualitätsdatenauswertungen	
4.14.5	Einleitung und Überwachung von Korrekturmaßnahmen	
4.14.6	Vorbeugungsmaßnahmen	
4.14.7	Dokumentation	
4.15	Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand	H-4-15A
4.15.1	Zuständigkeiten	
4.15.2	Handhabung	
4.15.3	Lagerung	
4.15.4	Verpackung	
4.15.5	Konservierung	
4.15.6	Versand	
4.16	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	H-4-16A
4.16.1	Zuständigkeiten	
4.16.2	Verfahren	
4.17	Interne Qualitätsaudits	H4-17A
4.17.1	Zuständigkeiten	
4.17.2	Verfahren	
4.18	Schulung	
4.18.1	Schulungszweck	
4.18.2	Zuständigkeiten	
4.18.3	Verfahren zur Einstellung und Einarbeitung	
4.18.4	Schulung	
4.18.5	Mitarbeitergespräche	
4.19	Kundendienst, Service, Wartung	H4-19A

4.20	Statistische Methoden	H4-20A
4.20.1	Zweck und Geltungsbereich	
4.20.2	Zuständigkeiten	
4.20.3	Verfahren	
4.20.3.1	Stichprobenprüfung	
4.20.3.2	Reklamationsanalyse und Fehleranalyse	
4.20.4	Dokumentation	

Qualitätsentwicklung in sonstigen Bereichen der Sozialen Arbeit

Titel:

AWO Bundesverband e.V. (Hrsg.) 1998: AWO Schuldnerberatung. Rahmenkonzeption der Arbeiterwohlfahrt. Leistungsbeschreibung für Schuldnerberatung - Beilage zur Rahmenkonzeption

Inhalt:Gliederung der 17 seitigen Rahmenkonzeption:

1. Anlaß und Ziele dieser Konzeption
2. Überschuldung – soziale Problematik und Beratungsbedarf
3. Ziele und Aufgaben von Schuldnerberatung
4. Beratungsgrundsätze
5. Qualifikation der Mitarbeiter/innen
6. Personal- und Sachausstattung der Schuldnerberatungsstelle
7. Qualitätssicherung
8. Gesetzliche Grundlagen des Beratungsanspruchs
9. Finanzierung
10. Kooperation und Vernetzung
11. Sozialpolitische Forderungen und Perspektiven

Beilage umfaßt 10 Seiten und ist gegliedert nach folgenden Bereichen:

A. Einzelfallarbeit

1. Basisberatung (Anamnese, Problembeschreibung, Zielfindung), 1.1 – 1.8
2. Existenzsicherung, 2.1 – 2.5
3. Forderungsüberprüfung, Schuldnerschutz, 3.1 – 3.5
4. Haushaltsberatung, 4.1 – 4.6
5. Psychosoziale präventive Beratung, 5.1 – 5.9
6. Regulierung und Entschuldung, 6.1 – 6.4

A. Strukturelle und Einzelfallüberschreitende Arbeit

1. Öffentlichkeitsarbeit, 1.1
2. Prävention zur Vermeidung von Überschuldung, 2.1
3. Strukturelle Prävention, 3.1
4. Kollegiale Fachberatung, 4.1
5. Strukturelle Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen/Institutionen, 5.1
6. Gremienarbeit und Arbeitskreise, 6.1 – 6.2

A. Qualitätssicherung und Evaluation

1. Fortbildung, 1.1 – 1.3
2. Supervision, 2.1 – 2.2
3. Arbeitskreise, Arbeitstagen, Dienstbesprechungen, 3.1 – 3.3
4. Statistik, Dokumentation, Tätigkeitsberichte, 4.1 – 4.5
5. Qualitätszirkel, 5.1 – 5.2

Aufgaben von Schuldnerberatung im Verbraucherinsolvenzverfahren “als geeignete Stelle”

- 1.1 Information über Ablauf und Bedingungen, als Einzel- und/oder Gruppeninformation, 1.1 – 1.8
- 1.2 Prüfung der Voraussetzungen der Erlangung einer Restschuldbefreiung im Einzelfall, 2.1 – 2.3
- 1.3 Durchführung eines außergerichtlichen Einigungsversuchs, unter Berücksichtigung der Bedingungen des Inso-Verfahrens, 3.1 – 3.5
- 1.4 Erstellung einer Bescheinigung beim Scheitern des außergerichtlichen Einigungsversuchs, 4.1 – 4.2
- 1.5 Hilfestellung bei der Antragsstellung zur Eröffnung des Insolvenzverfahrens und Restschuldbefreiung, 5.1 – 5.3
- 1.6 Begleitung des Ratsuchenden im gerichtlichen Verfahren, 6.1 – 6.3
- 1.7 Begleitung des Ratsuchenden in der “Wohlverhaltensperiode”, 7.1 – 7.4

Konkretisierungen zur Sicherung der Strukturqualität bezogen auf

- Räumliches Equipment
- Sachausstattung
- EDV

Erstellung von Leistungstypen und Hilfegruppen für Schuldnerberatungsstellen auf Grundlage der Bundesrahmenempfehlungen zum § 93 BSHG:

1. Leistungstypen in der Schuldnerberatung
2. Die Einrichtung von Hilfegruppen mit quantitativ gleichem Hilfebedarf
3. Vergütung der Leistungen nach Hilfegruppen
4. Beispiel einer Kostenberechnung für eine Schuldnerberatungsstelle

Kommentar:

Die Systematik dient als Grundlage für die Darstellung der Leistungen der Schuldnerberatungsstellen gegenüber den Kostenträgern.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.: Projekt "AWO-Qualitätsmanagement" Konzept, Stand Mai 1999
- Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung mbH: Qualitäts- und Finanzmanagement. AWO-Sozialstationen, Bonn (1999)

Inhalt:

1. Projekt "AWO-Qualitätsmanagement"
 - 1.1 Ausgangssituation
 - 1.2 Ziele
 - 1.3 AWO-Qualitätsmanagement-Konzept
 - 1.4 Vorgehensweise
2. Umsetzung des Projektes
 - 2.1 Ressourcen
 - 2.2 Kooperationsbeziehungen
3. Anhang
 - 3.1 Schaubilder
 - 3.2 Weiterführendes Material

Mit dem Konzept "AWO-QM" reagiert der AWO-Bundesverband auf die neuen Qualitäts- und Wettbewerbsbedingungen des novellierten BSHG und KJHG. Eingerichtet wurde eine Stabsstelle "AWO-Qualitätsmanagement" bei der Geschäftsbereichsleitung 1 des Bundesverbandes sowie eine hausinterne Koordinierungsgruppe. Die Koordinierungsgruppe besteht aus dem GF Bundesverband, der Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung (gos), dem Leiter der Bundesakademie und dem Leiter der Stabsstelle.

Erstes Ziel ist es, für alle Betriebsformen sozialer Arbeit innerhalb der AWO einschließlich der Geschäftsstellen Verfahrens- und Qualitätsstandards zu entwickeln, die den DIN EN ISO 90001 entsprechen und AWO-spezifische Qualitätsanforderungen integrieren. Auf dieser Basis soll eine Zertifizierung ermöglicht und ein AWO-Gütesiegel vergeben werden.

Zweites Ziel ist die Erarbeitung von Muster-Qualitätsmanagement-Handbüchern für die verschiedenen Einrichtungen innerhalb der AWO.

Drittes Ziel ist die möglichst breite innerverbandliche Umsetzung des neuen Qualitätskonzeptes.

Die AWO-eigene Gesellschaft gos ist mit der Durchführung verschiedener Pilotprojekte beauftragt. Diese beziehen sich auf die Betriebsformen

Sozialstationen

Seniorenzentren

Kindertagesstätten

AWO-Kreisgeschäftsstellen

Kommentar:

Die neue Qualitätsoffensive des AWO-Bundesverbandes orientiert sich ganz ausdrücklich an den verfahrenssystematischen Kriterien des ISO 9000-Normenwerks. Akzeptiert wird ein inzwischen stattgefundener Systemwechsel in der sozialen Arbeit. Marktorientierung, Wettbewerb und die Gleichstellung gewerblicher Leistungserbringer, Initiierung eines Preiswettbewerbs gelten als die neuen Ausgangsbedingungen für die Ausgestaltung sozialer Dienstleistungen. Als Aufgabe stellt sich, diese neuen Anforderungen awo-spezifisch umzusetzen und innerverbandlich zu verbreitern.

Als operative Einrichtung zur Konkretisierung und Umsetzung dieser Qualitätskriterien wird die AWO-eigene Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung (gos) tätig. Diese hat inzwischen drei verschiedene Module entwickelt, die den AWO-Einrichtungen und Gliederungen angeboten werden. Modul 1: Organisationsuntersuchungen (Schwachstellenanalyse), Modul 2: Vor-Ort-Trainings, Modul 3: Supervision.

Interessant dürfte sein, wie diese Qualitätsinitiative des Bundesverbandes von den Mitgliedseinrichtungen und AWO-Gliederungen wahrgenommen und aufgegriffen wird. Ebenso, ob die eindeutige Fixierung an dem ISO-Normenwerk auf fachlichen Widerspruch stößt und zu entsprechend alternativ-modifizierten Konzepten führt.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

AWO Bundesverband 1999: Umsetzung der §§ 93 ff BSHG. Dokumentation zur Arbeitstagung am 27./28 Januar. Bonn: AWO

Inhalt:

Umsetzung der §§ 93 ff BSHG auf Bundesebene – Erste Bewertung
Umsetzung der §§ 93 ff BSHG in Bayern
Zusammenfassung der Ländervergleiche hinsichtlich der Vertragsgestaltung nach § 93 BSHG
Hilfen nach § 72 BSHG / Stand der Umsetzungen
Umsetzung der Hilfe zur Pflege. Erste Bewertung
Umsetzung der §§ 93 ff BSHG im Bereich der Fachberatungsstellen
Berichte aus den Arbeitsgruppen
A. Hilfen für Menschen mit Behinderungen
B. Fachberatungsstellen
Diskussion der Ergebnisse der Arbeitsgruppen – Zusammenfassung
§93 aus der Sicht der örtlichen Sozialhilfeträger
§ 93 und sozialpolitische Schlußfolgerungen thesenartige Zusammenfassung

Kommentar:

Diskutiert und vorgestellt werden Wege der Umsetzung der §§ 93 BSHG in den Landesverbänden und auf der Bundesebene der AWO.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Kulbach, Roderich 1998: Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit (I). Strategien für eine Adressatenbezogene Qualitätspolitik – Zum Stand der fachtheoretischen Diskussion. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit 12, S. 443-447

Inhalt:

Für eine Annäherung an die Qualität sozialer Dienstleistungen sind folgende Fragen wichtig:
Wer definiert die Qualität entsprechender Dienstleistungen?
Welche Aspekte fließen in ein Qualitätsurteil ein?
Wie kann das Qualitätsniveau gemessen werden?

Mögliche Lösungsansätze werden im Text beschrieben:

Produktbezogener Ansatz, herstellungsorientierter Ansatz, wertorientierter Ansatz, kundenorientierter Ansatz.

Diese Ansätze spielen in erster Linie in der Wirtschaft eine Rolle. Im Bereich sozialer Dienste wird keiner dieser Ansätze der Komplexität gerecht.

Bei sozialen Diensten stellt sich die Frage nach der Bestimmung und Definition anzustrebender Ergebnisse oder Ziele. Diese haben meistens qualitativen Charakter. „Daher sind im sozialen Bereich der Messbarkeit von Qualitätszielen Grenzen gesetzt, weil die Wirksamkeit bestimmter Maßnahmen nur sehr langfristig überprüfbar ist“ (444).

Gesetzliche Vorgaben geben Richtwerte zu dem gesellschaftlich wünschenswertem Ausmaß und der Art professionell bereitzustellender Leistungen und damit zur Qualitätsentwicklung.
§ 93 Abs. 1 BSHG: Benötigt wird eine ausreichende, zweckmäßig und wirtschaftliche Leistung, die das Maß des Notwendigen nicht überschreitet. (anstelle des bisherigen Bedarfsdeckungsprinzips)

§ 93a Abs. 3 BSHG: Die Träger der Sozialhilfe vereinbaren mit den Trägern der Einrichtungen Grundsätze und Maßstäbe für die Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung der Leistungen. Sie müssen sich auf ein Verfahren zur Überprüfung selbst einigen. Das Ergebnis ist festzuhalten und in geeigneter Form auch den Leistungsempfängern der Einrichtung zugänglich zu machen.

Der Autor sieht als Zukunftsmodell eine adressatenbezogene Qualitätspolitik. Er spricht von einer multiperspektivischen Qualitätskonzeption, die die mehr oder weniger divergierenden Interessen aller beteiligten Akteure (z. B. Anbieter, Adressaten) zusammenfaßt. Dazu ist ein partizipationsorientiertes Verfahren notwendig.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Giercke, Klaus-Ingo 1998: Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit (II). Qualität und soziale Arbeit – Eine Herausforderung für das Management der freien Wohlfahrtspflege. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit 12, 448-453

Inhalt:

Bestimmend für die Diskussion und zukünftige Praxis der sozialen Arbeit wird es sein:
Qualität zu definieren bzw. zu beschreiben.
Qualität zu produzieren bzw. zu liefern.
Qualität zu vergleichen bzw. zu messen.
Qualität zu überprüfen bzw. zu kontrollieren.
Qualität zu verbessern bzw. zu fördern.
Qualität zu sichern.

In folgenden neueren gesetzlichen Vorgaben gibt es Vorschriften zur Qualität und Qualitätssicherung:
BSHG §§ 93a, 93 Abs. 2
SGB XI §§ 71, 80
SGB V §§ 2 Abs. 1, 70, 135, 135a, 136, 127, 138
KJHG § 78
HeimG § 3 Nr. 1, Nr. 2

Qualitätspolitik:

Qualitätspolitik ist Aufgabe von Führungsgremien, die den Rahmen für das Qualitätsmanagement setzt. Qualitätsorientierte Sozialpolitik greift auf alle Handlungsebenen des Sozialstaates ein und gibt den Rahmen für die Definition von Qualität vor.

Der Autor führt eine Reihe von Qualitätszielen an und geht auf die Festlegung von Leistung und Standards ein.

Qualitätsmanagement:

Schritte die zum Qualitätsmanagement gehören:
Entwicklung einer Qualitätspolitik
Durchführung einer Qualitätsplanung (welche Leistungen und Qualitäten)
Festlegung von Maßnahmen zur Qualitätslenkung/-steuerung
Durchführung von Qualitätssicherung
Durchführung eines umfassenden Qualitätscontrollings

Qualitätsmanagement hat das Ziel der Transparenz von Leistungen, Kosten und Prozessen. Der *Prozeß des Managements von Dienstleistung* wird in 12 Schritten beschrieben. Die *Verbesserung der Qualität einer Dienstleistung* wird ebenfalls in Schritten beschrieben. Um die *Wirksamkeit des Qualitätsmanagements* festzustellen, bedarf es der internen und externen Qualitätssicherung ebenso wie der internen und externen Qualitätsprüfung.

Qualitätssicherung und Qualitätsprüfung:

Der Autor führt unterschiedliche Qualitätssicherungsmodelle auf und benennt Instrumente zur internen und externen Qualitätssicherung und stellt einen Benchmarking-Prozess (Form des

Betriebsvergleichs zur Überprüfung und Sicherung von Dienstleistungsqualität) vor.
(Benchmarking=Lernen vom Besten)
Der Autor bildet das Qualitätsmodell Sozialer Dienstleistungsorganisationen der AWO-Mittelrhein ab.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Internationaler Bund – IB (Hrsg.): Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in den Eingliederungshilfen, Autoren: Gerhard Segel und der Mitarbeit von Wolfgang Bauer-Schneider, Frankfurt a.M., Dezember 1998

Inhalt:

Vorwort

Zu diesem Werkbuch

Tips für Anwender

1. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung
 - 1.1 Strukturbezogene Qualitätsentwicklung/QS
 - 1.2 Personenbezogene Qualitätsentwicklung/ QS
2. Qualitätssicherung ist Existenzsicherung
 - 2.1 Erfolg durch Kundenorientierung und Mitarbeiter/innenbeteiligung
3. Bausteine der Qualitätssicherung
 - 3.1.1 Projektmanagement, Instrument der Prozeßsteuerung
 - 3.1.1 Aufgabenplanung, Umsetzung, Erfolgskontrolle
 - 3.2 Mindeststandards sind Voraussetzung für QE und QS
 - 3.3 Produktbeschreibungen und Produktpalette
 - 3.4 Kontextanalyse, Instrument zur strategischen Platzierung am Markt
 - 3.5 Finale: Die Entwicklung des Einrichtungsprofils
 - 3.5.1 So schnell geht`s nicht: Weitere Parameter
 - 3.5.2 Endspurt: Das Einrichtungsprofil
4. Zum guten Schluß

Anhang I: Methoden

1. Die Moderationsmethode
2. Projektplanung in Qualitätszirkeln
3. Kollegiale Beratung
4. Selbstevaluation
5. Die Zukunftswerkstatt
6. Zielklärung nach der Methode Coverdale

Anhang II

1. Produktbeschreibungen
2. Erfolgsprüfungsinstrumente

Anhang III

1. Instrument zur Selbstevaluation des Qualitätssicherungsprozesses
2. Aktionsplan
3. Coverdale Zielscheibe

Ansprechpartner/innen im IB

Kommentar:

Arbeitsergebnisse eine 1997/98 mit Unterstützung des BMFSFJ durchgeführten Projekts. Beteiligt waren mehrere Jugendgemeinschaftswerke (JGW) des IB. Das Werkbuch enthält Anregungen und Hinweise, wie ein Prozeß der QS entwickelt werden kann und erläutert beispielhaft verschiedene Instrumente.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

PARITÄTISCHE Gesellschaft für Qualität mbH 1999: Wir setzen Zeichen.

Inhalt:

PQ-Sys

1. Die Ausgangslage
2. Qualitätsentwicklung als gemeinsame Aufgabe
3. Die Ziele der Qualitätsentwicklung
4. Der Nutzen einer systematischen Qualitätsentwicklung
5. Der Weg
6. Die Werkzeuge
7. Die Dienstleistungsangebote PQ-Sys
8. Die PARITÄTISCHEN Qualitätsgemeinschaften
9. Die Partner im PARITÄTISCHEN Qualitätsnetzwerk

Kommentar:

Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems auf der Grundlage der überarbeiteten DIN EN ISO 9001 sowie des QE-Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM). Vorgestellt wird das Qualitätsnetzwerk des PARITÄTISCHEN und die präferierten Prinzipien und Vorgehensweisen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Trost, Michael; Ernst Nußbaum, Peter Marquart, Isabelle Walz, Sabine Jaensch-Solibieda: Lörracher Qualitätskonzept für die Krankenhaus-Sozialarbeit – Akutkrankenhaus-, hrsg. vom DBSH Bundesfachgruppe Sozialarbeit im Gesundheitswesen, Lörrach Essen 1998

Inhalt:

Vorwort

I Einleitung und Begriffsklärung

1. Sozialberatung im Krankenhaus
2. Qualitätsbegriff – Was ist Qualität
 - 2.1 Strukturqualität
 - 2.2 Prozeßqualität
 - 2.3 Ergebnisqualität

II Qualitätskriterien

Strukturqualität

1. Personalausstattung und –Einsatz/Einbindung in das System Krankenhaus
2. Arbeitsbedingungen/Umgebung
3. Kommunikations- und Kooperationsstrukturen

Prozeßqualität

4. Personalkompetenzen
5. Beratungsspektrum und Individuelle Hilfe
6. Klientenfreundlichkeit – Beratungskomfort

Ergebnisqualität

7. Zufriedenheit
8. Gesellschaftliche Verantwortung
9. Qualitätssicherung

III Literaturverzeichnis

IV Anhang

- Berufsethische Prinzipien des DBSH
- Stellenbeschreibung
- Ausgewählte Standards
- Beurteilungsraster des Lörracher Qualitätskonzeptes
- Sozialberatung – Stammbblatt
- Musterformulare
- Standardisierte Fragebögen
- Sozialberatung – Dokumentationsblatt
- DBSH-Informationen

Kommentar:

Das Q-Konzept basiert auf der Unterscheidung nach Struktur-, Prozeß-, Ergebnisqualität und operationalisiert diese Kriterien auf die Bedingungen eines Akut-Krankenhauses. Plausibel ist die beanspruchte Handlungsrelevanz des Konzeptes.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Morris, Steve; Graham Willcocks: Erfolgsfaktor Kundenorientierung. Übersetzung: Jürgen Ulrich Lorenz, FALKEN Verlag, Niedernhausen/Ts. 1998.

Originalausgabe: "Connecting With Your Customer", 1996 by Steve Morris and Graham Willcocks. Published by arrangement with Financial Times Management, a division of Financial Times Professional Limited, London

Inhalt:

Acht Kapitel, in denen allgemeine Grundsätze, Anmerkungen und Ratschläge zum Thema formuliert werden.

1. Führen Sie einfache Marktforschung durch
2. Sichern Sie sich Marktnähe
3. Nehmen Sie sich Zeit zuzuhören
4. Analysieren Sie das Verhalten Ihrer Kunden und Wettbewerber
5. Bleiben Sie mit Ihren Kunden in Kontakt
6. Beginnen Sie einen Dialog mit Ihren Kunden
7. Vertiefen Sie Ihre Kundenbeziehungen
8. Tun Sie etwas Besonderes.

Hinweise über weiterführende Literatur und ein Register schließen den Band ab.

Kommentar:

Wer vermutet, durch den Hinweis auf die Fach- und Feldkompetenz (Managementenerfahrung) der Autoren konkrete praktische Verfahrensvorschläge/-konzepte erfahren zu können oder mit entsprechenden fundierten Positionen konfrontiert zu sein, dürfte von diesem Werk gründlich enttäuscht sein. Formuliert und präsentiert werden Alltagsweisheiten und Selbstverständlichkeiten, z.T. garniert mit „praktischen Beispielen“, die schlicht profan sind. Für ausschließlich an Zahlen, ökonomischen Kategorien und „money making“ fixierten Betriebswirtschaftlern und Unternehmern dürfte die auf „Relationship Marketing“ verengte Kategorie „soziale Beziehungen“ vielleicht neu sein und weitere (Gewinn-)Erwartungen hervorrufen. Für unsere Fragestellungen halte ich den Text bestenfalls als illustrierendes Negativbeispiel für „Marketingkonzepte“ geeignet. Zum Glück handelt es sich um ein Freiemplar, das Geld wäre zu schade gewesen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Schneider, Ulrich 1998: Gemeinwohlorientierung versus Renditeststeuerung. Ein Plädoyer für die Gemeinnützigkeit als Ordnungsrahmen freier Wohlfahrtspflege. In: Neuer Deutscher Verein 8, S. 244-248

Inhalt:

Bevor WV beginnen sich mit dem Markt auseinanderzusetzen und Elemente davon aufzunehmen sollen sie sich ersteinmal mit der Kritik an dem jetzigen gemeinnützigen System auseinandersetzen, daß nicht nach Prinzipien der freien Marktwirtschaft funktioniert.

Schneider widerlegt in seinem Text folgende Vorwürfe, die an die WV gerichtet werden:

1. WV sind kartellhaft versäulte Großkonzerne. Dies führt zu abgesprochenen Preistreibereien und Innovationen werden durch starre Strukturen gelähmt.
2. WV sind bürokratisierte Großunternehmen mit verkrusteten Strukturen ohne Innovationspotential und bürgerfern.

Schneider geht auf die positiven und die negativen Wirkungen ein, die entstehen wenn soziale Arbeit nach den Spielregeln des freien Marktes organisiert wird.

Fazit: Gemeinwohlorientierung ist als Rahmen sozialer Arbeit zwingend notwendig. Die Gesetze freier Marktwirtschaft stellen keinen ökonomischen Ordnungsrahmen für wohlfahrtspflegerische Leistungen dar. Zum Beispiel ist Wohlfahrtspflege nicht in der Lage in allen Fällen Kostenvoranschläge aufzustellen.

Soziale Arbeit würde ein Gutteil ihres Wesens einbüßen (z. B. Vertrauensbasis, Beziehungsarbeit), wenn sie sich in kontrollierbare, quantifizierbare und genormte Produktbeschreibungen und Produktkontrollen begeben muß.

Schneider führt neben dieser eher ablehnenden Haltung auf, daß die freie Wohlfahrtspflege bereits erhebliche Anstrengungen im betriebswirtschaftlichen Bereich unternommen hat. Z. B. Entwicklung des Bereichs Sozialmanagement, Verbesserung und Zunahme der Aus- und Fortbildungsangebote, Besetzung von Schlüsselfunktionen mit Personen mit betriebswirtschaftlichem Know-how.

Schneider fordert Veränderungen in den gesetzlichen Rahmenbedingungen freier Wohlfahrtspflege. Denn das Vereinsrecht ist z.B. auf eine weitreichende wirtschaftliche Tätigkeit von Vereinen nicht ausgerichtet.

Schneider schlägt vor den BGB Vorstand hauptamtlich zu besetzen ,da er nach Vereinsrecht die Gesetze führt oder daß der Geschäftsführer mit größerer Kompetenz ausgestattet wird und mit in die Haftung des Vereins einbezogen wird. Anders lassen sich umsatzstarke Vereine nicht führen. Kompetenz, Handeln und Haftung sollen kongruent gemacht werden.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62

Titel:

Schopf, Peter 1996: Systemisches Qualitäts-Management. Ein Arbeitsbuch zur Qualitätssicherung in Einrichtungen der beruflichen Rehabilitation – Berufsbildungswerke. Bundesarbeitsgemeinschaft Berufsbildungswerke

Inhalt:

In diesem Arbeitsbuch hat der Autor Erfahrungen im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung in Berufsbildungswerken gesammelt. Er weist im Vorwort darauf hin, daß jede Einrichtung dieses Buch bearbeiten muß und es nur als Anregung angesehen werden kann.

Der Aufbau des Handbuchs ist so gestaltet, daß die Einrichtungen, die Möglichkeit haben eigene Erfahrungen und Planungen in das Buch einzutragen. Konkret bedeutet dies, daß jedes Kapitel nach folgendem Schema aufgeteilt ist: Prinzipien/Thesen, Beispiele/Begründungen, Probleme/Gefahren, Querverweis/Konkrete Schritte/ Qualitätshandbuch, konkrete Schritte in der eigenen Einrichtung, zeitliche Planung.

Gliederung:

- I. Präambel
- Berufsbildungswerk und Qualität
- II. Was ist Qualität
- Qualität im sozialen Bereich
- Rehabilitation und DIN ISO 9000ff.
- Die Qualität der Qualität
- Qualitätsbeschreibung – Transparenz
- Entwicklung – Wachstum
- Qualität von Güte
- III. Systemische Qualität
- Synergie
- Spannungslinien
- Dynamik/Statik
- Das Ganze/Das Teil
- Berufliche und soziale Realität/pädagogischer Schonraum
- Sicherheit/Wettbewerb
- Solidarität vs. Ausgrenzung
- IV. Der Q-Weg
- Der gemeinsame Weg
- Der eigene Weg
- Tradition bewahren
- V. Q-Methodik
- Verantwortung-Subsidiarität
- Kooperation
- Rückkopplung-feed-back-Information
- Kontrolle/Controlling
- Standortverlagerung-die „Kundenbrille“
- Ohne Ziel kein Q-Weg
- Q-Klima

Kommentar:

Die ausschließlich thesenhafte Bearbeitung der Qualitätssicherung in Bildungswerkstätten, läßt eine Einbettung in aktuelle Diskussionen und Zusammenhänge zu bereits bestehenden Qualitätskonzepten vermissen. Außerdem sind die Thesen häufig schwer verständlich wenn man sich mit der Thematik noch nicht so intensiv auseinandergesetzt hat. Desweiteren wird der Begriff „Systemisches Qualitätsmanagement“ nicht klar.

Ich vermute, dass es Einrichtung schwer fallen wird mit Hilfe dieses Handbuches einen Qualitätssicherungsprozess durchzuführen.

Standort:

FSP WV / SW Archiv R. 1.62