

Inhalt

Vorwort zur Reihe	5
Zu diesem Buch	6
1 Qualität in der Sozialen Arbeit: Grundlagen	15
1.1 Qualität als Aufgabe von Unternehmen	15
1.2 Qualität als Aufgabe in der Sozialen Arbeit	17
1.2.1 Auslöser und Hintergründe der Qualitätsdebatte	17
1.2.2 Standpunkte in der Qualitätsdebatte	21
1.2.3 Qualitätsanforderungen in den Sozialgesetzen	24
1.3 Grundlagen der Qualitätsgestaltung	28
1.3.1 Definitionen und Charakteristika von ›Qualität‹	28
1.3.2 Ansprüche und Anspruchsgruppen im Hinblick auf Qualität	31
1.3.3 Aufgaben organisatorischer Qualitätsgestaltung	32
1.3.4 Bezugspunkte organisatorischer Qualitätsgestaltung ...	35
1.3.5 Dimensionen von Qualitätsentwicklung (QE)	39
1.4 Qualitätsmodelle	40
2 Gestaltung von Qualitätsentwicklung (QE) in der Sozialen Arbeit	44
2.1 Das Tätigkeitsfeld: Arbeitsfeldübergreifende Charakteristika Sozialer Arbeit	44
2.1.1 Soziale Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung	46
2.1.2 Das Prinzip der Ko-Produktion	47
2.1.3 Widersprüchliche Aufträge als Bezugspunkt professionellen Handelns	48
2.2 Die Fachkräfte: Professionalität und professionelles Handeln	49
2.2.1 Das strukturbezogene Professionalisierungsmodell ...	49
2.2.2 Handlungsorientierte Professionalität	51
2.3 Organisationen: Der Rahmen professionellen Handelns	59
2.3.1 Organisation und Soziale Arbeit – ein Strukturmodell	60
2.3.2 Drei Perspektiven zum Verständnis von Organisationen	62
2.3.3 Organisationslernen	64
2.3.4 Organisation und Professionalität	66

3	Qualitätsentwicklung (QE) als Praxisforschung und reflexives methodisches Handeln – das methodische Modell	69
3.1	Methodische Bezugspunkte	70
3.1.1	Praxisforschung und Qualitätsentwicklung (QE)	70
3.1.2	Methodisches Handeln und Qualitätsentwicklung (QE)	74
3.2	Nutzung des Modells in der Praxis	79
4	Methoden und Werkzeuge zur Qualitätsentwicklung (QE) in der Sozialen Arbeit	81
4.1	Einführung	81
4.1.1	Übergreifende Handlungsmuster im Kontext der Qualitätsentwicklung (QE)	82
4.1.2	Zwei Werkzeuge zur strukturierten Erfassung professionellen Handelns	82
4.1.3	Das Fallbeispiel: Eine Organisation Sozialer Arbeit überprüft und entwickelt die Qualität ihrer Arbeit	92
4.2	Handlungsmuster »Überprüfen was man tut« – Die Methode Evaluation	93
4.2.1	Formen von Evaluation	94
4.2.2	Methodische Arrangements von Evaluation zwischen Praxisbezug und Forschung	96
4.2.3	Handlungsschritte bei (Selbst-)Evaluationen	97
4.2.4	Gütekriterien von Evaluationen: Was zeichnet eine »gute Evaluation« aus?	103
4.2.5	Wichtige Typen und Gegenstände der (Selbst-)Evaluation im Kontext der Qualitätsentwicklung (QE) ...	104
4.2.6	Praxisbeispiel: Evaluation der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH)	111
4.3	Handlungsmuster »Probleme in der Organisation systematisch untersuchen und Lösungen entwickeln« – Die Methode Praxisforschung	115
4.3.1	Formen von Praxisforschung	116
4.3.2	Handlungsschritte im Kontext der Praxisforschung ...	117
4.3.3	Praxisbeispiel: Beschreibende Praxisforschung in der Schulsozialarbeit	119
4.4	Handlungsmuster »Rahmenbedingungen der eigenen Arbeit untersuchen«	124
4.4.1	Ziele und Bezugspunkte von Untersuchungen der Rahmenbedingungen	125
4.4.2	Analysen des Umfeldes einer Einrichtung	127
4.4.3	Analysen der inneren Bedingungen einer Organisation	142
4.5	Handlungsmuster »Konzeptionell fassen, was man tut bzw. tun will« – Die Methode Konzeptionsentwicklung	153
4.5.1	Begriffsdefinition und Aufgaben von Konzeptionen ..	153
4.5.2	Konzeptionsarten	157

4.5.3	Arbeitsschritte bei einer Konzeptionsentwicklung	160
4.5.4	Inhaltliche Aufgaben bei einer Konzeptions- entwicklung	162
4.6	Handlungsmuster »Etwas Neues entwickeln und erproben« – Innovationszyklus und Projektmanagement	178
4.6.1	Der Innovationszyklus	179
4.6.2	Projektmanagement	182
5	Die Implementierung von Qualitätsentwicklung (QE) in Organisationen	190
5.1	Der Ausgangspunkt: Situations- bzw. Problemanalyse in der Organisation	190
5.2	Die Gestaltung von QE-Prozessen	191
5.3	Herausforderungen bei der Einführung und Gestaltung von QE	196
5.3.1	Widerstand gegen Veränderungen	196
5.3.2	Die Bedeutung des Faktors Zeit	200
5.3.3	Zur Organisation passende Verfahren und Strukturen	202
5.3.4	Der Nutzen des »Blicks von außen«	205
5.3.5	Erforderliche Ressourcen	207
5.3.6	QE als Leitungsaufgabe	209
	Literatur	214
	Abkürzungsverzeichnis	220
	Abbildungsverzeichnis	222
	Tabellenverzeichnis	223