

## Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung

Nützlich – lebendig – unterstützend

Bearbeitet von  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.

1. Auflage 2016. Taschenbuch. 112 S. Paperback  
ISBN 978 3 7799 2355 8  
Format (B x L): 15 x 23 cm  
Gewicht: 190 g

[Weitere Fachgebiete > Pädagogik, Schulbuch, Sozialarbeit > Sozialarbeit > Sozialpädagogik/Sozialarbeit, Theorie und Methoden](#)

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# Inhalt

Abbildungsverzeichnis	10
<b>1 Einleitung</b>	<b>11</b>
1.1 Vorbehalte gegenüber Qualitätsmanagement	11
1.2 Was Sie in diesem Buch erwartet	14
<b>2 Warum Qualitätsmanagement in den sozialen Dienstleistungen?</b>	<b>16</b>
2.1 Das eigene Unternehmen hinterfragen	17
2.2 Externe Motive: Marktzugang erlangen oder als Träger zugelassen werden	19
2.3 Leistungsempfänger in den Mittelpunkt stellen	21
2.4 Umfeld berücksichtigen	23
2.5 Im Alltag sicher handeln	24
2.6 Planvoll lernen und verbessern	25
<b>3 Was ist Qualitätsmanagement?</b>	<b>29</b>
3.1 Grundlegende Begriffe	29
3.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements	30
3.2.1 Kundenorientierung	31
3.2.2 Führung	34
3.2.3 Einbeziehung der Mitarbeitenden	35
3.2.4 Prozessorientierter Ansatz	36
3.2.5 Verbesserung	37
3.2.6 Faktenbasierte Entscheidungen	38
3.2.7 Beziehungsmanagement	39
3.3 Qualitätsmanagement anhand von Modellen	40
3.3.1 Qualitätssiegel	43
3.3.2 DIN-EN-ISO-9000-Familie	44
3.3.3 Das EFQM-Modell (Reifegrade)	47
3.4 Die Entscheidung für ein Qualitätsmanagementmodell	49
3.4.1 Anschlussfähigkeit von Modellen an Unternehmen	50
3.4.2 Weiterentwicklung	53
3.4.3 Zeit und Aufwand	54
3.4.4 Zertifizierung des Unternehmens	55

<b>4</b>	<b>Wie kommt man zu einem Qualitätsmanagementsystem?</b>	
	<b>Ein Vorgehensmodell in 12 Schritten</b>	<b>58</b>
4.1	Entscheidung für ein Qualitätsmanagementsystem	58
4.2	Auftragsklärung und Arbeitsweise	59
4.3	Qualitätspolitik definieren	60
4.4	Ist-Zustand ermitteln	61
4.5	Kernprozesse festlegen, beschreiben und in Kraft setzen	61
4.6	Unterstützungsprozesse festlegen, beschreiben und in Kraft setzen	62
4.7	Managementprozesse festlegen, beschreiben und in Kraft setzen	63
4.8	Qualitätsmanagement-Dokumentation erstellen	64
4.9	Mitarbeitende qualifizieren und beteiligen	64
4.10	Internes Audit durchführen und, wenn nötig, nachbessern	65
4.11	Qualitätsmanagementsystem in Kraft setzen	66
4.12	Optional: Zertifizierung vorbereiten	66
<b>5</b>	<b>Womit macht man Qualitätsmanagement?</b>	
	<b>Konkrete Verfahren und Werkzeuge</b>	<b>68</b>
5.1	Der PDCA-Zyklus	68
5.2	Grundlegende Verfahren	69
5.2.1	Kundenzufriedenheit ermitteln	69
5.2.2	Umgang mit Kundenrückmeldungen	75
5.2.3	Strukturierte Arbeitssitzungen	77
5.2.4	Qualitätszirkelarbeit	78
5.2.5	Prozessbeschreibungen	79
5.2.6	Interne Audits	80
5.2.7	Kennzahlen	82
5.2.8	Projektmanagement	84
5.2.9	Balanced Scorecard	86
5.3	Werkzeuge	89
5.3.1	Affinitätsdiagramm	90
5.3.2	Baumdiagramm	91
5.3.3	Brainstorming	92
5.3.4	Fehlersammelkarte/Fehlersammelliste	93
5.3.5	Flussdiagramm	94
5.3.6	Ishikawa- oder Ursache-Wirkungs-Diagramm	95
5.3.7	Kaizen-Wand	96
5.3.8	Paarvergleich	98
5.3.9	Portfolio	99

5.3.10	Punktwahlmethode	100
5.3.11	Die SWOT-Analyse	101
<b>6</b>	<b>Wer ist zuständig für das Qualitätsmanagement?</b>	<b>103</b>
6.1	Aufgaben	103
6.2	Rollen	105
6.2.1	Botschafter/in	105
6.2.2	Moderator/in	106
6.2.3	Wissensvermittler/in	106
6.2.4	Qualitätsmanagement-Administrator/in	107
6.2.5	Organisationsentwickler/in	107
6.3	Abgrenzung	108
<b>7</b>	<b>Fazit</b>	<b>109</b>
	Die Autorinnen und Autoren	111