

INHALTSVERZEICHNIS

Seite

Abkürzungsverzeichnis	7
<hr/>	
1. Einleitung	9
2. Heimerziehung	11
2.1. Rechtliche Einordnung und aktuelle Situation	11
2.2. Klientel	13
2.3. Familien und Umfeld	14
2.4. Einrichtungs- und Angebotsformen	16
3. Konzeptioneller Rahmen kundenorientierter Qualitätsentwicklung ...	19
3.1. Qualität und Qualitätsebenen	19
3.1.1. Qualität	20
3.1.2. Strukturqualität	21
3.1.3. Prozeßqualität und Prozeßdokumentation	22
3.1.4. Ergebnisqualität	24
3.2. Hintergründe der Qualitätsdebatte in der Heimerziehung	25
3.3. Qualitätsentwicklungsvereinbarung und Qualitätsentwicklung	27
3.4. Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsysteme	28
3.5. Kunden- und Zielorientierung in der Heimerziehung	30
3.5.1. Begriffsdefinition 'Kunde' und Kundenorientierung	31
3.5.2. Festlegung von Qualitätszielen und Qualitätskriterien	33
3.5.3. Meßbarkeit und Indikatoren der Zielerreichung	34
3.5.4. Analyseverfahren und Bewertungsinstrumente	36
4. Qualitätsentwicklung in der Heimerziehung	39
4.1. Qualitätsziele als Ausgangspunkt der Qualitätsentwicklung	39
4.1.1. Grundlegende Ziele der Jugendhilfe und der Heimerziehung	39
4.1.2. Einrichtungs- und angebotsspezifische Ziele	42

4.2.	Strukturelle Voraussetzungen und deren Qualität	43
4.2.1.	Allgemeine Aufgaben der Leitung und der Verwaltung	43
4.2.2.	Qualitätsentwicklung und konzeptioneller Bereich	44
4.2.3.	Baulich-räumliche Ausstattung	46
4.2.4.	Personalwesen und interne Vernetzung	48
4.2.5.	Gruppenübergreifende jugendgerechte Partizipation und Angebote ..	51
4.2.6.	Externe Kooperationen	52
4.3.	Prozessuale Qualität sozialpädagogischer und psychologischer Leistungen	54
4.3.1.	Individuelle Hilfe- und Erziehungsplanung	55
4.3.1.1.	Aufnahmeverfahren und Bedarfsermittlung	55
4.3.1.2.	Hilfeplanverfahren	58
4.3.1.3.	Erziehungsplanung	60
4.3.1.3.1.	Erziehungsplanung im Einzelfall	61
4.3.1.3.2.	Einzelfalldokumentation	64
4.3.1.3.3.	Integrierte Leistungen und Kooperationen im Einzelfall	66
4.3.1.4.	Interne Verlegung und Beendigung der Jugendhilfemaßnahme	67
4.3.1.5.	Einzelbetreuungsangebote und Nachbetreuung	70
4.3.2.	Individuelle sozial-emotionale Förderung	72
4.3.2.1.	Beziehungsgestaltung im Einzelfall	72
4.3.2.2.	Regeln und Sanktionen	75
4.3.2.3.	Gruppenpädagogische Beziehungsgestaltung	76
4.3.2.4.	Gruppenexterne Beziehungen im Einzelfall	79
4.3.3.	Sozialpädagogische Leistungen im Gruppenalltag	80
4.3.3.1.	Gestaltung des Wohnumfeldes und hauswirtschaftliche Versorgung ..	82
4.3.3.2.	Gesundheitliche Versorgung und Ernährung	83
4.3.3.3.	Freizeitgestaltung, finanzielle und behördliche Angelegenheiten	85
4.3.3.4.	Schulische und berufliche Förderung	87
4.3.4.	Eltern- und Familienarbeit	90
5.	Ausblick	95

Literaturverzeichnis	97
----------------------------	----