

# Inhalt

|   |    |
|---|----|
| <b>Dank</b>   | 10 |
| <b>1 Von der stetigen Herausforderung, Qualität stationärer Hilfen zu bestimmen – eine Einleitung</b> | 11 |
| 1.1 Die Notwendigkeit, sich mit Qualität zu befassen  | 11 |
| 1.2 Qualitäten stationärer Hilfen   | 12 |
| 1.3 Der Anspruch, unterschiedlichen Bedarfen gerecht zu werden  | 16 |
| 1.4 Qualitätsdefinitionen bleiben notwendigerweise unscharf   | 19 |
| 1.5 Der Wunsch, Klarheit zu schaffen: Projekt und Projektziele  | 20 |
| 1.6 Aufbau des Berichts   | 21 |
| <b>2 Forschungsdesign</b>   | 23 |
| 2.1 Konzeptioneller Zugang  | 23 |
| 2.2 Sensitizing Concept: Der Qualitätswürfel  | 26 |
| 2.2.1 Gesetzliche Grundlagen  | 27 |
| 2.2.2 Schlüsselprozesse   | 28 |
| 2.2.3 Gegebenheiten der Einrichtung   | 28 |
| 2.2.4 Pädagogische Themen und Orientierung  | 29 |
| 2.2.5 Qualitätsmanagement und -entwicklungsverfahren (QM und QE)                                      | 29 |
| 2.2.6 Faktor Fachkraft  | 30 |
| 2.2.7 Einordnung der Bedeutung des Qualitätswürfels für die Untersuchung                              | 31 |
| 2.3 Vier eingenommene Perspektiven auf das Thema Qualität   | 32 |
| 2.3.1 Die fachlich-wissenschaftliche Perspektive  | 32 |
| 2.3.2 Drei Akteursperspektiven  | 33 |
| 2.4 Sample  | 36 |
| 2.4.1 Zusammenstellung des Samples und Zugänge  | 36 |
| 2.4.2 Innenperspektive  | 37 |
| 2.4.3 Außenperspektive  | 40 |
| 2.4.4 Adressatinnen und Adressatenperspektive   | 42 |
| 2.4.5 Auswertung der Interviews mit Eltern und Trägern  | 44 |
| 2.5 Interviewstrategie und Ausgestaltung der Gruppendiskussionen                                      | 44 |
| 2.5.1 Experteninterviews der Innen- und Außenperspektive  | 44 |
| 2.5.2 Interviews und Gruppendiskussionen mit jungen Menschen und Eltern                               | 48 |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 2.6      | Auswertung der Interviews  | 52        |
| 2.7      | Zusammenfassung  | 56        |
| <b>3</b> | <b>Qualität aus Sicht der Kinder und Jugendlichen (Adressatinnen- und Adressatenperspektive)</b>                                 | <b>58</b> |
| 3.1      | Der Lebens- und Alltagsort Heim – Einleitung   | 58        |
| 3.2      | Ein gutes Heim hat WLAN: Ermöglichung digitaler Teilhabe = lebensweltorientiert = Qualität                                       | 61        |
| 3.2.1    | „Also heutzutage ist eigentlich WLAN wichtig“ – Bedingungen für eine digitale Teilhabe   | 63        |
| 3.2.2    | „aber es ist ja eh mittlerweile Standard“ – Normalität versus Spezifika in Einrichtungen   | 68        |
| 3.2.3    | Digitale Medien als „Verknüpfung nach Außen“ – gute Heime ermöglichen Gleichzeitigkeiten von innen und außen im virtuellen Raum  | 71        |
| 3.2.4    | „Ich meine, ja. Mit den passenden Vorkehrungen natürlich“ – Sicherheitsaspekt kein Argument gegen digitale Teilhabe              | 73        |
| 3.2.5    | „Ich hab ’ne Handy-Regel“ – digitale Alltäglichkeit ist verregelt und dient der Sanktionierung                                   | 77        |
| 3.2.6    | Ermöglichung digitaler Teilhabe steht ganz weit oben – eine Zusammenfassung  | 82        |
| 3.3      | Anforderungen an die architektonische Qualität und räumliche Gestaltungsmöglichkeiten  | 83        |
| 3.3.1    | „Helle Räume“ zum Glücklich-Sein – zur Betonung der architektonischen Qualität für das Well-Being                                | 84        |
| 3.3.2    | „Auf jeden Fall jeder ein eigenes Zimmer“ – Gute Heime haben Rückzugsorte  | 87        |
| 3.3.3    | „Ja, ich bin sozusagen in meinen vier Wänden“ – Möglichkeiten der freien Zimmergestaltung  | 91        |
| 3.3.4    | „Aber nur, wenn sie möchten halt“ – Freiheiten in der Zimmerwahl   | 95        |
| 3.3.5    | Der Lieblingsort „Gebüsch“ – Rückzugsorte auf dem Außengelände   | 97        |
| 3.3.6    | Räumliche und architektonische Qualitäten – Zwischenfazit  | 101       |
| 3.4      | Wahrnehmung als Person/Anerkennung der eigenen Persönlichkeit  | 102       |
| 3.4.1    | „Meine Betreuer sind da, fragen mich, wie es war“ – Reden und Zeit haben als wesentliche Bestandteile einer Beziehungsgestaltung | 103       |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 3.4.2    | „Da möchte ich halt einfach nur so eine halbe Stunde für mich selber“ – Anerkennung von Rückzugszeiten                                  | 107        |
| 3.4.3    | „Aber sie lieben uns, und das wissen wir auch alle“ – Basis eines vertrauensvollen Miteinanders   | 109        |
| 3.4.4    | Frei-Räume lassen für Ausraster – „ich will dich jetzt nicht mehr hier sehen“ ist keine Lösung  | 111        |
| 3.4.5    | „Die haben das nicht akzeptiert“ – Respekt gegenüber den Vorstellungen und Meinungen der Jugendlichen                                   | 112        |
| 3.4.6    | „Dass man halt auch Freunde hat in der Gruppe“ – Förderung der sozialen Beziehungen im Heim   | 113        |
| 3.4.7    | Zwischenfazit – wahrnehmen, wertschätzen und anerkennen   | 115        |
| 3.5      | „Ich-Sein-Dürfen“ – Loslassen können als junger Mensch und als Fachkraft  | 117        |
| 3.5.1    | „Ganz doofes Beispiel, Klamottenordnung“ – Gute Heime brauchen ein Home-Feeling   | 118        |
| 3.5.2    | „Ich hab’ jetzt andere Regeln“ – Frei-Räume durch Berücksichtigung der spezifischen Lebenssituation                                     | 119        |
| 3.5.3    | „Man lernt aus seinen Fehlern“ – Eröffnung von Frei-Räumen im Sinne von Entwicklungsräumen  | 121        |
| 3.5.4    | Gute Heime bieten Räume zur freien Entfaltung – Zwischenfazit   | 122        |
| 3.6      | Gerecht behandelt werden  | 123        |
| 3.6.1    | „Ein gesundes Maß an sinnvollen Regeln“ – Kritik an Verregelungspraktiken   | 124        |
| 3.6.2    | „Dann kriegst du dein Handy jetzt immer erst später“ – Fehlende Rücksichtnahme auf individuelle Lebenssituationen                       | 125        |
| 3.6.3    | „Der eine Erzieher hat gesagt, das ist so, der andere hat gesagt, das ist so“ – Regeln als Schutzmechanismen vor Machtmissbrauch        | 127        |
| 3.6.4    | Gute Einrichtungen sind Einrichtungen, in denen junge Menschen Gerechtigkeit erfahren – Zwischenfazit                                   | 128        |
| 3.7      | Zwischen Da-Sein und Frei-Sein: geliebt, wahrgenommen und anerkannt werden – Qualitätsdimensionen aus Sicht der Kinder und Jugendlichen | 129        |
| <b>4</b> | <b>Qualität aus Perspektive der Fachkräfte (Innenperspektive)</b>   | <b>134</b> |
| 4.1      | Von der Schwierigkeit, über Qualität zu sprechen  | 134        |
| 4.1.1    | Setting – Subjekt – Verfahren   | 135        |
| 4.1.2    | Ziel: „im Alltag zurechtkommen“   | 137        |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 4.2      | Gestaltung des Settings  | 142        |
| 4.2.1    | Familie als Orientierungspunkt   | 143        |
| 4.2.2    | Hausgemeinschaft   | 163        |
| 4.2.3    | Funktionales Setting   | 176        |
| 4.2.4    | Zwischenstand: Gestaltung von Settings als eine mögliche Grundphilosophie  | 183        |
| 4.3      | Individuumszentrierte Intervention   | 187        |
| 4.3.1    | Ressourcenorientierung   | 187        |
| 4.3.2    | Spezifische Förderung zur Verringerung von Defiziten   | 195        |
| 4.3.3    | Entwicklungsanregungen durch Grenzsetzungen und Hierarchien  | 205        |
| 4.4      | Qualität durch formalisierte Verfahren   | 215        |
| 4.4.1    | Distanzierung und Anwendung von QM-Verfahren   | 216        |
| 4.4.2    | QM-Verfahren und ihre Vorteile   | 221        |
| 4.4.3    | Risiken im Umgang mit QM-Verfahren   | 224        |
| 4.5      | Die Beschreibung der Grundphilosophie und des Umgangs mit Ambivalenz als Grundlage für Qualität – eine Zusammenfassung | 226        |
| 4.5.1    | Rolle der Fachkraft  | 229        |
| 4.5.2    | Beteiligung  | 231        |
| 4.5.3    | Normalität als Zielvorstellung   | 232        |
| <b>5</b> | <b>Qualität aus Sicht der Jugendämter und Landesjugendämter (Außenperspektive)</b>                                     | <b>235</b> |
| 5.1      | Jugendamt  | 235        |
| 5.1.1    | Qualitätsmerkmale aus Sicht des Jugendamts   | 235        |
| 5.1.2    | Pragmatische Sicht auf Schlüsselprozesse   | 244        |
| 5.1.3    | Verlässlichkeit  | 251        |
| 5.1.4    | Zusammenfassung: Qualitätsindikatoren aus Sicht von Jugendämtern   | 259        |
| 5.2      | Landesjugendamt  | 260        |
| 5.2.1    | Die Aufgaben der Landesjugendämter im Zusammenhang mit Qualität  | 260        |
| 5.2.2    | Qualitätskriterien aus Sicht der Landesjugendämter   | 262        |
| 5.2.3    | Zusammenfassung: Einrichtung als kompetenter Klient  | 282        |
| 5.3      | Zusammenfassung Außenperspektive:  |            |
|          | Qualität ist mehr als Ergebnisqualität   | 283        |
| 5.3.1    | Klares Kompetenzprofil   | 284        |
| 5.3.2    | Kongruenz zwischen Kompetenzprofil und Alltag  | 284        |
| 5.3.3    | Qualität als gemeinsame Herstellungsleistung   | 285        |
| 5.3.4    | Reflektion der Rollen und Anforderungen  | 285        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>6 Qualität – ein Konzept, um das gerungen werden muss</b>               | 286 |
| 6.1 Perspektive Jugendliche: Da-Sein, Frei-Sein, Individuation             | 288 |
| 6.1.1 Faktische und virtuelle Räume  | 288 |
| 6.1.2 Beteiligung und Beziehung  | 289 |
| 6.1.3 Gerechtigkeit  | 291 |
| 6.2 Innenperspektive: pädagogische (Selbst-) Reflektion                    | 292 |
| 6.2.1 Normalität als Erziehungsziel  | 292 |
| 6.2.2 Grundphilosophien als Orientierung zur Bestimmung von Qualität       | 294 |
| 6.2.3 Umgang mit Ambivalenzen  | 296 |
| 6.3 Außenperspektive: spezifisches Profil und verlässliche Partnerschaft   | 297 |
| 6.4 Qualität schillert – je nach Blickwinkel wird Unterschiedliches betont | 298 |
| <b>Literatur</b>   | 301 |
| <b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>                                 | 311 |
| <b>Die Autor_innen</b>   | 312 |