

Kundenorientierung – ein zentraler Aspekt des Qualitätsmanagements in der Behindertenhilfe

Bachelorarbeit von Sebastian Mai

8 Literaturverzeichnis

- (BAR), B. f. (Hrsg.). (kein Datum). *www.bar-frankfurt.de*. Abgerufen am 11. Januar 2019 von <https://www.bar-frankfurt.de/rehabilitation-und-teilhabe/qualitaet-in-der-rehabilitation/icfgrundlagen-der-icfstruktur/>
- BÄRMIG, S. (25. Juni 2011). „Wachsen – wie geht das?“ Eine kritische Theorie des Qualitätsmanagement der Behindertenhilfe. Humboldt-Universität zu Berlin.
- BASTIAN, A., & TRUBEL, E. (2016). Qualitätsmanagement – visuell verstehen, vermitteln und verankern. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- BAUER, R. (1996). „Hier gehts es um Menschen, dort um Gegenstände“. Über Dienstleistungen, Qualität und Qualitätssicherung. Widersprüche, Heft 61.
- BITZAN, M., & BOLAY, E. (2017). Soziale Arbeit - die Adressatinnen und Adressaten. Opladen & Toronto: Barbara Budrich.
- BOBAN, I., & HINZ, A. (2017). Inklusive Bildungsprozesse gestalten – Nachdenken über Horizonte, Spannungsfelder und Schritte. Seelze: Kallmeyer in Verbindung mit Klett.
- BOBZIEN, M., STARK, W., & STRAUS, F. (1996). Qualitätsmanagement. Alling: Prof. Dr. Jürgen Sandmann.
- DEHN, C. (03/2014). Gelingende soziale Dienstleistung – Wie Qualität handlungsleitend wird.
- HANNOVER: TOA Magazin – Fachzeitschrift zum Täter-Opfer-Ausgleich. Abgerufen am 16. September 2018 von <https://www.toa-servicebuero.de/magazin/tm-032014-qualitaetsanalyse-betroffenen-orientierung-im-toa>
- DER PARITÄTISCHE GESAMTVERBAND (Hrsg.). (2015). Basislehrgang PQ-System.
- DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄT e.V. (Hrsg.). (2016). Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung, Nützlich – lebendig – unterstützend. Beltz Juventa.
- DIN EN ISO 10001:2017-7. (Juli 2017). Berlin: Beuth Verlag GmbH. DIN EN ISO 9000:2015. (November 2015). Berlin: Beuth Verlag.
- DIN EN ISO 9001. (2015). Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2015), 71. Berlin: Beuth Verlag GmbH.
- DIRNBACHER, E., HENDRICKS, G., KASTEN, P., PAULY, J., & REIMER, D. (2016). Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung – Nützlich – lebendig – unterstützend. (D. e.V., Hrsg.) Weinheim und Basel: Deutsche Gesellschaft für Qualität & Beltz Juventa.
- DOOSE, S. (kein Datum). Persönliche Lagebesprechung – was läuft gut, was nicht? Abgerufen am 15. 11 2018 von <http://www.inklusion-als-menschenrecht.de: http://www.inklusion-als-menschenrecht.de/gegenwart/materialien/persoeliche-zukunftsplanung-inklusion-als-menschenrecht/zukunftsplanung-persoeliche-lagebesprechung/>
- DOOSE, S. (kein Datum). Was ist PATH? Abgerufen am 09. Januar 2018 von <http://www.inklusion-als-menschenrecht.de: http://www.inklusion-als-menschenrecht.de/gegenwart/materialien/persoeliche-zukunftsplanung-inklusion-als-menschenrecht/zukunftsplanung-path/>
- DOOSE, S. (kein Datum). *www.inklusion-als-menschenrecht.de*. Abgerufen am 09. Januar 2019 von <http://www.inklusion-als-menschenrecht.de/gegenwart/materialien/persoeliche-zukunftsplanung-inklusion-als-menschenrecht/zukunftsplanung-maps/>
- DREPPER, T., & TACKE, V. (2010). Zur gesellschaftlichen Bestimmung und Fragen der Organisation personenbezogener sozialer Dienstleistungen. Eine systemtheoretische Sicht. In: Klatzetzki, Thomas (2010)(Hrsg.): soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Sozio. Perspektiven. Wiesbaden: Springer.
- EMRICH, C. (2004). Persönliche Zukunftsplanung – Konzept und kreative Methoden zur individuellen Lebens(stil)planung und / oder Berufswegplanung. Abgerufen am 10. Oktober 2018 von <http://bidok.uibk.ac.at/library/imp-29-04-emrich-zukunftsplanung.html>
- FISCHER, A. (2012). Zur Qualität der Beziehungsdienstleistung in Institutionen für Menschen mit Behinderungen (Bd. 2). Dornach, Oberhausen: Verlag am Goetheanum & Athena Verlag.
- FISCHER, E. (2017). Inklusion – Chancen und Herausforderung für Menschen mit geistiger Behinderung. (C. Ratz, Hrsg.) Weinheim Badel: Beltz Verlag.
- GRABSKI, B., & KRÜGER, L. (2009). Analyse zu Qualität und Qualitätsmanagement von Software und Dienstleistungen. (F. f.-v.-U. Magdeburg, Hrsg.) Magdeburg. Abgerufen am 12. Dezember 2017 von http://www.inf.ovgu.de/inf_medial/downloads/forschung/technical_reports_and_preprints/2009/2009_internet/TechReport15.pdf
- GROSS, P. (2017). Personenorientierte Behindertenhilfe – Individuelle Hilfen zum Wohnen für erwachsene Mitbürger mit geistiger Behinderung. Oberhausen: Athena-Verlag.
- HAHN, N. (21. Mai 2014). *www.der-querschnitt.de*. Abgerufen am 11. Januar 2019 von <https://www.der-querschnitt.de/archive/13864>
- HAMEL, T., & WINDISCH, T. (2000). QUOFHI – Qualitätssicherung Offener Hilfen für Menschen mit Behinderung. Marburg: Lebenshilfe-Verlag.
- HINZ, A. (2007). Schwere Mehrfachbehinderung und Integration – Herausforderungen, Erfahrungen, Perspektiven. Lebenshilfe-Verlag Marburg in Kooperation mit dem ATHENA Verlag Oberhausen.
- HUGOTH, M. (11./12. Juni 2015). Kunden- und Dienstleistungsorientierung. Skript zur Lehrveranstaltung des BA-Studienganges Management für Erziehungs- und Bildungseinrichtungen. Freiburg, Baden-Württemberg.
- HUGOTH, M. (Juni 2015). Qualitätsentwicklung – Qualitätsmanagement. Skript zur Lehrveranstaltung im BA-Studiengang

- Management für Erziehungs- und Bildungseinrichtungen. Freiburg, Baden-Württemberg.
- IHK Schleswig-Holstein. (2012). Fragen und Antworten zum Qualitätsmanagement – nach DIN EN ISO 9000ff.
- JOHNSON, H. (Februar 1999). Qualitätsmanagement in der Betreuung behinderter Menschen. *Gemeinsam leben – Zeitschrift für integrative Erziehung* Nr. 2-99(2/1999). Abgerufen am 09. Januar 2019 von <http://bidok.uibk.ac.at/library/gl2-99-management.html#idp5935216>
- KLATETZKI, T. (Hrsg.). (2010). Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen – Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS.
- KREUTZER, A. T. (2013). Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit – Chance und Schicksal der Sozialen Arbeit im Fokus Qualität – Studienarbeit. Norderstedt: Grin Verlag.
- KRUCKERNBERG, P. (April 2004). Mit der Kraft aus den Widersprüchen arbeiten. *Soziale Psychiatrie*.
- LEBENSCHILFE-NRW (Hrsg.). (1 2002). Memorandum „Zum Betreuten Wohnen“, Wohnen in eigener Regie für Menschen mit geistiger Behinderung. *Sozialpolitisches Forum*(1/2002).
- MEFFERT, H., BRUHN, M., & HADWICH, K. (2015). *Dienstleistungsmarketing – Grundlagen – Konzepte – Methoden*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- MEINHOLD, M., & MATUL, C. (2011). *Qualitätsmanagement aus der Sicht von Sozialarbeit und Ökonomie – 2. Auflage*. (P. D. Wöhrle, Hrsg.) Baden-Baden: Nomos.
- MERCHEL, J. (2013). *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit – Eine Einführung*. Münster, Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- MERCHEL, J. (2015). *Evaluation in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag München Basel.
- MOLNÁR-GEBERT, T. (2017). Inklusion von Menschen mit geistiger Behinderung in empirischer Forschung – inklusive Werte in der Wissenschaft? In E. Fischer, & C. Ratz (Hrsg.), *Inklusion – Chancen und Herausforderungen für Menschen mit geistiger Behinderung* (S. 325). Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- NIEDERMAIR, C., & TSCHANN, E. (2007). Kompetenzorientierte Planung im SPAGAT. In A. Hinz (Hrsg.), *Schwere Mehrfachbehinderung und Integration – Herausforderungen, Erfahrungen, Perspektiven*. Marburg: Lebenshilfe-Verlag Marburg in Kooperation mit dem ATHENA Verlag Oberhausen.
- OSBAHR, S. (2003). *Selbstbestimmtes Leben von Menschen mit einer geistigen Behinderung*. Beitrag zu einer systemtheoretisch-konstruktivistischen Sonderpädagogik. Luzern: Edition SZH.
- PAUL, P. (März 2009). *Vom Qualitätsmanagement zum Total Quality Management*. Abgerufen am 28. November 2017 von http://www.ullrich.info/uploads/media/Ullrich_-_Vom_QM_zum_TQM.pdf
- SCHÄDLER, J. (2007). In G. Theunissen, W. Kulig, & K. Schierbort (Hrsg.), *Handlexikon Geistige Behinderung, Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Soziale Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik*. Kohlhammer.
- SCHÄFER, M. (1. November 2018). TIB – Teilhabeinstrument Berlin – Teilhabeorientierte Individuelle Bedarfsermittlung – Manual. Abgerufen 15. 12 2018 von https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Bundesteilhabegesetz/doc/201_8_11_01_TIB_Manual_Stand_01_11_18.pdf
- SCHÄFERS, M., & WANSING, G. (2016). *Teilhabebedarfe von Menschen mit Behinderungen – Zwischen Lebenswelt und Hilfesystem*. Stuttgart: Kohlhammer.
- SCHRÖDER, P. (2003). *Qualitätssicherung in der Behindertenhilfe – Schnäppchen oder Mogelpackung?* Duisburg: Grin Verlag GmbH.
- SCHWARTE, N., & OBERSTE-UFER, R. (2001). *LEWO II. Lebensqualität in Wohnstätten für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. Ein Instrument für fachliches Qualitätsmanagement*. Marburg: Lebenshilfe-Verlag.
- SGB – Sozialgesetzbuch (42. Ausg.). (2013). München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH.
- SPEICHER, J. (2017). *Geplante Zuständigkeit(en) der Eingliederungshilfe in Rheinland-Pfalz*. Abgerufen am 08. Oktober 2018 von https://www.liga-rlp.de/fileadmin/LIGA/Internet/Downloads/Dokumentel/Dokumente_2017/07-12-2017_Pr%C3%A4sentation_Herr_Speicher.pdf
- STAUSS, P. (15. Februar 2018). *www.wirtschaftslexikon.gabler.de*. Abgerufen am 11. Januar 2019 von <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/beschwerdemanagement-28225>
- STRASSBURGER, G., & RIEGER, J. (2014). *Partizipation kompakt – Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- TERFLOTH, K. (2016). *Meint Inklusion wirklich alle? – Inklusion und Exklusion bei Kindern und Jugendlichen mit schwerer geistiger und mehrfacher Behinderung* (Bde. *Inklusion im Förderschwerpunkt geistige Entwicklung – 6*). (E. Fischer, & R. Markowetz, Hrsg.) Stuttgart: W. Kohlhammer.
- UN-BEHINDERTENRECHTS-KONVENTION. (Januar 2017). Abgerufen am 18. Januar 2019 von [www.behindertenbeauftragte.de: https://www.behindertenbeauftragte.de/SharedDocs/Publikationen/UN_Konvention_d_eutsch.pdf?blob=publicationFile&v=2](http://www.behindertenbeauftragte.de:https://www.behindertenbeauftragte.de/SharedDocs/Publikationen/UN_Konvention_d_eutsch.pdf?blob=publicationFile&v=2)
- UNI SIEGEN (Hrsg.). (kein Datum). www.uni-siegen.de. Abgerufen am 12. Januar 2019 von Einführung in das Instrument LEWO II: <https://www.uni-siegen.de/zpl/projekte/abgeschlossenellewo/praesentationlewo.pdf>
- WANSING, G. (2017). *Selbstbestimmte Lebensführung und Teilhabe – Behinderung und Unterstützung im Gemeinwesen*. (M. Windisch, Hrsg.) Stuttgart: Kohlhammer.
- WWW.3sat.de. (02. Dezember 2013). Abgerufen am 17. November 2018 von <http://www.3sat.de/pagel?source=/nanoglossar/inklusion.html>
- WWW.akademie.de. (20. Februar 2011). Abgerufen am 12. März 2018 von <https://www.akademie.de/wissen/marketing-einmal-eins-kundenbetreuung-kmulkundenbetreuung-marketing-kmu-kleine-unternehmen-2>
- WWW.behindertenrechtskonvention.info. (kein Datum). (Praetor Intermedia UG) Abgerufen am 14. 12 2017 von <https://www.behindertenrechtskonvention.info/in-kraft-treten-der-konvention-3138/>
- WWW.caritas.de. (kein Datum). Abgerufen am 17. Juni 2018 von <https://www.caritas.de/glossare/sozialrechtliches-dreiecks-verhaeltnis>
- WWW.controllingportal.de. (04. April 2018). Abgerufen am 10. Juni 2018 von <https://www.controllingportal.de/Fachinfo/Grundlagen/Chancen-Risiken-Analyse.html>
- WWW.controlling-wiki.com. (11. März 2017). Abgerufen am 07. Juni 2018 von <https://www.controlling-wiki.com/del/index.php/Stakeholderanalyse>
- WWW.dgq.de. (kein Datum). Abgerufen am 19. März 2018 von <https://www.dgq.de/fachbeitraege/5-tipps-zum-stakeholder-management-nach-iso-9001-2015/>
- WWW.diefachverbaende.de. (01. Oktober 2010). Abgerufen am 12. Januar 2019 von 10 Thesen zur Personenzentrie-

- rung: <https://www.diefachverbaende.de/files/stellungnahmen/2010-10-01-Thesen-zur-Personenzentrierung.pdf>
 WWW.duden.de. (kein Datum). Abgerufen am 12. Juni 2018 von <https://www.duden.de/rechtschreibung/Evaluation>
 WWW.en.wikipedia.org. (22. September 2018). Abgerufen am 11. Oktober 2018 von https://en.wikipedia.org/wiki/Armand_V._Feigenbaum
 WWW.fachsymposium-empowerment.de. (kein Datum). Abgerufen am 12. Januar 2019 von Die personenzentrierte Theorie nach Carl Rogers: <http://www.fachsymposium-empowerment.de/Verschiedenes/Carl-Rogers.pdf>
 WWW.gesellschaft-uk.de. (2015). Abgerufen am 11. Januar 2019 von <http://www.gesellschaft-uk.de/index.php/unterstuetzte-kommunikation>
 WWW.gesetze-im-internet.de. (kein Datum). (Bundesamt für Justiz) Abgerufen am 08. Januar 2019 von <http://www.gesetze-im-internet.de/heimgf/10.html>
 WWW.heimbeirat.de. (18. April 2017). (socialnet GmbH, Bonn) Abgerufen am 08. Januar 2019 von <https://www.heimbeirat.de>
 WWW.institut-fuer-sozialstrategie.de. (29. Mai 2018). Abgerufen am 16. November 2018 von <https://www.institut-fuer-sozialstrategie.de/2018/05/29/digitale-transformation-in-der-sozialarbeit-betreutes-wohnen/>
 WWW.marillabax.de. (kein Datum). Abgerufen am 10. Juli 2018 von <https://www.marillabax.de/service-wissen/glossar/glossary-entries/gap-modell/>
 WWW.smv.bw.schule.de. (30. April 2007). Abgerufen am 12. Juli 2018 von www.smv.bw.schule.de/evaluation/glossar.doc
 WWW.wikipedia.org. (01. November 2017). Abgerufen am 07. Januar 2019 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Heimbeirat>
 WWW.wikipedia.org. (23. Oktober 2017). Abgerufen am 05. Januar 2019 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Kernprozess>
 WWW.wikipedia.org. (29. November 2017). Abgerufen am 17. Januar 2019 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Null-Fehler-Strategie>
 WWW.wikipedia.org. (03. September 2018). Abgerufen am 19. November 2018 von https://de.wikipedia.org/wiki/Biopsychosoziale_Medizin
 WWW.wikipedia.org. (07. Dezember 2018). Abgerufen am 26. Dezember 2018 von https://de.wikipedia.org/wiki/Philip_B._Crosby
 WWW.wikipedia.org. (28. Oktober 2018). Abgerufen am 29. Oktober 2018 von https://de.wikipedia.org/wiki/Joseph_M._Juran
 WWW.wikipedia.org. (01. Dezember 2018). Abgerufen am 26. Dezember 2018 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Qualität>
 WWW.wikipedia.org. (27. Oktober 2018). Abgerufen am 30. Oktober 2018 von https://de.wikipedia.org/wiki/Persönliche_Zukunftplanung
 WWW.wikipedia.org. (11. Dezember 2018). Abgerufen am 20. Dezember 2018 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmanagement>
 WWW.wikipedia.org. (11. Dezember 2018). Abgerufen am 05. Januar 2019 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>
 WWW.wikipedia.org. (18. September 2018). Abgerufen am 12. Oktober 2018 von https://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmodell_nach_Donabedian
 WWW.wikipedia.org. (26. Dezember 2018). Abgerufen am 11. Januar von 2019 <https://de.wikipedia.org/wiki/Weltgesundheitsorganisation>
 WWW.wikipedia.org. (12. November 2018). Abgerufen am 11. Januar 2019 von https://de.wikipedia.org/wiki/Unterstützte_Kommunikation
 WWW.wikipedia.org. (28. September 2018). Abgerufen am 11. Januar 2019 von https://de.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming
 WWW.wikipedia.org. (15. April 2018). Abgerufen am 11. Januar 2019 von https://de.wikipedia.org/wiki/David_A._Garvin
 WWW.wikipedia.org. (21. Januar 2018). Abgerufen am 18. Januar 2019 von [https://de.wikipedia.org/wiki/Personenzentrierter_Ansatz_\(Psychotherapie\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Personenzentrierter_Ansatz_(Psychotherapie))
 WWW.wirtschaftslexikon.co. (2015). Abgerufen am 26. März 2018 von <http://www.wirtschaftslexikon.co/dl/qualitaet/qualitaet.htm>
 WWW.wirtschaftslexikon.gabler.de. (14. Februar 2018). Abgerufen am 10. Januar 2019 von <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/swot-analyse-52664/version-275782>
 ZB Recht. (2018). Sozialgesetzbuch IX – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderung. (B. d. Hauptfürsorgestellen, Hrsg.) Universum Verlag GmbH.
 ZOLLONDZ, H.-D. (2002). Grundlagen Qualitätsmanagement – Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte. München: De Gruyter Oldenburg Verlag.

Heilerziehungspflege **Berufsverband HEP**

Berufsverband Heilerziehungspflege in Deutschland e.V.
 Bundesgeschäftsstelle
 Pfarrer-Philipp-Str. 6, 89350 Dürrlauingen

Tel: 082 22/4122 62 Fax: 082 22/4122 64
 Mail: buero@berufsverband-hep.de
 Im Internet: www.berufsverband-hep.de