

# Qualitätsmanagement und Wirkanalyse – Möglichkeit einer erweiterten Perspektive?

Prof. Dr. Karin Tiesmeyer, Ev. Hochschule Rheinland-Westfalen-Lippe

Mail: [tiesmeyer@evh-bochum.de](mailto:tiesmeyer@evh-bochum.de)

Expert\*innen-Gespräch – Wirkung und Wirksamkeit im BTHG

BEB und Diakonie Deutschland, Berlin 27.08.2018

# Inhalt

- ❖ Qualität und Qualitätsmanagement
- ❖ Wirkung und Wirksamkeit im Kontext der Eingliederungshilfe
- ❖ Wirksamkeit und Wirkanalysen und ihre Bedeutung für die Leistungserbringung
- ❖ Qualitätsmanagement und Wirkanalyse eine erweiterte Perspektive? –  
Fazit

# Qualität und Qualitätsmanagement – Theoretische Grundlagen und begriffliche Klärung

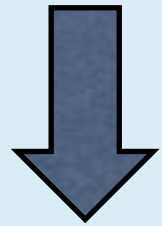
# Qualität

- „Keine Beobachtungsgröße, die allgemeingültig, absolut, vorhersehbar in Erscheinung tritt“
  - ⇒ **Konstrukt** geformt durch Anspruchsgruppen, sachliche Erfordernisse, individuelle Erwartungen (Hensen, 2018: 4)
- DIN ISO 9000:2015: „Den Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“
  - ⇒ **Definition der Anforderungen** als maßgebende „**Soll-Größe**“

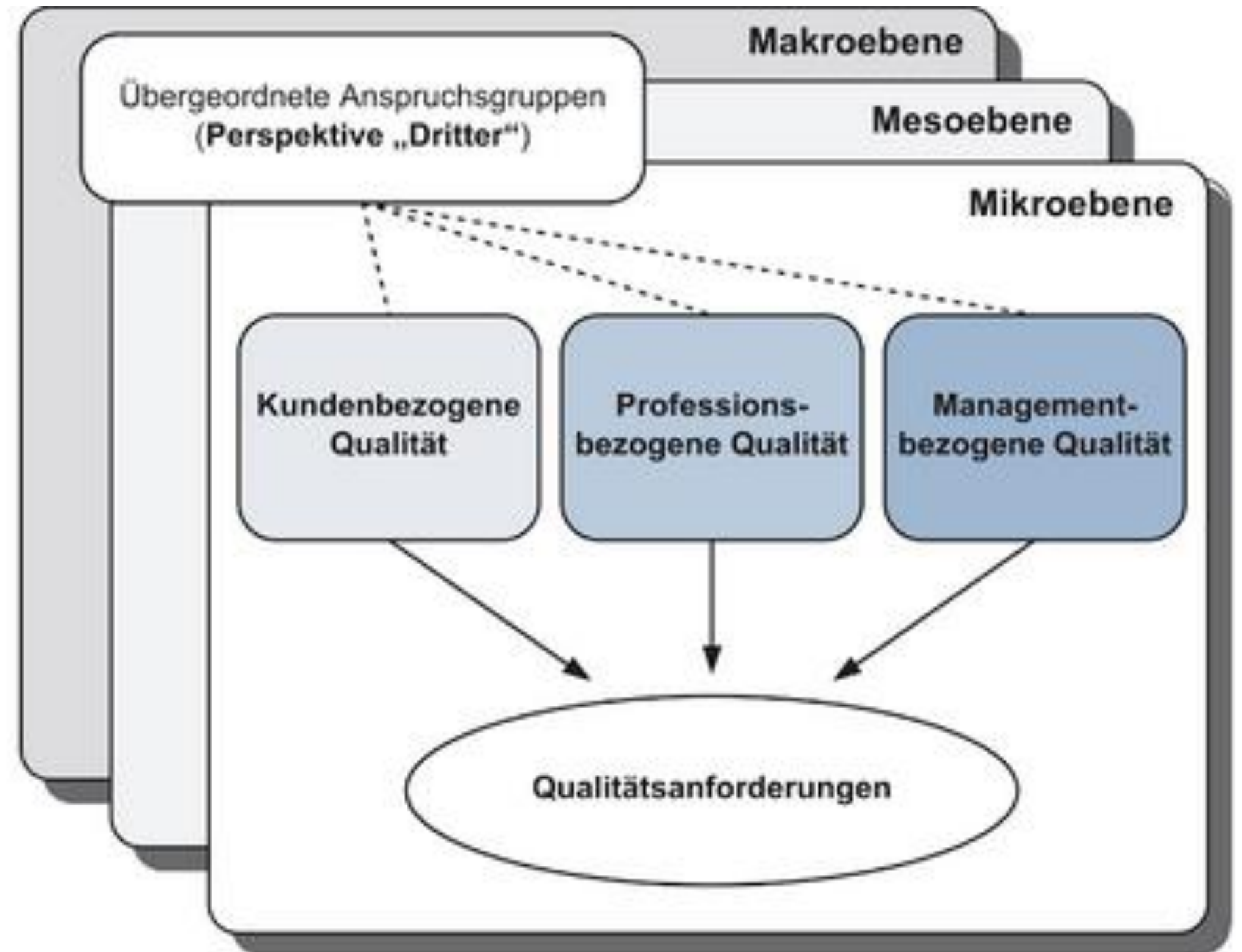
# Begriff Qualität

- **Deskriptiv-analytische Begriffsebene:** wertneutrale Beschreibung von Maßnahmen und Eigenschaften (Beschaffenhheitsbegriff)
- **Normativ-evaluative Begriffsebene:** Bildung von Wertmaßstäben und Werturteilen (Gütebegriff) => **normatives Konzept**
- Qualität sozialer und gesundheitlicher (personenbezogener) Dienstleistungen  
=> **Versorgungsqualität** (Betreuungs-, Behandlung-, Pflegequalität)

Anspruchsgruppen

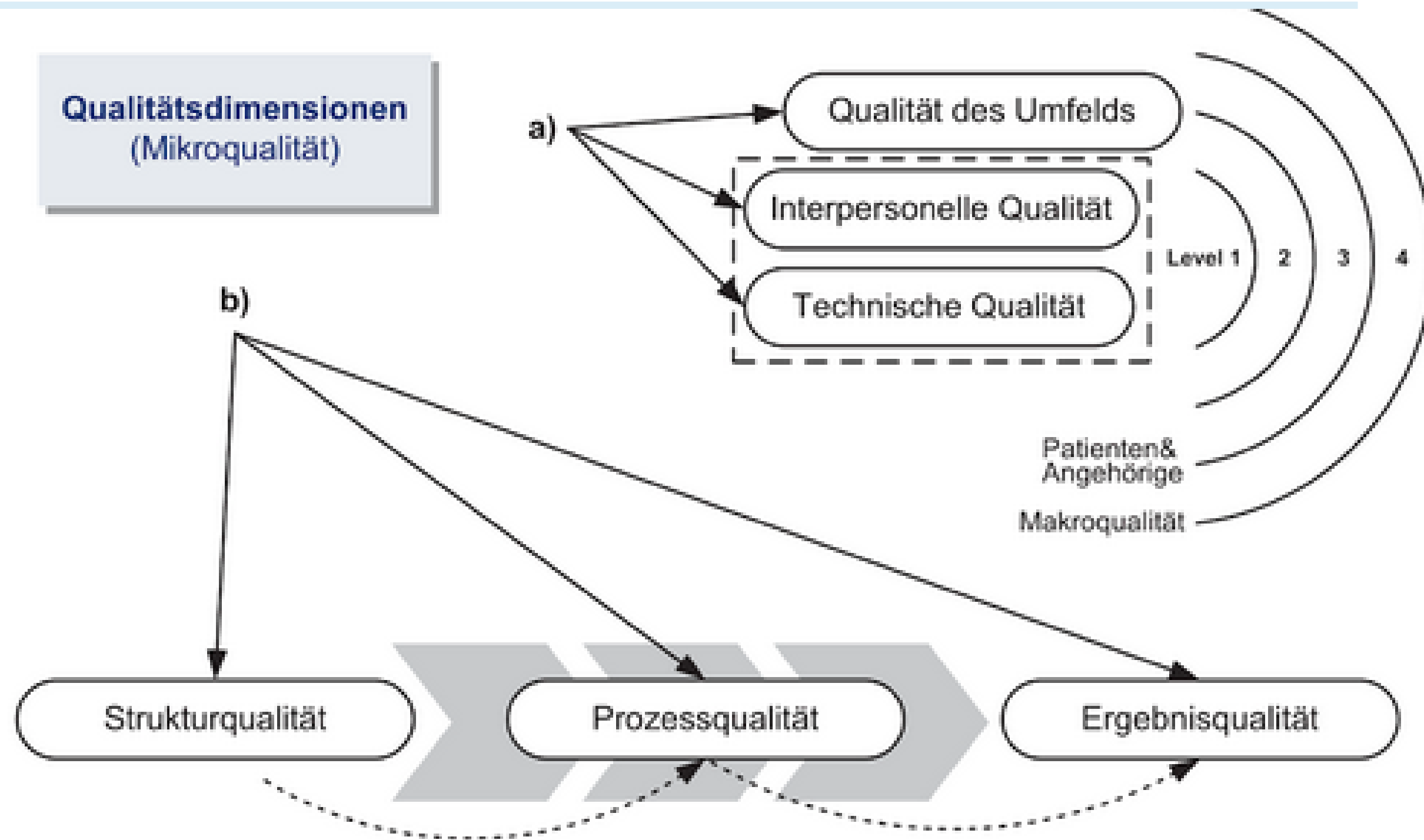


Qualitäts-  
anforderungen



# Qualitätsdimensionen

- a) Ebenenorientierte Dimension
- b) Phasenorientierte Dimension



# Qualitätsmanagement

⇒ **Erfüllungsparadigma** der Qualitätssicherung (intern, extern)

- Kontrolle/Korrektur
- Standardisierung

⇒ **Optimierungsparadigma** der Qualitätsverbesserung:

- Optimierung von Ressourcen, Vorgehensweisen, Mitteln
- Erhöhung der Effektivität und Effizienz des Leistungsrahmens

⇒ **Evaluationsparadigma** der Qualitätsgestaltung (operativ und strategisch)

PDCA – Zyklus (Plan-Do-Check-Act)

(Hensen, 2018:7-8)



# Messung und Bewertung von Qualität

**Kennzeichen/Merkmale:** Inhaltliche Darstellung von Qualitätsvorstellungen

**Kriterien:** Eigenschaften, „deren Erfüllung als Voraussetzung einer qualitativ hochwertigen Versorgung erwartet wird“ (Gerhardts et al. 2002)

⇒ Mehrdimensionalität und Maß/Messinstrument

**Indikatoren:** Quantitative Messungen und Ergebnisse

⇒ Bewertung der Performanz von Prozessen und Ergebnissen

⇒ Einschätzung der Ausprägung von guter oder schlechter Qualität (Soll-Ist-Werte)

# Wissenschaftlich basiertes Qualitätsverständnis Pflegequalität

- Inhaltsanalytische Herleitung von Kennzeichen /Merkmale für die Qualität pflegerischer Versorgung aus ausgewählten Datenquellen
  - ⇒ 50 Kennzeichen/Merkmale für Qualität pflegerischer Versorgung
  - ⇒ Forschungsstand: Kennzeichen, rechtliche Aspekte, Mindeststandards, Mindestanforderungen, zentrale Aspekte der Qualitätsmessung und Beziehung zu anderen Kennzeichen/Merkmalen

(Hasseler, Stemmer, 2018)

# Qualität in der Eingliederungshilfe

Zu klären ist zunächst, was sind relevante Kennzeichen/Merkmale einer zur Beurteilung von Qualität (guter/schlechter Qualität der Leistungserbringung)?

# Wirkung und Wirksamkeit im Kontext der Eingliederungshilfe

# Wirkung und Wirksamkeit im SGB IX neu

## Wirkung in der Gesamtplanung

§ 121 SGB IX neu

- (2) Der Gesamtplan dient der Steuerung, **Wirkungskontrolle** und Dokumentation des Teilhabeprozesses.

## Wirksamkeit im Vertrags- und Vergütungsrecht

§ 125 SGB IX neu

Schriftliche Vereinbarung

„...Inhalt, Umfang und Qualität einschließlich der **Wirksamkeit** der Leistungen der Eingliederungshilfe (Leistungsvereinbarung)“ ( § 125 (1))

§ 128 SGB IX neu

Wirtschaftlichkeit- und Qualitätsprüfung.

„...Inhalt, Umfang, Wirtschaftlichkeit und Qualität einschließlich der **Wirksamkeit** der erbrachten Leistungen“ ( § 128 (2))

# Wirkung

1. durch eine verursachende Kraft bewirkte Veränderung, Beeinflussung, bewirktes Ergebnis
2. (Physik) physikalische Größe der Dimension „Energie mal Zeit“

(Duden-online)

# Wirksamkeit

„Kern eines Wirksamkeitsbelegs ist der Nachweis einer **kausalen Beziehung** zwischen einer Intervention und einem definierten Ergebnis“ (Köbberling 2009: 250)

## Kausalität:

- Statistischer Zusammenhang (Variable x und y)
- Ein zeitlicher Zusammenhang
- Zusammenhang bleibt, auch wenn Drittvariablen kontrolliert werden
- Mindestens zwei Messzeitpunkte und Ausschluss externer Faktoren

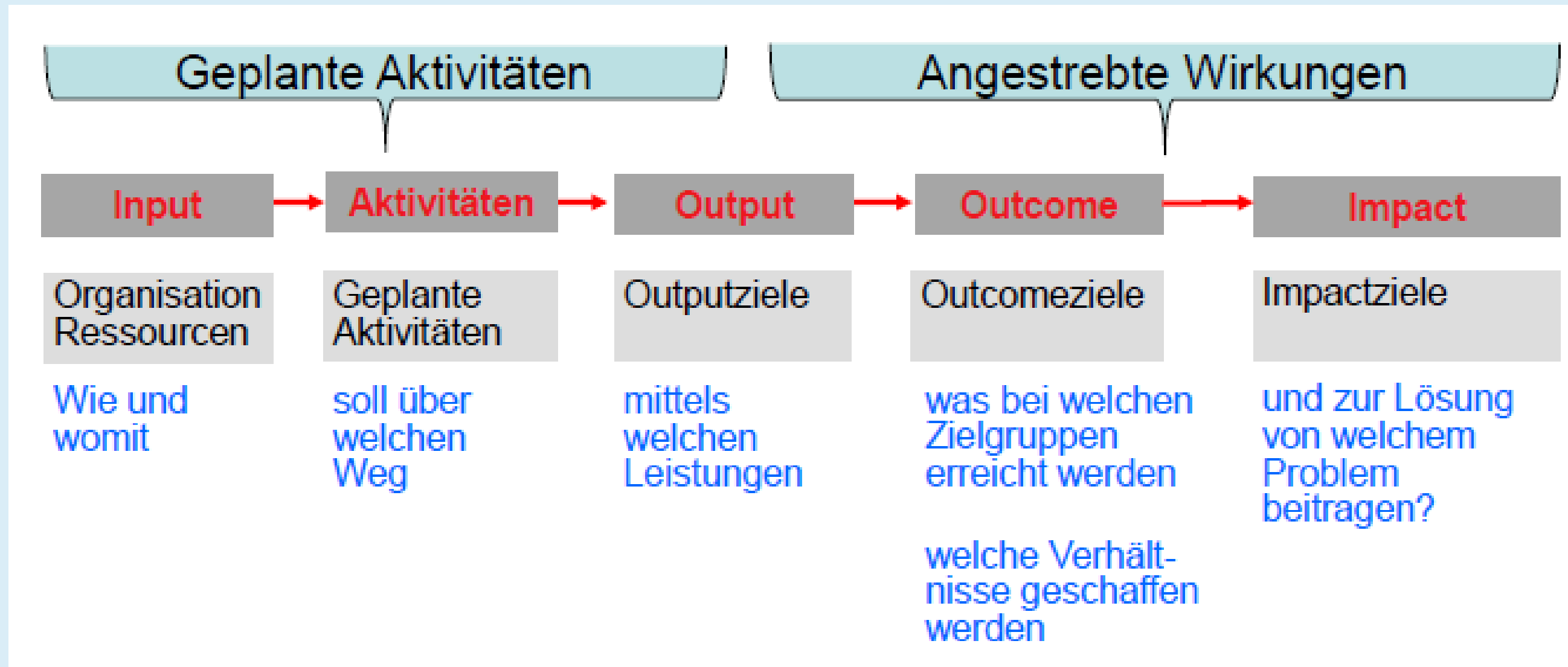
(Schneider 2011:15)

# Wirkungstreppe





# Erarbeitung Umsetzungsstrategie



# Positionierung der BAG Freie Wohlfahrtspflege

⇒ Enge Beziehung zur Qualitätsdebatte

- **Output:** Darstellung der in vereinbarter Struktur- und Prozessqualität erbrachten Dienstleistungen, Maßnahmen etc., (Bewertung in fachlicher, subjektiver und gesellschaftlicher Dimension)
- **Outcome** = Ergebnisqualität: intendierte Wirkung sowie auch nicht intendierte „Nebeneffekte“
- **Impact:** Wirkung, die explizit der Maßnahme bzw. Organisation zugerechnet werden kann – „Eine eindeutige Zurechnung von Wirkungen zu Maßnahmen ist dabei nur begrenzt oder unter hohem Aufwand möglich“

# Bedarf an Klärung

⇒ Zielsetzung der Wirkung- und Wirksamkeitsprüfung muss geklärt werden

- Welche Begriffe, werden wie genutzt?
- Welche Wirkebenen und Wirkungen werden betrachtet und wer entscheidet darüber?
- Wer/Was entscheidet über Wirksamkeit?
- Welche Merkmale/Maßstäbe/Indikatoren dienen der Klärung?

# Grundlegende Annahme

Blick auf Wirkung/Wirksamkeit (Evaluation von Maßnahmen) basiert auf der Grundannahme

„... , dass mit einer wissenschaftlichen Begleitung, Überprüfung und Bewertung ein höheres Maß an Rationalität, Effektivität und Effizienz sowie eine verbesserte Qualität im Sinne technischen, kulturellen, sozialen und menschlichen Fortschritts erreichbar sei.“ (Kardoff 2006: 65)

„ ...pragmatische Behauptung bei sozialen Maßnahmen und Interventionen handle es sich um (Sozial-)Investitionen“ (Burmester, Wohlfahrt 2018:14)

# Überprüfung aus unterschiedlichen Interessenslagen

Legitimation der  
Verwendung öffentlicher  
Mittel

Empirische Überprüfung von  
Effektivität und Effizienz

Steuerungs- und  
Gestaltungswissen

Weiterentwicklung der  
Fachpraxis

Verbreitung bewährter  
Konzepte

(Lüders 2006: 33)

# Funktionen von Evaluation

- **Erkenntnisfunktion:** Sammlung von Daten und Erkenntnissen  
=> Grundlage für Entscheidungen
- **Kontrollfunktion:** Fokus auf Mängel und Aufgabenerfüllung im Rahmen von Interventionen => Grundlage für Korrektur
- **Dialog-/Lernfunktion:** unterschiedliche Beteiligungsgruppen informieren  
=> Einschätzung der Prozesse
- **Legitimationsfunktion:** Angemessenheit des Verhältnisses von Aufwand und Ergebnis => Rechtfertigung

(Flick 2006: 14)

# Prüfung von Wirksamkeit aus ethischen Gründen

- **Verwirklichung des Rechtsanspruchs** auf gleichberechtigte Teilhabe und selbstständige Lebensführung => berechnigte Ansprüche
- Maßnahmen mit Eingriffen in körperliche, psychische Integrität oder Privatsphäre bedürfen einer **ethischen Rechtfertigung**: Forderung nach  
=> Einwilligung (Recht auf Selbstbestimmung)  
=> Hinweise, dass der Beitrag zum Wohlergehen Belastungen und mögliche Schädigungen überwiegt.

# Wirksamkeit und Wirkanalysen in der professionellen Leistungserbringung





# Evidence-basierte professionelle Praxis

## Externe Evidence

Quellen über erwiesene Wirksamkeit, z.B.

- klinisch-epidemiologische Studien
- Quant. und qualit. Verlaufsstudien
- ...

## Interne Evidence

- Kunstlehre der Zielklärung, Anamnese und Diagnose
- Individual-biographische Zielsetzung des Klienten
- Verlaufsdokumentation
- ....

**Entscheidung über Intervention oder Diagnoseverfahren**

**Ökonomische Anreize und Vorschriften**

**Vorschriften, Leitlinien, gesetzliche Regelungen, ...**

das Feld theoretischen  
Wissens und seiner  
Grundlagen  
(Menschenbilder)

die individuelle  
Lebenspraxis als  
problematisch  
beschrieben

**Fallverstehen in der Begegnung**

der/die  
Professionelle im  
persönlichen und  
organisatorischen  
Kontext

Handwerksregeln  
und Handwerks-  
zeug



# Evidence-Basierung im Kontext der Eingliederungshilfe



CHAPTER 1

→ Zwangsbehandlung psychisch kranker Menschen

## Zwangsmaßnahmen aus der Perspektive der klinischen Psychiatrie: Evidenz und Good Clinical Practice

Authors: Prof. Dr. med. Tilman Steinert



mediz.wissen

HTA-Bericht 03

## Verhaltens- und fertigkeitenbasierte Frühinterventionen bei Kindern mit Autismus

Stephan Weimann, Christoph Schwarzbeck, Matthias Begemann, Stephanie Roll, Christoph Vauth, Stefan H. Willich, Wolfgang Greiner



## Basale Stimulation: Was sagt die Wissenschaft?

**Forschungsergebnisse.** Mittlerweile liegen zahlreiche wissenschaftliche Untersuchungen vor, die die Wirksamkeit basal stimulierender Pflege stützen. Das Konzept als Ganzes ist in seiner Anwendung jedoch nicht nachgewiesen. Aus wissenschaftlicher Sicht gleicht dies auch einer Herkulesaufgabe.

Von Prof. Christel Bienstein

## Das Schulungsprogramm *famoses* für Familien von Kindern mit Epilepsie Eine quasi-experimentelle Evaluation des Elternkurses

Dissertation

zur Erlangung des akademischen Grades Doktor der Naturwissenschaften (Dr. rer. nat.)  
im Fach Psychologie



EVANGELISCHE HOCHSCHULE  
RHEINLAND-WESTFALEN-LIPPE  
Protestant University of Applied Sciences

# Aufgabe der Eingliederungshilfe ( § 90 SGB IX neu)

- (1) Aufgabe der Eingliederungshilfe ist es, Leistungsberechtigten eine **individuelle Lebensführung** zu ermöglichen, die der **Würde des Menschen** entspricht, und die **volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe** am Leben in der Gesellschaft zu fördern. Die Leistung soll sie befähigen, ihre **Lebensplanung und -führung möglichst selbstbestimmt und eigenverantwortlich** wahrnehmen zu können.

# Präambel UN-BRK

- Grundsatz voller und gleichberechtigter Inklusion (Präambel a)
- Menschenrechte **aller** Menschen mit Behinderung, einschließlich derjenigen, die intensivere Unterstützung benötigen, zu fördern und zu schützen (Präambel j)
- Grundsatz der Ermöglichung eines **selbstbestimmten und unabhängigen** Lebens (Präambel n)

# Schutz vor Diskriminierung

- Vorenthaltung formal gleicher Rechte
  - Barrieren
  - Vorurteile und abwertende Stereotypen
  - Fehlen von Hilfe, Unterstützung und/oder Sorge
- ⇒ **Erweiterter Schutzraum:**
- Faktisch vorhandene Freiheit und Autonomie und
  - Bedingungen für die Entwicklung, Bewahrung und ggf. Zurückgewinnung von Autonomie und Freiheit

(Graumann 2011: 271)

# Individualisierung => Personenzentrierung

- **Individuelle** Lebensführung
  - **Würde** des Menschen
  - Sicherung von Rechten auf volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe
  - Möglichst **selbstbestimmte und eigenverantwortliche** Lebensplanung und -führung
- ⇒ Mensch mit Behinderung als **zentraler Akteur** des Leistungsgeschehens
- ⇒ Sicherung seines **Rechtsanspruches**

# Projekt „Wahlmöglichkeiten Sichern!“

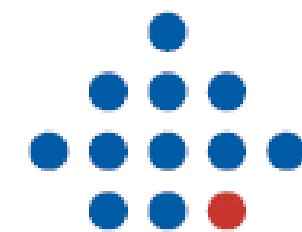
Wohnen für Menschen mit komplexer  
Behinderung und pflegerischem  
Unterstützungsbedarf

- ⇒ Wohnwunschermittlung
- ⇒ Realisierung von Wohnwünschen



Wahlmöglichkeiten sichern!

Bethel   
Bethel.regional



*In der Gemeinde leben*





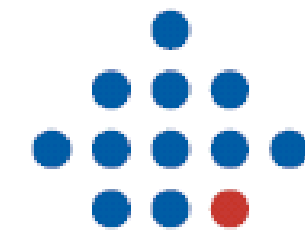
# Wohnwünsche ermitteln

- Methoden der persönlichen Zukunftsplanung
- Methoden der Lebensstilplanung
- Beobachtung
- Biografie-Arbeit
- Netzwerkanalyse
- Sozialraumerschließung
- Einbindung von Peers
- ....



Wahlmöglichkeiten sichern!

Bethel   
Bethel.regional



*In der Gemeinde leben*



# Einflussfaktoren auf die Wunschermittlung

Vorgehens-  
weisen/  
Prozesse  
der  
Ermittlung

**Wohnwunsch -  
Erhebung**

Ort

Zeit

Beziehung

Biografie

Erfahrung von  
Wunscherfragung/  
Selbstwirksamkeit

Netzwerke

Wertschätzung/  
Anerkennung

Wissen

Angehörige

Peers

Rechtl.  
Betreuung

Professionelle

Haltung/Einstellung

Konzeptualisierung  
von Wohnen

Zuschreiben von  
Wollen/Nicht-Wollen  
Können/Nicht-Können

# Aussagen über komplexe Wirkmechanismen

„Kontext-Mechanismus-Ergebnis-Konfigurationen“

- Was
- Für wen/welche Zielgruppe
- Unter welchen Bedingungen und Konstellationen
- Warum
- Welche Effekte zeigt

**Was** wird  
**wie** in den Blick  
genommen?

# Allgemein, wenig beachtete Aspekte

- Affektive oder affektbeeinflussende Persönlichkeitsmerkmale (Affektsteuerung) => Wirkung auf das Gegenüber
- (latente) Einstellung => zu erwartende Handeln (Situationen mit Konfliktpotentialen)
- Moralvorstellungen => Verpflichtungsgefühl => Zuständigkeit und Engagement

(Luderer und Meyer 2018: 16)

- Evaluation von Beratungsangeboten: Beratungsbeziehung als entscheidende Wirkgröße

(Nestmann et al. 2006)

# Spezifische wirkungsrelevante Aspekte

- Kommunikative Aspekte bei der Bedarfserhebung  
⇒ Gefahr einer (verdeckten) Steuerung (Dobslaw und Pfab 2015)
- Bedeutung der Ausgestaltung von Interaktion  
⇒ Behinderung als Konstruktion (ex. Dederich 2009, Hitzler 2018)
- Sicherung von Mitbestimmung als relevanter Aspekt zur Sicherung von Teilhabe/Partizipation (ex. Beck, Nieß und Silter 2018)

# Qualitätsmanagement und Wirkanalyse – Eine erweiterte Perspektive?

# Leistungsgewährung und -erbringung

Leistungserbringung ist komplex und kann in der Regel nicht in einfachen kausale Wirkbeziehungen dargelegt werden

- Verkürzte Gleichsetzung von Ergebniserreichung = (fehlender) Wirksamkeit der Maßnahme nicht angemessen
- Wirksamkeit einer Intervention in der realen Praxis kaum nachweisbar
- Dennoch: Erkenntnisse über wirksame Maßnahmen relevant
  - ⇒ Begründungsverpflichtung professionelles Handeln/ethisches Handeln
  - ⇒ Systematisches Einbeziehen wissenschaftlicher Erkenntnisse

# Leistungsgewährung und -erbringung – Wirkung

Angesichts der Aufgaben der Eingliederungshilfe muss der Teilhabeprozess vorrangig **aus Sicht der Menschen mit Behinderung** evaluiert werden

- ⇒ Interventionen, Prozesse, Strukturen, Organisationsformen, Rahmenbedingungen müssen dahingehend geprüft werden, inwieweit sie diesen Zielsetzungen gerecht werden
- ⇒ Das Gesamtziel der umfassenden gesellschaftlichen Teilhabe und das persönliche Ziel der Person(en) müssen Ausgangspunkt jeder weiteren Evaluation des Leistungsgeschehens sein



# Zu klärende Fragen

- Was ist das Ziel und wer bestimmt es?
- Welche Intervention wird auf welcher (theoretischen) Grundlage geplant?
- Wer wird angesprochen?
- Wie wird Mitwirkung sichergestellt, so dass die Wünsche/Bedürfnisse/Möglichkeiten der Zielgruppe hinreichend berücksichtigt sind?
- Welche Effekte/Wirkungen sollten und können wie erfasst werden?

# Rechtebasierter (normativer) Evaluationsrahmen

UN-BRK, wie z.B.

Art. 12: Anerkennung von Rechten

Art. 14: Freiheit und Sicherheit

Art. 19: Wahlmöglichkeiten des Wohnens

Art. 22: Achtung der Privatsphäre

Art. 24: Bildung: menschliche Möglichkeiten, Würde

Art. 25: Erreichbares Höchstmaß an Gesundheit

Welche  
Vorgehensweise,  
Methoden,  
Interventionen  
helfen diese  
Rechte zu  
sichern?

# Qualitätsrelevante Aspekte - Leistungserbringung

- Sicherung von Rechten (UN-BRK)
  - Orientierung am individuellen Bedarf (Bedürfnissen) => Unterstützungsarrangements: bedarfs-, interessens-, kompetenz-, ressourcenorientiert
  - Sicherung von Teilhabe/Partizipation im Spannungsfeld von Personen- und Sozialraumorientierung
  - Wirksamkeit im Sinne erfahrbarer Selbstwirksamkeit => Sicherung von Mitbestimmung/Kompetenzen
- ⇒ (organisationsbezogene/eingesetzte) Strukturen, Prozesse, Methoden müssen diese Aspekte (nachweislich) sichern

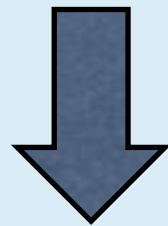
(vgl. Stricker, Huppert und Oertmann 2018)

# Wirkanalysen und Wirkungsmodelle

Wirkanalysen und die Erstellung von Wirkungsmodellen können helfen, komplexe Zusammenhänge sichtbar und verstehbar zu machen

⇒ Fallübergreifend (Studienbasiert)

⇒ Fallbezogen (Handlungs- und Praxisbasiert)



⇒ Forschung (z.B. Fallverlaufsstudien)

⇒ Dokumentation und kritische Reflexion

⇒ Evaluation und Qualitätsentwicklung

# Wirkanalysen als Chance zur Verbesserung

- ⇒ Können helfen (implizite) Annahmen und (vorliegende/fehlende) wissenschaftliche Erkenntnisse sichtbar zu machen
- ⇒ Bedürfen Zeit zur Reflexion und zum Austausch mit Einbeziehung aller Beteiligten – insbesondere der Menschen, die Unterstützung in Anspruch nehmen
- ⇒ Werden immer nur einen „**Ausschnitt der Wirklichkeit**“ erfassen
- ⇒ Müssen hinsichtlich ihrer **Grenzen** (Einsatz, Durchführung, Erkenntnisgewinn) mit reflektiert werden (vgl. Kehl et al. 2016)

# Notwendigkeit der Anerkennung des Nicht-Wissens

Die Wahrnehmung und Anerkennung von Nichtwissen in Bezug auf die Komplexität des Geschehens bietet die Chance ...

- Forschungslücken zu identifizieren
- aufmerksam für die Bedürfnisse, die Rechte und Individualität des Gegenübers zu werden
- die Autonomie der Lebenspraxis des Anderen (neu) anzuerkennen und
- Ihn/sie damit als zentralen Akteur\_in des Leistungsgeschehens und als soziale Person – Rechte als Bürger (vgl. Graumann 2011: 385ff) zu achten

# Qualitätsmanagement und Wirkanalyse – Eine erweiterte Perspektive? – Fazit

# Beantwortung der aufgeworfenen Frage ...

Der Blick auf Wirkungen, Wirksamkeit und Wirkanalysen bietet eine

**Chance zur Erweiterung der Perspektive** – auch im Kontext des Qualitätsmanagements –, sofern er als solcher genutzt wird,

es besteht aber zugleich die **Gefahr der verkürzten und eingeschränkten Betrachtung**, wenn Komplexität ignoriert und zugunsten einer schnelleren Bewertung monokausale Wirkzusammenhänge konstruiert werden.



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Kontakt: [tiesmeyer@evh-bochum.de](mailto:tiesmeyer@evh-bochum.de)

# Literatur

Albus, Stefanie; Micheel, Heinz-Günter; Polutta, Andreas (2018): Wirksamkeit. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans; Treptow, Rainer; Ziegler, Holger (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit, 6. überarb. Aufl.. München: Ernst Reinhardt: 1825-1832

BAGFW- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2015): Standortbestimmung der BAGFW zur Wirkungsorientierung in der Arbeit der Freien Wohlfahrtspflege.

<https://www.bagfw.de/suche/detailansicht-tt-news/article/standortbestimmung-der-bagfw-zur-wirkungsorientierung-in-der-arbeit-der-freien-wohlfahrtspflege/> (zuletzt abgerufen 25.08.2018)

Bartmann, Peter (2017): Bundesteilhabegesetz: Wirkungskontrolle und Wirksamkeit von Teilhabeleistungen. Vortrag auf der Fachveranstaltung des Diakonischen Werks Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz, 30. Juni 2017

Beck, Iris; Nieß, Meike; Silter, Katharina (2018): Partizipation als Bedingung von Lebenschancen. In: Dobslaw, G. (Hrsg.): Partizipation – Teilhabe – Mitgestaltung: Interdisziplinäre Zugänge. Opladen: Budrich: 17-41

# Literatur

- Brunold, Herbert; Fässler, Sarah; Oetterli, Manuela (2017): Die Erarbeitung von «Wirkungsmodellen» und Indikatoren – Wesentliches in Kürze. Eidgenössisches Departement des Innern EDI, Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG, Fachstelle Evaluation und Forschung
- Burmester, Monika; Wohlfahrt, Norbert (2018): Wozu die Wirkung sozialer Arbeit messen? Reihe: Soziale Arbeit kontrovers. Freiburg: Lambertus
- Dederich M. (2009): Behinderung als sozial- und kulturwissenschaftliche Kategorie. In: Dederich M, Jantzen W (Hrsg.). Behinderung und Anerkennung. Behinderung, Bildung, Partizipation. Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik. Stuttgart: Kohlhammer: 15-39
- Dobslaw, G. & Pfab, W. (2015): Kommunikative Strategien zur Klärung von Teilhabewünschen in der Behindertenhilfe. In: Teilhabe, 3, 114-119
- Flick, Uwe (2006): Qualitative Evaluationsforschung: Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbeck: Rowohlt
- Graumann, Sigrid (2011). Assistierte Freiheit. Von der Behindertenpolitik der Wohltätigkeit zu einer Politik der Menschenrechte. Frankfurt: Campus

# Literatur

- Hasseler, Martina; Stemmer, Renate (2018): Entwicklung eines wissenschaftlich basierten Qualitätsverständnisses für Pflegequalität. In: Jacobs, Klaus et al. (Hrsg.). Pflege-Report 2018. Berlin: Springer: 23-36
- Hensen, Peter (2016): Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen: Grundlagen für Studium und Praxis
- Hensen, Peter (2018): Qualität und Qualitätsmessung in der Pflege – Theoretische Grundlagen und methodische Zugänge. In: Jacobs, Klaus et al. (Hrsg.). Pflege-Report 2018. Berlin: Springer: 3-14
- Hitzler, Sarah (Interaktion zwischen Personen mit und ohne kognitive Beeinträchtigung. Eine konversationsanalytische Untersuchung zur Rolle der Herstellung von „Gewöhnlichkeit“. In: Dobslaw, G. (Hrsg.): Partizipation – Teilhabe – Mitgestaltung: Interdisziplinäre Zugänge. Opladen: Budrich: 17-41
- Kardoff, Ernst von (2006): Zur gesellschaftlichen Bedeutung und Entwicklung (qualitativer) Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe (Hrsg.): Qualitative Evaluationsforschung: Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbeck: Rowohlt: 63-91

# Literatur

- Kehl, Konstantin; Glänzel, Gunnar; Then, Volker & Mildenerger, Georg (2016): Möglichkeiten, Wirkungen (in) der Freien Wohlfahrtspflege zu messen. Transparenzgutachten für die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW); Berlin & Heidelberg.  
[http://www.bagfw.de/fileadmin/user\\_upload/Veroeffentlichungen/Publicationen/CSI\\_Transparenz\\_gutachten\\_2016.pdf](http://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Publicationen/CSI_Transparenz_gutachten_2016.pdf)
- Köbberling, Johannes (2009): Wirksamkeit, Nutzen und Notwendigkeit – Versuch einer Wissenschaftlichen Definition. ZEF 103: 139-252
- Kurz, Bettina; Kubek, Doreen (2017). Kursbuch Wirkung: Das Praxishandbuch für alle die Gutes noch besser tun wollen. Berlin: Phineo AG
- Lüders, Christian (2006): Qualitative Evaluationsforschung – was heißt hier Forschung?. Flick, Uwe (2006): Qualitative Evaluationsforschung: Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbeck: Rowohlt: 33-62
- Luderer, Christiane; Meyer, Gabriele (2018): Qualität und Qualitätsmessung in der Pflege aus ethischer Perspektive. In: Jacobs, Klaus et al. (Hrsg.). Pflege-Report 2018. Berlin: Springer:15-20

# Literatur

Polutta, Andreas (2017): Konsequenzen Wirkungsorientierter Steuerung in Sozialen Diensten. Impulsvortrag beim Fachtag „Die Wirksamkeit von Teilhabe in der Eingliederungshilfe“. Bad Arolsen, 23.11.2017

Schneider, Armin (2011): Professionelle Wirkung zwischen Standardisierung und Fallverstehen: Zum Stand der Wirkungsforschung. In: Eppler, Natalie; Miethe, Ingrid; Schneider, Armin (Hrsg.): Qualitative und quantitative Wirkungsforschung. Opladen: Budrich

Stricker, Michael; Huppert, Christian, Oertmann, Jens (2018): Potentiale oder Grenzen. Partizipation in der Gestaltung von Dienstleistungsunternehmen. In: Dobslaw, G. (Hrsg.): Partizipation – Teilhabe – Mitgestaltung: Interdisziplinäre Zugänge. Opladen: Budrich: 17-41

Welter-Enderlin Rosmarie; Hildenbrand Bruno (2004): Systemische Therapie als Begegnung. Stuttgart: Klett-Cotta