

ENTWICKLUNG UND EVALUATION  
DES FRAGEBOGENS  
„TAGESGRUPPENARBEIT AUS ELTERN SICHT“  
DES QUALITÄTSBEURTEILUNGSSYSTEMS  
FÜR HILFEN ZUR ERZIEHUNG  
(QuBuS-TG-E)

# **QUALITÄT UND QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT**

Herausgegeben von Rolf Ebeling

ISSN 1614-4759

Nina Heimanns

**ENTWICKLUNG UND EVALUATION DES  
FRAGEBOGENS „TAGESGRUPPENARBEIT AUS  
ELTERNSICHT“ DES  
QUALITÄTSBEURTEILUNGSSYSTEMS FÜR  
HILFEN ZUR ERZIEHUNG  
(QuBuS-TG-E)**

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

### **Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel  
oder direkt bei *ibidem* ([www.ibidem-verlag.de](http://www.ibidem-verlag.de)) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-303-X.

∞

ISSN: 1614-4759

ISBN-13: 978-3-8382-5303-9

© *ibidem*-Verlag  
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

# Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	7
2	QUALITÄT IN DER JUGENDHILFE.....	15
2.1	STRUKTUR-, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT.....	15
2.2	QUALITÄTSSICHERUNG.....	18
2.2.1	<i>Aspekte von Qualitätssicherung</i> .....	20
2.2.2	<i>Elternbefragung</i> .....	22
2.3	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNGEN.....	23
2.3.1	<i>Die Jugendhilfe Effekte Studie</i> .....	24
2.3.2	<i>Forschungsprojekt JULE</i> .....	27
2.3.3	<i>Untersuchungen der Planungsgruppe Petra</i> .....	29
3	INDIKATOREN DER QUALITÄT.....	33
3.1	INDIKATOREN DER STRUKTURQUALITÄT.....	33
3.2	INDIKATOREN DER PROZESSQUALITÄT.....	34
3.2.1	<i>Die Selbstbestimmungstheorie</i> .....	34
3.2.2	<i>Selbstbestimmungstheorie und Jugendhilfe</i> .....	39
3.3	INDIKATOREN DER ERGEBNISQUALITÄT.....	41
3.3.1	<i>Symptomreduktion</i> .....	42
3.3.2	<i>Steigerung der Lebensqualität</i> .....	43
3.3.3	<i>Verminderung von Belastung</i> .....	46
3.3.4	<i>Zufriedenheit</i> .....	47
4	TAGESGRUPPEN ALS BEISPIEL DER ERZIEHUNGSHILFE.....	49
4.1	ENTWICKLUNG DER TAGESGRUPPENARBEIT.....	49
4.2	MERKMALE DER TAGESGRUPPEN.....	50
4.3	STATISTIK DER TAGESGRUPPEN.....	52
5	SPEZIFISCHE FRAGESTELLUNGEN.....	53
6	DATENERHEBUNG.....	55
6.1	DURCHFÜHRUNG.....	55
6.2	STICHPROBE.....	56
6.2.1	<i>Beschreibung der TG-Eckardtsheim</i> .....	56
6.2.2	<i>Beschreibung der Stichprobe</i> .....	59
6.3	MESSINSTRUMENTE.....	67
6.3.1	<i>Das Qualitätsbeurteilungssystem</i> .....	67
6.3.2	<i>Entwicklung des Qualitätsbeurteilungssystems</i> .....	68
6.3.3	<i>Skalen des QuBuS-TG-E</i> .....	69
6.3.3.1	Erfassung der Strukturqualität.....	69
6.3.3.2	Erfassung der Prozessqualität.....	70
6.3.3.3	Erfassung der Ergebnisqualität.....	72

6.3.3.4 Weitere Variablen des QuBuS-TG-E.....	76
6.3.4 Zusätzlich erfasste Variablen.....	77
<b>7 HYPOTHESEN.....</b>	<b>79</b>
<b>8 EVALUATION DES QUBUS-TG-E.....</b>	<b>83</b>
8.1 REPRÄSENTATIVITÄT DER STICHPROBE.....	84
8.2 PSYCHOMETRISCHE EIGENSCHAFTEN DES QUBUS-TG-E.....	85
8.2.1 <i>Objektivität des QuBuS</i> .....	85
8.2.2 <i>Reliabilität der Skalen der Prozessqualität</i> .....	85
8.2.3 <i>Skalen der Ergebnisqualität</i> .....	90
8.2.4 <i>Weitere Items des QuBuS</i> .....	96
8.3 VALIDITÄT DES QUBUS.....	97
<b>9 EVALUATION DER TAGESGRUPPENARBEIT.....</b>	<b>103</b>
9.1 BEURTEILUNG DER STRUKTURQUALITÄT.....	103
9.2 BEURTEILUNG DER PROZESSQUALITÄT.....	105
9.3 BEURTEILUNG DER ERGEBNISQUALITÄT.....	106
9.3.1 <i>Direkte Beurteilung der Ergebnisqualität</i> .....	106
<b>10 DISKUSSION.....</b>	<b>111</b>
10.1 REPRÄSENTATIVITÄT DER STICHPROBE .....	111
10.2 DISKUSSION DER VALIDIERUNG DES QUBUS-TG-E.....	112
10.2.1 <i>Psychometrische Eigenschaften des QuBuS-TG-E</i> .....	112
10.2.2 <i>Validität des QuBuS-TG-E</i> .....	114
10.3 DISKUSSION DER EVALUATION DER TAGESGRUPPE.....	117
10.4 EINSCHRÄNKUNGEN DER UNTERSUCHUNG UND AUSBLICK.....	119
<b>11 ZUSAMMENFASSUNG.....</b>	<b>123</b>
<b>12 LITERATURVERZEICHNIS.....</b>	<b>125</b>
<b>ANHANG A: Anschreiben an die Eltern.....</b>	<b>131</b>
ANHANG A1: ANSCHREIBEN AN DIE ELTERN, DEREN KINDER AKTUELL IN EINER DER TAGESGRUPPEN DER JUGENDHILFE ECKEHARDT SIND.....	133
ANHANG A2: ANSCHREIBEN AN DIE ELTERN, DEREN KINDER DIE TAGESGRUPPE BEREITS VERLASSEN HABEN.....	134
<b>ANHANG B: Der Fragebogen QuBuS-TG-E.....</b>	<b>135</b>
ANHANG B1: FRAGEBOGEN FÜR DIE ELTERN, DEREN KINDER AKTUELL IN EINER DER TAGESGRUPPEN DER JUGENDHILFE ECKEHARDT SIND.....	137
ANHANG B2: FRAGEBOGEN FÜR DIE ELTERN, DEREN KINDER DIE TAGESGRUPPE BEREITS VERLASSEN HABEN.....	149
<b>ANHANG C: Ergebnisse der Elternbefragung.....</b>	<b>161</b>

# 1 EINLEITUNG

Die Frage nach der Effektivität der Leistungsangebote in der Kinder- und Jugendhilfe wird in letzter Zeit immer häufiger gestellt. Zu dieser Entwicklung hat sowohl die Einführung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG) als auch die stark eingeschränkte Bereitstellung öffentlicher Mittel für diesen Bereich geführt (Petermann, Sauer und Becker, 1997). Um weiter eine Förderung durch öffentliche Mittel zu erhalten, sind die Anbieter sozialer Dienstleistungen verstärkt herausgefordert, Qualitätsnachweise ihrer eigenen Arbeit zu erbringen und somit auch diesen verschärften sozialpolitischen Bedingungen gerecht zu werden.

Neben den rechtlichen und ökonomischen Gründen gibt es jedoch auch fachliche und berufsethische Überlegungen, die für eine Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe sprechen. So steht in der Präambel der Berufsordnung für Psychologinnen und Psychologen (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen, 1986), dass sich der/die PsychologIn an den Grundsatz der wissenschaftlichen Redlichkeit hält und den Erfolg seiner Arbeit überprüft. In den Rahmenrichtlinien der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie (DGVT) wird Qualitätssicherung unter den insgesamt sechs ‚zentralen Aspekten des sozialen Handelns‘ genannt. (DGVT, 1996).

Sich mit der Qualität in der Jugendhilfe auseinanderzusetzen, bedeutet nach Merchel (1999), sich auf ein schwieriges Gelände zu wagen. Er meint, dieses Gelände sei deswegen so unübersichtlich, weil es, aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet, immer wieder verschiedene Gestalten annehme. Dies geschehe sowohl durch die unterschiedlichen Betrachtungsebenen der Qualität (z.B. fachlich, ethisch, wirtschaftlich, etc), die unterschiedlichen Interessenten (Träger, MitarbeiterInnen, Jugendamt, KlientInnen etc.) und im Hinblick auf die Besonderheit pädagogischer Handlungsfelder (z.B. Nicht-Technologisierung pädagogischer Abläufe und Interaktionen). Angesichts des sozialpolitischen Drucks, der auf die Jugendhilfe einwirkt, ist es jedoch notwendig, den Begriff ‚Qualität‘ für den Bereich Jugendhilfe zu definieren und, darauf aufbauend, angemessene Verfahren zur Qualitätsbeurteilung zu installieren.

Qualität kann dabei als latentes *mehrdimensionales Konstrukt* (vgl. Zillessen, 1994) betrachtet werden, das man nicht selbst messen, sondern nur über un-

terschiedliche Indikatoren – jeweils ausschnittsweise – erfassen kann. Donabedian (1966) liefert eine operationale Definition der Qualität der medizinischen Versorgung, wobei er die Dimensionen Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität einführt. Unter **Strukturqualität** versteht er die Voraussetzungen für die Versorgung (z.B. Qualifikation, Ausbildung, bauliche und technische Ausstattung), unter **Prozessqualität** dagegen das konkrete Handeln (z.B. Durchführung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen/Leistungen) und unter **Ergebnisqualität** schließlich den ‚Outcome‘, also z.B. Veränderungen des Gesundheitszustands, Veränderungen der Lebensqualität oder Zufriedenheit (Nübling & Schmidt, 1998).

Nach Knab und Macsenaere (1999) kommt im Rahmen der aktuellen Diskussion um Qualitätssicherung und –entwicklung erzieherischer Hilfen der Evaluation, d.h. der empirisch fundierten Überprüfung der Wirkungen und Folgen einer Erziehungshilfe, eine besondere Bedeutung zu. Lösel und Nowack (1987) definieren Evaluation (bzw. Evaluationsforschung) als die ‚Verwendung wissenschaftlicher Methoden zum Zweck der Beurteilung eines Produktes, Programms oder Prozesses hinsichtlich seines Wertes für die Erreichung bestimmter Ziele‘ (S. 57).

Insgesamt gibt es trotz gesetzlicher Verankerung wenig Forschung zum Thema Evaluation in der Jugendhilfe. Dazu meint Schmidt (2000) in Bezug auf die Jugendhilfe Effekte Studie:

Das dritte Hintergrundmerkmal der Studie ist ein weitgehendes Fehlen von Forschung in der Jugendhilfe, das seine Gründe in wissenschaftlicher Tradition, methodischen Schwierigkeiten, aber auch mangelndem Interesse hat. Dieser Zustand ist nicht nur angesichts des hohen Kostenaufwandes erzieherischer Hilfen bemerkenswert, sondern auch angesichts der subjektiven Belastungen der betroffenen Kinder und Jugendlichen durch nicht oder nur teilweise gelungene Lebensläufe. (S.7)

Die Jugendhilfe Effekte Studie ist eine Längsschnittstudie über vier Jahre, welche die Effekte verschiedener Hilfeformen miteinander vergleicht. Die Studie ist erst kürzlich abgeschlossen worden. In einer Vorabveröffentlichung von Ergebnissen (Schmidt, 2000) wird berichtet, dass es zwischen verschiedenen Hilfeformen Unterschiede in Bezug auf Struktur- und Prozessqualität gibt. Bei der Ergebnisqualität wird hier nicht mehr zwischen einzelnen Hilfe-



formen unterschieden. Insgesamt zeigen sich deutliche Rückbildungen in den Auffälligkeiten der Kinder für die Gesamtheit der Verläufe. Verbesserungen des Funktionsniveaus, also der Fähigkeit der Kinder zur Bewältigung ihrer alterstypischen Alltagsaufgaben, lassen sich nach dem Bericht mühsamer erreichen als die Verminderung der Auffälligkeiten. Die geringsten Effekte werden bei der Senkung der psychosozialen Belastung gefunden. Weiterhin kann gezeigt werden, dass sich Kooperation als Ausdruck der Betroffenenbeteiligung als bedeutsame Größe für den späteren Erfolg im Hilfeprozess erweist (Flosdorf & Hohm, 1999).

Andere größer angelegte Studien (z.B. Forschungsprojekt Jule, 1998 oder die Studien der Planungsgruppe Petra, 1988 und 1992) versuchen, vorerst über Aktenanalysen oder Befragung der Einrichtungen eine genaue Beschreibung der Klientel und der Problemlagen zu erreichen. Darauf folgt meist eine möglichst differenzierte Beschreibung der Unterschiede sowohl der Klientel als auch der Arbeit der Einrichtungen innerhalb und zwischen verschiedenen Hilfeformen. Der Erfolg der Maßnahme wird teils durch Aktenanalyse und teils durch Befragung ehemaliger Heimbewohner, die dann meist qualitativ ausgewertet wird, ermittelt.

Lambach (1994) fasst die Ergebnisse der Untersuchung der Planungsgruppe Petra über Bestand, Entwicklung und Leistungsmöglichkeit von Tagesgruppen (1992) zusammen, indem er darlegt, dass die Untersuchung zeige, wie komplex die konzeptionellen, organisatorischen und materiellen Voraussetzungen sind, die gegeben sein müssen, um kompetente Tagesgruppenarbeit zu leisten. Die Untersuchung zeigt nach seiner Meinung auch, dass kompetente Tagesgruppenarbeit möglich und in vielen Einrichtungen realisiert worden ist. Vielen Kindern und Familien werde konkret geholfen, und die Tagesgruppenarbeit werde von Eltern, Kindern, Lehrern, Jugendamts- und TagesgruppenmitarbeiterInnen meist positiv bewertet.

Obwohl in diesen Studien das Thema ‚Elternarbeit‘ auftaucht und die Wichtigkeit der Betroffenenbeteiligung unterstrichen wird, werden Eltern kaum befragt. Eine Ausnahme ist die Jugendhilfe Effekte Studie, doch auch hier beschränkt sich die Befragung auf Ausgangslage und Ergebnisqualität, während Struktur- und Prozessqualität vernachlässigt werden.

Die Vermutung liegt nahe, dass es neben diesen ‚großen‘, veröffentlichten Studien noch eine Vielzahl kleinerer und nicht veröffentlichter Studien einzelner Einrichtungen gibt, die auch insbesondere die Sicht der Eltern berücksichtigen. Diese dürften jedoch weder theoriegeleitet vorgehen, noch dazu beitragen, Standardinstrumente für die Evaluation von Jugendhilfearbeit zu entwickeln, da in der alltäglichen Arbeit von Jugendhilfeeinrichtungen oft weder die zeitlichen noch die finanziellen Voraussetzungen gegeben sind, um forschend tätig zu werden.

Ein mittlerweile fester Bestandteil der Jugendhilfe sind Tagesgruppen als Form der teilstationären Erziehungshilfe. Hier werden die Kinder bzw. Jugendlichen tagsüber (in der Regel nach der Schule) von Fachkräften betreut und gefördert. Die Erziehung des Kindes in der Familie wird unterstützt und ergänzt. §32 des Kinder- und Jugendhilfegesetzes definiert die Erziehung in einer Tagesgruppe folgendermaßen: „Hilfe zur Erziehung in einer Tagesgruppe soll die Entwicklung des Kindes oder des Jugendlichen durch soziales Lernen in der Gruppe, Begleitung der schulischen Förderung und Elternarbeit unterstützen und dadurch den Verbleib des Kindes oder des Jugendlichen in seiner Familie sichern.“ Die Kinder und Jugendlichen, mit denen gearbeitet wird, befinden sich im familiären und/oder schulischen Bereich in einer konfliktreichen und angespannten Situation und reagieren mit sozial auffälligem und störendem Verhalten. Oft reichen die Kräfte und Möglichkeiten der Familie nicht aus, eine positive Veränderung einzuleiten, so dass die Familie intensive fachliche Hilfe und Beratung auf vertrauensvoller Basis benötigt. Die Kinder werden durch die Eltern, das Jugendamt, den Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) oder andere soziale Institutionen in den Tagesgruppen angemeldet. Über die Aufnahme eines Kindes und seiner Familie entscheidet das Jugendamt, die Familie und die TagesgruppenmitarbeiterInnen. Grundbedingung für die Arbeit ist die Bereitschaft der Eltern zur Kooperation und zur Auseinandersetzung mit dem eigenen Familiensystem.

Die Ziele dieser Arbeit lassen sich in zwei Teile gliedern. Im Vordergrund steht die theoriegeleitete Entwicklung eines Fragebogens zur Evaluation von Jugendhilfemaßnahmen, hier spezialisiert für Hilfe zur Erziehung in einer Tagesgruppe. Ein weiterer Aspekt ist die Evaluation der Effektivität von Tagesgruppen.

Das Qualitätsbeurteilungssystem (QuBuS) für Hilfen zur Erziehung wird als ein Fragebogen, der sich allgemein auf die Evaluation von Jugendhilfemaßnahmen richtet, in Zusammenarbeit mit einer anderen Arbeit (Burckhardt, 2002) entwickelt. Für diese Arbeit wird der Fragebogen ‚Tagesgruppenarbeit aus Elternsicht‘ (QuBuS-TG-E) als ein Modul des Qualitätsbeurteilungssystems für die Evaluation von Hilfe zur Erziehung in Tagesgruppen spezialisiert. Burckhardt spezialisiert den Fragebogen für die Evaluation von Erziehungsberatungsstellen (QuBuS-EB-E). Beide Module des Qualitätsbeurteilungssystems werden in den einzelnen Arbeiten getrennt voneinander evaluiert.

Der Fragebogen richtet sich an Eltern und bildet Aspekte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ab.

Zur Beurteilung des Erfolgs der Maßnahme werden im QuBuS verschiedene Facetten der **Ergebnisqualität** herangezogen.

Im Vordergrund, insbesondere für die Leistungsträger, steht die *Symptomreduktion*. Dies entspricht auch der Tradition der Evaluation von medizinischer Versorgung, in der somatische Indikatoren (z.B. Erfassung des Schweregrades der Erkrankung) und Mortalitätsraten (z.B. Verlängerung der Überlebenszeit) betrachtet werden.

Doch im medizinischen Bereich werden zunehmend auch andere Kriterien berücksichtigt, die sich auf die Funktionsfähigkeit und die subjektive Befindlichkeit der Patienten beziehen. Hierzu gehören z.B. die Fragen, wie gut Patienten in der Lage sind, alltägliche Lebensaktivitäten zu vollziehen, wie wohl sie sich dabei fühlen und wie zufrieden sie mit ihrem Gesundheitszustand und ihrer Lebenssituation sind. Neben den ‚traditionellen‘ Kriterien zur Beurteilung der Behandlung treten somit Aspekte in den Vordergrund, die unter dem Stichwort ‚*Lebensqualität*‘ zusammengefasst werden können. Im psychiatrischen Bereich wurden Konzepte der Lebensqualität bislang im Vergleich zu anderen medizinischen Disziplinen relativ wenig berücksichtigt. Insbesondere bei Kindern wurden nur wenige Untersuchungen durchgeführt (Mattejat und Remschmidt, 1998b). Im Jugendhilfebereich findet das Konzept der Lebensqualität ebenfalls kaum Beachtung.

Neben der fehlenden Berücksichtigung der Lebensqualität wird auch die Frage nach der *Belastung* von Kindern, Eltern und Familie oft vernachlässigt.

In der Tagesgruppenarbeit werden bewusst nicht nur die Kinder, sondern die ganzen Familien als ‚Klienten‘ gesehen. So ist die Elternarbeit ein gleichwertiger Baustein neben der Arbeit mit dem Kind.

Neben diesen indirekten Veränderungsmessungen interessiert aber auch die *direkte Einschätzung von Veränderung* aus Sicht der Eltern, *deren Beurteilung des Erfolgs* und deren *Gesamtzufriedenheit*.

Zur Beurteilung der **Prozessqualität** sollen die Eltern zum einen ihre Zufriedenheit mit ihrem Einbezug in die Maßnahme angeben. Des Weiteren soll auch die Qualität der Beziehung zu den MitarbeiterInnen beurteilt werden. Zur Operationalisierung der Qualität der Beziehung wird auf die Selbstbestimmungstheorie von Deci & Ryan (1985) zurückgegriffen. Sie postuliert eine dem Menschen innewohnende Tendenz zu psychischem Wachstum und Weiterentwicklung. Drei psychische Grundbedürfnisse, nämlich Kompetenzerleben, soziale Eingebundenheit und Autonomieerleben, werden als zentral betrachtet, da die Erfüllung dieser Bedürfnisse notwendig für psychisches Wachstum und Integration und ebenso für eine konstruktive soziale Entwicklung und persönliches Wohlergehen ist. Des Weiteren fördert die Erfüllung der Grundbedürfnisse die Entstehung intrinsischer Motivation. Die Selbstbestimmungstheorie konnte schon in verschiedenen Kontexten evaluiert werden. So konnten z.B. Kasser und Ryan (1999) zeigen, dass bei Bewohnern eines Pflegeheims die Unterstützung von Autonomie und sozialer Eingebundenheit mit größerem Wohlergehen einhergeht.

Schließlich sollen die Eltern noch die **Strukturqualität** beurteilen. Hierzu wird die Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Tagesgruppe abgefragt. Neben der Elternbefragung werden einige Daten zur Beschreibung der Eingangsvoraussetzungen der Klientel und zum Verlauf der Arbeit in der Tagesgruppe den Akten entnommen.

Zur Prüfung der Validität des Fragebogens sollen theoretisch vorhersagbare Zusammenhänge geprüft werden. Die Beurteilung der Qualität der Beziehung steht im Fokus der Betrachtung, da nach Hunstein (1999) der Aufbau einer partnerschaftlichen und vertrauensvollen Beziehung als Schlüsselement der Pflege verstanden werden kann. Dies dürfte auch für den Bereich Erziehungshilfe zutreffen.

Das elterliche Erleben von Autonomie, Kompetenz und sozialer Eingebundenheit in der Elternarbeit sollte auf zwei Wegen auch zur Veränderung in der Familie und bei den Kindern führen. Zum einen sollten Eltern, die von den MitarbeiterInnen Autonomie- und Kompetenzunterstützung sowie soziale Eingebundenheit erfahren, auch eine Steigerung in ihrem psychischen Wohlbefinden erfahren. Dies sollte sich dann positiv auf den Umgang mit den Kindern auswirken. Gleichzeitig sollte die Erfüllung der Grundbedürfnisse die intrinsische Motivation und somit die Bereitschaft der Eltern, neue Wege in Bezug auf ihrem Umgang mit dem Kind zu lernen und anzuwenden, steigern.

Des Weiteren ist anzunehmen, dass MitarbeiterInnen, bei denen die Eltern Autonomie- und Kompetenzunterstützung sowie soziale Eingebundenheit erfahren, diese Erfahrungen auch den Kindern ermöglichen. Somit sollte dadurch auch direkt das persönliche Wohlergehen des Kindes positiv beeinflusst werden. Bei diesen Kindern sollten sich die Symptome verringern und die Lebensqualität sollte steigen. Eltern, die Autonomie- und Kompetenzunterstützung und soziale Eingebundenheit erfahren, sollten den Verlauf der Maßnahme positiver bewerten und auch eine größere Gesamtzufriedenheit angeben.

Das QuBuS-TG-E wird im Juni 2001 an Eltern verschickt, deren Kinder zu diesem Zeitpunkt in einer der Tagesgruppen der Jugendhilfe Eckehardt sind oder in den letzten zwei Jahren dort waren. Ausgeschlossen wurden Familien, deren bisheriger oder gesamter Aufenthalt unter drei Monaten lag. Insgesamt wurde der Fragebogen an 81 Familien geschickt.

Ein weiteres Ziel der Arbeit dient der Evaluation der Tagesgruppen der Jugendhilfe Eckehardt und soll den MitarbeiterInnen konkrete Hinweise auf positive Aspekte und Veränderungsmöglichkeiten ihrer Arbeit geben. Im Bereich Erziehungshilfen Eckehardt besteht die Tagesgruppenarbeit seit 1984. Heute umfasst dieses Angebot sechs Tagesgruppen in Bielefeld-Eckardtsheim, Bielefeld-Brackwede, Gütersloh und Halle-Kölkebeck mit insgesamt 36 Plätzen. In den Tagesgruppen werden jeweils sechs Kinder zwischen 6 und 14 Jahren (mit Ausnahme der Tagesgruppe Brackwede mit Jugendlichen zwischen 13 und 16 Jahren) von zwei pädagogischen Fachkräften betreut.



## 2 QUALITÄT IN DER JUGENDHILFE

Nach DIN ISO 9004 ist Qualität als die ‚Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen‘ (Deutsches Institut für Normung DIN, 1992, S.9) definiert. Vereinfacht gesagt, ist Qualität das Verhältnis zwischen realisierter Beschaffenheit (IST) und geforderter Beschaffenheit (SOLL). Die Normen der DIN ISO 9000-Familie wurden ursprünglich für die produzierende Industrie entwickelt und dienen heute in über 70 Ländern zur Qualitätssicherung von Produkten und Dienstleistungen. Die DIN ISO 9004 befasst sich speziell mit Dienstleistungen und ist somit auch für soziale und klinische Dienste interessant.

### 2.1 Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Die Aufteilung der Qualität nach Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität, wie sie Donabedian (1966) für den gesundheitswissenschaftlichen Bereich vorgeschlagen hat, setzt sich auch in der Qualitätsdiskussion der Jugendhilfe durch.

Unter **Strukturqualität** werden die allgemeinen Rahmenbedingungen einer Institution verstanden. Holländer und Schmidt (1997) zählen hierzu neben soziographischen Organisationsmerkmalen vor allem materielle und personelle Ressourcen, also z.B. finanzielle Mittel, bauliche und räumliche Standards, Umfang und Qualität der Arbeitsmittel, die Personalstellen, sowie die Qualifikation der Beschäftigten. Um Strukturqualität möglichst eindeutig von den anderen Formen abgrenzen zu können, schlagen Holländer und Schmidt weiter vor, Strukturqualität als die Gesamtheit der institutionellen Qualitätsmerkmale zu definieren, die zumindest über bestimmte Zeiträume hinweg konstant bleiben und unabhängig von einzelnen Personen und Aufgabenausführungen beschrieben und beurteilt werden können. Somit erfasst Strukturqualität auch die Qualität der Arbeitskonzepte, -regeln, und -organisation, welche die Arbeitsprozesse steuern.

Holländer und Schmidt (1997) definieren **Prozessqualität** als ‚Qualität der Leistungserbringung‘ (S. 4) und führen aus, dass dies, auf die Jugendhilfe bezogen, die Modalitäten der Intervention und ihres Ablaufs sind. Prozessqualität charakterisiert demnach die individuumsbezogenen Leistungspro-

zesse und kann entsprechend nur über Analysen konkreter Einzelverläufe erfasst werden. Nach der vorgeschlagenen Definition beinhaltet Prozessqualität die Qualität des individuellen Umgangs mit den vorgegebenen Strukturen und der Klientel, die Qualität der individuellen Umsetzung der Konzepte sowie des individuellen Einsatzes und Ablaufs von Leistungen. Nach Merchel (1988) werden Aspekte der Prozessqualität zwar häufig diskutiert, jedoch weniger im Kontext einer Qualitätsdebatte behandelt. Dazu müssten zum einen konzeptionelle Differenzen überwunden werden und zum anderen fehlen noch Indikatoren zur Prozessqualität.

**Ergebnisqualität** bezieht sich auf die Effektivität (als Erfolg der Intervention), die Effizienz (im Sinne eines Kosten-Nutzen-Verhältnisses) der Maßnahme und die Zufriedenheit (Holländer & Schmidt, 1997). Nach Merchel (1988) werden Fragen der Ergebnisqualität dann angesprochen, wenn der erreichte Zustand, also entweder Erfolg oder Misserfolg, im Mittelpunkt steht. Die Ergebnisse von Leistungen stehen seiner Meinung nach meist im Mittelpunkt des öffentlichen Interesses, weil hier am einfachsten diskutiert werden kann, ob sich der (z.B. finanzielle) Aufwand gelohnt hat. Er führt jedoch auch weiter aus, dass sich bei der Beurteilung der Ergebnisqualität nicht nur messtechnische Probleme ergeben, sondern dass generell die Frage gestellt werden muss, ob es sinnvoll ist, sich aufgrund der Komplexität auf die Ebene der Ergebnisqualität einzulassen. Zu berücksichtigen sind demnach der Mangel an eindeutigen Ursache-Wirkungs-Beziehungen, die Individualität der Ziele und die somit nur einzelfallbezogenen Beurteilbarkeit von Ergebnissen sowie das Zusammenwirken von Adressat und Professionellem bei der Leistungserstellung.

Die Annahme, dass zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität lineare bzw. kausale Beziehungen bestehen, kann bislang nicht empirisch bestätigt werden. Nach Nübling & Schmidt (1998) können Struktur- und Prozessqualität als notwendige, aber nicht hinreichende Bedingungen für die Ergebnisqualität betrachtet werden. Die Planungsgruppe Petra findet in ihrer Untersuchung zu Bestand, Entwicklung und Leistungsmöglichkeit von Tagesgruppen (1992) heraus, dass eine schlechte Ausstattung mit Ressourcen erfolgreiche Arbeit relativ verlässlich verhindert, eine gute Ressourcenausstattung aber keine gute Arbeit garantiert. So scheint es ein Mindestniveau der Strukturqualität zu geben, das nicht unterschritten werden darf, um die



Ergebnisqualität nicht zu beeinträchtigen. Eine Verbesserung der Strukturqualität muss sich hingegen nicht notwendigerweise in erhöhter Ergebnisqualität niederschlagen. Sie wird sich nach Holländer & Schmidt (1997) nur dann positiv auswirken, wenn die optimierten Arbeitsbedingungen und –voraussetzungen auch konstruktiv genutzt werden, wenn sie also zu einer höheren Prozessqualität beiträgt.

Schmidt et al. (1999) gehen von einem stärkeren Einfluss der Strukturqualität auf die Prozessqualität und von einem in der Regel stärkeren Einfluss der Prozessqualität auf die Ergebnisqualität als jeweils umgekehrt aus.

Nach Schmidt und Hohm (1997) sind Beeinflussungen zwischen Struktur- und Prozessqualität bzw. zwischen Prozess- und Ergebnisqualität nicht im engeren Sinne wechselseitig, da sich Veränderungen aufgrund unzureichender Prozess- oder Ergebnisqualität nur langfristig in Wandlungen von Prozessen und Strukturen auswirken. Prozessqualität kann demnach vor allem mittels ihrer Wirkung auf die Ergebnisqualität die verfügbaren Ressourcen und die Jugendhilfepolitik beeinflussen.

Die drei Dimensionen der Qualität sind weiterhin abhängig von den Ressourcen, der Nachfrage und der Ausgangslage der Klientel. Nach Schmidt und Hohm (1997) sind Struktur- und Prozessqualität jedoch nicht nur von Ressourcen abhängig, sondern können sie auch beeinflussen, da ungünstige Struktur- und Prozessmerkmale die Forderung nach Verbesserung nach sich ziehen und somit notwendige Mittel freigesetzt werden können. Die Nachfrage beeinflusst nicht nur die Strukturqualität (z.B. die Erweiterung der Hilfeformen, die verstärkt gefragt sind), sondern auch die Prozessqualität. So erwarten Schmidt und Hohn (1997) durch die gemeinsame Aushandlung zwischen Familie, Jugendamt und Jugendhilfeinstitution eine zunehmende Bevorzugung von familienorientierten Vorgehensweisen gegenüber eher kindorientierten.

Nach Schmidt et al. (1999) kann eine relativ schwache Ergebnisqualität auch von der Ausgangssituation der Klientel abhängen, die nicht unbedingt durch die Prozessqualität beeinflusst werden kann. Sie postulieren eine multiplikative Verknüpfung zwischen Prozess- und Ergebnisqualität dahingehend, dass Klientenmerkmale als limitierender Faktor den Einfluss der Prozessqualität begrenzen können.

Bei der Betrachtung der Qualität von Jugendhilfemaßnahmen ist es wichtig zu beachten, dass immer nur bestimmte Aspekte der Qualität betrachtet werden können (z.B. nur die subjektive Meinung der KundInnen). Damit dies aber zumindest möglichst umfassend geschieht, sollten aber auf jeden Fall Aspekte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität berücksichtigt werden.

## **2.2 Qualitätssicherung**

Das Modell der Qualitätssicherung ist im industriellen Bereich entwickelt worden. Durch die schlechte wirtschaftliche Lage und den daraus resultierenden Druck, Geld einzusparen, entstand das Interesse seiner Übertragung auf Dienstleistungsbereiche, insbesondere auch auf die Jugendhilfe und das Gesundheitswesen. Zur Zeit wird geprüft, inwieweit die Normen der DIN ISO 9000-Familie zur Beschreibung und Beurteilung der Leistungsqualität in der Jugendhilfe sinnvoll angewendet werden können. Nach Nübling & Schmidt (1998) nutzen gerade Anbieter im Gesundheitswesen die Möglichkeit, sich vermehrt nach DIN ISO zertifizieren zu lassen.

Näther (2000) kritisiert an den DIN ISO Normen, dass die Qualitätsstandards sehr allgemein formuliert sind und ein Einbezug fachlicher Kriterien fehlt. Er führt aus, dass der Qualitätsstandard, z.B. für die Nahrungsmittelproduktion und vielleicht auch noch für Allgemeinkrankenhäuser relativ leicht ableitbar ist, dass dies aber z.B. für die psychosoziale Versorgung weitaus problematischer ist und fachintern sehr kontrovers diskutiert wird. Merchel (1988) kritisiert, dass sich einige Jugendhilfeeinrichtungen bereits aus Gründen des Konkurrenzvorteils nach DIN ISO zertifizieren lassen, obwohl diese Zertifizierung sich lediglich auf formale Verfahren und nicht auf die Inhalte von Qualität bezieht und daher deren Aussagegehalt als zweifelhaft angesehen werden kann.

Viele MitarbeiterInnen der Jugendhilfe haben Bedenken, dass die Qualitätssicherung als Kontrollinstrumentarium eingesetzt wird, um Kosten zu senken und Mittel einzusparen. Nach Merchel (1988) müssen sich soziale Einrichtungen im Hinblick auf die Wirksamkeit ihres Handelns, die praktizierten qualitativen Standards und das Verhältnis zwischen Aufwand und Ergebnis legitimieren. Jedoch kann die Qualitätssicherung auch der fachlichen Verbesserung der Jugendhilfearbeit – im Interesse aller Betroffenen und Betei-