

Inhaltsverzeichnis

1 Wandel der Sozialwirtschaft: Auswirkungen auf die Unternehmen und die Dienstleistungen	1
1.1 Von der paternalistischen Hilfe zur Dienstleistung für den Kunden.	1
1.2 Unternehmen in der Sozialwirtschaft. Besonderheiten und neue Herausforderungen.	8
1.3 Soziale personenbezogene Dienstleistungen erbringen.	14
1.3.1 „Was man nicht messen kann, kann man auch nicht lenken“	16
1.3.2 „Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt, nicht das Produkt“	19
1.4 Innovationen von Unternehmen in der Sozialwirtschaft	22
1.4.1 Die Ausprägung von Innovation in unterschiedlichen Disziplinen und im Verlauf der gesellschaftlichen Entwicklung	22
1.4.2 Innovationen von Unternehmen: Voraussetzungen und Gestaltung	27
Literatur.	38
2 Die Verwirklichung sozialer Inklusion erfordert Innovation	43
2.1 Inklusion neu gefasst. Mission und Auftrag der Leistungsanbieter.	43
2.2 Herausforderungen zur Innovation durch die Gesetzgebung: Das Bundesteilhabegesetz als Beispiel	46
Literatur.	53

3	Qualität des Lebens: Ein passendes Konzept für die Gestaltung sozialer Dienstleistungen	55
3.1	Was macht Qualität des Lebens aus?	55
3.2	Kernelemente des Konzeptes Qualität des Lebens	56
3.3	Personal Outcomes Measures und Qualität des Lebens	61
3.4	Handlungskomponenten des Konzepts „Qualität des Lebens“	63
	Literatur	67
4	Den Innovationsprozess erfolgreich gestalten	71
4.1	Das neue Dienstleistungskonzept. Auswahl, Vergewisserung, Probelauf	71
4.2	Information und Kommunikation im Projekt Einführung Teilhabebegleitung	73
4.3	Projektmanagement und die Entwicklung von neuen Lösungen	79
4.4	Der neue Dienstleistungsprozess im Sozialwerks St. Georg	83
4.4.1	Aufgaben der Teilhabebegleiter im Dienstleistungsprozess	84
4.4.2	Aufgaben der Persönlichen Assistenten im Dienstleistungsprozess	87
4.4.3	Die Implementierung erfolgreich weiterführen	89
	Literatur	95
5	Der Innovationsprozess aus der Perspektive von Beteiligten	97
5.1	Teilhabebegleitung	100
5.2	Persönliche Assistenz	110
5.3	Klientinnen und Klienten	119
5.4	Management	134
	Literatur	149
6	Individuelle Qualität des Lebens messen mit der Personal Outcomes Scale	151
6.1	Auf Wirkungsmessung nicht verzichten	151
6.2	Personal Outcomes Scale: Domänen und Indikatoren	152
6.3	Das Messinstrument POS: Entwicklung, Reliabilität, Validität	158
6.4	Anwendungsvoraussetzungen der POS	161

6.5 Internationaler POS-Anwenderkreis – ein kurzer Streifzug	163
6.6 Managementinformation und wirkungsorientiertes Controlling	168
Literatur	170
7 Der Innovationsprozess von sozialen personenbezogenen Dienstleistungen. Zwischenbilanz eines Projektes	175
Literatur	185