

Inhalt

Einleitung

Christian Koch
Balanced Scorecard (BSC)

Michael Vilain
DIN EN ISO 9000 ff.: 2000

Hans Langnickel
Das EFQM-Modell für Excellence - Der Europäische Qualitätspreis

Andreas Markert
Evaluation

Michael Vilain
Qualität planen mit Quality Function Deployment

Christa Büker
Das 2Q-System

Andrea Buckley
Die Kindergarten-Einschätzungsskala (KES)

Karl-Heinz Boeßenecker
Das Qualitätskonzept Kronberger Kreis

Norbert Schwarte
LEWO: Ein Instrument für fachliches Qualitätsmanagement in Wohnstätten für Menschen mit geistiger Behinderung

Andrea Buckley
Lörracher Qualitätskonzept für die Krankenhaus-Sozialarbeit. Akutkrankenhaus

Hans-Jürgen Wanke
Qualitäts-Check

Martin Biebriche
Das Konzept Selbstbewertung des Qualitätsmanagements in der Jugendhilfe (SQ-J)

Franz Fink
Das System der Leistungsbeschreibung. Qualitätsbeschreibung, Qualitätsprüfung und Entgeltberechnung (SYLQUE) als Grundlage für ein Qualitätsmanagement

Martin Biebricher
Das Konzept WANJA - Wirksamkeitsanalysen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit

Michael Vilain
Ergebnisse des Projektes Qualität in der Sozialen Arbeit: Das Konzept QUI

Glossar

Abkürzungsverzeichnis

Die Autorinnen und Autoren