

Inhalt

Einleitung	7
Christian Koch: Balanced Scorecard (BSC)	15
Michael Vilain: DIN EN ISO 9000 ff.: 2000	23
Hans Langnickel: Das EFQM-Modell für Excellence – Der Europäische Qualitätspreis	38
Andreas Markert: Evaluation	48
Michael Vilain: Qualität planen mit Quality Function Deployment	59
Christa Büker: Das 2Q-System	75
Andrea Buckley: Die Kindergarten-Einschätzskala (KES)	85
Karl-Heinz Boebenecker: Das Qualitätskonzept Kronberger Kreis	95
Norbert Schwarte: LEWO: Ein Instrument für fachliches Qualitätsmanagement in Wohnstätten für Menschen mit geistiger Behinderung	105
Andrea Buckley: Lörracher Qualitätskonzept für die Krankenhaus-Sozialarbeit. Akutkrankenhaus	116
Hans-Jürgen Wanke: Qualitäts-Check	130

Martin Biebricher: Das Konzept Selbstbewertung des Qualitätsmanagements in der Jugendhilfe (SQ-J)	141
Franz Fink: Das System der Leistungsbeschreibung, Qualitätsbeschreibung, Qualitätsprüfung und Entgeltberechnung (SYLQUE) als Grundlage für ein Qualitätsmanagement	152
Martin Biebricher: Das Konzept WANJA – Wirksamkeitsanalysen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit	163
Michael Vilain: Ergebnisse des Projektes Qualität in der Sozialen Arbeit: Das Konzept QUI	175
Glossar	197
Abkürzungsverzeichnis	200
Die Autorinnen und Autoren	204