

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	vi
Myndaskrá	vii
Töfluskrá	vii
Inngangur	1
Gæðastjórnun	3
Altæk gæðastjórnun	3
Dr. W. Edward Deming	4
Dr. Joseph M. Juran	9
Deming verðlaunin.....	11
Bandarísku gæðaverðlaunin.....	12
Evrópsku afburðaverðlaunin.....	15
Verðlaunaferlið	15
Verðlaun EFQM.....	20
Samamburður gæðaverðlaunanna	24
EFQM líkanið	26
Íslensku gæðaverðlaunin	32
Rannsóknin	40
Aðferð	40
Meginspurningar	40
Svæðisskrifstofa málefna fatlaðra á Reykjanesi	41
Saga Svæðisskrifstofunnar.....	41
Hlutverk og starfshættir	42
Þjónusta.....	43
Þjónusta við börn	45
Þjónusta við fullorðna	46
Gæða- og umbótastarf.....	49
Núverandi staða	53
Niðurstaða	54
Lokaorð	82
Heimildaskrá	84
Ritaðar heimildir	84
Rafrænar heimildir	86
Viðaukar	89
Viðauki 1. Leiðsagnarkortið og RADAR stigataflan.....	89
Viðauki 2. EFQM líkanið	92