

KONZEPTION DER KATH. KINDERTAGESEINRICHTUNG

KINDERGARTEN/ KRIPPE ST. ELISABETH, LÜLSFELD

Träger

Name: Elisabethen-Verein e.V. Lülsfeld
Straße: Järkendorfer Str. 2
PLZ/ Ort: 97511 Lülsfeld
Telefon: 09382/ 7109
Ansprechpartner: Bernd Christau

Anschrift der Einrichtung

Straße: Järkendorfer Str. 2
PLZ/ Ort: 97511 Lülsfeld
Telefon: 09382/ 7554
eMail: KIGALUE@t-online.de

Leitung: Barbara Schreiber	Qualifikation: staatl. anerkannte Erzieherin
Mitarbeiter: Dora Biegner	Qualifikation: staatl. anerkannte Kinderpflegerin
Mitarbeiter: Stefanie Glaser	Qualifikation: staatl. anerkannte Erzieherin
Mitarbeiter: Schömig Jana	Qualifikation: staatl. anerkannte Kinderpflegerin
Mitarbeiter: Mahr Vanessa	Qualifikation: staatl. anerkannte Kinderpflegerin

Lage der Einrichtung:

Der Kindergarten liegt am südlichen Ortsrand von Lülsfeld inmitten eines Wohngebietes.

Raumprogramm:

Der Kindergarten verfügt über einen großen Gruppenraum mit verschiedenen Spielecken, zwei kleinere Gruppenräume, die für verschiedene Angebote genutzt werden, einen Ruheraum, einen Lagerraum, einen Personalraum mit Küche, eine Personaltoilette u. eine Kindertoilette.

In der neu angebauten Krippe befinden sich ein Gruppenraum mit verschiedenen Spielbereichen, ein Ruheraum, ein Wickelraum mit Kindertoilette, eine barrierefreie Toilette, ein Technikraum u. das Büro. Verbunden sind beide Einrichtungsbereiche durch den Eingangsbereich mit Garderobe.

Im Außenbereich findet sich ein kleiner Hof u. ein großzügiger Garten mit altersgerechten Spielgeräten.

Aufgenommene Altersgruppen:

Krippe: 1- 3 Jahre
Kindergarten: 3 Jahre- Schuleintritt

Rahmenöffnungszeiten: Montag- Donnerstag: 07.15- 15.30 Uhr
Freitag: 07.15- 14.00 Uhr

Besonderheiten/ pädagogische Schwerpunkte:

Unsere Besonderheit liegt darin, daß wir uns nicht auf einen Schwerpunkt speziell festlegen, sondern versuchen, den Kindern möglichst vielfältige Anreize und Lernmöglichkeiten anzubieten. Das bedeutet nicht, daß wir ohne Struktur arbeiten! Wir leben, fördern und unterstützen die Kinder in einer christlichen, familiären und pädagogisch sinnvollen Umgebung, in der Kinder und auch Eltern ein großes Mitspracherecht haben.

Elternbeiträge:

	<u>Krippe:</u>	<u>Kindergarten:</u>
über 1- 2 Stunden:	120 €	
über 2- 3 Stunden:	135 €	
über 3- 4 Stunden:	150 €	110 €
über 4- 5 Stunden:	165 €	120 €
über 5- 6 Stunden:	180 €	130 €
über 6- 7 Stunden:	195 €	140 €
über 7- 8 Stunden:	210 €	150 €

Geschwisterrabatt: Das zweite Kind kostet 10 € weniger. Das dritte Kind kostet nichts, wenn kein Vorschulkind dabei ist.

Vorschulkinder zahlen 100 € weniger; hierbei ist keine Ermäßigung mehr möglich.

In den Beträgen sind 3 € Spielgeld enthalten.

Die Beiträge gelten monatlich und werden von Ihrem Konto abgebucht. Ein Kindergartenjahr geht immer bis 31.08.!

Bei geringem Einkommen übernimmt das Jugendamt bzw. das Sozialamt ganz oder teilweise die Kosten für die Buchungszeitkategorie 5- 6 Stunden (Pflichtleistung nach § 90 SGB VIII).

Anlagen:

- übergeordnete Qualitätsziele
- Verordnung zur Ausführung des Bayerischen Kinderbildungs- und Betreuungsgesetzes (AV BayKiBiG) im Abgleich zum diözesanen Qualitätsmanagement in katholischen Kindertageseinrichtungen der Diözese Würzburg (DiQm)
- Kindergarten- u. Krippen- ABC
- Prozeßbeschreibungen

1 Qualitätsmanagement-System

1.1 Warum ein Qualitätsmanagement-System?

Unser Qualitätsmanagement-System unterstützt uns wirksam, die Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungsprozesse sowie die Zusammenarbeit mit den Eltern kontinuierlich zu verbessern. Grundlage unseres Qualitätsmanagement-Systems sind die Werthaltungen und Überzeugungen aller Mitarbeiterinnen und des Trägers. Diese sind in der Qualitätspolitik, in den Leitsätzen zur Qualität und in den übergeordneten Qualitätszielen abgebildet.

Mit unserem Qualitätsmanagement-System stellen wir sicher, dass

- die Erwartungen von Kindern, Eltern, Träger, Mitarbeiterinnen,
- die gesetzlichen und fachlichen Anforderungen und
- die Anforderungen an die Qualitätsentwicklung und –sicherung auf Grundlage der DIN EN ISO 9001 erfüllt werden.

Unsere Arbeit knüpft an den Lebensbedingungen von Kindern und ihren Familien an und soll einen Beitrag zur Unterstützung der Entwicklung von Kindern und Familien leisten. Nicht zuletzt um unseren familienergänzenden Erziehungs- und Bildungsauftrag wahrnehmen zu können, ist eine gelingende Einbeziehung und Zusammenarbeit mit Kindern und Eltern unerlässliche Grundlage unserer Arbeit.

Kinder und die Familien, in denen sie aufwachsen sind die Nutzer bzw. die Kunden unserer Kindertageseinrichtung. Sie als solche wahrzunehmen, bedeutet für uns „Kunde davon zu haben, was sie benötigen“. In diesem Sinne bedeutet Kundenorientierung, die aktuellen Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden zu kennen und die zukünftigen Wünsche, Erwartungen und Erfordernisse frühzeitig und vorausschauend zu ermitteln, um sie, wenn möglich, flexibel und kompetent zu erfüllen. Wir beobachten deshalb differenziert sich verändernde gesellschaftliche Bedingungen für Kinder und Familien und sind mit ihnen in einem kontinuierlichen Dialog.

Auf dieser Basis wollen wir eine zuverlässige Partnerschaft mit unseren Kunden und Nutzern gestalten, die sich für diese in der qualitativ hochwertigen Realisierung und kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienstleistungen zeigt. Um dies zu erreichen, haben wir ein Qualitätsmanagement-System auf der Basis der international anerkannten Norm DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement-System-Forderungen) aufgebaut. Das vorliegende Handbuch mit der Übersicht über unsere Dienstleistungsprozesse und die hierin genannten mitgeltenden Dokumente beschreiben unser Qualitätsmanagement-System.

1.2 Dokumentation des Qualitätsmanagement-Systems

Zum Erreichen einer hohen Dienstleistungsqualität und zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung trägt unter anderem eine angemessene Dokumentation bei. Insbesondere unterstützt sie die Umsetzung unserer Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, die Planung geeigneter Fortbildungen, die Planung und Gestaltung von Prozessen und den effizienten Einsatz von Ressourcen.

Da sich die Qualitätsansprüche stetig verändern, ist unser Qualitätsmanagement-System und dessen Dokumentation so flexibel, dass wir schnell und wirksam auf Veränderungen reagieren können, wo immer dies notwendig ist.

Darüber hinaus erstellen und beschaffen wir Aufzeichnungen unserer erbrachten Dienstleistungen. Sie ermöglichen deren Nachvollziehbarkeit und die Einschätzung der Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagement-Systems.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch besteht aus folgenden Teilen:

- Übersicht über das Qualitätsmanagement-System
- Prozessbeschreibungen

Die Prozeßbeschreibungen zeigen die organisatorische, zeitliche und inhaltliche Strukturierung des Arbeits- und Informationsflusses auf und verdeutlichen das Profil der Einrichtung.

Damit legen wir übersichtlich und allgemein verständlich fest,

- wie qualitätsrelevante Prozesse in unserer Einrichtung verlaufen,
- wie einzelne Tätigkeiten innerhalb eines Prozesses auszuführen sind und
- wie die Verantwortlichkeiten zugeordnet sind.

1.3 Übersicht über die Dienstleistungsprozesse

Wir unterscheiden bei der Definition unserer Prozesse zwischen Kernprozessen und Management- und Unterstützungsprozessen.

Kernprozesse (Schlüsselprozesse) sind alle Prozesse, die die Arbeit mit Kindern und Eltern direkt betreffen. Alle sonstigen Prozesse werden den Unterstützungsprozessen zugeordnet.

1.3.1 Kernprozesse

Prozess	Wo beschrieben?
Pädagogische Planung und Dokumentation	QMH Fach 8 Pädagogik-Handbuch
Zusammenarbeit mit den Eltern	QMH Fach 9 Pädagogik-Handbuch

1.3.2 Unterstützungsprozesse

Verantwortung des Trägers und der Leitung, Grundsätze Qualitätsmanagement	QMH Fach 3
Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen	QMH Fach 4
Personal(entwicklung)	QMH Fach 5
Mittel(verwendung)	QMH Fach 6
Prozesslenkung (Qualitätslenkung)	QMH Fach 7
Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)	QMH Fach 10
Einkauf, Beschaffung	QMH Fach 11
Lagerung und Transport	QMH Fach 12
Schutz des Kundeneigentums	QMH Fach 13
Fehler(kultur)	QMH Fach 15
Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	QMH Fach 16
Interne Begutachtung, internes Audit	QMH Fach 17
Qualitätskonferenz, Datenanalyse	QMH Fach 18

1.4 Lenkung der Dokumente, Daten und Aufzeichnungen

Durch unsere Aufzeichnungen weisen wir die Erfüllung festgelegter Qualitätsforderungen gegenüber Kindern und Eltern, Behörden und anderen internen oder externen Stellen nach. Uns selbst dienen diese Aufzeichnungen als Grundlage zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Arbeit.

Alle in unserer Organisation verwendeten Dokumente werden so gelenkt, dass sie identifizierbar, leicht auffindbar und immer in ihrer aktuellen Version an allen notwendigen Stellen in der Einrichtung zur Verfügung stehen. Wir lagern alle notwendigen Dokumente so, dass sie während der festgelegten Aufbewahrungszeit verfügbar und lesbar bleiben.

Die Prüfung der Dokumente vor ihrer Freigabe sichert die Zweckmäßigkeit und Angemessenheit der Inhalte.

Das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen ist in der **Prozessbeschreibung „Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen“** im Fach 4 festgelegt. Dort wird auch beschrieben, welche Regelungen zu deren Aufbewahrung oder Vernichtung gelten. Alle aktuell gültigen Qualitätsmanagement-Dokumente und Formulare sind in den Handbüchern erfasst oder liegen als Anlage dem Qualitätsmanagement-Handbuch bei.

1.4.1 Änderungen von Dokumenten

Entsprechend der Weiterentwicklung unserer Arbeit entwickelt sich auch die Dokumentation unseres Qualitätsmanagement-Systems weiter. Deshalb stellen wir durch einen Änderungsdienst, dem alle qualitätsbezogenen Dokumente unterliegen, sicher, dass an allen Stellen des Hauses die letzte gültige Ausgabe des betreffenden Dokumentes als Arbeitsunterlage vorhanden ist. Bei der Änderung von Unterlagen wird nach den gleichen Grundsätzen vorgegangen, wie bei deren Neuerstellung. Eine Änderung wird normalerweise durch die Qualitätsbeauftragte durchgeführt. Sie zieht die ungültig gewordenen Dokumente ein und vernichtet sie.

Die Änderung von Qualitätsmanagement-Dokumenten (z.B. Qualitätsmanagement-Handbuch oder Prozessbeschreibungen) bedarf vor ihrer Inkraftsetzung der Freigabe durch die Leitung oder den Träger.

1.4.2 Externe Dokumente

Externe Dokumente sind Normen, gesetzliche oder behördliche Regelungen, u.a. BayKiBiG, AVBayKiBiG, der Bayerische Bildungs- und Erziehungsplan, Empfehlungen für die pädagogische Arbeit in bayerischen Horten.

2 Verantwortung der Leitung

2.1 Allgemein

Der Träger fördert die Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems, indem er

- die Qualitätspolitik gemeinsam mit allen Beteiligten festlegt,
- sicherstellt, dass (übergeordnete) Qualitätsziele festgelegt sind,
- den Stand der Zielerreichung überprüft,
- die Erwartungen und Anforderungen von Kindern und Eltern ermittelt und ständig überprüft,
- allen Mitarbeiterinnen die Bedeutung der Erfüllung der Kundenforderungen und -erwartungen, sowie der behördlichen und gesetzlichen Forderungen vermittelt,
- regelmäßig Qualitätskonferenzen (Qualitätsmanagement-Bewertungen) durchführt und die Ergebnisse bekanntmacht,
- die Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel sicherstellt,
- die Aufbau- und Ablauforganisation bezüglich der Verantwortungen, Zuständigkeiten und Befugnisse festlegt,
- für geeignete Arbeitsplätze und Einrichtungen sorgt, die den gesetzlichen Anforderungen und den Anforderungen der Berufsgenossenschaft genügen,
- die Mitarbeiterinnenqualifikation durch die Förderung von Aus- und Weiterbildung aufrechterhält und weiterentwickelt,
- eine teamorientierte Zusammenarbeit fördert,
- einen kollegialen, kooperativen und zielorientierten Führungsstil pflegt und fördert.

2.2 Kunden-, Nutzerorientierung

Unsere Nutzer und Kunden sind Kinder und Eltern, die die Dienste unserer Einrichtung in Anspruch nehmen. Darüber hinaus erfüllen wir mit der Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern eine öffentliche Aufgabe, die unsere Zusammenarbeit mit den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben erfordert.

Der Erfolg unserer Einrichtung ist davon abhängig, inwieweit wir die aktuellen und künftigen

Erfordernisse und Erwartungen von Kunden kennen, verstehen und erfüllen. Zielsetzung der Leitung der Organisation ist es, die Erwartungen unserer Nutzer und Kunden zu erfüllen und, wenn möglich und wirtschaftlich vertretbar, zu übertreffen. Wir wollen unsere Kunden mit unseren Leistungen positiv überraschen.

2.3 Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Fach 3 dargelegt.

2.4 Planung

Zur Umsetzung unserer Qualitätspolitik haben wir Qualitätsziele und Leitsätze in einem Prozess entwickelt und in unserer Einrichtung als verbindlich festgelegt. Die übergeordneten Qualitätsziele liegen als Anlage dieser Konzeption bei.

2.4.1 Planung des Qualitätsmanagement-Systems

Jede Mitarbeiterin beobachtet und ermittelt die Bedürfnisse von Eltern und Kindern und plant auf dieser Basis ihre Tätigkeiten. Soweit erforderlich haben wir die Grundlagen dieser Vorgänge sowie deren Ergebnisse dokumentiert. Im Rahmen unserer Dienstbesprechungen koordinieren und passen wir die Planung regelmäßig den aktuellen Notwendigkeiten an.

2.4.2 Planung von Änderungen des Qualitätsmanagement-Systems

Veränderungen in der Einrichtung (z.B. Veränderung des Dienstleistungsangebots, Veränderung der gesetzlichen Bedingungen) haben zwangsläufig eine Veränderung des Qualitätsmanagement-Systems zur Folge. Wir stellen durch rechtzeitige Planung sicher, dass das Qualitätsmanagement-System funktionsfähig bleibt. Dazu nutzen wir die Instrumente aus dem Qualitätsmanagement-System, wie z.B. zusätzliche Audits oder ergänzende Prozessbeschreibungen. Wir dokumentieren bei Bedarf die Planungsergebnisse sowie die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen.

2.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

2.5.1 Verantwortung und Befugnis

Das Bestreben, unseren eigenen Zielen treu zu bleiben und qualitativ hochwertige Arbeitsergebnisse zu erreichen, verstehen wir als Führungsaufgabe; gleichzeitig leistet aber auch jede Mitarbeiterin ihren entsprechenden Beitrag zu einem guten Gesamtergebnis. Deshalb gilt für uns grundsätzlich: „Wer für eine Aufgabe zuständig ist, ist zugleich verantwortlich für die Qualität, mit der diese Aufgabe erledigt wird.“

Die Aufbauorganisation unserer Einrichtung wird in der Organisationsstruktur dargestellt und von der Qualitätsbeauftragten erstellt, sowie vom Träger freigegeben und veröffentlicht.

Verantwortungen und Kompetenzen sind im Qualitätsmanagement-Handbuch, in Stellenbeschreibungen, in Prozessbeschreibungen, in Übersichten und in der Qualifikationsmatrix geregelt.

Die Verantwortungsmatrix zeigt die unterschiedlichen Verantwortungsbereiche (**A 1 „Verantwortung des Trägers und der Leitung“** im Fach 3).

2.5.2 Qualitätsbeauftragte

Die Leitung unserer Kindertageseinrichtung oder eine vom Träger benannte Mitarbeiterin übernimmt die Aufgaben der Qualitätsbeauftragten (QB).

Zur Erfüllung dieser Aufgaben steht ihr die dafür notwendige Zeit zur Verfügung. Sie ist in dieser Funktion unabhängig und befugt,

- der Leitung im Rahmen der Qualitätsmanagement-Bewertung (Qualitätskonferenz) einen Überblick über die Wirksamkeit und Nutzbarkeit des Qualitätsmanagement-Systems zu geben und mögliche Maßnahmen als Verbesserungsgrundlage vorzuschlagen. Sie übernimmt in Zusammenarbeit mit der Leitung auch die Durchführung der Qualitätskonferenz.

- die Zusammenarbeit aller Organisationsbereiche bei qualitätsrelevanten Themen zu fördern, sowie bereichsübergreifende Qualitätsmanagement-Aufgaben zu lenken und zu koordinieren;
- Probleme festzustellen und aufzuzeichnen;
- Problemlösungen zu veranlassen oder zu empfehlen;
- Einführungs- und Umsetzungsmaßnahmen von Verbesserungsprozessen zu koordinieren und deren Realisierung zu überprüfen (verifizieren);
- das Auftreten fehlerhafter Dienstleistungen zu verhindern und Vorbeugemaßnahmen zu überwachen, bis der Mangel oder der unbefriedigende Zustand behoben ist;
- Qualitäts-Audits zu veranlassen und ggf. auch mit Unterstützung entsprechend qualifizierter externer Auditoren durchzuführen.

Die Qualitätsbeauftragte ist insbesondere ermächtigt,

- die Bedürfnisse der Kunden in Bezug auf Forderungen an das Qualitätsmanagement-System in der Einrichtung zu vertreten;
- Maßnahmen zu veranlassen, um die Wirksamkeit und Funktionsfähigkeit des Qualitätsmanagement-Systems sicherzustellen;
- Schulungsmaßnahmen zu veranlassen oder selbst durchzuführen.

2.5.3 Interne Kommunikation

Die Transparenz der Prozesse und Entscheidungen innerhalb der Einrichtung ist für uns eine wichtige Voraussetzung für eine gelingende Zusammenarbeit. Aus diesem Grund nutzen wir die regelmäßigen Dienstbesprechungen, um allgemeine Informationen zum Qualitätsmanagement, zu den Qualitätszielen, über Korrekturmaßnahmen oder positive und negative Rückmeldungen von Nutzern und Kunden weiterzugeben. Besonders wichtige Informationen geben wir auf dem schriftlichen Weg an alle Mitarbeiterinnen weiter.

Die gesamte Dokumentation zum Qualitätsmanagement-System steht allen Mitarbeiterinnen zur Einsicht in der Einrichtung zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen erhalten darüber hinaus die für die jeweilige Tätigkeit und den aktuellen Auftrag erforderlichen Informationen und Dokumente.

In unserer Einrichtung besteht eine sogenannte „Informationsholschuld“, d.h. dass jede unserer Mitarbeiterinnen dafür verantwortlich ist, sich die notwendigen Informationen zu beschaffen.

Detaillierte Regelungen zur Konferenzstruktur und zur internen Kommunikation siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5.

2.5.4 Schnittstellen

Besondere Aufmerksamkeit gilt den Situationen, in denen verschiedene Arbeitsbereiche unserer Einrichtung zusammenarbeiten, um eine Aufgabe erfüllen zu können. Diese internen Schnittstellen haben wir durch mündliche Absprachen und durch Festlegungen in der Qualitätsmanagement-Dokumentation klar geregelt.

Die externen Schnittstellen beziehen sich auf die Kommunikation mit Kindern und Eltern sowie anderen Institutionen, mit denen wir zusammenarbeiten (Fachberatung, Beratungsstellen, Therapeuten, ...). Deren Bedürfnisse und Wünsche sind sehr unterschiedlich. Deshalb stimmen wir uns jeweils individuell mit ihnen ab und setzen die sich ergebenden Konsequenzen für unsere Arbeit, falls erforderlich, durch interne Prozessbeschreibungen um. Da alle Mitarbeiterinnen in Kontakt mit unseren Kunden und Interessenspartnern treten, ist jede Einzelne verantwortlich für eine gelingende Kommunikation.

2.6 Qualitätsmanagement-Bewertung (Qualitätskonferenz)

Träger und Leitung überprüfen unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen der Einrichtung einmal jährlich das Qualitätsmanagement-System. Damit stellen sie dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicher.

Bei der jährlichen Qualitätsmanagement-Bewertung werden Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsprozesse, der Infrastruktur und Arbeitsumgebung, sowie des Qualitätsmanagement-Systems erwogen. Dies schließt den Änderungsbedarf für die Qualitätsziele ein.

Die Qualitätsbeauftragte dokumentiert das Ergebnis der Managementbewertung und stellt es allen betroffenen Mitarbeiterinnen zur Verfügung.

Detaillierte Prozessregelungen siehe **Kapitel D 5 „Qualitätskonferenz, Datenanalyse“** im Fach 18.

3 Management der Ressourcen

3.1 Allgemein

Die Planung und Bereitstellung der notwendigen Mittel ist die Aufgabe des Trägers.

Im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanung werden der erforderliche Mittelbedarf identifiziert und die Mittel zeitgerecht beantragt. Die Mittelverwendung erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und entsprechend der geregelten Zuständigkeiten.

Eine detaillierte Darstellung der Mittelbeantragung und –verwendung ist im **Kapitel B 2 „Mittel(verwendung)“** im Fach 6 dargelegt.

Sollte sich darüber hinaus während eines Wirtschaftsjahres durch geänderte Anforderungen, Personalwechsel oder andere Einflussfaktoren ein geänderter Finanzbedarf ergeben, wird dieser im gemeinsamen Gespräch zwischen Träger und Leitung ermittelt und nach Lösungen gesucht. Hierfür sind keine weiteren Prozessbeschreibungen erstellt.

3.2 Personal(entwicklung)

Die Mitarbeiterinnen sind das wichtigste Kapital einer Kindertageseinrichtung, da Humandienstleistungen immer höchstpersönlich erbracht werden. Ihre Weiterentwicklung hat deshalb eine hohe Priorität und ist Leitungs- und Trägeraufgabe. (Weitere Darlegung siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5).

3.2.1 Fähigkeit, Bewusstsein und Fortbildung

Wir stellen durch rechtzeitige und geplante Fortbildungen und sorgfältige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen sicher, dass die Mitarbeiterinnen für ihre Tätigkeiten sehr gut qualifiziert sind. Gleichzeitig versuchen wir, zukünftige Anforderungen zu erkennen und unsere Personalentwicklung darauf abzustimmen.

Zu Jahresbeginn ermittelt die Leitung unter Beteiligung aller Mitarbeiterinnen unserer Tageseinrichtung den Fortbildungsbedarf. Sie ermittelt den zur Erfüllung der gegenwärtigen und zukünftigen Aufgaben notwendigen Qualifikationsstand jeder Mitarbeiterin. Dies wird mit der tatsächlich vorhandenen Qualifikation der jeweiligen Mitarbeiterin verglichen. (Vgl. Abs. 6.2.4.).

Wichtige Ziele von Qualifizierungsmaßnahmen sind:

- die Aufrechterhaltung und Förderung der persönlichen, religiösen und fachlichen Qualifikation jeder Mitarbeiterin. Damit wollen wir erreichen, dass die Ziele der Einrichtung umgesetzt werden und die Weiterentwicklung der jeweiligen Mitarbeiterin unterstützt wird.
- die Förderung von Nutzer-, Kunden- und Werteorientierung und Kostenbewusstsein.

(Weitere Darlegung siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5).

3.2.2 Neue Mitarbeiterinnen

Bei der Einstellung neuer Mitarbeiterinnen stellen wir sicher, dass die für die jeweilige Stelle notwendigen Qualifikationen vorhanden sind. Im Rahmen der Einarbeitung wird dann der Fortbildungsbedarf im Gespräch mit der Mitarbeiterin individuell ermittelt und in den Fortbildungsplan aufgenommen.

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen ist die direkte Vorgesetzte verantwortlich. Die Einarbeitung bezieht sich auf alle Informationen, die zur Ausführung der betreffenden Aufgaben notwendig sind. Darüber hinaus wollen wir erreichen, dass die Mitarbeiterin sich der Bedeutung ihrer Tätigkeit bewusst ist. Neben der fachlichen Qualifikation kommt es uns beson-

ders auf die soziale Integration neuer Mitarbeiterinnen an. Dabei spielen die Teamfähigkeit und die Loyalität zur Einrichtung eine wichtige Rolle. (Weitere Darlegung siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5).

3.2.3 Effektivität der Fortbildungen

Um die Effektivität von Fortbildungen zu erhöhen geben Mitarbeiterinnen, die eine Fortbildung besucht haben, grundsätzlich deren Inhalte an die anderen Teammitglieder weiter. So kommen neue Erkenntnisse der ganzen Einrichtung zu Gute.

Zur Beurteilung von Fortbildungen teilt zunächst die jeweilige Mitarbeiterin der Einrichtungsleitung ihren Grad der Zufriedenheit mit. Kriterien hierfür sind für uns vor allem

- die inhaltliche Angemessenheit,
- die methodische Gestaltung und
- die Praxisrelevanz der Fortbildung.

Nach einem halben Jahr beurteilt die Leitung der Einrichtung, inwieweit die Fortbildungsinhalte in die Praxis der Einrichtung umgesetzt wurden. Dies geschieht unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und durch Beobachtung.

Wenn eine Fortbildung nicht zum gewünschten Erfolg geführt hat, werden die Ursachen ermittelt und gegebenenfalls weitere Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen in die Bedarfsplanung (Fortbildungsplan) aufgenommen. (Weitere Darlegung siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5).

3.2.4 Fortbildungsplan

Zur Dokumentation von geplanten und durchgeführten externen Fortbildungen führt die Leitung für jeden Arbeitsbereich (Küche, Pädagogik, ...) eine Übersicht über geplante und durchgeführte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Sie ergänzt bei Bedarf diesen Fortbildungsplan entsprechend der aktuellen Gegebenheiten. Bei internen Fortbildungen führen wir außerdem eine Teilnehmerinnenliste.

Die Bewertung der Fortbildungen wird auf dem Fortbildungsplan vermerkt.

Die Leiterin trägt dafür Sorge, dass für alle Mitarbeiterinnen nachvollziehbar ist, warum sie welche Fortbildungsmaßnahmen besuchen. (Weitere Darlegung siehe **Kapitel B 1 „Personal(entwicklung)“** im Fach 5).

3.3 Infrastruktur und Arbeitsplatzgestaltung

3.3.1 Allgemein

Die Räumlichkeiten und die Ausstattung unserer Einrichtung sind so gestaltet, dass die anwesenden Kinder eine anregende Umwelt erleben, die gesetzlichen Forderungen erfüllt und die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiterinnen gefördert werden.

Wir halten Räume und Ausstattung in Stand und sorgen für deren regelmäßige sicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Überprüfung entsprechend der gesetzlichen Auflagen.

Im Rahmen der jährlichen Budget- und Geschäftsplanung werden die für die Instandhaltung und Anpassung notwendigen Mittel (Infrastruktur, Arbeitsmittel, Arbeitsplatzausstattung) rechtzeitig eingeplant.

Detailregelung siehe **Kapitel B 2 „Mittel(verwendung)“** im Fach 6.

3.3.2 Arbeitsplatzgestaltung

Büro und Küche unterstützen unsere Arbeit und sind hauptsächlich für Erwachsene geplant und eingerichtet.

3.3.3 Instandhaltung der Räume und Anlagen

Die Leitung ist für die Aufrechterhaltung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit der Räume und Anlagen verantwortlich. Delegationen sind gesondert festgelegt.

Die Leitung erstellt nach Bedarf Wartungs- und Instandhaltungspläne und regelt die Zuständigkeiten (Nähere Unterlagen im **Kapitel B 2 „Mittel(verwendung)“**, u.a. Formulare **Wartungsplan** und **Wartungsbericht**).

3.3.4 Arbeitsumgebung

Unsere Arbeitsumgebung ist so gestaltet, dass wir unsere Dienstleistungen in einem angenehmen, sicheren, ansprechenden und geordneten Umfeld erbringen, in dem wir gerne arbeiten.

Beeinflussungen und Belästigungen, die negative Auswirkungen auf die Qualität der Arbeit, den Organisationsablauf oder die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiterinnen und anwesenden Kinder und Eltern bzw. die Umwelt haben könnten, werden von der Leitung der Tageseinrichtung ermittelt und beseitigt.

Das Rauchen ist in allen Räumen und im Außenbereich der Einrichtung nicht erlaubt. Insofern Kinder das Thema Rauchen ansprechen, werden die Gefährdungen dargestellt.

3.3.5 Arbeitsinformation

Kindertageseinrichtungen befinden sich in einem schnellen Wandel. Entsprechend ist es notwendig, darauf angemessen zu reagieren. Fachliteratur, Fachzeitschriften, Fachtagungen und Kongresse bieten uns zeitgerechte Informationen.

Fachliteratur ist in der Bibliothek vorhanden und kann genutzt werden. Grundlagenliteratur, die bekannt sein muss, ist gesondert gekennzeichnet.

Fachzeitschriften sind im Rundlauf; auf interessante Beiträge wird in der Dienstbesprechung aufmerksam gemacht.

Der Besuch von Arbeitskreisen, Fachtagungen und Kongressen wird in der Dienstbesprechung einzeln vereinbart.

4 Realisierung der Dienstleistung

4.1 Prozessplanung

Jede Dienstleistung, die wir in unserer Einrichtung erbringen, besteht aus einer unterschiedlichen Zahl von Prozessen. Einen Prozess verstehen wir als eine Abfolge von Tätigkeiten. Durch gemeinsame Absprachen und Regelungen über die Ziele und Arbeitsschritte stellen wir sicher, dass die Anforderungen nach qualitativ hochwertigen Dienstleistungen erfüllt werden.

Bei der Planung neuer oder geänderter Dienstleistungen beachten wir einzelne Prozesse und prüfen, ob diese Prozesse, aus denen sich diese Dienstleistung zusammensetzt, ausreichend detailliert beschrieben sind und den (übergeordneten) Qualitätszielen entsprechen. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir auch die Vernetzung und gegenseitige Abhängigkeit von Prozessen.

Dabei unterscheiden wir verschiedene Arten von Prozessen:

Als Kernprozesse bezeichnen wir die Arbeitsprozesse, die zur Erbringung der den Kunden zugesicherten und von ihm erwarteten Dienstleistungen beitragen. (Vergleiche Punkt 4.3.1 „Übersicht über die Dienstleistungsprozesse“).

Unterstützungsprozesse ermöglichen und stützen die Kernprozesse, indem dadurch die für einen optimalen Ablauf erforderlichen Rahmenbedingungen gewährleistet werden.

Die Leitung ist zuständig für

- die Planung und Steuerung der Dienstleistung
- die Orientierung an Qualitätspolitik und Qualitätszielen
- das Bereitstellen geeigneter Arbeitsumgebung und –materialien

- die Erarbeitung notwendiger neuer Prozessregelungen
- die Erstellung und Aktualisierung von Dienstplänen.

4.2 Kundenbezogene Prozesse

4.2.1 Anfragen (Ermittlung der Anforderungen an die Dienstleistung)

Die Bedürfnisse von Eltern und Kindern sind individuell unterschiedlich und werden beeinflusst durch die Veränderungen im Wohnumfeld unserer Einrichtung oder durch gesellschaftliche Veränderungen. Darüber hinaus sind für das Dienstleistungsangebot unserer Einrichtung gesetzliche und behördliche Forderungen oder Entscheidungen maßgebend.

Um das langfristige Fortbestehen unserer Einrichtung zu sichern, sind wir aufmerksam gegenüber gegenwärtigen, besonders aber zukünftigen Erfordernissen. Deshalb stellen wir schon beim ersten Kontakt mit interessierten Eltern sicher, dass Kundenerwartungen frühzeitig erkannt werden. Auch im Hinblick auf sich abzeichnende gesellschaftliche und politische Veränderungen prüfen wir die Realisierbarkeit von neuen Dienstleistungen.

Um die Realisierbarkeit von eventuellen neuen Dienstleistungen fundiert einschätzen und entscheiden zu können, klären wir folgende Anforderungen an das Angebot:

- Erwartungen und Anforderungen der Kunden und Nutzer an die Dienstleistung
- Widersprüchlichkeit von Einzelforderungen
- Wirtschaftlichkeit / wirtschaftliche Risiken
- Übereinstimmung mit den Qualitätszielen
- besondere Qualitätsmerkmale, pädagogische Bedingungen, wissenschaftliche Erkenntnisse oder Umwelteinflüsse
- Anforderungen in Bezug auf Geheimhaltung
- gesetzliche und normative Anforderungen
- Anforderungen an die Qualifikation und Fähigkeit von Mitarbeiterinnen.

Die Entscheidung über die Realisierung eines neuen Dienstleistungsangebots und dessen Rahmenbedingungen trifft der Träger. Wir planen die Umsetzung in unserer Einrichtung differenziert und dokumentieren diese. Nach Abschluss der Planung, deren Überprüfung und Schaffung der notwendigen Umgebung und Infrastruktur wird die Öffentlichkeit über das neue Dienstleistungsangebot informiert.

Weitere Darlegungen siehe **Kapitel C 4 „Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)“** im Fach 10.

4.2.2 Anmeldung

Die Anmeldung der Eltern für einen Platz in unserer Einrichtung erfolgt in der Regel nachdem sie unser Angebot, unsere Preise und die Rahmenbedingungen kennengelernt haben. Sie entscheiden sich, ihr Kind in unserer Einrichtung betreuen zu lassen. In der Regel erfolgt die Anmeldung einige Zeit vor der Aufnahme des Kindes. Wir gestalten deshalb den Kontakt bis zur Aufnahme des Kindes so, dass eine vertrauensvolle Beziehung zu unserer Einrichtung entstehen kann.

Weitere Darlegungen siehe **Kapitel C 4 „Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)“** im Fach 10 und **Kapitel C 3 „Zusammenarbeit mit den Eltern“** im Fach 9.

4.2.3 Vertragsänderungen

Im Rahmen der Anmeldung eines Kindes fragen wir individuelle Anforderungen der Familie an unsere Einrichtung ab. In seltenen Fällen (zum Beispiel bei Krankheiten) kann es aufgrund von besonderen Wünschen der Eltern zu Vertragsveränderungen kommen.

Weitere Darlegungen siehe **Kapitel C 4 „Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)“** im Fach 10.

4.2.4 Kommunikation mit den Kunden

Wir sind uns dessen bewusst, dass die Eltern die wichtigsten Bezugspersonen der Kinder sind. Deshalb informieren wir sie jederzeit ausreichend über unsere Leistungen und stellen sicher, dass ihre Anforderungen und Erwartungen von Anfang an richtig verstanden werden.

Wir informieren Eltern und Kinder über alle für sie relevanten Geschehnisse und binden sie angemessen in Entscheidungsprozesse ein.

Weitere Darlegungen siehe **Kapitel C 3 „Zusammenarbeit mit den Eltern“** im Fach 9.

Darüber hinaus haben wir auch die Aufgabe, für Beratungsanfragen der Eltern zur Verfügung zu stehen oder an kompetente Beratungsstellen weiter zu vermitteln. Die Beratung hat immer das Ziel, die Erziehungskompetenzen der Eltern zu unterstützen und die Entwicklungsbedingungen für das Kind zu verbessern.

Eine Liste mit Beratungsstellen ist im **Kapitel C 3 „Zusammenarbeit mit den Eltern“** im Fach 9 dokumentiert.

Für Beschwerden und Reklamationen unserer Kunden sind alle Mitarbeiterinnen Ansprechperson. Jede Reklamation wird dokumentiert und an die Leitung oder die Qualitätsbeauftragte weitergegeben.

Weitere Darlegungen siehe **Kapitel C 3 „Zusammenarbeit mit den Eltern“** im Fach 9.

Die Kommunikation mit Kindern verstehen wir als wesentlichen Teil unserer pädagogischen Arbeit. Die Regelungen und Darlegungen finden sich deshalb im **Kapitel C 2 „Pädagogische Planung und Dokumentation“** im Fach 8.

4.3 Beschaffung

4.4.1 Allgemein

Die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen dient der Umsetzung unserer Ziele. Um dies sicher zu stellen, haben wir eine Reihe von Vereinbarungen getroffen, wie der Prozess der Beschaffung bei uns abläuft.

Die detaillierten Abläufe sind im **Kapitel C 6 „Einkauf, Beschaffung“** im Fach 11 dokumentiert. Sie beinhalten u.a.:

4.3.2 Lieferantenauswahl und -freigabe

Wir kaufen ausschließlich bei Lieferanten ein, die von uns zugelassen sind. Da jeder Lieferant Stärken und Schwächen hat, lassen wir Lieferanten nur bezogen auf spezielle Produkte oder Dienstleistungen zu (siehe **„Liste der zugelassenen Lieferanten“**).

Auswahlkriterien sind u.a.:

- Qualität einschließlich Lieferterminen und Preisgestaltung
- Kundenservice
- Nachweis der Qualitätsfähigkeit (Musterprüfung, Zertifikate, Referenzen).

Vorschläge für neue und empfehlenswerte Lieferanten werden an die Leitung der Tageseinrichtung gerichtet.

Eltern, die als Lieferanten in Frage kommen, beziehungsweise Firmen, die in unserer Gemeinde ansässig sind, werden bei der Auswahl bevorzugt, sofern sie über die von uns geforderten Qualitätsbedingungen verfügen.

4.3.3 Beschaffungsangaben

Zur Beschaffung von Produkten oder Dienstleistungen erstellen wir im Vorfeld eine Beschaffungsspezifikation.

Siehe **Kapitel C 6 „Einkauf, Beschaffung“** im Fach 11 und **Formular „Beschaffungsspezifikation“** im Fach 20.

Diese Spezifikationen ermöglichen einen zielgerichteten Einkauf, der die Beteiligung von Mitarbeiterinnen, Träger, Eltern oder Kinder erleichtert.

Wir prüfen im Voraus, ob Kinder am Einkauf beteiligt werden können und beteiligen sie im größtmöglichen Umfang. Ihre Beteiligung ist auf der Beschaffungsspezifikation vermerkt.

Eltern und Gemeindemitglieder verfügen oftmals über nützliche spezifische Kenntnisse und werden ebenfalls nach Bedarf und Möglichkeit an den Beschaffungsprozessen beteiligt.

4.3.4 Beschaffungsablauf

Der Beschaffungsablauf ist in **Kapitel C 6 „Einkauf, Beschaffung“** im Fach 11 detailliert geregelt.

4.3.5 Wareneingangsprüfung

Wir führen bei allen gelieferten Produkten eine Wareneingangsprüfung durch. Näheres ist im Fach 11 dokumentiert.

4.3.6 Zufriedenheit, Zusammenarbeit und Beurteilung der Leistung von Lieferanten

Wir sind an langfristigen Geschäftsverbindungen und einem partnerschaftlichen Verhältnis mit unseren Lieferanten interessiert. Wir pflegen eine offene Atmosphäre, in der beidseitig über Fehler, Probleme und Erwartungen gesprochen werden kann.

Wo möglich nutzen wir die Erfahrung und das Wissen unserer Lieferanten, um unsere Dienstleistungsprozesse und -ergebnisse zu verbessern, unnötige Kosten und Fehlentscheidungen zu verhindern und innovative, zuverlässige und preiswerte neue Dienstleistungen zu entwickeln.

Wir beurteilen einmal jährlich die Leistung unserer Lieferanten, um gute Qualität anzuerkennen beziehungsweise schlechte Qualität zu verbessern. Um die Lieferantenbewertung auf eine solide Basis zu stellen, ist die Dokumentation von Lieferantendaten für uns von Bedeutung.

Näheres ist im Fach 11 dokumentiert.

4.4.1 Pädagogische Arbeit und Dokumentation

Grundlage aller pädagogischen Handlungen sind die Bedürfnisse der einzelnen Kinder in der Einrichtung. Um diese zu ermitteln führen wir in regelmäßigen Abständen systematische Beobachtungen durch. Diese Beobachtungen sind so angelegt, dass sie von den Stärken eines Kindes ausgehen und dessen individuellen Unterstützungsbedarf ermitteln. Diese Erkenntnisse haben Auswirkungen auf die zwei großen Schwerpunkte im Tagesablauf – das freie Spiel der Kinder sowie die Planung und Durchführung von Projekten.

Bezogen auf das Freispiel und die grundsätzliche Gestaltung des Tagesablaufs bietet die Erzieherin entsprechend der ermittelten Bedürfnisse von Kindern Materialien, Impulse, Raum und Zeit für selbstbestimmte Betätigungen der Kinder. Bei Bedarf begleitet sie einzelne Kinder im Spiel.

Zur Durchführung von Angeboten und Projekten entwickelt die verantwortliche Erzieherin ein Projektthema, das an die Bedürfnisse der einzelnen Kinder anknüpft. Sie entwickelt auf dem Hintergrund ihrer Fachlichkeit eine Projektplanung, die die Beteiligung der Kinder im größtmöglichen Umfang gewährleistet. Die Formen der Kinderbeteiligung sind in den jeweiligen Prozessregelungen detailliert beschrieben.

Nach Möglichkeit werden auch die Eltern einbezogen. Auch dafür sind Prozessbeschreibungen erstellt.

Die durchgeführten Maßnahmen werden gegebenenfalls gemeinsam mit Kindern ausgewertet und angemessen dokumentiert. Die Dokumentation dient

- der Transparenz und Beteiligung von Kindern, Eltern und Mitarbeiterinnen
- dem Nachweis erbrachter Tätigkeiten.

Gleichzeitig bietet sie uns die Möglichkeit zur kontinuierlichen Weiterentwicklung, indem jede Mitarbeiterin Verbesserungsmöglichkeiten, die sie im Rahmen der Auswertung und Dokumentation erkennt, in das Team einbringt bzw. die Leitung darüber informiert.

Die vielen pädagogischen Prozesse, die wir als Kernprozesse bezeichnen, sind in den Abschnitten zur **„Pädagogischen Planung und Dokumentation“** im Fach 8 ausführlich geregelt.

Diese Prozessbeschreibungen sind allen pädagogischen Mitarbeiterinnen bekannt und werden verbindlich umgesetzt.

4.4.2 Ggf. Verpflegung in der Einrichtung

Wir bieten ein Speisenangebot, das gesundheitliche Aspekte, Abwechslung und Hygiene besonders berücksichtigt. Wir orientieren uns am Geschmack der Kinder. Kinder, die aus gesundheitlichen oder religiösen Gründen bestimmte Nahrungsmittel nicht zu sich nehmen dürfen, erhalten ein auf sie abgestimmtes Angebot.

Die Mitarbeiterinnen beziehen die Kinder in die Zusammenstellung der Speisepläne, die Essenszubereitung und das Servieren ein:

Wir sind uns bewusst, dass es bei der Zubereitung von Speisen und in den Essenssituationen zu vielfältigen Schnittstellen zwischen dem pädagogischen und hauswirtschaftlichen Bereich kommt. Diese Schnittstellen haben wir analysiert, geregelt und bei Bedarf in die Dokumentation eingearbeitet.

4.4.3 Zusammenarbeit mit den Eltern

Die Zusammenarbeit mit den Eltern hat in unserer Einrichtung eine maßgebliche Bedeutung. Die Eltern sind die Träger der grundlegenden und bedeutenden Beziehungen zu den Kindern in unserer Einrichtung.

Unser Ziel ist es, ihnen beste Dienstleistungen im Bereich Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern anzubieten. So erhalten Eltern den notwendigen Freiraum, den sie für ihr privates und berufliches Leben brauchen. In diesem Sinne tragen wir zur Familienfreundlichkeit unserer Gesellschaft und zur Gleichberechtigung von Erwachsenen bei, die Verantwortung für Kinder übernehmen.

In unserer Zusammenarbeit mit Eltern betonen wir drei wesentliche Schwerpunkte: Elternbildung, Kommunikation der Eltern untereinander und Elternberatung.

Bei Bedarf bieten wir Informationse Elternabende zu Themen an, die die Erziehung und Entwicklung von Kindern betreffen. Die inhaltliche Festlegung geschieht in Abstimmung mit den Eltern.

Unsere Kindertageseinrichtung ist ein wichtiger Ort für Eltern, Kontakt mit anderen Eltern aufzubauen. Deshalb bieten wir im Rahmen von Festen, Elterncafé, Elternabenden,... Kommunikationsmöglichkeiten der Eltern untereinander an.

Wir tauschen uns regelmäßig mit den Eltern über die Entwicklungsfortschritte und Beobachtungen bezüglich ihres Kindes aus. Dies geschieht, damit das Personal das Kind auch aus der Perspektive der Eltern kennt und versteht, und damit die Eltern die Möglichkeit haben, die Perspektive des Personals zu kennen. Im Bedarfsfall vermitteln wir die Eltern an geeignete Beratungsstellen.

Detaillierte Prozessbeschreibungen sind im **Kapitel C 3 „Zusammenarbeit mit den Eltern“** im Fach 9 und im **Kapitel C 4 „Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)“** im Fach 10 geregelt.

4.4.4 Zusammenarbeit in der (Kirchen-)Gemeinde

Wir verstehen uns als einen aktiven Teil der (Kirchen-)Gemeinde. In dieser Gemeinde gibt es viele kommunikative Schnittstellen. Deshalb beteiligen wir uns an den Gremien der (Kirchen-)Gemeinde und nehmen aktiv Einfluss auf die Gestaltung unserer Umwelt.

Detaillierte Beschreibungen sind unter **„Zusammenarbeit in der (Kirchen-)Gemeinde“** im Fach 19 zu finden. Dort findet sich auch die Kooperation mit der Grundschule.

4.4.5 Leiten und Lenken von Prozessen

Das Leiten und Lenken von Prozessen verstehen wir als Führungsaufgabe. Träger, Leitung und Team sind die wichtigsten Prozesse unserer Einrichtung bekannt. Dies umfasst neben den Kernprozessen auch die Unterstützungsprozesse.

Aufgrund der Kenntnis aller wichtigen Prozesse wählen wir diejenigen aus,

- die besonders bedeutsam sind,
- die verbesserungsfähig sind,
- deren Qualität gesichert werden muss

und erstellen dafür Prozessdarstellungen. Wir legen die gewünschten Ergebnisse, die Prozessschritte und die Verantwortlichkeiten fest, die zu deren Erreichung wichtig sind. Wenn es möglich ist, die Zielerreichung mit Kriterien zu definieren, werden auch diese dokumentiert.

Im Zusammenhang mit der Lenkung eines Prozesses ermittelt die Leitung auch den Fortbildungsbedarf und den Bedarf an Ausstattung oder Material. Dies wird mit dem Träger abgestimmt.

4.4.6 Überprüfung von Dienstleistungsprozessen

Mit der Überprüfung stellen wir sicher, dass unsere Planungen in der praktischen Arbeit die gewünschten Ziele erreichen. Wir bewerten die Zielerreichung auf dem Hintergrund der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele. Diese Bewertungen erfolgen im Falle von Nichterreichung schriftlich als Fehler- oder Mängelmeldung.

Falls möglich, legen wir im Vorhinein Kriterien der Zielerreichung fest und überprüfen deren Erreichung. Diese Annahmekriterien sind jeweils in den Prozessbeschreibungen festgehalten.

4.4.7 Schutz des Eigentums der Kunden und Nutzer

Wir haben in unserer Einrichtung mit unterschiedlichem Eigentum der Kunden und Nutzer zu tun.

Dies betrifft zunächst das immaterielle Eigentum an Informationen. Wir erhalten im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistung Einblicke in die familiären und persönlichen Angelegenheiten von Eltern und Kindern. Über diese Dinge halten wir strengstes Stillschweigen und geben entsprechende Informationen ohne Einwilligung der Eltern grundsätzlich an niemanden weiter. Im Falle von Gefahr im Verzug informiert ausschließlich die Leitung der Tageseinrichtung oder der Träger die Polizei oder das zuständige Jugendamt.

Beim materiellen Eigentum der Eltern und Kinder besteht grundsätzlich die Pflicht zu entscheiden, für welches Eigentum wir verantwortlich sind und welche Verantwortung wir bei Eltern und Kindern belassen. Diese Entscheidung ist in unserem „Kindergarten- ABC“ veröffentlicht.

In unserer Einrichtung befindet sich Kindereigentum aus unterschiedlichen Gründen. Turnkleidung und Hausschuhe sind dauerhaft in der Einrichtung gelagert. Wir tragen Sorge für eine sachgerechte Lagerung und klären mit den Eltern die Regelungen für die Pflege ab.

Darüber hinaus bringen Kinder diverse Spielfdinge oder andere Gegenstände mit in die Einrichtung. Wir sind uns der hohen emotionalen oder auch materiellen Bedeutung dieser Dinge bewusst. Deshalb sind auch in diesem Falle die Eltern über Haftungsfragen informiert. Eltern und Kinder sind in die Entwicklung adäquater Regeln zum Umgang einbezogen. Ziel ist, die Kinder in der Fähigkeit zur Übernahme von Verantwortung für diese Dinge zu unterstützen und dies jeweils abhängig von ihrem individuellen Entwicklungsstand zu gestalten.

Die detaillierte Prozessbeschreibung ist im **Kapitel C 8 „Schutz des Kundeneigentums“** im Fach 13 hinterlegt.

4.4.8 Lagerung

Unsere Lager für Materialien und Lebensmittel

- entsprechen den Anforderungen, die zur Erhaltung der Qualität notwendig oder gesetzlich vorgeschrieben sind
- beinhalten alle notwendigen Materialien im angemessenen Umfang.

Wir beziehen die Kinder in die Lagerung soweit wie möglich ein und besprechen Ordnungssystem und Regeln mit ihnen. Materialien, die von Kindern frei genutzt werden sollen (z.B. Papier, Farben, Bilderbücher, Gestaltungsmaterialien) sind für Kinder leicht zugänglich.

Darüber hinaus stellen wir sicher, dass Produkte, die für Kinder unzugänglich gelagert werden müssen, für sie nicht erreichbar sind (zum Beispiel Putzmittel). Medikamente werden ebenfalls sicher, sachgerecht und für Kinder unzugänglich gelagert.

Lagerbestandsführung

Die regelmäßige Kontrolle der Lagerbestände stellt sicher, dass Engpässe vermieden werden. Bei Produkten, die über ein Verfallsdatum verfügen, stellen wir sicher, dass sie nicht über dieses Datum hinaus zugänglich sind.

Sperrlager

Abgelaufene Produkte, die nicht sofort entsorgt werden, kommen in das sogenannte „Sperrlager“, das sich im Materialraum befindet und für Kinder nicht zugänglich ist. Alle Materialien, die im Sperrlager gelagert sind, dürfen ausschließlich von der Leitung der Tageseinrichtung oder einer von ihr benannten Personen entnommen werden.

Auch Spiel- und Arbeitsmaterialien, die repariert oder zurückgesandt werden müssen, sind im Sperrlager genauso sicher gelagert wie falsche Warenlieferungen, die wieder an den Lieferanten zurückgesandt werden müssen.

First in - First out

Bezogen auf alle eingelagerten Materialien gilt für uns: Neu zugekaufte Produkte werden hinter die älteren gelagert, so dass diese immer in der Reihenfolge der Einlagerung verwendet werden.

4.4.9 Ordnung und Sauberkeit

Die Pflege von Ausstattung und Materialien, sowie die Einhaltung von Ordnungsprinzipien ist eine Voraussetzung dafür, dass sich Kinder und Eltern in unserer Einrichtung wohlfühlen. Darüber vermittelt das Erscheinungsbild unserer Räume wichtige Eindrücke vor allem an interessierte Personen. Wir sind uns jedoch gleichzeitig bewusst, dass unsere Ordnungsprinzipien mit dem ungehinderten Spiel der Kinder vereinbar sein müssen. Bei uns gilt der Satz des 2. Vatikanischen Konzils: „Die Ordnung der Dinge muss der Ordnung der Person dienstbar gemacht werden und nicht umgekehrt.“

Regeln bilden einen wesentlichen Aspekt unserer Arbeit. In unserer Einrichtung werden Regeln nach Möglichkeit in einem gemeinsamen Prozess mit allen Beteiligten erarbeitet. Dies sichert die bestmögliche Umsetzung.

5 Messung, Analyse und Verbesserung

5.1 Allgemein

Wir überprüfen in regelmäßigen Abständen die Übereinstimmung der praktischen Arbeit mit der Dokumentation.

Auf diese Weise erhalten wir wichtige Informationen zum Grad der Umsetzung unserer Qualitätspolitik, der Qualitätsziele und der Wirksamkeit und Angemessenheit unseres Qualitätsmanagement-Systems.

Hierzu nutzen wir unterschiedliche Methoden, die im Folgenden kurz dargestellt und in den Prozessbeschreibungen näher erläutert sind.

5.2 Überwachung und Messung

5.2.1 Nutzer- und Kundenzufriedenheit

Die Rückmeldungen unserer Nutzer und Kunden sind für uns ein wichtiges Kriterium für die Qualität unserer Arbeit. Insbesondere die Äußerung von Unzufriedenheit oder Kritik ist eine wesentliche Hilfe zur Verbesserung unserer Arbeit. Deshalb leben wir in unserer Einrichtung eine Kultur, die positiv verstärkende Rückmeldungen und konstruktive Kritik einfordert und annimmt.

Wir schaffen regelmäßig Foren, in denen die Kinder der Einrichtung sich zu ihrer Zufriedenheit und ihrem Wohlbefinden äußern können. Grundsätzlich bemühen wir uns um eine Kommunikation mit Kindern, die sie ermutigt, eigenes Befinden zu äußern. Die Rückmeldungen der Kinder werden soweit wie möglich in eine veränderte pädagogische Praxis umgesetzt. Wir beziehen Kinder in die pädagogische Planung und Entscheidungsfindung ein (siehe Punkt 4.4.1).

Oft ist es Kindern erst im vertrauten Rahmen ihres Zuhauses möglich, sich zu Problemen, die für sie in der Tageseinrichtung aufgetreten sind, zu äußern. Deshalb fordern wir auch die Eltern auf, konstruktive Kritik zu äußern. Außerdem lernen wir über den intensiven Austausch mit den Eltern deren Sichtweise der Einrichtung sowie gegenwärtige und zukünftige Anforderungen kennen. Dies hilft uns, die Veränderungen im Bedarf wahrzunehmen.

Durch die regelmäßige Auswertung der Kundenbeanstandungen (Reklamationsstatistik) und Kundengespräche, wie z. B. Tür- und Angelgespräche, Elternabende, Elternbeiratsitzungen überwachen und bewerten wir die Zufriedenheit unserer Kunden und nutzen sie zur Qualitätsverbesserung.

Darüber hinaus führen wir regelmäßig Elternumfragen bezogen auf die Zufriedenheit mit bestimmten Teilaspekten unseres Dienstleistungsangebots durch.

Die detaillierten Prozessregelungen finden Sie im **Kapitel D 1 „Beurteilung der Dienstleistungsqualität“** im Fach 14.

Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen hat für uns eine große Bedeutung. Deshalb gibt es dafür unterschiedliche Verfahren zu deren Erhebung.

- Der ständige Dialog zwischen allen Beteiligten ist eine wesentliche Voraussetzung zur Kenntnis und ggf. Einflussnahme. Einzelinteressen und Gruppeninteressen werden besprochen und es werden gemeinsam Lösungen gesucht.
- Die Dienstbesprechungen sind ein Forum für Reflexion und Austausch, das Leitung und Mitarbeiterinnen nutzen, um auf Zufriedenheiten und Unzufriedenheiten hinzuweisen.
- In unserer Qualitätskonferenz bewerten alle Mitarbeiterinnen jährlich ihre Gesamtsituation.
- Mit unserem Verfahren zur „Fehlerkultur“ hat jede Mitarbeiterin die Möglichkeit und die Verpflichtung, auf Mängel der Einrichtung und eigene Unzufriedenheiten hinzuweisen.
- Das jährliche Personalentwicklungsgespräch gibt darüber hinaus einen regelmäßigen Rahmen zur Rückmeldung an die Leitung der Einrichtung.

5.2.2 Interne Begutachtung, internes Audit

5.2.2.1 Allgemein

Die Audits geben uns Auskunft darüber, ob die jeweiligen Prozessbeschreibungen in Bezug auf die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele und die Forderungen der Kunden ausreichend sind. Sie geben uns auch Auskunft über die Wirksamkeit und Effizienz unserer Dienstleistung und die Stärken und Schwächen des Qualitätsmanagement-Systems.

Deshalb sind sie ein wichtiges Werkzeug zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagement-Systems. Der Träger hat die Gesamtverantwortung für das Qualitätsmanagement-System, er muss daher über dessen Zustand informiert sein. Dies erfolgt unter anderem durch Auditberichte.

Anhand der Auditergebnisse werden wirksame Korrekturmaßnahmen hinsichtlich aller entdeckten Abweichungen oder Mängel eingeleitet, um deren wiederholtes Auftreten zu verhindern.

Festgestellte Verbesserungsmöglichkeiten werden systematisch durchgeführt. Je nach Umfang der Maßnahme ist sie Korrekturmaßnahme (siehe hierzu **Kapitel D 3 „Korrektur- und Vorbeugemaßnahme“** im Fach 16) oder Verbesserungsprojekt.

Alle Verbesserungsmaßnahmen werden in einem Maßnahmenplan (siehe Formular Nr. im Fach 20) erfasst. Dieser Plan ist für uns eine Übersicht, damit keine Verbesserung „vergessen“ wird und in diesem Verständnis auch ein wichtiger Bestandteil der Qualitätsmanagement-Bewertung.

Die Qualitätsbeauftragte überprüft ¼ - jährlich den Stand der einzelnen Maßnahmen und die Aktualität des Maßnahmenplans. Bei notwendigen Änderungen informiert sie die betroffenen Personen.

5.2.2.2 Planung von Audits

Die Qualitätsbeauftragte erstellt alle 2 Jahre zu Beginn eines Kindergartenjahres ein Auditprogramm. Das Zwei- Jahresprogramm enthält alle geplanten Audits. Die Freigabe des Auditprogramms erfolgt durch den Träger.

Durch die Planung stellen wir sicher, dass jeder Bereich und jeder Prozess wenigstens einmal innerhalb zwei Jahre auditiert wird. Neben den zweijährlich geplanten Audits können bei Bedarf (zum Beispiel bei starken Veränderungen) weitere Audits durchgeführt werden.

5.2.2.3 Auditdurchführung

Interne Audits sind in der Regel vier Wochen im Voraus angekündigt und der Inhalt ist festgelegt. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen auf das Audit vorbereiten.

Bei der Auditdurchführung geht es darum, den Verbesserungsbedarf der Einrichtung gemeinsam zu erkennen und festzulegen. Deshalb arbeiten die Mitarbeiterinnen und die Auditorinnen vertrauensvoll zusammen.

Die detaillierten Prozessregelungen dazu sind im **Kapitel D 4 „Interne Begutachtung, internes Audit“** im Fach 17 hinterlegt.

5.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Hier nutzen wir die bestehenden Instrumente und Verfahren bestmöglich:

- Prozessmerkmale definieren und überwachen
- Dienstleistungsprozesse auswerten in der Reflexion
- regelmäßige Audits durchführen
- auf Selbstprüfung achten.

5.2.3.1 Merkmale definieren und überwachen

In unseren Prozessbeschreibungen legen wir die wichtigsten Qualitätsmerkmale fest. Da diese Prozessbeschreibungen in der Regel gemeinsam erstellt werden, im Handbuch dokumentiert und verbindlich sind, sind sie allen Mitarbeiterinnen bekannt und werden umgesetzt. Jede Mitarbeiterin achtet im Rahmen der Selbstprüfung auf die Umsetzung im Rahmen der Vereinbarungen.

5.2.3.2 Reflexion und Auswertung von Dienstleistungsprozessen

Im Rahmen der Dienstbesprechungen reflektieren und optimieren wir unsere Prozesse kontinuierlich. Verbesserungsvorschläge und Fragen zur Prozessqualität werden hier besprochen. In unseren Dienstbesprechungen pflegen wir eine klare Trennung von Sach- und Beziehungsebene, so dass es möglich ist, Sachprobleme anzusprechen und zu lösen.

Die Leitung versteht es als Führungsaufgabe, jede Mitarbeiterin zu motivieren, eigene Verbesserungsvorschläge und Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Arbeit einzubringen. Demgegenüber steht die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen, eigenverantwortlich und eigeninitiativ Verbesserungsvorschläge einzubringen.

5.3 Fehler(kultur)

Wir erbringen für Kinder und Eltern qualitativ hochwertige Dienstleistungen. Durch sorgfältige Planung und Bewertung von Prozessen versuchen wir, Fehler möglichst zu vermeiden.

Treten dennoch Fehler auf, werden diese im Sinne einer zukünftigen Fehlervermeidung aktiv, konstruktiv und systematisch genutzt. Dabei geht es uns nicht um die Suche nach Verursachern, sondern darum, die Ursachen zu finden. Eine möglichst genaue und sachliche Ursachenanalyse ist Voraussetzung, um die Bedingungen, die für das Auftreten eines Fehlers verantwortlich sind, für die Zukunft möglichst auszuschließen.

Wir verstehen es als Leitungsaufgabe, eine konstruktive, systematische und angstfreie Kultur der Fehlerbehandlung zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

Erkannte Fehler und Mängel werden bei Bedarf zunächst kurzfristig ausgebessert, um weiteren Schaden zu vermeiden. Gleichzeitig werden schwerwiegende oder häufige Fehler und Mängel im Rahmen des **Formulars „Fehler-Mängel-Verbesserungsliste“** (Fach 20) erfasst und an die Leitung der Tageseinrichtung weitergegeben. Diese leitet ggf. eine Korrekturmaßnahme ein.

Wir unterscheiden zwischen Fehlererkennung und Fehlerbehebung. Weitere Darlegungen siehe **Kapitel D 2 „Fehler(kultur)“** im Fach 15.

5.4 Anwendung statistischer Methoden und Datenanalyse

Statistische Daten bilden eine wertvolle Grundlage für Entscheidungen. Deshalb bereiten wir die Daten, soweit möglich und wirtschaftlich sinnvoll, graphisch auf und bewerten sie. Voraussetzung dafür ist, dass genügend große Datenmengen für die Anwendung statistischer Methoden anfallen.

Dies betrifft bei uns:

- Überblick über Reklamationen und Rückmeldungen von Kunden
- Ergebnisse von Audits, Prozessbewertungen und Verbesserungsprojekte
- Lieferantenbewertungen

5.5 Verbesserung

5.5.1 Ständige Verbesserung

Die ständige Verbesserung unserer Arbeit und die zunehmende Zufriedenheit aller Beteiligten hat für uns einen hohen Stellenwert. Wir verstehen uns als lernende Organisation und nutzen die Instrumente des Qualitätsmanagements nicht zuletzt aus diesem Grund.

Die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienstleistung ist Bestandteil unserer Qualitätspolitik. Jede Mitarbeiterin unserer Einrichtung hat sich dieser kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet. Dies streben wir in allen Bereichen der Einrichtung an.

Wir beziehen bewusst jede einzelne Mitarbeiterin ein, um alle Verbesserungspotentiale zu nutzen. Aufgrund von täglichen Erfahrungen, der Auseinandersetzung mit neuen fachlichen Inhalten oder auch dem Vergleich mit anderen Einrichtungen (Benchmarking) erkennen wir Verbesserungspotentiale und benennen diese. Dies kann sich auf kleine Verbesserungen im

alltäglichen Rahmen oder große Projekte beziehen, die zu einer Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots führen.

Die Leitung hat die besondere Pflicht, Verbesserungspotentiale zu erkennen und notwendige Maßnahmen durchzuführen. Erkanntes Verbesserungspotential führt in der Regel zu einer Korrekturmaßnahme oder einer Projektplanung und wird in diesem Rahmen durch die Leitung dokumentiert.

Themenschwerpunkte für Verbesserung können sein:

- Qualität der Dienstleistungsprozesse
- notwendige Aktualisierung der Dienstleistung
- Umweltschutz
- Kosten.

Im Rahmen der jährlichen Qualitätskonferenz finden diese Verbesserungsvorschläge nochmals Berücksichtigung und führen zu einer Schwerpunktplanung für das folgende Jahr. Diese Maßnahmenplanung wird jährlich auf ihre Realisierung überprüft.

5.5.2 Korrekturmaßnahmen

Wir nutzen Korrekturmaßnahmen, um erkannte Probleme zu lösen. Um diese Systematik der Korrekturmaßnahmen einzuhalten, benutzen wir schon während der Erarbeitung das Formular „Korrektur- und Vorbeugemaßnahme“ und füllen dieses handschriftlich aus. Korrekturmaßnahmen können in der Dienstbesprechung oder einzeln erarbeitet werden. Sie werden von der Leitung oder vom Träger initiiert.

Eine ausführliche Beschreibung der Vorgehensweisen der Korrekturmaßnahme ist im **Kapitel D 3 „Korrektur- und Vorbeugemaßnahme“** im Fach 16 dargestellt.

Auslöser für Korrekturmaßnahmen können sein:

- Rückmeldungen von Kunden, Kundenbeschwerden, Umfrageergebnisse
- Fehler
- Auditberichte
- Ergebnisse von Prüfungen
- Veränderungen der Anforderungen.

Wir führen dabei grundsätzlich Analysen durch, um die Ursache des Problems nachhaltig zu beseitigen und damit ein erneutes Auftreten zu verhindern. Auf der Grundlage dieser Fehleranalyse legen wir Maßnahmen zur zukünftigen Vermeidung fest. Die Durchführung dieser Maßnahmen wird durch die Leitung überwacht und auf ihre Wirksamkeit überprüft.

Das **Formular „Korrektur- und Vorbeugemaßnahme“** ist im Fach 20 bei den Formularen hinterlegt.

5.5.3 Vorbeugemaßnahmen

Korrekturmaßnahmen führen wir durch, wenn ein Problem bereits aufgetreten ist. Hilfreicher ist es natürlich, wenn wir Probleme vermeiden können, bevor sie aufgetreten sind.

Deshalb nutzen wir Vorbeugemaßnahmen, um mögliche Fehlerquellen zu entdecken, bevor ein Fehler aufgetreten ist. Dies bezieht sich vor allem auf eine Risikoabschätzung im Planungsverfahren oder im Rahmen der Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote.

Vorbeugemaßnahmen werden wie Korrekturmaßnahmen durchgeführt (Analyse von Fehlermöglichkeiten und deren Einfluss auf die Dienstleistung, Festlegen von Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung, Überwachung der Durchführung und Bewerten der Wirksamkeit der Maßnahmen).

Bei Bedarf nutzen wir die Fehlermöglichkeit- und Einfluss-Analyse.

Eine detaillierte Prozessbeschreibung von Vorbeugemaßnahmen ist im **Kapitel D 3 „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“** im Fach 16 dargestellt.

Übergeordnete Qualitätsziele

In Bezug auf unsere vorrangigen Aufgaben und Absichten und im Rahmen unserer Qualitätspolitik finden folgende übergeordneten Qualitätsziele besondere Beachtung:

1. Respektierung der personalen Souveränität

Die Subjektwerdung des Kindes ist unser christlicher und gesetzlicher Auftrag, der Freiheit voraussetzt und das Recht auf Scheitern und Neubeginn einschließt. Die Selbstständigkeit unserer Kinder ist dabei ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess.

Deshalb ist es neben der geforderten Achtung jedes einzelnen Kindes, unabhängig vom Ansehen der Person, unser vordringliches Anliegen, durch "Hilfe zur Selbsthilfe" die personale Souveränität des Kindes zu respektieren und zu fördern.

2. Erziehung, Bildung und Betreuung

Wir sind uns bewusst, dass Erziehung sich zwischen den Polen

- Betreuung und
 - Persönlichkeitsentwicklung
- bewegt. Beide Pole sind aufeinander angewiesen, damit Betreuung nicht zur Bevormundung und Persönlichkeitsentwicklung nicht zur Verwahrlosung wird. Die Bedürfnisse der Kinder nach Bildung und Erziehung, insbesondere nach
- Sicherheit, Verlässlichkeit, Geborgenheit und sozialen Beziehungen in der Einrichtung,
 - altersgemäßer Kommunikation mit Kindern und erwachsenen Bezugspersonen,
 - einwandfreier pädagogischer Betreuung auf neuestem Stand,
 - gesundheitsbewußter Ernährung,
 - Raum, Zeit und Anregung für Bewegung,
 - Ruhe und Erholung,
 - Ausdruck von Gefühlen und Interessen,
 - künstlerisch- gestaltendem Ausdruck,
 - Sprache,
 - Spiel und
 - Denkentwicklung,

stehen im Zentrum unserer Bemühungen.

Die liebevoll achtende Wertschätzung der Kinder durch alle Mitarbeiterinnen soll zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein. Die Fähigkeit der Kinder, Vertrauen zu entwickeln und zu schenken, wird in unserer Einrichtung hoch geachtet.

3. Kulturelle und religiöse Erziehung, Bildung und Betreuung

Den Kindern wird Raum zur kindgemäßen religiösen Entwicklung angeboten. Offenheit gegenüber anderen Religionen, gemeinsames Feiern von Festen und Symbolerfahrung haben einen hohen Stellenwert. Dabei wird die eigene Identität gewahrt und Unterschiede werden nicht verwischt.

4. Beteiligung der Erziehungsberechtigten am Leben in unserer Einrichtung

Die Erziehungsberechtigten sind die grundlegendsten und bedeutendsten sozialen Kontakte unserer Kinder. Unsere Einrichtung versteht sich in Abgrenzung hierzu als nachrangig und familienergänzend und -unterstützend, nicht als familienersetzend. Das ständige Gespräch mit ihnen gibt uns wichtige Rückmeldungen.

Alle Erziehungsberechtigten sollen sich in unserer Einrichtung wohlfühlen, und sie sollen jederzeit willkommen sein. Denn auf regelmäßige Kontakte zwischen Elternhaus, Hort und Schule, sowie die Bereitschaft zur Mitarbeit legen wir großen Wert.

Für den Erfolg unserer Erziehungsarbeit ist eine offene, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten unverzichtbar.

Informationen über unsere Arbeit erhalten die Erziehungsberechtigten über: Aushänge, Pinnwände, Elternbriefe Elternabende und Elterngespräche.

5. Förderung der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Den emotionalen, sozialen, kognitiven und kulturellen Bedürfnissen unserer Kinder wird Rechnung getragen, indem eine lebendige soziale Kultur in der Einrichtung gelebt wird. Die Einbettung in das kirchliche und kommunale Gemeindeleben ist hierfür Voraussetzung.

6. Transparenz der Einrichtung

Die Einrichtung stellt allen Beteiligten klare, formelle und effiziente Kommunikationsstrukturen und eindeutige Orientierungshilfen zur Verfügung.

7. Flexibilität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Einrichtung

Die Bereitschaft zur qualitativen Weiterentwicklung und bedarfsorientierten Anpassung der Dienstleistungen findet in angemessenem Rahmen seine Umsetzung.

Alle Mitarbeiterinnen agieren flexibel und schaffen durch zufriedenstellende Kommunikation eine Vertrauensbasis zu ihrem Klientel.

Um in einem sinnvollen Kosten- Nutzen- Verhältnis zu stehen, wird das wirtschaftliche Handeln im Rahmen angemessener Einnahmen und zukunftsweisender Planung der Mittel gestaltet.

8. Differenzierte Dokumentation der Dienstleistung

Alle geplanten und durchgeführten Leistungen sowie betriebswirtschaftlichen Erfordernisse werden dokumentiert und in angemessenem Rahmen transparent gemacht. Daraus ergibt sich die Basis für die gemeinsame Verantwortung von Mitarbeiterinnen, Kindern, Personensorgeberechtigten und Träger für den Inhalt und die Form der Arbeit.

Die Dokumentation soll den Personensorgeberechtigten und anderen Kostenträgern die Leistungen unserer Einrichtung verdeutlichen und eine Identifikation erleichtern.

9. Wirksame Kommunikation und Kooperation mit der Öffentlichkeit

Durch die Arbeit der Einrichtung soll das gesellschaftliche Umfeld der Einrichtung erfahren, dass die Entwicklung des Lebens junger Menschen für jeden von größter Bedeutung ist. Die Einrichtung will berechenbarer, sicherer und zuverlässiger Partner gegenüber Gemeinwesen und Kostenträgern bei der Erfüllung des gesellschaftlichen und kirchlichen Auftrages sein.

10. Umweltschutzgesichtspunkte berücksichtigen

Die Technik, jegliche verwendeten Betriebsmittel und deren Entsorgung werden in Bezug auf ihre Umweltverträglichkeit regelmäßig geprüft und verbessert.

11. Qualifikation und persönliche Kompetenz der Mitarbeiterinnen

Auf die jeweils erforderliche fachliche, soziale und menschliche Qualifikation unserer Mitarbeiterinnen wird großer Wert gelegt, was auch durch geeignete Fortbildungen gefördert wird.

12. Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen

Unsere Aufgabe und unsere Zielsetzung werden im Rahmen eines christlichen Menschenbildes bestimmt, wie es insbesondere in der Soziallehre der katholischen Kirche zum Ausdruck kommt. Unsere Einrichtung gewährt deshalb den Mitarbeiterinnen persönlichen Entfaltungsspielraum, indem die größtmögliche Handlungskompetenz in die kleinstmögliche Organisationseinheit gelegt wird.

Jede Mitarbeiterin bekommt klar gestellte Aufgaben. Im Rahmen der Einrichtungszielsetzungen werden nach Möglichkeit die individuellen Belange und Stärken der Mitarbeiterinnen berücksichtigt. Die jeweils eigenen Motive, Fähigkeiten und Gestaltungskräfte sollen in der Arbeit ihren Ausdruck finden.