

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.0 Inhaltsverzeichnis

Ablage- fach	Gliederungspunkt / Titel	Version
1	Allg. Darlegung des QMS	1
	1.0 Inhaltsverzeichnis	
	1.1 Vorwort	
	1.2 Registrierung und Liste der geltenden QM-Dokumente	
	1.3 Begriffserläuterungen, Abkürzungen, Zeichenerklärung	
	1.4 QM-System	
	1.5 Verantwortung der Leitung	
	1.6 Management der Ressourcen	
	1.7 Realisierung der Dienstleistung	
	1.8 Messung, Analyse und Verbesserung	
	1.9 Anhang	
2	Verantwortung der Leitung/ des Trägers Grundsätze QM	1
3	Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen	1
4	Personalentwicklung	1
5	Mittel	1
6	Qualitätslenkung (Prozesslenkung)	1
7	Pädagogische Planung und Dokumentation	1
8	Zusammenarbeit mit Eltern	1
9	Bestimmung des Dienstleistungsprofils (Soziales Marketing)	1

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	1 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Ablage- fach	Gliederungspunkt / Titel	Version
10	Zusammenarbeit mit der (Kirchen-)Gemeinde	1
11	Beschaffung / Einkauf	1
12	Lagerung und Transport	1
13	Schutz des Kundeneigentums	1
14	Beurteilung der Dienstleistungsqualität (Prüfungen)	1
15	Fehlerkultur	1
16	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	1
17	Internes Audit / Begutachtung	1
18	Analyse und Verbesserung / Qualitätskonferenz	1
19	Formulare	1
20		

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	2 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.1 Vorwort

Was ist Qualität ?

- °Qualität ist zunächst die Art und Weise, wie eine Sache beschaffen ist
- °Qualität kann sich auch ausdrücken in der besonderen „Güte“ einer Sache
- °Ohne Ziele gibt es keine Qualität
- °Qualitätsmanagement heißt, den eigenen Zielen treu bleiben

Die Dienstleistung des katholischen Kindergartens besteht hier darin, dass dieser sich zwar wie in jedem anderen Kindergarten der bestmöglichen pädagogischen Arbeitsweise der Kinder widmet, aber dabei das spezifisch Religiöse caritativer Tätigkeit im Auge behält, ...

(In Anlehnung an das Bundesverfassungsgerichtsurteil BVerfGE 46,95f)
©CoLibri2007

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	3 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.2 Registrierung und Liste der geltenden QM - Dokumente

1.2.1 Registrierung

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch ist für den internen Gebrauch bestimmt und unterliegt einem Umtausch- und Änderungsdienst.

Empfänger:

Name:

Stellenbezeichnung:

Ausgabe durch:

Träger Pfarrei Sankt Paulus

Einrichtung:

Katholischer Kindergarten Pater Bänsch

Qualitätsbeauftragte(r):

Frau Annegret Wagner

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	4 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.2.2 Liste der geltenden QM-Dokumente:

QM-Handbuch mit der Allgemeinen Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems und Prozessbeschreibungen
 Fachkraft-Handbuch
 Hauswirtschaft Handbuch
 Grundordnung des kirchlichen Dienstes
 Kirchliche Datenschutzverordnung -KDO-
 Richtlinien für Arbeitsverträge in den Einrichtungen des Deutschen Caritasverbandes (AVR)
 „KTK-Gütesiegel“®

1.3 Begriffserläuterungen, Abkürzungen, Zeichenerklärung

Die pädagogische Sprache ist ebenso eine Fachsprache wie viele andere, zum Beispiel die Sprache des Qualitätsmanagements. Soweit wie möglich benutzen wir in dieser Dokumentation Fachbegriffe der Pädagogik und Fachbegriffe des Qualitätsmanagements parallel, um die größtmögliche Verständlichkeit innerhalb und außerhalb des Arbeitsfeldes zu erreichen.

Die Begriffe des Qualitätsmanagements sind national und international in gleicher Weise definiert und können deshalb als hilfreiche Arbeitsgrundlage dienen. Wir verstehen die Begriffsklärungen als Herausforderung und Chance, die Verständigung auch außerhalb unseres Arbeitsbereiches zu verbessern. Ausführliche Begriffserläuterungen, ein Abkürzungsverzeichnis und Zeichenerklärungen sind im Anhang (Fach 1, Punkt 1.9) dargelegt.

1.4 QM-System

1.4.1 Allgemein

Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt uns wirksam, unserem hohen Anspruch an die Qualität der Bildung, Erziehung und Betreuung sowie der Zusammenarbeit mit den Eltern¹ und der Öffentlichkeit gerecht zu werden und diese kontinuierlich zu verbessern.

Mit unserem Qualitätsmanagementsystem dokumentieren wir, wie wir die Anforderungen und Erwartungen von Kindern, Eltern, Träger, Mitarbeiterinnen², die gesetzlichen und fachlichen Anforderungen und die Anforderungen an die Qualitätsentwicklung und -sicherung auf Grundlage der DIN EN ISO 9001 und des KTK-Gütesiegels erfüllen. Die Vielfalt der Anforderungen zeigt die hohe Komplexität unserer Arbeit.

¹ Mit dem Begriff Eltern meinen wir alle Personen, die Verantwortung für das Kind übernehmen.

² Wir wählen die weibliche Bezeichnung, da in Kindertageseinrichtungen hauptsächlich Frauen tätig sind.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	5 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Grundlage unseres Qualitätsmanagementsystems sind die Werthaltungen und Überzeugungen aller Mitarbeiterinnen und des Trägers. Sie finden im Leitbild und in den Qualitätszielen ihren Ausdruck.

Wir wollen die Zufriedenheit von Kindern und Eltern mit unserer Arbeit erhöhen. Deshalb orientieren sich alle unsere Anstrengungen zur Qualitätsentwicklung an ihren Bedürfnissen.

Alle qualitätsrelevanten Prozesse und Schnittstellen, werden in angemessenem Umfang gelenkt. Die Qualitätslenkung orientiert sich an unserem Leitbild, den Qualitätszielen, gesetzlichen Regelungen, dem gesellschaftlichen Auftrag, sowie den Erfordernissen und Erwartungen unserer Kunden. Damit ist sichergestellt, dass die unterschiedlichen Erwartungen und Interessen in der Qualitätsentwicklung berücksichtigt werden und die Zufriedenheit aller Beteiligten ständig steigt.

1.4.2 Dokumentation des QM-Systems

Die Qualität unserer Arbeit und ihre kontinuierliche Weiterentwicklung stellen wir unter anderem durch die Dokumentation des QM-Systems sicher. Sie beinhaltet unser Leitbild und die Qualitätsziele, die Planung und Bewertung geeigneter Fort- und Weiterbildungen für die Mitarbeiterinnen, die Lenkung von Prozessen und den effizienten Einsatz der Ressourcen.

Der Umfang und die Tiefe der Dokumentation sind unserem Anspruch an die Qualität unserer Arbeit, den Anforderungen und Erwartungen der Kunden, den gesetzlichen Regelungen und Vorschriften sowie der Qualifikation der Mitarbeiterinnen angemessen. Da sich Qualitätsansprüche stetig verändern, ist unser QM-System und damit auch dessen Dokumentation so flexibel, dass wir schnell und wirksam auf Veränderungen reagieren können. Die Dokumentation dient der Qualitätsentwicklung. Sie verbessert die Transparenz und Informationsweitergabe nach innen und ermöglicht den Nachweis der Qualität der Arbeit nach außen.

Unsere Dokumentation dient auch der gemeinsamen Planung mit den Kindern, mit Eltern und im Team und muss zunächst unseren eigenen Anforderungen genügen. Insofern die Dokumentation gemeinsam mit Kindern erstellt wird, berücksichtigt sie deren Entwicklungsstand und trägt dazu bei, dass Kinder die laufenden Prozesse besser überschauen und verstehen können.

Durch unsere Aufzeichnungen weisen wir die Erfüllung festgelegter Qualitätsanforderungen gegenüber Kindern und Eltern, Behörden, der Zertifizierungsstelle und anderen internen oder externen Stellen nach.

Jede Mitarbeiterin ist dafür verantwortlich, die entsprechenden Aufzeichnungen anzufertigen und zu pflegen.

Unsere QM-Dokumentation ist wie folgt strukturiert:

Im QM-Handbuch werden alle Anforderungen der DIN EN ISO 9001 behandelt. Ein Inhaltsverzeichnis als Überblick über das QM-Handbuch befindet sich dort in Fach 1.

Die Allgemeine Darlegung des QM-Systems in Fach 1 lehnt sich an die Struktur der Norm DIN EN ISO 9001 in der Fassung vom Dezember 2000 an. Sie enthält eine übergeordnete Beschreibung des QM-Systems unserer Organisation und dient als Referenzdokumentation für interne und externe Audits.

Detaillierte Prozessbeschreibungen zeigen die organisatorische, zeitliche und inhaltliche Strukturierung des Arbeits- und Informationsflusses auf. Damit legen wir übersichtlich und allgemeinverständlich fest, wie qualitätsrelevante Prozesse in unserer Einrichtung ablaufen, wie einzelne Tätigkeiten innerhalb eines Prozesses auszuführen und wie die Verantwortlichkeiten festgelegt sind. Durch Verweise zeigen wir, welche weiteren Dokumente und Aufzeichnungen in diesem Zusammenhang zu beachten sind.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	6 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Die Struktur der Dokumente und Aufzeichnungen ist im Kapitel „Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen“, Fach 3 dargestellt.

1.4.3 Übersicht über die Dienstleistungsprozesse

Wir unterscheiden bei der Definition unserer Prozesse zwischen Kernprozessen und Unterstützungsprozessen: Kernprozesse sind alle Prozesse, die die Arbeit mit Kindern und Eltern direkt betreffen.

Alle sonstigen Prozesse (auch die Führungsprozesse) werden den Unterstützungsprozessen zugeordnet.

1.4.3.1 Kernprozesse:

Prozess	Wo beschrieben?
Pädagogik	QMH Fach 7 Fachkräfte-Handbuch
Zusammenarbeit mit Eltern	QMH Fach 8 Fachkräfte-Handbuch
Hauswirtschaft Einkauf, Reinigung, Haustechnik, Service	Hauswirtschaft-Handbuch

1.4.3.2 Unterstützungsprozesse

Prozess	Wo beschrieben?
Werthaltungen, Leitbild und Qualitätsziele	QMH Fach 2
Verantwortung und Befugnis	QMH Fach 2
Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen	QMH Fach 3

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	7 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Personalentwicklung	QMH Fach 4
Umgang mit Mitteln	QMH Fach 5
Bestimmung des Dienstleistungsprofils	QMH Fach 9
Zusammenarbeit mit der (Kirchen-)Gemeinde	QMH Fach 10
Qualitätslenkung (Prozesslenkung)	QMH Fach 6
Fehlerkultur	QMH Fach 15
Korrekturmaßnahmen	QMH Fach 16
Vorbeugungsmaßnahmen	QMH Fach 16
Interne Audits / Begutachtung / Evaluation	QMH Fach 18
Beschaffung / Einkauf	QMH Fach 11
Lagerung	QMH Fach 12
Schutz des Eigentums von Kunden	QMH Fach 13
Analyse und Verbesserung / Qualitätskonferenz	QMH Fach 18

1.4.3.3 Ausgelagerte Prozesse

Als Kindertageseinrichtung sind wir im Rahmen unserer Zugehörigkeit zum Diözesancaritasverband für die Diözese Dresden - Meissen in ein Netzwerk von Dienstleistern eingebunden, die verschiedene Aufgaben für uns übernehmen. Außerdem haben wir aufgrund unserer räumlichen Situation oder aus Kostengründen bestimmte Dienstleistungen nach außen verlagert. Mit unseren Dienstleistern arbeiten wir intensiv und vertrauensvoll zusammen. Sie erhalten von uns regelmäßige Rückmeldungen zur Qualität ihrer Arbeit. Die Lenkung ausgelagerter Prozesse erfolgt durch die Beschreibung der Qualitätsmerkmale, durch die Vertragsgestaltung sowie durch die regelmäßige Bewertung der Ergebnisse.

Ausgelagerter Prozess	Dienstleister
Fachberatung	Caritasverband für das Bistum Dresden - Meissen e.V.
Rechtsberatung	Bei Bedarf vorhanden.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	8 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Hauswirtschaft	Essenanbieter: Kinderküche El Miloud Fathi
Küche, Service, Reinigung, Haustechnik	Wartungsverträge mit Sicherheitsfirmen zum Brandschutz

1.4.4 Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen

Alle in unserer Organisation verwendeten Dokumente werden so gelenkt, dass sie identifizierbar und leicht auffindbar sind 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 im **Fach 3 "Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen"** festgelegt. Dort sind auch die Regelungen zu deren Aufbewahrung oder Vernichtung beschrieben.

Um die Erstellung, Prüfung, Freigabe und Verteilung der Dokumente zu vereinfachen, wird eine einheitliche Kennzeichnung beibehalten: Aus Gründen der Übersichtlichkeit tragen alle Dokumente einen Dokumententitel, mit dem eine eindeutige Bestimmung jedes Dokumentes möglich ist. Um die Identifikation zu ermöglichen, ist immer das Datum der Erstellung (Feld "Datum") und der Name der Erstellerinnen (Feld "Bearbeitung") auf dem Dokument vermerkt. Über die Aktualität des Dokuments, also seinen Änderungsstand, geben eine fortlaufende Nummer (Feld "Version") und das Datum Auskunft.

Datensicherung, Änderung von Dokumenten und externe Dokumente

Elektronisch gespeicherte Daten werden regelmäßig gesichert. Sicherungskopien werden immer räumlich getrennt vom Original aufbewahrt oder archiviert.

Die Verwaltung und Ausgabe der Dokumente erfolgt durch die Qualitätsbeauftragte.

Externe Dokumente sind Normen, Gesetze oder behördliche Regelungen, die im **Abschnitt 1.7.5.2, Fach 1** dargestellt werden.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	9 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.5 Verantwortung der Leitung

1.5.1 Allgemein

Der Träger fördert die Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems indem er:

- das Leitbild gemeinsam mit allen Beteiligten festlegt,
- sicherstellt, dass (übergeordnete) Qualitätsziele festgelegt und den Mitarbeiterinnen bekannt sind,
- den Stand der Zielerreichung überprüft,
- die Erwartungen und Anforderungen von Kindern und Eltern ermittelt,
- allen Mitarbeiterinnen die Bedeutung der Erfüllung der Kundenanforderungen und Erwartungen, sowie der behördlichen und gesetzlichen Anforderungen vermittelt,
- regelmäßig Qualitätskonferenzen (QM-Bewertungen) durchführt und die Ergebnisse bekannt macht,
- 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 und den Anforderungen der Berufsgenossenschaft genügen,
- die Mitarbeiterqualifikation durch die Förderung von Aus- und Weiterbildung aufrechterhält und weiterentwickelt,
- eine teamorientierte Zusammenarbeit fördert und
- einen kollegialen, kooperativen und zielorientierten Führungsstil pflegt und fördert.

1.5.2 Kundenorientierung

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

Der Erfolg unserer Einrichtung ist davon abhängig, inwieweit wir die aktuellen und künftigen Erfordernisse und Erwartungen von Kunden kennen, verstehen und erfüllen. Träger und Leitung haben das Ziel, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und - wenn möglich und wirtschaftlich vertretbar - zu übertreffen. Wir wollen unsere Kunden mit unseren Leistungen positiv überraschen.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	10 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.5.3 Leitbild (Qualitätspolitik)

■ ■ ■ DEM LEBEN EINE ZUKUNFT GEBEN ■ ■ ■

... wir sind ein Haus das lebt, aus lauter bunten Steinen, aus großen und aus kleinen ...
(Verfasser unbekannt)

1.5.4 Planung / Konzeptionelle Ausrichtung entsprechend dem Situationsorientierten Ansatz

LQ: „Das kleine Handbuch zum Situationsansatz“. Jörg Zimmer. BELTZ 2006.

1.5.4.1 Qualitätsziele

1. *Respektierung der personalen Souveränität*
2. *Erziehung, Bildung und Betreuung*
3. *Individuelles Entgegenkommen gegenüber Kindern und Angehörigen*
4. *Seelsorge und religiöses Leben*
5. *Beteiligung der Angehörigen*
6. *Förderung der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben*
7. *Transparenz der Organisation*
8. *Flexibilität und Effizienz der Organisation*
9. *Differenzierte Dienstleistungsplanung und -dokumentation*
10. *Wirksame Kommunikation und Kooperation mit der Öffentlichkeit*
11. *Umweltschutzgesichtspunkte berücksichtigen*

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	11 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

Pädagogische konzeptionelle Ausrichtung: Situationsorientierter Ansatz

„Das Projekt mit einer Verbindung von Reflexion und Aktion klärt Situationen auf und gestaltet sie.“

Was ist wichtig am Situationsansatz?

- u. a.
- Lernen in Lebenssituationen
 - Die Welt verstehen: Lernen in Sinnzusammenhängen
 - Die Situationen mit Kindern gestalten
 - Eltern und Nachbarn willkommen
 - Draußen vor der Tür
 - Der Mensch macht einen Plan

Die Erzieherin im „Situationsansatz:“ ...ist die Anregerin, die Entwicklungsbegleiterin, die Forscherin, Moderatorin, die Mitlernende, die Neugierige, die zwischen Tradition und Innovation Balancierende, die Entdeckerin und die Kommunalpolitikerin“.

(LQ.: „Das kleine Handbuch zum Situationsansatz“. Jörg Zimmer. BELTZ 2006)

Der Tagesablauf: (Kurztext aus dem Informationsmaterial zur Aufnahme eines Kindes)

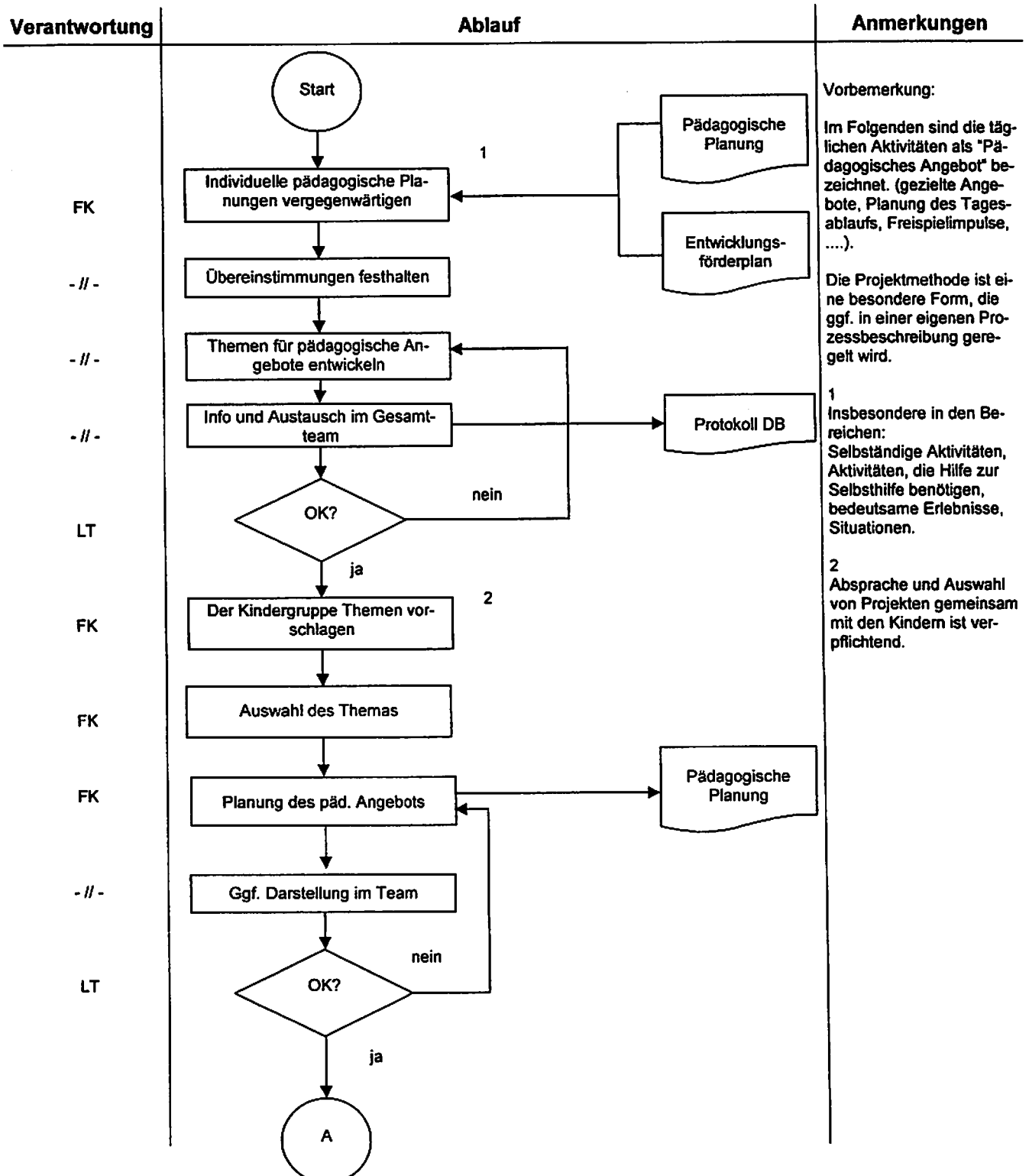
06:30 Uhr öffnet unser Kindergarten – Pater Bänsch – (KiGA)

- 07:30 Uhr bis 08:30 Uhr kannst Du mit anderen Kindern frühstücken, ...
- wenn Du zu Hause frühstückst, bitte Deine Eltern darum, dass Du pünktlich um 09:00 Uhr im KiGA sein möchtest, denn da beginnen wir in den Gruppen mit dem Morgenkreis, dem Freispiel, der Projektarbeit, ...
- zwischendurch gibt es frische Milch oder Wasser oder Tee und frisches Obst ...
- bei uns kannst Du Deine Zähne putzen, bitte bringe eine Zahnbürste, und einen Becher mit,
- 11:30 Uhr wird bei uns Mittag gegessen,
- wenn Du ein Mittagkind bist, kannst Du in der Zeit von 12:00 Uhr bis 12:30 Uhr im „Kobel“ (Eingangsbereich mit der Kletterwand) abgeholt werden,
- wenn Du ein Schlafkind bist, gehst Du mit Deinem Kuscheltier und den anderen Kindern schlafen, bis ca. 14:15 Uhr,
- 14:30 Uhr bis 15:30 Uhr ... zur Vesperzeit noch eine Kleinigkeit essen, ...bitte Vesper mitbringen,
- ab ca. 15:00 Uhr beginnen im KiGA unterschiedliche Angebote mit Menschen, die interessante Fähigkeiten haben, z. Bsp. ein Instrument spielen, was Du erlernen kannst; Jonglieren und Akrobatik; eine andere Sprache sprechen; u.a.m. oder,
- bis Du wieder abgeholt wirst, kannst Du spielen - z.B. in unserem Garten, ...
- 17:00 Uhr schließt unser Kindergarten!

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	12 von 42

7 Prozessbeschreibungen zur Pädagogischen Arbeit und Dokumentation

6. Entwicklung eines pädagogischen Angebots für die Gruppe/Einrichtung



Freigabe LT	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
erfolgte	Fr. Wagner/ Päd. Fachkräfte	1	25.01.2008	6 - 12 von 14

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.5.4.2 Planung des QM-Systems

Tätigkeiten und Mittel werden angemessen geplant, um das Leitbild und die Qualitätsziele umzusetzen und die Anforderungen und Erwartungen angemessen zu erfüllen.

Im Rahmen der Qualitätsplanung, die mit dem Aufbau des QM-Systems realisiert wird, wurden

- die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und, soweit relevant, auch die des Gesetzgebers ermittelt und in den Prozessen als Ziele festgelegt,
- die relevanten Prozesse, die zur Erfüllung der Anforderungen notwendig sind, identifiziert,
- frühere Erfahrungen berücksichtigt und
- Möglichkeiten für Verbesserungen und zur Risikominimierung ermittelt und wo möglich umgesetzt.

Jede Mitarbeiterin beobachtet die Bedürfnisse von Eltern und Kindern und ermuntert die Familien, ihren Bedarf zu verbalisieren. Soweit erforderlich, haben wir diese Vorgänge sowie deren Ergebnisse dokumentiert. Im Rahmen unserer Teambesprechungen koordinieren wir die Planung und passen sie regelmäßig den aktuellen Notwendigkeiten an.

1.5.4.3 Änderungen am QM-System

Veränderungen in der Einrichtung (z.B. die Änderung von Gesetzen oder das Angebot neuer Dienstleistungen) haben zwangsläufig eine Veränderung des QM-Systems zur Folge. Wir stellen durch rechtzeitige Planung sicher, dass das QM-System funktionsfähig bleibt. Hierzu nutzen wir die Instrumente des QM-System, wie z. B. zusätzliche Audits oder ergänzende Prozessbeschreibungen.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	13 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

1.5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Das Bestreben, unseren eigenen Zielen treu zu bleiben, qualitativ hochwertige Arbeitsergebnisse zu erreichen sowie unser QM-System aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln, verstehen wir als Gesamtführungsaufgabe. Aber auch jede Mitarbeiterin leistet ihren entsprechenden Beitrag zu einem guten Gesamtergebnis. Deshalb gilt für uns grundsätzlich: "Wer für eine Aufgabe zuständig ist, ist zugleich für die Qualität verantwortlich, mit der diese Aufgabe erledigt wird".

Die Aufbauorganisation unserer Einrichtung wird in der Organisationsstruktur („Verantwortung der Leitung“, Fach 2) dargestellt. Die Stellen in unserer Organisation sind dort aufgeführt. Vertretungsregelungen sind in den Stellenbeschreibungen dokumentiert.

Verantwortungen und Kompetenzen sind im QM-Handbuch, in Stellenbeschreibungen und in Prozessbeschreibungen geregelt. Insbesondere die Verantwortungsmatrix („Verantwortung der Leitung“, Fach 2) dokumentiert die unterschiedlichen Verantwortungsbereiche.

1.5.5.2 Schnittstellen / Nahtstellen

Besondere Aufmerksamkeit gilt immer wieder den Situationen, in denen verschiedene Arbeitsbereiche unserer Einrichtung zusammenarbeiten, um eine Aufgabe erfüllen zu können. Diese internen Schnittstellen sind durch mündliche Absprachen, Tradition und durch Festlegungen in der QM-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 etc.). Da alle Mitarbeiterinnen in Kontakt mit unseren Kunden und Interessenpartnern treten, ist jede Einzelne für eine gelingende Kommunikation verantwortlich. Die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kooperationspartner sind sehr unterschiedlich. Deshalb stimmen wir uns jeweils individuell mit ihnen ab.

1.5.5.3 Qualitätsbeauftragte

Die Aufgaben der Qualitäts-Beauftragten (QB) übernimmt in unserer Kindertageseinrichtung Frau:

Annegret Wagner

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

- sicherzustellen, dass das QM-System in Übereinstimmung mit den Regelwerken der DIN EN ISO 9001 und des KTK-Gütesiegel festgelegt, verwirklicht und aufrechterhalten wird;
- der obersten Leitung im Rahmen der QM-Bewertung (Qualitätskonferenz) einen Überblick über die Wirksamkeit und Nutzbarkeit des QM-Systems zu geben und mögliche Maßnahmen zur Verbesserung vorzu-

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	14 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

schlagen; sie übernimmt in Zusammenarbeit mit der Leitung auch die Durchführung der Qualitätskonferenz;

- die Zusammenarbeit aller Organisationsbereiche bei qualitätsrelevanten Themen zu fördern sowie bereichsübergreifende QM-Aufgaben zu lenken und zu koordinieren;
- Probleme festzustellen und aufzuzeichnen;
- Problemlösungen zu empfehlen oder zu veranlassen;
- Verbesserungsprozesse zu koordinieren und deren Realisierung zu überprüfen;
- das Auftreten fehlerhafter Dienstleistungen zu verhindern und Vorbeugemaßnahmen zu überwachen, bis der Mangel oder der unbefriedigende Zustand behoben ist und
- Audits zu veranlassen und - ggf. auch mit Unterstützung entsprechend qualifizierter externer Auditorinnen – durchzuführen.

Die Qualitätsbeauftragte ist insbesondere ermächtigt:

- die Bedürfnisse der Kunden in der Einrichtung zu vertreten;
- Maßnahmen zu veranlassen, um die Wirksamkeit und Funktionsfähigkeit des QM-Systems sicherzustellen und zu verbessern und
- Schulungsmaßnahmen zu veranlassen oder selbst durchzuführen.

Bei Bedarf gründet die Qualitätsbeauftragte thematische Arbeitsgruppen ("Qualitätszirkel") zu ihrer Unterstützung und Entlastung. Die Mitarbeiterinnen beteiligen sich an diesen Arbeitsgruppen engagiert und konstruktiv.

1.5.5.4 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 Teambesprechungen um allgemeine Informationen zum Qualitätsmanagement, zu den Qualitätszielen, über Korrekturmaßnahmen oder positive und negative Rückmeldungen von Kunden weiterzugeben. Besonders dringliche Informationen geben wir auf dem schriftlichen Weg an alle Mitarbeiterinnen weiter.

Die gesamte Dokumentation zum QM-System steht allen Mitarbeiterinnen 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 so genannte "Informationsholschuld", d.h. dass jede unserer Mitarbeiterinnen dafür verantwortlich ist, sich die notwendigen Informationen zu beschaffen.

Detaillierte Regelungen zur Besprechungsstruktur und zur internen Kommunikation siehe „Personalentwicklung“, Fach 4.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	15 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.5.5.5 QM-Bewertung (Qualitätskonferenz)

Träger und Leitung überprüfen unter Beteiligung aller Mitarbeiterinnen der Einrichtung in geplanten Abständen das QM-System. Damit stellen sie dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicher.

Bei der jährlichen QM-Bewertung werden Möglichkeiten für Verbesserungen der Arbeitsprozesse, der Infrastruktur und Arbeitsumgebung, sowie der Änderungsbedarf für das Qualitätsmanagementsystem erwogen. Dies schließt den Änderungsbedarf für Leitbild und Qualitätsziele ein. (Jahresdienstbesprechung?)

Als Grundlage zur Überprüfung dienen alle Daten, die Informationen zum Stand der Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeiterinnen, Träger, Gemeinde, Öffentlichkeit, zum Umsetzungsgrad der Ziele, zu den Ergebnissen von internen Audits und zur Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten geben. Dies sind folgende Dokumente und Aufzeichnungen:

- Ergebnisse von Audits,
- Rückmeldungen von Kunden (Übersicht und Auswertung der Kundenreklamationen sowie von Kundenumfragen, Rückmeldungen von Kindern), > Elternfragebogen, Kinderkonferenzen
- Rückmeldungen von Mitarbeiterinnen, Träger, Gemeinde, Öffentlichkeit,
- Fehlererfassung und Auswertung (Dienstleistungserfüllung),
- Geplante und durchgeführte Vorbeugungsmaßnahmen,
- Geplante und durchgeführte Korrekturmaßnahmen,
- Folgemaßnahmen vorangegangener QM-Bewertungen,
- Interne oder externe Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken könnten (gesetzliche Veränderungen, Veränderung unseres Angebots) und
- Leistung der Lieferanten (Lieferantenbewertung).

Die Ergebnisse unserer Managementbewertung umfassen Entscheidungen und Maßnahmen zu folgenden Punkten:

- Änderung des Qualitätsmanagementsystems insbesondere Änderungsbedarf für Leitbild und Qualitätsziele,
- Verbesserung der Dienstleistung und
- Bedarf an Ressourcen, z. B. Personalbedarf, Qualifizierung/Schulung, Investitionen, Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

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

Detaillierte Prozessbeschreibungen siehe Kapitel „Analyse und Verbesserung/Qualitätskonferenz“, Fach 18.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	16 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.6 Management der Ressourcen

1.6.1 Allgemein

Die Planung und Bereitstellung der notwendigen Mittel ist die Aufgabe von Träger und Leitung.

Zunächst wird im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanung der erforderliche Mittelbedarf identifiziert und diese zeitgerecht beantragt. Die Bewirtschaftung des Haushalts erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben und entsprechend der geregelten Zuständigkeiten.

Eine detaillierte Darstellung der Mittelbeantragung und -verwendung ist im Kapitel **“Mittel”**, Fach 5 dargelegt.

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

1.6.2 Personalentwicklung (Personelle Ressourcen)

Die Mitarbeiterinnen sind das wichtigste Kapital einer Kindertageseinrichtung, da Dienstleistungen – insbesondere im Bereich der Beziehungsarbeit – immer höchstpersönlich erbracht werden. Ihre Weiterentwicklung hat deshalb eine hohe Priorität und ist Leitungsaufgabe.

1.6.2.1 Fähigkeit, Bewusstsein und Fortbildung

Wir stellen durch eine vorausschauende Ermittlung des Fortbildungsbedarfs, durch rechtzeitige und geplante Schulung der Mitarbeiterinnen und sorgfältige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen sicher, dass die Mitarbeiterinnen für ihre Tätigkeiten qualifiziert sind, beziehungsweise vorhandener Qualifizierungsbedarf erkannt wird. Gleichzeitig versuchen wir, zukünftige Anforderungen an unsere Einrichtung zu erkennen und unsere Personalentwicklung vorausschauend zu planen.

In der zweiten Jahreshälfte ermittelt die Leitung unter Beteiligung aller Mitarbeiterinnen den Fortbildungsbedarf und dokumentiert das Ergebnis. Sie ermittelt den zur Erfüllung der gegenwärtigen und zukünftigen Aufgaben notwendigen Qualifikationsstand jeder Mitarbeiterin. Dieser wird mit der tatsächlich vorhandenen Qualifikation der jeweiligen Mitarbeiterin verglichen. Aus den Ergebnissen dieses Vergleiches wird der Fortbildungsbedarf abgeleitet.

Wichtige Ziele von Qualifizierungsmaßnahmen sind:

- die Aufrechterhaltung und Förderung der individuellen persönlichen, (religiösen) und fachlichen Qualifikation jeder Mitarbeiterin. Damit wollen wir erreichen, dass die Ziele der Einrichtung umgesetzt und die Weiterentwicklung der jeweiligen Mitarbeiterinnen unterstützt wird.
- die Förderung von Kunden- und Leitbildorientierung, Kostenbewusstsein sowie insbesondere qualitätsbewusstem Denken und Verhalten. Jede Mitarbeiterin soll sich durch ihren Arbeitsbeitrag und ihre Vorschläge in diese Entwicklung einbringen können.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	17 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.6.2.2 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 der Fortbildungsbedarf im Gespräch mit der Mitarbeiterin individuell ermittelt und in den Fortbildungsplan aufgenommen.

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen ist zunächst die direkte Vorgesetzte (Leitung bzw. bei Zweitkräften oder Praktikantinnen die pädagogische Fachkraft) verantwortlich. Die Einarbeitung bezieht sich auf alle notwendigen 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 besonders auf die soziale Integration neuer Mitarbeiterinnen an. Dabei spielen die Teamfähigkeit, die Loyalität zur Einrichtung sowie die aktive und kreative Beteiligung eine wichtige Rolle.

1.6.2.3 Effektivität der Fortbildungen

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

Schulungen werden hinsichtlich ihrer Qualität von den teilnehmenden Mitarbeiterinnen beurteilt. Kriterien sind zunächst vor allem

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

Nach einem halben Jahr beurteilt die Leitung der Einrichtung unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen, in wieweit die Fortbildungsinhalte in die Praxis der Einrichtung umgesetzt wurden.

Wenn eine Fortbildung nicht zum gewünschten Erfolg geführt hat, werden die Ursachen ermittelt und gegebenenfalls weitere Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen in die Bedarfsplanung (Fortbildungsplan) aufgenommen.

1.6.2.4 Fortbildungsplan

Zur Dokumentation von geplanten und durchgeführten externen Fortbildungen führt die Leitung für jeden Arbeitsbereich (Hauswirtschaft, Pädagogik, Verwaltung) 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 Teilnehmerliste. Der Fortbildungsplan wird auch dafür genutzt, die Beurteilung der Fortbildungen hinsichtlich der in 1.6.2.3 genannten Kriterien aufzuzeichnen.

Detailregelung siehe Kapitel "Personalentwicklung", Fach 4.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	18 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.6.3 Infrastruktur und Arbeitsplatzgestaltung

1.6.3.1 Allgemeines

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

Die für die Erbringung unserer Dienstleistungen notwendige Infrastruktur, wie geeignete Räumlichkeiten einschließlich Sozialräume für Mitarbeiterinnen sind vorhanden und entsprechend den Bedürfnissen unserer Kunden und der Mitarbeiterinnen gestaltet. Die vorhandenen Kommunikations- und Lagereinrichtungen ermöglichen effektive und professionelle Arbeit. Wir halten Räume und Ausstattung instand 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 „Mittel“, Fach 5.

1.6.3.2 Arbeitsplatzgestaltung

Büro, Küche, sowie Mitarbeiter- bzw. Dienstbesprechungsraum unterstützen unsere Arbeit und sind nach ergonomischen und ökologischen Bedingungen geplant und eingerichtet. ???

1.6.3.3 Instandhaltung der Anlagen

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

Die im Rahmen der Instandhaltung der Anlagen anfallenden Wartungsaufgaben haben wir an Vertragspartner vergeben. Wir überwachen die ordnungsgemäße Durchführung und bewahren die Dokumentation darüber auf. „Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen“, Fach 3 und „Mittel“, Fach 5

1.6.3.4 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.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	19 von 42

1 Allgemeine Darlegung des Qualitätsmanagement-Systems

1.6.3.5 Arbeitsinformation

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

Aktuelle Fachliteratur ist vorhanden und wird genutzt. Grundlagenliteratur, die bekannt sein muss, ist gesondert gekennzeichnet.

Fachzeitschriften sind im Rundlauf, auf interessante Beiträge wird in der Dienstbesprechung aufmerksam gemacht. Der Besuch von AGs, Fachtagungen und Kongressen wird in Dienstbesprechungen einzeln vereinbart.

1.6 Dienstleistung

1.7.1 Prozessplanung und -steuerung

Jede Dienstleistung, die wir in unserer Einrichtung erbringen, besteht aus einer unterschiedlichen Zahl von Prozessen. Einen Prozess verstehen wir als eine zielgerichtete Abfolge von Tätigkeiten.

Die oberste Leitung ist zuständig für

- die Planung und Steuerung der Prozesse,
- die Orientierung an Leitbild und Qualitätszielen,
- das Bereitstellen geeigneter Arbeitsumgebung und Materialien und
- die Erarbeitung notwendiger Prozessbeschreibungen.

Träger, Leitung und Team sind die wichtigsten Prozesse unserer Einrichtung bekannt. Aufgrund dieser Kenntnis wählen sie diejenigen aus,

- die besonders bedeutsam sind,
- die verbesserungsfähig sind,
- deren Qualität gesichert werden muss und
- erstellen dafür Prozessbeschreibungen.

Wir legen die gewünschten Ergebnisse (Ziele), die Prozessschritte (Ablauf) und die Verantwortlichkeiten fest, die zu deren Erreichung wichtig sind und prüfen die Übereinstimmung mit dem Leitbild und den Qualitätszielen.

In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir auch die Vernetzung und gegenseitige Abhängigkeit von Prozessen.

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

Mit der Auswertung (Evaluation) von Prozessen stellen wir sicher, dass wir die festgelegten Ziele erreichen. Mit den Zielen legen wir vorab Annahmekriterien fest und überprüfen auf dieser Basis die Zielerreichung. Soweit es sinnvoll ist, die Zielerreichung mit zusätzlichen Annahmekriterien zu definieren, werden auch diese dokumentiert.

Freigabe T	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
30.06.09				
erfolgte	Frau Annegret Wagner	1	11.06.07	20 von 42