

# Konzeption der katholischen Kindertageseinrichtung

DIE KLEINEN STROLCHE



Kath. Kindertagesstätte

---

## Kindertagesstätte „Die kleinen Strolche“ Bergtheim

### Träger

Name:	Kindergartenverein St. Elisabeth e. V.
Straße:	Carl – Orff – Straße 2
PLZ / Ort:	97241 Bergtheim
Telefon	(0 93 67) 1466
E-Mail:	vorstand@kita-bergtheim.de
1.Vorsitzende:	Irene Schneider

### Anschrift der Einrichtung

Straße:	Carl – Orff – Straße 2
PLZ / Ort:	97241 Bergtheim
Telefon:	Tel. (0 93 67) 98 60 821
E-Mail:	info@kita-bergtheim.de
Homepage:	www.kita-bergtheim.de

# **Inhaltsverzeichnis**

## **1. Vorwort /Leitbild**

## **2. Geschichte der Einrichtung**

## **3. Personal**

## **4. Lage der Einrichtung**

## **5. Raumprogramm / Außenspielgelände**

## **6. Aufgenommene Altersgruppe**

## **7. Besonderheiten / Pädagogische Schwerpunkte**

### **1. Montessori – Situationsansatz – ein Modell an dem wir uns orientieren wollen**

- 1.1. Beobachtung und Dokumentation
  - 1.1.1. Kindergartenbereich
  - 1.1.2. Krippenbereich
- 1.2. Elternarbeit: Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten
- 1.3. Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle
- 1.4. Ein Tag in der Kinderkrippe
- 1.5. Übergänge gestalten
- 1.6. Ein Tag im Kindergartenbereich
- 1.7. Regelung zur Verpflegung
- 1.8. Vernetzung mit öffentlichen Stellen
- 1.9. Besonderheiten
- 1.10. Integration – Inklusion
- 1.11. Prävention
- 1.12. Nachhaltigkeit – Ökobilanz
- 1.13. Elternbeiträge / Vertrag
- 1.14. Schließzeiten

### **2. Qualitätsmanagement System**

- 2.1. Warum ein Qualitätsmanagement System?
- 2.2. Dokumentation
- 2.3. Übersicht über die Dienstleistungsprozesse

- 2.3.1 Kernprozesse
- 2.3.2 Unterstützungsprozesse
- 2.3.3 Ausgelagerte Prozesse
- 2.4. Lenkung der Dokumente, Daten und Aufzeichnungen
  - 2.4.1 Änderungen von Dokumenten
  - 2.4.2. Externe Dokumente

### **3. Verantwortung der Leitung**

- 3.1. Allgemein
- 3.2. Kunden-, Nutzerorientierung
- 3.3. Qualitätspolitik
- 3.4. Verantwortung, Befugnis und Kommunikation
  - 3.4.1 Verantwortung und Befugnis
  - 3.4.2 Qualitätsbeauftragte
  - 3.4.3 Interne Kommunikation
  - 3.4.4 Schnittstellen
- 3.6. Qualitätsmanagement – Bewertung (Qualitätskonferenz)

### **4. Management der Ressourcen**

- 4.1. Allgemein
- 4.2. Personalentwicklung
  - 4.2.1 Fähigkeit, Bewusstsein und Fortbildung
  - 4.2.2 Neue MitarbeiterInnen
  - 4.2.3 Effektivität der Fortbildung
  - 4.2.3 Fortbildungsplan
- 4.3. Infrastruktur und Arbeitsplatzgestaltung
  - 4.3.1 Allgemein
  - 4.3.2 Arbeitsplatzgestaltung
  - 4.3.3 Instandhaltung der Räume und Anlagen
  - 4.3.4 Arbeitsumgebung
  - 4.3.5 Arbeitsinformation

### **5. Realisierung der Dienstleitung**

- 5.1. Prozessplanung
- 5.2. Kundenbezogene Prozesse
  - 5.2.1 Anfragen
  - 5.2.2 Anmeldung
  - 5.2.3 Vertragsänderungen
  - 5.2.4 Kommunikation mit den Kunden
- 5.3. Beschaffung
  - 5.3.1 Allgemein
  - 5.3.2 Lieferantenauswahl und -freigabe
  - 5.3.3 Beschaffungsangaben
  - 5.3.4 Wareneingangsprüfung
  - 5.3.5 Zufriedenheit, Zusammenarbeit und Beurteilung der Leistung von Lieferanten
- 5.4. Leiten und Lenken von Prozessen

- 5.4.1 Validierung von Dienstleistungsprozessen
- 5.4.2 Schutz des Eigentums der Kunden und Nutzer
- 5.4.3 Lagerung
- 5.4.4 Ordnung und Sauberkeit

## **6. Messung, Analyse und Verbesserung**

- 6.1. Allgemein
- 6.2. Überwachung und Messung
  - 6.2.1 Nutzer- und Kundenzufriedenheit
  - 6.2.2 Zufriedenheit der MitarbeiterInnen
  - 6.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen
    - 6.2.3.1 Merkmale definieren und überwachen
    - 6.2.3.2 Reflexion und Auswertung
- 6.3. Fehlerkultur
- 6.4. Anwendung statistischer Methoden und Datenanalyse
- 6.5. Verbesserung
  - 6.5.1 Ständige Verbesserung

## **1. Vorwort / Leitbild**

In der Kita „Die kleinen Strolche“ in Bergtheim werden wir ab September 2021 ein neues Konzept einführen. Es wurde in der Pandemiezeit mit großer Sorgfalt von der Leitung und dem gesamten Kita-Team entwickelt. Dabei wurden viele Anregungen vorgebracht und eingearbeitet. Auch die Wünsche der Eltern und des Elternbeirats wurden berücksichtigt, damit das Ganze ein Gewinn für unsere Kinder werden wird.

Natürlich ist es jetzt nicht einfach, dieses neue Konzept auch in die Praxis umzusetzen. Es verlangt von allen viel Verständnis für das Neue.

Das ganze Konzept ist darauf ausgelegt, dass wir unseren Kindern ein bestmögliches Programm an guter, altersgerechter und christlicher Erziehung bieten können. Kurz gesagt: es bleibt spannend in unserer Kita - Langeweile wird nicht aufkommen.

Wir vom Vorstand und die Mitglieder des Trägervereins wünschen dem Team unter der Leitung von Michaela Issing alles Gute und viel Erfolg.

## **2. Geschichte der Einrichtung**

Am 26.6.1895 erhielt der „Verein zur Förderung und Erhaltung der Kinderbewahranstalt Bergtheim“ die Genehmigung mit Regierungsentschluss Nr. 7121 der königlichen Regierung von Unterfranken und Aschaffenburg. Um dies zu erlangen, mussten verschiedene Auflagen erfüllt werden, wie z.B. Unterbringung von Ordensschwwestern, schattenspendende Bäume im Hof, Sanitäreinrichtungen etc., ferner wurde eine Handarbeitsschule mit geschulten Schwestern bewilligt. In den Statuten wurde festgehalten, dass die Mittel für 2 Ordensschwwestern vom Verein aufzubringen waren, der Mitgliedsbeitrag betrug 25 Pfennig im Monat und der Beitrag pro Kind 20 Pfennig pro Woche. Für die Handarbeitsschule wurden 2 Mark pro Monat verlangt und die Leitung musste eine geprüfte Ordensschwester übernehmen. Auch wenn wenig Schriftmaterial aus dieser Zeit noch vorliegt sollen es am Anfang 121 Mitglieder gewesen sein.

Der Begriff „Kinderbewahranstalt“ wurde noch bis in das Jahr 1954 verwendet – erst Ende der 50er Jahre sprach man von einem Anstaltsverein, der sich im Gebäude neben der Gaststätte Schlier befand. Die Betreuung wurde noch von Ordensschwwestern durchgeführt, die auch zusätzlich noch Kranke und ältere Bürger betreuten. Die Aufgaben der Schwestern wurden in Sakristandienst, Organistendienst, Küche, Handarbeit, Krankenbett und Kindergarten aufgeteilt. Der Mitgliederstand betrug 1966 232 Mitglieder. Damals wurden 60 Kinder betreut – da aber eine Schwester nur 35-40 Kinder beaufsichtigen durfte, musste eine zusätzliche weltliche Helferin eingestellt werden. Im Jahr 1966 wurde der Verein in

Kindergartenverein Bergtheim e.V. umbenannt. Die Kinderzahl stieg auf 81 Kinder an.

1970 war der alte Kindergarten nicht mehr zeitgemäß und auch die Bausubstanz war in die Jahre gekommen. Deshalb entschloss man sich, einen neuen Kindergarten zu bauen, und zwar „auf dem Grundstück hinter dem Schimmels Hof, nordwärts jenseits des Weges“. Zur Finanzierung wurden auch einzelne Sammler bestellt. Die Fertigstellung und Einweihung waren dann 1974.

Die Gesamtausgaben beliefen sich auf knapp 998.000 DM. Leider war dann 1976 das Jahr, in dem die Ordensschwwestern aus Bergtheim weggingen. Danach wurde die Krankenbetreuung von den Schwestern von Rieden, Prosselsheim und Kürnach aus erledigt. Als dann auch für diese Stationen keine Schwestern mehr kamen, wurde am 19.7.1982 die Caritas Sozialstation St. Gregor Fährbrück e.V. gegründet. Im Jahre 2001 wurde unserem Verein eine neugefasste Satzung gegeben, in der festgelegt wurde, dass insbesondere die Kleinkinder nach christlichen Grundsätzen betreut werden und die Förderung einer im Vereinsbereich zugeordneten Sozialstation bezweckt werden sollte. In den Folgejahren wurde 2001 die Dachsanierung und 2007 die Fenstersanierung vorgenommen. Nachdem immer mehr Kinder nach Bergtheim kamen, wurde 2012/2013 der Anbau für eine Krippengruppe fertiggestellt. Im Jahr 2020 befindet sich die Kindertagesstätte in der Generalsanierungsphase, die 2021 abgeschlossen wird. Aufgrund der Corona-Pandemie konnten die geplanten Feierlichkeiten zum 125-jährigen Jubiläum nicht durchgeführt werden bzw. werden zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt. Der Verein hat Ende 2020 einen Mitgliederbestand von 207 Mitglieder.

Der Kindertagesstätte (Kita) ist in ihrer jetzigen Form viel Erfolg und für die weiteren Jahre alles Gute zu wünschen.

*Diese Zusammenfassung der Geschichte wurde im Wesentlichen der Recherche von Oswald Lichtlein entnommen, die er zum 125-jährigen Jubiläum des Vereins erstellt hat.*

### 3. Personal

#### **Leitung:**

Mitarbeiter:	Michaela Issing	Qualifikation:	Erzieherin; Einrichtungsleitung Krippenleitung Zertifikat Krippenpädagogik Montessori Zertifikat
--------------	-----------------	----------------	---

#### **Krippe:**

Mitarbeiter:	Kathrin Ebert	Qualifikation:	Erzieherin, Mitarbeitervertretung
Mitarbeiter:	Sabine Singer	Qualifikation:	Erzieherin, Sicherheits- beauftragte
Mitarbeiter:	Carina Göbel	Qualifikation:	Kinderpflegerin
Mitarbeiter:	Melanie Page	Qualifikation:	Kinderpflegerin, Lebensmittelhygienebea- uftragte
Mitarbeiter:	Denise Wolf	Qualifikation:	Erzieherin, Pflege Homepage
Mitarbeiter:	Nicola Bauer	Qualifikation:	Kinderpflegerin, Zertifikat Krippenpädagogik, Mitarbeitervertretung
Mitarbeiter:	Verena Manger	Qualifikation:	Kinderpflegerin

#### **Kindergarten:**

Mitarbeiter:	Manuela Kleinlein	Qualifikation:	Erzieherin, Datenschutzbeauftragte
Mitarbeiter:	Theresia Schiffmaier	Qualifikation:	Erzieherin, HMA Beauftragte
Mitarbeiter:	Elina Wild	Qualifikation:	Erzieherin,
Mitarbeiter:	Barbara Böhm	Qualifikation:	Erzieherin, Sicherheitsbeauftragte
Mitarbeiter:	Christine Erdinc	Qualifikation:	Erzieherin
Mitarbeiter:	Katharina Stöcker	Qualifikation:	Erzieherin
Mitarbeiter:	Gabriele Götz	Qualifikation:	Kinderpflegerin
Mitarbeiter:	Jasmin Schindler-Madjar	Qualifikation:	Kinderpflegerin
Mitarbeiter:	Andrea Arbeiter	Qualifikation:	Kinderpflegerin, Lebensmittelhygienebea- uftragte
Mitarbeiter:	Jutta Englert	Qualifikation:	Kinderpflegerin, Lebensmittelhygiene- Beauftragte

#### **Weitere Mitarbeiter:**

Mitarbeiter:	Kati Schmidt	Qualifikation:	Verwaltungskraft
Mitarbeiter:	Kurt Schmitt	Qualifikation:	Hausmeister
Mitarbeiter:	Silvia Horling	Qualifikation:	Küchenkraft
Mitarbeiter:	Diana Gräf	Qualifikation:	Küchenkraft

## **Lage der Einrichtung**

Unsere Kindertagesstätte liegt inmitten des Ortskerns von Bergtheim einer eigenständigen Gemeinde mit 3900 Einwohnern, umgeben von einem Wohngebiet. Zentral gelegen zwischen Schweinfurt und Würzburg an der B 19.

Unsere Kindertagesstätte profitiert von der guten Infrastruktur der Gemeinde Bergtheim. Diese setzt sich wie folgt zusammen:

- Grundschule
- Rathaus
- Kirche und Pfarrhaus (evangelische und katholische Gemeinde)
- Öffentlich, zentral gelegene Spielplätze
- Feuerwehr
- Seniorenwohnheim
- Ärzte
- Sportplatz und Fitnessstudio
- Öffentlicher Verkehrsanschluss durch Bus und Bahn
- Einkaufsmöglichkeiten
- Banken
- Verschiedene ansässige Unternehmen
- Landwirtschaftliche Betriebe (Regionalität)

Außerdem bestehen Möglichkeiten für Exkursionen:

- Im nahegelegenen Wald
- Im Weinberg
- Bei landwirtschaftlichen Flächen und Betrieben

## **Raumprogramm / Außenspielgelände**

### **Innengelände**

Räume sind Miterzieher. Die Gestaltung der Gruppenräume entspricht den verschiedenen Altersgruppen.

Sie bieten Anreize für die Weiterentwicklung, sowie Erfahrungs- und Forschungsmöglichkeiten.

Unsere Kindertagesstätte hat insgesamt 5 Gruppen. Zwei Krippengruppen, eine Übergangsguppe und zwei Regelgruppen. Die Krippengruppen, sowie der Kindergarten und die Übergangsguppe haben jeweils einen eigenen Eingang. Jedoch sind der Kindergartenbereich und der Krippenbereich durch einen wunderschönen Lichthof und ein großzügiges Foyer verbunden.



## Unsere Krippengruppen

Barrierefrei kommen Sie bis an die große gläserne Eingangstür der Krippe. In unserem Schuppen gegenüber, haben Sie zudem die Möglichkeit Ihren Buggy bis zum Abholen unterzustellen. Gleich neben der Eingangstüre befindet sich links die blaue Zwergengruppe, wendet man sich nach rechts kommt man direkt zu den roten Zwergen. Jede Gruppe ist mit einer eigenen Garderobe, einem liebevoll eingerichteten Schlafraum und einem Bad ausgestattet.



Die Garderobe, wie auch der Schlafraum bieten Platz für 12 Kinder. Jedes Bad hat 2 Toiletten, ein Waschbecken und einen großen Wickeltisch, mit Waschgelegenheit. Außerdem befindet sich dort noch ein Regal, in dem jedes Kind eine Box mit Namen und seinem Garderobensymbol für Wechselwäsche und Wickelzubehör hat.



In jedem Gruppenraum gibt es außerdem viele verschiedene Erlebnisbereiche, in denen sich die Kinder aufhalten, ausprobieren und spielen können.

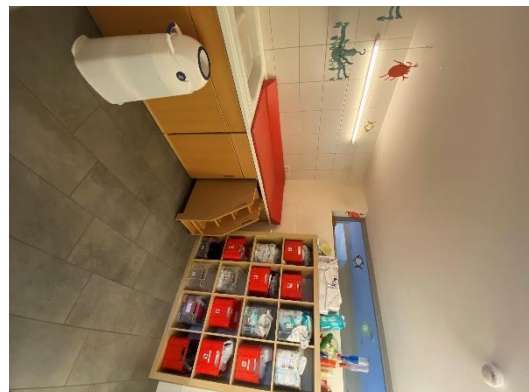


Den Kindern stehen während des Freispiels verschiedene Materialien und unterschiedliche Spielecken zur Verfügung z.B.



- Puppenecke zum fantasievollen Spiel und Rollenspielen
- Bauteppich zum Konstruieren und experimentieren Lego Duplo, Holzbausteine, Magnetbausteine
- Sofa zum Vorlesen und Ausruhen

- Tische für Essen, Malen, Puzzle, Lege- und Gesellschaftsspiele
- Montessori Materialien für die Übungen des täglichen Lebens, Sinnesmaterial, mathematisches Material, Sprachmaterial und die kosmische Erziehung



**Unsere grüne Gruppe**

Nach dem Eingang auf der rechten Seite befindet sich die grüne Gruppe, die eine zweite Ebene hat. In dieser zweiten Ebene befinden sich die Bauecke und der Kreativbereich. Im Gruppenraum selbst ist eine Puppenecke, Lesecke und ein Spielteppich vorhanden. Außerdem gibt es eine kleine Küchenzeile, einen Nebenraum, der zu einem Entspannungsraum eingerichtet ist. Ein Bad mit integrierter Dusche, 3 kindgerechte WCs und dazu gehörende 3 Waschbecken in verschiedenen Höhen. Der Gruppenraum verfügt über einen direkten Gartenzugang.



## ***Gruppenraum; Spielteppich, Lesecke und Puppenecke***



## ***2. Ebene; Kreativecke und Bauecke***

### **Unsere Gelbe Gruppe**

Als nächstes kommen die Räumlichkeiten der gelben Gruppe. Auch diese besitzt eine zweite Ebene. In der befinden sich die Bauecke und der Kreativbereich. Im Gruppenraum findet man die Puppenecke, Lesecke und eine Konstruktionsecke. Auch in diesen Gruppenraum gibt es einen Nebenraum, in dem sich eine Lernwerkstatt befindet. Außerdem eine kleine Küchenzeile, ein Bad mit integrierter Dusche, 3 kindgerechten WC`s und dazu gehörende 3 Waschbecken in verschiedenen Höhen und auch einen direkten Gartenzugang.



**Gruppenraum; Puppenecke**



**Lesecke und Konstruktionsecke**



**Zweite Ebene; Bauecke und Kreativecke**

Im Anschluss der gelben Gruppe befindet sich eine behindertengerechte Toilette für Erwachsene.

Für den sportlichen Bereich folgt unsere Turnhalle. Diese besitzt eine gesonderte Ebene zur Aufbewahrung von Gerätschaften.

### **Unsere Übergangsgruppe: Orange Gruppe**

Der letzte Gruppenraum ist unsere Übergangsgruppe auch diese hat eine zweite Ebene, in der sich unter anderem auch eine Küchenzeile befindet. Im unteren Bereich befindet sich ein Bad mit integrierter Dusche, 3 kindgerechten Toiletten, dazu passenden Waschbecken, genau gegenüber befindet sich der Wickelraum mit Wickelkommode, separates Waschbecken und Lüftung.

Ebenso verfügt auch diese Gruppe über einen direkten Gartenzugang.

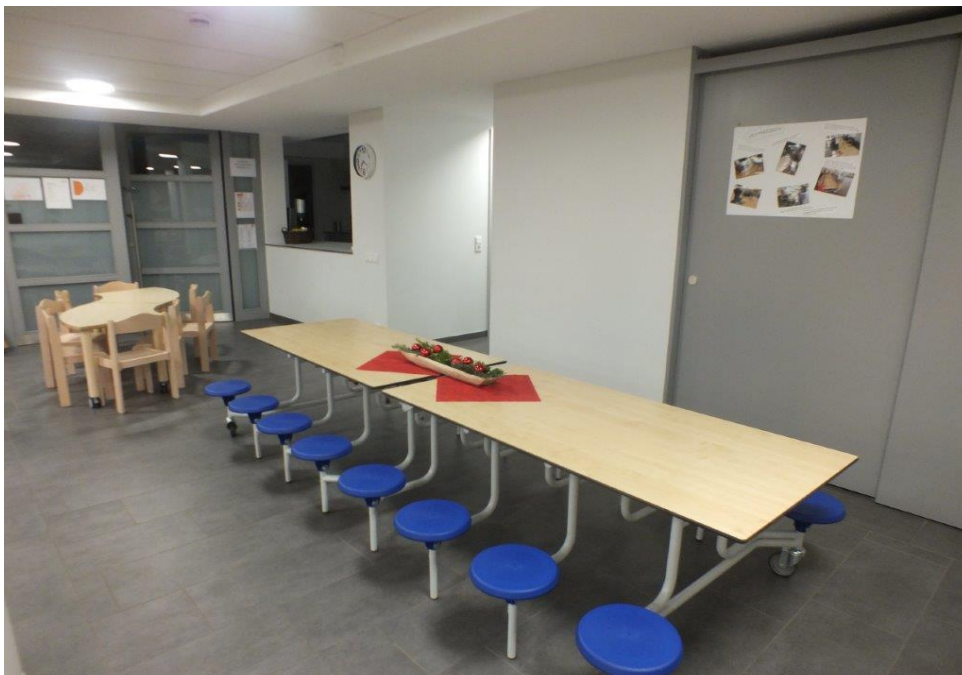
### **Unser Kinderbistro**

Unser neu gestaltetes Kindergarten Bistro sorgt für ein gemütliches Ambiente.

Daneben ist die Verteilerküche mit angrenzenden Hauswirtschaftsraum.

Nun folgt der Besprechungsraum, wo unter anderem auch Elterngespräche geführt werden können.

Das Büro der Kindergartenleitung/Verwaltung befindet sich ebenfalls in diesem Bereich des Foyers, um für Kinder, Eltern und Kollegen kurze Wege bereit zu halten, wenn Gespräche oder Anliegen gezielt an die Leitung herangetragen werden sollen.





## **Foyer / Halle**

Das Foyer bietet für die Kinder zusätzlich Spielbereiche an, die auch immer einmal wieder verändert werden. Eventuell ein Bauteppich, Kreativtisch, Autoteppich, und vieles mehr. Ebenso befinden sich im Foyer auch die Garderoben der Kindergartengruppen.



## **Weitere Räume**

Als nächstes kommt eine Erwachsenen Toilette. Der Technikraum, Putzraum und der Zugang zum Keller sind auch in diesen Bereich zu finden.

Im Keller sind folgende Räume vorhanden:

- Werkstattraum wo sich auch eine Enthärtungsanlage befindet
- 3 Abstellräume
- Heizungsraum

Im Bereich Krippenräume befindet sich oberhalb das Personalzimmer.

## Außengelände

Die Krippengruppen haben einen extra abgetrennten, großzügigen Garten mit verschiedenen schön gestalteten Spielbereichen.

Ein Klettergerüst, eine Vogelnechtschaukel, Fahrzeuge, ein Matschbecken und vieles mehr laden die Kinder zum Spielen, Erkunden, Experimentieren und Toben ein. Verschiedene Untergründe, Ebenen und Materialien geben den Kindern die Möglichkeit ihren Gleichgewichtssinn zu schulen und ein Gefühl für den eigenen Körper zu entwickeln. Neu bei uns sind nun auch einige Pflanzbeete, in denen die Zwerge Erdbeeren angepflanzt haben, um im Sommer direkt davon ernten zu können.

Toll ist, dass der Kleinkindgartenbereich in den Garten der Kindergartenkinder mit einer räumlichen Abtrennung integriert ist. Daher kommen unsere Zwerge immer wieder mit den älteren Kindern und auch ihren zukünftigen Erzieherinnen in Kontakt, was einen späteren Wechsel in die Übergangsgruppe positiv beeinflusst.

Unser Garten ist ein beliebter naturnaher Bereich bei den Kindern. Er stellt für uns einen wichtigen „Partner“ in der Pädagogik dar. Der Gartenbereich ist großzügig gestaltet und bietet den Kindern viele Möglichkeiten zum Bewegen und Spielen.

Der Gartenbereich des Kindergartens hat Bäume, die Schatten bieten, wie auch Wiesenflächen und ein asphaltierter Platz zum Rädchen fahren.

Es gibt auch drei verschieden große Sandspielplätze, wo wir den Kindern Spielsachen zum Schaufeln, Graben, Schütten und bei entsprechendem Wetter auch Wasser bereitstellen.

Eine Hangrutsche, die auch in einen Sandkasten ausläuft, ist vorhanden. An diesen Hang befindet sich auch ein kleines Holzspielhaus und eine kleine Kletterwand.

Einen Pavillon, wo sich die verschiedensten Fahrzeuge befinden. Einen Balancierbaum der in einem Kiesbett liegt. Die Kinder lernen dadurch ihre Bewegungen zu koordinieren und schulen ihr Gleichgewicht.

Ein Baumhaus, eine große Vogelnechtschaukel, in der sich bis zu vier Kinder aufhalten können. Dazu gibt es noch eine Schaukel und eine Wippe und zwei bewegbare Fußballtore, die auf der Wiese aufgestellt werden. Ein Weidenhaus, das sich zum Rollenspiel anbietet, steht im hinteren Bereich des Gartens.

Der Kindergarten wird durch einen kleinen Holzzaun vom Krippenbereich abgetrennt, dadurch können die Krippenkinder und die Kindergartenkinder unter anderem auch Kontakt aufnehmen.

Im vorderen Eingangsbereich gibt es zwei Schuppen, in denen sich die Spielgeräte befinden. Daneben befinden sich die verschiedenen Abfalltonnen unter einem Dach. In der Zeit der Pandemie haben wir den Gartenbereich mit bunten Kegeln abgetrennt um somit die Trennung der Kindergartengruppen zu gewährleisten.



**Aussengelände Kindergartenbereich**



**Außengelände Krippenbereich**



## Aufgenommene Altersgruppe

Unsere Kindertagesstätte können alle Regelkinder von 2,5 – 6 Jahren, vorzugsweise aus dem Gemeindegebiet Bergtheim, sowie alle Krippenkinder ab 1 Jahr besuchen.

### Rahmenöffnungszeit:

Montag bis Donnerstag von 7.00 Uhr bis 16.00 Uhr

Freitag von 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr

## Besonderheiten / Pädagogische Schwerpunkte

### 1. Montessori – Situationsorientierter Ansatz - ein Modell an dem wir uns orientieren wollen

Die Arbeit unserer Einrichtung orientiert sich an der Maria Montessori Pädagogik, sowie an dem Situationsorientierten Ansatz. Die Kombination beider Ansätze gibt uns die Möglichkeit, den Rahmen unserer Arbeit zu erweitern und den Kindern einen größeren Raum an Angeboten zu bieten. Ebenso arbeiten wir im Teiloffenen Konzept. Die Kinder haben ihre festen Stammgruppen, dürfen aber in der Freispielzeit alle weiteren Räume frei nutzen, entweder zu festgelegten Angeboten oder zum freien Spiel bzw. zur Freiarbeit. So mischen sich die Gruppen und die Kinder können voneinander und miteinander lernen. Wir arbeiten in unserer Einrichtung jahreszeitlich geprägt und orientieren uns an den religiösen Jahreskreislauf der katholischen Kirche.

### Grundsätze des Situationsorientierten Ansatzes

- Das Kind als „sozialer Akteur“  
Kinder verfügen über die Möglichkeit, ihre Entwicklung selbst zu steuern und den aktiven Part im alltäglichen Tun zu übernehmen.
- Der Situationsorientierte Ansatz geht von einem selbstständigen und selbsttätigen Kind aus.
- Kinder sind neugierig und wissbegierig, sie möchten ihre Umwelt erkunden, ihre Meinung äußern und ihre Lebenssituation mitgestalten.
- Kinder werden als kompetente, fähige, zielgerichtete Persönlichkeiten angesehen.
- Im Mittelpunkt steht die Individualität des Kindes sowie die Art seines Denkens.

Die Grundsätze des Situationsorientierten Ansatzes sind wichtige Bestandteile unserer täglichen Arbeit mit den Kindern. Es fängt damit an, dass die Kinder in der Freispielzeit selbst darüber entscheiden dürfen, wann sie in welchem Bereich spielen möchten. Hier haben sie auch die Möglichkeit zu entscheiden, ob sie im vertrauten Gruppenraum bleiben möchten, oder ob sie in den anderen Bereichen des Kindergartens spielen wollen.

Die Kinder nehmen selbstständig an unserem Frühstücksbuffet teil. Das heißt sie entscheiden selbst, wann, was und wie viel sie essen. Kinder lernen so, selbstständig zu werden und Verantwortung für sich selbst zu übernehmen.

Hier haben wir Vertrauen in das Kind, da es kompetent, zielgerichtet ist und seine eigenen Bedürfnisse selbst befriedigen kann. Bei der Essenssituation wird deutlich, dass jedes Kind eine andere Persönlichkeit hat, auf die man individuell und situativ eingehen muss.

### **Ziele**

- Kinder unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft darin zu unterstützen, ihre Lebenswelt zu verstehen und selbstbestimmt, kompetent und verantwortungsvoll zu gestalten.
- Es geht darum, die Ressourcen der Kinder zu wecken, um sie in den verschiedenen Entwicklungsbereichen zu fördern.
- Kinder zu unterstützen, ihre Autonomie, ihre Partizipationsaktivität und ihr soziales Verhalten auf der Grundlage eines wertorientierten Verhaltens zu unterstützen.

### **Pädagogische Grundlagen**

- Lernen in Lebenssituationen
- Partizipation
- Lernen in altersgemischten Gruppen
- Einbeziehen von Eltern und anderen Erwachsenen
- Offene Planung und Raumgestaltung

Durch das Teiloffene Konzept ergeben sich im Alltag von selbst altersgemischten Gruppen. Denn wie bereits erwähnt, haben Kinder die Möglichkeit, selbst den Ort des Spielens zu wählen. Hier bieten wir im Kindergarten unterschiedliche Spielbereiche an, um den Kindern die Möglichkeit zu geben, sich frei entfalten zu können und zu explorieren. Dies ist glücklicherweise durch unsere große Halle, Turnraum sowie unserem Garten möglich.

Kinder erleben im Alltag viele Lernprozesse. Durch unsere Raumgestaltung, Garten, Alltag mit den Kindern und die Zusammenarbeit mit den Eltern, möchten wir dies den Kindern so oft es geht ermöglichen.



### **Grundsätze der Maria Montessori Pädagogik**

- Das Kind trägt die Anlage zu seiner Entwicklung in sich, es ist auf Schutz und Hilfe angewiesen, um seinen *inneren Bauplan* durch eigene Aktivitäten entfalten zu können.
- Das Kind hat von Geburt an den Drang zu lernen.
- Die Persönlichkeit des Kindes entwickelt sich in der aktiven Auseinandersetzung mit der Umwelt.
- Montessori geht davon aus, dass Kinder durch Erziehung ihre Persönlichkeit entwickeln können mit dem Ziel, reife und unabhängige Erwachsene zu werden.
- Das Kind hat ein Recht auf Selbstbestimmung, Selbstachtung und Anregung durch das Material und das Vorbild der Erzieherin.

#### **Das Leitprinzip: „Hilf mir, es selbst zu tun“**

Meint, dass Kinder ihrem Bedürfnis nach Bildung nachkommen können, ohne auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein.

#### **Das Leitprinzip „vorbereitete Umgebung“**

Damit Kinder frei arbeiten können, müssen sie Materialien, Medien und Handwerkszeug geordnet an einem festen Platz vorfinden. Montessori entwickelte eigene Lernmaterialien zur Übung des praktischen Lebens, Mathematikmaterial, Sinnesmaterial, Sprachmaterial, Material zur Kosmischen Erziehung.

Der innere Bauplan eines Kindes ist wohl eines der wichtigsten Grundprinzipien der Montessori Pädagogik. Demnach trägt jedes Kind seit der Geburt an einen „inneren Bauplan“ in sich, welcher, wenn es die äußeren Einflüsse zulassen, danach strebt, sich ungehindert zu entfalten. Unsere Aufgabe ist hier, ein wachsamer Begleiter zu sein und den Kindern geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen, damit sie ihren inneren Bauplan entfalten können. Wichtig ist hierbei auch die vorbereitete Umgebung, die ebenfalls ein wichtiger Bestandteil der Montessori Pädagogik ist. Damit die Kinder unserer Einrichtung frei arbeiten können, möchten wir ihnen eine an die kindlichen Bedürfnisse, angepasste Umwelt bieten. Dies wird durch ansprechende Materialien und einem ordentlichen Arbeitsplatz umgesetzt. Hier ist uns wichtig, dass die Kinder jederzeit das Material vorfinden, das zu ihrer Tätigkeit gehört und dort auch

seinen festen Platz hat. Hat alles seinen festen Platz, können Kinder selbstständig spielen und sind nicht auf die Hilfe anderer angewiesen. Damit sie einen Aufforderungscharakter bieten, sind unsere Spielmaterialien übersichtlich in allen Regalen platziert. In der Halle/Foyer, die den Kindern in der Freispielzeit zur Verfügung steht und in der wir ebenfalls regelmäßige Angebote anbieten, wird auch das benötigte Material zur Verfügung stehen, damit die Kinder selbstständig arbeiten können.

### **Ziele**

- Die Kinder so zu begleiten, dass sie sich zu eigenständigen, selbstbewussten und verantwortungsvollen Persönlichkeiten entwickeln.
- Durch diese Erziehung soll sich ein friedvolles Miteinander entwickeln.
- Jedes Kind soll sich individuell entfalten können.

## **1.1. Beobachtung und Dokumentation**

### **1.1.1. Kindergartenbereich**

Ein wichtiger Teil unserer Arbeit ist die Beobachtung der Kinder, denn dadurch können wir erkennen, wie es den Kindern gerade geht, was sie beschäftigt oder wo sie vielleicht Hilfe und Unterstützung brauchen.

Die Beobachtung gehört zu unserer täglichen Arbeit, sie hilft uns auf die Bedürfnisse der Kinder einzugehen und den Alltag gemeinsam mit den Kindern zu gestalten.

Dreimal im Jahr planen wir Beobachtungswochen ein, die sich jeweils über zwei Wochen ziehen. In diesen Wochen steht die gezielte Beobachtung aller Kinder im Vordergrund, deshalb werden in dieser Zeit keine anderen Angebote durchgeführt. Wir nehmen uns Zeit, den individuellen Entwicklungsstand von jedem Kind zu erfassen. Die Beobachtungen werden dokumentiert, dazu verwenden wir verschiedene Bögen.

Im ersten Block führen wir mit den Vorschulkindern, unseren Riesenstrolchen, ein Screening durch, bei dem verschiedene Fähigkeiten überprüft werden, die für den Schuleintritt wichtig sind. Für alle anderen Kinder verwenden wir unseren Beobachtungsbogen, der die ganzheitliche Entwicklung dokumentiert. Auch im dritten Beobachtungsblock kommen diese Bögen zum Einsatz.

Bei den zweiten Beobachtungswochen bearbeiten wir die Bögen PERIK und SELDAK, diese sind vom Ministerium vorgegeben. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die

sozialen und emotionalen Kompetenzen der Kinder gelegt, sowie auf die sprachlichen Fähigkeiten.

Die Beobachtungen sind die Grundlage für das Elterngespräch, das wir einmal im Kindergartenjahr mit allen Eltern durchführen, bei Bedarf auch öfter. Vor dem vereinbarten Termin bitten wir die Eltern, einen Fragebogen zur Entwicklung ihres Kindes auszufüllen. So wird der Austausch über das Kind und die Zusammenarbeit mit den Eltern intensiviert. Fragen zum Entwicklungsstand können so gut beantwortet werden, sowie Empfehlungen oder Unterstützungsmöglichkeiten für die weitere Entwicklung aufgezeigt werden. Am Ende des Gespräches werden die Inhalte und Vereinbarungen festgehalten und von beiden Seiten unterzeichnet.

### **1.1.2. Krippenbereich**

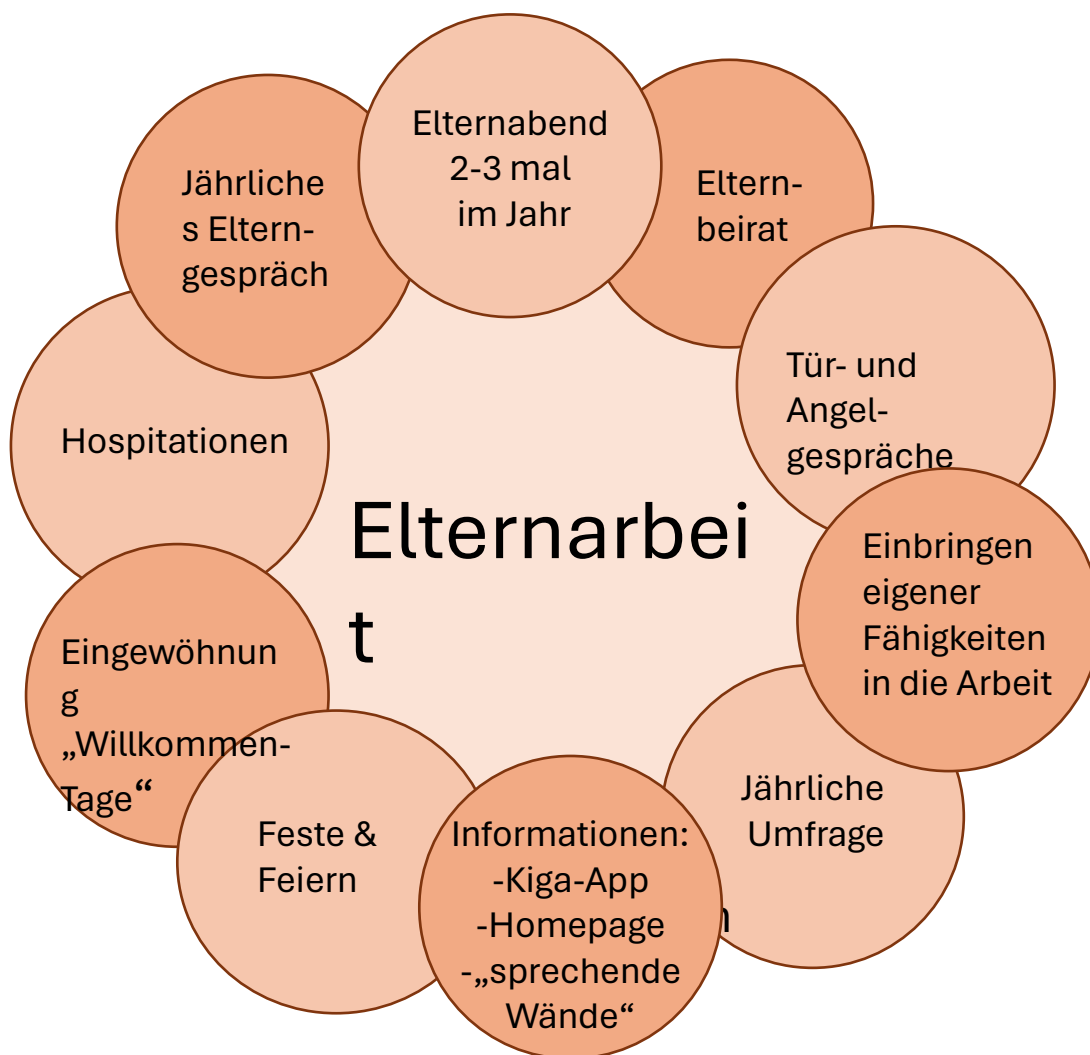
Wichtiger Grundstock unserer Arbeit ist die Beobachtung und der Austausch mit den Eltern, da Kinder in diesem Alter sprachlich einen begrenzten Wortschatz haben. Die genaue Beobachtung dient dazu, das Kind besser zu verstehen und einzuschätzen welche Bedürfnisse es hat. Kinder im Alter zwischen 1 und 3 Jahren erlernen in diesem Entwicklungszeitraum sehr viel. Aber jeder hat sein eigenes Tempo in der Sprach-, Bewegungs- und Wahrnehmungsentwicklung.

Beobachtung geschieht bei uns täglich und gibt uns Aufschluss darüber, was das Kind schon kann, oder noch lernen möchte. Es gibt uns aber auch Anhaltspunkte darüber was es freut oder was es bewegt. Hierbei ist der Austausch der Erzieherinnen untereinander sehr wichtig. Beobachtungen werden von uns dokumentiert, damit man die Entwicklungsfortschritte des Kindes erkennen kann.

Grundlage unserer Entwicklungsbeobachtung ist das Beobachtungskonzept entwickelt von Petermann und Petermann.

Hier dokumentieren wir die verschiedenen Bereiche jeweils alle 6 Monate (im Alter von 18, 24, 30 Monaten) Diese Bögen sind so aufgebaut, dass spielerisch geprüft wird, was das Kind bereits kann.

## 1.2. Elternarbeit: Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten



### Erziehungs- und Bildungspartnerschaft

Unsere Einrichtung versteht sich als familienergänzend und familienunterstützend, daher ist Elternarbeit ein unerlässlicher und wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Wir setzen dort an, wo die elterliche Erziehung einen Grundstock gelegt hat. Dies ist nur möglich, wenn Eltern und ErzieherInnen in einem guten Kontakt stehen, sich in Gesprächen austauschen und an gemeinsamen Zielen arbeiten. Wir wünschen uns, dass sich Kinder und Eltern gleichermaßen bei uns wohl fühlen.

Wir möchten ein wichtiger Ansprechpartner für die Eltern sein und für ihre Fragen immer ein offenes Ohr haben.

### 1.3. Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle

Die geleistete Arbeit wird in zwei Formen festgehalten und dokumentiert, was eine Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung zu Folge hat. Diese beiden Formen sind:

Die Dokumentationsmappe – Portfolio und die sprechenden Wände – die Projektwände.

#### 1.3.1. Die Dokumentationsmappe – Das Portfolio

Hier wird die Lern- und Entwicklungsgeschichte eines jeden Kindes festgehalten. Die Mappe enthält Fotos aus unterschiedlichen Entwicklungsphasen, die vielfach durch kurze Texte von uns oder den Eltern erläutert werden. Sie zeigen das Kind bei Projektaktivitäten oder Alltagsbeschäftigungen. Die Mappe enthält außerdem eine Fülle von Produkten, die das Kind im Laufe seiner Kindergartenzeit erstellt hat. Vielfach entscheiden die Kinder darüber, welches Bild oder welches sonstige Ergebnis ihrer vielfältigen Aktivitäten in die Mappe aufgenommen werden soll. Und auch die Eltern tragen mit Beiträgen über das Kind von zu Hause zur Mitgestaltung bei. Mit der Zeit wird das Portfolio zu einer immer aussagekräftigeren Geschichte individuellen Lernens. Sie ermöglichen uns, aber auch den Eltern, sich permanent über die Aktivitäten und die Entwicklung der Kinder zu informieren. Das Kind selbst kann anhand seiner Produkte seine eigene Entwicklung nachvollziehen, seine eigenen Leistungen erkennen, reflektieren und schätzen. Jedes Kind erhält mit Eintritt in unsere Kindertagesstätte einen eigenen Ordner versehen mit Foto und Namen.

#### 1.3.2. Sprechende Wände

Diese Bezeichnung bezieht sich auf die Wände des Kindergartens, sowohl in den Gruppenräumen als auch im Foyer und Garderobenbereich. An bestimmten Wänden werden Beispiele der pädagogischen Arbeit dargestellt, von der Planung über die Durchführung bis zu den Ergebnissen und wenn passend auch der Auswertung. Hierbei verwenden wir die Arbeiten der Kinder, Text, Collagen oder auch Fotos, um den Eltern möglichst transparent zu machen, was und wie ihr Kind in unserer Einrichtung lernt. Dabei nutzen wir auch die Kita Info App, durch die wir die Eltern gezielt, schnell und dauerhaft erreichen.

#### 1.3.3. Was soll durch die unterschiedlichen Formen der Dokumentation erreicht werden?

- Sie informieren Eltern über die Entwicklung ihrer Kinder
- Sie regen das Gespräch der Eltern untereinander an
- Sie beziehen Eltern, Öffentlichkeit, Kinder und Erzieherinnen in laufende Arbeitsprozesse ein.
- Sie geben Einblick in Arbeitsweisen, Denkbewegungen, Vorstellungen und Gefühle von Kindern
- Sie dienen der Strukturierung von Projekten, ermöglichen allen Beteiligten, den jeweiligen Stand der Arbeit nachzuvollziehen und weitere Schritte zu planen
- Sie zeigen Wertschätzung kindlicher Produkte
- Sie ermöglichen den Kindern die Identifikation mit dem eigenen Produkt
- Sie vermitteln ihnen ein Bewusstsein für die eigenen Entwicklung
- Sie fördern Ich Stärke und Selbstbewusstsein
- Sie fördern die Wahrnehmungsfähigkeit
- Sie erlauben, sich individuell und gemeinsam an Arbeitsprozesse zu erinnern

- Sie sind Grundlage für interne und externe Diskussions- und Austauschprozesse über die Qualität der Arbeit

#### **1.4. Ein Tag in der Kinderkrippe**

Um den Kindern eine sichere Basis und Struktur im Tagesablauf bieten zu können, muss ein Rahmen geschaffen werden, der Orientierung ermöglicht und Sicherheit bietet. Dabei ist zu beachten, dass diese Grundsätze regelmäßig überdacht und angepasst werden müssen, um der jeweiligen Gruppensituation und dem einzelnen Kind gerecht zu werden.

##### **Begrüßung der Kinder**

Früh am Morgen, um 7.00 Uhr öffnen sich die Türen der roten Zwergengruppe zum Frühdienst. Während des Bringens dürfen uns gerne wichtige Infos über Ihr Kind weitergeben. Um 8:00 Uhr werden die blauen Zwerge von Ihrer Gruppenerzieherin abgeholt. Infos, die die blauen Zwerge betreffen, geben wir hier natürlich gerne weiter.

##### **Das Freispiel (7:00 – 8:45 Uhr)**

Sobald die Kinder bei uns ankommen, beginnt die Freispielzeit. Das Freispiel beschreibt die Zeit in der die Kinder ihre Spielpartner, das Spielmaterial und die Dauer des Spiels selbst bestimmen. Hier können die Kinder mit allen Sinnen lernen, experimentieren und auch mal eigene Lösungswege entwickeln.

Unsere Aufgabe besteht darin die Kinder in ihrer Spieltätigkeit zu begleiten. Dabei lassen wir ihnen Freiräume, um eigene Spielmöglichkeiten zu schaffen, geben aber Impulse und Hilfestellung, wenn es nötig ist. Um 8.45 Uhr schließen sich die Türen und jede Gruppe startet mit dem gemeinsamen Morgenkreis in den Tag.

##### **Der Morgenkreis (8:45 – 9:00 Uhr)**

Unseren Morgenkreis beginnen wir mit einem täglich gleichbleibenden Begrüßungslied. Hierbei werden alle Kinder begrüßt. Wir zählen die Kinder, schauen wer da ist und wer fehlt. Gemeinsam singen Lieder, machen Fingerspiele oder sprechen über verschiedene Themen. Seit einiger Zeit haben auch Geschichtensäckchen einen festen Platz im Morgenkreis gefunden. Dabei werden kurze Geschichten mithilfe verschiedener Utensilien von der Erzieherin erzählt und nachgespielt. Der Morgenkreis ist für die Kinder ein wichtiges gleichbleibendes Ritual, mit dem sie in Ihren Krippentag starten können. Bevor wir um kurz nach 9.00 Uhr frühstücken, sprechen wir ein gemeinsames Gebet.

##### **Gemeinsames Frühstück (9:00 – 9:30 Uhr)**

Zum Frühstück hat jedes Kind seinen festen Platz am Tisch im Gruppenraum. Ein ansprechendes und abwechslungsreiches Buffet ist fester Bestandteil unseres Alltags. Die Kinder dürfen schon in der Krippe frei wählen, was sie jeden Tag essen möchten. Angeboten werden, je nachdem eine große Auswahl an Brot oder Müsli und Obst oder Gemüse. Wir achten darauf das Frühstück für die Kleineren in mundgerechte Stücke zu schneiden.

##### **Gezielte Förderung und Freispiel (9:30 – 10:30 Uhr)**

In der Freispielzeit haben wir Zeit für Gemeinsames Spielen, Kreativangebote, Turnen, Spielen im Garten, Spaziergänge und vieles mehr. (Siehe auch „Freies Spiel“)

##### **Das Wickeln (10:30 – 11:00 Uhr)**

In diesem Zeitraum wird bei uns spätestens gewickelt. Jedoch oft auch vorher, eben je nach Bedarf.



### **Gemeinsames Mittagessen (11:30 – 12:00 Uhr)**

Gegen 11.30 Uhr versammeln sich alle Zwerge an den Tischen zum gemeinsamen Mittagessen, welches uns die Firma Hofmann menü-Manufaktur GmbH liefert. Besonders viel Wert legen wir darauf, die Kinder zum selbstständigen Essen anzuregen. Wir stehen ihnen dabei unterstützend zur Seite.

Nach dem Essen gehen die Kinder, die nicht schlafen, entweder in den Garten oder wir spielen im Gruppenraum.

### **Ruhe und Schlafenszeit (12:00 – 13:30 Uhr)**

Um 12.00 Uhr werden die ersten Kinder abgeholt und die Zwerge die länger bleiben gehen ins Bett.

Zwischen 13.30 und 13.45 Uhr stehen unsere Zwerge gut erholt wieder auf und treffen sich um 14.00 Uhr in der Roten Zwergengruppe.

### **Gemeinsame Brotzeit (14:00 – 14:30 Uhr)**

Zeit für einen kleinen Nachmittagssnack.

### **Der Nachmittag (14:30 – 16:00 Uhr)**

Anschließend ist noch Zeit zum Spielen oder Toben im Garten.

Je nachdem wie viele Zwerge nach 15.00 Uhr in der Krippe sind, findet der Spätdienst bis 16.00 Uhr in der Krippe oder im Kindergarten statt.

### **Verabschiedung (ab 14:00 Uhr)**

## **1.5. Übergänge gestalten**

### **Übergang Familie - Krippe - Übergangsgruppe**

Die Eltern sind „die ersten“ und auch wichtigsten Bezugspersonen, die Ihr Kind hat. Sie sind Ihrem Kind am nächsten und kennen es am besten. Die Eingewöhnung ist nun die erste Beziehungsgestaltung zwischen ihrem Kind und den Erziehern unserer Einrichtung. Hinzu kommt aber auch das Loslösen. Um diesen Prozess möglichst gut und sanft zu gestalten, bedarf es viel Einfühlungsvermögen und Vorbereitung von unserer, aber auch von Elternseite. Aus diesem Grund laden wir im Vorfeld zu einem Aufnahmegespräch ein. Mit diesem, wollen wir erreichen, möglichst viel über das Kind in Erfahrung zu bringen, um in bestimmten Situationen individuell auf reagieren zu können. Eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Eltern und KiTa Team ist von großer Bedeutung. Denn je positivere Erfahrungen das Kind in dieser Übergangssituation macht, umso positiver wird es auch an zukünftige Übergänge herangehen. Denn Übergänge gibt es viele im Leben und sie bedeuten auch immer eine Entwicklungschance.

Mit 2,5 Jahren manchmal auch ein bisschen später, wechselt das Kind dann in unsere Übergangsgruppe. Es heißt Abschied nehmen von den Erzieherinnen, dem Raum, den Kindern - ein neuer Übergang findet statt.

Damit auch dieser Übergang gut gelingt, arbeiten wir schon im Vorfeld in der Einrichtung daran. Wir möchten die Kinder behutsam an den anderen Tagesablauf, die größere Gruppenstärke, die anderen Erzieher und eine andere Umgebung gewöhnen. Die Kinder müssen sich neu orientieren – Ihren Platz in der neuen Gruppe finden. Neue Freundschaften knüpfen.

Die Krippengruppe informiert über den anstehenden Wechsel und plant die ersten Besuche in der Übergangsguppe. Anschließend besucht das Krippenkind mit der pädagogischen Fachkraft die neue Gruppe und spielt dort ein wenig. ca. 1x pro Woche (Gruppe anschauen, Spielmaterial und Spielbereiche kennenlernen). Zeitpunkt: ca. 4 Wochen vorher; es müssen keine Termine ausgemacht werden. Spontan 10-15 min.

Eine Mitarbeiterin der Übergangsguppe nimmt Kontakt mit dem Krippenkind auf.

In der letzten Woche vor dem Wechsel kommt das Kind 1-2-mal für eine kurze Zeit allein in die Übergangsguppe.

Austausch des Personals über die ersten Besuche. Übergangsgespräch zwischen Krippe und Kindergartenpersonal findet nur bei Bedarf statt, auf Wunsch des Kindergartenpersonal.

### **Übergang von der Übergangsguppe in die Kindergartengruppe**

Der Wechsel in die Kindergartengruppe ist ein weiterer Entwicklungsprozess für die Kinder. Um den Wechsel bestmöglich zu begleiten und zu erleichtern, bieten wir mehrere, aufeinander abgestimmte Transitionsprozesse an.

Sobald ein Wechsel ansteht, tritt das pädagogische Personal beider Gruppen in engen Kontakt miteinander und besprechen die Übergangssituation, da wir bestrebt sind, diesen so sanft wie möglich zu gestalten. Hierbei suchen die Fachkräfte des Kindergartens auch ein Patenkind für das zu wechselnde Kind aus. Hier bietet sich an, jemanden zu wählen der das Kind schon kennt durch Freundschaft, Nachbarschaft, oder ähnliches.

Circa einen Monat vor dem Wechsel darf das Kind der Übergangsguppe zwanglos die Kinder in der betreffenden Kindergartengruppe besuchen, hierbei wird es durch seine Bezugserzieherin aus der Übergangsguppe und seinem neuen Patenkind begleitet. Diese Kurzbesuche dienen dazu, dass das Kind Erzieher, Kinder, Räumlichkeiten, Tagesablauf und Regeln der neuen Gruppe kennenlernen kann und der Übertritt dann nicht mehr als neu und fremd empfunden wird.

Ebenso möchten wir die Eltern bei diesem Schritt begleiten. Deshalb vereinbaren die Erzieher der Kindergartengruppe mit den Eltern einen Termin für einen Schnuppertag und den Willkommenstag in der neuen Kindergartengruppe des Kindes.

Beim Wechsel nimmt das Kind seinen Portfolioordner mit, den es schon in der Krippe begonnen und in der Übergangsguppe weitergeführt hat. Dieser wird das Kind auch in der Kindergartengruppe weiter begleiten und weiter gefüllt werden.

Ein ähnlicher Tagesablauf mit den gleichen Fingerspielen, Liedern, Mahlzeiten, Regeln und noch vielem mehr, erleichtert dem Kind weiter den Übergang. Außerdem kennen die Kinder alle Erzieherinnen durch das teiloffene Konzept und den Begegnungen beim Spielen in der Halle oder im Garten.

### **Übergang vom Kindergarten zur Grundschule**

In der Regel verbringen die Kinder drei bis vier Jahre im Kindergarten bis zu ihrem Eintritt in die Schule. Alles, was die Kinder in dieser Zeit erleben, lernen und leisten fällt unter die Vorschulerziehung.

Um den Kindern den Übertritt in den neuen Lernort Schule zu erleichtern, bieten wir für die Riesenstrolche in ihrem letzten Kindergartenjahr einige besondere Lerninhalte, Aufgaben und Aktionen an.

- **HÖREN, LAUSCHEN, LERNEN**  
Das Würzburger Trainingsprogramm „Hören, Lauschen, Lernen“ bereitet die Kinder spielerisch auf das Lesen und Schreiben Lernen vor. Die Kinder entwickeln ein Gefühl für die Sprache und lernen bereits erste Buchstaben kennen. Das Programm nimmt keine schulischen Inhalte vorweg, die Lehrer knüpfen allerdings im Unterricht an das Gelernte an.
- **WOCHENPLAN**  
Mit dem Wochenplan erhalten die Kinder wöchentlich fünf neue Aufgaben, die sie innerhalb einer Woche erledigen sollen. Haben sie eine Aufgabe geschafft, dürfen sich die Kinder auf dem Plan einen Punkt machen. Zu den Aufgaben zählen jeweils eine Malarbeit, eine Bastelarbeit, ein Konzentrationsspiel und ein Regelspiel am Tisch. Zudem sollen sich die Kinder ein Bilderbuch vorlesen lassen.  
Anhand des Planes können die Kinder selbständig kontrollieren, ob sie alle ihre Aufgaben erledigt haben und gewöhnen sich so eine gute Arbeitshaltung an.
- **ÄMTERPLAN**  
In jeder Gruppe gibt es verschiedene Aufgaben, die die Riesenstrolche im monatlichen Wechsel ausführen dürfen, z.B. Esstisch abwischen, Kehrdienst, Blumen gießen, usw. So lernen die Kinder, Mitverantwortung in der Gruppe zu übernehmen.
- **PATENSCHAFTEN**  
In ihrem letzten Kindergartenjahr dürfen die Riesenstrolche ein Paten Amt für ein neues Kindergartenkind übernehmen. Sie helfen den Kleinen bei der Eingewöhnung, unterstützen sie dabei, sich in der Gruppe zurecht zu finden und geben Hilfestellung beim Anziehen. Hier machen die Kinder wertvolle Erfahrungen im sozialen, emotionalen Bereich.
- **JAHRESARBEITEN**  
Im Laufe des Jahres gestalten die Kinder einen Dauerkalender mit zwölf Monatsblättern und weben an ihrem Webrahmen. Es erfüllt die Kinder mit Stolz, wenn sie ihre Arbeiten am Ende mit nach Hause nehmen.
- **GRUPPENÜBERGREIFENDE ANGEBOTE**  
Damit sich die Riesenstrolche noch besser untereinander kennenlernen, bieten wir gruppenübergreifende Angebote an. Dazu zählen die Strolchentreffs, sowie die gemeinsame Gestaltung von Gottesdiensten und Feiern.
- **SCREENING**  
Im ersten Block der Beobachtungswochen im Oktober führen wir mit jedem Riesenstrolch ein Screening durch. Dabei werden verschiedene Fähigkeiten überprüft, die für den Schuleintritt von Bedeutung sind.  
Bei Bedarf bleibt so noch Zeit, Fertigkeiten bis zum September einzuüben.

Damit der Übertritt in die Schule gut gelingen kann, arbeiten wir eng mit der Grundschule Bergtheim zusammen. Zu Beginn jedes Kindergartenjahres findet ein Kooperationsstreffen mit Vertretern aller Kindergärten des Schulsprengels sowie der Rektorin und den

Kooperationslehrerinnen der Grundschule Bergtheim statt. Dabei werden die Inhalte der Zusammenarbeit besprochen und Hospitationstermine vereinbart.

Die Lehrerinnen lernen die zukünftigen Schulkinder in ihrer gewohnten Umgebung im Kindergarten kennen und führen mit ihnen an drei Vormittagen kleine Einheiten durch. Lehrerinnen und Erzieherinnen stehen dabei immer im engen Austausch.

Auch die Rektorin hospitiert bei uns im Kindergarten, um die Eltern bei Fragen bezüglich der Einschulung beraten zu können.

+Die Riesenstrolche dürfen bei einer Besichtigung des Schulhauses die Räumlichkeiten kennenlernen und kurz vor den Sommerferien an einer Schulstunde teilnehmen.

Je nach Planung sind weitere gemeinsame Aktivitäten möglich. Durch all diese Angebote wird den Kindern und den Eltern die enge Vernetzung zwischen Kindergarten und Schule besonders im letzten Kindergartenjahr deutlich gemacht.

## 1.6. Ein Tag im Kindergartenbereich

7.00 Uhr	Bringzeit in der Sammelgruppe
7.30 - 8.30 Uhr	Freispielzeit / Bringzeit in den Stammgruppen
8.00 - 8.30 Uhr	sollten alle Kinder in ihrer Gruppe angekommen sein und es findet um
8.30 - 9.15 Uhr	der Morgenkreis innerhalb der Gruppe statt.
Ab circa:	
9.15 - 10.30 Uhr	freies Essen (Frühstücksbuffet) in der Halle im Kinderbistrobereich. Parallel zum Freien Essen beginnt die Phase des Freispiels und der individuellen Freizeitgestaltung der Kinder. In dieser Zeit können die Kinder frei nach ihren jeweiligen Interessen entscheiden, was und in welchem Bereich sie spielen möchten.
11.00 -11.15 Uhr	Festes Aufräumen
Ab 11.15	Gezieltes Angebot in der Gruppe, Aktionen in der Gruppe (Geburtstag), Freispielangebot in der Gruppe, Spielen im Garten.
12.15 - 12.30 Uhr	Abholzeit
12.30 - 13.00 Uhr	Warmes Essen im Restaurant in der Halle Kaltes Essen in der Gruppe
13.00 - 13.30 Uhr	Ruhezeit
13.30 - 16.00 Uhr	Flexible Abholzeit
13.30 - 14.45 Uhr	Freie und gezielte Angebote am Nachmittag 1 x in der Woche Strolchentreffs am Nachmittag
14.45 Uhr	gemeinsames Aufräumen
15.00 – 16.00 Uhr	Freispielzeit in der Sammelgruppe und Abholzeit

### 1.7. Regelungen zur Verpflegung

Um unseren Verpflegungsplan für die Einrichtung zu optimieren, kooperieren wir mit der AELF (Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten) aus Würzburg. In unserer KiTa wurde ein Verpflegungsgremium, das aus Erziehern sich zusammensetzt, gebildet. Diese Personen erstellten folgende Richtlinien und Regeln, die in einem gesonderten Konzept nachzulesen ist.

Wie im Bildungs- und Erziehungsplan festgehalten wird, sollte jeder junge Mensch das Recht auf Förderung seiner Entwicklung und Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit haben.

Wir alle haben das Ziel und auch die Pflicht, die soziale, emotionale, körperliche und geistige Entwicklung des Kindes zu fördern.

Hierzu zählt auch die Ernährungsbildung eines gesundheitsfördernden Verhaltens. Diese Grundlage wird in den ersten Jahren festgelegt und ist nachhaltig für den weiteren Lebensweg eines jeden Kindes.

Deshalb dürfen die Kinder bei uns in der Frühstückszeit selbständig festlegen, was und wann und wieviel sie essen und trinken möchten. Die Kinder holen sich ihr Essen selbst, auch beim Mittagessen schöpfen sie sich aus Schüsseln.

Wir legen Wert auf gesunde, regionale und biologische Nahrungsmittel. Unser Frühstücksbuffet und auch das Mittagessen bietet dies in vollem Maße an. Ebenso achten wir auf Tischmanieren und auf eine familiäre Situation bei Tisch.

Dennoch wissen wir auch bereits bei der Anmeldung welche Allergien oder Unverträglichkeiten vorliegen und gewährleisten, dass jede Mitarbeiterin hier informiert ist und danach handeln kann. Jede Gruppenleitung hat diese Informationen vorliegen.

Durch das Schulobstprogramm des Ministeriums werden wir wöchentlich mit frischem Obst und Gemüse durch die Ökokiste aus Schwarzach versorgt. Ein Regionaler Anbieter, der nur Biowaren liefert.

Lieferanten unseres Frühstücksbuffets sind Rewe und Edeka aus Bergtheim, die uns wöchentlich mit Lebensmitteln zur frischen Zubereitung in unserer Einrichtung beliefern. Brotwaren liefert uns die Bäckerei.

Das warme Mittagessen liefert und die Firma Hofmann Menü im zwei bis vierwöchigen Rhythmus als TK Ware. Das Essen wird täglich frisch im Konvektomaten erhitzt und kann den Kindern so heiß und frisch serviert werden.

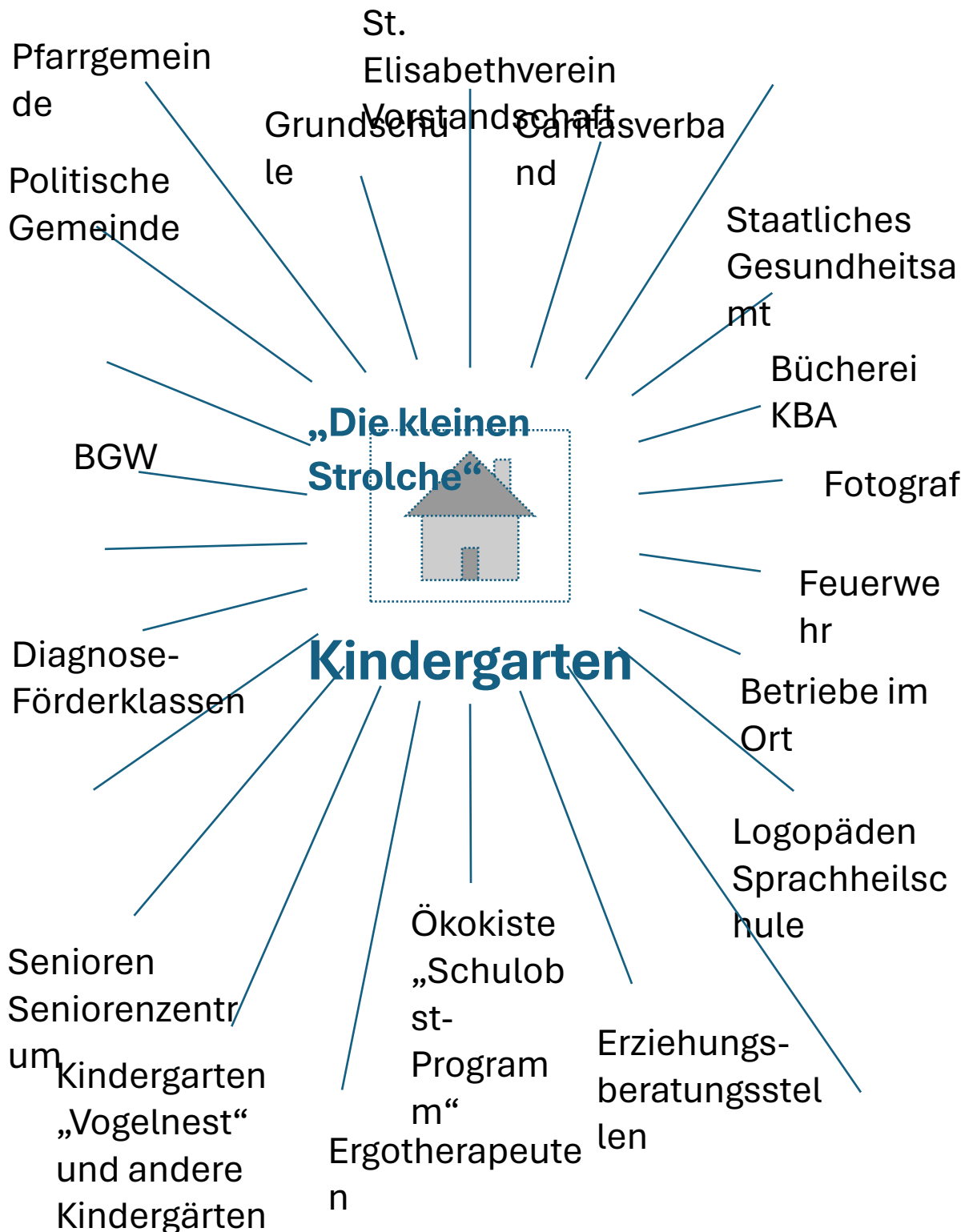
Alle mit uns zusammenarbeitenden Firmen achten so weit wie möglich auf Nachhaltigkeit, Frische und Regionalität.



## 1.8. Vernetzung mit öffentlichen Stellen:



## Zusammenarbeit mit anderen



## 1.9. Besonderheiten

### - Die Eingewöhnungsphase: Das „Berliner“ Modell

Ein entscheidender Aspekt dieses Modells ist die große Bedeutung, welche darin der aktiven Anpassungsleistung des einzugewöhnenden Kindes zukommt. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Unverzichtbarkeit der engen Zusammenarbeit aller Beteiligten, also Kind, Eltern, Erzieherin und Kindergartenleitung. Durch diese enge Kooperation sollen einerseits die Belastungen für das Kind verringert und andererseits von Anfang an eine kooperative Zusammenarbeit zwischen Familie und Kindertageseinrichtung gefördert werden. Das Berliner Modell soll jedoch lediglich als Orientierungsrahmen für die Gestaltung der Übergangszeit dienen und kein starres Programm darstellen.

Das Modell gliedert den Verlauf der Eingewöhnungsphase in mehrere Abschnitte. Hier ist zu beachten, dass dieser Verlauf bei jedem Kind individuell ablaufen wird.

Zuerst stehen Gespräche über verschiedene Verhaltensweisen und Gepflogenheiten des Kindes und auch die Rahmenbedingungen in der Einrichtung im Vordergrund.

Dann beginnt die eigentliche Eingewöhnungszeit. Anfangs kommt ein Elternteil mit dem Kind zusammen in die Einrichtung und verbringt dort einige Stunden gemeinsam aktiv mit dem Kind und der eingewöhnenden Erzieherin. Jeden Tag versucht sich der Erziehungsberechtigte mehr vom Kind zu lösen, so dass sich nach und nach die einzugewöhnende Erzieherin immer aktiver am Erziehungsgeschehen des Kindes beteiligt. Sofern es möglich ist, sollte das Eingliedern des Kindes nicht länger als 14 Tage sein. Das Tempo bestimmt das Kind.

### - gezielte Beobachtungsarbeit mit Auswertung und Elterngespräch

### - Eltern- und Erziehungspartnerschaft

### - Entwicklungstests

### - Qualitätspolitik QMS 3.3.

### - Qualitätsleitsätze (Anhang)

### - Übergeordnete Qualitätsziele (Anhang)

### - Tägliche Workshops/ Projekte am Nachmittag:

#### Ziele:

- Wechselspiel von Freispiel und Freiarbeit
- Aktionen, die am nächsten Tag genutzt werden können, z.B. Kuchen backen, Gartenaktionen (Säen und ernten)
- Kein Volkshochschulcharakter
- Kinderinterview/Kinderkonferenz >> Kinder bestimmen, was gemacht wird

#### Beispiele von Angeboten:

- Musik-AG
- Forscher-Strolche
- Umwelt-und Naturtruppe



- Strolchensport
- Strolchenbackstube
- Strolchentreffs (fester Tag/Dienstag >> stärkster, personell besetzter Tag) 1 Gruppe Riesenstrolche, 1 Gruppe große Strolche

Transparenz:

- Eltern zeigen z.B. in der Abholzeit
- über Aushänge, App, Collagen, Zeitung
- Wochenrückblick mit Bildern, Fotos über die App an die Eltern, was wir angeboten haben

### **1.10. Integration – Inklusion**

Zunächst weisen wir darauf hin, dass die Begriffe „Inklusion“ und „Integration“ zwei verschiedene Sachverhalte beschreiben. Inklusion ist die Teilhabe aller, die am Leben in der Kita teilnehmen (die Kinder, deren Familien, das pädagogische Team und weitere Mitarbeitende), die Bedürfnisse der Menschen stehen dabei im Mittelpunkt. Deshalb ist es auch das übergreifende Ziel, die Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass sie den Bedürfnissen gerecht werden. Der Begriff „Integration“ bedeutet die Eingliederung von Kindern mit Behinderung in ein bestehendes System, also z.B. der Kita.

Inklusion hat die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben zum Ziel, und zwar unabhängig von individuellen und Gruppenmerkmalen wie Alter, Geschlecht, körperlicher Verfasstheit, ethischer Herkunft, kultureller, sozialer und sozio-ökonomischer Zugehörigkeit, Religion, Gesundheitszustand usw. Inklusion erkennt die Unterschiedlichkeit aller Menschen vorbehaltlos an und zielt darauf, das gesellschaftliche Zusammenleben und die Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass jede/r gleichberechtigt teilnehmen kann. Zudem ist sie sensibel für Diskriminierungen und Ausgrenzungen aller Art und wirkt diesen bewusst entgegen.

Insofern ist Inklusion nicht als ein Spezialrecht für Behinderte zu verstehen, sondern als ein Recht für jeden Menschen und für das Zusammenleben aller Menschen.

Inklusion bedeutet für uns, jedes einzelne Kind in seiner Lebenssituation, mit seinen eigenen Voraussetzungen und seinen individuellen Fähigkeiten wichtig und ernst zu nehmen. Alle Kinder sollen in der Kita eine auf ihre individuellen Bedürfnisse ausgerichtete spezifische Förderung und Unterstützung erhalten. Die Kinder lernen im Kindergarten voneinander und miteinander. Dieses Lernen im Sozialisierungsprozess ist Förderung aller Kinder.

Integration heißt, die Verschiedenheit als Chance zu begreifen. Durch gemeinsame Erziehung können Beziehungen zueinander hergestellt werden, die Kinder können voneinander lernen und soziale Kontakte untereinander bilden. Aufgabe einer gemeinsamen Erziehung ist es, die Lebenssituation von Kindern mit Behinderung oder von Behinderung bedrohten Kindern und von Kindern mit Migrationshintergrund zu verbessern, um Isolation und Ausgrenzung zu verhindern und einen partnerschaftlichen, respektvollen Umgang untereinander zu fördern.

Daher bieten wir allen Eltern ausführliche Aufnahmegespräche an, um Fragen zu klären und bereits von Beginn an die Eltern zu unterstützen. Ebenso erhalten die Eltern eine Willkommensmappe, die dazu dient, einen Einblick in die Abläufe in unseren Alltag mit den Kindern zu geben. Durch diese intensive Eingewöhnungsbegleitung wird so eine sichere Grundlage geschaffen, dass die Eltern erkennen, dass das Kind hier gut aufgehoben ist und genügend gefördert werden kann.

### **1.11. Prävention**

Es ist unser besonderes Bestreben, Kinder sowie erwachsene Schutzbefohlene vor sexualisierter Gewalt zu schützen. Klare Verhaltensregeln stellen im Hinblick auf unseren Arbeitsbereich ein adäquates Nähe - Distanz – Verhältnis und einen respektvollen Umgang und eine offenen Kommunikationskultur gegenüber den Kindern und erwachsenen Schutzbefohlenen sicher. Der Verhaltenskodex und vor allem unsere Verhaltensampeln sind dabei eine Maßnahme, um dieses Ziel zu erreichen. Und auch in unserem Qualitätsmanagementsystem ist der Schutzauftrag ganz klar dokumentiert.

Unsere pädagogische Leitung ist ausgebildet in Prävention und ist berechtigt Schulungen an das Personal weiterzugeben. Jeder Mitarbeiter hat diese Präventionsschulung besucht, so dass eine breitgefächerte Sensibilisierung zu diesem Thema herbeigeführt werden konnte. Jeder Mitarbeiter unterzeichnet eine sogenannte Selbstverpflichtungserklärung im Umgang mit Schutzbefohlenen. Diese ist auch in unserem institutionellen Schutzkonzept abgelegt.

### **1.12. Nachhaltigkeit - Ökobilanz**

Das Thema Nachhaltigkeit nimmt einen immer größeren Stellenwert in unserer Arbeit ein. Wir möchten Kinder und Eltern in die Lage versetzen, nachhaltig zu denken, zu handeln und Entscheidungen für die Zukunft zu treffen. Es ist wichtig, die Kinder früh für unser Umwelt und deren Ressourcen zu sensibilisieren. Wir möchten Räume schaffen, in denen sich die Kinder mit ökologisch, kulturellen und globalen Themen auseinandersetzen. Es geht darum abzuschätzen, welche Auswirkungen das eigene Handeln auf die Natur, künftige Generationen und das Leben in anderen Regionen der Erde hat und sich dadurch an der Gestaltung einer gerechteren Zukunft zu beteiligen. Nachhaltigkeit soll sich im täglichen Leben widerspiegeln, damit Kinder die bedeutsamen Zusammenhänge erleben und verstehen können.

Wir nehmen unsere Vorbildfunktion dabei sehr ernst und haben zu diesem Zweck unseren Papierverbrauch durch die KITA-APP drastisch reduziert. Durch die Generalsanierung wurde in allen Feuchträumen der Kinder wassersparende Wasserhähne installiert und stromsparende Maßnahmen, wie Bewegungsmelder, dimmbare Schalter, Energiesparlampen, etc. eingebaut. Obstbäume, Blumenbeete, Feuchtbiothop, Hochbeet, Weidenhaus und ein Insektenhotel im Außenbereich gehören fest zu unserem Naturkonzept und somit zum alltäglichen Erleben der Kinder.

### **Leitlinien für Nachhaltigkeit:**

Wir ernähren uns gesund und fördern ein Bewusstsein für nachhaltige Ernährung

- Achten auf saisonale und regionale Lebensmittel, ausgewogene und abwechslungsreiche Ernährung.
- Müllreduzierung durch ein Erreichen der Vollverpflegung in der Einrichtung („Täschchen-frei“) in 5 Jahresschritten
- Einkauf von Großpackungen, wenn möglich plastikfrei.
- Verwendung von Glas- bzw. Porzellangeschirr
- Nutzung von biologisch abbaubarem Spül- und Waschmittel
- Plastikmüll im Alltag so gut wie möglich vermeiden. Reparieren statt wegwerfen!
- Verwendung von Handtüchern als Wickelunterlage, statt Einmalunterlagen. (Stofftaschen, statt Plastiktüten für Schmutzwäsche)
- Nutzung von Recyclingpapier, Falthandtüchern und Toilettenpapier

Wir vermitteln einen respektvollen und verantwortungsbewussten Umgang mit unserer Natur und Umwelt.

- Tägliche Nutzung unseres großen, naturnahen Außengeländes und Exkursionen im Ort, Wald, Weinbergen und Wiesen.
- Forschen und experimentieren mit den vier Elementen
- Erziehung zu einem sparsamen, achtsamen und wertschätzenden Umgang mit unseren Ressourcen

### **1.13. Elternbeiträge / Vertrag**

Zur Aufnahme in den Kindergarten wird zwischen Eltern und Kindergarten ein Bildungs- und Betreuungsvertrag geschlossen. Dieser wird von beiden Elternteilen und der Leitung des Kindergartens unterschrieben.

Der Bildungs- und Betreuungsvertrag beinhaltet die Regelungen über Dauer, Kündigung und Rechte und Pflichten beider Vertragspartner. Nur vollständig unterschrieben kann das Kind aufgenommen werden.

Als Anlagen des Bildungs- und Betreuungsvertrages liegen außerdem bei: Verschiedene Einwilligungserklärungen, gebuchte Betreuungszeit und damit verbundene Kosten/ Abbuchungsauftrag, sowie die Einzugsermächtigung für das warme Mittagessen.

Kontrollieren sie Ihre persönlichen Daten und informieren Sie uns sofort bei Änderungen von Adresse, Telefonnummer oder Bankverbindung.

Falls dies für ihr Kind zutrifft, die Bescheinigung über bestehende Behinderung, oder Übernahme des Beitrages des Jugendamtes. Wenn beide Elternteile nicht deutschsprachiger Herkunft sind (andere Nationalität / Geburtsland) benötigen wir von beiden Elternteilen die Kopie des Personalausweises.

## Elternbeiträge Betreuung und Mittagessen

### Betreuung

Stunden	Grundbeitrag	Kinder unter 3 Jahre
3 – 4	130,-- €	165,- €
4 – 5	140,-- €	185,- €
5 – 6	150,-- €	205,- €
6 – 7	160,-- €	225,- €
7 – 8	170,-- €	245,- €
8 - 9	180,-- €	265,- €

Beitragszuschuss seitens des Freistaates Bayern ab 3 Jahren (100,- €)

Für das 3. Kind in unserer Kindertagesstätte wird nur der ½ Beitrag verrechnet.

Der Krippenbonus muss von den Eltern selbst beantragt werden und wird auch direkt an diese ausgezahlt.

### Mittagessen

In der Krippe ist das warme Mittagessen verpflichtend zu buchen, Kostenbeitrag mtl. 25 €.

Im Kindergartenbereich ist das warme Mittagessen freiwillig zu buchen, Kostenbeitrag ab 3 Jahren pro gebuchtem Wochentag 10 €, max. (5 x 10 €) 50 € im Monat.

#### 1.14. Schließzeiten

Mit Schließzeiten sind die Tage/ Wochen gemeint, in der unsere Einrichtung geschlossen ist. Bereits im Mai planen wir für das kommende Kalenderjahr sämtliche Schließtage. Meist ist unser Kindergarten 2 Wochen an Weihnachten sowie 3 Wochen im August geschlossen. Wenn möglich bietet das Personal für berufstätige Eltern, bzw. Eltern, die es dringend benötigen im Sommer eine Notgruppenwoche an. Dazu kommen noch einzelne Schließtage für Planung oder Fortbildung des Teams. Insgesamt liegen wir bei max. 30 Schließtagen, eher darunter.

## 2 Qualitätsmanagement-System

### 2.1 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.

### 2.2 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.

Der Aufbau der Dokumentation entspricht den Anforderungen kirchlicher Kindertageseinrichtungen im Rahmen einer diözesanen Struktur. Sie beinhaltet einen gemeinsamen Teil, der im Rahmen eines Einführungsprogramms mit den Kindertageseinrichtungen der Diözese Würzburg erarbeitet wurde. Sie beinhaltet darüber hinaus einrichtungsspezifische Teile, deren

Umfang und Tiefe vom eigenen Profil, unserem eigenen Qualitätsanspruch, von den Forderungen und Erwartungen der Kunden, sowie von der Qualifikation der Mitarbeiterinnen abhängt.

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 unserer Kindertagesstätte für die Diözese Würzburg.

In der Übersicht über das Qualitätsmanagement-System werden alle relevanten Forderungen der DIN EN ISO 9001:2000 behandelt. Die Gliederung lehnt sich an die Struktur der Norm an. Die Struktur ist in der Diözese Würzburg einheitlich, die Inhalte sind einrichtungsspezifisch verändert.

In den Prozessbeschreibungen für die Diözese Würzburg sind Prozesse dargestellt, die in den Kindertageseinrichtungen der Diözese Würzburg von Bedeutung sind. Sie werden im Anschluss an die Übersicht über das Qualitätsmanagement-System in den Fächern 3-18 des Qualitätsmanagement-Handbuchs dargelegt.

Die Gliederung dieser Prozessregelungen ist in der Diözese einheitlich, die Inhalte sind von den Einrichtungen im Rahmen eines Beratungsprojektes überarbeitet und einrichtungsspezifisch verändert.

**Die einrichtungsspezifischen Handbücher** bestehen aus folgenden Teilen:

- Pädagogik-Handbuch
- Ergänzungshandbuch
- Aufzeichnungshandbuch
- Qualitätsmanagementhandbuch

Hier werden Prozesse dargelegt, die nur in der jeweiligen Kindertageseinrichtung der Diözese Würzburg von Bedeutung sind. Diese Prozessbeschreibungen zeigen die organisatorische, zeitliche und inhaltliche Strukturierung des Arbeits- und Informationsflusses auf und verdeutlichen das Profil der Einrichtung. Die Gliederung ist dementsprechend unterschiedlich.

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. Durch Verweise zeigen wir, welche weiteren Regelungen und Dokumente in diesem Zusammenhang beachtet und angewandt werden.

Die Freigabe der einzelnen Dokumente ist eindeutig geregelt. Die Verwaltung und Ausgabe der Dokumente erfolgt durch die Qualitätsbeauftragte.

Anmerkung: Diese Prozessbeschreibungen/Verfahrensweisungen entsprechen den in der DIN EN ISO 9001 (Punkt 4.2.1.c) geforderten „Dokumentierten Verfahren“.

## 2.3 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.

### 2.3.1 Kernprozesse

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

### 2.3.2 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

### 2.3.3 Ggf. Ausgelagerte Prozesse

Als Kindertageseinrichtung haben wir folgende Dienstleistungen nach außen verlagert:

Besoldung, Refinanzierung	Caritasverband für die Diözese Würzburg e.V.
---------------------------	--

Hinsichtlich der angelieferten Waren und Dienstleistungen führen wir Wareneingangsprüfungen durch. Mit unseren Dienstleistern arbeiten wir intensiv und vertrauensvoll zusammen. Sie erhalten regelmäßige Rückmeldungen zur Qualität ihrer Arbeit.

## 2.4 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.

### 2.4.1. 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.

### 2.4.2. Externe Dokumente

Externe Dokumente sind Normen, gesetzliche oder behördliche Regelungen, die in Punkt 7.5.2. dargelegt sind.

## 3 Verantwortung der Leitung

### 3.1 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.

### **3.2 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.

### **3.3 Qualitätspolitik**

An den Grundaussagen des christlichen Menschenbildes orientiert sich die Arbeit unserer Einrichtung. Vor allem verbunden wir die Inhalte unserer Arbeit mit der Gleichheit der Menschen. Unsere katholischen Tageseinrichtung ist offen für Familien anderer Glaubenshaltungen. Wir achten die religiöse Überzeugung, die dem Kind im Elternhaus vermittelt wird, dennoch möchten wir in unserer katholischen Einrichtung die Möglichkeit geben die Liebe Gottes zu erfahren und erleben. Wie sagte schon Maria Montessori „Wir dürfen nicht nur das Kind sehen, sondern Gott in ihm“. Dies meint, dass es in jedem Kind einen göttlichen Schöpfungsanteil gibt und dass wir diesem dienen sollen Kinder haben ein großes Verlangen, zu Gott hinzustreben. Also müssen wir alles tun, um Bedingungen zu schaffen, welche geeignet sind, um dieses Verlangen der Kinder auf angemessene Weise erlebbar zu machen. Die Grundlage für die göttlichen Schöpfungsprozesse liegen in der Liebe, die die größte Kraft ist, über die der Mensch verfügt. Wir streben bei der Vermittlung unserer Ziele eine Erziehung zur Liebe, Gerechtigkeit und Frieden an.

Das Kind ist Mensch von Beginn an. Unser Bild vom Kind setzt bei seinem „Person sein“ – „der Persönlichkeit“ – an. Diese Auffassung basiert nicht auf einer bloßen Zuschreibung, sondern auf unserem christlichen Menschenbild. Diese Grundannahme der Persönlichkeit des Kindes soll einerseits zur Konsequenz haben, dass ihm ebenso Akzeptanz und Respekt gebührt wie einem Erwachsenen. Andererseits braucht es Hilfestellung und Unterstützung bei seinem Bestreben eine eigenständige Persönlichkeit zu werden und in der Auseinandersetzung mit der ihn umgebenden Mit- und Umwelt eine Ich-Identität zu entwickeln. Und dies unabhängig von seinem

Aussehen, seiner Kultur, seiner Hautfarbe und seiner Bildung. Dabei orientieren wir uns an den Grundlagen der Montessori Pädagogik und des Situationsorientierten Ansatzes.

Ebenso wollen wir dem Bedürfnis des heranwachsenden Menschen nach Orientierung hinsichtlich der Frage, was gut oder schlecht ist, Rechnung tragen und die Entwicklung und Entfaltung der in jedem Menschen vorhandenen Gewissensanlagen fördern. Dazu gehört auch die Gleichheit. Weil vor Gott alle Menschen gleich sind, sind sie es auch untereinander – unabhängig von Alter, Geschlecht oder Hautfarbe, von Weltanschauung oder Vergangenheit. Bereits das Kind stellt Fragen zu seiner Existenz und der Welt, es will die Hintergründe des Lebens enträtseln. Unsere Einrichtung bietet dem Kind hier Anregung und Unterstützung – auch religiöse. Je mehr das Kind davonüberzeugt ist, dass alle Menschen gleich – einzigartig sind, desto stärker wird dessen Leben von Hoffnung, Verantwortungsbewusstsein, Vertrauen in das eigene Leben und einer engagierten Zuwendung und Beziehungsfähigkeit zum Mitmenschen und zur Umwelt geprägt sein. Durch die Angebote unserer Einrichtung, die sich zu den Werten des Lebens Jesu orientieren, versuchen wir die Kinder auch am Leben der katholischen Kirchengemeinde Bergtheim teilhaben zu lassen, so dass unser Kindergarten schließlich selbst zu einer kleinen Gemeinde werden kann. Unsere Kindertagesstätte sehen wir als Begegnungsstätte, in der Groß und Klein aufeinander zugehen und so Gemeinschaft erfahren können.

### **3.4 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation**

#### **3.4.1 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).

#### **3.4.2 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,

- 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;

### **3.4.3 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 und Morgentreffs, 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.

### **3.4.4 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.

## **3.6 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. Der Träger ist bei der Qualitätskonferenz selbst nicht anwesend. Er erhält nach Abhaltung ein Protokoll zur Unterzeichnung.

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.

## **4 Management der Ressourcen**

### **4.1 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 den geregelten Zuständigkeiten.

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.

### **4.2 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 Leitungsaufgabe.

#### **4.2.1 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.

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.

#### **4.2.2 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 besonders auf die soziale Integration neuer Mitarbeiterinnen an. Dabei spielen die Teamfähigkeit und die Loyalität zur Einrichtung eine wichtige Rolle.

### 4.2.3 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 zugute. Bei besonders interessanten Themen, die die Einrichtung betreffen, übernimmt die Kollegin, die die Fortbildung besuchte, im Rahmen einer Teamsitzung eine interne 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.

### 4.2.4 Fortbildungsplan

Zur Dokumentation von geplanten und durchgeführten externen Fortbildungen führt die Leitung für jeden Arbeitsbereich eine Übersicht über geplante und durchgeführte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Sie ergänzt bei Bedarf diesen Fortbildungsplan entsprechend den aktuellen Gegebenheiten.

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.

In den nachfolgenden Dienstbesprechungen berichtet die jeweilige Kollegin von den Inhalten der Fortbildung. Mit dem Team wird über geeignete Umsetzungsmöglichkeiten für die Einrichtung nachgedacht, diese vorbereitet und durchgeführt.

## 4.3 Infrastruktur und Arbeitsplatzgestaltung

### 4.3.1 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 arbeiten in unseren Räumen angelehnt an die teiloffene Kindergartenarbeit mit Stammgruppen und anteiligen Funktionsbereichen in der gesamten Einrichtung. Die Kinder haben nach dem Morgenkreis die Möglichkeit die Spielbereiche in der Halle, Turnhalle, Garten oder Personenbegrenzt auch in den anderen Gruppen zu nutzen.

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

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

### 4.3.2 Arbeitsplatzgestaltung

Büro, Küche, sowie Besprechungsräume unterstützen unsere Arbeit und sind für Erwachsene geplant und eingerichtet.

### 4.3.3 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**).

#### **4.3.4. 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.

#### **4.3.5 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 (Personalzimmer/ Büro) vorhanden und kann genutzt werden. Grundlagenliteratur, die bekannt sein muss, ist gesondert gekennzeichnet. Fachzeitschriften liegen im Personalzimmer aus; auf interessante Beiträge wird in der Dienstbesprechung aufmerksam gemacht.

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

## **5 Realisierung der Dienstleistung**

### **5.1 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 im Team und dem Träger, 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 und Leitsätzen und dem katholischen Profil unserer Einrichtung 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.

## 5.2 Kundenbezogene Prozesse

### 5.2.1 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 (Datenschutz)
- 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.

### 5.2.2 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. Möglichkeiten per Mundpropaganda, Homepage, Öffentlichkeitsarbeit in der Presse. 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. Dies geschieht durch Gespräche, einen Elternabend und ein besonderes Einführungsmodell. Um den Kindern und Eltern den Übergang von Familie zum Kindergarten so angenehm wie möglich zu gestalten, bieten wir eine Eingewöhnung angelehnt an das „Berliner Modell“ zur Eingewöhnung an. So ist ein schrittweiser Vertrauensaufbau zu den Erziehern und Kindergartenkindern gewährleistet. Die Umsetzung ist für jedes Kind individuell zu gestalten und wird von der jeweiligen Lerngruppenleiterin und den Eltern begleitet. Wichtig ist dabei der ständige Austausch zwischen Personal und Eltern.

### **5.2.3 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.

### **5.2.4 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.

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. Um den Eltern objektive Angebote verschiedener Beratungsstellen anzubieten, haben sie die Möglichkeit einen Institutionsordner auszuleihen, in dem ein breites Angebot der Beratungsstellen zu finden ist. Ebenfalls sind alle Mitarbeiter gerne bereit in einem Gespräch mit den Eltern persönlich auf Beratungsstellen und Unterstützungsangebote einzugehen.

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

## **5.3 Beschaffung**

### **5.3.1 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.

### **5.3.2 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.

Auswahlkriterien sind u.a.:

- Qualität einschließlich Lieferterminen und Preisgestaltung
- Kundenservice (Beschwerdemanagement)



- Sachliche und fachlich, kompetente Vorführung und Beratung
- Beständigkeit der Firma (kein ständiger Vertreterwechsel).
- Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit
- Fester Ansprechpartner
- Terminvereinbarung / Anmeldung
- Kindertaugliche Produkte
- Hotlinebestellung von heute auf morgen
- Zertifizierung
- Rückgaberecht
- Lieferbedingungen

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.

### **5.3.3 Beschaffungsangaben**

Zur Beschaffung von Produkten oder Dienstleistungen erstellen wir im Vorfeld eine Beschaffungsspezifikation, wenn sie von uns als nötig angesehen wird.

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

### **5.3.4 Wareneingangsprüfung**

Wir führen bei allen gelieferten Produkten eine Wareneingangsprüfung durch.

### **5.3.5 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.

## **5.4. 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.

Der Arbeitsplan zum Leiten und Lenken von Prozessen wird bei uns als „Prozessbeschreibung“ bezeichnet und umfasst die Ziele, die Prozessschritte (einschließlich Verifizierung und Validierung), die Verantwortlichkeiten und ggf. die Zeitplanung.

#### **5.4.1 Validierung von Dienstleistungsprozessen**

Mit der Validierung 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 Nichterreicherung 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.

#### **5.4.2 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. Wir tragen nur Verantwortung für Medikamentenvergabe und Sozialdatenschutz. Für alle anderen Dinge sind Kinder und Eltern selbst verantwortlich. Diese Entscheidung wird den Eltern im Anmeldegespräch und am Lerngruppenelternabend mündlich mitgeteilt und schriftlich im Anmeldeformular 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.

### **5.4.3 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 so weit 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. Jede MA ist für gewisse Räume verantwortlich. Die Bestellisten hängen in den jeweiligen Räumen gut sichtbar. Die verantwortliche MA hält in dieser Liste fest, was wieder bestellt werden muß.

Bei Produkten, die über ein Verfallsdatum verfügen, stellen wir sicher, dass sie nicht über dieses Datum hinaus zugänglich sind. Prüfplan und Prüfbericht regeln hier den Verbleib.

### **Sperrlager**

Abgelaufene Produkte werden sofort entsorgt.

Auch Spiel- und Arbeitsmaterialien, die repariert oder zurückgesandt werden müssen, werden sofort an den Hausmeister abgegeben, der dies dann erledigt.

### **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.

### **5.4.4 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.

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.

## **6 Messung, Analyse und Verbesserung**

### **6.1 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.

### **6.2 Überwachung und Messung**

#### **6.2.1 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 so weit wie möglich in eine veränderte pädagogische Praxis umgesetzt. Wir beziehen Kinder in die pädagogische Planung und Entscheidungsfindung ein

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, Elternbeiratssitzungen überwachen und bewerten wir die Zufriedenheit unserer Kunden und nutzen sie zur Qualitätsverbesserung.

Darüber hinaus führen wir regelmäßig Elternumfragen (mindestens einmal jährlich) bezogen auf die Zufriedenheit mit bestimmten Teilaspekten unseres Dienstleistungsangebots in Kooperation mit dem Elternbeirat durch.

#### **6.2.2 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, dass 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.
- Im Rahmen der Verantwortung der Kirchengemeinde hat jede Mitarbeiterin darüber hinaus das Recht, ein seelsorgerliches Gespräch mit dem Pfarrer zu führen.
- Auch der mehrmals wöchentlich stattfindende Teamtreff am Morgen bietet den Mitarbeiterinnen die Möglichkeit sich auszutauschen.

### **6.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen**

Dies stellt sich im Bereich der Messung von Prozessqualität anders dar. Hier nutzen wir die bestehenden Instrumente und Verfahren bestmöglich:

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

#### **6.2.3.1 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.

#### **6.2.3.2 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.

### **6.3 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.

## 6.4 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 Prozessbewertungen und Verbesserungsprojekte
- Lieferantenbewertungen
- Statistik des Fachverbandes
- Statistik der Kinder- und Jugendhilfe
- Kinderzahlen / Statistik im Adebis Programm

## 6.5 Verbesserung

### 6.5.1 Ständige Verbesserung

Die ständige Verbesserung unserer Arbeit und die zunehmende Zufriedenheit aller Beteiligten haben 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.

*Letzte Aktualisierung: 01/2024*