

KONZEPT

Qualitätsmanagementsystem

des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung

im Rahmen des Projektes „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“
bei der AWO Schleswig-Holstein gGmbH

„Qualität bedeutet, auch bei Gegenwind auf dem Kurs zu bleiben“. – Die zukunftsichere Gestaltung von Personal- und Organisationsentwicklung im Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung der AWO Schleswig-Holstein gGmbH setzt ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem voraus. Das Ziel ist es, den Kindertageseinrichtungen einen Handlungsleitfaden zur Verfügung zu stellen.

Ausgangslage

Die Themen Erziehung und Bildung gehören zu den großen Aufgaben unserer Gesellschaft, die geprägt ist von einem stetigen Wandel der Arbeits- und Lebenswelten. Die Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein bieten Kindern und ihren Familien exzellente Bildung, Erziehung und Betreuung. Familien werden entlastet und den Kindern wird ein Lebensraum, außerhalb ihrer Familie geboten, in dem sie sich ihren Persönlichkeiten entsprechend entfalten dürfen und können. Die Kindertageseinrichtungen werden somit zu lebendigen Begegnungsorten von Menschen mit unterschiedlichsten Begabungen und lebensweltlichen Hintergründen.

Jeden Tag geht es aufs Neue darum, die individuellen und sozialen Fähigkeiten der Kinder weiterzuentwickeln, den Bedürfnissen des familiären Umfeldes entgegenzukommen, mit den Kolleg*innen zukunftsfähige Konzepte zu erarbeiten und dem Auftrag des Trägers sowie der Umsetzung des gesetzlichen Erziehungs- und Bildungsauftrages gerecht zu werden. Die Grundlage dieser konzeptionellen Ausrichtung stellen die Werte der AWO dar. Dabei leitet die demokratische Grundhaltung unser fachliches Denken und Handeln auf allen Ebenen und der Partizipationsansatz wird zum Leitmotiv unserer pädagogischen Arbeit. Zudem wird der Arbeitsbereich

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

durch aktuelle pädagogische Ansätze, gesellschaftliche Entwicklungen sowie politische und rechtliche Erfordernisse geprägt. Der damit verbundenen Herausforderung, das Handlungsfeld Kindertagesbetreuung professionell und nachhaltig zu gestalten, hat sich das Unternehmen zielgerichtet angenommen.

Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems

Der Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung der AWO Schleswig-Holstein hat es sich zur Aufgabe gemacht, im Rahmen des Projektes QUALITÄT³ ein Qualitätsmanagementsystem zu entwickeln, welchen als Handlungsleitfaden dient. Dieser richtet sich an alle Kolleg*innen und bietet zusätzlich Informationen für Personensorgeberechtigte und Kooperationspartner*innen. Der Leitfaden ist innovativ aufgebaut und umfasst vier Handbücher zu den Themen

- ✓ Qualitätsmanagement,
- ✓ Organisation,
- ✓ Arbeitssicherheit und
- ✓ Notfall.

Die beschriebenen Grundsätze und standardisierten Prozesse stellen die Basis für die tägliche Arbeit der Kindertageseinrichtungen dar. Ebenfalls Teil der Handbücher sind die entwickelten und stetig aktualisierten Verfahrens- und Arbeitsanweisungen mit allen erforderlichen Dokumenten und Formularen. Es werden Qualitätsstandards formuliert sowie Arbeitsschritte zu deren nachhaltiger Umsetzung und Evaluation erläutert. Qualität wird somit gleichermaßen als Qualitätssicherung, und als Entwicklungsprozess verstanden.

Im täglichen Handeln der Akteure in den Kindertageseinrichtungen geht es sowohl um ein Abwägen zwischen Wünschenswertem und Machbarem, als auch um Gegenwarts- und Zukunftsgestaltung. Das Qualitätsmanagementsystem versteht sich als verbindendes Element der Qualitätsentwicklung für alle Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein. Dabei ist die Zielsetzung für den Einsatz der Handbücher vielschichtig.

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Zielsetzung für den Einsatz der Handbücher

- Leitlinie für die Arbeit

Das Handeln der Kolleg*innen des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung orientiert sich an den Vorgaben der Handbücher. Die Schaffung eines solchen standardisierten Qualitätsleitfadens dient dabei vor allem der Unterstützung der Kolleg*innen. Die Kenntnisse über die einzelnen Inhalte sollen Sicherheit bieten. Zentrale Abläufe, Konzeptionen sowie organisatorische Merkmale werden einheitlich dargestellt und können dadurch nachvollziehbar umgesetzt und konzeptionelle Besonderheiten der einzelnen Kindertageseinrichtungen individuell dargestellt werden.

- Grundlage für interne Qualitätsentwicklung als fortwährenden Prozess

Das Qualitätsmanagementsystem trägt den Anforderungen und Erwartungen des Landes Schleswig-Holstein Rechnung: Das Ziel lautet Qualitätsentwicklung. In den Handbüchern werden Abläufe und damit verbundene Verfahren sichtbar gemacht. Diese werden regelmäßig strukturiert mit der aktuellen Arbeit verglichen. Dies ermöglicht, Stärken und Schwächen im Arbeitsprozess zu erkennen, zu analysieren und für die Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit zu nutzen. Systematische Qualitätsentwicklung wird so zu einem festen Bestandteil des Arbeitsalltages. Damit wird ein Beitrag zur kontinuierlichen Weiterentwicklung qualitätsstarker Kindertageseinrichtungen geleistet.

- Der Mensch im Mittelpunkt

Kinder und ihre Familien haben ein Recht auf ausgezeichnete Begleitung in den Kindertageseinrichtungen der AWO. Daher stellen die Handbücher neben den Bedürfnissen der Mitarbeiter*innen vor allem auch die Anforderungen der Familien – insbesondere aber die Arbeit mit den Kindern – in den Mittelpunkt. Die Einhaltung und Umsetzung der Kinderrechte in allen Kindertageseinrichtungen bilden das Leitmotiv für die pädagogi-

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

schen Prozesse und Handlungen. Die AWO Werte und unsere demokratische Grundausrichtung werden dabei zum Leitmotiv unserer Qualitätsentwicklung. Wir akzeptieren und begrüßen die Vielfalt der gesellschaftlichen Lebensformen und Lebensweisen.

Grundlage für das Qualitätsmanagement

Das gesamte System basiert auf dem Konzept der EFQM (European Foundation for Quality Management). Dieses Modell verbindet die wichtigsten Führungs-, Qualitätsmanagement- und Organisationsentwicklungsaspekte. Es ermöglicht eine Selbstbewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität anhand von neun Kriterien: Führung, Strategie, Mitarbeiter*innen, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse-Produkte-Dienstleistungen, Mitarbeiterbezogene Ergebnisse, Kundenbezogene Ergebnisse, Gesellschaftsbezogene Ergebnisse und Schlüsselergebnisse. Mitarbeiter*innen und Führungskräfte haben anhand des Modells die Möglichkeit, alle relevanten Themen ihres Bereiches strukturiert zu betrachten und die aktuelle Situation zu beurteilen, indem in der Selbstbewertung die Potentiale identifiziert auf diese Weise kontinuierliche Verbesserungen erreicht werden.

Entwicklungsprozess

Die inhaltliche Erarbeitung erfolgt durch das Projektteam Q³, wobei eine umfassende Beteiligungsstruktur innerhalb des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung umgesetzt wird: Alle Inhalte werden mit den Regionalleiterinnen, der im Unternehmen zentral zuständigen Qualitätsmanagementbeauftragten sowie mit der Unternehmensbereichsleiterin abgestimmt.

Weiterhin wird Partizipation schon im Entwicklungsprozess gelebt: Insbesondere während der Erarbeitung der pädagogischen Fachinhalte werden sowohl alle Kindertageseinrichtungen als auch die Fachberater*innen der Regionen beteiligt. Dies geschieht mittels Übermittlung aller Inhalte als Entwurf, verbunden mit dem Arbeitsauftrag, dass die Kolleg*innen in den Kindertageseinrichtung die ausgearbeiteten Inhalte nicht nur auf ihre Richtigkeit, sondern vor allem auf ihre Praxistauglichkeit hin überprüfen. Die Mitarbeiter*innen des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung leisten nicht nur eine sehr wichtige Arbeit in den Kindertageseinrichtungen

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

vor Ort. Sie wirken durch ihr wertvolles Engagement auch tatkräftig an der inhaltlichen Gestaltung der Handbücher mit. Nur durch ihre Erfahrungen und die konstruktive Zusammenarbeit kann ein so praxisnahes Qualitätsmanagementsystem entwickelt werden.

Um einen nachhaltigen Einsatz des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen, wird eine Verfahrensanweisung entwickelt, in der der Prozess der Aktualisierung von Inhalten den Handbüchern beschrieben wird.

Der gesamte Entwicklungsprozess wird durch eine professionelle Werbeagentur begleitet. Sie ist verantwortlich für die Gestaltung des Produktes, das Setzen der Inhalte sowie für den Druck und die Konfektionierung.

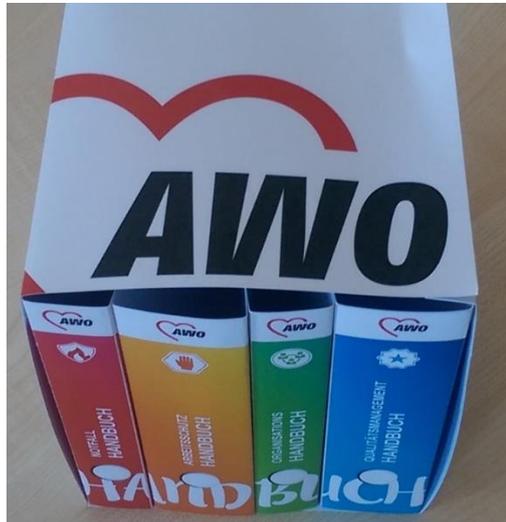
Struktur und Layout

Die Inhalte des Qualitätsmanagementsystems sind thematisch in den vier vorangehend benannten Handbüchern sortiert. Jedes Handbuch wird somit über einen einzelnen Ordner repräsentiert. Alle vier Ordner befinden sich in einem Schuber. Die Grundlage des Layouts für die vier Ordner basiert auf einem in sich stimmigen Farbkonzept. Alle Gestaltungsmerkmale des gesamten Produktes entsprechen den Vorgaben der Corporate Identity der AWO Schleswig-Holstein. Innerhalb der vier Ordner werden die Themenbereiche durch stabile Trennblätter voneinander abgegrenzt. Um ein langfristiges Arbeiten mit den Dokumenten sicherzustellen, werden alle Inhalte auf Papier der Stärke 130 g/m² gedruckt.

Die Inhalte aller vier Handbücher werden zusätzlich als digitale Fassung in einem zentralen Laufwerk auf dem Server der AWO Schleswig-Holstein zur Verfügung stehen, so dass jede Kindertageseinrichtung nicht nur die Handbücher an einem zentralen Ort der Einrichtung nutzen kann, sondern auch über den PC Zugriff auf die Inhalte, Prozesse und Dokumente hat.

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Nachfolgende Bilder zeugen erste Entwürfe des Layouts.



Implementierung

Die Fertigstellung des Qualitätsmanagementsystems ist für März 2018 geplant. Die Veröffentlichung und das Aushändigen an die Kindertageseinrichtungen findet im Rahmen einer Klausurtagung im April 2018 statt.

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Das System kommt somit direkt in allen 62 Einrichtungen zum Einsatz. In den zehn Modell-Kitas Q³ wird der Einsatz der Inhalte, Prozesse und Dokumente intensiv durch die im Rahmen des Projektes geschulten Multiplikator*innen Q³ erprobt und evaluiert. Dieses Vorhaben wird engmaschig durch das Projektteam Q³ begleitet werden.

AWO Schleswig-Holstein gGmbH
Bildungszentrum Preetz
QUALITÄT³
0 43 42 – 88 60 6
info@qualitaet-hoch-drei.eu
www.qualitaet-hoch-drei.eu

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.