

18. Qualität

Management – Entwicklung - Sicherung

Wir verstehen unter Qualitätsmanagement ebenfalls die Umsetzung von demokratischen Grundprinzipien. Die Kinder- und Jugendhilfe ist ein lebendiges und modernes Gesetz. Es fordert zu kontinuierlicher Aktualisierung im Sinne von steter Weiterentwicklung für das Wohl der Kinder und deren Familien auf. Es legt besonderen Wert auf die Zusammenarbeit von freien und öffentlichen Trägern der Jugendhilfe, Eltern und den Betreuungskräften in den Einrichtungen. Das Gesetz ist so ausgerichtet, dass es sich selber zur Weiterentwicklung verpflichtet. Weiterentwicklung entsteht immer durch das sich Einbringen von Menschen aus den unterschiedlichsten beruflichen und privaten Aufgabenbereichen. Das Gesetz setzt dort Grenzen, wo das Wohl des Kindes gefährdet ist, die Interessen von Eltern missachtet werden oder die Regeln der demokratischen Prinzipien umgangen werden. Demokratische Grundregeln werden häufig als umständlich empfunden und manche grämen sich über die Begrenzung ihrer Macht, Entscheidungen alleine zu treffen. Letzteres ist leider hin und wieder zu beobachten. Oftmals ist es der Bequemlichkeit oder Überforderung, z.B. durch Personalmangel, geschuldet.

Doch ein Grund, die Qualität einer Einrichtung zu gewährleisten und weiterzuentwickeln, ist so bedeutend, dass wir ihn hier besonders betonen möchten:

Kinder haben ein feines Gespür. Sie nehmen wahr, ob sich ihre Bezugspersonen authentisch verhalten können. Sie genießen die freundschaftliche und respektvolle Verbindung zwischen Eltern und Fachkräften. Das ist der ideale atmosphärische Rahmen für Verbundenheit und Vertrauen und baut für das Kind eine Brücke zwischen Elternhaus und Kita.

18.1 Ideen und Anregungen finden ebenso wie das Beschwerdeverfahren Eingang in das Qualitätsmanagement

Jede Art von Engagement für das Kind und die Gesamtheit der Kita, in Form von konstruktiver Kritik, wird angenommen und in das Qualitätsmanagement

Eingang finden. Für Ideen und Anregungen gibt es ebenfalls ein Formular. Auch hier ist der Vordruck sozusagen der handfeste Beleg, dass die Anregung angenommen und angekommen ist.

Zufriedenheit entsteht auch dadurch, dass man sich einbringen kann. Mittendrin im Geschehen der Kita ist die Wahrnehmung von Stärken und Schwächen differenzierter. Verständnis und Toleranz entstehen durch gemeinsames arbeiten, feiern und gegenseitiges unterstützen.

18.2 Qualitätsmanagement (QM) ist Chefsache, aber nicht alleinige Sache des Chefs

QM ist ein steter Prozess und erfordert die kontinuierliche Bereitschaft zum Dialog von allen Seiten. Denn unterschiedliche Anschauungen und Erwartungen sollen zusammengeführt werden. Verschiedene Lebensstilgruppen, aber auch unterschiedliche Kulturkreise, bedingt durch einen Migrationshintergrund, sind „unter einen Hut zu bringen“. QM muss daher transparent und verständlich sein.

Für alle beteiligten Personen muss die Basis, bzw. Ausgangslage deutlich erkennbar sein. Dies sind die Ziele und Bedingungen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes und des Betreuungsvertrages, auf der Grundlage des pädagogischen Konzeptes.

18.3 Qualitätsmanagement findet nicht nur durch bestimmte Anlässe statt...

... sondern ist ein kontinuierlicher Prozess, den der Träger und das pädagogische Team möglichst praxisnah und zeitnah in ihren beruflichen Alltag integrieren. Die Leitungskraft versteht sich hierbei als Leitung und Mittler von gegenseitigen Informationen über die laufenden Prozesse. Sie unterteilt die relevanten Themen nach sachlichen Kriterien:

- zunächst intern im Team zu behandeln,
- von der Leitungskraft zu bearbeiten,
- mit dem Träger abzustimmen,
- den Elternrat einbeziehen,
- unmittelbare Angelegenheit des Elternrates,
- dem Rat der Einrichtung zur Abstimmung vorzulegen.

NaturKinderGarten – Kita für Zukunft

Zumindest die Leitungskraft hat Kenntnis von verschiedenen Methoden der Moderation, dem Führen von Workshops und von Systemen für effiziente Evaluation.

In folgenden Bereichen macht sich gutes Qualitätsmanagement bemerkbar:

- Räumlichkeiten, Außengelände und Umgebung können die Bedürfnisse der Kinder befrieden
- Spielmöglichkeiten und Ausstattung entsprechen den pädagogischen Anforderungen
- Entscheidungsprozesse, Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeiten sind nachvollziehbar, einladend und transparent
- Entwicklungsgespräche, Hilfeplanentwicklung, Bildungsdokumentation werden zeitnah und regelmäßig umgesetzt
- Sicherheit und Kinderschutz sind gewährleistet und stets aktualisiert. Die Beauftragten werden regelmäßig geschult und den internen Regeln entsprechend benannt und bekannt gegeben
- Die pädagogische Konzeption ist klar erkennbar und wird kontinuierlich evaluiert
- Neue Mitarbeiter*innen werden gut eingeführt. Es existieren hierfür Richtlinien
- Neue Eltern wissen genauestens was sie an Regeln erwartet und was von ihnen erwartet wird
- Die Zufriedenheit des Personals ist hoch. Zahlreiche Bewerbungen belegen dies
- Inklusion ist nicht nur ein Schlagwort sondern Realität

18.4 Das pädagogische Team und alle weiteren mitarbeitenden Kräfte (siehe auch 13.4 Prävention)

Sie sind zusammen diejenigen, die durch ihr Maß an Zufriedenheit die Qualität am stärksten beeinflussen. Fühlen sie sich am richtigen Ort, können sie sich mit ganzem Herzen engagiert einsetzen, haben sie Raum, um etwas umzusetzen. Sind sie im Kopf zudem überzeugt von den Zielen der pädagogischen Aufgabe, prägen sie maßgebend die Atmosphäre der Einrichtung im positiven Sinne mit. Eltern, Kinder und Besucher spüren die Lebendigkeit und die Bereitschaft für Entwicklung und Neues. Deshalb ist die Mitarbeiterzufriedenheit ein wesentlicher Baustein im QM.

Das Hinterfragen der Wirksamkeit der Konzeption ist TOP jeder Teamsitzung. Diese findet auf Gruppenebene wöchentlich statt. Die Ergebnisse werden protokolliert und in der QM-Mappe abgelegt. Fragestellungen oder Hinweise auf Probleme werden zum Gegenstand des QM-Verfahrens. Der Verlauf wird dokumentiert.

Das Personalgespräch und die Personalentwicklung runden diesen Prozess ab.

Durch den Träger erlassene Dienstanweisungen sollen zuvor einen internen Prozess unter Beteiligung des Teams und Federführung der Leitungskraft durchlaufen. Das monatlich tagende Gesamtteam hat auf der Grundlage von gesetzlichen Bestimmungen, amtlichen Anordnungen und des Konzeptes, ein Mitspracherecht und eine Mitwirkungspflicht. Die letzte Entscheidung erfolgt durch den Träger.

Zusätzliche Fachkräfte wie z.B. Therapeut*innen und Heilpädagog*innen, werden von der Leitungskraft befragt:

- wie ist die Zusammenarbeit mit den Fachkräften?
- wie sind die Rahmenbedingungen der Einrichtung zu beurteilen?
- wie können sich die beteiligten Seiten noch besser für das Kind xy einsetzen?

Für alle festangestellten Mitarbeiter*innen gibt es ein QM-Handbuch zum Nachschlagen. Es wird individuell geführt und mit den gemeinsam erarbeiteten oder von der Leitungskraft und vom Träger eingeführten Anweisungen, Hinweisen und Informationen aktualisiert. Das Handbuch versteht sich als Arbeitshilfe und soll Handlungssicherheit auf der einen und Erkennen von Bedarf auf der anderen Seite vermitteln.

Wenn wir keinen inneren Frieden haben, wenn wir uns nicht wohl in unserer Haut fühlen, können wir unsere Kinder nicht wirklich gut erziehen. Wenn wir gut für unsere Kinder sorgen wollen, müssen wir gut für uns selber sorgen.

Thich Nhat Hanh

18.5 Befragung der Erziehungsberechtigten

Ein weiterer Vordruck wird mindestens einmal im Schuljahr an die Eltern verteilt. Hier wird die Meinung

NaturKinderGarten – Kita für Zukunft

über die Wirksamkeit des Konzeptes und die Bewertung der Praxis abgefragt.

Alle Teile des Konzeptes werden im Vordruck aufgelistet und freie Felder können für die Bewertung ausgefüllt werden. Zusätzlich wird in vier Werte eingeteilt:

- Ziel erreicht
- Ziel noch nicht ausreichend erreicht
- Ziel nicht erreicht.
- Keine Bewertung

Ein zusätzliches freies Feld bittet um Anregungen und Fragen. Sollte ein Elternteil die deutsche Sprache oder Schrift nicht beherrschen, dann übernimmt die Leitungskraft die Verschriftlichung.

Ein Ziel der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung wird immer sein, die Aus- und Weiterbildungsbedarfe zu ermitteln. Hierbei soll auch die intern vorhandenen Wissens- und Fähigkeitspotentiale erkannt, genannt und genutzt werden.

Grundsätzlich wird mindestens einmal im Jahr ein Fortbildungstag für alle Fachkräfte angeboten. Der Träger nimmt mit mindestens einer Person daran teil.



18.6 Wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements ist die Dokumentation der Lern- und Entwicklungsprozesse der Kinder

Anhand der Dokumentationen und den dazu gehörigen Protokollen von Teambesprechungen und Elterngesprächen lässt sich ablesen, wo die pädagogische Arbeit oder das Konzept eventuell verbessert werden oder die Förderung verändert oder intensiviert werden muss.

18.7 Der Träger muss die Pflichten als Arbeitgeber und seine Verpflichtung zur Fürsorge einhalten

Der hohe Anspruch an ein gutes Qualitätsmanagement kann in der Praxis nur unter den gegebenen Umständen verwirklicht werden. Deshalb muss an Rahmenbedingungen gearbeitet werden, die ein funktionierendes Qualitätsmanagement gewährleisten können.

Beispiele:

- Ein reiner Waldkindergarten, untergebracht in einem Bauwagen bietet nur im Anschluss an die Betreuungszeit ausreichend Platz, Muße und Ruhe für eine lesbare Dokumentation oder Bearbeitung z.B. von Beschwerden, Anregungen, Nachrichten an die Eltern, Träger oder Kolleginnen und Kollegen. Alternativ kann der Träger Homeoffice oder die Nutzung anderer Räumlichkeiten ermöglichen.
- Prinzipiell darf dies nicht zu Überstunden führen. Überstunden müssen zeitnah wieder abgebaut werden.
- Die optimale Personalausstattung muss gegeben sein. Nicht besetzte Planstellen, Ausfälle durch Krankheiten oder Überlastungen durch besondere Umstände, beispielsweise durch ansteckende Krankheiten oder andere nicht planbare Umstände, erfordern vom Träger eine bedarfsgerechte Lösung, bzw. eine Unterstützungsmaßnahme.
- Administrative Aufgaben, Nach- und Vorbereitung und Aufgaben im Rahmen der Qualitätssicherung dürfen nicht zu Lasten der pädagogischen Arbeit, der Umsetzung des pädagogischen Konzeptes gehen.
- Nicht umsetzbare Anforderungen von außen, werden im Dachverband kommuniziert.