

Das integrierte



Qualitätsmanagement-Konzept

Nach DIN EN ISO 9001:2008

www.awoberlin.de



QM - Konzept

Qualität in allen Feldern der sozialen Arbeit

- Sichtbar machen und
- Nachweisen

durch ein anerkanntes Instrument (Gütesiegel)

DIN EN ISO 9001:2008

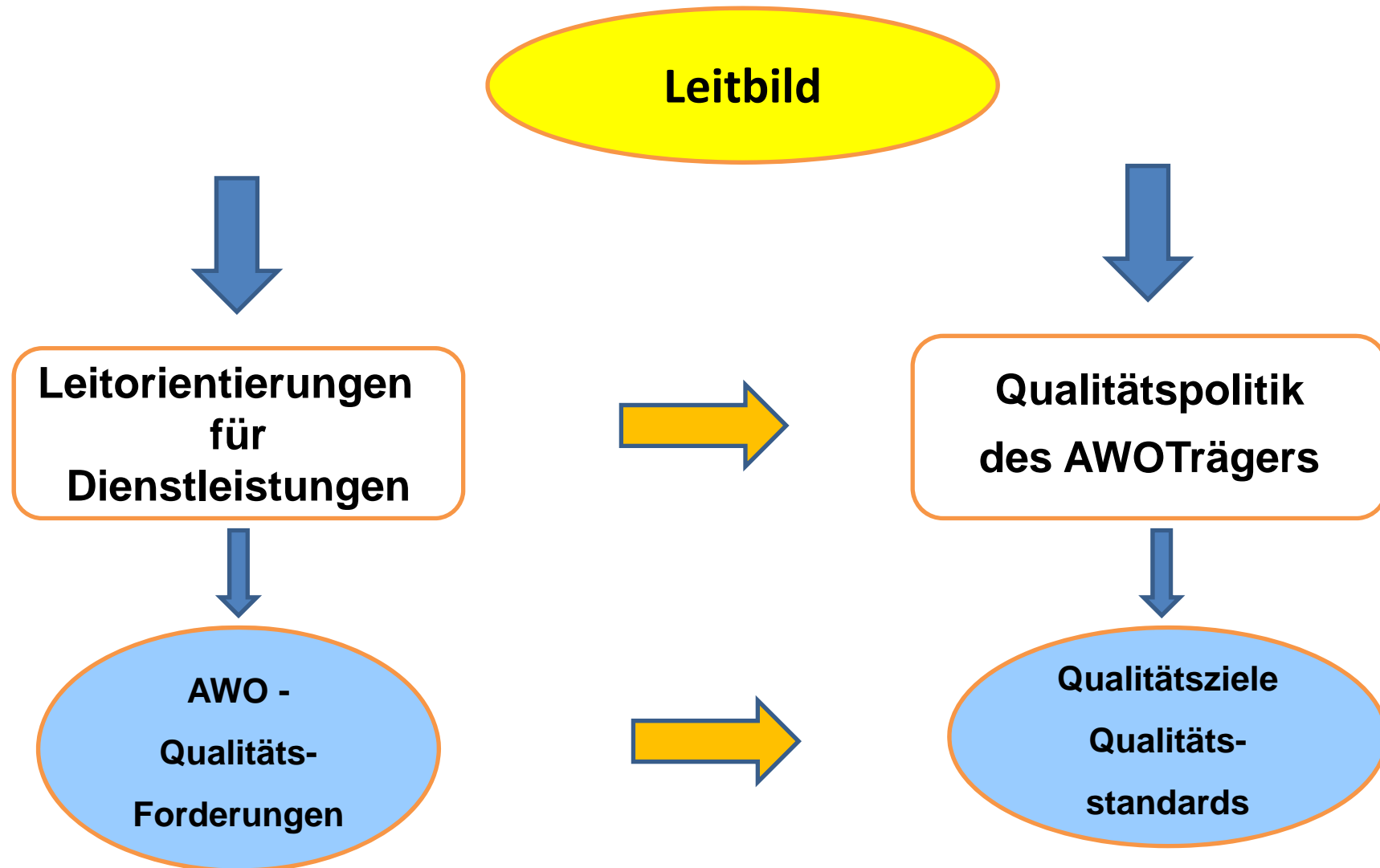


Tandem Modell



AWO-QM-Konzept

Umsetzung





Qualitätspolitik





Qualitätsforderungen

**Beteiligung von Bezugspersonen
und Angehörigen**

Beschwerdemanagement

**An den Bedürfnissen der Kunden
orientierte Planung, Durchführung,
Auswertung und Anpassung der
Dienstleistungen**

**Anwendung
verbraucherfreundlicher
Dienstleistungsverträge**

**Berücksichtigung der
Gegebenheiten
anderer Kulturen**

**Umsetzung einer partnerschaftlichen
und gleichberechtigten
Kommunikation**

**Durchführung regelmäßiger Kundenbefragungen und Einbeziehung
der Ergebnisse in die jährliche QM-Bewertung und Zielplanung**



QM - Handbuch

- | | |
|----------|---|
| Teil I | Inhaltsverzeichnis und
Gebrauchsanweisung |
| Teil II | Führung und Organisation |
| Teil III | Dienstleistungen in den
Kindertagesstätten |



QM Handbuch – Teil II (Auszug)

- II-1 Verantwortung der Leitung
Leitbild, Qualitätspolitik, Qualitätsziele ...
- II-2 Personalmanagement
Kommunikation, Personalentwicklung, Neue Mitarbeiter/innen
- II-4 Finanzmanagement
- II-6 Qualitäts-Controlling
Beschwerde-
management, Mitarbeiterbefragung, Interne
Qualitätsaudits



QM Handbuch – Teil III (Auszug)

- Leistungserbringung in der Kita
- Interne Organisation und Kommunikation
- Vernetzung und Zusammenarbeit im Gemeinwesen
- Dokumentation und Evaluation

aber auch:

Umgang mit Notfallsituationen, Gesundheitsfürsorge und
– vorsorge, Hauswirtschaft ...



QM Handbuch – Teil III

Pädagogische Arbeit in der Kita

- Aufnahmeverfahren
- Eingewöhnung
- Entwicklungsbeobachtung und Bildungsplanung
- Gestaltung von Räumen, Spielbereichen und Materialangebot
- Spielphasen, Angebote, Aktivitäten und Projekte
- Integration von Kindern mit Behinderung
- Gestaltung von Übergängen
- Mitwirkung und Zusammenarbeit von und mit Eltern



QM Handbuch – Teil III

Dokumentationen

Berliner Bildungsprogramm

- individueller Entwicklungsprozess für jedes Kind
- Situation in der Kindergemeinschaft
- Projektdokumentation

- individuelle kindliche Lebenssituation
- Individuelle Bildungsbiografie (derzeit Sprachlerntagebuch)
- Entwicklungsgespräche mit den Eltern
- Kinder mit besonderem Förderbedarf

AWO QM – System

- Leuener Engagiertheitsskala

- Situationsanalyse
- Aktivitätenspiegel
- Situationsanalyse, Projektdokumentation

- Aufnahme- und Eingewöhnungsdokumentation

- Sprachlerntagebuch

- Gesprächsprotokoll

- Förderplan



QM Handbuch – Teil III

Evaluation

- **Interne Evaluation des Berliner Bildungsprogramms**
(Materialien zur internen Evaluation)
- **Elternbefragungen**
- **Mitarbeiterbefragungen**
- **Interne Audits durch externe geschulte Personen**
aus dem Kreis der AWO – Träger
- **Alle drei Jahre Zertifizierungsaudit durch einen**
externen Zertifizierer nach DIN EN ISO 9001:2008



QM – System für andere Träger

Individuelle Vereinbarung zwischen AWO QM – Experten und interessiertem Träger

Gemeinsame Entwicklung von trägerbezogenen fachlichen Bausteinen zur Umsetzung des BBP auf der Basis des AWO QM –Systems

Prozessbegleitung bei der Entwicklung und Einführung der Qualitätsstandards

Externe Evaluation durch Expert/inn/en des AWO QM – Systems und Moderator/inn/en für die externe Evaluation