

Q-Bericht und MR 2022 /2023

Fachverband für
Kinder- und Jugend-
hilfe der AWO im
Bezirk Mittelrhein e.V.



Schumannstr. 4
53 721 Siegburg

Telefon: 02241 / 96924-0
Telefax: 02241 / 96924-44



Vier AWO-Verbände = Ein QM-Verbund

Ein Qualitätsmanagement-System

Kita-Jahr: 2022 / 2023

Qualitätsbericht (Q-Bericht)

und

Management Bewertung (MR)

Erstellt im Auftrag der Obersten Leitung durch:
Annette Kruschack-Gehlen
September 2023

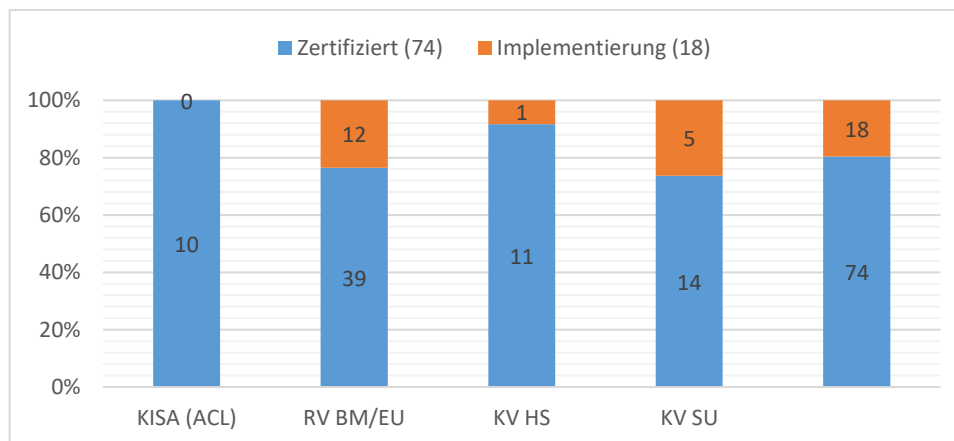
Inhaltsverzeichnis

0	Unternehmensdaten	3
1.	Stand der Qualitätsziele im Kitajahr 2021/2022	6
2.	Bildungs- und Erziehungsplan / Konzeption	7
3.	Ergebnisqualität / Evaluationen	8
3.1	Eingewöhnung	8
3.1.1	Ergebnisse: Kundenbefragung Eingewöhnung	8
3.1.2	Ergebnisse: Evaluation Mitarbeitende	9
3.2	Ergebnisse: Entwicklungsbeobachtung	10
3.3	Ergebnisse: Projektaktivitäten	14
3.4	Ergebnisse: Einarbeitung neuer Mitarbeitender	15
4.	Ergebnisse: Freiwilligenmanagement	16
5.	Rückmeldung von Kunden	16
5.1	Kundenbefragung und Zufriedenheitsabfragen	16
5.2	Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge	17
5.3	Beschwerdemanagement	17
5.4	Zufriedenheitsabfrage bezüglich der Mitwirkung der Mitarbeitenden im QMS	18
6.	Sozialmarketing	19
7.	Auditergebnisse	20
7. 1	Überwachungsaudit Mai / Juni 2023	20
7. 2	Interne Audits 2020	20
8.	Bewertung ausgelagerter Prozesse, Dienstleistungen und Produkte	21
9.	Verbesserungsmanagement	21
10.	Externe und interne Themen	24
11.	Chancen und Risiken	26
11.1	Maßnahmen zur Minderung der Risiken, Regelungen, Bewertungen, Evaluationen	26
11.2	Maßnahmen nach SWOT-Analyse	26
12.	Nachhaltigkeit	27
13.	Interkulturelle Bildung / Inklusion / Vielfalt	27
14.	Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen	27
15.	Management Bewertung	28

0. Unternehmensdaten

Kindertageseinrichtungen im QM-Verbund

Zum Geltungsbereich des QM-Verbundes in 2022/2023 gehörten 74 Kindertageseinrichtungen (Kita(s)). 18 Einrichtungen befinden sich nach Trägerübernahme bzw. Inbetriebnahme in der Implementierungsphase des Qualitätsmanagementsystems.



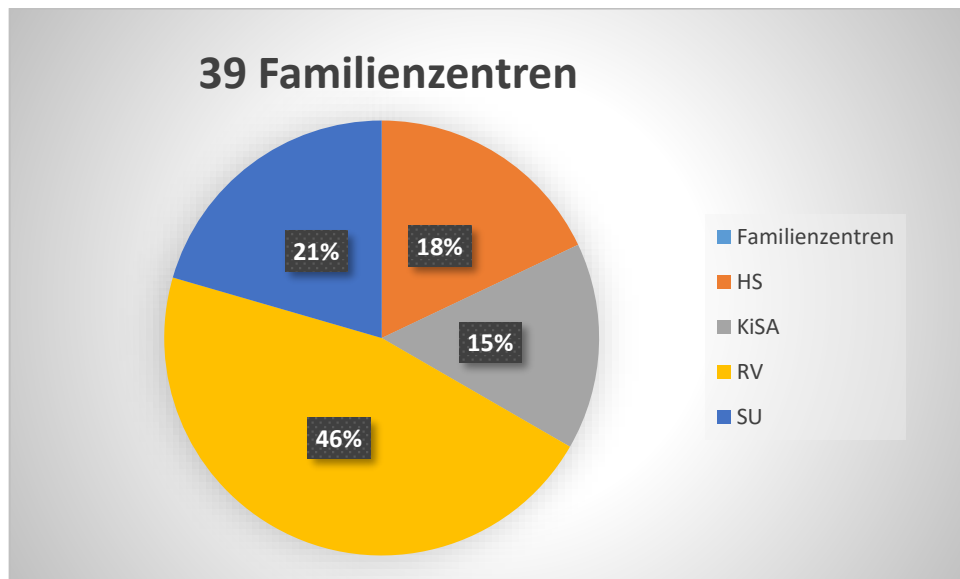
Gruppenformen und Kindpauschalen

	Anz. Kitas	GF I (2-6J.)	GF II (0,6-3J.)	GF I-II (0-6J.)	GF III (3-6J.)	GF I-III (2-6J.)	Gruppen gesamt
KISA (ACL)	10	26	10	0	9	4	45
RV BM/EU	51	58	27	2	52	8	147
KV HS	12	15	4	3	16	13	51
KV SU	19	17	16	2	21	1	57
	92	116	57	7	98	26	300

Im Folgenden die Listung der Kindpauschalen – auf der Grundlage der tatsächlichen Belegung im Kita-Jahr 2022-2023, Datenbank (DaBa) Auszug 31.07.2023.

Träger	Kindpauschalen (100 %)	Vorjahr	Differenz
KISA (ACL)	10.490.961 €	11.127.639 €	- 636.678 €
Rhein-Erft&Euskirchen	31.465.323 €	30.787.215 €	678.108 €
Heinsberg	10.808.452 €	10.808.820 €	- 368 €
Bonn/Rhein-Sieg	11.404.124 €	11.278.251 €	125.873 €
FV QM-Gruppe gesamt	64.168.859 €	64.001.926 €	166.933 €

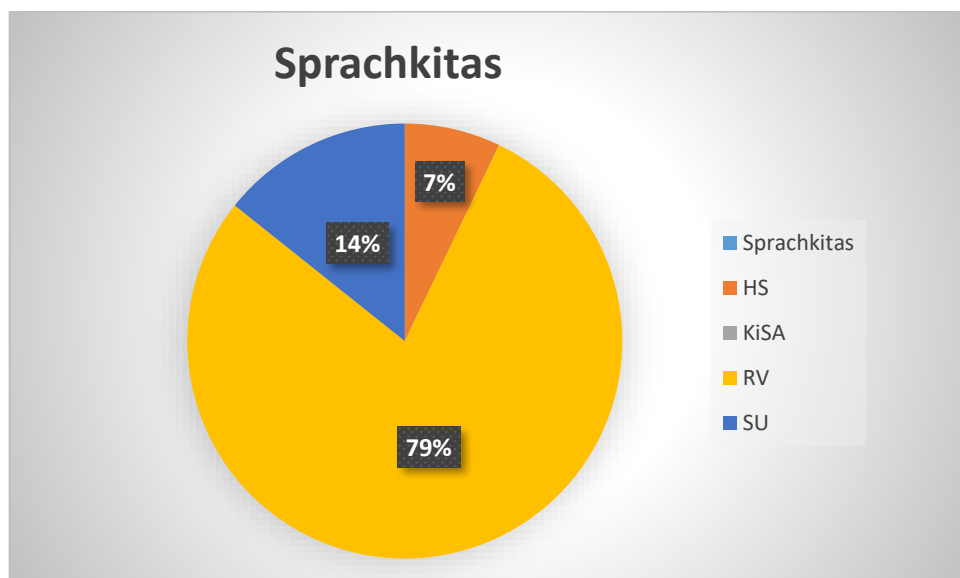
Schwerpunkte und Ausrichtungen – Stand 31.07.2023



39 Einrichtungen haben das Gütesiegel *Familienzentrum*. Somit sind 36% aller Kindertageseinrichtungen im QM Verbund Familienzentren.

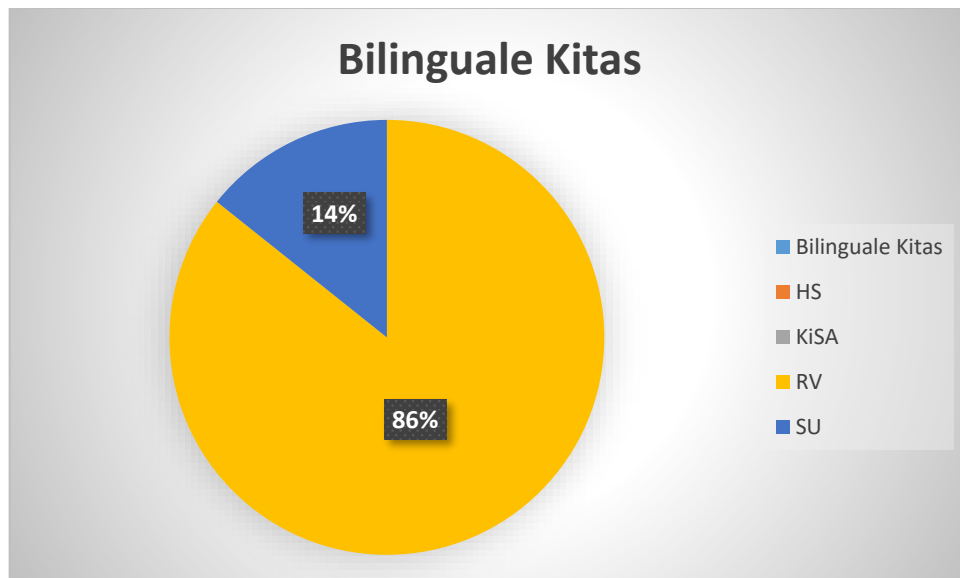
„Familienzentren bieten nicht nur Kindern Betreuung und Bildung, sondern unterstützen durch ihr Netzwerk Personensorgeberechtigte in Alltags-, Erziehungs- und Bildungsfragen. Ziel ist es, allen Kindern optimale Bildungschancen und Entwicklungsmöglichkeiten zu geben.“

(<https://www.mkffi.nrw/fruehe-foerderung-von-kindern>, 28.12.21)

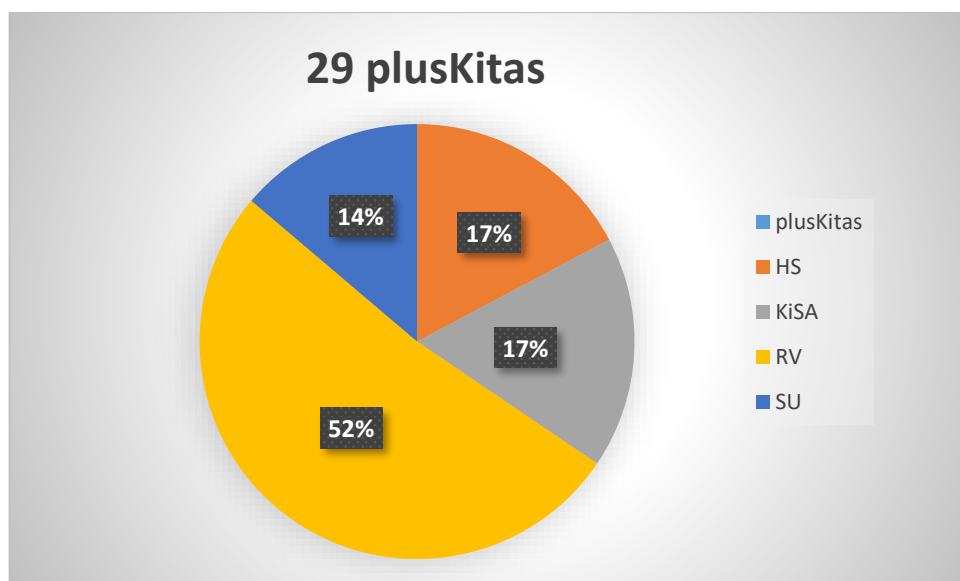


14 Kitas nehmen am Bundesprogramm *Sprach-Kitas: Weil Sprache der Schlüssel zur Welt ist* teil. Das Programm unterstützt die sprachliche Bildung in den Kitas als „*Qualitätsentwicklung und richtet sich vorwiegend an Kitas, die von einem überdurchschnittlich hohen Anteil von Kindern mit sprachlichem Förderbedarf besucht werden.*“

(<https://sprach-kitas.fruehe-chancen.de/programm/ueber-das-programm/>, 28.12.2021).



Bilingualität bedeutet nicht, mindestens zwei Sprachen perfekt zu beherrschen, sondern sich in mindestens zwei Sprachen mitteilen und ausdrücken zu können. Die bilingualen Kitas bieten mindestens eine zweite, im Alltag konstant etablierte Sprache an, so dass die Kinder die Möglichkeit haben, eine weitere Sprache zu erlernen.



Die 27 plusKITAs bieten individuelle Angebote, um Kindern gleiche Bildungschancen zu geben und Bildungsbenachteiligungen abzubauen, an. Diese Angebote sind insbesondere für Kinder und deren Familien, mit geringerem Einkommen, Migrationshintergrund oder aus dem *sogenannten bildungsfernen Umfeld* gedacht.

(<https://www.mkffi.nrw/pluskita>, 28.12.2021)

Fluktuationsanalyse

Jährlich werden die personellen Fluktuationen erfasst und bewertet.

1 Stand der Qualitätsziele des Kitajahres 2022/2023

Folgende Ziele wurden nach der letzten Management Bewertung festgelegt,
Stand: 31.07.2023.

Q-Ziel 1		Ziel err. bis	verantw.
Wiederholungsziele: (nicht erreichte einrichtungsspezifische Q-Ziele aus 2021-2022)		31.03.2023 ✓ err. am 31.03.2023	EL
Q-Ziel 2		Ziel err. bis	verantw.
Die Beschwerden der Kinder im FV sind erfasst. Ein Verfahren zur Auswertung ist im FV entwickelt.		31.12.2023	QMB OL
Q-Ziel 3		Ziel err. bis	verantw.
Strategisches Q-Ziel festgelegt auf der Grundlage der SWOT-Analyse(n) durch KV /RV		31.12.2023 ✓ err. am 24.01.2023	BL / GBL
KISA (ACL)	Die "Marke AWO" hebt sich von anderen Kitaträgern ab. Familien und Bewerber*innen erkennen den Mehrwert des Trägers sowie jeder einzelnen Einrichtung durch festgelegte „Alleinstellungsmerkmale“ / Besonderheiten der Einrichtung. Die Alleinstellungsmerkmale je Einrichtung und Träger sind medienwirksam platziert und gestreut (Homepage, Soziale Medien, Flyer, etc....).		
RV			
SU			
HS			
Q-Ziel 4		Ziel err. bis	verantw.
Verschobenes Q-Ziel 8 aus 2021-22: Erweiterung des Schutzkonzeptes um den Aspekt „sexualisierte und körperliche, psychische und/oder verbale Gewalt“ als intervenierender Kinderschutz in Krisensituationen liegt vor.		31.07.2023 ✓ err. am 12.01.2023	QMB OL
Q-Ziel 5		Ziel err. bis	verantw.
Das Schutzkonzept ist in den Kitas implementiert.		31.07.2023 ✓ err. am 30.06.2023	BL / GBL
Q-Ziel 6		Ziel err. bis	verantw.
Neue Standards zu LES sind beschrieben und werden angewandt.		31.07.2023 ✓ err. am 27.10.2022 02.01.2023	QMB OL

Q-Ziel 7	Ziel err. bis	verantw.
Neues LES Schulungskonzept ist erarbeitet.	31.07.2024	QMB OL

Bewertung

Alle Ziele wurden fristgerecht erreicht.

2 Bildungs- und Erziehungsplan / Konzeption

Teil I Grundlagen

Der Teil I *Grundlagen* ist verpflichtend für alle Kitas und beinhaltet

1. Pädagogisches Konzept

- 1.1 Das Kind im Mittelpunkt (Bildungsverständnis)
- 1.2 Pädagogischer Ansatz und erzieherische Haltung
- 1.3 Selbstverständnis der pädagogischen Mitarbeiter*innen
- 1.4 Partizipation der Kinder
- 1.5 Beschwerdemanagement (Personensorgeberechtigte / Kinder)
- 1.6 Interkulturelle Bildung und Öffnung / Vielfalt

2. Pädagogische Praxis

- 2.1 Planung der pädagogischen Arbeit (plan)
 - 2.1.1 Situationsanalyse / Themen der Kinder
 - 2.1.2 Systematische Entwicklungsbeobachtung
- 2.2 Durchführung der pädagogischen Arbeit (do)
 - 2.2.1 Aufnahme
 - 2.2.2 Eingewöhnung
 - 2.2.3 Sprachbildung
 - 2.2.4 Spielphasen
 - 2.2.5 Projekte
 - 2.2.6 Aktivitäten (außerhalb von Projekten)
 - 2.2.7 Kind bezogene Förderung (spezielle)
 - 2.2.8 Bewegung
 - 2.2.9 Draußen Spiel
 - 2.2.10 Ruhe und Entspannung
 - 2.2.11 Gesunde Ernährung und Mahlzeiten
 - 2.2.12 Bringen und Abholen
 - 2.2.13 Ablösephase, Übergängen, Letztes Kindergartenjahr
 - 2.2.14 Inklusion
 - 2.2.15 Feste und Feiern
 - 2.2.16 Kinder unter drei Jahren
 - 2.2.17 Erwerb einer Zweitsprache (bilingual)
 - 2.2.18 Sexualerziehung (Schutzkonzept)
- 2.3 Überprüfung der pädagogischen Arbeit (check)
- 2.4 Handeln, verbessern (act)
- 2.5 Bildungsdokumentation

3. Qualität sichern und weiterentwickeln / Evaluation

- 3.1 Fachberatung
- 3.2 Interne Evaluation durch alle Mitarbeiter*innen
- 3.3 Externe Evaluation durch zuständige Fachberatung
- 3.4 Externe Evaluation durch Personensorgeberechtigte
- 3.5 Externe Evaluation durch Audits (Fachauditor*innen)
- 3.6 Externe Evaluation durch Audits (Zertifizierer)

4. Qualifikation von Mitarbeiter*innen

5. Zusammenarbeit mit Personensorgeberechtigte
6. Kooperation mit den Grundschulen
7. Zusammenarbeit mit Freiwilligen
8. Soziale, wirtschaftliche ökologische Nachhaltigkeit

Der Bildungs- und Erziehungsplan Teil I wurde am 22.06.2023 fachwissenschaftlich überprüft.

Teil II

Der Teil II beinhaltet die einrichtungsspezifischen Schwerpunkte und Ausrichtungen der jeweiligen Kita und wird jährlich überprüft. Dieser befindet sich auf den Homepage der Kitas der KVs / des RVs.

3 Ergebnisqualität / Evaluationen

Ergebnisse zu Evaluationen

Es wurden nach 4 Evaluationszirkeln, jeweils in allen Einrichtungen Bewertungen durchgeführt und Verbesserungspotenziale benannt. Evaluiert wurden folgende Prozesse:

- 3.1 Eingewöhnung (Evaluation und Kundenbefragung)
- 3.2 Entwicklungsbeobachtungsergebnisse (Januar-März 2023)
- 3.3 Projektaktivitäten
- 3.4 Einarbeitung neuer Mitarbeitende

Aufgrund der angestrebten Reduzierung des QMS wurden anstatt 8 nur 4 Evaluationen durchgeführt.

3.1 Eingewöhnung

Berliner Eingewöhnungsmodell

In den Einrichtungen erfolgt die Eingewöhnung nach dem Berliner Eingewöhnungsmodell bzw. in Anlehnung daran. Dies gilt mindestens für Kinder unter 3 Jahren.

Die pädagogischen Mitarbeitenden werden in den Kitas und bei Bedarf in Fortbildungen zum Berliner Eingewöhnungsmodell geschult.

Die Personensorgeberechtigte werden persönlich und schriftlich über das Modell aufgeklärt.

3.1.1 Ergebnisse: Kundenbefragung Eingewöhnung

Kundenbefragung bezüglich der Eingewöhnung (Daba Auszug, 03.08.2023):

Fragen	Trifft voll zu	Trifft überw. zu	Trifft teilw. zu	Trifft nicht zu	Keine Angabe	MW-2022 FV	MW-2021 FV
Während der Eingewöhnungsphase wurde mein Kind gut betreut.	850	50	9	0	120	97,5	92,9
Die Absprachen mit mir wurden eingehalten.	856	50	2	1	120	97,9	95,9

Meine Wünsche wurden von den Mitarbeiter*innen aufgegriffen.	826	73	8	2	120	96,5	98,4
Ich wurde zu meinen Fragen ausreichend informiert.	852	54	3	0	120	97,8	98,9
Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen Erwartungen entsprochen.	781	111	12	3	122	94,8	93,2

Ausgegeben wurden an Personensorgeberechtigte: **1118** Kundenbefragungsbögen
 Geantwortet haben / Rücklauf der Bögen: **1029** Kundenbefragungsbögen
 Rücklauf: **90 %**

Der Rücklauf von 90 % ist im Vergleich zum Vorjahr (87%) gestiegen.

Bewertung

Die Eingewöhnung hat unter teilweise sehr herausfordernden Umständen, da in vielen Kita ein hoher Personalmangel herrscht. Dennoch sind die Ergebnisse im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

Die QMB-Konferenz bewertet die Ergebnisse unter den erschwerten Bedingungen als sehr gut und spricht den Mitarbeitenden in den Gruppen hohe Anerkennung aus!

3.1.2 Ergebnisse: Evaluation Mitarbeitende

Eingewöhnung der **U3 Kinder** (Daba Auszug, 03.08.2023):

Fragen	Trifft voll zu	Trifft überw. zu	trifft teilw. zu	trifft nicht zu	Keine Ang.	MW 2022 FV	MW 2021 FV
Während der Eingewöhnungsphase wurden die Kinder gut betreut.	145	22	12	1	1	90,9	93,4
Die Absprachen mit den Eltern wurden eingehalten.	149	31	0	0	1	94,3	96,9
Die Wünsche der Eltern wurden aufgegriffen.	159	20	1	0	1	95,9	97,6
Die Eltern wurden zu ihren Fragen ausreichend informiert.	175	5	0	0	1	99,1	98,6
Die besonderen Bedürfnisse der unter 3jährigen Kinder (Ess- und Schlafrhythmus) wurden berücksichtigt.	158	18	1	0	4	96,2	98
Die Eingewöhnungsgespräche wurden anhand des Leitfadens geführt.	164	9	3	0	5	97,2	97,7

Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen fachlichen Ansprüchen entsprochen.	124	44	9	3	1	86,9	89,2
--	-----	----	---	---	---	------	------

Eingewöhnung der **Ü3 Kinder** : (Daba Auszug, 03.08.2023):

Fragen	Trifft voll zu	Trifft überw. zu	trifft teilw. zu	trifft nicht zu	Keine Ang.	MW 2022 FV	MW 2021 FV
Während der Eingewöhnungsphase wurden die Kinder gut betreut.	102	20	4	2	2	91,1	98
Die Absprachen mit den Eltern wurden eingehalten.	108	19	1	0	2	94,5	96
Die Wünsche der Eltern wurden aufgegriffen.	110	18	0	0	2	95,3	98,3
Die Eltern wurden zu ihren Fragen ausreichend informiert.	122	5	1	0	2	98,2	99
Die Eingewöhnungsgespräche wurden anhand des Leitfadens geführt.	118	3	1	3	5	96,3	99
Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen fachlichen Ansprüchen entsprochen.	97	26	4	1	2	90,4	95,7

Bewertung

Die QMB-Konferenz bewertet die Ergebnisse unter den erschwerten Bedingungen als sehr gut und spricht den Mitarbeitenden in den Gruppen auch im Kitajahr 2022-23 große Anerkennung aus!

3.2 Ergebnisse Entwicklungsbeobachtung

Alle Kinder werden jährlich nach dem wissenschaftlich anerkannten Leuener Beobachtungsmodell beobachtet. In die Ergebnisse fließen die der täglichen Alltagsbeobachtung ein.

Die Indikatoren des Leuener Beobachtungsmodells „Engagiertheit“ und „emotionales Wohlbefinden“ sind Bezugsrahmen für Qualitätsmerkmale von Bildung und Erziehung.

Untersucht wird, was in den Kindern geschieht und woran das zu erkennen ist.

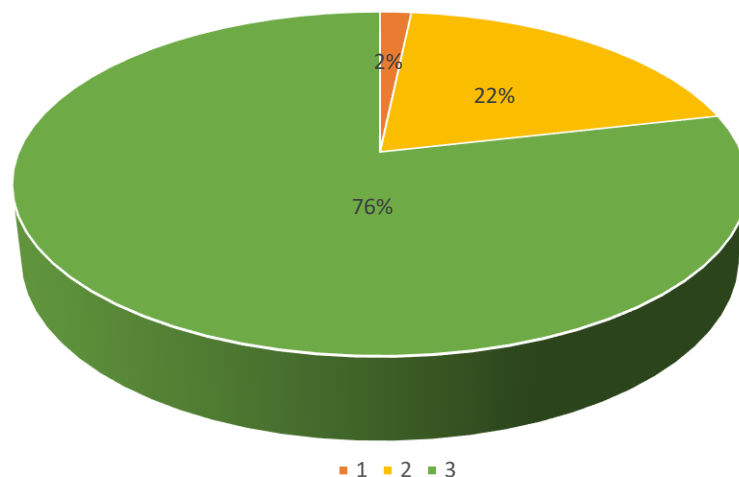
Es wird geprüft, was die erzieherische Umwelt bei den Kindern **bewirkt**.

- Wie geht es jedem Kind in dieser Umgebungsumwelt?
- Bekommt das Kind hier das, was es für seine Entwicklung braucht?

Beobachtungsphasen und Ergebnisse:

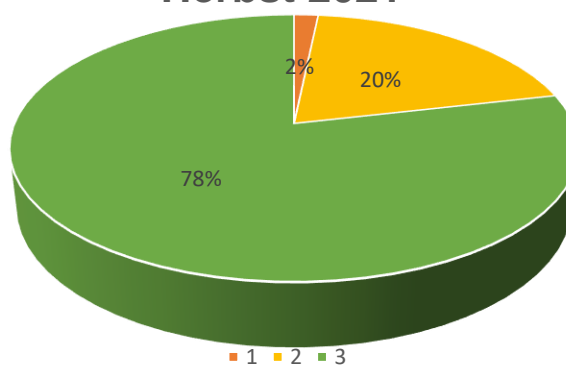
Nach der Erarbeitung neuer Standards mit allen Kitas des Fachverbandes werden die Kinder in der Zeit vom 01.01. bis 31.03. beobachtet. Dies bedeutet für den Berichtszeitraum 01.01. bis 31.03.2023, Daba Auszug 31.07.2023.

Kitajahr 2022-23, Beobachtungszeitraum 01.01. - 31.03.



	Niedrige Engagiertheit / emotionales Wohlbefinden
	Mittlere Engagiertheit / emotionales Wohlbefinden
	Hohe Engagiertheit / emotionales Wohlbefinden

Herbst 2021



Im Beobachtungszeitraum 2023 wurden 4613 Kinder (von 5.397) beobachtet und im Herbst 2021 3955 Kinder (von 5.381).

Doppelt so viele Kinder wurden - auch aufgrund der neuen Standards - mehr beobachtet!
Dies ist eine sehr gute Verbesserung!

Die Gründe der Nicht-Beobachtung sind wie im letzten Jahr dem Personalwechsel oder –ausfall geschuldet. Andererseits waren ca. 30% der nicht beobachteten Kinder abwesend (Krankheit, Urlaub) oder noch nicht eingewöhnt.

Trotz der zu Beginn beschriebenen Bedingungen, die die pädagogische Arbeit für alle Mitarbeitenden erschwerte, konnten gleich hohe Ergebnisse des Engagements der Kinder in den Bildungsbereichen und beim emotionalen Wohlbefinden erreicht werden. Dieses Ergebnis spiegelt das hohe Niveau der Bildungsarbeit in den Kitas wieder.

Die QMB-Konferenz bewertet die Beobachtungsergebnisse als ein sehr gutes Ergebnis und spricht auch an dieser Stelle den Mitarbeitenden in den Gruppen eine große Anerkennung aus!

Die Ergebnisse der jeweiligen KVs entsprechen dem Gesamtergebnis des Fachverbandes. Einzusehen in den Kopien aus der Datenbank des Fachverbandes.

Vorschlag: Maßnahmen zu den Nicht-beobachteten Kindern, Grund: Krankheit, Urlaub	zu erl. bis	verantw.
In den LKs Möglichkeiten besprechen, die dreimonatige Beobachtungsphase so zu gestalten, dass Krankheiten und Urlaube berücksichtigt werden, z.B. durch flexible Beobachtungszeiten.	15.11.2023	GBL / BL
In der DB die Beobachtungszeiten flexibler gestalten / festlegen, damit etwaige Ausfälle (Krankheiten, Urlaube, etc.) berücksichtigt werden.	30.11.2023	EL

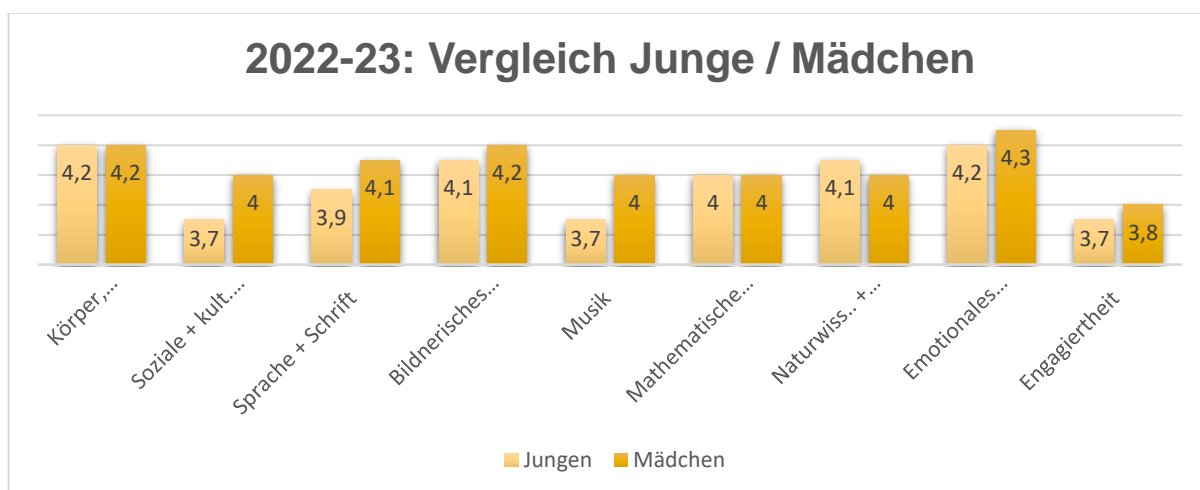
Differenzierte Beobachtungsergebnisse / Niveau der Engagiertheit im Fachverband

Die differenzierte Auswertung der Beobachtungsergebnisse wird, wie die allgemeinen Beobachtungsergebnisse, nach jeder Beobachtungsphase allen Gruppen zur Verfügung gestellt, mit dem Ziel einer systematischen Auswertung bezogen auf die Engagiertheit der Kinder.

Die Einschätzung der Engagiertheit in den sieben Bildungsbereichen und des emotionalen Wohlbefindens erfolgt in fünf Niveaustufen:

	Stufe 1 = Niedrige Engagiertheit: keine Aktivität
	Stufe 2 = Niedrige Engagiertheit: häufig unterbrochene Aktivität
	Stufe 3 = Mittlere Engagiertheit: mehr oder weniger andauernde Aktivität
	Stufe 4 = Hohe Engagiertheit: Aktivität mit intensiven Momenten
	Stufe 5 = Hohe Engagiertheit: anhaltend intensive Aktivität

Differenzierte Beobachtungsergebnisse: Vergleich Junge / Mädchen



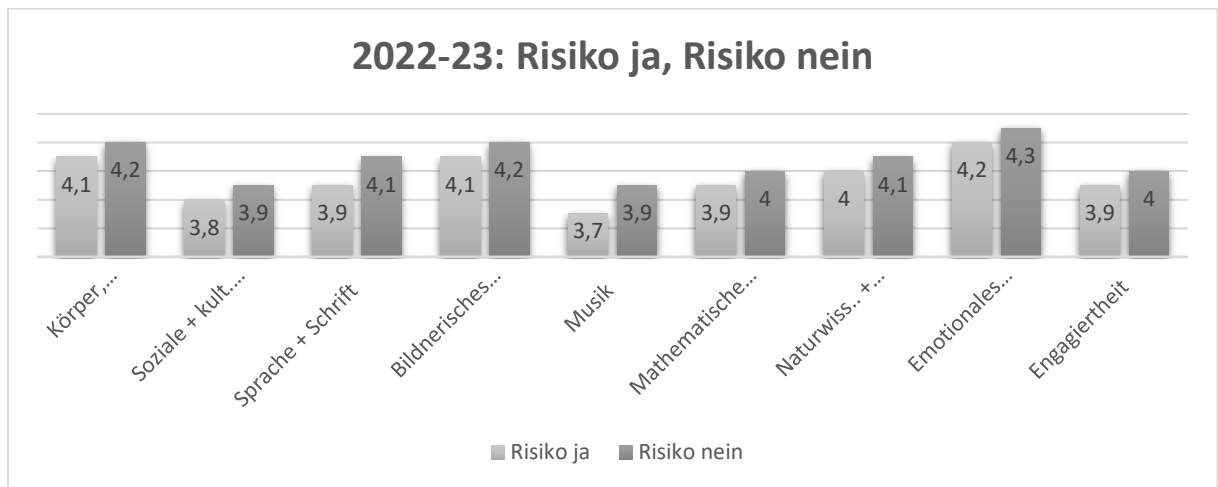
Bewertung

Die Ergebnisse sind annähernd mit denen der Beobachtungsphase im Herbst 2021 identisch und zeigen hohe Ergebnisse in allen Bildungsbereichen. Die Maßnahmen zur Steigerung der Engagiertheit der Jungen im Bildungsbereich Musik laufen in den meisten Kitas noch und zeigen deren Wirksamkeit erst im nächsten Kitajahr.

Die Gesamtengagiertheit ist jedoch gesunken: Um 0,2 % bei den Jungen und um 0,3% bei den Mädchen.

Vorschlag: Maßnahmen zu den Ergebnissen LES Jungen / Mädchen	zu erl. bis	verantw.
Ursachenforschung in den LKs Kitas: Warum sinken die Ergebnisse der Gesamtengagiertheit der Kinder?	15.11.2023	GBL / BL
Ursachenforschung in den DBs Kitas: Warum sinken die Ergebnisse der Gesamtengagiertheit der Kinder? (Ergebnisse werden in die Daba (Feststellung) und Maßnahmen eingetragen, unter -x1-	15.12.2023	EL

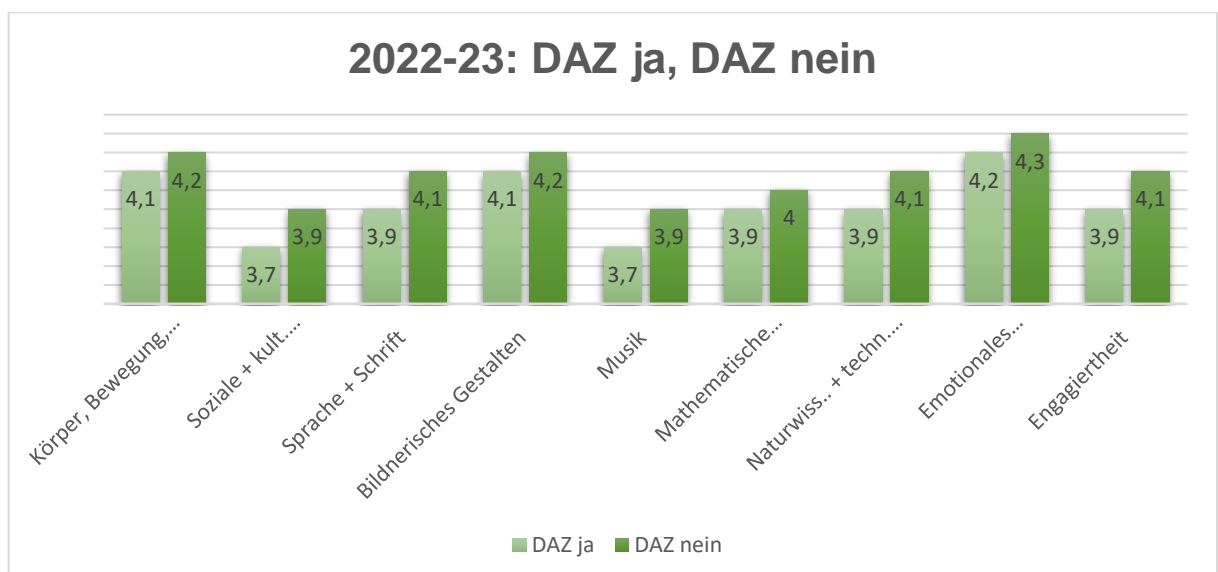
Differenzierte Beobachtungsergebnisse: Risiko (Kinderarmut) ja, nein



Bewertung:

In beiden Kitajahren gibt es fast identische Ergebnisse - Die Engagiertheit in allen Bildungsbereichen ist gleich hoch geblieben.

Differenzierte Beobachtungsergebnisse: DAZ (Deutsch als Zweitsprache) ja, nein



Bewertung

Auch im Vergleich zum Jahr 2022-23 sind die Ergebnisse DAZ annähernd identisch. - Die Engagiertheit in allen Bildungsbereichen ist gleich hoch geblieben.

Gesamtbewertung der Beobachtungsergebnisse:

Alle erzielten Ergebnisse sind aus Sicht der QMB Konferenz sehr gute und mit sehr viel Fachlichkeit erreichte Ergebnisse.

Sie belegen die zunehmende Orientierung der pädagogischen Mitarbeitenden an den aktuellen Themen sowie an die Situationen der Kinder und an den Erfahrungsprozessen im Kind. Zum anderen belegen sie eine Kind orientierte Gestaltung der Spielbereiche und Materialien und der Räume insgesamt.

Die hohe Bewertung des *emotionalen Wohlbefindens* der Kinder in den AWO Kitas wird als sehr gutes Ergebnis bewertet, da emotionales Wohlbefinden für die Entwicklung von Kindern eine wesentliche Grundlage des Bildungsprozesses im Bereich der Eigen- und Fremdbildung ist.

Auch an dieser Stelle gilt den Mitarbeitenden in den Gruppen hohe Anerkennung!

Es ist hervorzuheben, dass bei den *Kindern mit Risiko* die Engagiertheit in den einzelnen Bildungsbereichen fast gleich hoch geblieben ist. Dies zeigt die sehr gute Arbeit in den Kitas und das Einhalten unseres *AWO Versprechens* bezüglich Chancengleichheit und Bildungsgerechtigkeit - trotz der erschwerten Bedingungen der Personalknappheit.

3.3 Ergebnisse: Projektaktivitäten

Projektaktivitäten, die sich spontan und zeitnah aus Alltagssituationen ergeben, knüpfen an den individuellen Stärken, Interessen, Neigungen und Bedürfnissen und Themen der Kinder an.

Neben den größeren **Projekten** werden in den Kindertageseinrichtungen auch **Mini-Projekte** durchgeführt. Mini-Projekte basieren auf Themen der Kinder, die für einzelne Kinder, Kleingruppen oder die ganze Kindergruppe relevant sind und sich über einen kurzen Zeitraum erstrecken, so z. B. Alltagserlebnisse der Kinder.

Körper, Bewegung, Gesundheit (BB1)

Soziale + kulturelle Umwelt,
Werteerziehung (BB2)

Sprache + Schrift (BB3)

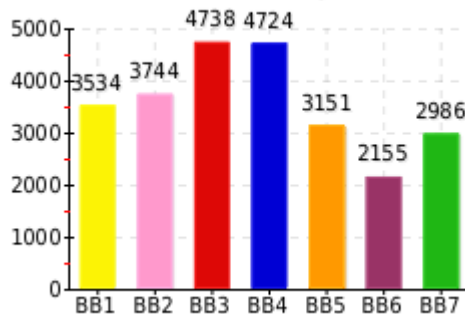
Bildnerisches Gestalten (BB4)

Musik (BB5)

Mathematische Grunderfahrungen (BB6)

Naturwiss. + technische Grunderf. (BB7)

Aktivitäten in den Bildungsbereichen (abs.)



Erfasst wurden die Projektaktivitäten in den Monaten Oktober 2022 bis Juni 2023.

25.032 Projektaktivitäten wurden durchgeführt; im Vorjahr waren es **25.811**,

Daba Auszug 18.09.2023

Bewertung der Ergebnisse:

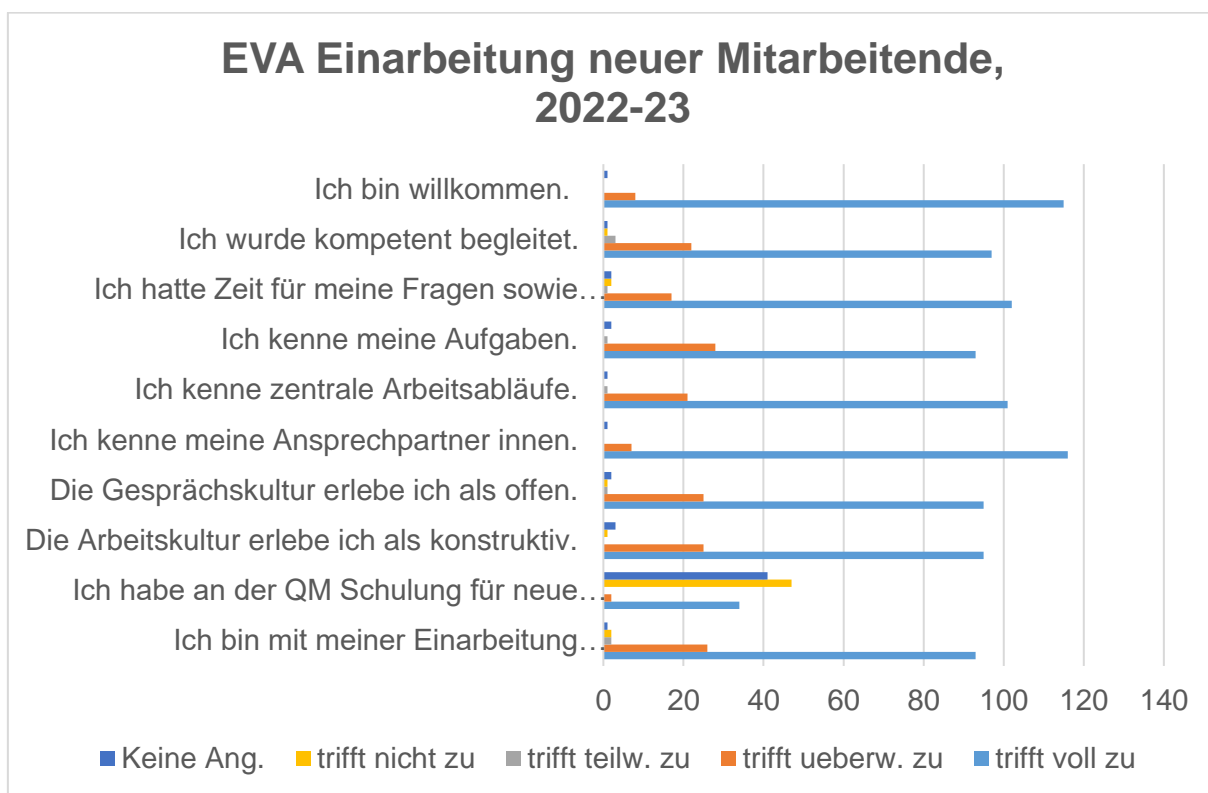
Die Anzahl der Aktivitäten ist in allen Bildungsbereichen – bis auf Bewegung – leicht gesunken, bleibt jedoch auf einem insgesamt hohen Niveau.

Auch an dieser Stelle gilt den Mitarbeitenden in den Gruppen hohe Anerkennung!

3.4 Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Die systematische Einarbeitung neuer Mitarbeitender spielt eine wesentliche Rolle für die Motivation und Leistungsbereitschaft. Ziel des Einarbeitungsprozesses ist es, dass neue Mitarbeitende von Anfang an eine Bindung zum Träger entwickeln, zentrale Aufgaben und Abläufe erkennen und beherrschen lernen, mit Interesse an sie herangehen und als kreative Beschäftigte für die Gestaltung ihres Arbeitsumfeldes gewonnen werden.

In diesem Kitajahr wurde die Einarbeitung neuer Mitarbeitende evaluiert, Daba Auszug 03.08.2023



Bewertung:

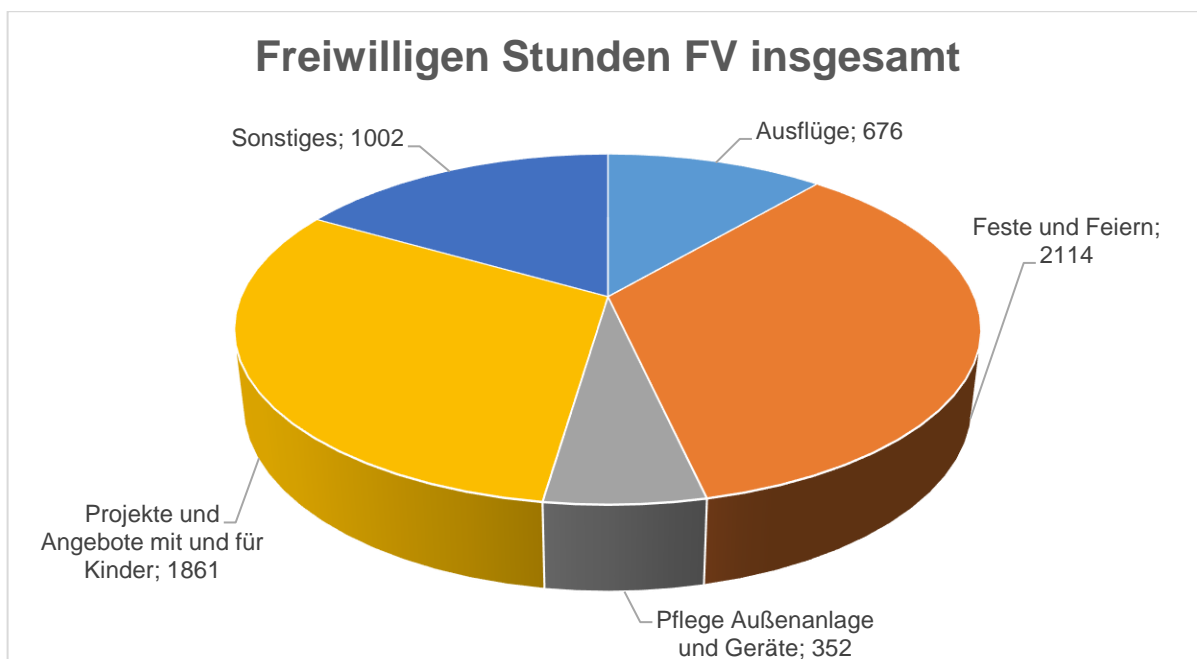
Über 90 % der Mitarbeitenden empfanden ihre Einarbeitung als zufriedenstellend und fühlten sich kompetent angeleitet. Es gibt eine gute Willkommenskultur in den Kitas.

Vorschlag: Maßnahmen zur Einarbeitung neuer Mitarbeitende	zu erl. bis	verantw.
QM Schulung für (neue) Mitarbeitende durchführen.	31.12.2024	QMB OL

4. Ergebnisse Freiwilligenmanagement

Die Arbeit der Arbeiterwohlfahrt ist seit ihrer Gründung geprägt von einer Zusammenarbeit zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Kräften.

Auch in den Tageseinrichtungen für Kinder ist Freiwilligenengagement ein immer stärker gefragter zusätzlicher Bestandteil der alltäglichen Arbeit. Dabei kann ehrenamtliche Arbeit nicht die hauptamtlich professionelle Arbeit der pädagogischen Mitarbeitenden ersetzen. Es handelt sich also um eine Ergänzung des Angebotes.



Es wurden insgesamt **6005 Stunden** durch Freiwillige in den Kindertageseinrichtungen erbracht, im Vorjahr waren es **4.742 Stunden**, Auszug Daba 18.09.2023

Bewertung

Die QMB Konferenz bewertet den hohen Anstieg der Freiwilligenstunden als sehr positiv.

5 Rückmeldung von Kunden

Zu den Rückmeldungen von Kunden gehören:

- die jährlichen Bedarfsabfragen zu Betreuungsangeboten und Öffnungszeiten (vgl.5.1)
- die regelmäßigen Zufriedenheitsbefragungen (vgl dazu 3.1.1)
- die systematische Erfassung der Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge (vgl. 5.2)
- das Beschwerdemanagement (Siehe 5.3)
- Die Zufriedenheitsabfrage bezüglich der Mitwirkung des QMS der Mitarbeitenden (siehe 5.4)

5.1 Kundenbefragung und Zufriedenheitsabfragen

In allen Einrichtungen wurde die Ermittlung der Kundenbedarfe bei allen Personensorgeberechtigten durchgeführt. Die Ergebnisse aus allen Einrichtungen wurden in allen 4 Verbänden bewertet und entsprechend der Bedarfe wurden die Budgets mit den Jugendämtern verhandelt

und die Öffnungszeiten bzw. Schließungszeiten an die ermittelten Bedarfe der Personensorgeberechtigte angepasst.

Aus Sicht der QMB-Konferenz ergibt sich daraus ein eindeutiger Wettbewerbsvorteil und zufriedenerer Kunden.

5.2 Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge

Die Personensorgeberechtigte geben über Wünsche und Verbesserungsvorschläge wesentliche Rückmeldungen an die Einrichtungen weiter, nicht nur über Beschwerden.

Kundenwünsche sind ein Bestandteil der Verbesserungspotenziale und werden in den Gruppen und der Einrichtung unter dem Prozesskürzel X5 bzw. V5 erfasst.

Insgesamt wurden **861** Kundenwünsche (*Vorjahr 947*) erfasst, aus denen **754** Maßnahmen (*Vorjahr 867*) festgelegt worden sind, Daba Auszug 19.09.2023

Bewertung:

754 Maßnahmen, die in den Kitas auf Grund der Kundenwünsche durchgeführt wurden, zeigen eine gute Zusammenarbeit mit den Personensorgeberechtigten sowie eine gelebte Kundenorientierung in den Kitas.

5.3 Beschwerdemanagement

Nach dem SGB VIII, § 45 Absatz 2 Satz 4 stellen wir den Kindern und Personensorgeberechtigten in unseren Kindertagesstätten ein Beschwerdemanagement zur Verfügung, das in einem geeigneten Verfahren ermöglicht, sich an strukturellen Entscheidungen in den Einrichtungen zu beteiligen und Beschwerden zu führen.

Auch das Beschwerdemanagement dient der kontinuierlichen Verbesserung.

Abrechnung Essensgeld	*2 (5)	Bildungsangeb. Spielphase	10..(6)
Atmosphäre..zw. Kind.+MA	14 (13)	Bringen + Abholen	19 (33)
Atmosphäre..zw. Kindern	24 (28)	Datenschutz	1..(3)
Atmosphäre..zw. Mitarb.	1..(2)	Eigentum der Kinder	9..(5)
Atmosphäre..zw. Personensorgeberechtigte +MA	24 (25)	Eingewöhnung	6..(6)
Aufnahmeverf./Platzvergabe	2..(3)	Entwicklungsbeobachtung	0..(1)
Beteiligung von Kindern	0..(3)	Erwerb Zweitsprache	0..(0)
Betreuungsangebot	13..(16)	Ext. Kooperationspartner	1..(0)
Bewegung	0..(1)	Feste + Feiern	7..(3)
Bildungsangeb. Aktivitäten	7..(2)	Freiwilligenangebot	0..(0)
Bildungsangeb. Projekte	0..(2)	Gebäude/Außenanlage	14..(18)

Geschäftsführung	3 (2)	Pflegesituation	22..(22)
Gesundheitsvors. + -fürsorge	53..(62)	Raumgestaltung	1..(2)
Hauswirtschaft	0..(0)	Ruhe + Entspannung	7..(6)
Inklusion	1..(3)	Sonstiges	27..(15)
Interne Organisation	17..(9)	Sozio-kulturelles	2..(2)
Kindbezogene Förderung	3 (8)	Sprachförderung	0..(0)
Kleidung n. Elterwunsch	20..(17)	Sächliche Ausstattung	3..(2)
Leitung Kita	2..(3)	Taxi	0..(0)
Mahlzeiten	19..(21)	Trägervertretung	0..(2)

Öffnungs- + Schließzeiten	3..(8)	Vernetzung im Gemeinwesen	0 (0)
Personelle Ausstattung	9..(8)	Vorb. Schule / Ablösephase	4..(8)

*Daten des Vorjahres stehen in den (Klammern).

Die **Anzahl** der Beschwerden (**375**) ist im Vergleich zum Vorjahr (375) gleichgeblieben, Daba Auszug 18.09.2023

365 Beschwerden wurden von **Personensorgeberechtigte** geäußert, gefolgt von **9** Beschwerden von Anwohnende, **0** Externen und **1** von ehrenamtlich Tätigen.

301 Beschwerden wurden durch den **persönlichen Kontakt** übermittelt, gefolgt von **53** durchs Telefon, **20** durch Briefe und **1** durch Gremien, wie beispielsweise Elternbeiräte.

Es gab **349 Erstbeschwerden** und **21 Folgebeschwerden**.

Alle Beschwerden wurden abgeschlossen.

Bewertung:

Bei 5.528 Plätzen (*im Vorjahr 5.533*) und ca. 11.056 Personensorgeberechtigte ist die durchschnittliche Anzahl an Beschwerden nicht sehr hoch. Die Anzahl der Beschwerden ist im Vergleich zum Vorjahr gleichgeblieben.

Die Ergebnisse zur Beschwerdeführung und Beschwerdeweg sind sehr ähnlich zu den Vorjahren. Der hohe Anteil an Beschwerden, die im persönlichen Kontakt geäußert werden, weist, wie in den Vorjahren, auf eine gute Kommunikationsebene zwischen Leitungen und Mitarbeitenden der Einrichtungen und den Personensorgeberechtigten hin.

Es gibt nur einen Bereich, in dem es eine hohe Anzahl an Beschwerden (**53**) gibt: **Gesundheitsvorsorge und –fürsorge**. Dieser Bereich zeigt in jedem Jahr ähnliche Ergebnisse. Hier handelt es sich in den meisten Fällen um Beschwerden bezüglich der Bekleidung der Kinder: Diese „darf“ beim Spielen in den Kitas beispielsweise schmutzig werden. Diese Meinung wird häufig von Personensorgeberechtigte nicht geteilt. Lösungen dazu werden in den Kitas gemeinsam gefunden.

Insgesamt ist dies als ein gutes Ergebnis zu bewerten.

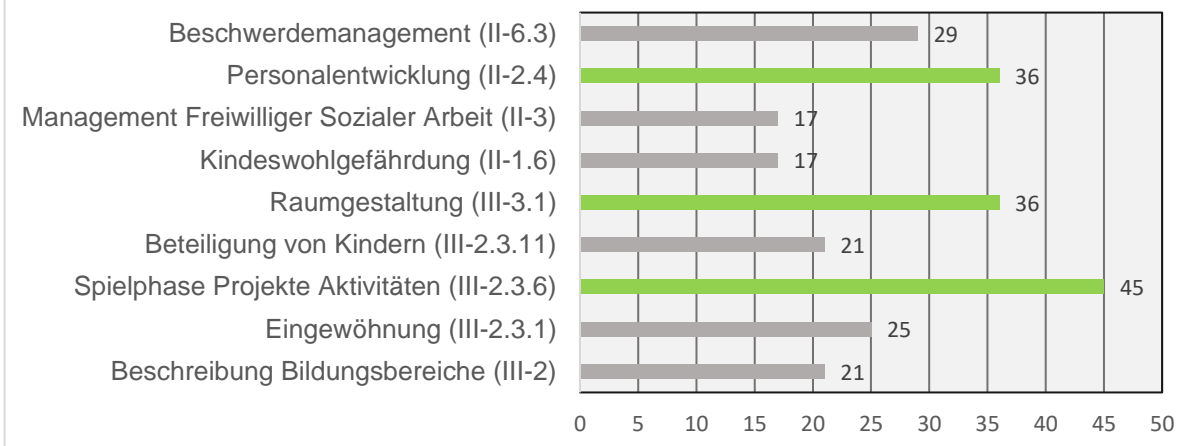
5.4 Die Zufriedenheitsabfrage bezüglich der Mitwirkung der Mitarbeitenden im QMS

Die Optimierung und Reduzierung des QMS des Fachverbandes findet vor allem im Kernprozess statt: Auch hier fanden bereits viele Verbesserungen in Bezug auf die Reduzierung des QMS, wie beispielsweise einfachere und selbsterklärender Nachweisdokumente, statt.

Die Optimierung kann nur mit der Fachkompetenz der Mitarbeitenden in den Kitas stattfinden. Nachdem 2022-23 die Standards der Entwicklungsbeobachtung (LES) mithilfe aller Kitas des Fachverbandes verbessert worden sind, fand im selben Kitajahr die Abfrage zur den Priorisierungswünschen der Mitarbeitenden statt.

Das Ergebnis bildet sich wie folgt ab, Daba Auszug, 13.03.2023:

Priorisierung der QM Prozesse nach Aktualisierungswünschen der MAs - 03-2023



Aufgrund des Ergebnisses werden die Prozesse Spielphase, Projekte und Aktivitäten sowie der Prozess der Raumgestaltung im Kitajahr 2023-24 mit allen Kitas optimiert.

6. Sozialmarketing

Zur Erreichung eines Wiedererkennungseffektes verwenden wir einen einheitlichen Schriftzug: „Mitglied im Fachverband für Kinder- und Jugendhilfe“ in jedem Kreisverband (in der Korrespondenz und ggf. im Internet), sowie bei Korrespondenz auf Fachverbandsebene das Logo des Fachverbandes. Das Corporate Design des Fachverbandes orientiert sich am Erscheinungsbild der Arbeiterwohlfahrt. Das äußere Erscheinungsbild und die Kommunikation mit anderen im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und Werbung ist somit stimmig und identifizierbar.

Die Aufmerksamkeit in den Medien wollen wir erreichen durch:

- Präsenz in Sozialen Medien:
 ACL: Facebook und Instagram
 HS: Facebook und Instagram
 RV: Facebook und Instagram
 SU: Facebook und Instagram
- Präsenz in lokalen und überregionalen Printmedien
- Präsenz in Gremien
- Präsenz bei Messen
- Präsentationen der Ergebnisse und der Ergebnisqualität
- Durchführung von gemeinsamen Aktionstagen

Vorschlag: Maßnahmen zum Sozialmarketing	zu erl. bis	verantw.
TÜV Signet auf Homepage der KVs / RV einstellen.	31.12.2023	BL / GBL
Link auf der Homepage der KVs / RV zum QM Verbund / Fachverband.	31.12.2023	BL / GBL

7 Auditergebnisse

7.1 2. Überwachungsaudit Mai / Juni 2023

Ende Mai und Anfang Juni 2023 wurden durch die TÜV-Auditorin und die AWO-Auditorinnen sechs Kindertageseinrichtungen, eine Geschäftsstelle (Schnittstelle) und die oberste Leitung und die Qualitätsmanagementbeauftragte der obersten Leitung auditiert.

Im Überwachungsaudit 2023 gab es insgesamt 22 Feststellungen und 26 Verbesserungspotentiale.

Gute Praxis (GP):	18	(Im Vorjahr 15)
Abweichungen (NC A):	1	(Im Vorjahr 0)
Abweichung (NC B):	3	(Im Vorjahr 4)

Die Maßnahmen zu den Abweichungen wurden fristgerecht erledigt.

Bewertung:

Insgesamt ein gutes Ergebnis. Aufgrund der Abweichung NC A kam es zur einer Korrekturmaßnahme (KM) im Prozess Gesundheitsfürsorge, hier Medikamentenvergabe. Daba KM 22.06.2023

7.2 Interne Audits 2023

Die internen Audits fanden von April 2023 bis Mai 2023 statt und wurden wieder von den QMBTs und den QMBs der KVs und des RV durchgeführt.

In den internen Audits 2023 gab es insgesamt **186** Feststellungen (Vorjahr 128):

Gute Praxis:	30	(Vorjahr 06)
Verbesserungspotenziale:	87	(Vorjahr 58)
Abweichungen:	69	(Vorjahr 64)

Bewertung:

Die QMB-Konferenz bewertet die internen Audits als ein sehr gutes Instrument, insbesondere das ausführliche Auditieren der Bildungs- und Erziehungsarbeit.

Die Feststellungen betreffen eher die unterstützenden Prozesse wie Wartung und Sicherheit sowie HACCP.

Die Rückmeldung der Kitas mittels der Audit Bewertung (Rückläufe: 22 von 29 auditierten Kitas) fielen zu über 90% positiv aus. Das Zeitmanagement der Auditorinnen während der Audits wurde von den Mitarbeitenden als befriedigend bewertet.

Im Bewertungsbogen fehlt jedoch die Abfrage bezüglich der Zufriedenheit.

Vorschlag: Maßnahmen zu den Auditergebnissen	zu erl. bis	verantw.
Auditieren aller Kitas bezüglich der zugelassenen Reinigungs- u. Desinfektionsmittel mit Gefahrenzeichen und deren Handhabung, neues Gefahrstoffkatasters	24.05.2024	QMB OL
Das Thema Sicherheit wird mindestens zu folgenden Punkten auditiert: Unfallgefahren Kinder, Begehung Außengelände, Erste Hilfe- Betriebshelfer Schulung. Jahreswartungsübersicht.	24.05.2024	QMB OL

Die Fehlersammelliste HACCP und die damit aufgeführten Prozesse werden in den Internen Audits 2023 überprüft.	24.05.2023	QMB OL
Der Prozess Medikamentenvergabe wird auditiert (WKP der Korrekturmaßnahme)	24.05.2023	QMB OL
Kalibrieren der Auditierenden vor der Auditphase.	31.03.2024	QMB OL
Ergänzung der II-6.6_F6 Auditoren Bewertung durch die Zufriedenheitsabfrage	31.03.2024	QMB OL
Im Auditplan werden auch Pausenzeiten aufgeführt.	10.05.2024	QBs, QMBTs, QMB OL

8 Bewertung ausgelagerter Prozesse, Dienstleistungen und Produkte

Ausgelagert ist größtenteils das Produkt „Mittagessen“ sowie die Dienstleistungen „Reinigung“, „Pflege Außenanlagen“, „Hausmeisterei“ und „Wartung“. Eine Bewertung erfolgte kontinuierlich.

Die Bewertung der Dienstleistung „Reinigung“ erfolgte stichprobenartig einmal monatlich.

Die Qualität der Dienstleistung (DL) der externen Lieferanten wird durch jede Kita regelmäßig erfasst und bewertet:

Produktqualität	Lieferqualität	Pünktlichkeit / Zuverlässigkeit
Produkt / DL erfolgte qualitativ gut	Produkt / DL erfolgte vollständig, entspricht Leistungskatalog/ Auftrag	Produkt / DL erfolgte in der verabredeten Lieferzeit
1 = ohne Mängel	1 = vollständig	1 = pünktlich
2 = leichte Mängel	2 = leichte Mängel	2 = leicht verspätet
3 = z.T. Mängel	3 = z.T. Mängel	3 = unpünktlich
4 = große Mängel	4 = große Mängel	4 = gar nicht

Bei einer Bewertung mit **4** wird die kopierte Prüfliste sofort an GF / Bereichsleitung zur Einleitung einer Vertragsprüfung gesendet. Maßnahmen werden in der Datenbank dokumentiert.

Die Auswertung erfolgte über den Wert „Qualitätsniveau“, der höchste Wert ist 100. Er wird erreicht, wenn die Lieferungen in allen drei Bereichen: Produktqualität, Lieferqualität und Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit mit 1 bewertet werden. Der festgelegte Grenzwert/ **die Kennzahl ist 90%**.

Die bewertete Lieferantenliste befindet sich in der Datenbank.

Bewertung:

Da die Lieferanten zeitnah bewertet werden, Maßnahmen festgelegt und erledigt werden, ist das Festlegen weiterer Maßnahmen nicht notwendig.

9. Verbesserungsmanagement

Auswertung der ermittelten Verbesserungspotenziale

Verbesserungspotenziale werden auf der Ebene Einrichtung und auf der Gruppenebene ermittelt und Verbesserungsmaßnahmen festgelegt.

Die Ermittlung erfolgt z. B. nach Evaluationen, Überprüfungen und mindestens in den zweimonatlichen Verbesserungszirkeln in den Kleinteams und der Dienstbesprechung.

Bei Bedarf findet bezüglich der Maßnahmenfestlegung durch die Beratung der Fachberatungen statt.

Verbesserungspotentiale V1 Pädagogische Arbeit

Aus den Evaluationszirkeln und den unterjährigen Überprüfungen und Auswertungen der **pädagogischen Arbeit** resultierten **2299 Verbesserungspotenziale** (2570 im Vorjahr) und **2003 Verbesserungsmaßnahmen** (2452 im Vorjahr), Daba Auszug 19.09.2023

Bewertung:

2003 Verbesserungsmaßnahmen (VPs) dividiert durch die Anzahl der Kitas im Geltungsbereich ergibt 26 Maßnahmen pro Einrichtung im Kitajahr 2022-23.

Im Berichtszeitraum wurden zusätzlich von den themenspezifischen Fachberatungen der KVs / des RV **92 Verbesserungsmaßnahmen** (im Vorjahr 54) für die pädagogische Arbeit in den Kitas besprochen und festgelegt, nach Vor-Ort-Beratung, in Telefonaten, Videokonferenzen oder in den Leitungskonferenzen.

Aus Sicht der QMB-Konferenz sollen festgelegte Verbesserungsmaßnahmen nach Fachberatung vor Ort auch weiterhin konsequent dokumentiert und nachverfolgt werden.

Vorschlag: Maßnahmen zu den V1 Verbesserungen.	zu erl. bis im Sinne von zu erl. ab	verantw.
Besprechung in LK: Alle Verbesserungsmaßnahmen, die Fachberatungen mit EL vor Ort / online / telefonisch besprechen und festlegen, werden am Ende der Besprechung in die Datenbank eingegeben: EL (Eintragen „FB“ unter „Typ“)..	15.11.2023	GBL / BL

Verbesserungspotentiale V2 HACCP und Auswertung der Fehlersammelliste HACCP

Die Fehler und Verbesserungen beider Listen werden zusammengefasst und bewertet, Daba Auszug 19.09.2023.

Bewertung:

Die Fehlersammelliste HACCP und die Prozesskürzelliste -x2- gewährleisten, dass bezüglich der Fehler, die dokumentiert werden, auch Maßnahmen erfolgen und dadurch die Fehler abgestellt werden.

Das Verfahren kann somit als wirksam angesehen werden.

Insgesamt ist ein Anstieg der Fehler im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen, der vermutlich den Fluktuationen in den Kitas geschuldet ist.

Vorschlag: Maßnahmen zu HACCP	zu erl. bis	verantw.
HACCP Vorgaben, inklusive Fehlersammelliste HACCP wird in der LK geschult.	30.11.2023	BL / GBL
HACCP Vorgaben, inklusive Fehlersammelliste HACCP wird in der DB geschult.	30.12.2023	EL
Die Fehlersammelliste HACCP und die damit aufgeführten Prozesse werden in den Internen Audits 2023 überprüft.	Vgl. MR Audits	QMB OL

Verbesserungspotentiale V3 Sicherheit und Auswertung der Fehlersammelliste Sicherheit

Die Fehler und Verbesserungen beider Listen werden zusammengefasst und bewertet, Daba Auszug 19.09.2023.

Die Fehlersammelliste Sicherheit und die Prozesskürzelliste – x3- gewährleisten, dass bezüglich der Fehler, die dokumentiert werden, auch Maßnahmen erfolgen und dadurch die Fehler abgestellt werden.

Das Verfahren kann somit als wirksam angesehen werden.

Bewertung:

Die QMB-Konferenz bewertet die Anzahl der Fehler als eher kritisch, zumal sie im Vergleich zum Vorjahr um 229 Fehler gestiegen wurde.

Im KV 01 kam es zu einer hohen Anzahl an Fehlern bei der „Begehung“ Außengelände. Dies wurde jedoch bereits analysiert und Maßnahmen wurden festgelegt.

Die „Fehlende(n) Wartungen“ traten aufgrund von Personalmangel bei den Wartungsfirmen auf.

Dadurch ergeben sich **drei** Kontrollpunkte, deren Fehlerquote als kritisch zu bewerten ist.

Vorschlag: Maßnahmen zur Sicherheit	Zu erl. bis	verantw.
Fehlende Ersthelfer- Betriebshelferausbildung: Alle ELs prüfen den Ausbildungsstatus ihrer MAs. Nach Vorgabe werden MAs zur Schulung angemeldet.	30.12.2023	EL
Fehlende Brandschutz-Übung mit den Kindern, Schulung in LK, Notwendigkeit und Vorgabe	30.11.2023	BL / GBL
Fehlende Brandschutz-Übung mit den Kindern, Schulung in DB, Notwendigkeit und Vorgabe	30.12.2023	EL
Das Thema <i>Sicherheit</i> wird mindestens zu folgenden Punkten auditiert: Unfallgefahren Kinder, Begehung Außengelände, Erste Hilfe- Betriebshelfer Schulung. Jahreswartungsübersicht.	Vgl MRs Audit	QMB OL

Verbesserungspotentiale V4 Interne Organisation

Insgesamt gab es in diesem Bereich **381** Verbesserungspotentiale (VP) (*Vorjahr 1.201*) heraus und es kam zu **381** Maßnahmen (*Vorjahr 1.151*), Daba Auszug 19.09.2023

Bewertung:

In den letzten beiden Kitajahren war die Anzahl der VPs sehr hoch („Corona“-Zeit). Nun hat die Anzahl der VPs das Niveau der Jahre davor.

Da es keine auffälligen Ergebnisse gibt, bedarf es hier keiner Maßnahme.

Anmerkung: V5 = Kundenwünsche wurden unter 5.2 dargestellt und bewertet.

Bewertung des Verbesserungsmanagements

Insgesamt wird das Verbesserungsmanagement als gut und wirksam bewertet.

Bewertung der Ergebnisse:

Auf der Grundlage der hohen Anzahl der Verbesserungsmaßnahmen, die in den Kitas umgesetzt werden, stellt die QMB-Konferenz fest, dass der kontinuierliche Verbesserungsprozess gut gelebt wird. Aus Sicht der QMB-Konferenz ist dies ein sehr gutes Ergebnis.

Verbesserungsvorschläge, Fehler- und Problemanzeigen sowie Verbesserungsmaßnahmen

Das Meldesystem (Verbesserungsvorschläge, Fehler- und Problemanzeigen) ist ein wichtiges Instrument, das durch regelmäßige, interne Rückkopplungsmöglichkeiten der Mitarbeitenden, ihren Mitgestaltungs- und Beteiligungsrahmen erweitert und stärkt. Dadurch gelingt die Identifikation der Mitarbeitenden mit den von ihnen mitgestalteten Arbeitsbedingungen, Arbeitsabläufen und Dienstleistungsprozessen und erhöhen damit die Arbeitszufriedenheit.

Die Meldung erfolgt beispielsweise in

- Leitungskonferenzen
- Schulungen
- innerhalb der Erprobung neuer Formulare
- Einführung neuer Verfahrensanweisungen

Im Kitajahr 2022/2023 wurden **27 Verbesserungsvorschläge (VV)** (Vorjahr 15) von Mitarbeitenden gemeldet, deren Maßnahmen fristgerecht erledigt wurden.

Es wurden **52 Problemanzeigen (PA)** (Vorjahr 49) von Mitarbeitenden bzw. QMB-T und QMB OL gemeldet, von denen 13 nicht fristgerecht erledigt werden konnte (Personalausfälle, EL Wechsel).

Daba Auszug 19.09.2023

Status Korrekturmaßnahmen

Es wurde im QM-Jahr 2022-23 **1** Korrekturmaßnahmen (KM) durchgeführt: Im Prozess Gesundheitsfürsorge musste die Verfahrensanweisung der Medikamenten Vergabe korrigiert werden. Die Wirksamkeitsprüfung der KM findet mittels der Überprüfung der *Handlungsleitenden Checklisten Medikamentenvergabe* statt, Daba Auszug 19.09.2023

Bewertung

Die ersten Checklisten wurden bereits überprüft und konnten beweisen, dass die KM wirksam ist.

10. Externe und interne Themen

Externe Themen

1. Flutkatastrophe in NRW

Am 14. / 15. Juli 2021 kam es in NRW zu einer Flutkatastrophe, mit großen Folgen: Das Gebiet des QM-Verbundes war großflächig betroffen; davon 4 Kitas und zahlreiche Privathaushalte von Mitarbeitenden. Die Belastungen der Mitarbeitenden konnten durch den solidarischen Zusammenhalt in den Kitas und durch Spenden reduziert werden.

2. Neues Bundesteilhabegesetz – Umsetzung

In Kindertageseinrichtungen werden die heilpädagogischen Leistungen in Kombination mit pädagogischen Leistungen erbracht. Heilpädagogische Leistungen in Kindertageseinrichtungen

sollen die Selbständigkeit der Kinder mit (drohender) Behinderung erhöhen und ihre Gemeinschaftsfähigkeit und Entwicklung fördern.

Sie setzen auf den Regelleistungen der Kindertageseinrichtungen auf, die als Maßnahme der Kindertagesbetreuung in den §§ 22, 23, 24, 45 ff. SGB VIII und in den entsprechenden Ausführungsgesetzen des Landes NRW geregelt sind. Diese Regelleistungen werden für Kinder mit und ohne Behinderung gleichermaßen gewährt.

Erfahrungen mit der Umsetzung der heilpädagogischen Leistungen in den Kindertageseinrichtungen: Finanzierung, Personaleinsatz und das Antragsverfahren sind nun bekannt, stellen jedoch für alle Beteiligten eine hohe Herausforderung dar: Die Ressourcen der Kinderärzte und der Sozial Pädiatrischen Zentren stehen in keinem Verhältnis zu der Anzahl der benötigten Verordnungen.

Die Umsetzungsprobleme – insbesondere durch die Schwierigkeiten mit der Besetzung der zusätzlichen Fachkraftstunden (bedingt durch den Fachkraftmangel) – erschweren die Arbeit in den Kitas und auf der Trägerebene

3. Erstellung eines Fachkonzeptes bzw. einer inklusionspädagogischen Konzeption und deren regelmäßige Fortschreibung

Die Empfehlung zur Erstellung einer inklusionspädagogischen Konzeption ist eine gemeinsame Empfehlung der beiden Landesjugendämter Rheinland und Westfalen-Lippe nach § 85 SGB VIII Abs. 2.

Die Erstellung eines Fachkonzeptes bzw. einer inklusionspädagogischen Konzeption und deren regelmäßige Fortschreibung ist zudem Grundlage der heilpädagogischen Leistungen für Kinder mit Behinderung in der Kindertagesbetreuung (Basisleistung I) und nach dem Landesrahmenvertrag gemäß § 131 SGB IX für NRW vorzuhalten. Im Kitajahr 2021-22 wurde das Konzept in das QMS etabliert.

4. Schutzkonzept

Bereits etabliert ist

- ein strukturelles Vorgehen bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung nach §8a SGB VIII, seit 01.08.2008 sowie regelmäßige Schulungen von Mitarbeitenden zu diesem Thema
- einrichtungsspezifische Schutzkonzepte durch Sexualerziehung seit 01.08.2018
- Implementierung des Kinderschutzkonzeptes der AWO Mittelrhein am ab 12.01.2023

Diese werden ergänzt um eine konzeptionelle Auseinandersetzung mit möglichen Kindeswohlgefährdungen, die innerhalb der Kindertagesstätten von den dort tätigen Mitarbeitenden ausgehen können.

Ziel ist, Mitarbeitenden Sicherheit zu geben für das Vorgehen in den Fällen, in denen sie mit Gewaltsituationen oder sexuellen Übergriffigkeiten gegenüber Kindern durch Teammitglieder konfrontiert werden.

5. Neue Personalverordnung

Zur Umsetzung der Neuerungen der Personalvereinbarung findet ein regelmäßiger Austausch im Arbeitskreis Kindertagesstätten des Bezirksverbandes Mittelrhein e.V. statt.

6. Krieg in der Ukraine / Inflation / Energiekrise

Seit Februar 2021 beschäftigt der Kriegsausbruch in der Ukraine die Mitarbeitenden: Sorgen bezüglich Verwandter und / oder Freunde, die in der Ukraine oder in Russland wohnen, Zukunftssorgen in Bezug auf das eigene Leben, die steigenden Preise, ungewisse Perspektiven für die eigene Familie, etc. beschäftigen und / oder belasten die Mitarbeitenden auf allen Ebenen.

7. Personalgewinnung und -bindung

Ist ein Thema mit hohem Belastungspotential. Die Träger versuchen mit Stellenangebotsaufrufen auf diversen Plattformen Sozialer Medien, Tariflichen Gehaltserhöhungen und Betreuungsreduzierung dem entgegenzuwirken.

Interne Themen

Die Externen Themen wirken sich auf die Internen Themen aus und bedeuten in der Regel höhere Anforderungen an die Mitarbeitenden, wie beispielsweise die Nachwirkungen der Flutkatastrophe und die damit verbundene Zusammenlegung von Kitas.

Die unzureichende Personalsituation in fast allen Kitas ist jedoch am belastetsten für alle Mitarbeitenden.

Bewertung

In den einzelnen KVs / RV laufen diverse Maßnahmen zur Entlastung des Kita Personals, wie beispielsweise der Einsatz von Alltagshelfenden und von Quereinsteigern.

11 Chancen und Risiken

11.1 Maßnahmen zur Minderung der Risiken und Nutzung der Chancen

Es wurde folgendes Verfahren in 2017-2018 erstmals festgelegt und umgesetzt:

- 1.) Ermitteln der risikobehafteten Prozesse und Nutzung der Chancen.
- 2.) Kennzeichnung der risikobehafteten Prozesse im Inhaltsverzeichnis (*grau* hinterlegt und jährlich geschult.).
- 3.) Maßnahmen zur Minderung der Risiken festlegen.
- 4.) Einführung der SWOT Analyse als Methode (vgl. 11.2)

11.2 Maßnahmen nach SWOT-Analyse

Die Anwendung der SWOT-Analyse wurde im Mai 2022 in einer überarbeiteten Verfahrensweisung in den Leitungskonferenzen geschult sowie die Maßnahmenfestlegung der Kitas mit den BLs / GBL besprochen.

Dadurch kam es zu einem deutlichen Anstieg an Maßnahmen, die sich wie folgt verteilen:
Kitas: 364 (Vorjahr 45), KVs / RV: 27 (Vorjahr 20) und Fachverband: 6 (Vorjahr 11)

Bewertung

Der Anstieg der Maßnahmen zur Risiko Schwächung und Chancen Stärkung ist gut. Jedoch haben nicht alle Kitas und KVs die SWOT Analyse durchführen können.

Vorschlag: Maßnahmen zur SWOT-Analyse	zu erl. bis	verantw.
Prüfung der Einträge der Maßnahmen aus der SWOT Analyse von Juni 2023, ggfls. Unterstützung.	31.12.2023	BL / GBL
Unterstützung der Kitas bei der Durchführung der SWOT Analyse im Juni 2024, nach Bedarf.	30.06.2024	BL / GBL
Unterstützung der KVs bei der Durchführung der SWOT Analyse im Juni 2024, nach Bedarf.	30.06.2024	QMB OL

Vorschlag: Strategische Q-Ziele - festgelegt auf der Grundlage der SWOT-Analyse des FV	zu erl. bis	verantw.
---	--------------------	-----------------

Der Fachverband hat ein Lern-Management-System (Ressourcen schonendes Schulungsmanagement)	31.07.2025	QMB OL
Der Fachverband hat ein Ereignismanagement (Reduziert den Zeitaufwand der Kitas bei den Einträgen zu Ereignissen und reduziert Dokumente.)	31.07.2025	QMB OL

12 Nachhaltigkeit

Soziale, wirtschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit in den Einrichtungen und Diensten als kontinuierlichen Verbesserungsprozess umsetzen unter Beachtung:

- der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene,
- von Festlegungen in Leitbild und Konzeption,
- einer zielorientierten internen Entwicklung von Organisation und Personal,
- der Einbeziehung in die Managementbewertung.

In den Einrichtungen werden unterschiedliche Dinge zum Thema Nachhaltigkeit umgesetzt, die bereits selbstverständlich sind. Einiges wurde dazu schon in den vergangenen Jahren für alle Einrichtungen festgelegt und zentral gesteuert, wie z. B. Stoßlüften etc.

Seit 2019 können alle Einrichtungen eine Liste, auf der sich Beispiele für nachhaltiges Handeln (CO2-Handabdruck) befinden, nutzen. Die Liste findet sich im QM-Mailer, auf dem alle Einrichtungsleitungen und Mitarbeitenden Zugriff haben und die sie fortlaufend ergänzen können.

13. Interkulturelle Öffnung / Bildung / Inklusion / Vielfalt

Interkulturelle Öffnung / Inklusion wird im QM-Verbund seit vielen Jahren als Querschnittsthema verstanden, siehe Q-Politik, Leitbild und Bildungs- und Erziehungsplan Teil I und Seite 33 und 34.

Die Kindertagesstätten sind ein Spiegelbild unserer multikulturellen Gesellschaft. Sie sind Orte, in denen sich Kinder, Erzieher*innen und Personensorgeberechtigte unterschiedlicher Nationalität, ethnischer Zugehörigkeit, Kultur und Religion begegnen. Die interkulturelle Bildung richtet sich daher an alle Kinder mit und ohne Migrationshintergrund.

Wir nutzen die sich uns bietende Chance, die Unterschiedlichkeit der Kulturen und Lebensweisen im Sinne einer wechselseitigen Bereicherung im täglichen Miteinander positiv aufzugreifen. Wir tragen dazu bei, dass aus dieser großen Vielfalt ein harmonisches Miteinander wachsen kann.

Hier ist eine kleine Auswahl an Aktivitäten, die in den Kitas statt finden: Interkulturelle Eltern Cafés, Feste mit Speisen aus den Herkunftsländern der Kinder, Vorlesetage, Projekte wie „Reisen durch die Welt“, Modeschau „Trachten aus aller Welt“,

14. Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen

Erledigungsstand zu den Maßnahmen aus der Management-Bewertung des Kitajahres 2021-22: Alle Folgemaßnahmen wurden erledigt (Daba Auszug, 20.09.2023).

15. Management Bewertung

Der anhaltende Personalnotstand in etlichen Kitas erschwerte die Arbeit in den Kitas und belastete die Mitarbeitenden.

Erschwerend hinzu kam die Hochwasser Katastrophe Mitte Juli 2021, die weniger die Kitas als Personensorgeberechtigte, Kinder und Mitarbeitende betraf.

Eine weitere Belastung erfuhren die Kitas, aufgrund des Kriegsausbruches in der Ukraine. Personensorgeberechtigte und Mitarbeitende haben Familien in der Ukraine und / oder Russland.

Dennoch gelang es nachweislich, das Qualitätsniveau im Kernprozess hoch zu halten und die Zufriedenheit der Kunden zu sichern. Qualitätsziele wurden erreicht und eine kontinuierliche Verbesserung fand statt. Das QMS ist nachweislich wirksam.

Zur Entlastung der Mitarbeitenden wird weiterhin an der Vereinfachung der Prozessbeschreibungen, der selbsterklärenden und einfacheren Handhabung der Nachweisdokumente und der Reduzierung derselben gearbeitet.

Die Verbesserung der Prozesse im Kernprozess geschieht seit 2022 durch die Mitwirkung der Kita Mitarbeitenden.

Folgende Q-Ziele, Evaluationen, Auswertungen und Maßnahmen werden nach Bewertung des Managements für das Kitajahr 2023-24 festgelegt.

Die dazu notwendigen Ressourcen, wie Personalstunden, Infrastruktur und Gelder werden vom FV und den KVs / RV bereitgestellt.

Q-Ziele

Q-Ziel 1	Ziel err. bis	verantw.
Der Fachverband hat ein Lern-Management-System (Ressourcenschonendes Schulungsmanagement)	31.12.2025	QMB OL
Q-Ziel 2	Ziel err. bis	verantw.
Die Beschwerden der Kinder im FV sind erfasst. Ein Verfahren zur Auswertung ist im FV entwickelt.	31.12.2024	QMB OL
Q-Ziel 3	Ziel err. bis	verantw.
Der Fachverband hat ein Ereignismanagement (Reduziert den Zeitaufwand der Kitas der Einträge zu Ereignissen und reduziert Dokumente.)	31.07.2025	QMB OL
Q-Ziel 4	Ziel err. bis	verantw.
Neues LES Schulungskonzept ist digital erarbeitet.	31.12.2025	QMB OL

Evaluationen und Auswertungen

Festlegungen: Evaluationen im Kita Jahr 2023-24

Evaluation	Durchführen	Eingabe bis	Eval.-Zirkel bis
Beobachtungen, LES	02.01.- 31.03.2024	05.04.2024	31.05.2024
Projektaktivitäten	01.10.2023 - 30.06.2024	30.08.2024	27.09.2024
Bewertung Eingewöhnung U3 Kinder	01.09.2023 - 31.10.2023	01.12.2023	31.01.2024
Bewertung Eingewöhnung Ü3 Kinder	01.09.2023 - 31.10.2023	01.12.2023	31.01.2024
Kundenbefragung Eingewöhnung	01.09.2023- 31.10.2023	01.12.2023	31.01.2024

Festlegungen: Auswertungen im Kita Jahr 2023-24

Auswertungen	Durchführen	Eingabe in die DaBa bis	Besprechung in DB bis
Fehlersammelliste Sicherheit F3	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
Fehlersammelliste HACCP F2	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
VP + Maßnahmen päd. Arbeit V1	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
VP + Maßnahmen HACCP V2	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
VP + Maßnahmen Sicherheit V3	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
VP + Maßnahmen in. Org. V4	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
VP + Maßnahmen Kundenwü. V5	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
Freiwilligenstunden FR	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
Lieferantenbewertung L1	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
Lieferantenbewert. Essenlief. L2 nicht für Kitas, die selber kochen	Für Zeitraum 01.08.2023- 31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024

Lieferantenbewert. Lebensm. L4 nur für Kitas, die Lebensmittel geliefert bekommen	Für Zeitraum 01.08.2023-31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024
Beschwerden	Für Zeitraum 01.08.2023-31.07.2024	13.09.2024	31.10.2024

23 festgelegte Verbesserungsmaßnahmen

Maßnahmen zu LES	zu erl. bis	verantw.
1 In den LKs Möglichkeiten besprechen, die dreimonatige Beobachtungsphase so zu gestalten, dass Krankheiten und Urlaube berücksichtigt werden, z.B. durch flexible Beobachtungszeiten.	15.11.2023	GBL / BL
2 In der DB die Beobachtungszeiten flexibler gestalten / festlegen, damit etwaige Ausfälle (Krankheiten, Urlaube, etc.) berücksichtigt werden.	30.11.2023	EL
3 Ursachenforschung in den LKs Kitas: Warum sinken die Ergebnisse der Gesamtengagiertheit der Kinder?	15.11.2023	GBL / BL
4 Ursachenforschung in den DBs Kitas: Warum sinken die Ergebnisse der Gesamtengagiertheit der Kinder? (Ergebnisse werden in die Daba (Feststellung) und Maßnahmen eingetragen, unter -x1-	15.12.2023	EL
Maßnahmen zu Schulungen	zu erl. bis	verantw.
5 QM Schulung für (neue) Mitarbeitende durchführen.	31.12.2024	QMB OL
Maßnahmen zum Sozialmarketing	zu erl. bis	verantw.
6 TÜV Signet auf Homepage der KVs / RV einstellen.	31.12.2024	BL / GBL
7 Link auf der Homepage der KVs / RV zum QM Verbund / Fachverband.	31.12.2024	BL / GBL
Maßnahmen zu den Audits	zu erl. bis	verantw.
8 Auditieren aller Kitas bezüglich der zugelassenen Reinigungs- u. Desinfektionsmittel mit Gefahrenzeichen und deren Handhabung, neues Gefahrstoffkatasters	24.05.2024	QMB OL
9 Das Thema Sicherheit wird mindestens zu folgenden Punkten auditiert: Unfallgefahren Kinder, Begehung Außen- gelände, Erste Hilfe- Betriebshelfer Schulung, Jahreswartungsübersicht.	24.05.2024	QMB OL
10 Kalibrieren der Auditierenden vor der Auditphase.	31.03.2024	QMB OL
11 Ergänzung der II-6.6_F6 Auditoren Bewertung durch die Zufriedenheitsabfrage	31.03.2024	QMB OL
12 Im Auditplan werden auch Pausenzeiten aufgeführt.	10.05.2024	QBs, QMBTs, QMB OL
13 Die Fehlersammelliste HACCP und die damit aufgeführten Prozesse werden in den Internen Audits 2023 überprüft.	24.05.2023	QMB OL
14 Der Prozess Medikamentenvergabe wird auditiert (WKP der Korrekturmaßnahme)	24.05.2023	QMB OL
Maßnahmen zu den Verbesserungen in der Pädagogischen Arbeit (-V1-).	zu erl. bis	verantw.

15 Besprechung in LK: Alle Verbesserungsmaßnahmen, die Fachberatungen mit EL vor Ort / online / telefonisch besprechen und festlegen, werden am Ende der Besprechung in die Datenbank eingegeben: EL (Eintragen „FB“ unter „Typ“)	15.10.2023	GBL / BL
Maßnahmen zu HACCP	zu erl. bis	verantw.
16 HACCP Vorgaben, inklusive Fehlersammelliste HACCP Wird in der LK geschult.	30.11.2023	BL / GBL
17 HACCP Vorgaben, inklusive Fehlersammelliste HACCP wird in der DB geschult.	30.12.2023	EL
Maßnahmen zur Sicherheit	zu erl. bis	verantw.
18 Fehlende Ersthelfer- Betriebshelferausbildung: Alle ELs prüfen den Ausbildungsstatus ihrer MAs. Nach Vorgabe werden MAs zur Schulung angemeldet.	30.12.2023	EL
19 Fehlende Brandschutz-Übung mit den Kindern, Schulung in LK, Notwendigkeit und Vorgabe	30.11.2023	BL / GBL
20 Fehlende Brandschutz-Übung mit den Kindern, Schulung in DB, Notwendigkeit und Vorgabe	30.12.2023	EL
Maßnahmen zur SWOT-Analyse	zu erl. bis	verantw.
21 Prüfung der Einträge der Maßnahmen aus der SWOT Analyse von Juni 2023, ggfls. Unterstützung.	31.12.2023	BL / GBL
22 Unterstützung der Kitas bei der Durchführung der SWOT Analyse im Juni 2024, nach Bedarf.	30.06.2024	BL / GBL
23 Unterstützung der KVs bei der Durchführung der SWOT Analyse im Juni 2024, nach Bedarf.	30.06.2024	QMB OL

Datum, Unterschrift Vorsitz Fachverband:

