

Schwerpunkte einer pädagogischen Konzeption unter dem Gesichtspunkt der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Christa Pennekamp
Referentin des Fachbereiches Kinder- und Jugendhilfe
AWO Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Qualität ist die Erfüllung von Erfordernissen. Das setzt die Formulierung von Bezugsgrößen voraus, die wiederum abhängig sind von den Rahmenbedingungen für Qualität wie den gesetzlichen Vorgaben, den Zielen des Unternehmens bzw. der sozialen Organisation, den Erwartungen der Kund/-innen und der Marktlage.

Die Dimensionen der Qualität sind:

1. Strukturqualität
2. Prozessqualität
3. Ergebnisqualität

Qualitätsmanagement bezeichnet Aktivitäten und Verfahren, die erforderlich sind, um Qualität (weiter-) zu entwickeln und abzusichern. Die wichtigsten Aufgabenbereiche sind Leitbild, struktureller Aufbau, die Entwicklung eines betrieblichen Maßstabes, die Erprobung und Überprüfung der Handlungsvereinbarungen und die Dokumentation. Grundlage des Qualitätsmanagements sind Ziel- und Kund/-innenorientierung sowie die Einbeziehung der Mitarbeiter/-innen.

Bezogen auf z.B. eine Kindertagesstätte mit familienunterstützenden Angeboten kann die Konzeption Aussagen zu den Dimensionen der Qualität enthalten, wie sie im Folgenden dargestellt werden:

1. **Strukturqualität**

bezieht sich auf die Voraussetzungen einer Einrichtung für ihre Dienstleistungen oder Produkte und umfasst z.B. die bauliche, technische, personelle und finanzielle Ausstattung und den Organisationsaufbau.

Qualitätsbereiche

Situations-/Bedarfsanalyse

Einzugsbereich

Standort

- Erreichbarkeit
- barrierefreier Zugang

Art und Größe der Einrichtung

Anmeldungen/Aufnahmeregelungen

Organisation

- Öffnungs- und Schließzeiten
- Ferienregelungen
- Beratungs-/Sprechzeiten

Rahmenbedingungen

- zur Verfügung stehende Räume
- Gruppengröße, -zusammensetzung
- Ausstattungsmerkmale (innen und außen)
- bauliche Standards

Tagesablauf

Verpflegung

Pflegequalität im Kleinkindbereich (z.B. Sauberkeitserziehung, Schlaf)

Anzahl der Mitarbeiter/-innen und deren Qualifikation – Personalschlüssel

Professionalität – fachliche Qualifizierung und Anleitung der Mitarbeiter/-innen

Sicherstellung von Fachberatung, Weiterbildung, Supervision

Organisation der Einrichtung: Steuerung der Einrichtung, Führung, Personalauswahl/-einsatz

Darstellung vorhandener Leistungsangebote (ggf. als Anlage)

Qualität der Entwicklungsprozesse

QM-Verfahren-ISO

Darstellung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung

- Stabilität der Betreuung
- Angebotsstruktur
- strukturelle Betreuungsangebote
- kulturelle Aufgeschlossenheit

Externe Kommunikation und Kooperation

Öffentlichkeitsarbeit

2. Prozessqualität

beschreibt das konkrete Handeln in einer Einrichtung und macht Aussagen darüber, wie Leistungen (Schwerpunkt Erziehungs- und Lernprozesse) erbracht werden (z.B. Beobachtung, prozessbegleitende Dokumentation, Analysetätigkeit, Teamprozesse, Betreuung des Kindes in Bezug auf Sicherheit und Gesundheit, Bildung und Partizipation).

Qualitätsbereiche

Interaktion Fachkraft und Kind

- dem Entwicklungsstand angemessene Aktivitäten
- emotionale Sicherheit und Unterstützung des Lernens
- Erziehung im Alltag der Einrichtung

Interaktion Fachkraft und Eltern

Interaktion Fachkraft und Fachkraft

Verhalten der Mitarbeiter/-innen gegenüber Kund/-innen

Räumlich-materielles Arrangement für Aktivitäten

- Raumgestaltung, -nutzung

Planung, Strukturierung und Ablauf der Leistungserbringung = Verfahren

Parameter

- bedarfsorientierte Leistung einschließlich Dokumentation
- Unterstützung und Förderung des Selbsthilfepotentials
- prozessbegleitende Einbeziehung von Betroffenen, Angehörigen, gesetzlichen Vertreter/-innen, besonders der Eltern
- bedarfsgerechte Fortentwicklung der Konzeption
- fachübergreifende Teamarbeit

Vernetzung der Angebote der Einrichtung

Kooperationen mit anderen, z.B. mit Jugendamt, Kommune

Ressourcennutzung im Sozialraum

3. Ergebnisqualität

ist eine Evaluation der geleisteten Arbeit und beschreibt das Ergebnis einer Dienstleistung oder einer Produktion und gibt an, ob die angestrebten Ziele erreicht wurden. Ergebnisse und Ergebnisbewertung unterliegen im sozialen Bereich – anders als im industriellen Produktionsbereich – auch immer einem subjektiven Empfinden. Objektive Kriterien lassen sich daher nur mittelbar formulieren, z.B. durch Akzeptanz des Angebotes, Auslastung.

Qualitätsbereiche

Vergleich der angestrebten Ziele mit dem tatsächlichen Zustand (SOLL/IST)

Ergebnisse des Prozesses werden regelmäßig überprüft = Prozessdokumentation (Transparenz der pädagogischen Arbeit/pädagogisch prozesshafte Planung, Entwicklungsdokumentation, Dokumentation der Zusammenarbeit mit Eltern)

Evaluation/Controlling

Aktualisierung der Qualität (dem Bedarf der Zielgruppen anpassen)

Zufriedenheit der Kund/-innen: Eltern, Kinder, Träger....

Zufriedenheit der Mitarbeiter/-innen

Handlungsgeleitete Ziele und Normen = Orientierungsqualität

Qualitätsentwicklung und -sicherung als Managementaufgabe, u.a.

- Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/-innen/Zielvereinbarungen
- Verfahrens-, Arbeits- und Dienstanweisungen
- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- Ressourcenmanagement
- Beschwerdemanagement