

Manfred Zindel

Qualitätsmanagement  
im Familienzentrum

# ÜBERBLICK

Inhaltsangabe	5
Einführung	7
Was ist Qualität ?	8
<b>1. Die Basis des Qualitätsmanagements</b>	<b>11</b>
1.1. Die religiöse Basis der Arbeit	16
1.2. Der pädagogische Ansatz	22
1.3. Der pädagogische Alltag	30
1.4. Die Einrichtungs- und Raumqualität	44
1.5. Die Trägerqualität	49
1.6. Die Leitungs- und Personalqualität	57
<b>2. Aufgaben und Verantwortung im Familienzentrum</b>	<b>63</b>
2.1. Die Aufgaben des Trägers	66
2.2. Die Aufgaben der Leiterin/des Leiters des Familienzentrums	71
2.3. Die Aufgaben der GruppenleiterInnen	72
2.4. Die Aufgaben zusätzlicher pädagogischer Fachkräfte	73
2.5. Die Aufgaben der Ergänzungskräfte	74
2.6. Die Aufgaben der Reinigung, Hausmeistertätigkeiten und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten	75
2.7. Berufspraktikanten	77
2.8. Qualitätsmanagementbeauftragte	79

<b>3.</b>	<b>Die Prozessbeschreibung</b>	<b>81</b>
3.1.	Der Tagesablauf	85
3.2.	Der Jahresablauf	89
3.3.	Die Förderangebote für das einzelne Kind	91
3.4.	Die Elternarbeit	102
3.5.	Die Leitungs- und Teamprozesse	112
3.6.	Ernährung und Hygiene	117
3.7.	Organisation, Archivierung und IT	125
3.8.	Qualitätsmanagement in unserem Familienzentrum	127
3.9.	Sicherung der Kontaktqualität	128
	<b>Anhang</b>	<b>133</b>

# Die Basis

Zunächst sollte allen Beteiligten im Zertifizierungsprozess und auch später die Ausgangsposition vor Augen geführt werden. Daher findet sich zu Beginn des Qualitätsmanagements die Beschreibung der Basis.

Die Vergewisserung der eigenen Grundlagen ist zu Beginn notwendig.

- Die LeserInnen finden zu Beginn der Lektüre wichtige Orientierung.
- Leitung, Team und Träger finden sich in Grundfragen zu einem Gespräch.
- Leitung und Team erarbeiten sich einen gemeinsamen Hintergrund, auf dem Entscheidungen des Alltags schneller und zielorientierter gefällt werden.

In diesem ersten Abschnitt gründet das Familienzentrum seine Arbeit.

Es benennt alle qualitätsrelevanten Rahmenbedingungen und führt geistige und religiöse Grundlagen aus. Der unmittelbare Qualitätsbezug sollte dabei vordringlich sein.

Das erste Kapitel des Qualitätsmanagementhandbuches enthält folgende Abschnitte:

- 0. Vorwort
- 1. Die Basis des Qualitätsmanagements
  - 1.1. Die religiöse Basis der Arbeit
  - 1.2. Der pädagogische Ansatz
  - 1.3. Der pädagogische Alltag
  - 1.4. Die Einrichtungs- und Raumqualität
  - 1.5. Die Trägerqualität
  - 1.6. Die Leitungs- und Personalqualität

## 1. DIE BASIS DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

Zu diesem Abschnitt sind zunächst die “hard facts” der Einrichtung aufzunehmen. Zahlen, Daten, Rahmenbedingungen finden hier ihren Platz. Sie dienen der groben Orientierung der Leser und Leserinnen. Sie vermeiden so Missverständnisse und sinnlose Diskussionen.

### Wie kann ich die Basisqualität im Handbuch beschreiben?

Im Abschnitt 1. sollen die Rahmendaten des Familienzentrums aufgeführt werden. Dazu zählen:

- Die Art der Einrichtung
- Träger des Familienzentrums
- Kurze Angaben zum Einzugsgebiet
- Öffnungszeiten
- Anzahl der Gruppen
- Räumliche Aufteilung
- Außengelände
- Größe der Gruppe
- Namen und Ausbildung der ErzieherInnen und Ergänzungskräfte; bei mehr als sechs Mitarbeiterinnen ist ein Organigramm einzufügen.
- Mit welchen Institutionen arbeitet das Familienzentrum zusammen?
- Ehe-, Lebens- Familienberatungsstelle
- Familienbildungsstätten
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- Selbsthilfegruppen
- Verbände und Vereine

Die Familienzentren haben gemäß § 8a SGB VIII, der Generalvereinbarung “Schutzauftrag zur Kindeswohlgefährdung” ihrer Kommune in diesem Kapitel die notwendigen Angaben zu machen.

Zum Beispiel:

Name der entsprechenden Mitarbeiterin im Hause, Kontaktstelle beim Jugendamt, kurze Darstellung des Ablaufs bei einem konkreten Verdacht im Familienzentrum.

## Zur Zertifizierung:

<p><b>Sie haben Ihre Grundlagen befriedigend beschrieben,</b></p> <p>wenn Sie die Zahlen und Daten Ihres Familienzentrums aufführen und es definieren. Die Familienzentrumhat gemäß § 8a SGB VIII und der Generalvereinbarung "Schutzauftrag zur Kindeswohlgefährdung" ihrer Kommune in diesem Kapitel die notwendigen Angaben zu machen. Fügen Sie ein Organigramm hinzu.</p>	<p><b>Was wird konkret erwartet?</b></p> <p>Führen Sie folgende Merkmale Ihres Familienzentrums kurz auf: Name, Anschrift, Träger, Gruppen, Mitarbeiter, soziales und geographisches Umfeld des FZ, Kooperationspartner, Angebote in einer Übersicht. Zeichnen Sie hierarchisch alle Personen auf, die im FZ entgeltlich für den Träger arbeiten. Beginnen Sie mit der Leiterin; darunter finden sich zumeist die Gruppenleiterinnen/Funktionsleiterinnen, usw.</p>
<p><b>Sie haben Ihre Grundlagen gut beschrieben,</b></p> <p>wenn Sie die Zahlen und Daten Ihres Familienzentrums aufführen und es definieren sowie Daten des Trägers und Gemeinwesens hinzufügen können, die für Ihr Familienzentrum bedeutsam sind. Die Familienzentrumhat gemäß § 8a SGB VIII und der Generalvereinbarung "Schutzauftrag zur Kindeswohlgefährdung" ihrer Kommune in diesem Kapitel die notwendigen Angaben zu machen. Fügen Sie ein Organigramm hinzu.</p>	<p><b>Was wird konkret erwartet?</b></p> <p>Führen Sie folgende Merkmale Ihres Familienzentrums kurz auf: Name, Anschrift, Träger, Gruppen, Mitarbeiter, soziales und geographisches Umfeld des FZ, Kooperationspartner, Angebote in einer Übersicht, Mindestens 5 Charakteristika des Gemeinwesens mit Zahlen belegen. Zeichnen Sie hierarchisch alle Personen auf, die im FZ entgeltlich für den Träger arbeiten. Beginnen Sie mit der Leiterin; darunter finden sich zumeist die Gruppenleiterinnen/Funktionsleiterinnen, usw.</p>
<p><b>Sie haben Ihre Grundlagen ausgezeichnet beschrieben,</b></p> <p>wenn Sie die Zahlen und Daten Ihres Familienzentrums aufführen und es definieren sowie Daten des Trägers und Gemeinwesens hinzufügen können, die für Ihr Familienzentrum bedeutsam sind. Darüber hinaus mit den Zahlen der Vergangenheit und den Prognosen für die Zukunft mit den Daten die Entwicklung Ihres Familienzentrums abbilden. Die Familienzentrumhat gemäß § 8a SGB VIII und der Generalvereinbarung "Schutzauftrag zur Kindeswohlgefährdung" ihrer Kommune in diesem Kapitel die notwendigen Angaben zu machen. Fügen Sie ein Organigramm hinzu.</p>	<p><b>Was wird konkret erwartet?</b></p> <p>Führen Sie folgende Merkmale Ihres Familienzentrums kurz auf: Name, Anschrift, Träger, Gruppen, Mitarbeiter, soziales und geographisches Umfeld des FZ, Kooperationspartner, Angebote in einer Übersicht, Mindestens 5 Charakteristika des Gemeinwesens mit Zahlen belegen. Prognostizieren Sie die Zukunft der Familienzentrum anhand der aktuellen Zahlen und Faktenlage Ihres Familienzentrums. Zeichnen Sie hierarchisch alle Personen auf, die im FZ entgeltlich für den Träger arbeiten. Beginnen Sie mit der Leiterin; darunter finden sich zumeist die Gruppenleiterinnen/Funktionsleiterinnen, usw.</p>