



Qualitätsmanagement-Handbuch

Träger
 Kath. Kirchenstiftung
 Mariä Geburt
 Herrenweg 5
 97204 Höchberg

1 Verantwortung des Trägers und der Leitung, Grundsätze QM

4 Zwölf Leitsätze zur Qualität

1. Wir wollen, dass unsere Kinder und ihre Angehörigen mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Deshalb ist die hohe Qualität jeglicher Arbeit, die in unserem Namen geleistet wird, eines der obersten Ziele. Auch andere Kunden und Interessenspartner dürfen Dienstleistungen mit hohem Qualitätsstand erwarten.
2. Das Urteil der Kinder und ihrer Angehörigen und der Vertragspartner über unsere Dienstleistungen ist vorrangiger Maßstab für unsere Qualität. In unserem Bestreben, bestmögliche Qualität zu liefern, arbeiten wir bewusst mit der Fachberatung des Diözesancaritasverbandes und Partnern aus Wissenschaft und Lehre zusammen.
3. Als Qualitätsziel gilt immer das einwandfreie Arbeitsergebnis.
4. Zuverlässigkeit ist ein herausragendes Merkmal unserer Dienstleistungen und muss ständig sicher-gestellt werden.
5. Anfragen oder Reklamationen sind gründlich und zügig zu bearbeiten. Zugesagte Termine werden eingehalten.
6. Jede Mitarbeiterin trägt durch ihre Arbeit zur Verwirklichung unserer Qualitätsziele und durch ihre Ideen zur Verbesserung der Qualität bei. Wer ein Qualitätsrisiko oder eine Verbesserungsmöglichkeit erkennt, ist verpflichtet, auf dem hausüblichen Weg die Einrichtungsleitung unverzüglich zu unterrichten.
7. Jede Arbeit soll von Anfang an richtig ausgeführt werden. Sorgfältige Arbeitsvorbereitung verbessert nicht nur die Qualität, sondern senkt auch die Kosten. Qualität erhöht die Wirtschaftlichkeit.
8. Nicht nur die Fehler, sondern vor allem die Ursachen von Fehlern müssen beseitigt werden. Fehlervermeidung hat deshalb Vorrang vor Fehlerbeseitigung.
9. Trotz größter Sorgfalt können Fehler auftreten. Sie sind für uns in erster Linie Gelegenheit zur Verbesserung. Deshalb sind Verfahren eingeführt, um Fehler rechtzeitig entdecken und systematisch korrigieren zu können. Diese Methoden werden konsequent angewandt.
10. Die Qualität unserer Dienstleistungen hängt auch von der Qualität zugekaufter Materialien und Dienstleistungen Dritter in unserer Einrichtung ab. Deshalb wird von unseren Zulieferern und weiteren Dienstleistern höchste Qualität gefordert.
11. Das Erreichen der Qualitätsziele ist eine wichtige Führungsaufgabe. Bei der Leistungsbeurteilung der Mitarbeiterinnen erhält die Qualität der Arbeit in fachlicher und menschlicher Hinsicht besonderes Gewicht.
12. Unsere Qualitätsrichtlinien sind bindend. Wir nehmen zusätzlich Wünsche und Anregungen unserer Kunden ernst und prüfen sie sorgfältig. Sie ergänzen gegebenenfalls unser Leistungsangebot.

Wenden Sie diese 12 Leitsätze in Ihrer täglichen Arbeit konsequent an und machen Sie sich mit dem Inhalt immer wieder vertraut. Denken Sie stets auch daran, welche Ansprüche Sie selbst an die Qualität der von Ihnen gekauften Erzeugnisse und Dienstleistungen stellen. Sie werden feststellen, dass nicht nur das Empfangen, sondern ebenso das Erzeugen von Qualität Freude bereitet.

Freigabe/Träger	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
	Simone Amend	4	13.09.13	A1 - 1

A 1 Verantwortung des Trägers und der Leitung, Grundsätze QM

5 Übergeordnete Qualitätsziele

Vorbemerkung:

Im Folgenden ist das Wort Subjekt folgendermaßen zu verstehen:

Ein Subjekt ist eine Person, die erkennt, mit Bewusstsein ausgestattet ist und dementsprechend handelt.

In Bezug auf unsere vorrangigen Aufgaben und Absichten und im Rahmen unserer Qualitätspolitik finden folgende übergeordneten Qualitätsziele besondere Beachtung:

1. Respektierung der persönlichen Souveränität

Die Subjektwerdung des Kindes ist unser christlicher und gesetzlicher Auftrag, der Freiheit voraussetzt und das Recht auf Scheitern und Neubeginn einschließt. Die Selbständigkeit unserer Kinder ist dabei ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess.

Deshalb ist es neben der geforderten Achtung jedes einzelnen Kindes unser vordringliches Anliegen, durch „Hilfe zur Selbsthilfe“ die persönliche Souveränität des Kindes zu respektieren und zu fördern.

2. Erziehung, Bildung und Betreuung

Wir sind uns bewusst, dass Erziehung sich zwischen den Polen Betreuung und Persönlichkeit entwickeln zu lassen, bewegt. Beide Pole sind aufeinander angewiesen, damit Betreuung nicht Bevormundung und Persönlichkeit entwickeln zu lassen nicht zur Verwahrlosung wird.

Die Bedürfnisse der Kinder nach Bildung und Erziehung, insbesondere nach

- Sicherheit, Verlässlichkeit, Geborgenheit und sozialen Beziehungen in der Einrichtung,
- altersgemäßer Kommunikation mit Gleichaltrigen und erwachsenen Bezugspersonen,
- einwandfreier pädagogischer Betreuung auf neuestem Stand
- ganzheitlicher Wissenserweiterung

stehen im Zentrum unserer Bemühungen.

Wir schaffen Raum, Zeit und Anregung für Bewegung, Ruhe und Erholung, Ausdruck von Gefühlen und Interessen, künstlerisch-gestaltendem Ausdruck, Sprache und Denkentwicklung. Die liebevoll achtende Wertschätzung der Kinder durch alle Mitarbeiterinnen soll zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein.

Die Fähigkeit der Kinder, Vertrauen zu entwickeln und zu schenken, wird in unserer Einrichtung hoch geachtet.

Die Kinder werden bei der Wahrnehmung ihrer Rollen- und Geschlechtsidentität unterstützt. Beide Geschlechter sind gleichberechtigt.

3. Kulturelle und religiöse Erziehung, Bildung und Betreuung

Den Kindern wird Raum zur kindgemäßen religiösen Entwicklung angeboten. Offenheit gegenüber anderen Religionen, gemeinsames Feiern von Festen und Symbolerfahrungen haben einen hohen Stellenwert. Dabei wird die eigenen Identität gewahrt und Unterschiede nicht verwischt.

Freigabe/Träger	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
	Simone Amend	4	13.09.13	A1 - 2

4. **Individuelles Entgegenkommen gegenüber Kindern und Angehörigen**
Der gesamte personelle, organisatorische und baulich-technische Rahmen soll die individuelle Entfaltung der Kinder fördern.
5. **Beteiligung der Angehörigen**
Die Angehörigen der Kinder - Eltern, Großeltern und andere Bezugspersonen - sind die Träger der grundlegenden und bedeutenden sozialen Beziehungen unserer Kinder.
Unsere Einrichtung versteht sich in Abgrenzung hierzu als nachrangig und familienergänzend und -unterstützend. Der ständige Dialog mit dem o.g. gibt uns wichtige Anregungen. Sie sollen sich ebenfalls in unserer Einrichtung wohlfühlen und jederzeit willkommen sein.
6. **Förderung der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben**
Auf emotionale, soziale, kognitive und kulturelle Bedürfnisse unserer Kinder wird individuell eingegangen. Dies geschieht durch eine lebendige soziale Kultur, die in der Einrichtung gelebt wird. Die Einbettung in das kirchliche und kommunale Gemeindeleben ist hierfür Voraussetzung.
7. **Transparenz der Organisation**
Die Organisation stellt allen Beteiligten klare, formelle und effiziente Kommunikationsstrukturen und eindeutige Orientierungshilfen zur Verfügung.
8. **Flexibilität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Organisation**
Die organisatorische Bereitschaft zur sachlichen und qualitativen Weiterentwicklung der Dienstleistungen ist permanent gewährleistet. Insbesondere soll dies unterstützt werden durch vertrauensvolle Kooperation und wirksame Kommunikation aller Mitarbeiterinnen, der Eltern, der Fachberatung und des Trägers.
Das wirtschaftliche Handeln muss sich im Rahmen angemessener Einnahmen und zukunftsweisender Mittelplanung vollziehen. Erwirtschaftung und Ausgabe von Finanzmitteln müssen in einem angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen.
9. **Differenzierte Dienstleistungsplanung und -dokumentation**
Die geplanten und durchgeführten Leistungen sowie betriebswirtschaftliche Erfordernisse werden transparent gemacht. Sie dienen als Grundlage für die gemeinsame Verantwortung von Mitarbeiterinnen, Kindern, Eltern, Träger und öffentlichen Kostenträgern für den Inhalt und die Form der Arbeit.
Durch die Planung wird insbesondere die gemeinsame Verantwortung von Mitarbeiterinnen und Kindern deutlich. Die Dokumentation soll u.a. Eltern und anderen Kostenträgern die Leistungen unserer Einrichtung verdeutlichen und eine Identifikation erleichtern.
10. **Wirksame Kommunikation und Kooperation mit der Öffentlichkeit**
Durch die Arbeit der Einrichtung soll das gesellschaftliche Umfeld der Einrichtung erfahren, dass die Entwicklung des Lebens junger Menschen für Jeden von größter Bedeutung ist. Die Einrichtung will berechenbarer, sicherer und zuverlässiger Partner gegenüber Gemeinwesen und Kostenträgern bei der Erfüllung des gesellschaftlichen und kirchlichen Auftrages sein.

Freigabe/Träger	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
	Simone Amend	4	13.09.13	A1 - 3

11. Umweltgesichtspunkte berücksichtigen

Die Funktionen der Organisation, die Tätigkeiten der Mitarbeiterinnen, die Technik und die verwendeten Betriebsmittel werden in Bezug auf ihre Umweltverträglichkeit ständig geprüft und verbessert.

12. Qualifikation und persönliche Kompetenz der Mitarbeiterinnen

Die jeweils fachliche, soziale und menschliche Qualifikation unserer Mitarbeiterinnen wird jederzeit sichergestellt und durch geeignete Maßnahmen gefördert.

13. Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen

Unsere Organisation gewährt den Mitarbeiterinnen persönlichen Entfaltungsspielraum, indem die größtmögliche Handlungskompetenz in die kleinstmögliche Organisationseinheit gelegt wird.

Jedes Teammitglied zeichnet sich durch Verantwortungsbewusstsein und hohes Engagement aus.

Jede Mitarbeiterin bekommt klar gestellte Aufgaben. In ihrer Arbeit sollen im Rahmen der Einrichtungszielsetzungen insbesondere die eigenen Motive, Fähigkeiten und Gestaltungskräfte Ausdruck finden.

Das Arbeiten im Team berücksichtigt nach Möglichkeit die individuellen Belange und Stärken jeder Mitarbeiterin. Die räumlichen Bedingungen, die technischen Hilfs- und Arbeitsmittel weisen die bestmögliche Qualität auf und werden vom Träger sichergestellt.

14. Identifikation der Mitarbeiterinnen mit dem Arbeitsplatz

Das Team identifiziert sich mit den Grundsätzen der Einrichtung. Unsere Aufgabe und unsere Zielsetzung werden im Rahmen eines christlichen Menschenbildes bestimmt, wie es insbesondere in der Soziallehre der kath. Kirche zum Ausdruck kommt. Das Selbstbewusstsein der Mitarbeiterinnen soll durch die Tatsache gestärkt sein, dass sie gerade Mitarbeiterinnen unserer Einrichtung sind.

Freigabe/Träger	Bearbeitung	Version	Datum	Seite
	Simone Amend	4	13.09.13	A1 - 4