

## 4. Aufbau des QM-Systems

### 4.2 Aufbau Qualitätsmanagementsystem

Mit der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems stellen wir die Qualität unserer Arbeit sicher und leisten damit den entscheidenden Beitrag zur Zufriedenheit unserer Kunden einerseits und Mitarbeitenden andererseits.

Der Aufbau dieses Systems orientiert sich an den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Dargelegt und dokumentiert wird das QM-System in Form eines **Qualitätshandbuchs**.

Das Verständnis von Qualität als **die Erfüllung von Anforderungen** der Kunden ist grundlegend. Die **Orientierung an Zielen** für die Planung und Durchführung von Prozessen sorgt für die Umsetzung der Anforderungen. Alle Regelungen und Absprachen – dargelegt im QM-Handbuch – spiegeln die im Leitbild und den gesetzlichen Vorgaben abgeleiteten Qualitätsziele wider. Bei der Zielformulierung werden die unterschiedlichen Interessen und Erwartungen der verschiedenen Kundengruppen miteinbezogen. Qualitätsgrundsätze und -ziele werden in der Zusammenarbeit mit den Beteiligten vereinbart.

Das System betont **die Verantwortung der Leitung und des Trägers** für die Entwicklung und Sicherung der Qualität des Angebots. Die Förderung des Qualitätsbewusstseins auf allen Ebenen ist eine ständige Führungsaufgabe. Der Träger und die Leitungen der Tageseinrichtungen stehen eindeutig hinter der Entscheidung zu einem Qualitätsmanagement und sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst. Alle Mitarbeitenden sind in ihrem Wirkungskreis für die Qualität der Arbeit verantwortlich. Die Leitungen der Tageseinrichtungen sind als „Qualitätsbeauftragte/Qualitätsbeauftragter“ benannt.

Bei der Planung und Gestaltung der Prozesse legt die ISO-Norm besonderen Wert auf die **Transparenz und Partizipation der Beteiligten und Betroffenen**. In den Tageseinrichtungen für Kinder sind das im Besonderen die Eltern, die Kinder und die Mitarbeitenden. In regelmäßig tagenden Qualitätszirkeln des Trägers mit den Leitungen und der Leitungen mit den Mitarbeitenden werden qualitätsrelevante Themen besprochen und Verbesserungen geplant. Qualität erfordert Planung von der Konzeption bis zur Durchführung. Hierbei wird auch Bezug genommen auf fachliche Standards und gesetzliche Vorgaben.

Die Qualitätszirkelarbeit und der Diskurs über qualitätsrelevante Themen in der Mitarbeiterschaft bewirken, dass die Qualitätspolitik von allen Beteiligten in der täglichen Arbeit verstanden und getragen wird. Die Mitarbeitenden werden kontinuierlich über den Stand der Qualitätsentwicklung und der -sicherung informiert; die Dokumentation über das QM-System ist allen Mitarbeitenden zugänglich.

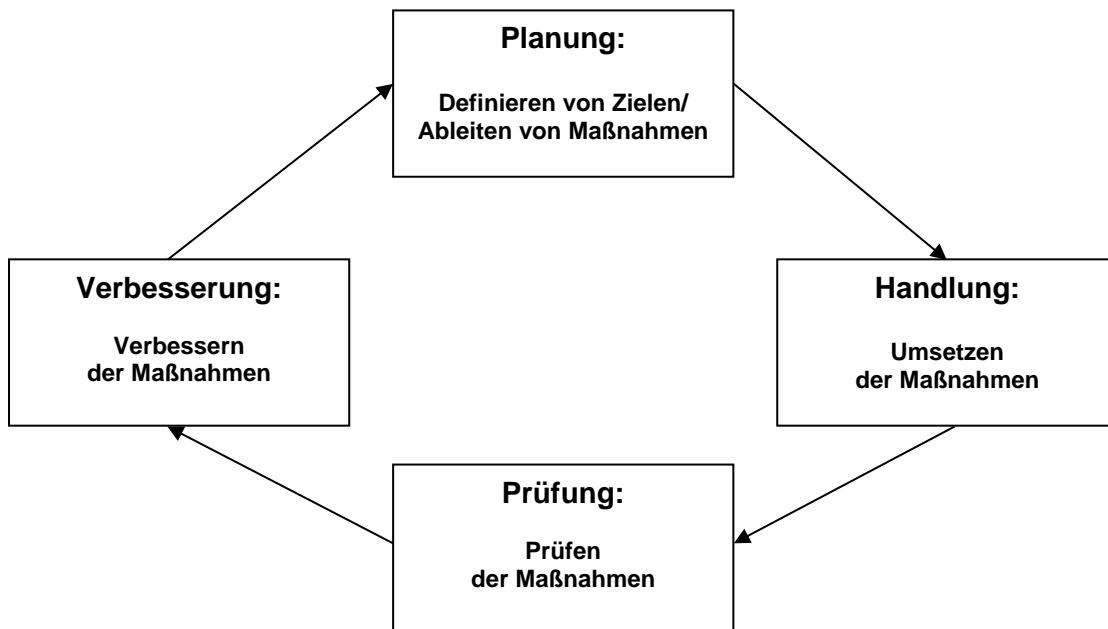
Bei der Festlegung von Handlungsabläufen wird der Elternbeirat angemessen informiert und beteiligt.

Ein an der ISO-Norm orientiertes QM-System baut auf dem Prinzip der **Sparsamkeit und Transparenz bei der Verwendung der Mittel** (Sach- und Personalkosten) auf. Dies sollte sich in der Ausgestaltung der Schlüsselprozesse wiederfinden.

## 4. Aufbau des QM- Systems

### 4.2 Aufbau Qualitätsmanagementsystem

Das QM-System baut auf das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung und orientiert sich am PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) nach Deming



Damit ist ausgesagt, dass **die permanente Prüfung und Verbesserung der Prozesse** unverzichtbar für das Erreichen der Qualitätsziele ist. Abweichend zur ISO-Norm baut das vorliegende QM-System jedoch ausschließlich auf **Selbstevaluation**. (vgl. QM-Handbuch Kap. 14)

Das Handbuch enthält neben dem Leitbild, der Darlegung des Evangelischen Profils und des Aufbaus des QM-Systems, Führungs- und Unterstützungsprozesse sowie Kernprozesse.

**Führungs- und Unterstützungsprozesse** (Kapitel 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 und optional 17) schaffen die Voraussetzungen für ein geregeltes und zielorientiertes Arbeiten in den Einrichtungen. Die Verantwortung für diese Prozesse liegt beim Träger. Die Leitungen sind verantwortlich für die Einhaltungen der Prozesse.

**Kernprozesse** (Kapitel 6, 7 und 11) leiten sich aus den zentralen Aktivitäten der Tageseinrichtung für Kinder ab. Kinder und/oder ihre Eltern stehen im Mittelpunkt und sind Nutzerinnen und Nutzer der Dienstleistung. Die Verantwortung für diese Prozesse liegt bei der Leitung der jeweiligen Tageseinrichtung.

Inhaltlich orientiert sich das Handbuch an den Vorgaben des **Bundesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel / Evangelisches Gütesiegel der BETA**.

Einmal jährlich (aus gegebenen Anlässen auch abweichend davon) wird eine Bewertung des QM-Systems vorgenommen (Selbstevaluation). Nach einem festgelegten Verfahren wird Zielerreichung überprüft und Korrekturmaßnahmen werden durchgeführt.