

Name der Kindertagesstätte:

Emmi-Knauber-Hort

Ökumenische Fördergemeinschaft Ludwigshafen GmbH



die Qualitätsoffensive
der Evangelischen Kirche der Pfalz

Version: November 2016

Qualitätsstandard zum Führungsprozess:

F 3.5

Umgang mit Beschwerden

Erstellt von: Emmi-Knauber-Team

Freigegeben von: Simone Muth

Version und Datum: Nov. 2016

Nächste Prüfung am: Nov. 2017





Emmi- Knauber- Hort	
F 3.5 Umgang mit Beschwerden	
1. Einführung:	
<p>Mit der Beschwerde äußern Kinder, Eltern und Kooperationspartner ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung für Kinder erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Tageseinrichtung vorzubeugen.</p>	
2. Ziele/Qualitätsanspruch:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht. ➤ Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen. ➤ Beschwerden werden systematisch, zügig und kundenorientiert bearbeitet. ➤ Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Korrekturmaßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität. 	
3. Qualitätskriterien:	
<p>3.5.1 Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult.</p> <p>3.5.2 Die Regelung zum Umgang mit Beschwerden beinhaltet mindestens folgende Kriterien:</p> <p>3.5.2.1 Beschreibung der Möglichkeiten, Beschwerden in der Tageseinrichtung vorzutragen</p> <p>3.5.2.2 Bewertung und bei Bedarf Erfassung, Behebung und Bearbeitung von Beschwerden</p> <p>3.5.2.3 Analyse der Beschwerdeursachen</p> <p>3.5.2.4 Entwicklung und Bewertung geeigneter Maßnahmen zur Behebung der Beschwerdeursachen sowie zur Ableitung und Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.</p>	
4. Situationsbeschreibung	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie sieht die Ausgangslage aus? 	<p>Beschwerden werden von den Mitarbeitern entgegengenommen und wenn möglich direkt bearbeitet. Gibt es direkt keine Möglichkeit die Ursache zu lösen wird ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart. Auf Wunsch der Eltern und/oder der Mitarbeitenden kann bei fehlender Einigung ein Gesprächstermin gemeinsam mit der Leitung vereinbart werden. Die Annahme einer Beschwerde erfolgt ruhig und sachlich ohne persönliche Wertung.</p>

Erstellt von: Emmi-Knauber- Team	Freigegeben von: Simone Muth	Version und Datum: Nov. 2016	Nächste Prüfung am: Nov. 2017
--	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------



<p>5. Rechtliche Grundlage und verbindliche Vorgaben</p>	<p>Leitbild; Konzeption; Bildungs- und Erziehungsempfehlung für Kindertagesstätten in Rheinland Pfalz (Stand 2014); GG §5; GG §17; SGB VIII §1 Abs. 1-2; SGB VIII §3 Abs.1; SGB VIII §14; SGB VIII §22a Abs. 2; SGB VIII §61 (Schweigepflicht); UN KRK Art. 5, UN KRK Art. 12</p>
<p>6. Standardbeschreibung/ Konkretisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was ist dabei unsere fachliche Aufgabe? • Wie machen wir es konkret? • Wer ist wie zu beteiligen? • Wie ist die Beteiligung sichergestellt? • Wer ist verantwortlich? • Wer ist für was zuständig? • Wer macht was mit wem bis wann mit welchem Ergebnis, wer kontrolliert? <p>Jedes Qualitätskriterium beachten.</p>	<p>Die Eltern werden bei Vertragsabschluss über Beschwerdemöglichkeiten informiert.</p> <p>Beschwerden werden, sofern keine direkte Lösung möglich ist, von den Mitarbeitenden schriftlich auf dem Formular für Beschwerdebearbeitung festgehalten. Diese wird an die zuständige Stelle weitergeleitet. Das Formular wird in dem dafür vorgesehenen Ordner BESCHWERDEMANAGEMENT abgehängt.</p> <p>Alle Mitarbeitenden sind für die Aufnahme der Beschwerden zuständig. Wird diese zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht, wird ein Gesprächstermin vereinbart. Sowohl Mitarbeiter und Beschwerdebringer können die Leitung hinzuziehen. Der aufnehmende Mitarbeitende trägt Sorge, dass die Beschwerde zu einem Ergebnis bzw. einer Lösung kommt z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klärung gegenseitiger Standpunkte - Nachkommen bzw. Erfüllen des Wunsches des Beschwerdeführers - Klärung rechtlicher Vorgaben <p>Mit dem Betroffenen wird gemeinsam geprüft, ob die Lösung für beide Seiten zur Zufriedenheit führt.</p> <p>Sofern keine Lösung gefunden werden kann, wird die Thematik im Team besprochen und die weitere Vorgehensweise festgelegt.</p> <p>Die Leitung ist bei Beschwerden immer zu informieren. Diese entscheidet, ob diese trägerrelevant ist und leitet diese dann bei Bedarf weiter. Bei auffällender Häufung bestimmter Beschwerden wird eine Verbesserung eingeleitet.</p>

Erstellt von: Emmi-Knauber-Team	Freigegeben von: Simone Muth	Version und Datum: Nov. 2016	Nächste Prüfung am: Nov. 2017
------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------



	<p>Es finden regelmäßige Teamfortbildungen zum Thema Umgang mit Beschwerden statt. Neue MitarbeiterInnen werden von den eigenen GruppenkollegInnen eingewiesen.</p>
<p>7. Schwierigkeiten im Aufgabenfeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Schwierigkeiten können auftreten? • Lösungsvorschläge und Vorbeugeideen • 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Eltern können emotional aufgebracht sein: Durch aktives Zuhören fühlen sich die Eltern wertgeschätzt und ernst genommen. - Die Mitarbeitenden können ebenfalls emotional aufgebracht sein. Ist es nicht möglich die Beschwerde wertfrei entgegen zu nehmen, holt sich der /die Mitarbeiter/in Unterstützung aus dem Team. - Die Beschwerde wird zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht: Vereinbarung eines Gesprächstermins - Konflikt kann nicht bzw. temporär geklärt werden: Hinzuziehen einer dritten Person (z.B. Leitung, Kollege, Bereichsleitung, Geschäftsführung) und/oder durch die kollegiale Beratung kann eine Lösung gefunden werden.
<p>8. Qualitätssicherung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie wird dokumentiert? • Wie wird evaluiert? 	<p>Ist die Beschwerde weitreichender wird diese auf dem Formular Beschwerdebearbeitung festgehalten und danach in dem Ordner Beschwerdemanagement abgeheftet.</p> <p>Alle vier Jahre wird ein Elternfragebogen ausgegeben. Die Ergebnisse aus dieser Evaluation werden veröffentlicht.</p>
<p>9. Qualitätsentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besser werden durch..... • Ziele für die Zukunft 	<p>Ziele durch das Beschwerdemanagement sind die Weiterentwicklung und Verbesserung der Arbeitsprozesse.</p> <p>Zudem sollen die Kinder durch Partizipation angeregt werden ihre Bedürfnisse und Kritik konstruktiv zu äußern.</p>
<p>10. Nachweise und Referenzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beschwerdebearbeitungsbogen - Eltern-/Kinderumfragebogen - Leitfaden für Umgang mit Beschwerden (Flussdiagramm)

Erstellt von: Emmi-Knauber- Team	Freigegeben von: Simone Muth	Version und Datum: Nov. 2016	Nächste Prüfung am: Nov. 2017
--	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang

BeschwerdeführendeR:

Name: _____

Telefon: _____

eMail: _____

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Aufgenommen durch: _____

Straße: _____

PLZ: _____

Ort: _____

- Extern
 Intern
 Erstbeschwerde
 Folgebeschwerde

Eingangsweg

- Direkte Beschwerde:
- Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde
 - Träger
 - Leitung
 - ElternvertreterIn
 - Bereichsleitung
 - MitarbeiterIn
 - Sonstige

Beschwerdeeingang

- Telefonisch
- Persönlich
- Brief (Anhang)
- eMail (Anhang)

Betrifft Arbeitsbereich

- Konzeption /konzeptionelles Arbeiten
- Pädagogische Arbeit mit dem Kind
- Zusammenarbeit mit den Eltern
- Hygiene
- Organisatorisches
- Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen
- _____

Angebener Beschwerdebereich (Stichwort: z.B. Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Sachverhalt der Beschwerde

Bearbeitung abgegeben an _____ Datum _____

Zusage an Beschwerdeführenden Terminzusage _____
zeitliche Zusage _____
bis _____
(Ergänzungen)

Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung /Gremien: _____

Nachrichtlich weitergeleitet an

- Träger
- Leitung
- MitarbeiterIn
- Fachberatung
- Jugendamt
- Schule
- Sonstige _____

Abschluss

Datum _____

Unterschrift BearbeiterIn _____

Unterschrift Leitung _____

Anlagen _____

(z.B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)



Eltern-Kind-Befragung

Datum

Liebe Eltern,

wir möchten gerne erfahren, wie Sie die Qualität unserer Einrichtung einschätzen. Dazu benötigen wir Ihre Unterstützung und bitten Sie, sich einige Minuten Zeit für die Beantwortung unserer Fragen zu nehmen und diesen Bogen auszufüllen.

1. Wie wohl fühlt sich Ihr Kind in unserer Einrichtung?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

2. Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung unserer Räumlichkeiten?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

3. Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen in unserer Einrichtung?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

4. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit in unserer Einrichtung?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

5. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in unserer Einrichtung?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

6. Wie zufrieden sind Sie mit der Offenheit der Mitarbeitenden?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

7. Wie zufrieden sind Sie mit der Ansprechbarkeit der Mitarbeitenden?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

8. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Arbeit mit den Kindern?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

9. Wie wohl fühlen Sie sich in unserer Einrichtung?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

10. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Angeboten für die Eltern?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

11. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie um unserer Arbeit zu verbessern?

Wir freuen uns über Ihre Mitwirkung

Herzlichen Dank für die Beantwortung unserer Fragen.

Wir werden die Ergebnisse auswerten und veröffentlichen.