

# Verbessern Sie Ihre Leistungen durch Qualitätsmanagement

**D**ie **Qualitätsziele** Ihrer Einrichtung **sind Kundenzufriedenheit und eine kontinuierliche Verbesserung der Leistungen**. Als Leiterin müssen Sie bei Ihren Mitarbeiterinnen Aufklärungsarbeit dafür leisten. Sie müssen sie motivieren, ständig nach einem Optimum und innovativen Ideen zur Erneuerung des Angebots zu streben. Daneben sollten Sie auch Rahmenbedingungen schaffen, die eine Verbesserung der Qualität ermöglichen.

Ihr **Qualitätsmanagement ist** ständigen **Veränderungen unterworfen**. Als **Ursachen** für diesen Wechsel gelten **interne** und externe **Faktoren**.

**Einrichtungintern** können diese Änderungen auf folgende Faktoren zurückzuführen sein:

- Neue Zielsetzungen, die Sie mit Ihrem Team definieren, z. B. Wissensvermittlung an die Kinder durch die Lernform der Projektarbeit
- Eine erweiterte Zielgruppe, beispielsweise die Aufnahme von Kindern unter 3 Jahren
- Veränderungen innerhalb der Organisation, etwa wenn Sie unter neuer Trägerschaft arbeiten

Als Ursachen für **externe Faktoren** in Ihrem Qualitätsmanagement gelten:

- Änderungen in der Gesetzgebung, beispielsweise ein neues Kindertagesstättengesetz oder verbindliche Bildungspläne
- Umdenken bei den Kundenwünschen, z. B. eine veränderte Anspruchshaltung der Eltern, die die Kindertageseinrichtung für ihr Kind bewusster nach zusätzlichen Leistungen, erweiterten Öffnungszeiten und Bildungsangeboten für ihr Kind auswählen

Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserungsprozesse hören sich sehr kompliziert an. Vielleicht tragen Sie Befürchtungen in sich, ob Sie überhaupt in der Lage sind, solche Prozesse in Ihrer Einrichtung anzuleiten und kontinuierlich und effektiv zu Ende zu bringen. **Beginnen Sie** deshalb **behutsam**, indem Sie sich für ein „einfaches“ Qualitätskriterium entscheiden, für das Sie eine Verbesserung einleiten wollen.

**Praxisbeispiel: Sie ärgern sich** seit geraumer Zeit darüber, **dass** die **Pünktlichkeit** Ihrer Mitarbeiterinnen **nachlässt**, mit der sie zur wöchentlichen Teambesprechung erscheinen sollten. Bis die letzte Mitarbeiterin erscheint, vergehen oftmals 15 bis 20 Minuten. Dies kostet Sie wertvolle Besprechungszeit und hat zur Folge, dass Sie oftmals Ihre Punkte der Tagesordnung nicht zu Ende bringen können.