



Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsCoach Manuela Fränkel, Erzieherin

Wie kommt man als Gesundheitskita auf die Idee, sich mit SQD zertifizieren zu lassen?

Seit Mai 2012 sind wir eine QI Kindereinrichtung. Wir brauchten ein Instrument, das uns hilft intern strukturierter vorzugehen. Servicequalität ist bei uns nie konkretisiert und kanalisiert worden. Dies ist jetzt möglich – viele Mitarbeiter werden mit ins Boot geholt und ich habe das Gefühl, dass sie Spaß am Mitgestalten haben.

Was haben Sie intern durch SQD optimiert?

In unseren regelmäßigen Dienstberatungen wird nun auch das Thema Servicequalität detailliert behandelt. Alle Mitarbeiter haben eine Schulung zum aktiven Beschwerdemanagement bekommen. Es gibt nun Checklisten für einzelne Arbeitsabläufe. Das ist eine eindeutige, strukturelle Verbesserung. Außerdem haben wir Infotafeln eingeführt. Wir haben nicht nur eine interne Infotafel, auf der alle wichtigen Veranstaltungen und Informationen zu finden sind, sondern auch Informationstafeln für Eltern. Diese können dadurch

genau ablesen, wann ihr Kind in welcher Gruppe ist, bei welcher Aktivität es gerade teilnimmt, welche Ausflüge anstehen oder welche Anwendungen wann stattfinden. Die Eltern haben einen viel besseren Überblick darüber, was Ihre Kinder in den nächsten Wochen machen und lernen werden. SQD hat uns dabei geholfen, noch mehr auf Feinheiten zu achten. So sind wir zum Beispiel dem Wunsch nachgekommen, die gesundheitlichen Wasseranwendungen für Kindergartengruppen auch für die Krippenkinder anzubieten.

Was hat sich für Eltern und Kinder seit der Zertifizierung verändert?

Wir haben eine jährliche Elternbefragung eingeführt. Daraus resultierend gibt es jetzt Infoveranstaltungen, die speziell auf die Wünsche der Eltern abzielen. Thematisch ging es bisher um Grenzsetzung und Kindergesundheit. Unsere Elternbefragung ergab, dass alle Eltern sehr zufrieden sind.

Unternehmen: **Gesundheitskita „Spreewald-Lutki“**
 Kategorie: **Kindereinrichtung**
 Schwerpunkt: **Gesundheitliche Entwicklung**
 Beschäftigte: **21 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe I**

