



Qualitätsmanagement-Konzept

Gültig ab 1. Juli 2023 für alle Fiorino Standorte

Qualitäts-Management Konzept	1
1. Ausgangslage (Qualitätsverständnis)	2
2. Ziele	2
3. Methoden und Instrumente	2
4. Qualitätsmanagementzyklus	4
4.1 Interne Hospitationen.....	4
4.2 Jahresablauf	4
4.3 Jahreskalender.....	5
5. Verantwortlichkeiten	5



1. Ausgangslage (Qualitätsverständnis)

Die Qualität praxisorientierter Betreuungsarbeit entsteht im Zusammenwirken aller Beteiligten. Gemeinsam überprüfen, verbessern und entwickeln wir deshalb unsere Prozesse, Strukturen, Angebote und Ergebnisse stetig weiter und orientieren uns an einem umfassenden Verständnis von Qualitätsmanagement.

Unsere Qualitätskultur trägt Sorge zum Erreichten und stellt gleichzeitig Innovation und Zukunftsorientierung sicher. Damit leistet sie einen wichtigen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg als führendes Unternehmen in der Kinderbetreuung.

Dabei richten wir uns nach unserem Leitbild, unserem Betriebskonzept und unserem pädagogischen Konzept. Wir orientieren uns an kantonalen Vorgaben (bspw. Verordnungen und Richtlinien) zum Betrieb von Kinderbetreuungseinrichtungen und am Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz.

2. Ziele

Qualität heisst für uns, die selbst festgelegten, nach aussen kommunizierten Qualitätsansprüche (z.B. im Leitbild) nachweisbar erfüllen. Darüber hinaus dienen die Struktur und die Organisation unseres Qualitätsmanagements insbesondere auch der Schaffung von Synergien und eines gemeinsamen Verständnisses der pädagogischen Arbeit und sind damit wichtige Pfeiler unserer partizipativen Unternehmenskultur.

Dies erreichen wir durch:

- **Qualität im Dialog gestalten**
Der aktive Dialog, eine offene Haltung zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP), sowie die Partizipation aller Mitarbeitenden sind tragende Elemente unserer Qualitätskultur.
- **Neues wagen**
Wir probieren pragmatisch Neues aus, machen Fehler und profitieren als lernende Organisation von beidem. Neugierig konzipieren wir Feedback und Evaluationsschleifen, die alle interessieren. Resultate nutzen wir zur kontinuierlichen Verbesserung.
- **Unternehmerisch handeln**
Markt- und Dienstleistungsorientierung prägen unser unternehmerisches Handeln und gewährleisten das wirtschaftliche Bestehen. Wir gestalten effiziente und effektive Prozesse, angemessene Lösungen und setzen neue Methoden und Technologien gezielt ein.

3. Methoden und Instrumente

Einführung und Festigung des Qualitätsmanagements in der Fiorino Gruppe erfolgt in verschiedenen Phasen.

Im ersten Jahr (2022/ 2023) konzentrieren wir uns auf einen projektorientierten, flexiblen Plan, der auf folgenden Meilensteinen beruht:



- Retraite Frühsommer 2022: Sensibilisierung des Themas Qualitätsmanagement im Rahmen eines Workshops mit allen Kitaleitungen und Stellvertretungen.
- Konsultativumfrage Kitaleitungen November 2022: konsultative Umfrage (Partizipation) betreffend Entscheid Projekt Qualikita als Unternehmensziel 2023 für alle Kita-Standorte.
- Qualikita-Kickoff Frühling 2023: Kick-Off-Veranstaltung mit Kitaleitungen sowie Einführung externe Begleitung (D. Izzo)
- Umwandlung und Einsatz Teil «B» in Checkliste zur kommentierten Selbstevaluation der Trägerschaft sowie der Standorte.
- Digitale Austausche (laufend) im Plenum oder mit einzelnen Standorten durch externe Prozessbegleitung.
- Lieferobjekte aller Standorte für 2023 (bis Zertifizierung):
 - Erstellung Selbstevaluation durch kommentierte Checkliste (Teil B)
 - Interner Team-Kick-Off
 - 1 interne Hospitation
 - QEP mit Massnahmen (Teil c) inkl. Hospitationsplanung für die Zukunft
 - Qualitätsmanagement-Bericht Standort (Teil D)
- Teilnahme Trägerschaft (laufend) an allen Abschlussgesprächen
- Debriefing Einführung Qualikita mit externe Prozessbegleitung (nach Abschluss Erstzertifizierungen).
- Fiorino interne Auswertung «Entwicklungsbedarf aus Zertifizierungen» zur Formulierung eines Unternehmensziels 2024

Ab 2024 führen wir in jedem Kalenderjahr mindestens einen Qualitätsentwicklungs-Zyklus bestehend aus einer

- Standortbestimmung (Selbstevaluation) und der Umsetzung der daraus abgeleiteten Optimierungsmassnahmen durch.
- Für die Selbstevaluation setzen wir den Qualitätsentwicklungsplan QEP von QualiKita ein.
- Qualitätsmanagement wird standortübergreifend im Fiorino Call, im Quartalsrepting (eGL), sowie mindestens einmal in Sitzungen des Verwaltungsrates / der Geschäftsleitung traktandiert.
- An den monatlichen Teamsitzungen wird immer eine pädagogische Fragestellung diskutiert und unsere diesbezügliche gemeinsame Haltung festgelegt. Die Ergebnisse dieser Reflexionen werden schriftlich festgehalten und fliessen ab 2024 in der Fachgruppe in die Weiterentwicklung des Pädagogischen Konzepts ein.
- Ab 2024 werden auch Standortübergreifende Hospitationen geprüft und mit einzelnen Standorten getestet.
- Qualitätsmanagement-Aspekte werden in die Checkliste für Mitarbeitergespräche eingebaut
- Elternzufriedenheitsumfragen und Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen, welche uns weitere Qualitätsindikationen ergeben, finden alle 2-3 Jahre statt.
- Konzepte und Reglemente werden bedürfnisgerecht aktualisiert und für die Standorte über den Fiorino-Call ausgerollt.
- Erkenntnisse aus dem Qualitätsentwicklungszyklus können bei Bedarf den Schwerpunkt in die jährlichen Weiterbildungsplanungen einfliessen.
- Zusätzlich zur internen Qualitätsentwicklungsarbeit im Rahmen von Qualikita finden weitere interne oder externe Evaluationen statt durch
 - Kantonale Kita Aufsicht (Bewilligungen, Aufsichtsverfahren)
 - Interne Aufsicht durch Leitendes Organ
 - Weitere behördliche Evaluationen (Lebensmittelinspektorat, Brandschutz, usw.)



- Procert (Qualikita Audits)
- Projektbezogen, wie bspw. Evaluation «Offene Arbeit» 2023
- Fachgruppen (via Jahreszielsetzungen)

4. Qualitätsmanagementzyklus

4.1 Interne Hospitationen

Für die Einführung von Qualikita werden die internen Hospitationen in der Verantwortung der Kitaleitungen durchgeführt und können auch an Fachpersonal delegiert oder gemeinsam mit Fachpersonal durchgeführt werden. Die Ergebnisse der Hospitationen fließen in die Checkliste ein (Selbstevaluation Teil B).

Ab 2024 – und mithilfe der Erkenntnisse aus den Erstzertifizierungen – wird dieses Konzept bezüglich Hospitationen weiterentwickelt und konkretisiert, insbesondere:

- Aufgaben, Rolle, Ablauf, Kommunikationsregeln und Feedback
- Hospitationskreislauf (Wer hospitiert wen)
- Organisatorisches

4.2 Jahresablauf

Der Jahresablauf orientiert sich am kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

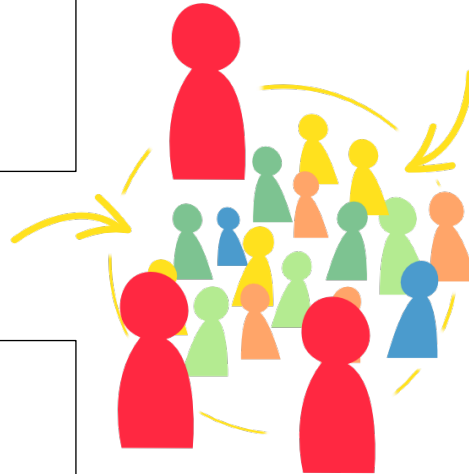


1 Planung

- Selbstevaluation
- Hospitationen
- Teamanlässe
- Abstimmung Fiorino Qualitätszyklus

2 Durchführen

- Gemäss Planung
- Potenziale und Probleme erkennen
- Umsetzung dokumentieren



4 Verbessern

- Ziele / Massnahmen priorisieren
- Abstimmen mit Fiorino Schwerpunkten
- Verbesserungen umsetzen
- Erfolge protokollieren

3 Prüfen

- Zielerreichung überprüfen
- Umsetzung evaluieren
- Fortschritte und Potenziale erkennen
- Ziele / Massnahmen definieren

4.3 Jahreskalender

Die Standorte halten die Planung der Qualitätsbereiche in einem Kalender bereit.

Um die erwünschten Synergien und Gruppeneffekte zu erzielen, werden die Standortkalender auf die Gruppenweite Planung abgestimmt und bei Bedarf jährlich aktualisiert.

5. Verantwortlichkeiten

Die Trägerschaft ist Auftraggeberin der regelmässigen Qualitätsüberprüfung und -entwicklung in den Betreuungseinrichtungen. Sie sichert die dafür notwendigen zeitlichen und finanzielle Ressourcen, stellt die gruppenweite Projektleitung, koordiniert und unterstützt die Einrichtungen in der Umsetzung. Die von den Standorten vorgelegten Qualitätsmanagement-Bewertungen (Teil D) werden auf Stufe Trägerschaft durch die Geschäftsleitung konsolidiert und dem Verwaltungsrat zur Kenntnisnahme vorgelegt. Die Standortleitung ist verantwortlich für die Planung und Durchführung von mindesten einem Qualitätsentwicklungsprozesses mit dem ganzen Team pro Jahr. Ende Jahr legt sie der Trägerschaft einen Bericht über das Vorgehen und die Ergebnisse der Qualitätsprüfung und -entwicklung vor (Qualitätsmanagement-Bewertung oder Management Review).