

Qualitätsmanagement

Beschwerdewege für Kinder des Diakonievereines Mehrgenerationenwelten e.V. in der Kinderkrippe Königskinder, Albert-Roßhaupterstr. 125, 81369 München

Beschwerdemanagement ist eine weitere zentrale Aufgabe für die Mitarbeiterinnen unserer Einrichtung „Kinderkrippe Königskinder“. Beschwerden der Kinder ernst zu nehmen ist die zentrale Aufgabe der Mitarbeiterinnen. Die eigene wertschätzende Haltung gegenüber den Rechten der Kinder ist dabei ausschlaggebend. Es ist uns wichtig eine Atmosphäre des gegenseitigen Respekts zu schaffen und diese den Kindern in einer emphatischen Beziehungsgestaltung zu verdeutlichen. „Beschweren erlaubt“ sollte dabei als Motto für jeden gelten. Im Alltag möchten wir die Kinder in die Lage versetzen, ihre Beteiligungsrechte auszuüben. Information, Mitsprache und Mitentscheidung bzw. Mitbestimmung sind uns dabei wichtig als wesentliche Stufen der Beteiligung.

Beschwerden drücken Unzufriedenheit und Unmut aus. Im Kinderkrippenalter geschieht dies häufig in Form von non-verbalen Äußerungen wie: Weinen, Schreien, Wutausbrüche, Ablehnung oder Rückzug. Kinder verdeutlichen ihre emotionale Verfassung über ihre Körpersprache. So ist unsere Aufgabe, das Gefühl des Kindes wahrzunehmen, die Beschwerde in Sprache zu fassen, nachzufragen, sprachliche Hilfssätze zu formulieren, damit das Kind Worte für das Erlebte (die Beschwerde) findet. Im Laufe der Krippenzeit unterstützen wir die Kinder mehr und mehr, ihre Anliegen sowie nonverbal als auch mit Worten auszudrücken.

Wenn Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung verstanden werden, sind sie ein Lernfeld und eine Chance, den Gedanken der Beteiligung umzusetzen.

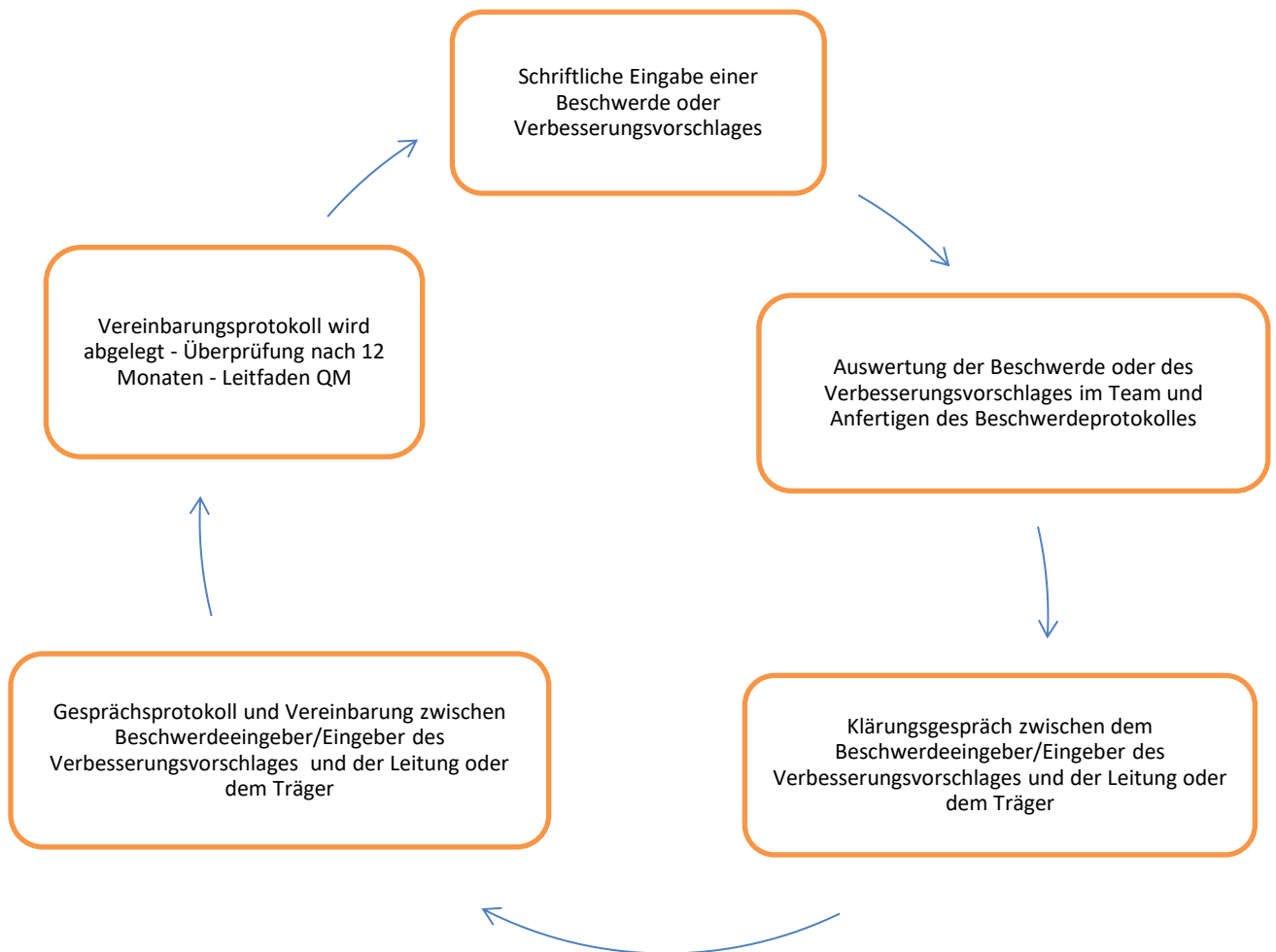
Die Instrumente der Umsetzung passen wir dem Entwicklungsstand der Kinder an und berücksichtigen deren Persönlichkeit angemessen. Durch eine offene und emphatische Einstellung der Mitarbeiterinnen und mit der Gewissheit gehört und respektiert zu werden, können Kinder Beschwerden anbringen.

Im Kinderkrippenalltag beziehen wir Kinder in das Beschwerdeverfahren ein. Im Morgenkreis wird mit den Kindern zusammen erarbeitet, wie sie sich ausdrücken können, wenn ihnen etwas nicht passt, wenn sie etwas ungerecht oder gemein finden. Wege und Möglichkeiten werden angesprochen, in welcher Form sie sich beschweren können. Kinder gehen zu den Mitarbeiterinnen, zu Mama oder Papa und machen dort deutlich, was ihnen nicht gefällt. Damit wird Kindern bewusst, dass auch Eltern ein „Sprachrohr“ für Kinderbeschwerden sein können. Eltern können dann stellvertretend für ihre Kinder die Beschwerde anbringen.

„Sich beschweren“ zur Selbstverständlichkeit zu machen, wird Kinder vor Übergriffen schützen und entlastet gleichzeitig die pädagogischen Fachkräfte. Die Einführung und Einübung von Beschwerdeverfahren ermöglicht eine Verhinderung von Machtmissbrauch und Unterdrückung.“ (<http://www.partizipation-und-bildung.de>)

Qualitätsmanagement

Umgang mit Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen des Diakonievereines
Mehrgenerationenwelten e.V. in der Kinderkrippe Königskinder, Albert-Roßhaupterstr. 125, 81369
München



Beschwerdemanagement dmGW e.V.

Die Kinderkrippe Königskinder ist ein Betriebsteil des Diakonievereines Mehrgenerationenwelten e.V., Albert-Roßhaupter Str. 125, 81 369 München.

Die Kinderkrippe Königskinder ist eine ein-zügige integrative Einrichtung mit max. 12 Kindern im Alter von 12 Monaten und drei Jahren.

Qualitätsmanagement - Beschwerdeformular

Umgang mit Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen des Diakonievereines
Mehrgenerationenwelten e.V. in der Kinderkrippe Königskinder, Albert-Roßhaupterstr. 125, 81369
München

Ihre Meinung ist uns wichtig

Wir werden Ihr Anliegen zeitnah bearbeiten, einen Gesprächstermin mit Ihnen vereinbaren und mit Ihnen
zusammen Ihr Anliegen besprechen/klären und gemeinsame Vereinbarungen treffen.

Name

Adresse

Ihr Anliegen

Nennen Sie uns Ideen zur Veränderung

Datum

QM Beschwerdemanagement

Unterschrift(en)