

Status offener Maßnahmen aus MB für 2016, Status Maßnahmen aus MB für 2017

Nr.	Thema	festgelegte Maßnahmen	Status 15.3.2019	Weiteres Vorgehen
1	<p><b>MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Kernprozesse und relevante Führungs- und Unterstützungsprozesse:</b>                      Die Darstellung des Standes sowie die Datenerfassung sind in den Fachbereichen noch sehr individuell gestaltet. Bei den insgesamt erfassten Daten stellen wir uns immer wieder die Frage, welche Aussagekraft sie im Hinblick auf die Qualität der Leistungserbringung und des Stand des QMS haben.</p>	<p>Das Kennzahlensystem wird weiterentwickelt, um die Aussagekraft, Passgenauigkeit und Vergleichbarkeit zu erhöhen.                      Die Auswertungen sollen vermehrt auf der Ebene der Einrichtungen / Fachbereiche erfolgen, da Ergebnisse in erster Linie dort zu betrachten und zu bewerten sind. Diese Ergebnisse sollen dann in die Gesamtschau auf Unternehmensebene einfließen. Hierzu werden unsere Instrumente weiterentwickelt.                       Im HzE-Bereich sollten die Fragebögen zur Evaluation der Leistungserbringung überarbeitet werden, da die Angaben teilweise nicht klar interpretierbar sind (z.B. in Frage 4 die gleichzeitige Abfrage hilfreicher und weniger hilfreicher Angebote).</p>	<p>Bei der Überarbeitung der Kernprozesse wurden Indikatoren für die Überprüfung der Zielerreichung definiert. Dies ist für die Handbücher fortgeschritten und soll im 1. HJ 2019 abgeschlossen werden.                      Die Indikatoren sind in die neue einrichtungsbezogene Managementbewertung eingeflossen. Probelauf für 2018 im 1. Quartal 2019, danach ggf. Verbesserungen.                       Nicht erledigt, ist auf der Agenda des QZ HzE stationär als Bestandteil der Überarbeitung des Prozesses „Beendigung der Hilfen“.</p>	<p>Anpassung der Managementbewertung aufgrund der Erfahrungen aus dem Probelauf                      Anpassung der Indikatoren, soweit erforderlich                       Weiter im QZ bearbeiten</p>
2	<p><b>MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Fortbildung:</b>                      Verbesserungspotenziale sehen wir bei der Überprüfung der Wirksamkeit. Dies betrifft sowohl die Frage, wie die individuelle Wirksamkeit bewertet werden kann, als auch, wie diese Bewertung mit einer Kennzahl (1-4 in unserem Bewertungsschema) hinterlegt werden kann.</p>	<p>Das Thema wird in einem Qualitätszirkel bearbeitet.</p>	<p>In 2018 zwischen QMB und GF diskutiert und neue Vorgehensweise überlegt. Verfahrensentwurf liegt vor, Abstimmung soll mit dem Gesamtpaket der Revision des QMH-Kapitels „Personalmanagement“ erfolgen. Entwürfe liegen zur finalen Abstimmung vor, mehrfache Verschiebung der Abstimmung.                      Am 19.2.2019 hat eine Sitzung der GF-Runde ausschließlich zum Thema Qualifizierung stattgefunden. Die Diskussion konnte nicht abgeschlossen werden.</p>	<p>Weiterer Termin zur Diskussion des Prozesses (muss noch festgelegt werden)</p>
3	<p><b>MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Fortbildung:</b>                      Ein weiteres Verbesserungspotenzial sehen wir bei der Auswertung der Fortbildungsbewertungen, insbesondere bei Inhouseschulungen. Hier entstand teilweise der Eindruck, dass auf der Einrichtungsebene keine zeitnahe Aus- und Bewertung stattfindet.</p>	<p>Die Fortbildungsbewertungen sollen künftig zeitnah auf Einrichtungsebene bzw. der Ebene der durchführenden OE ausgewertet und bewertet werden, um ggf. zügig Maßnahmen einleiten zu können.</p>	<p>s.o.</p>	<p>s.o.</p>
4	<p><b>MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Kundenwünsche, die über das Leistungsangebot der Einrichtung hinausgehen:</b> Die Nutzung des Dokuments legt die Vermutung nahe, dass es keine nennenswerte Bedeutung innerhalb der QM-Systems hat und den Zweck, Informationen über zusätzliche Bedarfe der Kundinnen und Kunden zu erhalten, nicht erreicht.</p>	<p>Das Verfahren wird überprüft.                      Das Formular wird 2018 abgeschafft.</p>	<p>Ist nicht erledigt</p>	<p>Bearbeitung in 2019</p>

<p><b>5 MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Beschwerden:</b>  Die Qualität der Beschwerdedokumentation kann verbessert werden.  Die Bearbeitungsdauer einzelner Beschwerden erscheint uns als zu lang.</p>	<p>Die Beschwerdedokumentation wird durch die BL bei der Vorbereitung der quartalsweisen Berichterstattungen in der GF-Runde im Hinblick auf Vollständigkeit, Aussagefähigkeit und Bearbeitungsdauer überprüft. Es erfolgt eine Rücksprache mit der betreffenden Person, wenn die Dokumentation verbessert werden kann oder Fragen zur Bearbeitungsdauer bestehen.</p>	<p>Wurde in 2017 nicht umgesetzt.  In 2018 wurde die entsprechende Berichterstattung in der GFR nicht mehr umgesetzt. Daher existiert momentan kein Informationsstand zum Status.  Im Zuge der neuen einrichtungsbezogenen MB haben die Einrichtungen in Abstimmung mit der BL ihre Aufzeichnungen aus 2018 selbst überprüft.   26.3.2019: Bearbeitung an einer Stelle läuft, sobald Bearbeitung über Schnittstellen erfolgt, wird die Prozesssteuerung und Dokumentation schwierig. Die verschiedenen Varianten werden ausgedruckt, was die Steuerung erschwert.</p>	<p>Der Prozess muss optimiert werden.   Die quartalsweisen Berichte werden in 2019 wieder auf die Agenda genommen.</p>
<p><b>6 MB 2017 (Maßnahme aus 2016):</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Fristentreue Bearbeitung Fehler, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen:</b>  Die Einhaltung unserer selbst gesetzten Bearbeitungsfristen bereitet uns häufig Schwierigkeiten.</p>	<p>Bei der Festlegung von Maßnahmen insbesondere für festgestellte Verbesserungspotenziale prüfen wir genauer, welche Prioritäten wir setzen und welche Ressourcen wir für die Bearbeitung zur Verfügung stellen können. Jede Organisationsebene wird angehalten, die Maßnahmenbearbeitung fristgerecht sicherzustellen. Um dies sicherzustellen, sind ggf. einrichtungsbezogene Analysen vorzunehmen und Maßnahmen abzuleiten.</p>	<p>Status in Einrichtungen wird von den BLs überwacht. Die Bearbeitung der Maßnahmenpläne erfolgt hier zuverlässig.   OL: nach wie vor werden Fristen teilweise lange überschritten (Prioritäten- und Ressourcenthema)  Für die neue MB wurde festgelegt, Themen von vornherein zu priorisieren und dadurch die Menge der festgelegten Maßnahmen deutlich überschaubarer zu machen.   26.3.2019: Bearbeitung über Schnittstellen hinweg weist die gleichen Schwächen auf wie bei Beschwerden</p>	<p>Verfahren überarbeiten: Lösung für die Schnittstellenprobleme finden.   OL: weiter auf Priorisierung und Reduzierung Aufgaben achten.</p>
<p><b>7 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  Weiterhin Mängel in der Bearbeitung von Maßnahmen und der Fristentreue, insbesondere auf Ebene des FK1</p>	<p>Instrument bzw. Formular weiterentwickeln</p>	<p>Durch MS, Fö und NB wurde ein neues Formular des Maßnahmenplans entwickelt, in der GF-Runde abgestimmt und als Probelauf für die Feststellungen aus dem externen Audit 2018 implementiert.  Die neue Struktur des Formulars wurde begrüßt.  In der Praxis wird es genauso wenig beachtet wie der bisherige Maßnahmenplan.   26.3.2019: Die Bearbeitung der Maßnahmenpläne läuft auf Ebene der Einrichtungen. Teilweise erscheint der Aufwand des Übertrags in MP zu hoch. (Implementierungsthema im T.ÜWH L)</p>	<p>T.ÜWH L: BL bespricht mit Bearbeiter.   OL: verzögerte Bearbeitung ist ein Thema der Menge an Aufgaben. Prioritäten setzen, Aufgabenmenge reduzieren.</p>

<p><b>8 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  Bei der Durchsicht der Formulare zur Lieferantenbewertung ist aufgefallen, dass diese überprüft und ggf. angepasst werden sollten. Dies betrifft insbesondere die Bewertungen für Betriebsarzt, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Datenschutzbeauftragten, externe EDV-Bereuung, pädagogische Dienstleistungen Apotheke. Wir differenzieren darüber hinaus nicht nach Lieferanten von Lebensmitteln und solchen von Speisen. Für letztere sollte ein Formular entwickelt werden, in dem auch die Produktqualität beurteilt wird.</p>	Instrumente überarbeiten	offen	2019 überarbeiten
<p><b>9 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Fehlerbearbeitung:</b> Bei der Dokumentation fällt auf, dass die Aufzeichnungen in mehreren Fällen unvollständig sind. Insbesondere wenn der Fehler über Schnittstellen hinweg bearbeitet wird, fehlt die abschließende Dokumentation oder liegt in unterschiedlichen Ständen vor. Auch ist nicht immer nachvollziehbar, ob die Fehlerursache wirksam behoben wurde.  Dies fällt offenbar erst im Controlling durch die QMB auf. Im Berichtsjahr wurde die quartalsweise Berichterstattung der Bereichsleitungen über Fehler nicht umgesetzt.</p>	Die Verbesserung der Maßnahmendokumentation und –verfolgung ist ein Querschnittsthema des gesamten QMS. Das bestehende System soll weiterentwickelt werden.	Im Zuge der neuen einrichtungsbezogenen MB haben die Einrichtungen in Abstimmung mit der BL ihre Aufzeichnungen aus 2018 selbst überprüft.	s.o.
<p><b>10 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Nachhaltigkeit</b> in der bisher praktizierten Weise zu bearbeiten, hat sich als nicht hilfreich erwiesen. Stattdessen soll sie als Querschnittsthema im Unternehmen verankert werden.</p>	Projektplan entwickeln	NH wurde in der überarbeiteten Unternehmensstrategie verankert. Fraglich ist, ob ein Projektplan derzeit das richtige Instrument ist, zumal keine Ressourcen für ein Sonderprojekt vorhanden sind. Im Schwerpunkt muss zunächst das Bewusstsein weiterentwickelt werden, bei den von uns bearbeiteten Themen Nachhaltigkeitsfragen mitzudenken und Handlungsoptionen sowie -grenzen zu identifizieren.	pragmatisch als Querschnittsthema behandeln, keine gezielte Maßnahmenplanung
<p><b>11 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Freiwillige Soziale Arbeit</b>  Unser Verfahren dazu ist nicht mehr aktuell, es muss mit den Verfahren des Landesverbands abgestimmt und überarbeitet werden.</p>	Überarbeitung des Verfahrens und der Formulare Festlegung der Messgrößen / Kennzahlen Implementierung in allen Einrichtungen	Das Thema wurde aus Ressourcengründen nicht bearbeitet.	bleibt auf der Agenda zur Überarbeitung in 2019
<p><b>12 MB 2018 für 2017:</b>  <b>Bewertung: 2 (VP)</b>  <b>Interessierte Parteien</b>  Unser Verfahren dazu ist nicht mehr aktuell, es muss überarbeitet werden</p>	Eine systematische Aufstellung über unsere relevanten interessierten Parteien entwickeln und relevante Informationen aus den Rückmeldungen elektronisch bündeln.	Wurde in die einrichtungsbezogene Managementbewertung aufgenommen	kein weiterer Handlungsbedarf

## Veränderungen bei internen und externen Themen, die das QMS betreffen

### Unternehmen

- ▶ Fachkräftemangel besteht weiterhin. Vakante Stellen konnten teilweise nicht oder nur verzögert besetzt werden. Leasingkräfte mussten eingesetzt werden, teilweise Einschränkung des Leistungsangebots.  
Um die Stellen überhaupt zu besetzen, werden MA eingestellt, die fachlich nicht überzeugen. Dies bindet Ressourcen in der Einarbeitung und Begleitung, teilweise mit unbefriedigendem Ergebnis, hoher Fluktuation und erhöhten Krankenständen (Dominoeffekte).  
Für Kitas wurden die Möglichkeiten für den Quereinstieg seitens der Senatsverwaltung erweitert. Dies wirkt sich nicht unbedingt positiv auf die Qualität der Arbeit aus, da die betreffenden Personen nicht ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt werden können. Der Weiterbildungs- und Einarbeitungsaufwand ist sehr hoch.  
Die Differenz zwischen den fachlichen Anforderungen an die Arbeit und den tatsächlichen Kompetenzen zahlreicher MA wird zunehmend größer.
- ▶ In mehreren Einrichtungen bestanden / bestehen Probleme auf der Ebene der Einrichtungsleitungen, die weiteren Handlungsbedarf nach sich ziehen. Systematisch wird festgestellt, dass mit den Leitungsproblemen immer auch Lücken bei der Implementierung, Umsetzung und Überwachung des QMS einhergehen. Nicht immer können diese Probleme abschließend behoben werden, sondern erfordern in der Begleitung dauernden Ressourceneinsatz.
- ▶ Datenschutzgrundverordnung: die Anpassung unserer Verfahren läuft. Regelungen zur Archivierung werden überprüft, aktualisiert.
- ▶ Das Archiv soll digitalisiert werden. Das hat Einfluss auf Abläufe und Zugriffsrechte.
- ▶ Unternehmensstrategie wurde aktualisiert. Daraus ergeben sich perspektivisch wesentliche Querschnittsthemen (Digitalisierung, gesunde Organisation, Arbeit 4.0)
- ▶ Weiterhin soll ein Schutzkonzept für MA und Betreute für das Unternehmen entwickelt werden. Hierzu werden zunehmend externe Anforderungen formuliert. In 2019 findet eine Ausbildung zum Deeskalationstrainer für MA aus allen Fachbereichen statt. Diese sollen nach Abschluss in die Entwicklung des Schutzkonzepts einbezogen werden.

### Fachbereich HzE

- ▶ Der Bereichsleiter leitet bis September 2019 den Hultschiner Damm, eine Mitarbeiterin wird zur EL entwickelt. Damit fehlen Ressourcen auf Ebene der BL.
- ▶ Durch die Leitungsprobleme im stationären Bereich konnte der Q-Zirkel zur Weiterentwicklung des QMH stationär nicht wie beabsichtigt arbeiten. Dadurch verzögert sich der Prozess der Fertigstellung. Die zeitliche Perspektive ist derzeit unklar.
- ▶ Personalmangel, -fluktuation und Fehlzeiten führen zu einer Überlastung der Mitarbeiter\*innen im stationären Bereich.

### Fachbereich Integration

- ▶ Die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes fordert grundlegende Veränderungen und bindet umfassende Ressourcen der BL.
- ▶ Der Berliner Rahmenvertrag wird neu verhandelt, es werden weitere Qualitätsanforderungen an die Einrichtungen gestellt (z.B. Finanzierung, Dokumentationssystem).
- ▶ Im T.ÜWH L hat eine EL nach anderthalbjähriger Beschäftigung zum Ende 2018 gekündigt, eine Nachfolgerin wurde eingestellt. Dies führt zu einer erneuten Destabilisierung im Leitungsbereich und erfordert einen neuerlichen Einarbeitungsprozess. Der Übergang ging gut vonstatten.

### Fachbereich Kita

- ▶ Das QMH im Kitabereich wird komplett überarbeitet. Überwiegend geht es um eine neue Systematik und eine aktualisierte Prozessdarstellung. Standards und Verfahrensanweisungen werden teilweise inhaltlich angepasst.
- ▶ Zum 1.2.2019 wurde eine zweite Bereichsleiterin eingestellt. Im Zuge der Einarbeitung werden Verantwortungen und Aufgabenzuordnungen definiert.
- ▶ Veränderungen der Personalbemessung führen voraussichtlich zu einer weiteren Verschärfung des Personalmangels.

## Angemessenheit von Ressourcen

### Personal:

- ▶ Die Anforderungen an die Mitarbeiter\*innen steigen durch zunehmende externe und interne Anforderungen, die Komplexität der Aufgaben nimmt zu. Die Problemlagen der Betreuten verschärfen sich, die daraus resultierenden Herausforderungen für die Mitarbeiter\*innen sind teils erheblich.
- ▶ Die Personalbemessung der Einrichtungen entspricht diesen Anforderungen nicht. Der Fachkräftemangel verschärft die Situation.
- ▶ Leitungskräfte auf allen Ebenen sind überlastet, die Anforderungen an die Leitungskräfte sind sehr komplex. Anpassungen des Aufgaben- und Stundenumfangs sind jedoch nur eingeschränkt möglich.
- ▶ In Fortbildung wird investiert, ebenso in die berufsbegleitende Ausbildung

### Finanzen:

- ▶ Tarifsteigerungen binden finanzielle Ressourcen, die nicht in vollem Umfang und / oder verzögert durch Anpassungen der Vergütungsvereinbarungen mit Kostenträgern refinanziert werden können.
- ▶ Finanzielle Ressourcen werden durch die Verträge mit den Kostenträgern definiert, hier bestehen nur geringe Verhandlungsspielräume. Zusätzliche Finanzmittel werden über Projektmittel akquiriert. Einsatz der Finanzressourcen wird über die Wirtschaftsplanung gesteuert.

### Gebäude und Sachausstattung

- ▶ Für die im Wege von Nutzungsverträgen mit dem Land Berlin übernommene Kindertagesstätten im Bezirk Marzahn-Hellersdorf sind Lösungen zu entwickeln, die es ermöglichen, den umfassenden Sanierungs- und Instandsetzungsbedarf zu entgegnen. Wir haben im Jahr 2017 Bestandsaufnahmen für die Kitas Raupe Nimmersatt und Kunterbunt durchgeführt. Die Ergebnisse sind so ausgefallen, dass beide Einrichtungen kernsaniert werden müssten. Vorsichtige Kostenschätzungen lagen bei rund 3 Mio EUR / Einrichtung zuzüglich Teuerungsraten. Eine Refinanzierung über das Kita-Kostenblatt ist nicht möglich. Unsere Aufgabe besteht darin, Lösungen zu finden und dabei auch den Bezirk und das Land Berlin nicht aus der Verantwortung zu entlassen.
- ▶ Die Förderung der Sanierung einer Kindertagesstätte aus Mitteln des Stadtumbau-Programmes wurde im Jahr 2018 abgelehnt, allerdings wurden wir aufgefordert auch im Jahr 2019 für den Zeitraum 2020 ff. einen entsprechenden Antrag zu stellen.
- ▶ Grundsätzlich sind die Rahmenbedingungen, unter denen die Träger arbeiten z. T. prekär. Deutlich wird dies daran, dass es bislang kein Kita-Sanierungsprogramm zum Erhalt der bestehenden Plätze (siehe bauliche Situation der o. g. Kitas) gibt. Weiterhin besteht die Regelung, dass die Träger für die Finanzierung der Kindertagesstätten nur einen Anteil von 94% erhalten und Sachkosten bis zu 27% unterfinanziert sind (Quelle: Analyse der Kita-Gestehungskosten).
- ▶ Die Unterfinanzierung der Sachkosten / Gemeinkosten gilt für alle Bereiche entsprechend. Im Rahmen einer LIGA-Erhebung wurde im Jahr 2016 ermittelt, dass von 15 befragten Organisationen der Durchschnitt nicht refinanzierter Gemeinkosten bei 14,6% liegt.
- ▶ Im Bereich Bau erhebliche Probleme durch Kostenexplosionen und Mangel an Fachfirmen. Hintergrund ist der anhaltende Bauboom, der Fachkräftemangel auch in diesem Bereich und die dadurch deutlich gestiegenen Baukosten (Sach- und Personalkosten), die Bauvorhaben entsprechend verteuern werden. Preisanstiege deutlich über 5% pro Jahr sind derzeit die Regel.

## Qualitätsziele Auswertung 2018

Ebene	Ziele	abgeschlossen		überwiegend erreicht		teilweise erreicht		nicht erreicht / verworfen		k.A.	Anmerkungen
	Anzahl	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%		
Unternehmen	9	4	44,4	2	22,2	1	11,1	2			
Bereich HzE	4	3	75,0	1	25,0	0		0			
HzE amb. / BEW	3	2	66,6	1	33,3	0		0			
HzE IWG Gulliver	3	0		3	100,0	0		0			keine Detailauswertung vorliegend
HzE Mahlsorf	3	0		0		0		3	100,0		
Bereich Integration	3	0		2	66,6	0		1	33,3		
ÜWH Lankwitz	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0			
ÜWH Steglitz	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0			
Bereich Kita	4	2	50,0	0		2	50,0	0			
Kita Apfelbäumchen	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0			
Kita Blumentraum	3	2	66,6	0		0		0		1	Ziel "Umsetzung Jolinchen": Umsetzung der Maßnahmen (alle MA besuchen Fobi, Umsetzung Elternbefragung) ist unklar
Kita Kunterbunt	4	3	75,0	1	25,0	0		0			
Kita R. Nimmersatt	3	3	100,0	0		0		0			
Kita Notenhopser	2	1	50,0	0		0		1	50,0		
Kita Tautropfen	4	2	50,0	0		1	25,0	1	25,0		
Kita Wirbelwind	4	3	75,0	0		1	25,0	0			
<b>gesamt 2018</b>	<b>61</b>	<b>30</b>	<b>49,2</b>	<b>14</b>	<b>23,0</b>	<b>8</b>	<b>13,1</b>	<b>8</b>	<b>13,1</b>	<b>1 (1,6 %)</b>	

## Auswertung Vorjahre

Ebene	Ziele	abgeschlossen		Übertrag 2018		teilweise erreicht,		nicht erreicht /	
	Anzahl	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%
gesamt 2017	109	53	64,1	25	12,5	15	12,5	14	10,9%
gesamt 2016	58	25	43,1%	14	24,1%	11	19%	8	13,8%
gesamt 2015	46	26	57%	16	35%			4	8%
gesamt 2014	52	41	79%	9	17%			4	2%
gesamt 2013	44	36	82%	8	18%			0	0%
gesamt 2012	45	31	69%	13	29%			2	2%

**Bewertung GFR:** Die Arbeit an den Qualitätszielen läuft, der Erledigungsstand ist akzeptabel.  
positiv: wir haben uns weniger Ziele gesetzt als 2017

### Maßnahmen:

Verfahrens Anpassung: GFR: Schwerpunktthemen für Unternehmensziele am Jahresanfang.  
Einrichtungen: formulieren nach Managementbewertung die Q-Ziele  
GFR: Präzisieren der Q-Ziele nach Gesamtbewertung

Künftig wieder mehr auf Messbarkeit achten und auf verfügbare Ressourcen

## 1. Ergebnisse aus den Einrichtungen

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HZE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	Gst / Unternehmen
relevante Risiken	Fluktuation und Fachkräftemangel, dadurch schwierige Besetzung von Diensten	Fluktuation und Fachkräftemangel, dadurch schwierige Besetzung von Diensten und auch relevanten Funktionen (Kasse)	schwankende Auftragslage (zu wenige Aufträge bzw. Anfragen)	Personal-mangel	betreuungs-intensive Fälle der Risikogruppe, Drogen und Gewalt	Lange Planung eines Neu- / Anbaus	k.A.	Personal-situation	Kindeswohl-gefährdung - keine Mitwirkung der Eltern, unzureichende Rückmeldungen des Jugendamtes	Wechsel Stellvertretung, Einarbeitung neue Leitung	Personal-mangel	17 Kinderschutz-fälle	sind im Risikomatrix beschrieben
	Umgang mit zunehmender Komorbidität und Pflegebedarfen	Umgang mit zunehmender Komorbidität und Pflegebedarfen	Fallübernahme ohne ausreichende Informationen über Klient*innen-situation und -bedarf	Leitungs-konflikt	mangelnde Auslastung, insbes. In der Gruppe mit betreuungs-freien Zeiten			hoher Anteil von Familien unterschiedlicher Herkunftsländer	Integration von Kindern mit Behinderungen - personelle Ausfälle, fehlende Mitwirkung der Eltern	Längerfristige Erkrankung einer Kollegin, Beendigung des AV einer Kollegin durch Kündigung	hoher Dokumentationsaufwand für die päd. Fachkräfte	ca. 10% des Gesamtanteils der Kinder sind Kinder mit erhöhtem oder wesentlich erhöhtem Förderbedarf	
	bedrohliche Situationen	bedrohliche Situationen	kritische Situationen in der Fallarbeit (Gewalt-drohung, Gewährleistung der Aufsichtspflicht)	neues Team	Spaltung des Teams			alte, störanfällige Küchentechnik		Wechsel im Kollegium durch 4 Renteneintritte		aktive Mitarbeit zweier Kolleg*innen im BR, einer Kollegin in der Tarifkommission - häufige Abwesenheit für Sitzungen, Gespräche, Fortbildungen (BR)	
Maßnahmen-bewertung	2	2,3	1,3	2,7	2,3	2		2,3	2,5	1,7	1,5	1,7	
Handlungs-bedarf?	ja	ja	ja	nein	ja	ja		ja	nein	ja	ja	ja	

## 2. Systemebene

Prozessrisiken wurden in den überarbeiteten Prozessbeschreibungen beschrieben. Wird sukzessive in allen Prozesse umgesetzt.

Integration / BTHG: Kostendeckung nach Umstellung der Finanzierungsstruktur nicht mehr gegeben  
Anpassung der Leistungserbringung / ggf. notwendige Umsteuerung gelingt nicht  
BL ist alleinige umfassende Wissensträgerin

**Bewertung GFR:**

Wir haben unsere Risiken umfassend im Blick und bearbeiten sie in angemessener Weise.  
Im Berichtsjahr sind überwiegend keine wesentlichen Schäden durch Eintritt eines Risikos zu verzeichnen.  
Allerdings hatten die personellen Risiken an verschiedenen Stellen Auswirkungen auf die Arbeit.

**Maßnahmen:** keine

Merker: Kinderschutz Thema Kitas: für 2019 in MB aufnehmen: Anzahl Verdachtsfälle, Anzahl Meldungen an Jugendamt



## 1. Ergebnisse aus den Einrichtungen

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HZE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	Gst / Unternehmen
<b>relevante Chancen</b>	Ideen, Kompetenzen und soziales Netzwerk von einzelnen MA	Ideen und (psycho-)soziales Netzwerk von einzelnen MA	fachliche Stärkung des Teams in Bezug auf Arbeit mit Geflüchteten	Leitung vor Ort, neues Leitungsmodell	neues Leitungsmodell	Umsetzung und Erarbeitung der offenen Arbeit	k.A.	Nutzung des laufenden Bewerberverfahrens	Kooperation "Ich kann kochen - praktische Ernährungsbildung für Kinder"	1 Jahr Einarbeitungszeit der Leitung	Motivierte MA	SPZ	Kooperation mit Vonovia (neue Projekte und ggf. Partner im Wohnungsbau)
	Einbeziehung interessierter MA in konzeptionelle Weiterentwicklung	Kooperation mit T.ÜWH Lankwitz	Weiterentwicklung des Leistungsangebots		Verbesserung des Monitorings (sichtbar machen)			Übernahme einer Mitarbeiterin mit der Muttersprache vietnamesisch aus einer Leasingfirma	Zusammenarbeit mit dem SPZ - fachlicher Austausch im Bereich Integration	Zusammenarbeit mit FSJ / BFD und Comhard	MA-Gespräche	Projekt Integraion und Vernetzung	Sichtbarkeit der AWO als Arbeitgeber in der Stadt erhöhen, Imageaufwertung der AWO, Gewinnung von Fachkräften
		gefestigte Strukturen und Prozesse sowie eine hohe Bereitschaft der MA zu (inhaltlicher) Flexibilität	Konzeptentwicklung für BEW-Wohngemeinschaft Steeger Str.								gute Vernetzung im Sozialraum	einige QM-Verfahren geben roten Faden	Bundesprogramm für Sprachförderung
<b>Maßnahmenbewertung</b>	1	1	1,3	1	1	1		1	1	1	1,3	1	
<b>Handlungsbedarf?</b>	nein	nein	ja	nein	nein	ja		nein	nein	nein	nein	nein	

**Bewertung**

**GFR:** wir sind im Umgang mit Chancen gut aufgestellt.

**Maßnahmen:** keine

## Fortbildungen Auswertung 2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
gesamte Fortbildungsstunden	5436	3632	4806	5084	3323	4651	3899
Anzahl der erreichten Mitarbeitenden	153	130	171	197	204	227	277
Fortbildungsstunden pro MA (Durchschnitt)	35	28	31	26	16	17	14

2018	Anzahl MA 2018 inkl. Fluktuation	Fobistd.	Kosten Freistellung	Fobistd. Je MA	ohne SV	ohne SV	Kosten je MA ges. Basis F370	Kosten je MA ges. Basis FIBU	Bemerkungen	erreichte MA	Kosten je MA erreicht
					TN- Gebühren lt. F370	TN- Gebühren lt. FIBU- Auswertung					
Geschäftsstelle	19,00	392,00	7.840,00	20,63	6.275,00	17.063,00	742,89		0	17	
HZE ambulant	9,00	37,00	740,00	4,11	600,00	404,00	148,89			4	
HZE Hultschiner Damm	12,00			0,00		35,00			keine Fortbildungsauswertung geführt		
HZE Gulliver	8,00	56,00	1.120,00	7,00	2.895,00	160,00	501,88			7	
HZE Verwaltung						2.396,00					
HZE VfP						476,00					
HZE gesamt	29,00				3.495,00	3.471,00					
ÜWH L	49,00	706,00	14.120,00	14,41	10.270,00	15.395,00	497,76			43	
ÜWH S	17,00	246,00	4.920,00	14,47	1.193,00	2.905,00	359,59			9	
Integration Verwaltung						2.668,00					
Integration gesamt					11.463,00	20.968,00					
Kita Verwaltung				0,00	0,00	6.120,00					
Kita Apfelbäumchen	11,00	313,00	6.260,00	28,45	2.338,00	2.474,00	781,64			10	
Kita Blumentraum	15,00			0,00		1.900,00			keine Fortbildungsauswertung vorliegend		
Kita Kunterbunt	35,00	535,00	10.700,00	15,29	480,00	872,00	319,43			35	
Kita Notenhopser	37,00	1.435,00	28.700,00	38,78	1.708,00	2.940,00	821,84			31	
Kita Raupe Nimmersatt	30,00	172,00	3.440,00	5,73	110,00	158,00	118,33			27	
Kita Tautropfen	24,00	464,00	9.280,00	19,33	1.595,00	1.292,00	453,13			15	
Kita Wirbelwind	36,00	79,00	1.580,00	2,19	4.225,00	4.225,00	161,25			5	
Kita gesamt					10.456,00	19.981,00					
<b>Unternehmen gesamt</b>	<b>331,00</b>	<b>4.435,00</b>	<b>88.700,00</b>	<b>13,40</b>	<b>31.689,00</b>	<b>61.483,00</b>	<b>363,71</b>	<b>453,73</b>		<b>203</b>	

### Fragen / Themen:

Welche Ursachen hat die Abweichung zwischen den in F370 dokumentierten Teilnahmegebühren und der FIBU-Auswertung?

### Bewertung GFR:

Wir haben ca. 2/3 unserer MA mit unseren Fortbildungsmaßnahmen erreicht.  
Dies ist ein Indikator für die Qualität unserer Dienstleistungen.

### Maßnahmen:

Die Abweichungen der Kostenaufstellungen werden analysiert  
Wir überarbeiten wie geplant das Verfahren

**Lieferantenbewertungen**

2018

**folgende Lieferanten wurden nur in einer Einrichtung bewertet:**

Schlemmertopf (Kita Notenhopser)	
A.B. Win Reinigungsdienst (T.ÜWH L)	1,22
Maler Heide (T.ÜWH L)	1,00
Bolz IT	1,13 (2018: 1,29)

**Appetito**

	Kita TT	Kita AB	Kita WW
Lieferungen erfolgten pünktlich.	1	1	1
Lieferungen entsprachen Bestellung	2	1	1
Qualität der Waren (Frische, unbeschädigte Verpackung, ausreichende Haltbarkeit, ggf. Kühltemperatur) war in Ordnung	2	1	1
Lieferant war freundlich	1	1	1
kurzfristige Lieferungen waren möglich	1	3	1
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	2	1	1
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	1	1	1
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1	1

**Baumschnitt Lebrecht**

	Kita RN	Kita KB	Kita TT
Vereinbarte Termine wurden eingehalten	1	1	1
Leistungen entsprachen den Vereinbarungen	2	1	1
Leistungen wurden zu unserer Zufriedenheit durchgeführt	1	1	1
Lieferant war freundlich	1	1	1
Erfordernisse der Einrichtung wurden beachtet (z.B. Rücksicht auf Kinder)	1	1	1
kurzfristige Termine bzw. Notfalleinsätze waren möglich	1	1	0
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	1	0	0
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	1	0	0
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1	1

**Krause Lebensmittel**

	Kita RN	Kita KB
Lieferungen erfolgten pünktlich.	1	1
Lieferungen entsprachen Bestellung	1	1
Qualität der Waren (Frische, unbeschädigte Verpackung, ausreichende Haltbarkeit, ggf. Kühltemperatur) war in Ordnung	1	1
Lieferant war freundlich	1	1
kurzfristige Lieferungen waren möglich	1	1
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	1	0
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	1	0
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1

**Krüger Reinigung**

	Kita RN	Kita KB	Kita WW
Vereinbarte Termine wurden eingehalten	1	1	1
Leistungen entsprachen den Vereinbarungen	2	1	1
Leistungen wurden zu unserer Zufriedenheit durchgeführt	2	1	1
Lieferant war freundlich	1	1	1
Erfordernisse der Einrichtung wurden beachtet (z.B. Rücksicht auf Kinder)	1	1	1
kurzfristige Termine bzw. Notfalleinsätze waren möglich	1	1	1
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	1	1	1
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	1	1	1
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1	1

**HDM Lebensmittel**

	Kita KB	Kita WW	Kita AB	Kita RN	Kita TT
Lieferungen erfolgten pünktlich.	1	1	1	1	2
Lieferungen entsprachen Bestellung	1	1	1	1	2
Qualität der Waren (Frische, unbeschädigte Verpackung, ausreichende Haltbarkeit, ggf. Kühltemperatur) war in Ordnung	1	1	2	1	1
Lieferant war freundlich	1	1	1	1	2
kurzfristige Lieferungen waren möglich	1	1	1	1	1
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	0	1	1	1	1
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	0	1	1	1	1
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1	1	1	1

**EPS Gremmer (SIFA)**

Fragen an MA:	Kita RN	Kita TT	Kita KB	Kita WW	T.ÜWH L
Begehungsberichte wurden rechtzeitig bzw. zeitnah versandt	1	1	1	1	1
Aufzeichnungen waren aussagekräftig und verständlich	1	1	1	1	1
Anfragen wurden zügig beantwortet	1	1	1	1	1
Beratung zu Fragen der Arbeitssicherheit war hilfreich	1	1	1	1	1
Sicherheitsbegehungen waren umfassend und fachkundig	1	1	1	1	1
bei Begehungen durch andere Externe (z.B. Gesundheitsamt) wurden keine Sachverhalte beanstandet, die im Rahmen der Sicherheitsbegehung hätten auffallen müssen	1	1	1	1	1
Unterweisungen wurden von der FASI kompetent durchgeführt	k.A.	1	1	1	1

**Frischer Wind Reinigung**

	HZE amb.	T.ÜWH S	Gst	Kita TT
Vereinbarte Termine wurden eingehalten	1	2		3
Leistungen entsprachen den Vereinbarungen	1	3		3
Leistungen wurden zu unserer Zufriedenheit durchgeführt	1	3		4
Lieferant war freundlich	1	3		2
Erfordernisse der Einrichtung wurden beachtet (z.B. Rücksicht auf Kinder)	1	3		2
kurzfristige Termine bzw. Notfalleinsätze waren möglich	1	1		4
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	1	3		4
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	0	3		3
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1	1		1
		gekündigt	gekündigt	gekündigt

**Fiedler Reinigungsdienst**

	Kita AB
Vereinbarte Termine wurden eingehalten	1
Leistungen entsprachen den Vereinbarungen	2
Leistungen wurden zu unserer Zufriedenheit durchgeführt	2
Lieferant war freundlich	1
Erfordernisse der Einrichtung wurden beachtet (z.B. Rücksicht auf Kinder)	1
kurzfristige Termine bzw. Notfalleinsätze waren möglich	1
Häufigkeit notwendiger Reklamationen war tolerierbar	2
Reklamationen wurden umgehend zu unserer Zufriedenheit bearbeitet	2
Rechnungen wurden korrekt gestellt	1

**Bewertung GFR:**

Die Lieferanten werden vor Ort eng begleitet und Unzufriedenheiten zeitnah bearbeitet.

Die Ergebnisse der Gesamtbewertung zeigen, dass die Zufriedenheit mit den Lieferanten weit überwiegend hoch ist.

**Maßnahmen:**

überlegen, in der nächsten MB auch die sicherheitsrelevanten Firmen zu bewerten

Bei der Überarbeitung der Instrumente zur Lieferantenbewertung nehmen wir Nachhaltigkeitskriterien in die Bewertung hinein  
Im November 2019 legen wir fest, welche Lieferanten bewertet werden sollen und teilen dies den Einrichtungen mit.

## Personalentwicklungsgespräche Auswertung 2018

Einrichtung/ Bereich	geplant	erfolgt	abgelehnt	ausgefallen	Bemerkungen
<b>Geschäftsstelle</b>	18	15	0	3	
<b>BL Integration</b>	3	2	0	1	ausgefallen wg. Kündigung
ÜWH Steglitz	9	9	0	0	
ÜWH Lankwitz	40	2	10	16	Zahlen inkl. Summenabweichung aus MB Einrichtung übernommen
<b>BL HzE</b>	3	1	0	2	ausgefallen wg. AU bzw. Zeitmangel
HzE Mahlsdorf	9	3	1	5	bei "geplant" war "alle" ausgefüllt
HzE IWG Gulliver	8	0	8	0	
HzE amb/ BEW/ VfP	7	4	1	2	
<b>BL KITA</b>	14	13	0	0	Ein PEG wurde wegen Kündigung zum Abschiedsgespräch
KITA Apfelbäumchen	8	8	0	0	
KITA Blumentraum					keine Informationen
KITA Kunterbunt	21	7	14	1	Zahlen inkl. Summenabweichung aus MB Einrichtung übernommen
KITA R. Nimmersatt	28	14	12	2	
KITA Notenhopser	31	28	0	3	
KITA Wirbelwind	20	15	1	4	
KITA Tautropfen	8	7	0	1	
<b>Summen</b>	<b>227</b>	<b>128</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	

## Teilnahmen PEG Vorjahre

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>geplante Gespräche</b>	137	166	157	186	196	229	194	227
<b>Teilnahme erfolgt</b>	67	110	86	93	116	148	118	128
<b>Teilnahme nicht erfolgt*</b>	9	21	40	47	44	25	31	40
<b>Teilnahme abgelehnt</b>	61	35	31	46	36	57	22	47
<b>Teilnahmequote</b>	<b>49%</b>	<b>66%</b>	<b>55%</b>	<b>50%</b>	<b>59%</b>	<b>65%</b>	<b>61%</b>	<b>56%</b>

## Zusammenfassung je Bereich

Bereiche	geplant	erfolgt	abgelehnt	ausgefallen
<b>Geschäftsstelle</b>	18	15	0	3
<b>Bereich Integration</b>	52	13	10	17
<b>Bereich HzE</b>	27	8	10	9
<b>Bereich KITA</b>	130	92	27	11
<b>Summen</b>	<b>227</b>	<b>128</b>	<b>47</b>	<b>40</b>

## Wesentliche Ablehnungsgründe

Notwendigkeit wird seitens der MA nicht gesehen  
 Nachtwachen wollen dazu nicht am Tag kommen  
 Zeitmangel  
 kontinuierlich guter Austausch zwischen EL und MA  
 Gespräch hat im Vorjahr stattgefunden

## Wesentliche Ausfallgründe

fehlende / lückenhafte / zu späte Planung  
 keine Ersatztermine für ausgefallene vereinbart  
 Kündigung des MA  
 (Langzeit-) AU

## Bewertung GFR:

Der Prozess läuft in den Einrichtungen unterschiedlich gut. In den Einrichtungen, in denen nicht hinreichend umgesetzt wird, besteht Steuerungsbedarf.  
 Gulliver / Hultschiner Damm: die Situation ist durch die Leitungssituation verursacht.

## Maßnahmen:

T.ÜWH L: ein Q-Ziel zur Erhöhung der Anzahl der PEG wurde für 2019 formuliert  
 Gulliver / Hultschiner Damm: in 2019 wird das Verfahren umgesetzt.  
 Blumentraum: neue Leitung ist eingesetzt, Prozess wird umgesetzt

## Fehlermeldungen 2017

Item (n=)	Bereich Geschäftsstelle	Summen Bereich Kita	Kita Apfelbäumchen	Kita Blumentraum	Kita Kunterbunt	Kita Notenhopser	Kita Raupe Nimmersatt	Kita Tautropfen	Kita Wirbelwind	Summen Bereich HZE	HZE ambulanz/ BEW	HZE Mahisdorf	IWG Gulliver	Summen Bereich Integration	ÜWH Lankwitz	ÜWH Steglitz	Summe aus Bereichen
Dokumentierte Fehler:	0		0	0	1	0	0	0	1		0	0	0		4	3	

repräsentiert die Anzahl der in F830 dokumentierten Fehler den Umfang der tatsächlich aufgetretenen Fehler?

Selbsteinschätzung der Einrichtung

ja:	4
nein:	5
keine Angabe:	3

Ursachen, wenn "nein":

- kleinere Fehler werden innerhalb des Besprechungswesens bearbeitet
- Führung einer Jahresliste inklusive Verbesserungsvorhaben und Vorbeugungsmaßnahmen
- Angemessenes Klima für den Umgang mit Fehlern fehlt
- QM-Dokumentation zu aufwändig
- andere Möglichkeiten gefunden
- Leitungsstelle nicht besetzt
- nicht relevant genug für Dokumentation

Bewertung der Fehlerkultur in der Einrichtung:

...mit 1	5
...mit 2	3
...mit 3	1
...mit 4	0
keine Angabe	3

Sind Maßnahmen zur Verbesserung nötig?

ja	1
nein	8
keine Angabe	3

Bewertung GFR:

Es liegen keine Fehler mit Systemrelevanz vor.

Maßnahmen:

Schnittstellenbearbeitung und Fristen (siehe Maßnahmen aus vorangegangenen MB)

## Verbesserungsvorschläge 2018

Jahr	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl	0	9	18	10	14	19	35	

VV 2018

	gesamt	umgesetzt	nicht umgesetzt	in Arbeit
Gst	9	4	2	3
HxE				
Integration				
Kita				
gesamt				

### Bewertung

#### GFR:

Die Verbesserungsvorschläge beziehen sich überwiegend auf kleinere Anpassungen in QM-Dokumenten.

Wir generieren keinen Nutzen aus dem Verfahren.

Verbesserungsprozesse geschehen in anderen, dem Alltagsgeschäft näheren Kontexten.

Ist AWO-Forderung, deshalb wird es beibehalten.

#### Maßnahmen:

Info an alle: Formularänderungen nicht mehr als VV einreichen



**Beschwerden Auswertung 2018**

Item	Geschäftsstelle	Bereich Kita	Bereich HzE	Bereich Integration	Summen	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HzE amb.	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW
<b>Anzahl erhaltener Beschwerden</b>	0	8	2	7		6	1	2	0	0	0	0	4	1	2	0	1
<b>Beschwerdeführende/r</b>																	
Betroffener						5		1									
Eltern						0							4	1	2		1
andere Angehörige						0											
Sonstige						1	1	1									
keine Angabe						0											
<b>Adressat der Beschwerde</b>																	
Leitung						3	1	2									1
Fachkraft						2							4		2		
Verwaltung						0								1			
Hauservice						0											
sonstige						1											
<b>betroffener Bereich:</b>																	
fachliches Angebot						4		1					4		2		1
Essensversorgung						1											
Reinigung						0											
Verwaltung						0											
Sonstiges						1	1	1						1			
<b>Erstbeschwerde</b>						4		2					4	1	2		1
<b>Folgebeschwerde</b>						2	1										
<b>Konnte die Beschwerde gelöst werden?</b>																	
ja						6	1	2					4	1	2		1
nein						0											

Bewertung Beschwerdeprozess durch Einrichtung

	ja	nein	k.A.
Verbesserungen nötig?		8	5

Bereich	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Geschäftsstelle	0	0	0	1	0	0	0	0
Kita	4	15	15	16	17	10	8	8
HzE	3	6	9	7	7	2	5	2
Integration	1	3	3	1	2	1	1	7
<b>Summe</b>	8	24	27	25	26	13	14	17

**Bewertung GFR:** Das Verfahren läuft.

**Maßnahmen:** Thema Dokumentation, Schnittstellen, Fristen wird weiter bearbeitet. (siehe "Maßnahmen letzte MB")

## Rückmeldungen relevanter interessierter Parteien

21.03.2019

### 1. Rückmeldungen von Kunden – Kundenbefragungen

Folgende Kundenbefragungen wurden in 2018 durchgeführt:

Einrichtung	Methode	Beteiligung	Maßnahmen abgeleitet?	Wirksamkeit Maßnahmen (1-4)	Bewertung der Rückmeldungen	Weiterer Handlungsbedarf?
					(1-4)	
T.ÜWH L	World Café	30,60%	Ja	2	2	ja
T.ÜWH S	Fragebogen	71,40%	Ja	1	1	ja
HZE ambulant	Fragebogen (Eltern und Kinder)	87,90%	Nein, da nicht notwendig	entfällt	1	nein
Hultschiner Damm	Fragebogen (Eltern und Kinder)	Eltern: 0 Kinder: 100 %	ja	4 (noch nicht umgesetzt)	3	nein
Kita AB	Fragebogen Eltern	97,80%	Ja	1,6	1	ja
Kita BT	Fragebogen Eltern					
Kita KB	Fragebogen Eltern	58,70%	Ja	2	1	ja
Kita NH	Fragebogen Eltern	29,40%	Ja	1	4 (bzgl. Beteiligung)	ja
Kita RN	Fragebogen Eltern	85,20%	Ja	2	2	ja
Kita TT	Fragebogen Eltern	86,40%	Ja	2	1	ja
Kita WW	Fragebogen Eltern	49,50%	Ja	2	3	ja

Keine Befragungen sind erfolgt in:

IWG Gulliver

Kita Blumentraum (keine Angaben vorliegend)

Heike Kampe um Ergänzung bitten

### 2. Sonstige Kundenrückmeldungen

Die Einrichtungen sind in ihrer Managementbewertung aufgefordert, weitere, auf anderen Wegen geäußerte Kundenrückmeldungen zu benennen.

Folgende Stärken und Verbesserungspotenziale wurden hier dokumentiert (Beispiele):

#### Positive Rückmeldungen:

Gute Angehörigen- / Elternarbeit

Intensive Begleitung von Klient\*innen beim Verlassen der Einrichtung

Beschwerdemöglichkeiten

Päd. Arbeit

Gute Projekte, Kita: Projekt Bewegungsfreundliche Kita – begeisterte Auditoren des Projekts

Tolle BEW-Apartments

Flexibilität

Kinder werden gut auf das Leben vorbereitet

Familiäre Atmosphäre

Vollverpflegung Kita

Einsatzbereitschaft der MA

Besuchshund

Außengelände

#### Kritische Rückmeldungen

Angehörige wünschen sich mehr Durchsetzung und Aufsicht / Fürsorge der Betreuer\*innen gegenüber den Klient\*innen

Personalführung, Umsetzung Einarbeitung, Umgang mit Mitarbeitern (fraglich, ob diese von Kunden kommen – Gulliver)

Bauliche Situation, zu warme Räume, Gartengestaltung

Personalengpässe

### 3. Rückmeldungen weiterer interessierter Parteien

Die Einrichtungen haben in ihrer Managementbewertung ihre relevanten Kooperations- und Vernetzungspartner erfasst und die Zusammenarbeit mit diesen bewertet. Darüber hinaus wurden wesentliche positive und kritische Rückmeldungen sowie der daraus resultierende Handlungsbedarf dokumentiert.

Wiederkehrende positive Rückmeldungen sind über alle Einrichtungen hinweg:

- Zuverlässigkeit, Verbindlichkeit, Kontinuität
- Professionalität
- Fachkompetenz
- Gute Kooperation, guter Austausch
- Aufnahme schwieriger Klient\*innen
- Flexibilität

Kritische Rückmeldungen wurden insbesondere in den Bereichen dokumentiert, in denen es in der klientenbezogenen Arbeit Schnittstellen in den Prozessabläufen zwischen Einrichtung und externer Stelle (Ämter, Kliniken, Therapeuten) gibt:

- Fristentreue in der Berichterstattung an den Kostenträger (beide T.ÜWH)
- Voreilige Kliniküberleitung (T.ÜWH L)
- Verzögerte Kliniküberleitung (T.ÜWH S)
- Päd. Arbeit im Umgang mit schwieriger Klientel, langwierige Umsetzung von Ideen aus dem Qualitätsdialog (Hultschiner Damm und Gulliver)
- Umsetzung von Therapieterminen bzw. fehlende Begleitung durch Fachkraft (HD, Gulliver)
- Kommunikation (Hultschiner Damm, Gulliver)

Keine Kritikpunkte wurden von 6 Einrichtungen – überwiegend Kitas) dokumentiert. In den Kitas wurden teilweise auch deutlich andere Institutionen als wichtige interessierte Parteien benannt als in den Bereichen Integration und HzE.

Handlungsbedarf zur Verbesserung der Zusammenarbeit wurde von einer Einrichtung in Bezug auf eine interessierte Partei gesehen. 10 Einrichtungen sehen keinen Handlungsbedarf, aus einer Einrichtung liegen keine Angaben vor.

**Bewertung GFR:**

Die Rückmeldungen spiegeln das uns Bekannte wider.

**Maßnahmen:**

Fristentreue in den Hilfeprozessen muss einrichtungsbezogen bearbeitet werden.

## Interne Audits Auswertung 2018

Evaluation der internen Audits in der AG interne Auditor*innen am 9.1.2019	Entscheidungen GFR 15.1.2019
Grundsätzlich wurde das veränderte Auditprogramm positiv bewertet, da dadurch weniger Audittermine notwendig waren. Die Kehrseite dessen ist allerdings, dass den internen Auditor*innen dadurch Routine abhanden kommt und Unsicherheiten, bspw. in der Bewertung von Feststellungen, auftreten.	
Relevante Erkenntnisse aus den einzelnen Audits wurden besprochen und Schlussfolgerungen für 2019 gezogen.	
<u>Kita Blumentraum:</u> Hier hat das Audit ergeben, dass das QMS nur unzureichend umgesetzt war und die Leitung teilweise ein Parallelsystem entwickelt hat. Dies hat zu einem Nachaudit mit umfassender Dokumentenprüfung durch die BL und QMB geführt. Dies war eine sehr gute Erfahrung, da die BL sehr viel detaillierter weiß, welche Absprachen im Bereich getroffen wurden und welche Aufzeichnungen vorhanden sein müssen. Ein Maßnahmenplan wurde durch BL und QMB erstellt. Die Leitung war nach dem Audit bis zum Jahresende nicht mehr im Dienst und hat inzwischen ihren Arbeitsvertrag gekündigt. Nun wird eine neue Leitung gesucht und mit dieser dann das QMS neu implementiert.	
<u>Kita Notenhopser:</u> Im Audit entstand ein guter Eindruck der Implementierung des QMS sowie der Dokumentation. Ob dieser repräsentativ ist, ist nach der Einschätzung der BL und der QB fraglich.	
Aus den Erfahrungen dieser beiden Audits wird die Konsequenz gezogen, dass ein*e Expert*in ins Audit einbezogen werden kann, der*die jedoch nicht die Rolle des*der CoA hat. Insbesondere für den Kitabereich wird dies wegen der umfangreichen spezifischen Anforderungen als sinnvoll angesehen.	wird umgesetzt
<u>Hultschiner Damm:</u> Hier hat es im Nachgang des Audits nach Intervention durch den BL und in Absprache mit der QMB eine Korrektur zu einzelnen Bewertungen im Auditbericht gegeben (von VP zu Abweichung). Dies wird als ungünstig erachtet, da es zu einer Schwächung der Rolle der Auditorin führt. Es wurde auch reflektiert, dass darauf geachtet werden muss, dass Auditor*innen in ihrer Rolle auch dann neutral bleiben können, wenn Konflikte im auditierten Bereich sich auf das Audit auswirken. Auditziele, Auditauftrag und thematische Schwerpunkte müssen im Vorfeld hinreichend klar sein und dann im Audit umgesetzt werden. Hierzu werden in 2019 im Vorfeld der Auditplanung durch die QMB Absprachen mit der zuständigen BL und ggf. GF getroffen. Auch besondere Dynamiken / Situationen in der Einrichtung werden erfragt. Diese werden der AL dann durch die QMB mitgeteilt.	
In diesem Zusammenhang bestand der Wunsch nach einer Klärung / Auffrischung des Bewertungsschemas. Dies ist im Anhang zum Protokoll beigefügt.	
Ferner wurde vereinbart, dass wieder jeder Auditbericht vor Weiterleitung von der QMB geprüft wird. Ist die QMB längerfristig nicht im Dienst, erfolgt die Prüfung durch eine*n andere*n internen Auditor*in.	wird umgesetzt
Ein Thema in diesem Audit war auch, dass wohlwollend auditiert wurde, da das Leitungsmodell als neu dargestellt wurde. Hierzu wurde besprochen, dass wir in unseren Bewertungen der Konformität von Sachverhalten im Grunde die Frage, ob eine Person neu in ihrer Rolle ist oder ob sonstige Faktoren zu einer unzureichenden Umsetzung des QMS führen, nicht per se als mildernd berücksichtigen können. Maßgeblich für die Bewertung ist vielmehr, ob auch in einer besonderen Situation der betreffende Prozess nachvollziehbar weiterhin gesteuert wird und eine Planung zur Erfüllung der Anforderungen bereits vorliegt. Ist dies nicht der Fall, ist die Bewertung als Abweichung angezeigt.	
Im Hinblick auf die Nachvollziehbarkeit der Bewertungen ist es wichtig, insbesondere bei VPs und Abweichungen möglichst genau im Bericht darzustellen, was vorgefunden wurde und worauf sich die Bewertung gründet.	
<u>IWG Gulliver:</u> Auch hier wurde sichtbar, wie sich im Bereich vorhandene Konflikte auf ein Audit auswirken können. Insgesamt konnte das Audit jedoch planmäßig durchgeführt werden.	

### Bewertung GFR:

Die Veränderung des Auditprogramms gegenüber den Vorjahren wird positiv bewertet.

Die in der AG interne Auditor\*innen vorgenommene Auswertung und die daraus abgeleiteten Maßnahmen werden begrüßt.

### Maßnahmen:

In allen Kitaaudits wird Heike Kampe als Expertin ins Audit einbezogen.

Vor Erstellung des jeweiligen Auditplans werden inhaltliche Schwerpunkte zwischen QMB und BL abgestimmt und etwaige Besonderheiten erörtert.

Jeder Auditbericht wird vor Versand von QMB oder einer benannten Vertretung geprüft.

**Auslastung der Einrichtungen 2018**

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HzE amb.	HzE Gull.	HzE HD	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW
<b>Soll lt. WP</b>	99%	98%	k.A.	90%	90%	100%	99,67%	96,30%	94,58%	95,77%	89%	89,38%
<b>Ist</b>	99%	99,60%	100%	100%	88%	100%	99%	91,36%	98,88%	91,40%	92%	89,20%
	100%											

**Bewertung**

**GFR:**

Die Steuerung der Auslastung funktioniert.

**Maßnahmen:**

Die Zahlen werden künftig direkt aus der Fibu erhoben, der Punkt wird aus der einrichtungsbezogenen MB herausgenommen

Interkulturelle Öffnung 2018

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HZE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	gesamt
Klient*innen ges.	49	14	24	8	14	45	k.A.	171	178	178	71	120	872
Klient*innen Mig	17	4	13	0	1	4		84	36	70	37	31	297
Anteil %	34,7	28,6	54,2	0	7,1	8,9		49,1	20,2	39,3	52,1	25,8	34,1
häufigste Herkunftsländer / Regionen	Europa	Afrika	Afghanistan		Tschetschenien	Türkei		Vietnam	Russland	Russland	Türkei	Arabien	
	Türkei	Amerika	Türkei					Russland	Türkei	Vietnam	Arabien	Russland	
	Afrika	Iran	Russland					Syrien, Albanien	Vietnam	Syrien/ Albanien/ Afghanistan	Bosnien	Serbien	
wesentliche Chancen	andere Kulturen kennenlernen	Sensibilisierung für unbekannte Lebenswelten	Kontakt / Austausch mit anderen Kulturen		keine	kulturelle Vielfalt kennenlernen		interkulturelles Miteinander erleben	Interkulturalität	kultureller Austausch	Offenheit, Toleranz ggü. unterschiedlichen Kulturen	Kennenlernen anderer Kulturen und besseres Verständnis	
	Vorurteile abbauen	Abbau von Vorurteilen	Vermittlung demokratischer Grundwerte							Angst vor Fremden wird abgebaut		Vernetzung der Familien	
	Diversität als Normalität und Bereicherung	Diversität als Normalität und Bereicherung								Integration in den Kitaalltag wird erleichtert			
wesentliche Risiken	Kommunikation: nicht verstehen	Kommunikation: eigenweltliche Äußerungen pathologisch oder kulturell bedingt?	sprachl. Verständigungshürden		Sprachprobleme in der Elternarbeit	keine		Sprachbarrieren, Schwierigkeiten in der tägl. Kommunikation	Sprachbarrieren	Sprachbarrieren	Sprachbarrieren	Sprachbarrieren bei Vertragsabschlüssen	
	Unterschiede in der gewünschten Beziehungsgestaltung zu weibl. / männlichen MA	Unterschiede in der gewünschten Beziehungsgestaltung zu weibl. / männlichen MA	großer Unterstützungsbedarf in aufenthaltsrechtlichen Fragen und behördl. Angelegenheiten					kulturelle Vielfalt erfordert individuelle Berücksichtigung	gesonderte Essenswünsche	Langsames Herantasten an andere Kulturen		Sprachbarrieren im Alltag und bei Elterngesprächen	
	Projektion von Ängsten auf "Fremde"	Projektion von Ängsten auf "Fremde"	Hoher sozialarbeiterischer Anteil an der Arbeit										Sprachbarrieren bei Entwicklungsgesprächen
Maßnahmenbewertung "Chancen"	1	1	1					1	2	2	1	1	
Maßnahmenbewertung "Risiken"	1	1	1,7		1	k.A.		1	3	1,3	1	1,3	
Handlungsbedarf	nein	nein	nein		nein	nein		ja	ja	nein	nein	nein	

**Bewertung GFR:**

Wir decken den Querschnitt der Bevölkerung ab

Die in Einrichtungen ergriffenen Maßnahmen zum Umgang mit den Risiken sind wirksam.

**Maßnahmen:**

keine

## Nachhaltigkeit Auswertung 2018

Frage: "Was haben Sie im Berichtsjahr für die Nachhaltigkeit getan? Was haben Sie dadurch erreicht? Bitte geben Sie nur Punkte an, die im Berichtsjahr neu eingeführt wurden.

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HxE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	Gst / Unternehmen
Maßnahmen zu NH	direkte Beteiligung von MA durch neue Arbeitsgruppen	direkte Beteiligung von MA durch neue Arbeitsgruppen	Umstellung auf 2-seitigen Druck	k.A.	k.A.	recyclebares Geschirr für große Kitafeste, wiederverwendbare Becher	k.A.	Anlegen eines Obst- und Gemüsegartens	Projekt "Ich kann kochen" - praktische Ernährungsbildung für Kinder	Sammeln von Altpapier	Elternbriefe werden nicht mehr für alle gedruckt	Teilnahme am Projekt "Leuchtturm-kita" (Thema: Klimawandel)	NH in Unternehmensstrategie verankert
	Neue Leitungsstruktur für klare Abläufe, Zuständigkeiten	zahlreiche kleine Verbesserungen in den Bereichen: organisatorischer Ablauf, Dokumentations- und Kommunikationsstruktur	Einführung einer Papiermüll-Tonne			Mülltrennung, Pappe/Papier sammeln		Ressourcenschonender Umgang mit Wasser und Strom		Mülltrennung	Papiersammlung	Fertigstellung und Montage einer Kugelbahn im Garten (aus Abfallprodukten)	
	Vereinbarung zu Einkäufen des techn. Dienstes, Einsparung von Ressourcen	Kooperation mit der Kita wurde durch weitere Projekte gefestigt	Anschaffung eines Dienstfahrrades			grüne Kita, pflanzen und ernten, Naturkreislauf erfahrbar machen		Mülltrennung		Erneuerung, Pflege, Wartung Spielgeräte, Aufarbeitung, Tauschbörse Spielsachen	Alltagsgegenstände als Spielmaterial, Büchertauschregal für alle	Einführung von Frühstück und Vesper	
Maßnahmenbewertung	1,3	1	1,3			1		1,6	2	1,6	1	1,6	
Handlungsbedarf?	ja	nein	ja			nein		nein	ja	nein	nein	ja	

### Bewertung

**GFR:** Nachhaltigkeit ist erkennbar in den Einrichtungen ein Thema.

**Maßnahmen:** keine gesonderten Maßnahmen

## Teamsituation 2018

Alle Einrichtungen waren aufgefordert, positive und problematische Faktoren ihrer Teamsituatioun zu beschreiben sowie eine zusammenfassende Bewertung der Teamsituation vorzunehmen. Details zu den Beschreibungen siehe einrichtungsbezogene Managementbewertungen.

zusammenfassende Bewertung der Teamsituation:

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HxE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW
Bewertung	2	2	2	2	2	1	k.A.	2	3	2	1	2
Maßnahmen?	ja	ja	ja	nein	ja	nein		ja	ja	nein	nein	nein

### Bewertung

GFR: wir nehmen es zur Kenntnis.

Maßnahmen: keine



Die Einrichtungen waren aufgefordert, Maßnahmen zur BGF, deren Nutzen und aufgetretene Probleme zu beschreiben. Die Wirksamkeit der Maßnahmen zum Umgang mit den Problemen wurde bewertet. Die BGF-Angebote wurden auf dieser Grundlage zusammenfassend bewertet.

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HZE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	Gst / Unternehmen
Maßnahmen zu BGF	Für die neuen Betreuerbüros wurden Bürostühle nach ergonomischen Aspekten angeschafft.	Anschaffung von 2 Desktop-PCs	keine	k.A.	keine	keine	k.A.	Auswahl ergonomischer Sitzmöglichkeiten	k.A.	Rückenschule mit Mitarbeiterin von Mrs. Sporty	Yoga-Kurs	keine	AOK Projekt-Akquise und -vorbereitung,
	Kursangebote sind für 2019 geplant	Anschaffung von Keilkissen zur Prävention von Rückenproblemen								Fortbildung zum Thema "gesund arbeiten"	Erzieherstühle		Bereitstellung der Mittel für Arbeitsplatzausstattung
		Kursangebote für 2019								Ausstattung mit Schreibtischen auf Erwachsenenhöhe bzw. höhenverstellbar	Massagematte im Personalraum		
Gesamtbewertung BGF-Angebote	2	2						4		2	2	4	
Handlungsbedarf?	ja	ja	ja			ja		ja		ja	ja	ja	

**Bewertung**

**GFR:** Erfassung läuft an, keine Bewertung

**Maßnahmen:** Fortsetzung der geplanten Maßnahmen

Arbeit mit Freiwilligen 2018

Einrichtung	T.ÜWH L	T.ÜWH S	HzE amb. / BEW	IWG Gulliver	Hultschiner Damm	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW	gesamt
FSJ (Personen)	6	0	0	0	1	1	k.A.	1	1	1	2	2	15
BFD (Personen)	0	0	0	1	0	1		1	1	1	2	2	9
Freiwillige aktionsbez.	0	0	0	3	0	0		40	0	54	31	40	168
Freiwillige kontinuierlich	0	0	0	2	1	1		1	1	9	1	0	16
Sonstige (z.B. Praktikant*innen)	1	2	0	0	0	0		0	0	1	0	0	4
<b>Kita: Freiwilligenstunden</b>						21		500	496	88	32	149	<b>1286</b>
<b>Gesamtbewertung</b>													
Freiwilligenarbeit	1	1	k.A.	2	2	2		1	1	1	2	2	
Maßnahmen?	nein	nein	nein	ja	nein	nein		nein	nein	nein	ja	nein	

23 Std. / Woche

**Bewertung GFR:**

Freiwillige bringen den Einrichtungen einen zusätzlichen Nutzen.  
Im Rahmen der jeweils gegebenen Möglichkeiten wird Freiwilligenarbeit gefördert.

**Maßnahmen:**

keine

angebotsspezifische Themen Integration

2018

	T.ÜWH L	T.ÜWH S
<b>Aufnahmeverfahren</b>		
<b>Anzahl Aufnahmen</b>	16	2
davon: nicht Versorgungsregion	0	0
Bewertung Ergebnisse Aufnahmeprozess (1-4)	1	1
Handlungsbedarf?	nein	nein
<b>Sozialtherapeutische Betreuung</b>		
Anzahl lfd. Hilfen inkl. Fluktuation	65	16
Anzahl Hilfeplangespräche NICHT im 6-monatl Turnus	18	15
Indikatoren im BRP geben nicht / nicht ausreichend Auskunft über die Entwicklung des*der Klient*in (Anzahl Fälle)	0	0
Bewertung Ergebnisse Sozialtherap. Betreuung (1-4)	1	1
Handlungsbedarf?	ja	ja
<b>Beendigung</b>		
<b>Anzahl Beendigungen ges.</b>	16	2
davon:		
im Rahmen der Hilfeplanung	11	0
aufgrund Abbruchs durch die Einrichtung	4	2
aufgrund Abbruchs durch Klient*in	1	0
kein Konsens mit beteiligten Fachdiensten	0	0
nicht erforderliche Einbeziehung der Fachdienste bei krisenhafter Beendigung	0	0
nicht vollständige Bearbeitung der administrativen Schritte bei Beendigung	0	0
keine Teamevaluation bei Beendigung	0	0
Bewertung Ergebnisse Beendigung (1-4)	1	1
Handlungsbedarf?	k.A.	nein
<b>Teamevaluation</b>		
Bewertung Ergebnisse Teamevaluation (1-4)	2	2
Handlungsbedarf?	ja	nein

Hinweis aus Einrichtungen: Item taugt nicht, da zu komplex (ist aber Prozessziel)

**Bewertung GFR:**

Die Ergebnisse zeigen an, dass der Hilfeprozess läuft.

**Maßnahmen:**

T.ÜWH S überprüft Verfahren der halbjährlichen HP-Gespräche, ggf. Anpassung

Das Item "Indikatoren im BRP..." wird aus dem Prozess und aus der Managementbewertung herausgenommen.

	HzE amb. / BEW
<b>Aufnahmeverfahren</b>	
Anzahl Aufnahmen	17
Anzahl Fälle, in denen Hilfeplan nicht von allen Beteiligten akzeptiert wurde	0
kein Kontakt zum Leistungsberechtigten in den ersten zwei Wochen (Anzahl Fälle)	1
Bewertung Ergebnisse Aufnahmeprozess (1-4)	1
Handlungsbedarf?	nein
<b>Hilfeprozess</b>	
Anzahl lfd. Hilfen inkl. Fluktuation	32
Anzahl Fälle, in denen nicht wö mind. ein Termin stattgefunden hat	0
Anzahl Fälle, in denen die Wirksamkeitsprüfung ergeben hat, dass nicht oder nicht ausreichend an den Richtungszielen gearbeitet wurde	0
Bewertung Ergebnisse Hilfeprozess (1-4)	1
Handlungsbedarf?	nein
<b>Beendigung</b>	
Anzahl Beendigungen ges.	13
davon:	
nicht einvernehmlich beendet	0
Beendigung nicht von allen Beteiligten als angemessen bewertet	1
Bewertung Ergebnisse Beendigung (1-4)	1
Handlungsbedarf?	nein

	Gulliver	Hultschiner Damm
<b>Aufnahmeverfahren</b>		
Anzahl Aufnahmen	2	7
Anzahl der Fälle, in denen die getroffenen Vereinbarungen anhand der Dokumentation nicht / nicht ausreichend nachvollzogen werden konnten	0	0
Anzahl der Fälle, in denen aufgrund fehlender Informationen der Hilferahmen nach Aufnahme korrigiert werden musste	2	0
Anzahl der Fälle, in denen nach Aufnahme die Betreuung aufgrund unzureichender Informationen oder nicht passenden Leistungsangebots beendet werden musste	0	0
Bewertung Ergebnisse Aufnahmeprozess (1-4)	2	2
Handlungsbedarf?	nein	nein
<b>Hilfeprozess</b>		
Anzahl lfd. Hilfen inkl. Fluktuation	8	15
Anzahl Fälle, in denen die in der Hilfeplanung vereinbarten Maßnahmen ganz oder teilweise nicht umgesetzt wurden	0	0
Anzahl Fälle, in denen die Wirksamkeitsprüfung ergeben hat, dass nicht oder nicht ausreichend an den Richtungszielen gearbeitet wurde	0	0
Bewertung Ergebnisse Hilfeprozess (1-4)	2	2
Handlungsbedarf?	nein	nein
<b>Beendigung</b>		
Anzahl Beendigungen ges.	2	5
davon:		
nicht einvernehmlich beendet	0	0
Beendigung nicht von allen Beteiligten als angemessen bewertet	0	0
Bewertung Ergebnisse Beendigung (1-4)	1	1
Handlungsbedarf?	nein	nein

**Bewertung GFR:**

Die Ergebnisse zeigen an, dass der Hilfeprozess läuft.

**Maßnahmen:**

keine

angebotsspezifische Themen Kita 2018

keine  
Angaben

	Kita AB	Kita BT	Kita KB	Kita NH	Kita RN	Kita TT	Kita WW
<b>Aufnahmeverfahren</b>							
Anzahl Aufnahmen	11		30	6	45	17	41
<b>Eingewöhnung</b>							
Anzahl Eingewöhnungen	11		30	6	45	17	41
Anzahl Fälle, in denen die Kriterien für das Gelingen der Eingewöhnung nicht oder eingeschränkt erreicht werden konnten	0		0	0	2	1	0
Anzahl Fälle, in denen die Eltern nicht oder eingeschränkt mit der Eingewöhnung zufrieden waren	0		0	0	0	0	0
Bewertung Ergebnisse Eingewöhnung (1-4)	1		1	1	1	1	1
Handlungsbedarf?	nein		nein	nein	nein	nein	nein
<b>Beobachtung und Begleitung von Kindern</b>							
Anzahl der betreuten Kinder	45		178	178	180	71	144
Anzahl Gruppen in der Einrichtung	3		14	13	14	5	6
Anzahl Gruppen, in denen keine zwei Gruppenscreenings durchgeführt wurden	0		0	0	0	0	1
Anzahl Fälle, in denen keine individuelle Beobachtung stattfand	0		0	0	0	2	7
Anzahl Fälle ohne Entwicklungsgespräch	0		0	6	2	2	18
Bewertung Ergebnisse Beobachtung und Begleitung (1-4)	1		1	2	2	3	2
Handlungsbedarf?	nein		nein	nein	nein	ja	nein
<b>Integration von Kindern mit Behinderung</b>							
Anzahl der Integrationskinder	10		7	13	7	4	15
davon:							
Status A	10		6	11	6	4	11
Status B	0		1	2	1	0	4
Anzahl der Fälle, in denen die Förderziele nicht oder eingeschränkt erreicht wurden	1		0	k.A.	0	0	1
Bewertung Ergebnisse Beendigung (1-4)	1		1	2	1	1	1
Handlungsbedarf?	nein		nein	nein	nein	nein	nein
<b>Beendigung</b>							
Anzahl Beendigungen	10		43	k.A.	55	9	24
Anzahl Schulrücksteller*innen	2		5	13	6	1	5
Anzahl Fälle, in denen die Beendigung nicht in einer positiven Weise erfolgen konnte	0		0	0	0	1	0
Anzahl Fälle, in denen die pädagogischen und administrativen Schritte nicht vollständig umgesetzt wurden	0		0	6	0	0	37
Bewertung Ergebnisse Beendigung (1-4)	1		1	2	1	1	2
Handlungsbedarf?	nein		nein	nein	nein	nein	nein
<b>interne Evaluation</b>							

Evaluationsthema 2018			Integration und individuelle Förderung, Beschwerdeverfahren	Gestaltung des alltäglichen Lebens	Gestaltung des alltäglichen Lebens, Räume, Materialien, Spielanregungen	Gestaltung von Übergängen	Spiel und Lernen
	keine						
wurde die Maßnahmenplanung wie geplant bearbeitet?	ja (??? Fö)		ja	ja	ja	ja	nein
sind noch Maßnahmen aus den Vorjahren offen?	nein		nein	nein	nein	nein	ja
Bewertung Ergebnisseinterne Evaluation (1-4)	1		1	1	1	2	2
Handlungsbedarf?	nein		nein	nein	nein	nein	nein

**Bewertung GFR:**

Die Ergebnisse zeigen an, dass der Hilfeprozess läuft.

**Maßnahmen:**

keine