

Konzeption

Wochenendbetreuung

in der

Kita UKE



Die Kindertagesstätte UKE
bietet eine flexible Betreuung
für Kinder bis 6 Jahren
an jedem ersten Wochenende
im Monat an.

Flexibles Betreuungsangebot



Martinstraße 52, 20246 Hamburg

Tel. 040 - 41902-362 (Studierendenwerk Hamburg) · Tel. 040 - 7410-55176 (Kita UKE) · Fax 040 - 741 055 604
familienservice@studierendenwerk-hamburg.de · www.studierendenwerk-hamburg.de

Inhaltsverzeichnis

Wir stellen uns vor	2
Der Träger.....	2
Zielsetzung.....	2
Rahmenbedingungen.....	2
Zielgruppe/n.....	2
Betreuungsangebot	3
Raumstruktur und Lage	3
Öffnungszeiten	4
Besichtigung	4
Anmeldung und Beratung.....	4
Betreuungskosten.....	5
Nachträgliche Veränderung der Betreuungszeit und -dauer	6
Versicherung	6
Ankunftssituation/ Garderobe	6
Schlafmöglichkeiten der Kinder	6
Personalausstattung.....	6
Pädagogisches Profil.....	7
Unser Bild vom Kind.....	7
Die Rolle der pädagogischen Fachkraft.....	7
Der Schwerpunkt unserer Arbeit	7
Dinge, die von den Eltern mitgebracht werden müssen	7
Gemeinsamer Aufenthalt von Eltern und Kindern	8
Wir bieten Ihnen Erziehungspartnerschaft an.....	8
Eingewöhnung.....	8
Sie sollen wissen, was wir tun	9
Bring- und Abholsituation	9
Bei uns wird GESUNDHEIT großgeschrieben	9
Verpflegung	9
Kranke Kinder.....	10
Wir legen Wert auf gut ausgebildetes Personal.....	10
...sowie die Förderung der Qualifikation von Mitarbeiter/innen.....	10
Wir nehmen Kritik ernst.....	10
Beschwerdeleitfaden	10

Wir stellen uns vor

Der Träger

Das Studierendenwerk Hamburg (StW) setzt sich seit langem für eine Verbesserung der Vereinbarkeit von Studium, Beruf und Familie ein. So bieten wir in unseren Kindertagesstätten rund 370 Plätze für Kinder an, deren Eltern an der Hochschule studieren oder arbeiten.

Die Erfahrung zeigt, dass mit den regulär geöffneten Kindertagesstätten nicht alle Bedarfe von Eltern im Hochschulraum abgedeckt werden. Viele Eltern wünschen ein erweitertes Angebot, das ihnen ermöglicht, ihre Kinder in Randzeiten oder am Wochenende ganztägig oder stundenweise in eine familienergänzende Betreuung zu geben. Gerade im Klinikbereich gibt es hier eine erhöhte Nachfrage, da Eltern aufgrund von besonderen Arbeits- oder Seminarzeiten auch am Wochenende eine Betreuung für ihr Kind benötigen. Die Kita UKE unterstützt ihre Eltern, deren Kinder unter der Woche in der Einrichtung betreut werden, bereits seit vielen Jahren mit besonderen Öffnungszeiten am Wochenende. Seit August 2012 steht dieses liebevolle und pädagogisch hochwertige Betreuungsangebot auch Eltern zur Verfügung, deren Kinder unter der Woche eine andere Kita besuchen oder noch keine Betreuung in Anspruch nehmen.

Zielsetzung

Mit der Wochenendbetreuung auf dem Gelände des Universitätsklinikum in Eppendorf bieten wir ein bedarfsgerechtes, verbindliches Betreuungsangebot außerhalb der Regelbetreuungszeiten an. Es dient in erster Linie der Vereinbarkeit von Familie und Arbeits- oder Studienzeiten am Wochenende. Das Angebot wird jedes erste Wochenende im Monat durch qualifizierte Betreuungskräfte sichergestellt. Bei der Gestaltung des Angebotes stehen die Möglichkeiten, aber auch die Grenzen der Flexibilität und Zumutbarkeit von Kinderbetreuung zu besonderen Zeiten im Zentrum unserer Betrachtung. Eine besondere Herausforderung stellt dabei die lange Wartezeit zwischen den Wochenenden dar, an denen Betreuung angeboten wird. Vor allem Kinder, die die Kita UKE unter der Woche nicht regulär besuchen, brauchen deshalb eine hohe Qualität in Bezug auf die Rahmenbedingungen, das pädagogische Konzept und die Zusammenarbeit mit den Eltern.

Rahmenbedingungen

Zielgruppe/n

Die Wochenendbetreuung steht vorrangig Kindern von Studierenden und Beschäftigten des UKE sowie anderer Hamburger Hochschulen als Betreuungsangebot zur Verfügung. Kinder aus dem Stadtteil sind bei freien Platzkapazitäten ebenfalls gern bei uns gesehen. Die Betreuung soll hauptsächlich Betreuungsbedarfe während der Wochenenddienste oder eines Seminars abdecken. Anmeldungen aus anderen beruflichen oder privaten Gründen werden je nach Auslastung der Plätze ebenfalls berücksichtigt.

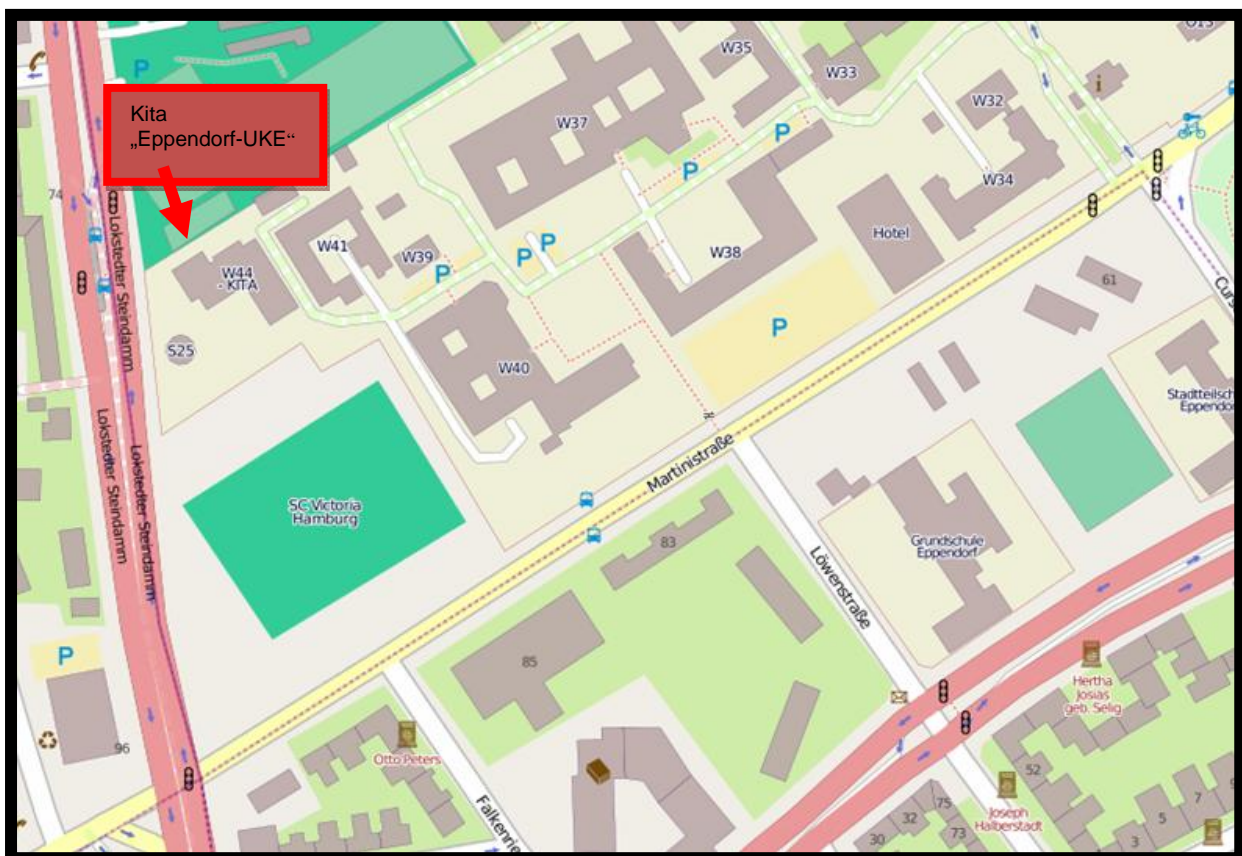
Betreuungsangebot

Das Betreuungsangebot richtet sich an alle Kinder, die unter der Woche bereits die Kita UKE regulär besuchen. Kinder, die unter der Woche nicht regulär in der Kita UKE betreut werden, werden ab einem Alter von drei Jahren aufgenommen.

Je nach Alter der Kinder, Vertrautheit mit der Kita (UKE) sowie der Anzahl der zur Verfügung stehenden pädagogischen Fachkräfte bietet das Betreuungsangebot Platz für maximal 10 Kinder.

Raumstruktur und Lage

Die Betreuung der Kinder findet in dem liebevoll eingerichteten turmähnlichen Gebäude auf dem Gelände der Kindertagesstätte „Kita UKE“ statt. Die Kita befindet sich direkt auf dem Gelände des Universitätsklinikums Hamburg Eppendorf (UKE) in der Martinistraße 52, 20246 Hamburg (Gebäude W44). Das turmähnliche Gebäude steht unter der Woche der „Wölfe“ Gruppe zur Verfügung, die sich aus Elementarkindern und einigen Krippenkindern zusammensetzt. Die Räume im Turm setzen vielfältige Bewegungsanreize, bieten die Möglichkeit unterschiedlicher kreativer Gestaltungsangebote, Rückzugs- und Schlafmöglichkeiten. Gegessen wird im turmeigenen Kinderrestaurant, das eine kleine Küche zur Aufbereitung der Speisen besitzt. Das attraktive Außengelände bietet Spielmöglichkeiten an der frischen Luft.



© openSteeMap & contributors

Öffnungszeiten

Die Betreuung wird jeweils am ersten Wochenende des Monats samstags und sonntags in der Zeit von 05.30 bis 15.30 Uhr angeboten. Den Kindern der Kita UKE steht das Betreuungsangebot während der gesamten Öffnungszeit offen. Die konkrete Bring- und Abholzeit orientiert sich an den Schicht- oder Vorlesungszeiten der Eltern. So kann zum Beispiel auch eine Betreuung von nur vier Stunden am Tag in Anspruch genommen werden.

Sogenannte externe Kinder können wiederum Betreuungsblöcke à zwei Stunden buchen. Sollte Bedarf an einer ganztägigen Betreuung bestehen, können somit bis zu fünf Betreuungsblöcke gebucht werden (insgesamt 10 Stunden).

Block	Uhrzeit
1	05.30 – 07.30
2	07.30 – 09.30
3	09.30 – 11.30
4	11.30 – 13.30
5	13.30 – 15.30

Um zu gewährleisten, dass die Kinder eine Phase des gemeinsamen Spiels haben, müssen mindestens zwei aufeinanderfolgende Betreuungsblöcke gebucht werden (z. B. Block 1 und 2 oder Block 2 und 3).

Damit die Kinder in Ruhe in der Betreuungssituation ankommen können bitten wir die Eltern, sich an die Anfangs- und Endzeiten der jeweilig gebuchten Zeitblöcke zu halten. Um die ersten Besuche der Einrichtung zu einem angenehmen Erlebnis für die Kinder werden zu lassen, müssen die konzeptionellen Vorstellungen zur Eingewöhnung eingehalten werden (siehe Eingewöhnung).

Alle exakten Öffnungszeiten finden Sie auch immer auf der Website der Kita UKE.

Besichtigung

Jeden ersten Montag im Monat stehen die Türen des Wochenendbetreuungsangebotes in der Kita UKE allen interessierten Eltern in der Zeit von 16.30 – 17.00 Uhr offen. In entspannter Atmosphäre können Räume kennen gelernt und Fragen rund um die Wochenendbetreuung gestellt werden. Neben der ersten Kontaktaufnahme gilt das Angebot auch als Möglichkeit sein Kind noch intensiver mit Ort und der pädagogischen Fachkraft vertraut zu machen. Dies ist förderlich um evtl. zukünftig anstehende spontane Betreuungssituation besser gelingen zu lassen. Bitte melden Sie sich dafür bei der Koordinatorin für flexible Betreuungsangebote (siehe unten) an.

Anmeldung und Beratung

Eltern, deren Kinder unter der Woche die Kita UKE bereits besuchen, melden ihren Bedarf an einer Wochenendbetreuung direkt über die Kita an. Interessierte Eltern, deren Kinder die Kita UKE nicht regulär besuchen, melden ihr Kind persönlich oder telefonisch beim

Familienservice des Studierendenwerks, speziell bei unserer Koordinatorin für flexible Betreuungsangebote an:

Johanna Schumny
Grindelallee 9
Tel.: 040/41902 - 362
Fax: 040/41902 - 6180
E-Mail: familienservice@studierendenwerk-hamburg.de

Den erforderlichen Anmeldebogen sowie weitere Informationen über das Betreuungsangebot erhalten Sie ebenfalls auf der Homepage des UKE oder Studierendenwerks. Wichtig ist, dass die Anmeldung für die Betreuungszeiten **bis zum 15. des Vormonats** für den Folgemonat immer neu mithilfe des Anmeldebogens erfolgt. Anschließend erfolgt eine kurzfristige verbindliche Zu- oder Absage.

Bei Erstaufnahme werden über den Anmeldebogen die notwendigen Daten über das Kind wie Alter und Geburtsdatum, Kontaktdaten der Eltern wie Adresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer erfragt. Bei jeder weiteren Anmeldung brauchen nur noch Name des Kindes sowie die gewünschte Betreuungszeit im Anmeldebogen notiert werden.

Betreuungskosten

Eltern, deren Kindern unter der Woche regulär die Kita besuchen, zahlen ihren Beitrag für die Wochenendbetreuung über den Kita-Gutschein. Zum Ausgleich der zwei zusätzlichen Betreuungstage sind sie aufgefordert, zwei Betreuungstage in den nächsten vier Wochen unter der Woche auszugleichen. Damit wollen wir ebenfalls sicherstellen, dass die Kinder keine permanente Betreuung erfahren und die wertvolle Zeit mit den Eltern unter der Woche nachholen können.

Eltern, deren Kindern unter der Woche nicht in der Kita UKE betreut werden, zahlen einen festgeschriebenen Beitrag für die Wochenendbetreuung. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

	Beitrag pro Betreuungsblock (zwei Stunden)
Studierende	4,00 €
Mitarbeiter/innen UKE im Wochenenddienst	6,00 €
Mitarbeiter/innen UKE, nicht im Wochenenddienst	8,00 €
Externe	8,00 €
	Zusätzliche Beiträge, je nach Betreuungszeit
Frühstück (Betreuungsblock 2)	1,00 €
Mittagessen (Betreuungsblock 4)	3,00 €

Die Beiträge beziehen sich jeweils auf die Buchung von einem Betreuungsblock (zwei Stunden). Sollten darüber hinaus mehr Betreuungsblöcke benötigt werden, fallen

entsprechend höhere Kosten an. Bitte beachten Sie, dass eine Mindestbuchung von zwei Blöcken pro Tag erforderlich ist.

Ein Anspruch auf den Studierendentarif besteht nur gegen Vorlage des Studierendenausweises bzw. der Immatrikulationsbescheinigung. Da die Mahlzeiten im Rahmen der Betreuungsleistung nicht refinanziert werden können, müssen wir für die Bereitstellung des Frühstücks und Mittagessens eine Kostenpauschale erheben. Kleine Snacks, wie Obst und Gemüse sowie Getränke stehen den Kindern kostenfrei zur Verfügung.

Nachträgliche Veränderung der Betreuungszeit und -dauer

Eine nachträgliche Veränderung der Betreuungszeit ist bei dringendem Bedarf unter Umständen möglich. Die Voraussetzung hierfür ist, dass das Kontingent zur gewünschten Betreuungszeit noch Platzkapazität bietet.

Versicherung

Solange sich die Kinder in der Obhut der Einrichtung befinden, bzw. auf dem direkten Hin- oder Rückweg zu oder von der Einrichtung, besteht der gesetzliche Unfallversicherungsschutz über die Unfallkasse Nord. Wegeunfälle sind der pädagogische Fachkraft innerhalb von 24 Stunden zu melden, damit eine Unfallanzeige fristgerecht erstellt werden kann.

Alle von den Kindern mitgebrachten Gegenstände sind nicht versichert. Für verlorene, vertauschte oder beschädigte Gegenstände und Garderobe wird seitens des Trägers keine Haftung übernommen.

Ankunftssituation/ Garderobe

Den Kindern steht vor Ort eine Garderobe zur Verfügung, in welcher Schuhe, Jacken und andere private Sachen aufgehängt werden können. Da die Betreuung in Räumlichkeiten stattfindet, die unter der Woche durch eine feste Gruppe belegt sind, bitten wir die Eltern nach Abschluss der Betreuung alle Sachen des Kindes aus der Garderobe zu entfernen und mit nach Hause zu nehmen. Zudem bitten wir alle Eltern, ausreichend Zeit vor Beginn der Betreuung mitzubringen und das Kind pünktlich am Ende des gewählten Zeitblocks wieder abzuholen. Damit wollen wir einen ruhigen Ablauf während der zweistündigen Zeitblöcke für alle Kinder ermöglichen.

Schlafmöglichkeiten der Kinder

Die Schlafzeiten richten sich nach den individuellen Bedürfnissen des Kindes. Den Kindern steht hierfür ein Raum als Rückzugsmöglichkeit zur Verfügung.

Personalausstattung

Der Personaleinsatz richtet sich nach den allgemeinen Bestimmungen der Kindertagespflege. Dabei kann die pädagogische Fachkraft bis zu fünf Kinder gleichzeitig

betreuen. In Zeiten der Eingewöhnung oder während der Betreuung von Säuglingen, die besonders viel Pflege, körperliche Nähe und Zuneigung benötigen, wägen wir genau ab, wie viele Kinder in dieser Zeit betreut werden können.

Ziel ist, die Betreuung auch bei Ausfällen unserer pädagogischen Fachkraft z. B. durch Krankheit, stattfinden zu lassen. Dafür stehen pädagogische Fachkräfte der Kita UKE zur Verfügung.

Pädagogisches Profil

Unser Bild vom Kind

Jedes Kind ist von Geburt an kompetent. Das äußert sich in der Fähigkeit, sich selbst mit den Dingen in seiner Umgebung aktiv auseinanderzusetzen. Damit ist das Kind ein Akteur seiner Entwicklung, die neben primären Bedürfnissen wie Nahrung, Trinken, Bewegung, Schlaf und Zuwendung durch eine weitere Vielzahl von sekundären Bedürfnissen gekennzeichnet ist. Dazu gehören unter anderem Verlässlichkeit in den Strukturen und Beziehungspersonen, die Möglichkeit, Freundschaften zu entwickeln, Erfahrungsräume zu entdecken und zu erkunden sowie Mitsprache auszuüben.

Die Rolle der pädagogischen Fachkraft

Daraus leitet sich für flexible Betreuungsangebote die Forderung ab, dass die kindlichen Lebensräume durch die pädagogischen Fachkräfte so gestaltet sind, dass sie den Entwicklungsanforderungen und –bedürfnissen jedes Kindes entsprechen. Insofern ist die systematische Ermittlung der Bedürfnislagen von Kindern und Eltern eine grundlegende Voraussetzung für die Gestaltung flexibler Angebote. An die Pädagogin bzw. den Pädagogen wird dadurch eine hohe Anforderung gestellt, denn vor allem die ganz Kleinen sind darauf angewiesen, dass die pädagogische Fachkraft ihre Signale versteht. Darüber hinaus soll die pädagogische Fachkraft verlässliche Bezugsperson sein und dem Kind vielfältige Erfahrungsbereiche ermöglichen.

Der Schwerpunkt unserer Arbeit

Das Wohl des Kindes steht im Zentrum unseres Betreuungsangebotes. Emotionale Sicherheit und Geborgenheit bilden die Basis des Gruppenangebotes, in dem sich die Kinder am Wochenende zusammenfinden. Das pädagogische Angebot (Bewegungsspiele und Entspannung, Bauen und Gestalten, Vorlesen und Singen) richtet sich nach der Spannbreite der Altersmischung in den Gruppen und ist situationsorientiert. Ziel des situativen Ansatzes ist es, die speziellen Interessen der Kinder in die Gestaltung der Betreuungszeit einzubinden. Daher ist die inhaltliche Ausrichtung der Wochenendbetreuung vorwiegend als flexibel zu verstehen und wird je nach Neigung und Ideen der Kinder abgewandelt oder vertieft.

Dinge, die von den Eltern mitgebracht werden müssen

Um den Kindern das Ankommen in der Kita zu erleichtern, empfiehlt es sich, ein vertrautes Lieblingsspielzeug mitzugeben. Unbedingt erforderlich sind Wechselwäsche, Hausschuhe, ggf. Windeln und Feuchttücher sowie witterungsgerechte Kleidung (z. B. Regensachen).

Weitere Dinge, die das Kind ggf. benötigt, werden direkt zwischen den Eltern und den pädagogischen Fachkräften abgestimmt.

Gemeinsamer Aufenthalt von Eltern und Kindern

Gerade jüngere Kinder können die Anwesenheit fremder Erwachsener bei gleichzeitiger Abwesenheit der eigenen Eltern als Stresssituation erleben. Aus diesem Grund bitten wir die Eltern, nur in Zeiten der Eingewöhnung des eigenen Kindes eine längere Zeit zu verweilen.

Wir bieten Ihnen Erziehungspartnerschaft an

Eingewöhnung

Unregelmäßig kurzzeitbetreute Kinder müssen eine individuelle Eingewöhnung durchlaufen, da sie nachgewiesenermaßen länger für die Eingewöhnung benötigen als regelmäßig ganztags betreute Kinder. Um eine gute Begleitung der sonst extern betreuten Kinder zu gewährleisten, empfiehlt sich daher aus entwicklungspsychologischer Sicht, eine Eingewöhnungsphase einzuplanen.

Da eine individuelle Eingewöhnung aufgrund der besonderen Betreuungszeiten am Wochenende schwierig ist, haben wir versucht, im Sinne des Kindes eine Lösung zu finden. Zum einen werden Kinder unter drei Jahren, die sonst keine reguläre Betreuung in der Kita erfahren, nicht am Wochenende betreut. Sie brauchen bekanntermaßen eine längere Zeit, um eine stabile Bindung mit neuen Personen aufzubauen. Kinder über drei Jahren sollen an mindestens einem Nachmittag in der Woche vor der Wochenendbetreuung die Räumlichkeiten in Begleitung ihrer Eltern kennen lernen. Die terminliche Vereinbarung läuft über die Koordinatorin für flexible Betreuungsangebote (siehe oben).

In dieser Zeit sollen die Kinder anfangs gemeinsam mit Mutter oder Vater im Beisein einer pädagogischen Fachkraft die Betreuungsräume erkunden. Nach kurzer Zeit werden die Eltern dann aufgefordert, als feste Kontaktperson im „Hintergrund“ Platz zu nehmen und Sicherheit auszustrahlen. Die Betreuung wird in der Zeit von den pädagogischen Fachkräften gewährleistet. Wenn das Kind zum Elternteil kommt, kann es so lange bleiben, wie es will. Je nach Alter des Kindes und einer aufgeschlossenen Haltung der Eltern gegenüber der Betreuung wird die Eingewöhnung erfahrungsgemäß nach ein bis zwei Treffen zum Erfolg führen.

Darüber hinaus empfiehlt es sich bei Kindern, die sich während der letzten Betreuung noch nicht ganz wohl in ihrer neuen Umgebung gefühlt haben oder das erste Mal die Betreuung am Wochenende besuchen, mindestens 30 Minuten für die Ankunftszeit in der Kita einzuplanen. So ist gewährleistet, dass das Kind in Ruhe und mit einem Gefühl der Sicherheit und Geborgenheit durch die Anwesenheit der Eltern in der neuen Betreuungssituation ankommen kann.

Während der Betreuung besteht weiterhin die Notwendigkeit, dass eine Bezugsperson telefonisch erreichbar ist. So informieren wir z. B. Eltern, dass das Kind abgeholt werden

muss, wenn es innerhalb von 15 bis 25 Minuten durch die pädagogische Fachkraft nicht beruhigt werden kann.

Sie sollen wissen, was wir tun

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern ist von großer Bedeutung, denn sie kennen ihre Kinder am besten. Eltern werden als Partner/innen wahrgenommen, deren Kompetenz in Einklang mit der Kompetenz der pädagogischen Fachkraft das Wohl des Kindes sichert und seine Entwicklung fördert. Das Betreuungsangebot am Wochenende versteht sich als Familien ergänzendes Angebot, welches die individuelle soziale und kulturelle Identität der Familie wertschätzt. Regelmäßige Gespräche vor oder nach der Betreuung sichern Transparenz und Informationsfluss. Sie sorgen für ein Klima des Vertrauens, welches die Grundlage der Erziehungspartnerschaft bildet.

Vor allem Eltern, deren Kinder keine regelmäßige Betreuung in der Kita UKE erleben, sind hier besonders gefordert. Nur durch gezielte Informationen über das Kind kann es der pädagogischen Fachkraft gelingen, jedem Kind eine angenehme Zeit zu ermöglichen.

Bring- und Abholsituation

Die Bring- und Abholzeit beschränkt sich auf eine Viertelstunde vor und nach einem Betreuungsblock. Diese Zeit bietet Eltern die Möglichkeit, wichtige Informationen weiter zu geben oder durch die pädagogische Fachkraft zu erfahren.

Kann das Kind ausnahmsweise nicht zum vereinbarten Zeitpunkt gebracht oder abgeholt werden, müssen die Eltern die pädagogische Fachkraft rechtzeitig, möglichst einen Tag, spätestens aber eine Stunde zuvor informieren. Sollte niemand in der Kita zu erreichen sein, können Sie eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Im Falle eines Nicht-Erscheinens in der Einrichtung zum verabredeten Zeitpunkt ohne vorherige Abmeldung werden den Eltern fünf Euro für die ersten 15 Minuten und weitere fünf Euro ab der zweiten Viertelstunde Wartezeit in Rechnung gestellt.

Ist das Kind nach der offiziellen Öffnungszeit nicht abgeholt, werden zuerst die Eltern telefonisch kontaktiert. Wenn diese nicht erreichbar sind, werden die Kontaktpersonen aus der Notfallkartei benachrichtigt. Sollte auch diese Kontaktperson nicht zu erreichen sein, wird das Kind eine Stunde nach Betriebsende zum Kinder- und Jugendnotdienst gebracht. Die entstandenen Kosten werden den Eltern in Rechnung gestellt.

Bei uns wird GESUNDHEIT großgeschrieben

Verpflegung

Alle anwesenden Kinder starten um 8 Uhr mit einem gemeinsamen Frühstück in den Tag. Das Frühstück wird vor Ort gemeinsam in gemütlicher Atmosphäre eingenommen. Obst und Getränke wie Wasser und ungesüßter Tee stehen den Kindern während der gesamten Betreuungszeit zur Verfügung.

Als ein Baustein des umfassenden Ernährungskonzepts der Kita UKE wird den Kindern ein vollwertiges Mittagessen angeboten. Das Mittagessen wird im Zeitblock 11.30 – 13.30 Uhr eingenommen. Das Ernährungskonzept berücksichtigt dabei nicht nur die Qualität der Nahrung unter ökologischen und ernährungsphysiologischen Aspekten, sondern auch die Kultur und den Rahmen bei den Mahlzeiten sowie die pädagogische Einbettung und Partizipation der Kinder.

Kranke Kinder

Kinder mit viralen oder bakteriellen Erkrankungen dürfen grundsätzlich nicht in die Kita gebracht werden. Dies dient sowohl der Genesung des Kindes als auch dem Schutz der Kindergruppe. Letztendlich sind es die pädagogischen Fachkräfte, die entscheiden, ob ein Kind bleiben darf. Generell ist das Verabreichen von Medikamenten durch die pädagogischen Fachkräfte nicht gestattet.

Wir legen Wert auf gut ausgebildetes Personal

...sowie die Förderung der Qualifikation von Mitarbeiter/innen

Um unser Ziel hoher Flexibilität unter Beibehaltung einer hohen pädagogischen Qualität zu erreichen, müssen unsere pädagogischen Fachkräfte über entsprechende Qualifikationen verfügen. Um der Beibehaltung einer hohen pädagogischen Qualität nachzukommen und Kompetenzen im pädagogischen Bereich zu erweitern, ist die Bereitschaft zur Teilnahme an Fortbildungen Pflicht.

Wir orientieren uns an den Qualitätsempfehlungen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Hamburg. Die pädagogischen Fachkräfte finden sich in regelmäßigen Rhythmen mit der fachlichen Leiterin und der pädagogischen Fachberaterin des Studierendenwerks zusammen, um die weitere Betreuung zu planen, zu systematisieren und zu gestalten. Unser Konzept schließt den regelmäßigen Austausch sowohl mit den Eltern als auch mit den Kindern zu allen Bereichen der täglichen Arbeit mit ein. Ziel ist es, eine möglichst hohe Transparenz über die Grundsätze unserer Arbeit zu erreichen und diese stetig auf Aktualität und Angemessenheit zu überprüfen.

Die Wochenendbetreuung ist fachlich und strukturell eingebunden in die Abteilung Soziales & Internationales des Studierendenwerks, zu der auch die studentischen Kitas gehören.

Wir nehmen Kritik ernst

Beschwerdeleitfaden

Wir freuen uns jederzeit über Anregungen und Rückmeldungen bezüglich unserer pädagogischen Arbeit. Auf diese Weise werden wir zur Reflexion über unser pädagogisches Tun angeregt, können neue Wege probieren und unsere pädagogische Konzeption

weiterentwickeln. Gelegenheit, uns Ihre Gedanken mitzuteilen bieten sowohl Tür- und Angel- als auch Elterngespräche und Elternabende.

In regelmäßigen Abständen werden vom Studierendenwerk Fragebögen zur Elternzufriedenheit herausgegeben. Diese Fragebögen werden in Zusammenarbeit mit der Fachberatung und der pädagogischen Fachkraft entwickelt, sodass sichergestellt ist, dass Sie sich zu allen Themen, die Sie bewegen, einbringen können.

Ihre Beschwerden und Anregungen werden von uns dokumentiert und Sie werden über den weiteren Verlauf informiert. Es ist uns ein großes Anliegen, zufriedene und glückliche Kinder und Eltern in unseren Betreuungsangeboten zu wissen.

Beschwerdeleitfaden

für die Kinderbetreuungsangebote
des
Studierendenwerks Hamburg

Liebe Eltern,

nur durch einen intensiven Austausch mit Ihnen kann es uns gelingen, Ihre Wünsche und Anregungen besser kennenzulernen.

Kritik und Beschwerden werden bei uns ernst genommen und sind ausdrücklich erwünscht. Wir sehen hierin Chance und Voraussetzung für eine langfristige Stabilität sowie gleichzeitig die Möglichkeit zur Veränderung. Sie können mit uns an der Weiterentwicklung unseres flexiblen Betreuungsangebotes arbeiten, indem wir gemeinsam in einen Dialog treten.

Nicht immer können alle Wünsche und Probleme sofort gelöst werden. Manches ist möglicherweise auch auf Grund der Rahmenbedingungen – seien sie konzeptioneller oder finanzieller Art – nicht umsetzbar.

Gleichwohl ist uns jede Form des Gesprächs mit Ihnen wichtig. Dieser Leitfaden soll für diesen elementaren Dialog als Wegweiser dienen.

Ansprechpartner für Ihre Beschwerde können...

- generell und möglichst in erster Linie die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter des Betreuungsangebotes
- die Leitung oder Koordinatorin des Betreuungsangebotes
- der Träger (das Studierendenwerk Hamburg) sein.

Im Falle einer Beschwerde...

- äußern Sie diese bitte mündlich oder schriftlich.
- Wir gewährleisten Erreichbarkeit, intensive Beschäftigung mit Ihrem Anliegen, Gesprächstermine, Informationen über Bearbeitungsfristen sowie das vertrauliche Behandeln Ihrer Beschwerde.
- Die Beschwerde wird an die zuständige pädagogische Fachkraft weitergeleitet.
- Mögliche Maßnahmen zur Lösung des Problems werden sorgfältig durchdacht und gegeneinander abgewogen. Wir bleiben mit Ihnen im Kontakt und geben Ihnen zeitnahe Rückmeldungen.
- Wenn nötig, werden die erforderlichen Maßnahmen ergriffen und auch überprüft.
- Wir holen eine Rückmeldung darüber ein, wie zufrieden Sie mit der Lösung des Problems beziehungsweise dem Umgang mit Ihrer Beschwerde sind.

Bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde können wir hinzuziehen...

- die pädagogische Konzeption des Betreuungsangebotes,
- den Betreuungsvertrag,
- den Beschwerdefeitfaden sowie
- die Qualitätsempfehlungen des „Paritätischen Wohlfahrtsverband Hamburg e. V.“.

Entscheidende Grundlagen für einen konstruktiven Umgang mit Ihrer Beschwerde sind aus unserer Sicht...

- eine angenehme Umgebung und ein ruhiger Ort für die Beschwerdeübermittlung,
- ein von gegenseitiger Offenheit und Respekt geprägter Umgang,
- gegenseitiges Zuhören und Ausredenlassen,
- gegenseitiges Ernstnehmen der Gesprächspartner sowie
- die gemeinsame Suche nach Lösungen und Kompromissen.

Wir sind zuversichtlich, dass wir unter diesen Bedingungen gemeinsam eine konstruktive und für alle Beteiligten befriedigende Lösung finden können.