

# VORWORT



Qualität, vom lateinischen *qualitas*, beschreibt eine Beschaffenheit, ein Merkmal, eine Eigenschaft oder einen Zustand auf neutraler oder bewertender Basis. Die Schwierigkeit nicht nur im Qualitätsprozess, sondern auch im Allgemeinen, besteht jedoch in einer Kriterienfindung, um diese nachvollziehbar und transparent zu gestalten. Speziell im pädagogischen Bereich sehen sich die Akteure oftmals mit der Suche nach einem Qualitätsverständnis konfrontiert. Was ist Qualität in einer Kinderbetreuungseinrichtung, wodurch drückt sie sich aus und kann man von guter oder mäßiger Qualität sprechen?

Viele Argumente fallen dann zwar im Hinblick auf die Qualität, jedoch gibt es keine allgemein anerkannte und konzeptionell geteilte Vorstellung zum Qualitätsbegriff.

Hier setzt die Stadt Innsbruck vorrangig an und schafft klare Strukturen und Maßstäbe für den Qualitätsbegriff in den städtischen Schülerhorten. Die pädagogische Arbeit wird unterstützt und gleichzeitig Transparenz nach Außen geschaffen.

Das Qualitätshandbuch ist das Ergebnis eines Prozesses, welcher auf dem Grundprinzip „von der Basis für die Basis“ aufgebaut wurde. Alle Kolleginnen und Kollegen konnten ihre Erfahrungen, ihr Wissen und ihre Kompetenzen einfließen lassen und haben dadurch zum Gelingen des vorliegenden Handbuches beitragen können. Mein Dank gilt an dieser Stelle all jenen, die sich engagiert und mit hoher Identifikation an der Entstehung des vorliegenden Qualitätshandbuches beteiligt haben.

Durch das Qualitätshandbuch wurde ein für alle Einrichtungen verbindlicher Rahmen für Bildung und Erziehung geschaffen. Es bedarf der tätigen Auseinandersetzung, der Reflexion und kritischen Diskussion in der Umsetzung, um dieses für Fragen, Weiterentwicklungen und Zielveränderungen offen zu halten.

Dieser lebendige Prozess kann nur unter Mitwirkung aller Beteiligten gelingen. Hierzu möchte ich Sie alle ganz herzlich einladen.

Ihre

Mag.ª Dr.ª Zabernig Martina

# LIEBE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER!



Der wahre Schatz der Zukunft unserer Stadt sind die Begabungen und Talente unserer Kinder und Jugendlichen. Diese gilt es zu entdecken, zu entfalten und zu fördern.

Das Betreuungs- und Förderangebot für unsere Kinder und Jugendlichen in den städtischen Schülerhorten wurde kontinuierlich qualitativ ausgebaut, denn Innsbruck baut auf die Bildung für seine jungen Mitbürgerinnen und Mitbürger.

Klar definierte Qualitätsstandards tragen in Zukunft verstärkt zur Orientierung und Professionalisierung der täglichen Arbeit in den Innsbrucker Schülerhorten bei. Mit Hilfe des hier vorliegenden neuen „Qualitätshandbuches“, das innerhalb von zwei Jahren von der Basis für die Basis erarbeitet wurde, werden die pädagogische Arbeit, Freizeitgestaltung, Unterstützung des schulischen Lernens, Elternzusammenarbeit und Teambuilding auf eine profunde Grundlage gestellt.

Die Stärke dieses Qualitätshandbuches liegt darin, dass es aus der Praxis für die Praxis entwickelt wurde. Alle Kolleginnen und Kollegen konnten ihre Erfahrungen, ihr Wissen und ihre Kompetenzen einfließen lassen und haben dadurch zum Entstehen des vorliegenden Handbuches beigetragen, was ihm einen besonderen Wert gibt.

Das Qualitätshandbuch darf aber kein abgeschlossenes Projekt sein, vielmehr soll es durch laufende Ergänzungen und Erweiterungen durch die Belegschaft weiterwachsen und mit noch mehr Leben erfüllt werden.

Dank gebührt allen, die zur Entstehung und zum Gelingen dieses Qualitätshandbuches beigetragen haben. Mit Engagement und persönlichem Einsatz haben sie die bei Kindern, Jugendlichen und Eltern gleichermaßen beliebten Innsbrucker Schülerhorte zu allseits geschätzten Institutionen gemacht.

Ihr



Ernst Pechlaner  
Stadtrat



# LIEBE PÄDAGOGINNEN UND PÄDAGOGEN!



Der Hort als die Familie und Schule ergänzende Lern- und Freizeitmöglichkeiten hat einen hohen Wert. Er bietet vielen Schülerinnen und Schülern einen Anlaufpunkt in einem Lebensabschnitt, in dem sie gefordert sind und kompetente Unterstützung brauchen.

Als Betreuungseinrichtung steht er in der öffentlichen Wahrnehmung oft hinter dem Kindergarten und der Schule zurück. Die aktuellen Diskussionen um Ganztagschule und Nachmittagsbetreuung an der Schule machen es nicht einfacher, die Qualität hochwertiger Hortpädagogik nach außen zu tragen.

Umso wichtiger ist es, den Wert der Hortbetreuung klar und transparent zu formulieren. Ein maßgeblicher Schritt hierzu besteht darin, die Qualität der Hortpädagogik an den Horten der Stadt Innsbruck zu definieren und dafür zu sorgen, dass sie tagtäglich von den Kindern erlebt werden kann.

Mit dem aktuell vorliegenden Qualitätshandbuch für die Horte ist dieser Schritt nun gelungen. In intensiven Beratungen und fachkompetenten Aushandlungsprozessen sowie in direkter Rückkopplung zu den Hortteams haben die 10 Vertreterinnen und Vertreter der Horte der Stadt Innsbruck mit der Unterstützung des Amtes ein Qualitätshandbuch erarbeitet, das die Grundlagen ihrer pädagogischen Arbeit beschreibt. Gleichzeitig liefert es ein Verfahren, das es Leitungen, Pädagoginnen und Pädagogen ermöglicht, ihre qualitätsvolle Arbeit immer wieder zu überprüfen und so langfristig zu sichern.

Es hat mich gefreut, zu diesem Schritt beigetragen zu haben, zumal ich meine ersten pädagogischen Erfahrungen in der Kinderbetreuung ebenfalls im Hort machen konnte. Der Hort ist und soll ein wesentlicher Baustein in der Bildungsbiografie vieler Kinder bleiben.

Ich wünsche nun allen, die an dem Qualitätshandbuch direkt und indirekt mitgewirkt haben, und allen, die in Zukunft mit ihm arbeiten werden, dass sie die in ihm ruhende Schätze und Chancen nutzen, um ihre pädagogische Qualität nachhaltig sichtbar und lebbar zu gestalten. Ich bedanke mich für das Vertrauen, das mir und meiner Begleitungstätigkeit entgegengebracht wurde.

Herzlichst

Matthias Schäfer  
Dipl. Sozialpädagoge & systemischer Coach



# EINFÜHRUNG

Mit dem Qualitätshandbuch steht den PädagogInnen der städtischen Horte ein aus ihrer Praxis **entwickelter Leitfaden für ihre alltägliche pädagogische Arbeit** zur Verfügung. Es enthält eine in vielen Arbeitskreissitzungen entwickelte und mit den Teams der Horte rückgekoppelte „best practice“ der Innsbrucker Hortpädagogik.

Die Stadt Innsbruck ist den **Weg einer internen Qualitätsentwicklung** gegangen. Das bedeutet, die inhaltliche Ausarbeitung erfolgte auf Basis der praktischen Erfahrungen durch PädagogInnen der Stadt Innsbruck. Mit Hilfe einer externen Begleitung konnte die Vertiefung und Ergänzung der Erfahrungswerte durch internationale und wissenschaftliche Erkenntnisse gewährleistet werden. Zusätzlich erweitert wurde die Basis der pädagogischen Praxis durch eine systematische Rückkopplung zu allen Hortteams.

Entsprechend einer international anerkannten Vorgehensweise zur Entwicklung von Qualität (dem PDCA-Zyklus oder auch Demingkreis) basiert das System des Qualitätshandbuches auf der Erarbeitung verschiedener Zielebenen und der daraus abgeleiteten verpflichtenden Qualitätsstandards im Hinblick auf eine hochwertige pädagogische Qualität. **Ziele wie Standards geben den Fachkräften einerseits Orientierung und Planungssicherheit für ihre Praxis**, andererseits gewährleisten sie eine Überprüfbarkeit der pädagogischen Arbeit auf dem im Qualitätshandbuch entwickelten Qualitätsniveau. Die Qualitätsstandards geben dabei einen **verbindlichen Rahmen** vor und lassen gleichzeitig den Hortteams und jeder einzelnen Pädagogin/jedem einzelnen Pädagogen genügend Gestaltungsspielraum für eine authentische Pädagogik.

In dem vorliegenden Qualitätshandbuch wird ausschließlich die **Prozessqualität** (in Abgrenzung zur Orientierungsqualität = Leitbild und Strukturqualität = strukturelle Rahmenbedingungen) beschrieben. Es fokussiert also die **Handlungen der PädagogInnen**, die zu einer hohen pädagogischen Qualität in der Praxis der Horte der Stadt Innsbruck führen.

Pädagogische Qualität lässt sich nur sichern, indem sie stetig weiterentwickelt wird. Das Qualitätshandbuch ist so aufgebaut (Heftung), dass sich alle Inhalte in einer stetigen Überprüfung ergänzen und verändern lassen. Dies geschieht durch **regelmäßig stattfindende stadtinterne Qualitätszirkel**, in denen pädagogische Fachkräfte und die Fachberatung Themen und Inhalte aus der Praxis und aktuelle Entwicklungserfordernisse reflektieren. Die dabei erarbeiteten Erkenntnisse fließen dann in das Qualitätshandbuch ein. So wird gewährleistet, dass ein praxisbezogener Prozess der **Weiterentwicklung von Zielen und Standards** gesichert ist. Wichtig ist dabei die Mitarbeit aller Fachkräfte, damit die Dokumentation der pädagogischen Qualität in den Horten der Stadt Innsbruck auch langfristig auf hohem Niveau garantiert ist.

Ziel des gesamten Qualitätsmanagements ist also, die pädagogische Qualität in den Horten der Stadt Innsbruck dauerhaft transparent und überprüfbar zu entwickeln und zu sichern. Durch das Qualitätshandbuch lässt sich diese Qualität sowohl nach innen als auch nach außen dokumentieren. Es enthält Hinweise zur Handhabung des Qualitätsmanagementsystems sowie alle dazu notwendigen Arbeitshilfen und Dokumentationsmedien (siehe Gliederung).