



# Dienstleistungscharta

Familienergänzende Kinderbetreuung.  
Tagesmütter und Kindertagesstätten.





# Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	5
2	Die Dienstleistungscharta	6
3	Porträt der Sozialgenossenschaft Tagesmütter	7
3.1	Das Leitbild	8
3.2	Organisationsstruktur	10
4	Pädagogische Konzeption	12
4.1	Das Bild vom Kind	13
4.2	Pädagogische Qualitätsmerkmale	15
4.3	Pädagogik der Vielfalt	20
4.3.1	Inklusion von Kindern mit besonderen Bedürfnissen	21
4.4	Pädagogische Begleitung und Beratung	21
4.5	Zusammenarbeit mit anderen Diensten	22
5	Die Dienste	23
5.1	Der Tagesmutterdienst	24
5.1.1	Die Tagesmutter/ der Tagesvater	24
5.1.2	Pädagogische und organisatorische Begleitung der Tagesmutter	25
5.1.3	Die Räume	25
5.1.4	Die Besuchszeiten	26
5.1.5	Finanzierung des Dienstes	26
5.1.6	Modalitäten für die Inanspruchnahme des Dienstes	26
5.2	Die Kindertagesstätte	28
5.2.1	Das Team	29
5.2.2	Pädagogische und organisatorische Begleitung des Teams	29

5.2.3	Die Räume	30
5.2.4	Die Küche	31
5.2.5	Die Besuchszeiten	31
5.2.6	Modalitäten für die Inanspruchnahme des Dienstes	31
5.3	Verschiedene Kinderbetreuungsdienste	34
5.4	Die Aus- und Weiterbildung	34
5.4.1	Ausbildung zur Tagesmutter/ zum Tagesvater	34
5.4.2	Das Weiterbildungsangebot	35
<b>6</b>	<b>Verbesserungsmanagement</b>	<b>36</b>
6.1	Das Qualitätsmanagementsystem	36
6.2	Zufriedenheitsmessungen	36
6.3	Akkreditierung der Dienste	37
<b>7</b>	<b>Schutzbestimmungen</b>	<b>37</b>
7.1	Vorschlags- und Verbesserungswesen	37
7.2	Gerichtliche Beanstandungen	37
<b>8</b>	<b>Pflichten der Dienstrutzer</b>	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>Versicherungsschutz</b>	<b>38</b>
<b>10</b>	<b>Verweis auf gesetzliche Bestimmungen</b>	<b>39</b>
<b>11</b>	<b>Wo erhalte ich Informationen?</b>	<b>40</b>

# 1 VORWORT

Eine Balance zwischen Familie, Beruf und Freizeit zu gestalten, in der sich Kinder und ihre Familien wohlfühlen, ist in der heutigen Gesellschaft für zahlreiche Familien eine große Herausforderung und lässt viele Fragen entstehen. Das qualitativ hochwertige Angebot von Betreuung, Erziehung und Bildung für Kleinkinder der Sozialgenossenschaft Tagesmütter ist eine mögliche Antwort darauf.

Im Rahmen eines umfangreichen Qualitätsentwicklungsprozesses setzt sich die Sozialgenossenschaft Tagesmütter das Ziel, die Dienste der familienergänzenden Kleinkindbetreuung kontinuierlich zu verbessern und auszubauen. Neben der Messung der Kundenzufriedenheit und der Zertifizierung nach der Norm ISO 9001: 2015, stellt die Sozialgenossenschaft Tagesmütter nun ihr Angebot mittels dieser Dienstleistungscharta vor.

Die Dienstleistungscharta informiert Familien und andere Einrichtungen über das Dienstleistungsangebot der Sozialgenossenschaft Tagesmütter, insbesondere über den Tagesmutterdienst und die Kindertagesstätten.

Sie gibt Einblick in den gesellschaftlichen Auftrag, die frühpädagogischen Grundprinzipien und das soziale Engagement der Sozialgenossenschaft Tagesmütter. Bei der Vorstellung der verschiedenen Formen der Kleinkindbetreuung gibt sie Auskunft über die Organisation, die Qualitätsstandards, die Aufnahmemodalitäten und die Kosten des jeweiligen Dienstleistungsangebotes. Nähere Informationen über das Beschwerdemanagement und die gesetzlichen Rahmenbedingungen finden Sie am Ende der Dienstleistungscharta.

Nur ein offener Austausch, der sich auf transparente und verbindliche Informationen, auf Respekt vor den verschiedenen Perspektiven, auf gemeinsame Wege der Konfliktbewältigung und auf den Schutz der Rechte der Kinder und Erwachsenen beruft, ermöglicht es die Kinder und deren Familien professionell zu begleiten und zu unterstützen.

*Eleonora Hemma Hackl*

Präsidentin der Sozialgenossenschaft Tagesmütter



## 2 DIE DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Dieses Dokument erläutert den Vertrag, der zwischen den Familien und der Sozialgenossenschaft Tagesmütter besteht und der die wechselseitigen Rechte und Pflichten festlegt. Hiermit verpflichtet sich die Sozialgenossenschaft Tagesmütter pädagogische und organisatorische Qualitätsstandards zu definieren, zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

Folgende Prinzipien gelten als Grundlage für diesen Vertrag:

### GLEICHHEIT

Allen Nutzern wird derselbe Dienst angeboten – unabhängig von Geschlecht, kulturellem Hintergrund, Religion, politischen Ansichten und psycho-physischen und sozial-wirtschaftlichen Bedingungen.

### UNPARTEILICHKEIT

Alle Nutzer haben das Recht, objektiv, gerecht, unparteiisch und freundlich behandelt zu werden. Zudem muss die stetige und vollständige Übereinstimmung mit den Gesetzen gewährleistet werden.

### KONTINUITÄT

Die Gewährleistung des Dienstes muss ordnungsgemäß und kontinuierlich erfolgen. Falls bestimmte Umstände eine Unterbrechung nach sich ziehen muss rasch eine Lösung gefunden werden.

### RECHT AUF AUSWAHL

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen kann die Familie denjenigen Dienst auswählen, der am meisten ihren familiären Bedürfnissen entspricht.

### EFFIZIENZ UND WIRKSAMKEIT

Die Bedürfnisse der Kinder und deren Familien werden durch laufende und nachhaltige Verbesserungsmaßnahmen der Dienste beantwortet.

## PARTIZIPATION

Die Dienste nehmen Vorschläge, Beschwerden und Kritik der Kunden entgegen und arbeiten, gemeinsam mit dem Personal, den Familien und den Kindern kontinuierlich an der Verbesserung der Qualität der Kleinkindbetreuung. Die Familien haben das Recht relevante Informationen zu erhalten.

## TRANSPARENZ

Die Familien erhalten klare, vollständige und verständliche Informationen über die Abläufe der Dienste sowie über ihre Rechte und Pflichten.

# 3 PORTRÄT DER SOZIALGENOSSENSCHAFT TAGESMÜTTER

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter kann auf eine mehr als 25-jährige Erfahrung in der familienergänzenden Kleinkindbetreuung zurückblicken und versteht sich heute in Südtirol als führende Ansprechpartnerin in diesem Bereich. In der Form einer Non-Profit-Organisation stellt sie die Bedürfnisse, Bildungs- und Entwicklungschancen der Kinder und deren Familien in den Mittelpunkt und bietet dementsprechend die Dienstleistungen der Tagesmütter<sup>1</sup>, der Kindertagesstätten, der Sommerprojekte und der Ausbildung zur Tagesmutter an. Das Team der Sozialgenossenschaft Tagesmütter stellt sich den gesellschaftlichen und politischen Veränderungen und versucht aktuelle Erkenntnisse der Frühpädagogik, der Entwicklungspsychologie und der Familienforschung in bestehende Erfahrungen zu integrieren.

Das Angebot der familienergänzenden Kleinkindbetreuung richtet sich in erster Linie an berufstätige Eltern mit Kindern bis zur Vollendung des 3. Lebensjahres, sofern sie nicht den Kindergarten besuchen.

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter führt ihre Dienste in enger Zusammenarbeit mit verschiedenen privaten und öffentlichen Diensten, Gemeinden und Unternehmen Südtirols.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

## 3.1 DAS LEITBILD

Die Mitglieder und Mitarbeiterinnen der Sozialgenossenschaft Tagesmütter fühlen sich dem gemeinsam entwickelten Leitbild verpflichtet und orientieren sich in ihrer pädagogischen Haltung und in der täglichen, konkreten Arbeit mit den Kindern und deren Familien an diesem.



### Unser Leitbild

Wir sind Vorreiter im Bereich der Kinderbetreuung, sowie kompetente und zuverlässige Berater und Unterstützer für die vielfältigen und sich verändernden Bedürfnisse der Kinder und Familien in Südtirol.

Als Arbeitgeber bieten wir attraktive Arbeitsplätze, wo Berufung, Leidenschaft, Aus- und Weiterbildung, Qualität, Kreativität, Verantwortung, Eigenständigkeit, Gemeinschaft und Zusammenhalt gelebt und gefördert werden.

### Wir leben Vielfalt

#### Wir kennen die vielfältigen Bedürfnisse der Kinder und Familien.

Kinder sind eigenständige Persönlichkeiten mit individuellen Bedürfnissen, Interessen, Wünschen und Realitäten. Diese achtsam und wertschätzend zu begleiten ist unser oberstes Ziel.

Als erfahrene, kompetente Ansprechpartner beraten und unterstützen wir unsere Familien flächendeckend und bieten wertvolle Dienste zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf an.

#### Wir orientieren uns an der Pädagogik der Vielfalt.

Die Fülle an menschlicher Vielfalt, welche die Kinder in unseren Betreuungsalltag einbringen, wird von uns sichtbar gemacht und aktiv gelebt. Wir begegnen ihnen in all ihren Facetten stets offen, achtsam, herzlich und wertschätzend. Auf diese Weise stärken wir jedes Kind von klein auf in der Entwicklung seiner einzigartigen Persönlichkeit.

#### Wir haben gut ausgebildete MitarbeiterInnen mit Begeisterung und Leidenschaft.

Wir schätzen unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehr und fördern und unterstützen sie in ihrer persönlichen Entwicklung. Ein ehrlicher, respektvoller und wertschätzender Umgang im Team ist uns wichtig. Wir legen Wert darauf ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem sich jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin entsprechend ihrer individuellen Kompetenzen und Stärken aktiv einbringen kann und Anerkennung erfährt.

### Wir leben Werte.

Ein wertvoller, qualitativer Dienst ist nur mit gelebten Werten möglich. Wir leben Verantwortung, Offenheit, Vertrauen, Achtsamkeit, Wertschätzung, Begeisterung, Freude, Weitblick und Toleranz und geben diese Werte gerne in unserer Tätigkeit mit- und füreinander weiter.

#### Wir sind Ansprechpartnerin für Politik & Gesellschaft.

Wir vertreten die Interessen der Kinder und Familien mit Ausdauer, Weitblick und Nachhaltigkeit. Im Zuge dessen setzen wir uns für den Erhalt und den Ausbau leistbarer Dienstleistungen für Kinder und Familien ein, stimmen uns mit Netzwerkpartnern ab und arbeiten an der Anerkennung dieser wertvollen Tätigkeit in unserer Gesellschaft.



Dem Leitbild und der pädagogischen Konzeption der Sozialgenossenschaft Tagesmütter liegen folgende Werte zugrunde:

## VERANTWORTUNGSBEWUSSTHEIT

Wie aus dem Leitbild ersichtlich, ist sich die Sozialgenossenschaft Tagesmütter der Verantwortung bewusst, die sie durch ihre Tätigkeit der familienergänzenden Kleinkindbetreuung gegenüber den Kindern, den Familien und der Gesellschaft trägt.

## KONTEXTBEWUSSTHEIT

Jeder Betreuungsort ist in bestimmten sozialstrukturellen Gegebenheiten und Erfahrungsräumen eingebettet. In der Regel bildet dieser Sozialraum auch das Umfeld, in denen die Kinder mit ihren Familien leben. Dieses Umfeld erfahrbar zu machen, ist ein Anliegen der pädagogischen Arbeit. Damit werden die Kinder darin unterstützt einen Bezug zu ihrem Sozialraum zu machen und ihre Lebenswelt zu erschließen, sich zu orientieren und die Welt außerhalb der Familie und des Betreuungsorts zu erfahren.

## ENTWICKLUNGSORIENTIERTHEIT

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter versteht sich als lernende Organisation. Sie ist in ein Netzwerk von erzieherischen und sozialen Diensten eingebettet und berücksichtigt die Veränderungen der Familienformen und der Gesellschaft in der Erziehungstätigkeit.

## VIelfÄLTIGKEIT

Die pädagogische Arbeit basiert auf dem pädagogischen Ansatz einer „Pädagogik der Vielfalt“ (Prenzel, 1995), welcher die Grundwerte der Sozialgenossenschaft Tagesmütter widerspiegelt. Gemäß dem Ansatz einer „Pädagogik der Vielfalt“ wird jedes Kind als etwas Besonderes gesehen und entsprechend seiner Fähigkeiten und Fertigkeiten begleitet und gefördert. Dabei sind die Anerkennung der Würde des Kindes, seiner Individualität, seines Tätig-Sein-Wollens, seiner Unabhängigkeit, seiner Selbstständigkeit, sowie seiner Familie feste Bestandteile des zugrundeliegenden Menschenbildes.

## AUTHENTIZITÄT

Die Handlungen der Tagesmütter und der Kinderbetreuerinnen den Kindern und Familien gegenüber entsprechen den pädagogischen Leitlinien. In der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen wird großer Wert auf Persönlichkeitsbildung gelegt.

## TRANSPARENZ

Die Mitarbeiterinnen und Familien werden laufend durch verschiedene Kommunikationsformen über die Tätigkeit der Sozialgenossenschaft Tagesmütter informiert.

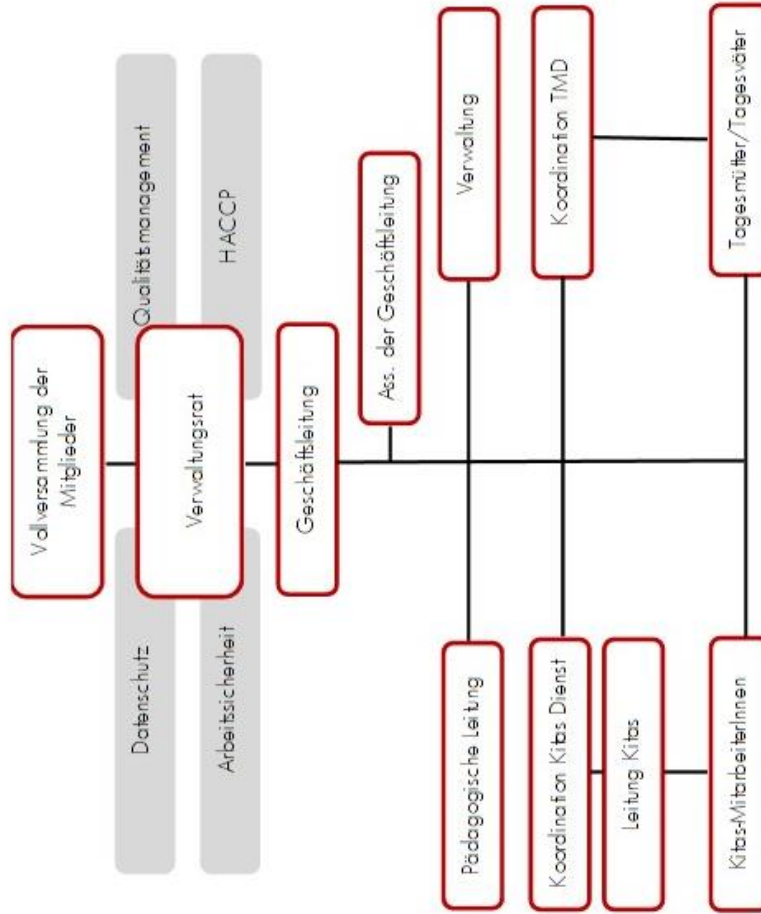
# 3.2 ORGANISATIONSSTRUKTUR

## BERUFSGRUPPEN

In der Sozialgenossenschaft Tagesmütter sind folgende Berufsgruppen tätig:

- Tagesmutter/Tagesvater;
- Kinderbetreuerin;
- Koordinatorin des Tagesmutter Dienstes;
- Koordinatorin des Kitas Dienstes
- Leiterin der Kindertagesstätte;
- Geschäftsführerin;
- Assistentin der Geschäftsleitung;
- Pädagogin;
- Sozialbetreuerin;
- Sachbearbeiterin;
- Reinigungskraft;
- Köchin.

Die Personalausstattung entspricht den Standards, die von der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol und in den Stellenprofilen der Sozialgenossenschaft Tagesmütter vorgegeben werden. In diesem Zusammenhang wird großer Wert auf spezifisch ausgebildetes Personal, eine intensive Einschulung der Mitarbeiterinnen und entsprechende Begleitung und Weiterbildungsmaßnahmen gelegt.



Kinder Familien Gemeinden Land Unternehmen Auszubildende

## MITARBEITERGESPRÄCH

Jährlich werden alle Mitarbeiterinnen von der direkten Vorgesetzten zu einem Mitarbeitergespräch eingeladen, indem Ziele überprüft und neue Zielvereinbarungen getroffen werden. Die Mitarbeitergespräche geben Orientierung, verstärken selbständiges Handeln und ermöglichen letztendlich auch das Überprüfen des eigenen Erfolges.

## MITARBEITERZUFRIEDENHEITSMESSUNG

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen wird jährlich intern und extern erhoben und evaluiert. Daraus erhält die Leitungsebene der Sozialgenossenschaft Tagesmütter Informationen über das Betriebsklima und die Bereiche, in denen Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden müssen. Im Jahr 2016, 2017 sowie im Jahr 2018 nahm die Sozialgenossenschaft Tagesmütter an einer extern durchgeführten Mitarbeiterumfrage des Top Company Awards teil und belegte im Rahmen dessen zweimal den ersten Platz sowie einmal den zweiten Platz in der Kategorie „Large Enterprise“.

# 4 PÄDAGOGISCHE KONZEPTION

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter legt großen Wert darauf, neben einem ausreichenden und verlässlichen Angebot an Betreuungsplätzen, auch eine qualitativ hochwertige Bildung, Erziehung und Betreuung der Kinder zu gewährleisten. Die Qualitätsmerkmale sind in den pädagogischen Zielen und in der pädagogischen Konzeption verankert. Aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse aus den Bereichen Pädagogik und Psychologie, gesellschaftliche Veränderungen und die Ergebnisse der regelmäßigen pädagogischen Selbst- und Fremdevaluationen, führen zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung und Vertiefung des Angebots. Die Konzeption orientiert sich an den Bedürfnissen und den Rechten von Kleinkindern und deren Familien. Die Familien werden durch folgende Maßnahmen über laufende pädagogische Projekte und Veränderungen informiert:

- Homepage;
- Informationsbriefe;
- Informationswand;
- Tür- und Angelgespräche;
- Elternmitarbeit, Elternabende, Elternnachmittage.

## 4.1 DAS BILD VOM KIND

### ICH BIN ICH

Kleinkinder sind am Anfang einer Reise, die sie zu ihrer Ich- Identität und zum Verstehen anderer Menschen führt. Es ist eine ereignisreiche und aufregende Zeit in ihrem Leben. Für die Entwicklung eines positiven Selbstbewusstseins brauchen Kinder Bestätigung durch Erwachsene und Kinder in ihrer Umgebung.

### ICH BIN EINMALIG

Jedes Kind ist unverwechselbar, anders als andere Kinder und wird so angenommen und akzeptiert.

### ICH STEHE IN BEZIEHUNG

In der Dynamik der Gruppe und im Austausch mit der Kinderbetreuerin/ Tagesmutter entdecken die Kinder ihre Grenzen und Freiräume, erproben Kompetenzen und Fähigkeiten, erfahren durch die altersgemischte Struktur gegenseitige Lernanreize und festigen persönliche Beziehungen in ihrem sozialen Umfeld.

### ICH GEHÖRE DAZU

Die Ausstattung sowie die räumliche und inhaltliche Gestaltung des Betreuungsalltages sollen erkennen lassen, welche Menschen sich dort begegnen, womit sie sich beschäftigen und was ihnen wichtig ist.

### ICH ENTDECKE DIE WELT

Jedes Kind hat das Bedürfnis zu probieren, zu erforschen und zu entdecken. In unseren Angeboten und in alltäglichen Situationen gehen wir auf das Interesse, die Fähigkeiten und die Neugierde der Kinder ein.



## ICH BIN KOMPETENT

Jedes Kind meistert auf seine individuelle Art und Weise und in seinem Rhythmus die ersten frühkindlichen Entwicklungsschritte. Es will seine Kenntnisse und Geschicklichkeit erweitern und sucht nach Herausforderungen für seinen ganz persönlichen Entwicklungsprozess. Für seine Entdeckungen und Erkundungen braucht es Freiräume und eine angemessene Begleitung.

## ICH BIN SELBSTSTÄNDIG

Für alltägliche Lernfelder, wie beispielsweise das Anziehen, wird ausreichend Zeit eingeplant, damit die Kinder ihre Selbstständigkeit entwickeln können. Gleichzeitig wird ihnen eine angemessene Begleitung angeboten.

## ICH BRAUCHE ORIENTIERUNG

Es wird ein Erziehungsstil gepflegt, der den Kindern viel Freiraum in ihrer Entwicklung lässt. Dennoch ist es für ihre Orientierung wichtig einen strukturierten Tagesablauf zu erleben, in dem auch sinnvolle Grenzen gesetzt werden.

## ICH TEILE MICH MIT

Durch nonverbale und verbale Äußerungen teilt das Kind seine Gedanken, Bedürfnisse, und Gefühle mit. Wir versuchen die Signale richtig zu deuten und entsprechend darauf zu reagieren. Gemeinsam mit der Familie werden die individuellen Bedürfnisse des Kindes bezüglich seiner Sprachentwicklung erforscht und Möglichkeiten eines passenden Spracheinsatzes angedacht.

Das Aufwachsen mit zwei und mehreren Sprachen ist für die Kinder in Südtirol eine bereits bestehende Realität. Für einige Kinder ist das Verwenden zweier oder mehrerer Sprachen im Alltag eine Selbstverständlichkeit, mit der sie sich wohl fühlen und die es im Rahmen der Betreuung zu fördern gilt. Die Sprachenvielfalt wird als Bereicherung in der pädagogischen Arbeit mit den Kindern und ihren Familien genutzt.

## ICH FÜHLE

Jedes Kind ist voller Gefühle: Sie dürfen gelebt werden und bekommen einen Namen.

## ICH BEWEGE MICH

Kinder experimentieren mit ihren motorischen Fähigkeiten. Durch die Gestaltung vielfältiger Bewegungsmöglichkeiten in den Räumlichkeiten und im Freien versuchen wir diesem Bedürfnis gerecht zu werden.

## ICH BEWIRKE ETWAS

Wir unterstützen das Kind durch adäquate Rückmeldungen die Zusammenhänge zwischen seinem Handeln und den Reaktionen der Umwelt zu erkennen. Das Kind begreift somit, dass es selbst etwas bewirken kann.

## 4.2 PÄDAGOGISCHE QUALITÄTSMERKMALE

Merkmale, welche nachweislich für eine optimale Betreuung der Kinder stehen, sind in unserer pädagogischen Konzeption verankert und werden im täglichen Handeln umgesetzt.

## BINDUNG UND BEZIEHUNG

### BINDUNGSQUALITÄT

Das Kind erhält die Möglichkeit mit einer Kinderbetreuerin/ Tagesmutter eine sichere Bindung aufzubauen. Dabei versucht die pädagogische Fachkraft, ein Gleichgewicht zwischen „in Beziehung stehen“ und „die Welt entdecken“ herzustellen. Es wird auf eine kontinuierliche personelle Besetzung und ein positives Klima im Team geachtet.

## INDIVIDUALITÄT

### ANERKENNUNG DER SELBSTPOTENTIALE DER KINDER

Die Selbstbildungspotentiale und die Themen der Kinder werden in der täglichen Erziehungsarbeit aufgegriffen und gefördert.

### WERTSCHÄTZUNG DER INDIVIDUELLEN BILDUNGSPROZESSE UND LERNSCHRITTE

Die Kinderbetreuerinnen und Tagesmütter sind sich darüber bewusst, dass die Lernschritte und Bildungsprozesse bei Kleinkindern individuell verlaufen.

Die individuellen Lernwege der Kinder werden wertgeschätzt und unterstützt.

### DOKUMENTATION DER ENTWICKLUNG

Die Entwicklung jedes Kindes wird durch den individuellen Entwicklungsordner<sup>2</sup> und die Fotodokumentationen festgehalten. Eine professionelle Dokumentation setzt ein umfassendes Wissen über frühpädagogische und entwicklungspsychologische Aspekte voraus, welches die Mitarbeiterinnen durch die Weiterbildung und die pädagogische Begleitung erhalten.

Die Familien können jederzeit Einsicht in die Dokumentation nehmen und bekommen diese bei Beendigung des Betreuungsvertrages ausgehändigt:

- individuelle Entwicklungsdokumentation;
- Fotodokumentation.

---

<sup>2</sup> „Kuno Bellers Entwicklungstabelle“; 2004  
Prof. Dr. E. K. Beller & Beller  
Freie Universität Berlin



## DAS KIND ALS SOZIALES WESEN

### LEBEN UND LERNEN IN SOZIALEN BEZÜGEN

Soziale Kontakte zwischen den Kindern werden wertgeschätzt und gefördert. Der Sozialraum des Kindes wird respektiert und wo möglich in das Angebot integriert.

### PARTIZIPATION

Die Teilhabe der Kinder an Entscheidungen und an der Gestaltung des Tages wird unterstützt.

## DIE FAMILIE

### ERZIEHUNGSPARTNERSCHAFT MIT DEN FAMILIEN

Auch nach der Eingewöhnungsphase wird eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit den Familien gepflegt.

- Gespräche zu Beginn und bei Beendigung der Betreuung;
- tägliche Tür- und Angelgespräche;
- jährliche Entwicklungsgespräche;
- pädagogische Beratungsgespräche.
- Elternmitarbeit;
- Elternabende, Elternnachmittage, pädagogische Themenabende (Kitas);

## ÜBERGÄNGE GESTALTEN

### ERSTGESPRÄCH

Vor Beginn der Betreuung werden die Erziehungsberechtigten zu einem ausführlichen Erstgespräch eingeladen, welches die Bedürfnisse des Kindes und der Familie, sowie pädagogische und administrative Themen, beinhaltet.

### GESTALTUNG DER EINGEWÖHNUNGSPHASE

Die Eingewöhnungszeit wird bei allen Kindern in Anlehnung an das „Berliner Modell“<sup>3</sup> gestaltet; d.h. eine familiäre Bezugsperson begleitet das Kind circa 2 bis 3 Wochen, um ihm einen sanften

---

<sup>3</sup> siehe Laewen et al.; 2003

und schrittweisen Einstieg bei der Tagesmutter bzw. in der Kitas zu ermöglichen. Ein individuelles Bezugspersonensystem ermöglicht es dem Kind schrittweise und nach gestaffelten Zeiten eine Beziehung zur Tagesmutter/Kinderbetreuerin aufzubauen. Die Eingewöhnung wird im Entwicklungsordner dokumentiert.

## ÜBERTRITT IN DEN KINDERGARTEN

Um den Kindern einen angenehmen Übertritt von der Kleinkindbetreuung in den Kindergarten zu ermöglichen werden verschiedenen Maßnahmen getroffen:

- Elterninformationen mittels eines Briefs oder Elternabend;
- Ausklanggespräch;
- Projekte zum Thema „Kindergarten“;
- Besuch im Kindergarten, gemeinsame Projekte mit dem Kindergarten;
- Austausch auf Teamebene.

## TAGESABLAUF

Der Tagesablauf ist flexibel gestaltet, sodass die unterschiedlichen Schlaf-Wach-Rhythmen der Kinder berücksichtigt werden.

Jedes Kind wird individuell begrüßt und verabschiedet.

Rituale und durchdachte Übergänge im Tagesablauf unterstützen das Bedürfnis nach Orientierung und Sicherheit des Kindes. Es werden sowohl Momente für das freie Spiel als auch für angeleitete Angebote und Projekte angedacht.

## KÖRPER UND GESUNDHEIT

### PFLEGE

Pflegesituationen werden so gestaltet, dass sie der Beziehungsgestaltung zwischen Kinderbetreuerin/ Tagesmutter und Kind förderlich ist. Ein geeigneter Bereich ist für die Pflege vorgesehen, gesetzliche Hygienevorschriften werden eingehalten.

### ERNÄHRUNG, GESUNDHEIT, SICHERHEIT

Der Tagesablauf berücksichtigt die Grundbedürfnisse der Kinder nach Ernährung, Ruhe, Bewegung, Schutz, Stabilität und Sicherheit.

Die Mahlzeiten sind auf die individuellen Bedürfnisse der Kinder abgestimmt; d.h. Nahrungsmittelunverträglichkeiten, kulturelle Hintergründe usw. werden so weit als möglich berücksichtigt. Bei möglichen gesundheitlichen Schwierigkeiten werden die Abstimmung und eine enge Zusammenarbeit mit der Familie gesucht.

## **STRUKTURELLE QUALITÄT**

### **PERSONELLE BESETZUNG**

Die personelle Besetzung orientiert sich am Erzieherinnen-Kind-Schlüssel der Durchführungsbestimmungen des Landes Südtirol für die Führung von Kindertagesstätten (1:5) bzw. des Tagesmutterdienstes (1:5).

### **QUALIFIKATION DES PERSONALS**

Die Kinderbetreuerinnen und Tagesmütter haben eine spezifische Berufsausbildung absolviert, die sie für die Betreuung von Kleinkindern qualifiziert. Durch regelmäßige Weiterbildungsveranstaltungen (40 Stunden pro Jahr) wird eine ständige Weiterqualifizierung gewährleistet.

### **GRUPPENZUSAMMENSETZUNG**

Die Betreuung der Kinder erfolgt in altersgemischten Gruppen. Bei der Tagesmutter werden zeitgleich maximal 5, in der Kitas maximal 20 Kinder betreut.

### **RAUMGESTALTUNG**

Die Räume sind den Bewegungs-, Erkundungs-, Spiel- und Ruhebedürfnissen der Kinder gerecht gestaltet.

Die Spielbereiche im Freien sind gut zu erreichen und bieten den Kindern altersangemessene Bewegungs-, Erkundungs- und Spielmöglichkeiten.

Bereiche für die Pflege und den Schlaf stehen zur Verfügung.

Die Kinder werden dabei unterstützt sich in den Räumen orientieren und frei bewegen zu können.

### **MATERIALAUSSTATTUNG**

Die Materialien entsprechen den Erforschungs- und Spielbedürfnissen der Kinder unter drei Jahren.

## SPRACHE UND KOMMUNIKATION

Der ganzheitlichen Förderung der kindlichen Sprachentwicklung wird im Alltag und in speziellen Spielangeboten ausreichend Raum gegeben. Die Tagesmutter/ Kinderbetreuerin begleitet die Handlungen verbal und steht dadurch in einem kontinuierlichen Austausch mit den Kindern.

Die deutsche und die italienische Sprache werden als gleichwertig anerkannt. Die Mitarbeiterinnen sprechen beide Landessprachen. Weitere Erstsprachen der Kinder werden in das didaktische Angebot eingebaut.

Die Familien erhalten mündliche und schriftliche Informationen in der von ihnen gewählten Landessprache.

### 4.3 PÄDAGOGIK DER VIELFALT



Die Betreuung bei der Tagesmutter und in der Kindertagesstätte sind Lebensorte in denen Kinder, neben ihrem familiären Sozialraum, mit Gleichheit und Unterschieden der Menschen in der pluralen Gesellschaft in Kontakt kommen. Der Sozialgenossenschaft Tagesmütter ist es ein Anliegen, jedes Kind in seiner Besonderheit zu stärken und seine Familienkultur wertzuschätzen. Zudem werden die Ziele

verfolgt, vielfältige Lebensweisen kennen zu lernen und Empathie hierfür zu entwickeln. Als Leitlinie dient der Gedanke der Pädagogik der Vielfalt<sup>4</sup>, deren oberstes Ziel es ist, eine Gleichberechtigung aller Menschen anzustreben und ein Leben in einer vielfältigen Gemeinschaft bereits im Kleinkindalter aufzuzeigen und zu fördern.

### 4.3.1 INKLUSION VON KINDERN MIT BESONDEREN BEDÜRFNISSEN

Die gemeinsame Erziehung von Kindern mit und ohne besondere Bedürfnisse stellt ein zentrales Thema und eine große Chance der pädagogischen Arbeit dar. Interdisziplinäre Zusammenarbeit, die kontinuierliche Begleitung durch die Pädagogin, die enge Zusammenarbeit mit der Familie sowie die detaillierte Entwicklungsdokumentation, gehören zu den Rahmenbedingungen für die Betreuung eines Kindes mit besonderen Bedürfnissen in der Kitas und bei der Tagesmutter. Zudem wird auf eine individuell abgestimmte Auswahl an Spielmaterialien und –angeboten Wert gelegt. Je nach Abklärung haben die Kinder Anrecht auf die zusätzliche Begleitung von spezialisiertem Fachpersonal.

In Zusammenarbeit mit der Familie und den involvierten Diensten werden bei Bedarf folgende Dokumente erstellt:

- individueller Bildungsplan;
- Entwicklungsordner;
- Dokumentation der regelmäßigen Besprechungen über die Entwicklung des Kindes im interdisziplinären Team.

## 4.4 PÄDAGOGISCHE BEGLEITUNG UND BERATUNG

### BERATUNG FÜR FAMILIEN

Für die Familien besteht die Möglichkeit individuelle Gespräche mit der zuständigen Pädagogin in Anspruch zu nehmen. Unter anderem:

- Entwicklungsgespräche;
- pädagogische Beratung.

---

<sup>4</sup> siehe Prengel, 1995

Je nach Inhalt kann das Beratungsgespräch telefonisch oder in einem persönlichen Rahmen wahrgenommen werden. Das Angebot ist freiwillig, kostenlos und unterliegt der Schweigepflicht. Mindestens einmal jährlich werden die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten sowohl bei der Tagesmutter als auch in der Kitas zu einem Entwicklungsgespräch eingeladen.

## BERATUNG FÜR DIE MITARBEITERINNEN

Die Tagesmütter und die Mitarbeiterinnen der Kindertagesstätten werden von einem Team von hauptamtlichen Pädagoginnen vor Ort professionell und kontinuierlich begleitet und beraten. Sie führen folgende Angebote durch:

- pädagogische Einschulung einer jeder neuen Mitarbeiterin;
- pädagogische Begleitung vor Ort;
- pädagogische Begleitung bei Bedarf;
- individuelle und bedarfsorientierte Beratung, auch telefonisch;
- Entwicklungsgespräche;
- Supervisionen, Seminare und Workshops;
- monatliche pädagogische Teamsitzung in der Kitas;
- pädagogische Austauschtreffen für die Tagesmütter;

## 4.5 ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter stellt einen Dienst dar, der in ein Netz von sozialen und erzieherischen Einrichtungen integriert ist. In besonderem Maße wird der Austausch mit folgenden Diensten gepflegt:

- Kindergarten;
- Sozialsprengel;
- Psychologischer Dienst;
- andere Sozialgenossenschaften;
- soziale Fachschulen.

## 5 DIE DIENSTE

Kinder im Alter bis zu drei Jahren zu betreuen, zu erziehen und zu bilden, sowie den Familien unterstützend und beratend zur Seite zu stehen, ist der gesellschaftliche Auftrag der Sozialgenossenschaft Tagesmütter und infolgedessen auch ihrer verschiedenen Dienstleistungen.

Daraus ergibt sich ein breitgefächertes Angebot für Kinder und deren Familien:

- Tagesmutterdienst;
- Kindertagesstätten;
- Ausbildung zur Tagesmutter/zum Tagesvater;
- Weiterbildungspool für unsere Mitarbeiterinnen;
- weitere Kinderbetreuungsdienste; z. B. Sommerprojekte.

Folgende Dienste werden je nach Bedarf direkt oder über Abkommen geführt:

- Verpflegung;
- Raumpflege;
- Wäscherei;
- Geschirrspülen.

### INDIVIDUELLE BEDÜRFNISSE DES KINDES

Individuelle Bedürfnisse der Kinder, beispielsweise bei Nahrungsmittelunverträglichkeiten, werden direkt mit dem jeweiligen Dienst abgesprochen, um die jeweiligen Erfordernisse bestmöglich zu erfüllen.

### FOLGENDE MATERIALIEN WERDEN VON DEN FAMILIEN BEREITGESTELLT:

- bevorzugte Hygieneartikel;
- Wechselkleidung;
- Hausschuhe oder Anti-Rutschsocken;
- Übergangsobjekt und Familienfotos;
- Spezialnahrung.

## 5.1 DER TAGESMUTTERDIENST

Der Tagesmutterdienst ist im Sinne des Landesgesetzes Nr.8/2013 Art.13 die Tätigkeit von Personen, die berufsmäßig in der eigenen Wohnung ein oder mehrere Kinder anderer Familien im Alter von drei Monaten bis zur Vollendung des dritten Lebensjahres betreuen, sofern sie nicht den Kindergarten besuchen. Unter Berechnung der Vollkosten ist auch die Betreuung bis zum Schuleintritt möglich.

Mehr als 90 arbeitende Tagesmütter der Sozialgenossenschaft Tagesmütter bieten in ganz Südtirol eine familiennahe, lokale und qualitative Betreuung für Kleinkinder an.

### 5.1.1 DIE TAGESMUTTER/ DER TAGESVATER



Die qualifizierte Tagesmutter verfügt über das Diplom zur Tagesmutter, die Mitgliedschaft in der Sozialgenossenschaft und die Eintragung in das Verzeichnis der Tagesmütter. Die Ausbildung zur Tagesmutter hat einen Umfang von 460 Ausbildungsstunden, die 100 Stunden Praktikum bei einer Tagesmutter und in einer Kindertagesstätte/Kinderhort beinhalten. Anschließend besucht die Tagesmutter der Sozialgenossenschaft Tagesmütter jährlich 30 Stunden Weiterbildung und 10 Stunden Supervision.



## 5.1.2 PÄDAGOGISCHE UND ORGANISATORISCHE BEGLEITUNG DER TAGESMUTTER

Die Qualität der Betreuung wird durch verschiedene Maßnahmen der Beratung und Begleitung der Mitarbeiterinnen sichergestellt.

### ORGANISATORISCHE BEGLEITUNG

- Vorhausbesuch der Koordinatorin zur Überprüfung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und kindgerechten Gestaltung der Räumlichkeiten;
- Einschulung durch die Koordinatorin;
- jährliche Hausbesuche der Koordinatorin;
- Austauschtreffen auf Bezirksebene;
- regelmäßige Sprechstunden der Koordinatorin im Bezirk;
- laufende organisatorische Begleitung durch die Verwaltung, auch telefonisch.

### PÄDAGOGISCHE BEGLEITUNG

- Einschulung durch die Pädagogin;
- pädagogische Begleitung vor Ort;
- pädagogische Begleitung bei Bedarf;
- laufende bedarfsorientierte Beratung durch die Pädagogin, auch telefonisch;
- Entwicklungsgespräche;
- pädagogisches Austauschtreffen auf Bezirksebene;
- Seminare und Workshops (jährlich 30 Stunden) und Supervisionen (jährlich 10 Stunden).

## 5.1.3 DIE RÄUME

Die Tagesmutter betreut Säuglinge und Kleinkinder flexibel und individuell in einem familiären Umfeld bei sich zu Hause. Je nach Größe der Wohnung können bis zu 5 Kinder zeitgleich betreut werden. Die Wohnung entspricht den gesetzlichen und hygienischen Bestimmungen und bietet kindgerechte Räumlichkeiten, welche durch die Besuche der Koordinatorin überprüft werden.

## 5.1.4 DIE BESUCHSZEITEN

Der Tagesmutterdienst wird ganzjährig angeboten, wobei auch die Betreuung an Sonn- und Feiertagen möglich ist. Die Mindestbetreuungszeit beträgt in der Regel 12 Stunden pro Woche. Die individuellen Zeiten werden vor Betreuungsbeginn vertraglich vereinbart und können im Rahmen der vorgegebenen Bestimmungen verändert werden.

## 5.1.5 FINANZIERUNG DES DIENSTES

Die Finanzierung des Tagesmutterdienstes erfolgt nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol.

## 5.1.6 MODALITÄTEN FÜR DIE INANSPRUCHNAHME DES DIENSTES

### AUFNAHMEKRITERIEN

Die Aufnahme erfolgt nach folgenden Kriterien:

- Wiederaufnahme des Kindes nach Kündigung des Betreuungsvertrages aufgrund längerer Krankheit gemäß Artikel 9 Absatz 7;
- Wohnsitz des Kindes in der Gemeinde;
- Berufstätigkeit beider Elternteile bzw. des alleinerziehenden Elternteils;
- Ärztlich bestätigte psychische oder physische Beeinträchtigung oder beides des zu betreuenden Kindes, eines Geschwisterkindes oder Elternteils;
- Arbeitszeit eines jeden Elternteils:
  1. Vollzeit 100%;
  2. Teilzeit über 50%;
  3. Teilzeit bis einschließlich 50%.

Die Gemeinde kann auf alle Fälle weitere Bewertungskriterien festlegen.

## AUFNAHMEVERFAHREN

Die Anfragen der Familien gehen ganzjährig direkt bei der Koordinationsstelle im jeweiligen Bezirk ein.

Bei der Koordinatorin erhält die Familie:

- Auskunft und Beratung;
- Formblätter für die Anmeldung des Kindes;
- Unterstützung beim Ausfüllen;
- Erstkontakt mit der Tagesmutter.

Durch den Beirat, welcher von der Gemeinde festgelegt wird, erfolgt die Aufnahme des Kindes gemäß der Aufnahmekriterien. Der Beirat besteht aus einem Mitglied der jeweiligen Gemeinde, einer Vertreterin der Sozialgenossenschaft Tagesmütter und weiteren von der Gemeinde bestimmten Personen.

Die Erziehungsberechtigten werden telefonisch von der Koordinatorin über die Platzvergabe informiert.

Die Betreuungszeiten werden vertraglich zwischen den Erziehungsberechtigten und der Sozialgenossenschaft Tagesmütter geregelt.

## MODALITÄTEN DER BEZAHLUNG

### KOSTEN

Für die Betreuung bei der Tagesmutter ist ein Stundentarif zu entrichten. Der Mindest- und Höchstarif zu Lasten der Familie wird von der Landesregierung festgelegt

Die festgelegten Tarife gelten für maximal 1920 Betreuungsstunden pro Kalenderjahr. Bei Überschreitung der 1920 Betreuungsstunden im Jahr sind die - ebenfalls von der Landesregierung festgelegten- Vollkosten zu zahlen, ohne Anrecht auf Tarifbegünstigung.

Die aktuellen Tarife sind auf der Homepage der Sozialgenossenschaft Tagesmütter ersichtlich.

### TARIFBEGÜNSTIGUNG

Die Familien können beim beauftragten Sozialsprengel der jeweiligen Bezirksgemeinschaft eine Tarifbegünstigung beantragen und bezahlen den Stundentarif, der sich aus der "wirtschaftlichen Lage" (Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30/2000) der Familie berechnen lässt. Die Tarifbegünstigung kann für bis zu maximal 1920 Betreuungsstunden im Kalenderjahr geleistet werden und wird jährlich neu berechnet.

## RÜCKTRITT

Der Betreuungsvertrag kann im Probemonat bzw. unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen gekündigt werden.

## KONTAKT

Bitte entnehmen Sie die Kontakte und die Sprechstunden der Koordinatorinnen des jeweiligen Bezirkes der Homepage der Sozialgenossenschaft Tagesmütter:

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it)

## 5.2 DIE KINDERTAGESSTÄTTE



Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter führt in Zusammenarbeit mit verschiedenen Gemeinden und Betrieben südtirolweit auch Kindertagesstätten. Die Kindertagesstätte ist eine sozialpädagogische Einrichtung für Kleinkinder, die darauf ausgerichtet ist, das Wohlbefinden und die harmonische Entwicklung der Kinder zu fördern, indem gleichzeitig Unterstützung für die Familien in ihren Erziehungsaufgaben gewährleistet wird, sodass ihre Mitglieder im

Rahmen eines umfassenden Systems sozialer Sicherheit, familiäre und berufliche Erfordernisse bestmöglich vereinigen können. In der Kindertagesstätte werden Kinder im Alter zwischen drei Monaten bis zur Vollendung des dritten Lebensjahres betreut, sofern sie nicht den Kindergarten besuchen.

## 5.2.1 DAS TEAM

Ausgebildete Kinderbetreuerinnen und maximal eine Tagesmutter bilden das Kernteam einer Kindertagesstätte. Ein Teammitglied fungiert zudem als Leitung der Struktur.

Eine qualifizierte Kinderbetreuerin verfügt über den erfolgreichen Abschluss einer einjährigen Vollzeitausbildung zur Fachkraft für Kinderbetreuung, welche zu 2 schulbegleiteten Praktikumseinsätzen in einer Kindertagesstätte oder Kinderhort verpflichtet. Jedes Teammitglied besucht jährlich 30 Stunden Weiterbildung und 10 Stunden Supervision. Eine in der Kindertagesstätte tätige Tagesmutter ist verpflichtet eine entsprechende Zusatzqualifikation zu absolvieren.

Zusätzlich wird das Team vor Ort durch folgende Berufsfiguren unterstützt:

- Pädagogin (wöchentlich);
- Koordinatorin;
- Springerin (Aushilfe bei Abwesenheit einer Mitarbeiterin);
- Sozialbetreuerin für die Betreuung von Kindern mit besonderen Bedürfnissen;
- Reinigungskraft;
- Köchin.

## 5.2.2 PÄDAGOGISCHE UND ORGANISATORISCHE BEGLEITUNG DES TEAMS

Das Kitas-Team wird bei der Begleitung der Kindergruppe und der Familien durch verschiedene Maßnahmen der Sozialgenossenschaft Tagesmütter unterstützt.

### ORGANISATORISCHE BEGLEITUNG

- monatliches Treffen der Kitas- Leiterinnen;
- monatliche interne Teamsitzung;

- monatlicher Besuch der Koordinatorin;
- laufende organisatorische Begleitung durch die Verwaltung, auch telefonisch.

## PÄDAGOGISCHE BEGLEITUNG

- Einschulung durch die Pädagogin;
- wöchentlicher Besuch der Pädagogin;
- laufende bedarfsorientierte Beratung durch die Pädagogin, auch telefonisch;
- monatliche pädagogische Teambesprechung;
- Seminare und Workshops (jährlich 30 Stunden) und Supervisionen (jährlich 10 Stunden).

### 5.2.3 DIE RÄUME

Je nach Größe der Räumlichkeiten können in einer Kindertagesstätte maximal 20 Kinder zeitgleich betreut werden.

In jeder Kitas befinden sich folgende Räumlichkeiten:

- Eingangsbereich mit Kindergarderobe, Wickelmöglichkeit und Anschlagtafel für Informationen;
- Spiel- und Bewegungsraum mit unterschiedlichen Neigungsbereichen und Materialien (Bereiche für das Symbolspiel, für das Experimentieren und Konstruieren, für kreative Angebote, für das Verkleiden und die Bewegung, sowie ein Kuschel- und Lesebereich);
- Ruheraum;
- Toilette und Waschraum mit kindgerechten Toiletten, Waschbecken und Wickeltisch;
- Toilette sowie Umkleidebereich für Erwachsene;
- (Tee) Küche;
- Bürobereich;
- Grünfläche mit Spielen im Freien.

Die Räume werden täglich nach der Betreuungszeit gereinigt.

## 5.2.4 DIE KÜCHE

Der Menüplan wird gemeinsam mit der Diätberatung erarbeitet und ist für die Familien einsehbar. In besonderen gesundheitlichen Fällen kann mit Verschreibung des Kinderarztes eine individuell abgestimmte Diät verabreicht werden.

Die Nahrungsmittel, ihre Qualität, Herkunft, Transport und Verabreichung entsprechen der „Verordnung (EG) Nr. 852/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 über Lebensmittelhygiene“. Die Selbstkontrolle erfolgt nach geltenden EU- Parametern.

### ESSENSZEITEN

Jause von 9.00 bis 9.30 Uhr;

Mittagessen von 11.30 bis 12.15 Uhr;

Zwischenmahlzeit am Nachmittag: nach Bedarf.

Die angegebenen Zeiten gelten als Richtwert. Der individuelle Rhythmus der Kleinkinder wird berücksichtigt.

## 5.2.5 DIE BESUCHSZEITEN

Die Kindertagesstätte bietet eine ganzjährige Betreuungsform an, wobei die Sonn- und Feiertage ausgeschlossen sind. Die Öffnungszeiten erstrecken sich von maximal 7.00 bis 15.00 Uhr, wobei sie sich je nach Bedarf der Familien und jeweiliger Konvention abändern können. Die Öffnungszeiten werden von der Gemeinde definiert. Innerhalb der festgelegten Öffnungszeiten ermöglichen flexible Ein- und Austrittszeiten eine optimale Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Die Mindestbetreuungszeit beträgt in der Regel 12 Stunden pro Woche. Die individuellen Betreuungszeiten werden vor Betreuungsbeginn vertraglich vereinbart und können im Rahmen der vorgegebenen Bestimmungen verändert werden.

## 5.2.6 MODALITÄTEN FÜR DIE INANSPRUCHNAHME DES DIENSTES

### AUFNAHMEKRITERIEN

Die Aufnahme erfolgt nach folgenden Kriterien:

- Wiederaufnahme des Kindes nach Kündigung des Betreuungsvertrages aufgrund längerer Krankheit gemäß Artikel 9 Absatz 7;
- Wohnsitz des Kindes in der Gemeinde;
- Berufstätigkeit beider Elternteile bzw. des alleinerziehenden Elternteils;
- Ärztlich bestätigte psychische oder physische Beeinträchtigung oder beides des zu betreuenden Kindes, eines Geschwisterkindes oder Elternteils;
- Arbeitszeit eines jeden Elternteils:
  1. Vollzeit 100%;
  2. Teilzeit über 50%;
  3. Teilzeit bis einschließlich 50%.

Die Gemeinde kann auf alle Fälle weitere Bewertungskriterien festlegen.

## AUFNAHMEVERFAHREN

Die Anfragen der Familien gehen ganzjährig direkt bei der Leiterin der jeweiligen Kindertagesstätte ein.

Bei der Leiterin erhält die Familie:

- Auskunft und Beratung;
- Formblätter für die Anmeldung des Kindes;
- Hilfe beim Ausfüllen;
- Besichtigung der Kitas.

Durch den Beirat, welcher von der Gemeinde festgelegt wird, erfolgt die Aufnahme des Kindes gemäß der Aufnahmekriterien. Der Beirat besteht aus einem Mitglied der jeweiligen Gemeinde, einer Vertreterin der Sozialgenossenschaft Tagesmütter und weiteren von der Gemeinde bestimmten Personen. Die Erziehungsberechtigten werden telefonisch von der Kitas- Leiterin über die Platzvergabe informiert.

Die Betreuungszeiten werden vertraglich zwischen den Erziehungsberechtigten und der Sozialgenossenschaft Tagesmütter geregelt.

## FINANZIERUNG DES DIENSTES

Die Finanzierung der Kindertagesstätten erfolgt nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol.



## MODALITÄTEN DER BEZAHLUNG

### KOSTEN

Für die Betreuung in der Kindertagesstätte ist ein Stundentarif zu entrichten. Der Mindest- und Höchstarif zu Lasten der Familie wird von der Landesregierung festgelegt.

Die festgelegten Tarife gelten für maximal 1920 Betreuungsstunden pro Kalenderjahr. Bei Überschreitung der 1920 Betreuungsstunden im Jahr sind die Vollkosten, welche von der Gemeinde festgelegt werden, zu zahlen, ohne Anrecht auf Tarifbegünstigung.

Informationen zu den Tarifen der Kindertagesstätten erhalten Sie in der jeweiligen Gemeinde oder Kindertagesstätte.

### TARIFBEGÜNSTIGUNG

Die Familien können beim beauftragten Sozialsprengel der jeweiligen Bezirksgemeinschaft eine Tarifbegünstigung beantragen und bezahlen den Stundentarif, der sich aus der "wirtschaftlichen Lage" (Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30/2000) der Familie berechnen lässt. Die Tarifbegünstigung kann für bis zu maximal 1920 Betreuungsstunden im Kalenderjahr geleistet werden und wird jährlich neu berechnet.

## RÜCKTRITT

Der Betreuungsvertrag kann im Probemonat bzw. unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen gekündigt werden.

## KONTAKTE

Bitte entnehmen Sie die Kontakte der Kindertagesstätten der Homepage der Sozialgenossenschaft Tagesmütter:

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it)

## 5.3 VERSCHIEDENE KINDERBETREUUNGSDIENSTE

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter tätig neben den genannten Diensten in Zusammenarbeit mit Gemeinden und Unternehmen weitere verschiedene Kinderbetreuungsdienste, wie beispielweise die Organisation und Gestaltung von Sommerprojekten für Kinder.

### Nützliche Hinweise – Kontaktaufnahme

Siehe Kapitel 11.

## 5.4 DIE AUS- UND WEITERBILDUNG

Neben der Ausbildung zur Tagesmutter/ zum Tagesvater bietet die Sozialgenossenschaft Tagesmütter ein vielfältiges, internes Weiterbildungsprogramm für die pädagogischen Fachkräfte an.

### 5.4.1 AUSBILDUNG ZUR TAGESMUTTER/ ZUM TAGESVATER

Die Tätigkeit als Tagesmutter setzt unter anderem den Besitz des Tagesmütterdiploms voraus. Seit 1990 bietet die Sozialgenossenschaft in Zusammenarbeit mit der Landesfachschule für Soziale Berufe Hannah Arendt die Ausbildung zur Tagesmutter an. Der Lehrgang umfasst 460 Ausbildungsstunden und ermöglicht durch Wochenendseminare auch berufstätigen Frauen und Männern eine Teilnahme daran. Einblick in die Praxis erhalten die Teilnehmerinnen durch 100 Stunden Praktikum bei einer Tagesmutter und in einer Kinderbetreuungseinrichtung.

Die Grundvoraussetzungen für die Teilnahme sind der Mittelschulabschluss, die Volljährigkeit und die Motivation, anschließend als Tagesmutter tätig zu sein.

### Nützliche Hinweise – Kontaktaufnahme

Siehe Kapitel 11.



## 5.4.2 DAS WEITERBILDUNGSANGEBOT

Die Kleinkindbetreuung hat einen bedeutsamen Erziehungsauftrag, der sich stetig weiterentwickelt und verändert. Die regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen stellt für die Tagesmütter und Kinderbetreuerinnen eine Möglichkeit dar, nach der Ausbildung ihr frühpädagogische Fachwissen zu fundieren, Erfahrungen zu reflektieren und die erzieherischen Handlungskompetenzen zu erweitern.



Ein interner Weiterbildungspool garantiert den Mitarbeiterinnen über das ganze Jahr verteilt ein vielfältiges Angebot an Weiterbildungen. Von persönlichkeitsbildenden Seminaren und Supervisionen bis hin zu frühpädagogischen, entwicklungspsychologischen oder kreativen Weiterbildungen – für jede Mitarbeiterin ist etwas Passendes dabei. Neben dem internen Angebot werden die Mitarbeiterinnen auch dazu motiviert Seminare bei anderen Bildungsorganisationen zu besuchen.

Für alle pädagogischen Fachkräfte ist ein Ausmaß von jährlichen 40 Weiterbildungsstunden vorgesehen.

Als weiteres Angebot steht den Mitarbeiterinnen eine interne frühpädagogische Fachbibliothek zur Verfügung.

## 6 VERBESSERUNGSMANAGEMENT

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter ist bestrebt, die pädagogische und strukturelle Qualität ihrer Angebote der Kleinkindbetreuung systematisch zu überprüfen und weiterzuentwickeln, um dauerhaft ein anspruchsvolles Niveau zu erhalten.

### 6.1 DAS QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Die Sozialgenossenschaft Tagesmütter verfügt seit 2009 über den ISO 9001:2015 Nachweis. Mit diesem Qualitätssystem verpflichtet sich die Sozialgenossenschaft die Prozesse der Dienste regelmäßig zu überprüfen, um ihre Qualität zu verbessern.



### 6.2 ZUFRIEDENHEITSMESSUNGEN

Sowohl im Tagesmutter- als auch im Kitadienst wird für die Kunden einmal jährlich mittels eines standardisierten, anonymen Fragebogens die Möglichkeit geschaffen, die Wünsche und Bedürfnisse, bezüglich der Rahmenbedingungen und des pädagogischen Angebots auszudrücken. Die Resultate dieser intern durchgeführten Kundenzufriedenheitsmessung geben Auskunft über die bestehende pädagogische Arbeit, bestätigen diese oder geben Impulse und Anregungen, um zu erkennen, in welchen Bereichen noch Optimierung möglich ist. Zusätzlich zur internen Kundenbefragung beauftragt die Sozialgenossenschaft Tagesmütter seit 2016 das externe Unternehmen Business Pool mit der Durchführung der Kundenzufriedenheitsmessung in den Kindertagesstätten und im Tagesmutterdienst.

Die Ergebnisse der Befragungen werden den Mitarbeiterinnen, den Familien und den Gemeinden bzw. Unternehmen ausgehändigt und in der Zielsetzung der Sozialgenossenschaft des Folgejahres berücksichtigt.

## 6.3 AKKREDITIERUNG DER DIENSTE

Die Autonome Provinz Bozen - Südtirol bewilligt und akkreditiert, im Sinne der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, die Kindertagesstätten und den Tagesmutterdienst gemäß DLH 42/2017 Art. 29. Die Akkreditierung besteht aus einer systematischen und fachkundigen Überprüfung der Dienste, um deren Angemessenheit und laufende Verbesserung zu gewährleisten.

Eine Kommission der Familienagentur überprüft die hygienischen, personellen, organisatorischen und pädagogischen Voraussetzungen für die Führung der Kinderbetreuungsdienste.

Die Akkreditierung bildet die Grundvoraussetzung für den Zugang zur öffentlichen Finanzierung.

## 7 SCHUTZBESTIMMUNGEN

Zusätzlich zu den bereits zitierten Maßnahmen des Austausches stehen weitere Möglichkeiten der Klärung zur Verfügung, damit die Rechte der Kinder und der Familien bestmöglich geschützt werden können:

### 7.1 VORSCHLAGS- UND VERBESSERUNGSWESEN

Es besteht jederzeit die Möglichkeit Ihr Anliegen schriftlich/telefonisch/persönlich an den Hauptsitz der Sozialgenossenschaft Tagesmütter (siehe Kapitel 11) zu richten. Bei Bedarf findet mit der Geschäftsleitung und/ oder der Pädagogin der Sozialgenossenschaft Tagesmütter ein individuelles Gespräch statt.

Die Antwort erfolgt innerhalb von maximal vier Arbeitstagen nach Eingangsdatum.

### 7.2 GERICHTLICHE BEANSTANDUNGEN

Gerichtliche Anliegen können laut gesetzlichen Bestimmungen den Gerichtsbehörden vorgelegt werden.

## 8 PFLICHTEN DER DIENSTNUTZER

Die Personen, welche einen der Dienste in Anspruch nehmen, sind verpflichtet:

- sich an die vereinbarten Regeln, Abläufe und Stundenpläne zu halten und etwaige Änderungen diesbezüglich umgehend den Mitarbeiterinnen des Dienstes mitzuteilen;
- Bereitschaft für die Zusammenarbeit und einen offenen und freundlichen Austausch mit den Mitarbeiterinnen des jeweiligen Dienstes zu zeigen;
- sich an den Kosten gemäß den geltenden Bestimmungen zu beteiligen.

## 9 VERSICHERUNGSSCHUTZ

Während des Aufenthaltes in einem der Betreuungsangebote ist das Kind haftpflichtversichert. Die Verantwortung gegenüber dem Kind beginnt mit der persönlichen Übergabe des Kindes durch die erziehungsberechtigte Person an die Mitarbeiterin der Sozialgenossenschaft. Diese endet mit dem Abholen des Kindes durch die oben genannte Person.

Die Sozialgenossenschaft hat mit der Versicherungsgesellschaft Stimpfl - Bozen, Sernesistr. 10 (Tel. 0471-317300) – eine Haftpflichtversicherung gegenüber Dritter abgeschlossen. Diese deckt folgende Schäden ab:

- körperliche und materielle Schäden am Kind;
- Schäden, die sich die Kinder gegenseitig zufügen;
- materielle und körperliche Schäden, die durch die Kinder an Dritte verursacht werden;
- körperliche Schäden an der Tagesmutter/Kinderbetreuerin.

Die Mitarbeiterinnen der Sozialgenossenschaft ist verpflichtet alle Unfälle umgehend an das Büro der Sozialgenossenschaft zu melden. Die Sozialgenossenschaft mittelt die Unfallmeldung an die Versicherung.

Die Behandlung des Schadensfalles sowie die Liquidierung werden von der Versicherung direkt mit den Erziehungsberechtigten abgewickelt.

## 10 VERWEIS AUF GESETZLICHE BESTIMMUNGEN

- Beschluss der Landesregierung vom 17. Mai 2013, Nr. 8 „Förderung und Unterstützung der Familien in Südtirol“.
- Beschluss der Landesregierung vom 21.11.2017, Nr. 42 „Qualitätsstandards für das frühpädagogische Handeln in den Kleinkinderbetreuungsdiensten“.
- Beschluss der Landesregierung vom 11. August 2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“.
- Verordnung (EG) Nr. 852/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 über Lebensmittelhygiene.
- Geltende Arbeitssicherheitsbestimmungen.
- EU Datenschutzgrundverordnung 679/2016.
- Beschluss der Landesregierung Nr. 666 vom 30. Juli 2019 „Genehmigung der Richtlinien für die Finanzierung der Kindertagesstätten und des Tagesmütter/väterdienstes“.

*Fotos: Sozialgenossenschaft Tagesmütter, Fotografen: doc.bz und Sozialgenossenschaft Tagesmütter.*

## 11 WO ERHALTE ICH INFORMATIONEN?

Allgemeine Informationen zu den jeweiligen Diensten der Sozialgenossenschaft Tagesmütter erhalten Sie bei:

**Sozialgenossenschaft Tagesmütter**

Kornplatz 4  
39100 Bozen

Tel: 0471-982821  
Fax: 0471-329528

info@tagesmutter-bz.it  
pec-email: sozialgenossenschaft-tagesmutter@pec.brennercom.net

[www.tagesmutter-bz.it](http://www.tagesmutter-bz.it)

