

## Vorwort

Für Krankenpflegeschulen gibt es geeignetere Zertifizierungsverfahren bzw. Instrumente und Prozesse des Qualitätsmanagements als Din ISO 9001. Wir streben in absehbarer Zeit keine Zertifizierung an, weil wir **nicht** davon ausgehen, dass alle diese Verfahren relevante Qualitätskriterien abprüfen und bewerten.

Da wir aber sehr wohl an Rückmeldungen der verschiedensten Arten zu unserer Ausbildungsqualität interessiert sind, haben wir die Chance genutzt, dass ein Auditor in Weiterbildung seine Abschlussarbeit an unserer Schule machen wollte. Dieses Audit musste allerdings nach DIN ISO 9001 durchgeführt werden.

## Auditbericht

### Ziele und Umfang des Audits:

Das Ziel ist es, ein internes Audit analog zu den Kriterien der DIN EN ISO 9001:2008 in einer Krankenpflegeschule durchzuführen. Alle Normanforderungen werden mindestens einmal geprüft, das Verbesserungspotential der Krankenpflegeschule wird ermittelt und benannt. Das Audit wurde gemäß Auditplan durchgeführt.

<b>Firma:</b>	Krankenpflegeschule
<b>Geltungsbereich:</b>	Krankenpflegeschule
<b>Anzahl der Ausbildungsplätze:</b>	75
<b>Anzahl der Mitarbeiter:</b>	5,5 VK Lehrer für Pflegeberufe plus 0,5 VK Büro
<b>Art des Audits:</b>	Systemaudit
<b>Auditgrundlage:</b>	DIN EN ISO 9001:2008
<b>Zeitraum:</b>	03.06. 2013 – 04.06.2013

## **Zusammenfassung:**

Die auditierte Krankenpflegeschule befindet sich in Niedersachsen. Ihr Leistungsangebot umfasst die 3 jährige Ausbildung zu Gesundheits- und Krankenpflegern. Pro Ausbildungsjahr gibt es einen Kurs mit jeweils 25 Auszubildenden.

Die Ausbildung erfolgt sowohl in der Schule – theoretischer Teil als auch im Krankenhaus – praktischer Teil. Das angeschlossene Krankenhaus ist in kommunaler Trägerschaft. Für die praktische Ausbildung werden die Auszubildenden in 3 weiteren Krankenhäusern ausgebildet, mit denen Kooperationsverträge bestehen. Hierbei handelt es sich um zwei Krankenhäuser in kirchlicher Trägerschaft und ein Krankenhaus in privater Trägerschaft.

Die Landesschulbehörde gibt für Niedersachsen einen Stellenschlüssel von 1:15 vor plus 0,5 VK für die Schulleitung. Somit waren an der Krankenpflegeschule mit 75 Ausbildungsplätzen und 5,5 VK alle erforderlichen Stellen besetzt. Neben der Ausrichtung an gesetzlichen und behördlichen Vorgaben wird seitens der Krankenpflegeschule sehr viel Wert auf die fachliche Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Auszubildenden gelegt.

Die Ausbildung befindet sich in einem ständigen Prozess der Verbesserung. Dabei werden die Mitarbeiter und Auszubildenden sowie die praktischen Ausbildungsstätten in den Prozess kontinuierlich eingebunden.

Eine Zertifizierung der Krankenpflegeschule liegt nicht vor und wird auch durch die Leitung und das Team der Schule nicht angestrebt.

Die im Auditbericht nachfolgenden Feststellungen sind den Normenkriterien zugeordnet und beschrieben.

Das Kapitel 7.3 Entwicklung wurde als nicht relevant ausgeschlossen, da keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 in der Krankenpflegeschule stattfindet.

Das Kapitel 7.4 Beschaffung wurde nicht auditiert, da die Beschaffung ausschließlich über die Wirtschaftsabteilung des Krankenhauses erfolgt.

### **Abweichungen:**

Die dokumentierten Verfahren Internes Audit und Lenkung fehlerhafter Produkte waren nicht verbindlich schriftlich geregelt. Ein QM Handbuch lag nicht vor. Eine Managementbewertung wurde nicht entsprechend der Norm durchgeführt.

### **Empfehlungen:**

Es wurde empfohlen, die Verfahren internes Audit, Managementbewertung und Fehlerlenkung verbindlich schriftlich zu regeln und die sehr guten Ansätze in dem Qualitätsbericht der Schule in ein Qualitätshandbuch zu überführen.

Soweit im Text Substantive verwendet werden, für die männliche und weibliche Wortformen existieren, sind je nach inhaltlichem Zusammenhang beide Formen gemeint, auch wenn aus Gründen der vereinfachten Lesbarkeit lediglich die männliche Form Anwendung findet.

# 4 Qualitätsmanagementsystem

## 4.1 Allgemeine Anforderungen

Die Krankenpflegeschule hatte ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und umgesetzt. Ein Qualitätshandbuch lag nicht vor. Vorgelegt wurde ein Qualitätsbericht – Selbstdokumentation Stand 10.09.2012. Darin wurden die Struktur- und Inputqualitäten, die Personalqualität, die Prozessqualität der Schule und die Output- und Outcomequalität der Krankenpflegeausbildung beschrieben.

Es gab einen Ausbildungsordner Stand 10/2012 für jeden Schüler, ein Einarbeitungskonzept für die ersten vier Wochen sowie die Struktur der Ausbildung über 3 Jahre. Inhaltlich enthielt der Ordner Vorgaben für die theoretische und praktische Ausbildung mit allen Dokumenten, theoretischen und praktischen Einsätzen, Lernstandskontrolldokumentationen, Reflexion zu den Praxiseinsätzen und Gesprächsprotokollen.

Intern waren Analyseprozesse zur Erhaltung und Verbesserung des Systems geregelt. Dieser Prozess wurde durch die Schulleitung und Mitarbeiter regelhaft evaluiert und weiterentwickelt, jedoch nicht entsprechend der DIN EN ISO 9001:2008 dokumentiert. Dokumentierte Verfahren fanden sich umgesetzt im Rahmen der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen sowie in den Bereichen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. Interne Audits gemäß den Vorgaben der ISO und die Lenkung fehlerhafter Produkte waren nicht verbindlich schriftlich geregelt.

Ein Hygienehandbuch – Revisionsstand 5/2013 lag vor.

In diesem Audit wurde das Kapitel 7.3 ausgeschlossen, da in der Schule keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 stattfindet.

### Abweichungen:

Die dokumentierten Verfahren Internes Audit und Lenkung fehlerhafter Produkte waren nicht verbindlich schriftlich geregelt. Ein QM Handbuch lag nicht vor. Eine Managementbewertung wurde nicht entsprechend der Norm durchgeführt.

### Empfehlung:

Es wurde empfohlen, die Verfahren internes Audit, Managementbewertung und Fehlerlenkung verbindlich zu regeln und die sehr guten Ansätze in dem Qualitätsbericht der Schule in ein Qualitätshandbuch zu überführen.

## **4.2. Dokumentationsanforderungen**

### **4.2.1 Allgemeines**

Aussage zu Qualitätspolitik und Qualitätszielen fanden sich wiederkehrend in diversen Dokumenten definiert. Die dokumentierten Verfahren zur Fehlerlenkung und zum internen Audit waren nicht schriftlich geregelt, interne Audits wurden nicht im Sinne der ISO geregelt und durchgeführt.

Empfehlung:

Es wurde empfohlen, die Verfahren internes Audit und Fehlerlenkung verbindlich zu regeln.

### **4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch**

Ein Qualitätsmanagementhandbuch lag nicht vor. Prozesse waren in einem Qualitätsbericht und diversen anderen Dokumenten geregelt und beschrieben.

Abweichung:

Ein Qualitätsmanagementhandbuch lag nicht vor.

Empfehlung:

Es wurde empfohlen, die vorhandenen unterschiedlichen Qualitätsdokumente zu einem Qualitätshandbuch zusammenzuführen.

### **4.2.3 Lenkung von Dokumenten**

Die Lenkung von internen und externen Dokumenten wurde durch eine Schulverwaltungssoftware verbindlich geregelt und unterlag einem nachvollziehbaren Änderungsdienst durch die Schule.

### **4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen**

Die Lenkung von Aufzeichnungen war verbindlich geregelt und dokumentiert, die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen wurden eingehalten, die vorhandenen Aufzeichnungen wurden sowohl in der EDV als auch in den Büroräumen der Schule geordnet und gekennzeichnet aufbewahrt.

### **Eingesehene Nachweise:**

Qualitätsbericht – Selbstdokumentation 10.09.2012

Leitbild 6/2012

Ausbildungsordner Stand 10/2012

Hygienehandbuch letzte Aktualisierung 31.05.2013

Schulverwaltungssoftware

Einsicht Aktenführung in EDV und Büro

Kooperationsverträge von 1985 und 2006

Gesetz über die Berufe in der Krankenpflege 2003

# 5 Verantwortung der Leitung

## 5.1 Selbstverpflichtung der Leitung

Die Selbstverpflichtung der Leitung in der Qualitätspolitik der Krankenpflegeschule wurde sehr gewissenhaft von der Leitung verfolgt. Es wurden Verfahrensweisen implementiert, die die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele vorgeben sowie deren Überprüfung und Anpassung regeln. Zur aktuellen Qualitätspolitik wurde regelmäßig die Einschätzung der eigenen Qualität mit der allgemeinen Situation der Krankenpflegeschulen im Land Niedersachsen thematisiert. Dazu wurden die Landesschulleiterkonferenzen und die Bezirksarbeitsgemeinschaften genutzt, eine eigene Arbeitsgemeinschaft mit zwei weiteren Schulen zum regelmäßigen Austausch über das Qualitätsmanagement ist in Planung. Die erforderlichen Ressourcen wurden bereitgestellt, die wurde im Gespräch mit Mitarbeitern deutlich. Die Kundenanforderungen der Kooperationspartner und Auszubildenden wurden regelhaft in Gesprächen ermittelt, evaluiert und weiterentwickelt.

Abweichung:

Eine Managementbewertung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 lag nicht vor.

Empfehlung:

Die Durchführung einer Managementbewertung sollte analog den Kriterien der Norm erfolgen.

## 5.2 Kundenorientierung

Die Kundenanforderungen wurden regelmäßig ermittelt, beispielsweise mit Befragungen von Auszubildenden. Die Schule besucht 1x jährlich eine Berufsinformationsmesse, es gab im April 2013 einen Tag der offenen Tür.

Es wurden durch die Schule für alle Krankenhäuser Praxisanleiter geschult, die die praktische Ausbildungsqualität auf den Stationen verbessern. Es erfolgen regelmäßige dokumentierte Lernstandkontrollen.

## 5.3 Qualitätspolitik

Die Qualität der theoretischen und praktischen Ausbildung wird regelmäßig überprüft und dokumentiert. Dies zeigte sich auch in den Gesprächen mit den Mitarbeitern der Schule, die sich in die Qualitätspolitik eingebunden fühlen und sich nachvollziehbar in den Verbesserungsprozess einbringen.

## **5.4 Qualitätsziele**

Es wurden 1x jährlich Personalentwicklungsgespräche geführt und Zielvereinbarungen getroffen. Eine regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen wurde geplant und sichergestellt. Die Mitarbeiter gaben ihre Kenntnisse als Multiplikatoren in Unterricht theoretisch und praktisch weiter. Als Qualitätsziele für den kommenden Bewertungszeitraum wurde insbesondere die Schulentwicklung in den nächsten Jahren genannt, um weiterhin attraktiv am Markt zu bestehen sowie die Qualität der praktischen Ausbildung zu erhalten, wozu insbesondere die Qualifizierung von Praxisanleitern in allen 4 Krankenhäuser zu zählen ist.

### **5.4.2 Planung des Qualitätsmanagements**

Die aktuelle Schulentwicklung für die nächsten 8 Jahre wurde in die Qualitätsmanagementplanung aufgenommen und konkretisiert. Außerdem wurde die Ausbildungsentwicklung und Teamentwicklung auf die Agenda genommen und wird bei einem teaminternen Seminar bearbeitet. Hier sollen Maßnahmen zu festgelegten Qualitätszielen erarbeitet, bewertet und umgesetzt werden.

## **5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation**

### **5.5.1 Verantwortung und Befugnis**

Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind in Aufgabenbeschreibungen und Arbeitsverträgen geregelt. Stellenbeschreibungen lagen nicht vor.

### **5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung**

Die Funktion der Beauftragten der obersten Leitung wird von der Leitung selbst und der Vertretung wahrgenommen, wobei die interne Kommunikation offenkundig dazu beiträgt, Entscheidungen zeitnah zu treffen und Maßnahmen zu verfolgen.

### **5.5.3 Interne Kommunikation**

Die interne Kommunikation in der Krankenpflegeschule wird durch etablierte Strukturen sichergestellt. Neben täglichen kurzen Frühbesprechungen und monatlich protokollierten Besprechungen wurden konsequent Informations- und Kommunikationsstrukturen im Intranet etabliert, der von allen Mitarbeitern der Schule genutzt wurde. Es konnte beim Audit eine gute interne Kommunikation untereinander und mit den Kunden (Auszubildenden) gesehen werden. Das Interesse der Mitarbeiter am Auditgeschehen wurde ebenfalls deutlich.

## **5.6 Managementbewertung**

### **5.6.1 Managementbewertung**

Managementbewertungen im Sinne der Norm lagen nicht vor.

Abweichung:

Es erfolgt nicht in regelmäßigen Abständen eine Qualitätsmanagementbewertung durch die oberste Leitung.

Empfehlung:

Für eine Zertifizierung müssten Verfahren zur Managementbewertung erarbeitet und umgesetzt werden.

### **5.6.2 Eingaben zur Managementbewertung**

Als Indikatoren für die Managementbewertung dienen folgende Eingaben.

- Ergebnisse interner und externer Audits.
- Rückmeldungen von Kunden
- Beurteilung von Prozessen, Produkten und Leitungen
- Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen
- Empfehlungen für Verbesserungen

Es fanden sich einige Eingaben verwirklicht und dokumentiert. Auditergebnisse und vorangegangene Managementbewertungen lagen nicht vor.

Empfehlung:

Für eine Zertifizierung im Sinne der Norm müssten Verfahren zur Managementbewertung vollständig erarbeitet und umgesetzt werden.

### **5.6.3 Ergebnisse der Bewertung**

Eine in einzelnen Teilbereichen durchgeführte Managementbewertung fließt nicht gezielt in Entscheidungen und Maßnahmen ein.

Empfehlung:

Es wird empfohlen, Ergebnisse aus Managementbewertungen zur Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu nutzen.

## **Eingesehene Nachweise:**

Protokolle der Landesschulleiterkonferenz 1x jährlich

Protokolle der Bezirksarbeitsgruppe 4x jährlich

Einladung zur Besprechung mit den Pflegeleitungen der 4 Häuser 26.06.2013 und Protokolle 6/2012

Gesprächsprotokoll mit den Geschäftsführern der 4 Häuser von 5 /2013

Arbeit über die Ausbildungsqualität der Krankenpflegeschule: Schwerpunkt Praxisausbildung 2012/2013

Ausbildungsordner Stand 10/2012

Hygienehandbuch letzte Aktualisierung 31.05.2013

Info und Übergabebuch in der EDV

Besprechungsmatrix

Protokoll der Teambesprechungen 10x jährlich von 4/2013

Zukunftswerkstatt Ausbildungsqualität vom 27.09. – 29.09.2013, festgelegt am 23.5.2012

Katalog „Tätigkeitsnachweis und Lernstand“ von 2009

Personalentwicklungsgespräch 1x jährlich wurde durch Mitarbeitergespräche bestätigt

Fortbildungsnachweise basale Stimulation und Kinästhetik 2012 und 2013

Praxisanleiterausbildungskonzept- und Nachweise 2012 und 15.4. – 17.4.2013

Curriculumübersicht 14.10.2011

Rahmenausbildungsplan 10/2012

# 6 Management von Ressourcen

## 6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Planung der Ressourcen zur Weiterentwicklung der Qualität der Ausbildung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses erwiesen sich im Audit als nachvollziehbar. Die Finanzierung der Ausbildung findet in Niedersachsen über einen Ausbildungsfond statt. Die Haushalts- und Budgetplanung obliegt der Leitung der Krankenpflegeschule gemäß den Vorgaben der Kostenträger.

## 6.2 Personelle Ressourcen

Die Landesschulbehörde gibt für Niedersachsen einen Stellenschlüssel von 1:15 vor plus 0,5 VK für die Schulleitung. Somit waren an der Krankenpflegeschule mit 75 Ausbildungsplätzen und 5,5 VK alle erforderlichen Stellen besetzt.

Diese Stellen verteilen sich wegen der unterschiedlichen Planstellenanteile auf aktuell 6 Personen. Alle Lehrkräfte haben eine Krankenpflegeschule oder Kinderkrankenpflegeausbildung und verfügen über eine langjährige pflegerische Berufserfahrung. Drei Lehrkräfte haben eine Weiterbildung zum Lehrer für Pflegeberufe, die anderen drei verfügen über einen akademischen Hochschulabschluss, aktuell absolvieren zwei Lehrkräfte nebenberuflich ein Masterstudium in Pflegewissenschaften. Hinzu kommen externe Dozenten.

Beruflichen Qualifikations- und Ausbildungsnachweise werden in der Personalakte in der Personalabteilung des Krankenhauses aufbewahrt.

Die Bewerberauswahl erfolgt durch die Schulleitung und die Mitarbeiter des Teams, sowohl was die Lehrkräfte der Schule angeht als auch die Schülersauswahl in Kooperation mit den anderen kooperierenden Krankenhäusern und den erforderlichen Mitbestimmungsorganen. Die Planung und Durchführung interner und externer Fortbildungsmaßnahmen findet statt. Als Grundlage dienen hier die Nennung von Wünschen und die Anforderungen an die Unternehmensziele, beispielsweise Kinästhetikausbildung und Basale Stimulation.

Die Einarbeitung der Schüler wurde konzeptionell festgeschrieben und dokumentiert, die Einarbeitung neuer Lehrkräfte erfolgte anhand einer Checkliste. Die wurde im Gespräch als nicht zielführend beschrieben.

Hinweis:

Es wurde empfohlen, auch für die Lehrkräfte der Schule ein Einarbeitungskonzept zu erstellen, um eine qualitativ gleichwertige Einarbeitung zu ermöglichen.

## 6.3 Infrastruktur

In der Krankenpflegeschule befinden sich 3 Klassenräume und ein Demoraum für praktische Übungen. Alle Räume sind mit EDV und Beamern ausgestattet. Ferner gibt es Tafeln, Whiteboards und Moderationswände. In der schulinternen Bibliothek steht Fachliteratur zur Ausleihe zur Verfügung. Dieser Raum wird auch als Besprechungsraum genutzt, ein Kopierer ist hier ebenfalls installiert. Die Räume wurden von der Landesschulbehörde abgenommen. Außerdem verfügt die Krankenpflegeschule über Einzelbüros für ihre Mitarbeiter sowie Nebenräume mit Sanitäreinrichtungen und über eine Küche.

Die Inventarliste wird jedes Jahr aktualisiert und Zugänge und Abgänge durch die Schulleitung dokumentiert. Die Wartung erfolgt durch den Eigentümer der Schule – das Krankenhaus – und dort durch die Technische Abteilung und die EDV Abteilung.

## 6.4 Arbeitsumgebung

Die Arbeitssicherheitsbegehungen erfolgen 1x jährlich durch den Beauftragten des Krankenhauses. Die Arbeitsstättenverordnung für EDV Arbeitsplätze sind eingehalten. Die festgelegten Maßnahmen werden von der Schulleitung gemäß dem Protokoll abgearbeitet. 1x jährlich findet eine Brandschutzübung statt, aktuell am Tag des Audits. Erforderliche Reinigungs- und Desinfektionsmittel waren vor Ort.

### Eingesehene Nachweise:

Qualitätsbericht 10.09.2012 mit Vernetzung der Lernorte Theorie und Praxis  
Zukunftswerkstadt 2013 mit Teamentwicklung, Ausbildungsentwicklung, Schülerstation  
Nachweis der hauptamtlichen Lehr- und Leitungskräfte an die Landesschulbehörde 16.10.12, 5.5.13  
Fortbildungsplanung 2013  
Arbeitssicherheitsbegehung, Protokoll von 10/2012 in der EDV  
Hygieneplan, Aushang in den Sanitärbereichen  
Wartungsnachweis der Tafeln 1x jährlich, 2/2013 – Wartungsformblatt  
Nachweis Brandschutz und Unfallverhütung 2012  
Inventarlisten von 18.4.2013, jährlich aktualisiert  
Gespräche mit Auszubildenden und Lehrkräften  
Personalentwicklungsgespräch 1x jährlich wurde durch Mitarbeitergespräche bestätigt

# 7 Produktrealisierung

Das Kapitel 7.3 Entwicklung wurde als nicht relevant ausgeschlossen, da keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 in der Krankenpflegeschule stattfindet.

Das Kapitel 7.4 Beschaffung wurde nicht auditert, da die Beschaffung ausschließlich über die Wirtschaftsabteilung des Krankenhauses erfolgt.

## 7.1 Planung der Produktrealisierung

Das Krankenpflegegesetz zusammen mit der Ausbildungs- und Prüfungsordnung und den Rahmenrichtlinien des Landes Niedersachsen regelt die Ausbildung.

## 7.2 Kundenbezogene Prozesse

### 7.2.1 Ermittlung der Anforderungen im Bezug auf das Produkt

### 7.2.2 Bewertung der Anforderungen im Bezug auf das Produkt

### 7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden

Die gesetzlich vorgegebenen 2100 Stunden für die theoretische Ausbildung verteilen sich in 4 große Bereiche: Gesundheits- und Krankenpflege 1000 Stunden, Naturwissenschaften und Medizin 550 Stunden, Geistes- und Sozialwissenschaften 350 Stunden, Recht Politik und Wirtschaft 200 Stunden.

Die Krankenpflegeschule hat nach den gesetzlichen Vorgaben der Ausbildungs- und Prüfungsordnung ein Curriculum entwickelt, das ständig nachvollziehbar und dokumentiert weiterentwickelt wird.

Die gesetzlich vorgegebenen 2500 Stunden für die praktische Ausbildung werden auf den verschiedenen Station und Funktionsbereichen in den kooperierenden Krankenhäusern sowie in der ambulanten Patientenversorgung durchgeführt. Hinzu kommen die gesetzlich geforderten Stunden 250 Stunden für Praxisanleitung in 3 Jahren.

Hierzu gibt es einen Rahmenausbildungsplan über drei Jahre sowie einen Studienwochenplan für das aktuelle Ausbildungsjahr.

Die theoretische und praktische Ausbildung wird nach jedem Theorieblock und vor und nach jedem Praxiseinsatz, ggf. auch zwischendurch, im Ausbildungsordner dokumentiert, bewertet und die Lernergebnisse werden evaluiert. Die Zufriedenheit der Auszubildenden wird regelmäßig in Gesprächen erfasst. Zur Vernetzung von Theorie und Praxis mit den Kooperationspartnern dienen zudem festgelegte Routinebesprechungen mit verschiedenen Ebenen, beispielsweise Stationen und Praxisanleiter, Pflegedirektionen, Geschäftsführer, die im Qualitätsbericht der Schule als Besprechungsmatrix definiert sind.

## 7.3 Entwicklung

Das Kapitel 7.3 Entwicklung wurde als nicht relevant ausgeschlossen, da keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 in der Krankenpflegeschule stattfindet.

## **7.4 Beschaffung**

Das Kapitel 7.4 Beschaffung wurde nicht auditiert, da die Beschaffung aller Materialien über die Wirtschaftsabteilung des Krankenhauses erfolgt.

## **7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung**

### **7.5.1 Lenkung der Dienstleistungserbringung**

Im Kooperationsvertrag sind die Aufgaben der Schule festgelegt. Die Kompetenzen und Befugnisse wurden über Aufgabenverteilungen verbindlich geregelt.

### **7.5.2 Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung**

Die Prozesse verlaufen entsprechend den Regelungen im Qualitätsbericht und konnten im Gespräch mit den Auditierten und Kunden nachvollzogen werden.

### **7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Die eingesetzte Schulsoftware ermöglicht eine lückenlose und rückverfolgbare Dokumentation von theoretischen Leistungen, Praxiseinsätzen und deren Bewertungen durch die Lehrkräfte.

### **7.5.5 Produkterhaltung**

Die Lagerhaltung erfolgte anforderungsgerecht. Der Abgleich mit den Lieferscheinen erfolgte durch das Schulsekretariat.

### **7.5.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln**

Medizinprodukte kommen nicht zur Anwendung. Die Software und die Elektrogeräte der Krankenpflegeschule werden automatisch durch die technische Abteilung des Krankenhauses 1x jährlich und auf Anforderung sowie durch die EDV Abteilung gekennzeichnet, überprüft und instandgehalten. Computersoftware wird durch die EDV Abteilung auf dem Server des Krankenhauses zur Verfügung gestellt und aktualisiert. Eine Einweisung in ggf. neue Software erfolgt vor Ort zielgerichtet durch die EDV Abteilung.

### **Eingesehene Nachweise:**

Gesetz über die Berufe in der Krankenpflege = Krankenpflegegesetz vom 16.07.2003

Ausbildungs- und Prüfungsordnung vom 10.10.2003

Rahmenrichtlinien des Landes Niedersachsen von 2006

Curriculum 14.10.2011

Umsetzung des Curriculums durch Stoffverteilungspläne der einzelnen Fächer und Lernsituationen

Fortlaufend, zuletzt 17.5.13 und 23.5.13

Rahmenausbildungsplan ab 10/2012

Studienwochenplan 2013/2014

Schüler mit erhöhtem Förderbedarf – Konzept vom 13.3.2007

Ausbildungsordner 2012

Qualitätsbericht 09/2012

Schulsoftware – Einträge vom 28.5.2013

# 8 Messung, Analyse und Verbesserung

## 8.1 Allgemeines

Die Krankenpflegeschule befindet sich in einem Prozess der ständigen Verbesserung der Qualität der Ausbildung, der in allen Strukturen erkennbar ist und regelmäßig überprüft und angepasst wird.

### 8.2.1 Kundenzufriedenheit

Es erfolgte ein Zufriedenheitsbefragung durch eine Gewerkschaft und eine durch die Krankenpflegeschule selbst. Die Ergebnisse waren überwiegend positiv und wirken sich motivierend für die weitere Arbeit aus.

### 8.2.2 Internes Audit

Es wurden immer wieder Prozesse in Schule und Ausbildung betrachtet, evaluiert und angepasst. Ein internes Audit im Sinne der Norm gibt es nicht.

Empfehlung:

Für eine Zertifizierung müsste ein Verfahren nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2008 erarbeitet und umgesetzt werden.

### 8.2.3 Überwachung, Analyse und Verbesserung

Die schulischen Prozesse werden regelhaft durch die Leitung der Schule und die Mitarbeiter überprüft, dokumentiert und ausgewertet. Kriterien für Wiederholbarkeit, Ergebnisqualität, Informationsfluss und Transparenz waren in der Schulsoftware und Checklisten hinterlegt.

### 8.2.4 Überwachung/Messung des Produktes

Es erfolgen festgelegte Lernzielkontrollen in den 3 Ausbildungsjahren in Form von Klausurergebnissen, Bewertungen der Praxiseinsätze und mündlichen Zwischenprüfungen.

## 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Beim Auftreten von Fehlern, beispielsweise bei der Übertragung des Rahmenausbildungsplanes auf den Wochenplan des aktuellen Jahres, wurden festgelegte Abläufe eingehalten um den Plan zu korrigieren. Dieses Verfahren war nicht dokumentiert und beschrieben.

Abweichung:

Ein dokumentiertes Verfahren zur Lenkung fehlerhafter Produkte war nicht verbindlich schriftlich geregelt.

Empfehlung:

Es wurde empfohlen eine Fehlersammelliste zu führen, auszuwerten und eine Evaluationsdatei für wiederkehrende Ereignisse inklusive Fehlerlenkung festzuschreiben.

## **8.4 Datenanalyse**

Durch Zufriedenheitsbefragungen und fortlaufende Analyse der Ausbildungsprozesse war die Datenanalyse dem Organisationszweck angemessen. Die Datenanalyse im Bezug auf finanzielle Messgrößen zur Ressourcenplanung erfolgen von extern durch den Träger der Ausbildungsstätte.

## **8.5 Verbesserung**

### **8.5.1 Ständige Verbesserung**

Die Krankenpflegeschule ermittelt regelmäßig Daten zur Gestaltung und Lenkung von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Ausbildung. Die Ergebnisse werden selbst bewertet und beispielsweise in Teamwochenenden bearbeitet: wo stehen wir, wo wollen wir hin, was soll verbessert werden.

### **8.5.2 Korrekturmaßnahmen**

Korrekturmaßnahmen bzw. wiederkehrende Vorbeugemaßnahmen wurden in einem Maßnahmenplan festgelegt und regelmäßig überprüft. Verteilerlisten und Checklisten stellen sicher, dass die erforderlichen Korrekturen durchgeführt werden, regeln die Zuständigkeit und den Erledigungsstand. So wird sichergestellt, dass alle Anforderungen an die Ausbildung erfüllt werden.

### **8.5.3 Vorbeugemaßnahmen**

Zur Durchführung des Krankenpflegeexamens nach gesetzlichen und behördlichen Vorgaben hatte die Krankenpflegeschule ein dokumentiertes Verfahren entwickelt, das die zeitlichen und inhaltlichen Anforderungen und Prozesse an den Ablauf des Examens in allen Schritten detailliert beschreibt und die gesetzeskonforme Examensdurchführung sicherstellt, um eine Anfechtbarkeit auszuschließen. Dies ist ein komplexer Prozess, dadurch umfasst die Festlegung den Zeitraum von 11 Monaten.

## **Eingesehene Nachweise:**

Bericht Ausbildungsqualität 2013 Vergleich zwischen Verdi-Befragung Sommer 2012 und interne Befragung durch die Krankenpflegeschule 2013 - Auswertung  
Qualitätsbericht 09/2012  
Praxisordner 2012 – Ausbildungschecklisten  
Klausurauswertung durch die Auszubildenden – Formblatt von 5/2013  
Schulsoftware – Einträge vom 28.5.2013  
Ablauf des Bewerbungsverfahren mit Assessment 13.12. 2006  
Zukunftswerkstatt Ausbildungsqualität vom 27.09. – 29.09.2013, festgelegt am 23.5.2012  
Verteilerlisten/Checklisten 2012  
Checkliste Vorbereitung und Examensdurchführung 2013

## **Schlussfolgerungen:**

Die Krankenpflegeschule hat ein sehr effizientes internes System entwickelt, dass eine ständigen Verbesserungsprozess der Ausbildung konsequent verfolgt. Darin waren die verantwortliche Leitung und alle Mitarbeiter aktiv und erfolgreich eingebunden.

Sofern eine Zertifizierung gemäß der Norm angestrebt werden sollte, wurde empfohlen, die dokumentierten Verfahren Internes Audit und Fehlerlenkung verbindlich zu regeln.

Ein QM Handbuch gemäß der Norm sollte erstellt werden.

Eine Managementbewertung sollte regelhaft erfolgen.

Es wurde darauf hingewiesen, ein Einarbeitungskonzept auch für neue Lehrkräfte an der Krankenpflegeschule zu erstellen.

### **Ergänzung der Krankenpflegeschule**

Für uns ist dieses Audit sehr interessant gewesen und hat zu Überprüfungen und Stellungnahmen geführt. Sehr effektiv war die ausführliche Abschlussbesprechung mit dem Auditor.

Es hat uns gefreut, dass die uns wichtigen Punkte, wie wir sie auch im Leitbild formuliert haben, auch für Außenstehende sichtbar sind.

Nichtsdestotrotz werden wir keine Zertifizierung durchführen, aber wir werden noch etwas ändern.

Wir haben den Vorschlag für ein Einarbeitungskonzept diskutiert, und sind zum Schluss gekommen, dass sich ein ausformuliertes Konzept nicht lohnt, da wir ca. alle 3 Jahre eine neue Lehrkraft einarbeiten.

Auditor