

Qualitätsmanagement-Handbuch nach DIN ISO 29990



St. Elisabeth-Akademie gGmbH
Ausbildungszentrum für Berufe
im Gesundheitswesen



Email: info@elisabeth-akademie.de
Telefon: 0211-416823-10011
Telefax: 0211-416823-10012

- gelenktes Exemplar
(unterliegt dem Änderungsdienst)
- un gelenktes Exemplar
(unterliegt nicht dem Änderungsdienst)

Inhalt

Vorwort und Inkraftsetzung.....	4
1. Anwendungsbereich des Qualitätsmanagements.....	5
2. Begriffe.....	5
3. Lerndienstleistungen	7
3.1 Bestimmen des Lernbedarfs.....	7
3.1.1 Allgemeines	7
3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien	8
3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess	9
Subjektorientierte Didaktik	9
3.1.3.1 Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung	11
Duales Studium mit der Hochschule Niederrhein ab 2017	12
Modularisiertes Curriculum	12
3.1.3.2 Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung	13
3.1.3.3 Fachweiterbildung Psychiatrie.....	13
3.1.3.4 Weiterbildung „Leitung einer pflegerischen Einheit“.....	16
3.1.3.5 Weiterbildung „Praxisanleiterin/Praxisanleiter“	17
3.1.3.6 Qualifizierungsmaßnahme „Hygienebeauftragter in der Pflege“	18
3.2 Gestaltung der Lerndienstleistung.....	19
3.2.1 Festlegung der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	19
3.2.1.1 Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung.....	19
3.2.1.2 Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung	20
3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers.....	21
Lernberatung	21
Lerncoaching	21
3.2.3 Planung des Curriculums	23
3.3 Erbringung der Lerndienstleistungen.....	23
3.3.1 Information und Orientierung.....	23
Kursorganisation	23
Praxisplanung	24
3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen siehe Kapitel 3.3.3	25
3.3.3 Die Lernumgebung.....	25
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen	27

3.5 Evaluation durch den Lerndienstleister	27
3.5.1 Ziel und Reichweite der Evaluation	27
3.5.2 Evaluation des Lernens.....	28
3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung – Interessierte Parteien	29
4. Management des Lerndienstleisters	31
4.1 Allgemeine Managementanforderungen	31
Lenkung von Dokumenten	33
Ernennung des Qualitätsmanagementbeauftragten	34
4.2 Strategien und Unternehmensmanagement	35
Leitlinien der St. Elisabeth-Akademie/Leitlinienprozess.....	36
Qualitätspolitik	39
Organisationsstruktur der St. Elisabeth-Akademie	42
Prozesslandschaft der St. Elisabeth-Akademie	43
Ziele der St. Elisabeth-Akademie	44
4.3 Managementbewertung.....	44
4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen.....	45
4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement.....	46
4.6 Personalmanagement	47
4.6.1 Kompetenz der Mitarbeiter	47
Mitarbeiterbindung an die St. Elisabeth-Akademie	48
4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des Lerndienstleisters, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung.....	49
4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)	50
Kommunikationsmanagement: Schnittstellen	51
4.8 Ressourcenbereitstellung	52
4.9 Internes Audit	54
4.10 Feedback von interessierten Parteien	54

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die zusätzliche Formulierung der weiblichen Form verzichtet. Wir möchten deshalb darauf hinweisen, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.

Vorwort und Inkraftsetzung

Die St. Elisabeth-Akademie gGmbH, Ausbildungszentrum für Berufe im Gesundheitswesen, installierte in den Jahren 2013 und 2014 erstmalig ein Qualitätsmanagementsystem auf Grundlage der DIN ISO 29990.

Die folgenden Klinikbetreiber in Düsseldorf, Neuss und Ratingen sind Gesellschafter der St. Elisabeth-Akademie: Die St. Augustinus-Kliniken gGmbH in Neuss, das Marien-Hospital Düsseldorf GmbH, die Krankenhaus-Mörsenbroich-Rath GmbH (Augusta- und St. Vinzenz-Krankenhaus), die Katharina Kasper ViaSalus GmbH mit dem St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf und die St. Marien-Krankenhaus GmbH in Ratingen. An drei Akademiestandorten in Düsseldorf, Mönchengladbach-Neuwerk und Neuss arbeiten insgesamt 34 Mitarbeiter und betreuen bis zu 505 Auszubildende.

Die Akademie bietet folgende Aus-, Fort- und Weiterbildungsgänge an:

- Die dreijährige Ausbildung in der [Gesundheits- und Krankenpflege](#) (GKP)
- Die einjährige Ausbildung in der [Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten](#) (GKPA)
- Die berufsbegleitende Fachweiterbildung zur [Fachkraft für Psychiatrie](#)
- Die berufsbegleitende pädagogische [Weiterbildung zum Praxisanleiter](#)
- Die berufsbegleitende Weiterbildung zur [Leitung einer pflegerischen Einheit](#)
- Die Qualifizierungsmaßnahme zum [Hygienebeauftragten in der Pflege](#)
- Wechselnde Fortbildungen zu unterschiedlichen beruflichen Fragestellungen sowie Inhouse-Schulungen.

Der selbstgesetzte Auftrag, die Dienstleistungen der Akademie stetig zu verbessern und weiterzuentwickeln, findet seinen Ausdruck in der Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems. Die DIN ISO 29990 erlaubt es, die Arbeit der Akademie unter verschiedenen Gesichtspunkten zu beschreiben und zu entwickeln:

- Es werden sowohl die Lerndienstleistung als auch Managementaspekte dargestellt.
- Durch den prozessorientierten Aufbau werden die Dienstleistungen der Akademie kontinuierlich evaluiert.
- Die Norm stellt die Partizipation der Auszubildenden bzw. Teilnehmer in den Vordergrund. Dies deckt sich mit unserem pädagogischen Selbstverständnis, welches in der „[Subjektorientierten Didaktik](#)“ seinen Ausdruck findet.
- Die Akademie hat sich zum Ziel gesetzt, für Nachfrager von Lerndienstleistungen und für interessierte Parteien transparente Leistungen zu erbringen. Die DIN ISO 29990 bietet hierzu ein geeignetes Instrument.

Die Einrichtung des Qualitätsmanagementsystems wurde als mehrstufiges Projekt geplant. Bis zur Erstzertifizierung im Jahr 2014 wurden der Managementbereich in wesentlichen Teilen und die Lerndienstleistung „Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege“ als Schlüsselbereich der Akademie beschrieben.

Seit Anfang 2017 sind alle Dienstleistungen im Qualitätsmanagementsystem abgebildet. Die Rezertifizierung wurde im April 2017 erfolgreich bestanden.

Die Akademie setzt sich zum Ziel, zu einem führenden Anbieter von Lerndienstleistungen im Gesundheitswesen zu werden.

Die Installation des Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 29990 ist ein wichtiger Schritt in diese Richtung.

1. Anwendungsbereich des Qualitätsmanagements

Die St. Elisabeth-Akademie gGmbH organisiert ihr Qualitätsmanagement auf Grundlage der DIN ISO 29990 „Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung“.

Die Texte des vorliegenden Handbuches haben Gültigkeit für alle Mitarbeiter und für folgende Lerndienstleistungen der St. Elisabeth-Akademie:

- Die dreijährige Ausbildung in der [Gesundheits- und Krankenpflege](#) (GKP)
- Die einjährige Ausbildung in der [Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz](#) (GKPA)
- Die berufsbegleitende Fachweiterbildung zur [Fachkraft für Psychiatrie](#)
- Die berufsbegleitende pädagogische [Weiterbildung zum Praxisanleiter](#)
- Die berufsbegleitende Weiterbildung zur [Leitung einer pflegerischen Einheit](#)
- Die Qualifizierungsmaßnahme zum [Hygienebeauftragten in der Pflege](#)
- Alle unterstützenden Prozesse rund um diese drei Lerndienstleistungen.

Die dreijährige Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege stellt den Kernbereich der Geschäftstätigkeit der St. Elisabeth-Akademie dar. Von 505 genehmigten Ausbildungsplätzen, entfallen 450 auf diesen Ausbildungsgang.

Die im Handbuch beschriebenen Prozesse beziehen sich auf die drei Schulstandorte der St. Elisabeth-Akademie: Düsseldorf, Neuss und Mönchengladbach-Neuwerk.

2. Begriffe

Abkürzung	Erläuterung
AB	Anrufbeantworter
Abs.	Absatz
AG Düsseldorf HRB	Amtsgericht Düsseldorf Handelsregister Blatt
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AHR	Allgemeine Hochschulreife
AU	Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
AO	Abgabenordnung
APO	Ausbildungs- und Prüfungsordnung
Azubis	Auszubildende
BA	Betriebsanleitung
BdsG	Bundesdatenschutzgesetz
BEM	Betriebliches Eingliederungsmanagement
Bezreg	Bezirksregierung
BiBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BL	Bezugslehrer: Lehrer, die die Auszubildenden aus einem Trägerkrankenhaus betreuen.
BLGS-NRW	Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe – Nordrhein-Westfalen
CL	Checkliste
D	Düsseldorf
DIAG	Diözesane Arbeitsgemeinschaft im Erzbistum Köln
DIN ISO 29990	Deutsche Industrienorm; internationale Organisation für Normung; Qualität der Lerndienstleistungen in Aus- und Weiterbildung
dip	Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V.
Dozenten	Lehrende auf Honorarbasis (lt. Norm: Unterauftragnehmer)
Dstd.	Doppelstunde
DVO	Durchführungsverordnung

Fa	Firma
FB	Fortbildung
FH	Fachhochschule
FHR	Fachhochschulreife
FIBU	Finanzbuchhaltung
FOR	Fachoberschulreife
FSA	Fachseminar für Altenpflege
GesKrPflAssAPrV	Ausbildungs- und Prüfungsordnung für den Beruf der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentin und des Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten
GF	Geschäftsführer
gGmbH	Gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GKP	Gesundheits- und Krankenpflege
GKPA	Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGB	Handelsgesetzbuch
HS	Hauptschulabschluss
IB	Informationsblatt
IBF	Innerbetriebliche Fortbildung
ILIAS	Integriertes Lern-, Informations- und Arbeitskooperations-System (Lernplattform der Akademie)
Interessierte Parteien	Einzelperson, Gruppe oder Organisation mit einem direkten oder indirekten Interesse an der Lerndienstleistung der Akademie einschließlich ihres Managements und ihrer Ergebnisse oder der betreffenden Prozesse bzw. beidem. Beispiele: Auszubildende, Trägerkrankenhäuser, Kooperationspartner, Gesundheitsamt etc.
ITC	Informations-Technik-Center
JBH	Jugendberufshilfe
JEK	Johanna-Etienne-Krankenhaus
K	Krank
KatHO	Katholische Hochschule NRW
KFZ	Kraftfahrzeug
KL	Kursleiter
KMR	Krankenhaus Mörsenbroich-Rath GmbH
Kn	Krankenhaus Neuwerk
Krh	Krankenhaus
KrPflG	Krankenpflegegesetz
KrPflAPrV	Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe in der Krankenpflege
KW	Kalenderwoche
LB	Lernbereich
LE	Lerneinheiten
Lehrer	Festangestellte Pädagogen
Leitungsteam	Schulleitung und Standortleitungen
LVR	Landschaftsverband Rheinland
Marien-H. oder MH	Marien Hospital Düsseldorf
MAV	Mitarbeitervertretung
MAVO	Mitarbeitervertretungsordnung
MG	Mönchengladbach
MJG	Mitarbeiterjahresgespräch
Ne	Neuss
NRW	Nordrhein-Westfalen
o.g.	oben genannt
PA	Praxisanleiter

PDCA-Zyklus	Plan Do Check Act Zyklus
Pdf	Portable Document Format
PDL	Pflegedienstleitung
Pers.	Personalabteilung
PfBildE	Pflegebildungseinrichtung
PZ	Probezeit
Qualitätszirkel	Gruppe von Mitarbeitern, die sich mit einem Thema des QM beschäftigen.
QM	Qualitätsmanagement
roXtra	Dokumentensoftware der Firma Rossmann
s.a.	siehe auch
SAJK	St. Alexius-, St. Josef Krankenhaus
SAK	St. Augustinus-Kliniken
SEA	St. Elisabeth-Akademie
SEIS	Selbstevaluation in Schulen
SL/S-Ltg	Standortleitung
SMKR	St. Marien Krankenhaus Ratingen
SOL	Selbstorganisiertes Lernen
Taxonomiestufen	Stufen in einem Klassifikationsschema
Telearbeit	Mitarbeiter arbeiten zu Hause über einen Internetzugang (= Home Office)
TN	Teilnehmer
TOP	Tagesordnungspunkte
U	Urlaub
Ustd.	Unterrichtsstunde
VA	Verfahrensanleitung
VK	Vollzeitstelle
VKKD	Verbund katholischer Kliniken Düsseldorf
VL	Vorlage
WB	Weiterbildung
Workflow	Verfahren zur Bearbeitung, Prüfung und Freigabe von geregelten Dokumenten des Qualitätsmanagements
z.B.	zum Beispiel

3. Lerndienstleistungen

3.1 Bestimmen des Lernbedarfs

3.1.1 Allgemeines

Die Entwicklungen in der beruflichen Bildung und das Verhalten von Jugendlichen zur Berufswahl werden jährlich vom [Bundesinstitut für Berufsbildung \(BiBB\) im Datenreport zum Berufsbildungsbericht \(Version 2017\)](#) veröffentlicht.

Hinweise zu gesellschaftlichen Veränderungen bietet ebenfalls die [jährliche Landesbericht-erstattung Gesundheitsberufe NRW](#) (aktuelle Version 2015).

Die Lernenden in den Pflegeausbildungen sowie den Fort- und Weiterbildungen bringen sehr unterschiedliche Voraussetzungen mit. Sie haben heterogene Bildungsabschlüsse, Lern- und Berufsbiographien.

Bereits im Vorstellungsgespräch wird über die individuellen Vorstellungen und Erwartungen an die Bildungsmaßnahme sowie über praktische Erfahrungen des Bewerbers gesprochen. Vor ihrem Beginn erstellt der Kursleiter eine grobe Bedingungsanalyse der Lernenden anhand der Bewerbungsunterlagen, die erste Hinweise auf den Mix der formalen Bildungsabschlüsse und Vorerfahrungen gibt.

In einer Befragung aller Auszubildenden nach Beendigung der Probezeit werden u.a. statistische Daten, Entscheidungsgründe für die Akademie sowie Vorerfahrungen in der Pflege erfasst und ausgewertet.

Ausgangspunkt der individuellen Lernbedarfsfeststellung ist u.a. das persönliche Verhalten des Auszubildenden in der Lerngruppe sowie im beruflichen Handlungsfeld. Lehrer beobachten das konkrete Lern- und Arbeitsverhalten des Auszubildenden. In einem individuellen Lernberatungsgespräch werden neben den Beobachtungen des Lehrers die Erfahrungen und Selbsteinschätzungen des Lernenden thematisiert.

Die erhobenen Daten werden im Schulverwaltungsprogramm dokumentiert. Sie unterliegen dem Datenschutz und sind vor dem Zugriff von Außenstehenden geschützt.

Das gesamte Verfahren der Lernbedarfsanalyse ist systematisch aufgebaut und unterliegt einer permanenten Evaluation durch das Lehrerkollegium.

Mitgeltende Dokumente

- Lernberatung VA
- Bewerberverfahren Vorstellungsgespräch VA

3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien

Die Trägerkrankenhäuser der St. Elisabeth-Akademie stellen in jedem Jahr ca. 200 Ausbildungsplätze in der Gesundheits- und Krankenpflege und in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten zur Verfügung. Sie sind damit eine bedeutende Größe auf dem Ausbildungsmarkt im Großraum Düsseldorf, Mönchengladbach und dem Rhein-Kreis-Neuss. Die Akademie steht dabei zunehmend vor der Aufgabe, ausreichend qualifizierte Bewerber zu rekrutieren.

Der Pflegearbeitsmarkt steht vor großen Herausforderungen, die nun kurz umrissen werden.

Für die kommenden Jahrzehnte wird mit einem starken Anstieg der Zahl von pflegebedürftigen Personen gerechnet. Hinter dem Stichwort „Demographischer Wandel“ verbergen sich unterschiedliche Aspekte, die einen steigenden Bedarf an Pflegekräften beinhalten:

- Die Pflege innerhalb der Familie verliert stetig an Bedeutung. Informelle Pflegesysteme, also die Pflege durch die Kinder, nehmen ab.
- Eine zunehmend individualisierte Haushalts- und Familienstruktur, die sich in der steigenden Zahl von Einpersonenhaushalten und der wachsende Frauenerwerbsquote niederschlägt, schränken die Pflege durch die Familie ein.
- Bedingt durch den demographischen Wandel stehen dem Pflegearbeitsmarkt weniger Menschen zur Verfügung.
- Immer mehr hochbetagte und mehrfach erkrankte Menschen werden von immer älteren Pflegekräften versorgt.

Für die St. Elisabeth-Akademie ergeben sich hieraus besondere Herausforderungen:

1. Rückgang der Schulabgängerzahlen: Die Akademie sieht sich hier in Konkurrenz zu anderen Ausbildungsberufen. Deshalb ist es ein vorrangiges Ziel, die Ausbildung in den Pflegeberufen so zu gestalten, dass sie ein attraktives Angebot auf dem Arbeitsmarkt darstellt.
2. Hohe Fluktuation in den Pflegeberufen: Laut Landesregierung NRW arbeiten Pflegekräfte im Durchschnitt sechs Jahre in ihrem Beruf. Ziel der Akademie ist es, daran mitzuwirken, dass Pflegekräfte zufriedener und gesünder in ihrem Beruf arbeiten können. Hierzu wird der enge Schulterschluss mit den Trägerkrankenhäusern gesucht.
3. Unterstützungsbedarf während der Ausbildung: Die Zunahme der Komplexität der medizinischen und pflegerischen Therapie stellt die Beschäftigten vor hohe Anforderungen. Die Akademie konstatiert einen steigenden Unterstützungsbedarf von Auszubil-

denden. Sie begegnet diesem Bedarf zum einen mit einer strukturierten Erhebung des Lernbedarfs, zum anderen mit zahlreichen Angeboten zur Förderung der Auszubildenden.

Die Trägerkrankenhäuser haben die Durchführung der Bewerberauswahl an die St. Elisabeth-Akademie delegiert, d.h. ihr obliegen die Sichtung der Bewerbungsunterlagen und das Management rund um die Bewerbung. Die schulischen Zugangsvoraussetzungen in beiden Ausbildungen sind gesetzlich geregelt.

Mit jedem Bewerber wird ein ausführliches Bewerbungsgespräch geführt. Im Laufe des Gesprächs wird über formal und informell erworbene Lernkompetenzen und Qualifikationen gesprochen. Individuelle und spezifische Ziele, hinsichtlich Sprache, Kultur, Lese- und Schreibfertigkeit, werden erörtert. Jedes Bewerbungsgespräch wird protokolliert.

Nach einer positiven Entscheidung für den Bewerber führen einzelne Träger noch ein zusätzliches Gespräch und treffen dann eine endgültige Entscheidung. In diesen Prozess sind sowohl das Kollegium, als auch das Sekretariat eingebunden.

Die St. Elisabeth-Akademie führt die Bewerbungsgespräche strukturiert durch. D.h. es liegen Formulare zur Gestaltung und Dokumentation des Gespräches vor. Ebenso existieren Kriterien, die die Einstellungsentscheidung leiten. Mit den zukünftigen Arbeitgebern sind Verfahren beschrieben, die den weiteren Verlauf der Bewerbung nach dem Erstgespräch regeln. Das Sekretariat beschreibt das administrative Verfahren von dem Eingang bis zur Ablage der Bewerbung.

Hat das Trägerkrankenhaus eine positive Entscheidung für den Bewerber getroffen, schließt es einen Ausbildungsvertrag mit ihm ab. Zwischen Trägerkrankenhäusern und der St. Elisabeth-Akademie bestehen Kooperationsverträge, in denen die Dienstleistung Ausbildung geregelt sind.

Ebenso wie das Bewerbermanagement für die Auszubildenden, hat die Akademie die Prozesse rund um Bewerbungen und die Verwaltung von Dozenten systematisch beschrieben.

Mitgeltende Dokumente

- Bewerberakquise VA
- Bewerberverfahren Eingang VA
- Bewerberverfahren Auswahlkriterien VA
- Bewerberverfahren Vorstellungsgespräch VA
- Ausbildungsvertrag GKP Muster VL ext
- Ausbildungsvertrag GKPA Muster VL ext

3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess

Subjektorientierte Didaktik

Die Subjektorientierung ist als übergeordnete normative Kategorie in den pädagogischen Leitlinien der SEA zu verstehen und legitimiert sich in unserem Bildungsauftrag. Besonders im Unterricht, in den fallorientierten Lernaufgaben, bei Praxisreflexionen sowie Lernkonferenzen, im Lerncoaching und in den Lernberatungen wird eine subjektorientierte Pädagogik gelebt. Auch in Teamgesprächen, Probezeitgesprächen und Praxisgesprächen sind subjektorientierte Perspektiven erwünscht. Neue Mitarbeiter in der SEA werden in der Einarbeitungsphase mit den Inhalten des didaktischen Konzeptes konfrontiert und unterwiesen. Eine Innerbetriebliche Fortbildung und eine zweitägige Klausurtagung mit Herrn Dr. E. Meueler, der mit seinen Büchern zur subjektorientierten Didaktik in der Erwachsenenbildung und als Professor für Erziehungswissenschaften an der pädagogischen Fakultät der Universität in Kaiserslautern als Verfechter und Vordenker dieser pädagogischen Richtung galt, haben das gesamte Team der SEA mit den Grundannahmen und mit der Unterrichtsmethodik im Sinne subjektorientierter Didaktik vertraut gemacht. Im Verlauf dieses Grundagentext-

tes wird des Weiteren Frau Dr. Roswitha Ertl-Schmuck erwähnt, die mit ihrer als Buch im Jahre 2000 veröffentlichten Dissertation „Pflegedidaktik und subjektorientierte Perspektive“ auf Grundlage der pädagogischen Perspektive ihres Doktorvaters Dr. Erhard Meueler eine Theorie von Lehren und Lernen in der Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpflege entwickelte. Die Pädagogen orientieren sich in der SEA an eine subjektorientierte Perspektive auf Lern- und Lehrprozesse.

Verständnis von Pflege, Gesundheit und Krankheit aus subjektorientierter Perspektive Pflegehandeln wird als interaktiver Prozess zwischen Patienten, deren Angehörigen und Pflegenden verstanden, der wenn möglich dialogisch erfolgen sollte, auch wenn im Krankenhaus meist eine asymmetrische Beziehung existiert, da nicht alle Gegensätze aufzulösen sind.

Die Interaktion fördert Konsens oder Kompromiss in der Gestaltung des Pflegeprozesses. Wichtig ist hier ein subjektorientiertes Pflegehandeln. Der zu pflegende Mensch, seine Angehörigen und andere Bezugspersonen werden nicht nur als Objekte von pflegerischen Handlungen gesehen, sondern im Besonderen als Subjekte, die sich, ausgestattet mit einer eigenen Vorstellung, Wahrnehmung und Deutung, in dieser Pflegesituation befinden. Der zu pflegende Mensch wird als leidendes, genesendes und handelndes Subjekt in seiner Würde und Selbstbestimmung geachtet.

Fragen nach der subjektiven Einschätzung, dem individuellen Erleben von Kranksein, der Bedeutung von Krankheiten und die Formen der Verarbeitung für den je einzelnen spielen unter dieser Perspektive eine besondere Rolle.

Subjektorientierte Bildung in der Pflege

Auszubildende müssen neben den berufsbezogenen Qualifikationen, auch übergreifende Fähigkeiten vermittelt bekommen, um gesellschaftlichen Veränderungen und beruflicher Flexibilität mündig entgegenzutreten zu können. Daher ist es unser Ziel, sie in ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu fördern.

All dieses erfordert einen hohen Anspruch an die Konzipierung und Umsetzung von Lernsituationen, die den Auszubildenden als Subjekt mit eigenem Alltagswissen, eigenen Erfahrungen, eigenen Wertvorstellungen und eigenen subjektiven Deutungsmustern zur Geltung kommen lassen und ihn mit Hilfe von wissenschaftlichen Inhalten zu einer kritisch reflexiven Auseinandersetzung mit seiner Wirklichkeitswahrnehmung und seinem Handeln begleitet und bildet.

Ein Ziel unserer Ausbildung mit einem subjektorientierten Verständnis von Pflegehandeln ist die Subjektbildung.

Der Auszubildende ist im Verständnis einer Subjektorientierung aufgefordert, sich aktiv beteiligend und mitverantwortlich beim Erreichen der übergreifenden Zielsetzung zu zeigen.

Es ist ein wichtiger Bildungsauftrag im Kontext von Subjektorientierung und Subjektbildung abzuleiten: Unterstützung bereitstellen für eine reflexive und selbstbestimmte Aufklärung des Auszubildenden über seine eigene Persönlichkeit, seine bislang durchlaufene Sozialisationsgeschichte, das Arbeitsfeld, dessen Zwänge, Widersprüche und Gestaltungsmöglichkeiten.

Lehren verstehen wir als „Kunst der Begleitung“ im Sinne von Erhard Meueler.

Wir bevorzugen ein unterstütztes, selbstbestimmtes und selbstorganisiertes Lernen mit demokratischen Umgangsformen und Arbeitsverabredungen, was letztendlich das lebenslange selbstbestimmte und selbstorganisierte Lernen ermöglichen und fördern soll. Das Lehren wird als subjektorientierte Begleitung und Unterstützung von Identitätsentwicklung, gemeinsamer Reflexions- und Problemlösungsprozesse organisiert.

Verwendete Basisliteratur

- Roswitha Ertl-Schmuck: Pflegedidaktik unter subjekttheoretischer Perspektive, Frankfurt/Main 2000.
- Erhard Meueler: Erwachsene Lernen, Beschreibung, Erfahrungen, Anstöße, Stuttgart 1982

- Erhard Meueler: Die Türen des Käfigs, Wege zum Subjekt in der Erwachsenenbildung, Stuttgart 1993

3.1.3.1 Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung

Die staatlich anerkannte Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege wird durch das Gesetz über die Berufe in der Krankenpflege (Krankenpflegegesetz KrPflG) von 2003 bundeseinheitlich geregelt. In der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe in der Krankenpflege (KrPflAPrV) von 2003 wird die Ausbildungsstruktur detailliert dargestellt. In Nordrhein-Westfalen ist die Ausbildung dem Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter zugeordnet.

Es hat im Jahr 2003 die „Ausbildungsrichtlinien für die staatlichen Kranken- und Kinderkrankenpflegesschulen in NRW“ publiziert. Die Richtlinie versteht sich als Orientierung für die Gestaltung von schuleigenen Curricula.

Bei der Gründung der St. Elisabeth-Akademie ist der Bezirksregierung Düsseldorf als Genehmigungsbehörde ein Curriculum vorgelegt worden. Dieses wurde auf der Grundlage der Ausbildungsrichtlinie durch das Lehrerkollegium entwickelt. Die Bezirksregierung hat es als Ausbildungsgrundlage genehmigt und in Kraft gesetzt.

Das Curriculum ist offen konzipiert, d.h. es beschreibt Inhalte und Stundenkontingente, lässt den Lehrern aber einen großen Spielraum bei der methodischen Gestaltung der Unterrichtseinheiten.

Die Ausbildungsrichtlinie und das Akademiecurriculum sind fächerintegrativ aufgebaut. D.h. sie gliedern sich in vier Lernbereiche auf, die wiederum Lerneinheiten enthalten. Die vier Lernbereiche sind:

- Lernbereich 1: Pflegerische Kernaufgaben
- Lernbereich 2: Ausbildungs- und Berufssituation von Pflegenden
- Lernbereich 3: Zielgruppen, Institutionen und Rahmenbedingungen pflegerischer Arbeit
- Lernbereich 4: Gesundheits- und Krankenpflege bei bestimmten Patientengruppen.

Der Begriff der „Fächerintegration“ beschreibt, dass Inhalte aus den Natur- und Sozialwissenschaften, der Medizin und der Pflegewissenschaft in einer Lerneinheit aufeinander bezogen unterrichtet werden; die klassische Zuordnung zu Fächern entfällt dadurch.

Das St. Elisabeth-Akademie-Curriculum trifft Aussagen zu folgenden Aspekten:

- Name der Lerneinheit
- Ziele der Lerneinheit
- Inhalte der Lerneinheit
- Bezugswissenschaften der Lerneinheiten
- Einordnung in den dreijährigen Ausbildungszeitraum
- Sollstunden
- Hinweise zu Unterrichtsmethoden.

Seit der Akademiegründung ist das Curriculum beständig weiterentwickelt worden. Im August 2014 wurde die aktuelle Version des Curriculums veröffentlicht.

Das Curriculum liegt nicht als Gesamttext vor, sondern ist in das Schulverwaltungsprogramm integriert. Hier wird dem jeweiligen Unterrichtsblock ein Abschnitt des Curriculums zugewiesen.

Dieses Curriculum wird durch ein neues, modularisiertes Curriculum ersetzt, welches ab Oktober 2017 erstmalig eingesetzt wird. Diese Curriculum wird im folgenden Abschnitt beschrieben.

Duales Studium mit der Hochschule Niederrhein ab 2017

Die St. Elisabeth-Akademie hat in diesem Jahr eine Kooperation mit der Fachhochschule Niederrhein in Krefeld begonnen. Ziel ist es, Auszubildenden der dreijährigen Gesundheits- und Krankenpflege das Duale Studium Pflege mit dem Abschluss Bachelor of Science (B.sc.) an der Fachhochschule zu ermöglichen. Hierzu waren umfangreiche curriculare Vorarbeiten zu leisten, um als Kooperationspartner anerkannt zu werden.

Modularisiertes Curriculum

Der Prozess der Neugestaltung des bestehenden Curriculums war und ist das beherrschende pädagogische Projekt des Jahres 2017. Dazu wurde vom Kollegium ein modularisiertes Curriculum entwickelt, das bis zum Jahr 2019 die bisherige Version ablöst.

Die neue Struktur verfolgt dabei unterschiedliche Zielsetzungen:

- Die bisherigen Inhalte sollen daraufhin überprüft werden, ob sie noch ausreichende Relevanz für den Beruf haben.
- Aktuelle Themen des Berufsfeldes sollen Berücksichtigung finden.
- Es ist verstärkt der Focus auf Transferfähigkeiten der Auszubildenden zu richten. D.h. es sollen Themen unterrichtet werden, die exemplarische Bedeutung haben.
- Die Prüfungsformen sollen breiter als bisher gestaltet werden.
- Die Aufteilung der theoretischen und praktischen Ausbildungsabschnitte soll umgestaltet werden. Zum Beispiel beginnen die Auszubildenden nun mit einem drei monatigem Einführungsblock mit dem Ziel, längere zusammenhängende Praxisphasen zu ermöglichen
- Das Modulcurriculum hat den Anforderungen der Hochschule zu genügen, um eine Anerkennung der Ausbildung an der St. Elisabeth-Akademie zu gewährleisten.

Mit den Kursen 2017-2020 befindet sich das neue Curriculum seit Oktober 2017 in der ersten Erprobungsphase.

Die Struktur des modularisierten Curriculums ist auf der [Homepage](#) der Akademie veröffentlicht. Es wurde allen interessierten Parteien detailliert vorgestellt.

Der Prozess der Neugestaltung wird von einer Arbeitsgruppe gesteuert. Diese koordiniert ebenfalls den Evaluationsprozess, an dem das gesamte Kollegium beteiligt ist.

Die freigestellten Praxisanleiter der Trägerkrankenhäuser entwickeln in Zusammenarbeit mit dem Kollegium zudem ein Praxiscurriculum, welches im Jahr 2018 veröffentlicht wird. Dieses Praxiscurriculum bezieht sich auf das Theoriecurriculum und gestaltet die praktische Ausbildung neu.

In diesem Jahr wurde das Pflegeberufereformgesetz verabschiedet. Es sieht die Schaffung des neuen Berufes „Pflegefachfrau/Pflegefachmann“ vor.

Die Gestaltung des entsprechenden Curriculums stellt eine besondere Herausforderung für alle Ausbildungsanbieter dar, zumal noch keine Ausbildungsordnung vorliegt.

Mitgeltende Dokumente

- Krankenpflegegesetz IB ext: Gesetz über die Berufe in der Krankenpflege (Krankenpflegegesetz – KrPflG) (2003)
- Ausbildungs- und Prüfungsverordnung IB ext: Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe in der Krankenpflege (KrPflAPrV) (2003)
- Ausbildungsrichtlinie NRW IB ext: Ausbildungsrichtlinie für die staatlich anerkannten Kranken- und Kinderkrankenpflegeschulen in NRW (2003)
- DVO-NRW ext IB: Verordnung zur Durchführung des Krankenpflegegesetzes (DVO-KrPflG NRW)
- Erzbistum Köln RO–Religion IB ext: Vorgaben des Erzbistums Köln zur religiösen Bildung
- Anerkennung GKP Curriculum IB ext

- Curriculum der St. Elisabeth-Akademie (Schulverwaltungsprogramm)
- [Übersicht über die Module](#)
- Modulhandbuch GKP
- Duales Studium VA
- 2016 NW Kooperationsvertrag Hochschule Niederrhein ext (Kooperationsvertrag Duales Studium)
- [Pflegeberufereformgesetz](#)

3.1.3.2 Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung

Die staatlich anerkannte Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenz wird durch die „Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für den Beruf der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentin und des Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten“ ([GesKrPflAss-APrV](#)) vom Oktober 2008 geregelt.

Ende 2008 ist der Bezirksregierung Düsseldorf als Genehmigungsbehörde ein Curriculum vorgelegt worden. Dieses wurde auf der Grundlage der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung durch das Lehrerkollegium entwickelt. Die Bezirksregierung hat es als Ausbildungsgrundlage genehmigt und in Kraft gesetzt.

Das Curriculum beschreibt die zielgerichtete und strukturierte Gestaltung von Lernprozessen in der Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenz.

Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten übernehmen in stabilen Pflegesituationen auf der Grundlage einer Pflegeplanung die Pflege von Patienten oder Bewohnern. Sie unterstützen das Pflegefachpersonal in ihrer Arbeit.

Eine Arbeitsgruppe hat das Curriculum anhand der Ausbildungsziele und der beruflichen Realitäten in 2014 weiterentwickelt. Schwerpunkte sind die grundpflegerischen Handlungen, die kommunikative Kompetenz sowie das Erkennen von Gefahren für den Patienten bzw. Bewohner.

Ihre Ausbildung ist auf der Grundlage der Pflege- und Gesundheitswissenschaften, die mit wichtigen Erkenntnissen zu pflegerelevanten Phänomenen und Kompetenzbildung beitragen, strukturiert. Des Weiteren fließen Erkenntnisse aus den Naturwissenschaften, Sozialwissenschaften, Rechtswissenschaften und der Betriebswirtschaftslehre in die Ausbildung ein. Vor dem Hintergrund ihres eingeschränkten Tätigkeitsfeldes, stellt die didaktische Reduktion eine besondere Herausforderung dar.

Das vorliegende Curriculum berücksichtigt den beschriebenen Auftrag an eine Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenz.

3.1.3.3 Fachweiterbildung Psychiatrie

In diesem Handbuchabschnitt wird die Konzeption der Fachweiterbildung Psychiatrie beschrieben. Bei der Gestaltung und Durchführung der Weiterbildung gibt es zahlreiche Schnittstellen zu Aspekten, die in den grundständigen Pflegeausbildungen getroffen werden. Die dort getroffenen Aussagen haben auch für die Fachweiterbildung Gültigkeit (z.B. die Subjektorientierung, Lernberatung, die Arbeit der Sekretariate etc.).

Seit 2011 bietet die St. Elisabeth-Akademie die zweijährige berufsbegleitende Fachweiterbildung für Gesundheitsfachberufe in der Psychiatrie an. Der vierte Kurs mit 23 Teilnehmern hat im Mai 2017 begonnen.

Die Konzeption der Fachweiterbildung

Das Gesundheits- und Sozialwesen befindet sich in einem kontinuierlichen Veränderungsprozess und stellt permanent neue Anforderungen an die Gesundheitsberufe und deren Aus-, Fort- und Weiterbildung. Es erhöhen sich sowohl die Ansprüche an eigenständiges, selbstverantwortliches Berufshandeln, als auch an koordinierendes, kooperierendes interdisziplinäres Arbeiten. Die wachsende Vielfalt von Versorgungssystemen im stationären, teilstationären und ambulanten Bereich, erfordert hohe berufliche Flexibilität.

Aus diesem Grund bedarf es einer Bildung, die darauf abzielt, den Lernenden berufsbezogene und berufsübergreifende Qualifikationen zu vermitteln, die sie zur Bewältigung unterschiedlicher, sich wandelnder beruflicher Anforderungen sowie zu deren aktiver Gestaltung befähigt. In Anbetracht dieser Zielsetzung und in Fortführung allgemein bildender Ziele wird der Förderung der Persönlichkeitsentwicklung ein hoher Stellenwert eingeräumt. Ebenso wie in der grundständigen Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung gründet die Fachweiterbildung auf dem Konzept der [subjektorientierten Didaktik](#).

Deshalb werden Lernprozesse in der Fachweiterbildung so geplant und gestaltet, dass die Teilnehmer als aktiv und kritisch Lernende in ihrer Handlungskompetenz gestärkt werden. Eine solche Leitvorstellung geht mit einer Abkehr vom traditionellen Lernbegriff einher, nach dem Lernen vorrangig Reproduktion überprüfbareren Wissens ist. Sie rückt statt dessen die Konzipierung und Umsetzung von Lernsituationen in den Vordergrund, in denen die Fragen, Erfahrungen und Probleme der Teilnehmer eine wichtige Rolle spielen und die auf den Erwerb von Fähigkeiten, Einstellungen und Strategien im Sinne umfassender beruflicher und persönlicher Kompetenzen abzielen.

Das schulinterne Curriculum dieser Fachweiterbildung gründet auf folgenden Gesetzen und Verordnungen:

- des Weiterbildungsgesetzes Alten- und Gesundheits- und Krankenpflege (WGAuGuKrpfl) vom 25.02.2012.
- Weiterbildungs- und Prüfungsverordnung zu Fachgesundheits- und Krankenpflegerinnen, -pflegern, Fachgesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen, -pflegern, Fachaltenpflegerinnen und -pflegern in der psychiatrischen Pflege (WeiVPsy) vom 12.12.2008.
- Der Weiterbildungs- und Prüfungsverordnung für Pflegeberufe (WBVO-Pflege-NRW) vom 15. Dezember 2009 (geändert am 12.12.2014).

Zielsetzung der Fachweiterbildung

Folgende beruflichen Handlungskompetenzen werden angestrebt (und hier beispielhaft aufgeführt); sie sind im vollständigen Curriculum der Fachweiterbildung hinterlegt und werden dort konkretisiert:

I. Fallsteuerung im Sinne von Bezugspflege und Case Management

Beispiel: Die Teilnehmer nehmen die ihnen anvertrauten und sich anvertrauenden Menschen in ihrer Einzigartigkeit umfassend wahr und gestalten das pflegerische Handeln unter Berücksichtigung kultureller und geschlechtsspezifischer Aspekte subjektorientiert.

II. Professionelles Handeln in komplexen Pflegesituationen

Beispiel: Die Teilnehmer wenden fach- und situationsgerecht unterschiedliche Kommunikationsformen und –techniken im Umgang mit Patienten, Angehörigen, Kollegen, Vorgesetzten sowie Kooperationspartnern an.

III. Prozessteuerung

Beispiel: Die Teilnehmer beteiligen sich aktiv an der Entwicklung sowie Implementierung von Konzepten und unterstützen Leitungspersonen in Fragen der Konzeptentwicklung.

IV. Steuerung des eigenen Lernens

Beispiel: Die Teilnehmer setzen Strategien zur gezielten und kontinuierlichen Weiterentwicklung der eigenen beruflichen Handlungskompetenz ein.

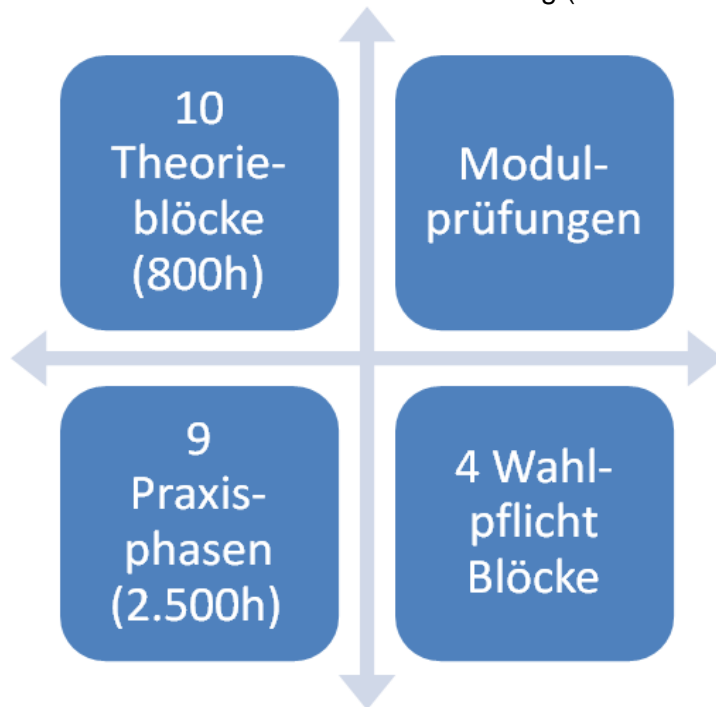
Das Konzept der Modularisierung

Die Möglichkeit, einzelne Module der Fachweiterbildung zu belegen und nicht den ganzen Bildungsgang sowie die damit verbundene Bescheinigung der erfolgreichen Teilnahme an einem Einzelmodul, erlauben den Teilnehmenden eine erhöhte Mobilität.

In den Modulbeschreibungen für die Fachweiterbildungen Intensivpflege und Anästhesie, Operationsdienst sowie Psychiatrie sind mehrere identische Module vorgesehen, die gegenseitig anerkannt werden können und so zu einer größeren Durchlässigkeit in den Weiterbildungen beitragen.

Module führen zu sinnvollen, komplexeren Teilqualifikationen und sind summierbar zu einer vollen Berufsqualifikation. Zudem sind sie zertifizierbar und teilweise (staatlich) anerkannt. Ein Modul beschreibt eine in sich abgeschlossene Lerneinheit einschließlich Lernerfolgsüberprüfung, da jedes Modul mit einer Abschlussprüfung endet und mit einer bestimmten Anzahl an Credits und gegebenenfalls Noten versehen wird. Ein ECTS-Punkt (Credit) entspricht in den zu entwickelnden Modulen einem durchschnittlichen Arbeitsaufwand (Workload) der Lernenden von 26,7 Stunden und folgt somit den Vorgaben der Kultusministerkonferenz, die den Wert eines Credits auf einen Umfang von 25 – 30 Stunden Arbeitsaufwand festlegt. Der Arbeitsumfang umfasst nicht nur die Teilnahme an Lehrveranstaltungen und Prüfungen, sondern schließt auch Zeiten des Selbststudiums ein.

Schematischer Aufbau der Fachweiterbildung (Stand 12/2015)



Das Curriculum

Das Curriculum der Fachweiterbildung umfasst neun allgemeine Pflicht-Module, die sich auf zehn Theorie-Blöcke verteilen (Gesamt-Theoriestunden: 800). Zusätzlich werden vier Wahlpflichtmodule angeboten, von denen zwei verpflichtend sind. Jedes einzelne Wahlpflichtmodul wird als separater Theorie-Block angeboten:

- Gerontopsychiatrische Pflege
- Pflege im Behandlungssetting Psychosomatik/Psychotherapie
- Pflege in der Allgemeinpsychiatrie
- Pflege abhängigkeitskranker Menschen.

Theorie

Das Weiterbildungskonzept ist modular aufgebaut; jedes einzelne Modul wird über das „European Credit Transfer System“ (ECTS) zertifiziert und ist damit international anerkannt und vergleichbar.

Jedes Modul beinhaltet Unterrichtsstunden Selbststudium und schließt mit einer Modulprüfung ab, für die Credits vergeben werden. Mit Bestehen der Abschlussprüfung werden 120 Credits für die gesamte Weiterbildung angerechnet.

Praxis

Die praktische Weiterbildung umfasst 2.500 Stunden (incl. 1.200 Stunden der Pflichteinsätze gemäß §3 WeiVPsy) verteilt auf fünf Praxiseinsätze in unterschiedlichen Bereichen der ambulanten, teilstationären und stationären psychiatrischen Versorgung.

Für die Organisation und Durchführung der Fachweiterbildung sind zahlreiche Verfahrensanweisungen und unter anderem folgende zentrale Dokumente erstellt worden:

- FWB Psych Vorplanung VA
- FWB Psych Kursleitung VA
- FWB Psych Ablauforganisation CL
- FWB Psych Anmeldung, Vertrag, Abrechnung VA
- FWB Psych Konzept IB
- FWB Psych Modulprüfung VA
- FWB Psych Abschlussprüfung VA
- FWB Psych Prüfungsleistungen IB

3.1.3.4 Weiterbildung „Leitung einer pflegerischen Einheit“

Seit April 2015 bietet die Akademie die Weiterbildung zur Leitung einer pflegerischen Einheit an. Sie richtet sich an Alten- und Gesundheits-/Kranken- und Kinderkrankenpflegekräfte mit mindestens zweijähriger Berufserfahrung.

Ziel der Weiterbildung ist es, die Teilnehmer für Leitungsaufgaben in unterschiedlichen Bereichen des Gesundheitswesens zu qualifizieren. Hierzu gehören beispielsweise Abteilungen im stationären Akut- und Langzeitbereich, wie auch Wohnbereiche in der Betreuung von Menschen mit Behinderungen.

Der Weiterbildung wird durch ein Curriculum strukturiert, welches als Grundlage das [„Modulhandbuch zum Bildungsgang der Weiterbildung zur Leitung einer pflegerischen Einheit“](#) (FH Bielefeld und dip 2011) hat. Dieses Modulhandbuch wiederum setzt die Empfehlungen der [Deutschen Krankenhaus Gesellschaft](#) von 2006 um.

Struktur der Weiterbildung

Mit seinem modularisierten Aufbau entspricht die Weiterbildung den Anforderungen des Europäischen Qualitätsrahmens. Die Modularisierung erlaubt die Vergleichbarkeit erworbener Kompetenzen.

Die Weiterbildung gliedert sich in 12 Theorieblöcke mit insgesamt 616 Unterrichtsstunden. Zusätzlich vertiefen die Teilnehmer ihre Kenntnisse in einem individuell zu planenden Praxisblock mit 144 Unterrichtsstunden.

Die einzelnen Module bilden folgende drei Lernbereiche ab:

1. Steuerung und Gestaltung pflegerischer Prozesse
2. Führen und Managen
3. Rahmenbedingungen der Organisationsgestaltung.

Module schließen mit unterschiedlichen Prüfungsformen in Einzel- oder Kombinationsprüfungen ab.

M 01: Steuerung und Gestaltung pflegerischer Prozesse
M 02: Gestaltung von Kommunikation und Interaktion
M 03: Entwicklung eines beruflichen Selbstverständnisses als Leitung
M 04: Beruf und Professionalisierung
M 05: Personalmanagement I
M 06: Personalmanagement II
M 07: Mitgestaltung von innovativen Versorgungskonzepten
M 08: Projektmanagement
M 09: Rahmenbedingungen des Leitungshandelns
M 10: Strukturelle und betriebswirtschaftliche Organisationsgestaltung
M11: Qualitätsmanagement

Bezeichnung der Module der Weiterbildung

Die Weiterbildung ist auf den Erwerb umfassender beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. In der anderthalbjährigen Weiterbildung werden kontinuierlich Situationen trainiert, in denen das Handeln einer Leitungsperson gefordert ist.

Hierzu realisieren die Theorieblöcke unterschiedliche Lern-, Reflexions-, Übungs- und Austauschformen. Selbstlernphasen ergänzen das Konzept, um ein eigenes Zeitmanagement mit individuellen Schwerpunktsetzungen zu ermöglichen.

Der Praxisblock dient der Verzahnung von Theorie und Praxis und der Erprobung eines eigenen Projektes.

Im Rahmen der Freiwilligen Registrierung für beruflich Pflegende können für diese Bildungsmaßnahme 40 Fortbildungspunkte (ID-Nr.: 20090754) angerechnet werden.

3.1.3.5 Weiterbildung „Praxisanleiterin/Praxisanleiter“

Seit 2006 bietet die Akademie die Weiterbildung „Praxisanleiter/Praxisanleiterin“ an.

Sie richtet sich an examinierte Pflegekräfte mit zweijähriger Berufspraxis, die in unterschiedlichen Bereichen des Gesundheitswesens mit Auszubildenden zusammen arbeiten und deren praktische Ausbildung gestalten.

„Praxisanleiterinnen sind direkte Kontaktpersonen für die Schülerinnen und Schüler während der praktischen Ausbildung und als Ansprechpartner der Schule, die die Verantwortung für die gesamte Ausbildung trägt, leisten Praxisanleiter/innen nicht nur einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Qualität der praktischen Ausbildung, sondern tragen auch wesentlich dazu bei, die Verknüpfung des im Unterricht Gelernten mit den erforderlichen beruflichen Anforderungen herzustellen.“ (Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes NRW)

Auszubildende in ihrem Lernen zu begleiten bedeutet gleichzeitig, die Zukunft der Pflege mitzugestalten. Deshalb ist es das Ziel unserer Weiterbildung, für diese Herausforderung die notwendigen Kompetenzen zu entwickeln bzw. auszugestalten. Es soll den examinierten Pflegekräften so möglich werden, den pädagogischen Prozess der Praxisanleitung eigenverantwortlich in enger Zusammenarbeit mit der Schule zu gestalten.

Die Teilnehmer sollen sich folgende Fähigkeiten aneignen bzw. weiterentwickeln:

- den Entwicklungsstand eines Auszubildenden einzuschätzen und individuell zu fördern
- didaktisch-pädagogisches Wissen für die Gestaltung der Lernprozesse in der praktischen Ausbildung nutzen
- die eigene Rolle in der Praxisanleitung reflektieren
- Ideen zur Verzahnung von Theorie und Praxis ausgestalten und weiterentwickeln

- mit den gesetzlichen Anforderungen und den curricularen Vorgaben der Schulen umgehen.

Die Weiterbildungskonzeption basiert auf den Vorgaben der Bezirksregierung auf Grundlage des Krankenpflegegesetzes und der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung von 2003. Die berufliche Zusatzqualifikation umfasst 184 Stunden theoretische und 40 Stunden praktische Weiterbildung. Aufgeteilt sind diese Stunden im Zeitraum Oktober bis Juni in fünf Blockunterrichts- und vier Praxisphasen.

Grundlage des Curriculums sind die Vorgaben der Bezirksregierung, die drei Lernbereiche beschreiben:

- I. Lernprozesse in der Pflegepraxis initiieren, planen, durchführen und evaluieren
- II. Reflexion der eigenen Berufssituation und der Rolle als Praxisanleiter
- III. Rahmenbedingungen von Lernprozessen in der Pflegepraxis bzw. von Pflege in unterschiedlichen Handlungsfeldern

Im Rahmen der Freiwilligen Registrierung für beruflich Pflegende können für diese Bildungsmaßnahme 18 Punkte angerechnet werden (ID-Nr.: 20090754).

3.1.3.6 Qualifizierungsmaßnahme „Hygienebeauftragter in der Pflege“

Seit 2013 bietet die St. Elisabeth-Akademie am Standort Neuss die Qualifizierungsmaßnahme des „Hygienebeauftragten in der Pflege“ an.

Einrichtungen im Gesundheitswesen sehen sich in zunehmendem Maße mit gravierenden hygienischen Fragestellungen konfrontiert. Jährlich erkrankt in Deutschland eine nicht unerhebliche Zahl von Patienten an Krankenhausinfektionen, die sich durch ein adäquates Management vermeiden ließen. Insbesondere die Zunahme von multiresistenten Erregern stellt neue und hohe Anforderungen an das Personal im Gesundheitswesen.

Mit der Novellierung des Infektionsschutzgesetzes im Jahr 2011 wurden die Weichen für die Verbesserung der Hygienequalität gestellt. Gemäß einer Empfehlung des Robert-Koch-Institutes gehören Hygienebeauftragte in der Pflege heute zur personellen Ausstattung einer Abteilung.

Die Qualifizierungsmaßnahme richtet sich an Mitarbeiter im Gesundheitswesen, die mit hygienischen Fragestellungen in ihrem Berufsalltag befasst sind.



Aufbau der Qualifizierungsmaßnahme

Die Maßnahme umfasst 48 Unterrichtsstunden, die an sechs Tagen in der Akademie und als Selbststudium abzuleisten sind. Der Abschluss bildet ein Kolloquium, in dem sich die Teilnehmer fachlich mit einer hygiene relevanten Situation aus ihrem Arbeitsbereich auseinandersetzen.

setzen und begründete Strategien zur Lösung aufzeigen. Die Grundlage dieses Prüfungsgesprächs zum Ende der Maßnahme, bildet eine Facharbeit, die sich mit einer konkreten Fragestellung beschäftigt.

Die Qualifizierungsmaßnahme wird im Rahmen der Freiwilligen Registrierung für berufliche Pflegende mit 18 Punkten angerechnet (ID-Nr.: 20090754).

3.2 Gestaltung der Lerndienstleistung

Die St. Elisabeth-Akademie plant in strukturierten Verfahren seine Lerndienstleistungen. Die Curricula lenken die Planung und Durchführung der Lerndienstleistungen. Sie sind im Schulverwaltungsprogramm hinterlegt und den Mitarbeitern der Akademie zugänglich. Zu Beginn einer Bildungsmaßnahme wird den Teilnehmern das jeweilige Konzept vorgestellt.

Die praktische Ausbildung liegt in den Händen der Praxisanleiter bzw. des Krankenpflegepersonals in den Trägerkrankenhäusern.

Zur Unterstützung des Wissenstransfers aus der Theorie in die Praxis und umgekehrt, hält das Lehrerkollegium einen engen Kontakt zu den Praxisorten und weiteren interessierten Parteien. Hierzu sind in Verfahrensanweisungen Abläufe beschrieben. Die Aussagen werden durch das [Kapitel 4.7 „Kommunikationsmanagement“](#) ergänzt.

Zu den Texten und Verfahrensanweisungen die in diesem Abschnitt dargestellt werden, liegen Vorlagen vor, die der Strukturierung und Dokumentation der Verfahren dienen.

3.2.1 Festlegung der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen

3.2.1.1 Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung

Die professionelle Begleitung in der St. Elisabeth-Akademie ist subjektorientiert ausgerichtet. Ein ebenso strukturierter Pflegeprozess erfordert von Pflegenden die Entwicklung und den Ausbau beruflicher Handlungskompetenz und Persönlichkeitsentwicklung im Sinne von Fach-, Methoden-, Sozial- und kommunikativer Kompetenz sowie Selbstkompetenz, die im modifizierten Konzept der Schlüsselqualifikationen enthalten sind. Diese angestrebten Kompetenzerweiterungen dienen nicht nur den beruflichen Herausforderungen, sondern sollen auch als persönliche und gesellschaftliche Ressourcen im Lebensalltag Geltung bekommen. Mittels der vier fächerintegrativen Lernbereiche der Ausbildungsrichtlinie NRW im Curriculum und deren curricularer Umsetzung in der Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung in der SEA sollen diese Kompetenzen gestärkt werden.

Fachliche Kompetenz:

1. situationsgemäße Anwendung von Pflegekonzepten
2. präventive Orientierung
3. asymmetrische Strukturen kritisch hinterfragen
4. Pflegebedürftige in ihren sozialen Lebensbezügen sehen
5. Ressourcenorientierung
6. Beratung und Anleitung
7. krankheits- oder altersspezifischen Krisenintervention bzw. -prophylaxe

Sozial-kommunikative Kompetenz:

1. Gestaltung von Beziehung (interaktive Kompetenz)
2. Perspektivenwechsel und Empathie
3. Konfliktfähigkeit
4. (Selbst-) Kritikfähigkeit
5. Frustrationstoleranz
6. argumentatives Vertreten eines eigenen Standpunktes

7. Berichterstattung
8. Gesprächsführung

Methodische Kompetenz:

1. prozessbezogene Pflege
2. Sicherung von Pflegequalität
3. Koordination und Kooperation
4. Informationsbeschaffung und –verarbeitung
5. Entscheidungen treffen, Probleme systematisch bearbeiten
6. analytisches, vorausschauendes und abstrahierendes Denken
7. Problemlösungs- und Beurteilungsfähigkeit
8. lebenslanges Lernen

Selbstkompetenz:

1. Ausgewogenheit von Nähe und Distanz
2. Reflexivität
3. eigene Wirkung einschätzen
4. berufliche und gesellschaftliche Gegenwart und Zukunft mitverantworten und mitgestalten; Zukunft = Stärkung des politischen Bewusstseins
5. Selbstvertrauen

Zur Festigung, Weiterentwicklung und Einübung dieser geforderten Kompetenzen, werden von den Lehrern an den einzelnen Lerneinheiten und pädagogischen Interessen orientierte Methoden eingesetzt.

Neben dem allgemeinen Unterrichtsgeschehen dienen auch mündliche Prüfungen, Zwischenprüfungen und das staatlich anerkannte Examen zur Abbildung des Lernverlaufs.

3.2.1.2 Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung

Das schulinterne Curriculum der St. Elisabeth-Akademie führt die nachfolgend beschriebenen Ausbildungsziele aus der Ausbildungs- und Prüfungsordnung aus und konkretisiert sie in einer Ausbildungsstruktur.

Ausbildungsziele:

1. Pflege und Begleitung von kranken und behinderten Menschen in stabilen Pflegesituationen auf der Grundlage der Pflegeplanung von Pflegefachkräften.
2. Hauswirtschaftliche und persönliche Unterstützung von kranken und behinderten Menschen bei der eigenständigen Lebensführung.
3. Maßnahmen zur Gesundheitsförderung.
4. Einfache Krankenbeobachtung und Erhebung sowie Weitergabe medizinischer Messwerte (z.B. Puls, Temperatur, Blutdruck und Blutzucker).
5. Feststellung akuter Gefährdungssituationen und Einleitung erforderlicher Maßnahmen.
6. Verabreichung von Medikamenten nach ärztlicher An- bzw. Verordnung.
7. Vorbereitung und Pflege von Instrumenten und medizinischen Geräten (z.B. Katheter, Sonden) sowie einfacher Verbandswechsel.
8. Verabreichung von Sondenernährung über die PEG.
9. Physikalische Maßnahmen (z.B. Auflegen von Wärmeträgern, Wärmeanwendungen).
10. Dokumentation der erbrachten Leistungen.
11. Bei diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen assistieren.
12. Bei der Unterstützung und Begleitung von kranken und behinderten Menschen interdisziplinär mit anderen Institutionen und Berufsgruppen zusammenarbeiten.

Grundlage: Ausbildungs- und Prüfungsordnung für den Beruf der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentin und des Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten ([GesKrPflAssPrV](#)) vom 6. Oktober 2008, § 3 Ausbildungsziel.

3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers

Den Auszubildenden werden in der Akademie theoretische Kenntnisse in der Gesundheits- und Krankenpflege bzw. Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenz vermittelt. In den Trägerkrankenhäusern und weiteren Kooperationseinrichtungen findet die praktische Ausbildung statt.

Die St. Elisabeth-Akademie hat zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers von der Theorie in die Praxis Verfahren entwickelt.

In der theoretischen Ausbildung werden die Lernbedürfnisse der Auszubildenden mit den Konzepten der „Lernkonferenz“ und des „Selbstorganisierten Lernens“ unterstützt.

Der Kontakt zu den Orten der praktischen Ausbildung wird über die Bezugslehrer und die Praxisanleiter sichergestellt. Dies sind besonders geschulte Pflegefachkräfte, die die praktische Ausbildung gestalten. Hierzu sind systematische Verfahren beschrieben, die einen regelmäßigen und gegenseitigen Austausch sicherstellen. Die Planung und Gestaltung des Kontaktes von der Theorie in die Praxis liegt in der Verantwortung des Lehrerkollegiums. Darüber hinaus werden die Auszubildenden von den Lehrern in der Praxis begleitet, um den Lerntransfer zu evaluieren. Die Verfahren beschreiben sowohl die Begleitung der Auszubildenden, als auch deren Dokumentation.

Mit dem Projekt „Auszubildende leiten eine Station“ wird ein besonderer Schritt zur Verschränkung von theoretischer und praktischer Ausbildung dargestellt.

Das Lehrerkollegium bietet den Auszubildenden darüber hinaus zwei weitere Angebote zur Lernunterstützung: Die Lernberatung und das Lerncoaching.

Lernberatung

Im Lernberatungsgespräch diskutieren Auszubildender und Lehrer über verschiedene Aspekte des Lernens. Grundsätzlich sollte der Auszubildende die Initiative ergreifen und einen Gesprächstermin vereinbaren. Zu Beginn stehen die Reflexion des Lernprozesses, der Lernergebnisse und Lernerfolge im Focus. Die Beratungsgegenstände können dann sehr vielfältig sein. So kann der Auszubildende zum Beispiel dazu beraten werden, sein Lernen optimaler zu organisieren und erfolgreicher in seinen Alltag zu integrieren. Ein weiterer häufiger Beratungsanlass ist die Unterstützung beim Finden von Lerntechniken. Hier können konkrete Hinweise zu Lerntechniken vermittelt werden. Ein Weg ist es dabei auch, dem Ratsuchenden Wege zu eröffnen, optimaler selbständig Informationen suchen und finden zu können.

Die Lernberatung ist also lösungsorientiert ausgerichtet; der Lernberater stellt dem Auszubildenden sein Wissen zur Verfügung. Dabei orientiert sie sich an den Wünschen und Kompetenzen der Auszubildenden. Ein besonderes Gewicht liegt auf der Reflexionsorientierung der Beratung; der Auszubildende soll lernen, sein eigenes Lernen zu betrachten und über diesen Weg leichter zu Lösungen zu gelangen.

In der St. Elisabeth-Akademie sind zahlreiche Lehrer zum Lernberater ausgebildet worden. Verfahren zur Lernberatung sind beschrieben und geregelt.

Lerncoaching

Lerncoaching ist eine individuelle, professionelle Beratungsform, die auf das Lernen im schulischen Kontext hin ausgerichtet ist. Der Lerncoach unterstützt und begleitet den Lernenden (Coachee) dabei, seinen eigenen Lernprozess und seine eigene Haltung gegenüber Lernen kompetent zu steuern. Er distanziert sich ganz klar von der Rolle des Lehrers. Dadurch ergibt sich eine klare Abgrenzung zur Lernberatung, die eher impulsgebend ist und Empfehlungen und Ratschläge gibt.

Die Implementierung des Lerncoachings in den Bereich der Berufsausbildung im Pflegebereich ist notwendig. Gerade in praktischen Handlungsfeldern stoßen die bisherigen Strategien oft an ihre Grenzen. In der früheren Schullaufbahn ging es oft ums Auswendiglernen, jetzt geht es darum, Fähigkeiten für die spätere Berufswelt zu erlernen.

Mit der Möglichkeit des Lerncoachings kann der Lernende unterstützt werden, ein Bewusstsein für sein eigenes Lernen, seine Persönlichkeit und seine lernbeeinflussenden Faktoren zu entwickeln.

Ziel von Lerncoaching ist es, dass der Lernende seine persönlichen Lernvoraussetzungen selbst einzuschätzen lernt und sie im Rahmen seiner Möglichkeiten weitergestalten kann. Somit kann er selbstgesteuert, erfolgreich und kreativ lernen und die Problemlösekompetenz wird gestärkt (Hameyer & Hardeland, 2011, S. 11).

Anlässe für Lerncoaching sind, wenn

- Lernhemmnisse oder -blockaden bestehen,
- individuelle Lern- oder Arbeitstechniken nötig sind,
- Zeit-, Stress- oder Selbstmanagement verbessert werden sollen,
- Konzentrations- oder Motivationsprobleme bestehen,
- Über- oder Unterforderung existieren,
- Prüfungsangst besteht.

Auflistung der Maßnahmen

Um Lernende erfolgreich in ihren Kompetenzen zu fördern, wendet der Lerncoach individuell geeignete Fördermaßnahmen an, u.a.:

- Anwendung der Methoden des Lerncoachings
- Mini-Inputs zum Thema „Lernen“
- erstellen eines Lernplans
- unterschiedliche Formen der Visualisierung des Lernprozesses
- Angebote konkreter Lernmethoden
- Haltungsarbeit bezogen auf das Lernen (Motivation, Prüfungskompetenz, Lernstrategien).

Die St. Elisabeth-Akademie organisiert zusammen mit [Hanna Hardeland](#) im Jahr 2018 die zweite Fortbildungsreihe zum Lerncoach. Dann werden zwölf Lehrer der Akademie die Befähigung zum Lerncoach erworben haben.

Die Verfahren rund um das Lerncoaching sind beschrieben und geregelt.

Mitgeltende Dokumente

- Lernkonferenz VA
- Lernen Selbstorganisiert VA
- Lernberatung VA
- Lerncoaching Konzept IB
- Praxisbegleitung VA
- Praxis Dokumentation VA
- Praxis Anleiter VA
- Praxis Projektstation VA
- Fehlzeitenmanagement VA

3.2.3 Planung des Curriculums

In diesem Qualitätsmanagementhandbuch werden im [Kapitel 3.1.3 „Lerninhalt und Lernprozess“](#) Aussagen zu den Curricula der Lerndienstleistungen der St. Elisabeth-Akademie getroffen.

Die Verfahrensanweisung „Curriculum Evaluation VA“ beschreibt das Verfahren zur Überprüfung und Revision der Curricula.

Im [Kapitel 3.5.2 „Evaluation des Lernens“](#) wird dargestellt, welche Formen der Lernüberprüfung umgesetzt werden. Hierzu wurden Verfahrensanweisungen erstellt, die die Evaluation des Lernens systematisieren.

3.3 Erbringung der Lerndienstleistungen

3.3.1 Information und Orientierung

Die St. Elisabeth-Akademie bietet 450 Plätze in der Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung und 55 Plätze in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung an.

Jedem Auszubildenden werden in der dreijährigen Ausbildung 2.300 Unterrichtsstunden und in der einjährigen 550 Unterrichtsstunden angeboten. Die Unterrichte werden von Lehrern der St. Elisabeth-Akademie und zusätzlichen Dozenten gehalten. Zwischen den Theorieblöcken befinden sich die Auszubildenden in praktischen Einsätzen an unterschiedlichen Praxisorten. Insgesamt verfügt die Akademie über ca. 50 Kooperationspartner, in deren Einrichtungen praktische Ausbildung stattfindet.

Die Organisation der praktischen und theoretischen Ausbildung erfordert ein systematisches und gesteuertes Vorgehen, um die Auszubildenden gemäß den gesetzlichen Anforderungen einzusetzen.

Hierbei ist es notwendig, die theoretische und praktische Ausbildung langfristig zu organisieren, um Auszubildenden, Lehrern, Dozenten und praktischen Einsatzorten Planungssicherheit zu gewährleisten. Hierzu sind Verfahren erstellt worden, die die Verantwortlichen, den Prozess und die erforderlichen Dokumente benennen.

Die Akademie dokumentiert den Stand der Ausbildung als Nachweis für das Gesundheitsamt und allen an der Ausbildung Beteiligten. Hierzu werden Klassenbücher und eine elektronische Dokumentation im Schulverwaltungsprogramm geführt. Die Auszubildenden erstellen zum Nachweis der praktischen Ausbildung eine Praxismappe mit der Dokumentation der durchgeführten Anleitungsstunden.

Zur Gewährleistung der theoretischen Ausbildung hält die Akademie Schul-, Arbeitsräume und Büros vor. Ebenso ist sie mit moderner Technik ausgestattet, die einen methodenreichen Unterricht ermöglicht. Die Ausstattung und deren Wartung werden detailliert beschrieben.

Mitgeltende Dokumente

- Minderjährige Auszubildende VA
- Stundenplanung VA
- Lernangebot Seminar VA
- Klassenbuch VA

Kursorganisation

Die theoretische Ausbildung ist in Blockphasen organisiert.

Die Koordination der theoretischen Ausbildung und die Begleitung der Auszubildenden werden durch ein Kursleitungssystem gewährleistet. Angesichts einer großen Heterogenität der Vorbildungen, Lernkompetenzen und Erfahrungen in der Pflege, impliziert die Leitung eines Kurses vielfältige und anspruchsvolle Aufgaben in den unterschiedlichen Ausbildungsab-

schnitten. Die Kursleitung begleitet den Auszubildenden als Individuum und als Kursteilnehmer und berücksichtigt dabei formal-inhaltliche Aspekte während der Ausbildungszeit. Flankiert wird das Kursleitersystem durch die Bezugslehrer. Bezugslehrer sind einem Trägerkrankenhaus zugeordnet und betreuen deren Auszubildende während der gesamten Ausbildungszeit. Sie führen Gespräche innerhalb der praktischen Einsätze und halten den Kontakt zu Pflegedienstleitungen und Praxisanleiter des Hauses. Bei Problemen in der Praxis sind sie häufig erste Ansprechpartner. Lehrer nehmen in der Regel eine Doppelfunktion wahr, sie sind sowohl Kursleitungen als auch Bezugslehrer.

Mitgeltendes Dokument

- Kursleitung VA

Praxisplanung

Die praktische Ausbildung findet in den neun Trägerkrankenhäusern sowie bei den Kooperationspartnern statt. Der überwiegende Teil der praktischen Einsätze wird in dem Anstellungskrankenhaus des Auszubildenden durchgeführt. Gesetzlich verpflichtende Einsatzbereiche, die das Ausbildungskrankenhaus nicht anbieten kann, finden in Einrichtungen der externen Kooperationspartner statt.

Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung

Die praktische Ausbildung in der GKP umfasst laut Anlage 1 der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe in der Gesundheits- und Krankenpflege (KrPflAPrV) mindestens 2.500 Stunden, die sich wie folgt aufteilen:

- I. Allgemeiner Bereich über die ersten zwei Ausbildungsjahre mit 800 Stunden in der stationären Versorgung und 500 Stunden in der ambulanten Versorgung.
- II. Differenzierungsbereich im dritten Ausbildungsjahr mit 700 Stunden Stationäre Pflege in den Fächern Innere Medizin, Chirurgie, Psychiatrie.

500 Stunden können auf die Bereiche I. und II. verteilt werden.

Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung

Die praktische Ausbildung in der GKPA umfasst laut Anlage 1, Abschnitt B der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten mindestens 1.100 Stunden, die sich wie folgt aufteilen:

- I. Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten bei Menschen aller Altersgruppen in der stationären Versorgung in konservativen und operativen Bereichen (980 Stunden).
- II. Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten bei Menschen aller Altersgruppen in der ambulanten Versorgung außerhalb des Krankenhausbereichs sowie in teilstationären Einrichtungen: Einsatz in ambulanten Pflegediensten oder in Einrichtungen des betreuten Wohnens oder in Tageskliniken (120 Stunden).

Der Urlaub der Auszubildenden wird bis auf wenige Tage komplett durch die SEA verplant. In individuell begründeten Ausnahmefällen (z.B. schulpflichtige Kinder) werden Wünsche zur Urlaubsplanung berücksichtigt.

Die Einsatzplanung erfordert eine enge Kommunikation mit den Kooperationspartnern, um deren Betriebserfordernisse zu berücksichtigen. Hierzu ist eine langfristige und systematische Planung erforderlich. Die Einbindung der Kooperationspartner findet in regelmäßigen Sitzungen statt und wird durch die Einsatzplaner auf engem informellem Weg gewährleistet.

Software: Die Akademie arbeitet mit einem Schulverwaltungsprogramm, das jedem Mitarbeiter zur Verfügung steht. Es ermöglicht es, unterschiedliche Aspekte der Ausbildung zu planen und zu verwalten. Dort sind die aktuellen Ausbildungssequenzen, aufgeteilt in Praxisblöcke, abgebildet. Außerdem ist für jeden Einsatzort die Mindest- und Höchstzahl der zu pla-

nenden Auszubildenden hinterlegt. Das Programm erlaubt es zu jedem Zeitpunkt, den aktuellen Stand der praktischen Ausbildung zu überprüfen und ggf. anzupassen. Die Einsatzplanung wird an jedem Standort von Personen durchgeführt, die im Schulverwaltungsprogramm für diese Aufgabe freigeschaltet sind.

Mitgeltende Dokumente

- Einsatzplanung VA
- Palästina VA

3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen siehe Kapitel 3.3.3

3.3.3 Die Lernumgebung

Die St. Elisabeth-Akademie legt Wert auf eine lernförderliche Arbeitsumgebung sowohl für die Auszubildenden, als auch für seine Mitarbeiter.

Die St. Elisabeth-Akademie hält an ihren Standorten Unterrichtsräume und Büros vor.

Die Unterrichtsräume weisen folgende Mindestausstattung auf:

- Stühle und Tische je nach Größe des Kurses
- Lehrerpult und Bürostuhl
- Tafel
- An der Decke installierte Beamer (alternativ: Rollwagen mit Beamer und Rechner)
- Kabelgebundener Intranet- und Internetanschluss
- Overheadprojektor.

Optional kann die Ausstattung durch zusätzliches Material ergänzt werden:

- Notebook mit Lautsprechern
- DVD-Player
- Verstärkerbox mit CD-Player
- Stellwände
- Flipchart
- Anatomische Modelle und weiteres Unterrichtsmaterial.

An allen Standorten stehen darüber hinaus folgende Räume zur Verfügung, die für den Unterricht genutzt werden können:

- Demonstrationsraum mit anatomischen Modellen, Pflegebetten und pflegerischen Materialien
- Bibliothek
- Computerarbeitsraum
- Gruppenarbeitsräume.

Weitere Ausstattung

Weiterhin verfügen die Standorte Neuss und Düsseldorf über einen Getränkeautomat. Alle Standorte sind mit getrennten Toilettenanlagen für Frauen und Männer ausgestattet. Vor den Unterrichtsräumen sind Informationswände installiert, neben den Stundenplänen werden hier Materialien zu unterschiedlichen Belangen von Pflege und Medizin veröffentlicht.

Für die Belegung der Räumlichkeiten ist eine Absprache unter den Lehrern notwendig. Sie erfolgt informell oder über das Raum- und Materialreservierungstool des Schulverwaltungsprogramms. Anfragen werden über die Sekretariate der Standorte verwaltet.

Die Standortleitung und das Kollegium tragen Verantwortung für den Zustand der Klasseneinrichtung. Probleme mit der Ausstattung (z.B. technischer Defekt) sind an die Standortsekretariate zu melden. Die Kursleitung stellt den Dozenten erforderliche Unterrichtsmate-

rialien nach Absprache zur Verfügung und räumt sie nach Gebrauch in die entsprechenden Lagerräume.

Die Räume an allen Standorten sind von den dort ansässigen Krankenhäusern angemietet. Die Wartung der technischen Ausstattung, die tägliche Reinigung, Malerarbeiten und spezielle technische Fragestellungen werden von der Akademie beauftragt und finanziert.

Mitarbeiterarbeitsplatz

Jedem Mitarbeiter der St. Elisabeth-Akademie steht ein Arbeitsplatz zur Verfügung.

Er weist folgende Ausstattung auf:

- Schreibtisch und Stuhl
- Fahrbarer Bürocontainer
- Schränke, Regale zur Aufbewahrung von Arbeitsmaterialien
- Computer (mit Zugang zum Internet/Intranet, Standardbürosoftware), Bildschirm und Drucker
- Telefon.

Weiterhin erhalten die Mitarbeiter die Möglichkeit, Home Office zu betreiben.

Zusätzlich steht an jedem Standort ein Großkopierer bereit; Büromaterialien und Material für den Unterricht werden in Absprache mit der Standortleitung bestellt.

Die Lehrer nutzen für Besprechungen und Pausen die Räumlichkeiten der Schule, in Düsseldorf und Mönchengladbach stehen Küchen mit Sitzgelegenheit zur Verfügung.

Erläuterungen zu technischen Bildungsressourcen finden sich in den Texten zu EDV-Ausstattung.

Verantwortung für die Räumlichkeiten und die Technik

Die Verantwortung für die Bereitstellung und Pflege der Räumlichkeiten und der Unterrichtsmaterialien obliegt der jeweiligen Standortleitung.

Die Vermieter der Räume haben ein Brandschutzsystem installiert. Es sind Feuerlöscher, Notausgangsschilder und Flucht- und Rettungswegepläne ausgehängt. Die Pflege dieser Systeme obliegt den jeweiligen Vermietern an den Standorten. Die Auszubildenden sowie alle Mitarbeiter und Dozenten werden über Fragen des Brandschutzes informiert, die Unterweisungen werden dokumentiert. Die Mitarbeiter nehmen an regelmäßigen Brandschutzübungen teil.

Je Standort steht ein gekennzeichnete Erste-Hilfe-Kasten zur Verfügung. Unfälle werden in einem Verbandbuch festgehalten.

Für die dargestellten Räumlichkeiten und deren Ausstattung liegen Investitions- und Instandhaltungspläne vor:

- Instandhaltungsplanung SEA VL ext
- Investitionsplanung SEA VL ext

Bei Neuanschaffungen werden die Mitarbeiter beteiligt, um die Ausstattung bedarfsorientiert zu ergänzen.

Die getroffenen Aussagen werden in der folgenden Verfahrensanweisung konkretisiert:

- Bestellwesen Reparaturen VA

3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen

Evaluation des Lernens

Neben der Evaluation der Lerndienstleistung wird eine systematische Evaluation des Lernens vorgenommen. Informationen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung „Lernerfolgskontrolle VA“. Sie bildet das Prüfungskonzept der Akademie ab.

Einholung eines kurzfristigen Feedbacks zum Unterrichtsgeschehen

Die Lehrer der Akademie holen sich zu ihrem Unterricht in selbst festgelegten Intervallen ein Feedback der Auszubildenden ein. Die Methoden sind sehr vielfältig und obliegen der Verantwortung des einzelnen Lehrers. Mögliche Methoden des Feedbacks:

- Informelle Gruppen- und Einzelgespräche mit den Auszubildenden (im Rahmen des regulären Unterrichts oder als Lernkonferenz)
- Schriftliche Befragung des einzelnen Auszubildenden mit einem Fragenkatalog (hierzu wird ein Fragebogenpool in der Dokumentensoftware bereitgestellt)
- Digitale Online-Befragung über die Lernplattform ILIAS
- Auswertung von Klausur- und Examensergebnissen, um eine Rückmeldung über den Erfolg der Inhaltsvermittlung zu erhalten.

Dem einzelnen Lehrer obliegt es hierbei, die Ergebnisse zu gewichten und entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen. Ebenso liegt es in seiner Verantwortung, für eine angemessene Transparenz und Rückkoppelung an die Auszubildenden zu sorgen. Auch ist es seine Aufgabe, das Kollegium über die Ergebnisse der Befragung zu informieren. Die Standortleitungen kontrollieren und überwachen diesen Prozess, indem sie regelmäßig die Evaluation seitens der Lehrer einfordern und ein Gespräch ermöglichen.

Evaluation – das Zahlenmaterial

Die St. Elisabeth-Akademie erhebt in regelmäßigen Intervallen umfangreiches Datenmaterial für verschiedene Institutionen. Es erlaubt einen Überblick über unterschiedliche Bereiche der Akademietätigkeit. Die Erstellung von Statistiken ist in der Verfahrensanweisung „Statistiken VA“ dargestellt. Das Zahlenmaterial findet Eingang in die Berichte der Schulleitung gegenüber interessierten Parteien.

Mitgeltende Dokumente

- Statistiken VA
- Lernerfolgskontrolle VA

3.5 Evaluation durch den Lerndienstleister

3.5.1 Ziel und Reichweite der Evaluation

Aus den Leitlinien der St. Elisabeth-Akademie

Wir lassen Kritik zu und nehmen Kritik an. So können wir uns fair auseinandersetzen und uns weiterentwickeln.

Unsere Zusammenarbeit ist ergebnisorientiert und geprägt von Dialog, Reflexion und Transparenz.

Der St. Elisabeth-Akademie ist die kontinuierliche Evaluation ihrer Lerndienstleistungen ein wichtiges Anliegen. Sie ist ein Baustein zur permanenten Verbesserung ihrer Lerndienstleistungen.

Ziel der Evaluation

Die St. Elisabeth-Akademie wendet verschiedene Verfahren an, um eine Rückmeldung über die von ihr erbrachten Dienstleistungen zu gewinnen.

Ziel ist es, die Lerndienstleistungen einer permanenten Überprüfung zu unterziehen, um einen kontinuierlichen Optimierungsprozess zu gewährleisten.

Hierzu kommen unterschiedliche Feedback- und Evaluationsmethoden zur Anwendung.

Von folgenden Gruppen wird ein Feedback über die Lerndienstleistung eingeholt:

- Lernende
- Praxisanleiter
- Vertreter der Trägerkrankenhäuser
- Vertreter der Kooperationspartner
- Lehrer

Datenschutz

Die St. Elisabeth-Akademie sichert die Einhaltung rechtlicher und ethischer Grundsätze bei der Planung und Durchführung von Feedback- und Evaluationsmaßnahmen zu. Bei der SEIS-Befragung wird dies durch den Anbieter und die St. Elisabeth-Akademie zugesichert.

1. SEIS-Selbstevaluation an Schulen

Die St. Elisabeth-Akademie hat im Jahr 2013 erstmalig eine systematische Evaluation ihrer Lerndienstleistung vorgenommen. Dienstleister war das Länderkonsortium „SEIS-Deutschland“.

SEIS-Deutschland stellt zum Jahresende 2015 überraschend seinen Betrieb ein. Die für das Jahr 2016 geplante Evaluation kann mit diesem Instrument deshalb nicht durchgeführt werden. Die Akademie möchte auch in Zukunft eine umfangreiche Evaluation ihrer Lerndienstleistung gewährleisten. Zum Veröffentlichungsdatum dieser Handbuchversion ist noch nicht abschließend über das weitere Vorgehen beraten worden.

Die im Jahr 2013 durchgeführte SEIS-Befragung hat dem Kollegium zahlreiche Hinweise für die Verbesserung der Lerndienstleistungen gegeben.

Durch die Befragung initiiert wurde im November 2015 eine zweitägige Fortbildung zum Thema „Lerncoaching“ durchgeführt. Ziel ist es, die Auszubildenden noch kompetenter auf ihrem Lernweg begleiten zu können.

Ausblick

Die St. Elisabeth-Akademie bemüht sich zurzeit mit anderen Bildungsanbietern im Gesundheitswesen ein softwaregestütztes Evaluationsinstrument zu beschaffen, welches differenzierte Befragung ermöglicht. Ein wichtiges Ziel ist es dabei, sich mit anderen Anbietern vergleichen zu können; dies war mit dem SEIS-Instrument nicht möglich.

2. Evaluation der Lerndienstleistung - Intern

Darüber hinaus finden Mitarbeitergespräche und Hospitationen durch das Leitungsteam statt. Die Beobachtungen, Ergebnisse und Vereinbarungen werden protokolliert und sind den beteiligten Personen zugänglich. Das Leitungsteam sichert hierbei Vertraulichkeit und Schutz der Daten zu. Informationen hierzu finden sich in den Verfahrensanweisungen „Mitarbeitergespräch VA“ und „Einarbeitung Mitarbeiter VA“.

Mitgeltende Dokumente

- Evaluation VA
- Befragung Auszubildende VA

3.5.2 Evaluation des Lernens

Gesundheits- und Krankenpflegeausbildung

Gesundheits- und Krankenpflegeassistentenausbildung

Die St. Elisabeth-Akademie verfügt über zwei Curricula, welche die Anforderungen des Krankenpflegegesetzes für die Gesundheits- und Krankenpflege sowie der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Gesundheits- und Krankenpflegeassistenten aufgreifen und in einen konkreten Unterrichtsrahmen umsetzen. Bestandteil der Curricula sind fortlaufende

Lernzielkontrollen unterschiedlicher Reichweite. Ihr Ziel ist es, den Auszubildenden eine kontinuierliche Rückmeldung über ihren Leistungsstand zu geben. Weiterhin muss die Akademie bei der Zulassung der Auszubildenden zum staatlich anerkannten Examen eine regelmäßige und erfolgreiche Teilnahme an der Ausbildung bescheinigen.

Die Akademie führt in unterschiedlichen Bereichen Lernerfolgskontrollen durch. In der praktischen Ausbildung werden Noten durch die Praxisanleiter ermittelt und im Schulverwaltungsprogramm dokumentiert.

In der theoretischen Ausbildung findet die Durchführung der Lernzielkontrollen systematisch statt. In einer Verfahrensweisung sind unterschiedliche Formen von Lernerfolgskontrollen genannt, zu denen wiederum Handlungsanweisungen und Formulare zur Dokumentation entwickelt wurden.

Folgende Formen der Lernerfolgskontrolle sind etabliert:

- Klausur
- (Schriftlicher) Test
- Mündliche Prüfung (einzeln oder in der Gruppe)
- Präsentationen
- Praxisaufgaben.

Die Gestaltung des staatlich anerkannten Examens erfolgt dabei in enger Absprache mit den Gesundheitsämtern; dieses Verfahren ist detailliert beschrieben.

Vor den Prüfungen wird den Auszubildenden ein Überblick über die Prüfungsinhalte mitgeteilt, der ihnen Orientierung und Transparenz bietet. Bei der Bewertung der Lernerfolgskontrollen werden in der Akademie Benotungsschemata verwendet. Über die durchgeführten Prüfungen erhalten die Auszubildenden eine Rückmeldung, hierzu sind in den Curricula Unterrichtsstunden eingeplant.

Das Lehrerkollegium der Akademie nimmt die Lernerfolgskontrollen zum Anlass, Auszubildenden Unterstützung in ihrem Lernprozess anzubieten. Hierzu sind Verfahren der Lernberatung beschrieben.

Fort- und Weiterbildungen

Die in diesem Handbuch beschriebenen Fort- und Weiterbildungen werden ebenfalls durch eigene Curricula strukturiert. Diese beschreiben die Methoden der Evaluation des Lernens. Da es sich bei diesen Bildungsangeboten um klassische Erwachsenenbildung handelt, kommen weniger schulisch geprägte Evaluationsmethoden zum Einsatz. Die konkreten Vorgehensweisen werden detailliert beschrieben und gegenüber den Teilnehmern kommuniziert.

Die erhobenen Bewertungen werden in der Schulsoftware dokumentiert. Die ITC-Abteilung der St. Augustinus-Klinken gewährleistet die Datensicherheit.

Das Lehrerkollegium verpflichtet sich, mit den Ergebnissen der Lernerfolgskontrollen sorgsam umzugehen, d.h. sie vor Zugriff von Unbefugten zu schützen.

3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung – Interessierte Parteien

Die St. Elisabeth-Akademie holt in folgenden Veranstaltungen eine Rückmeldung über ihre Arbeit ein:

- Zweimal im Jahr: Gesellschafterversammlung
- Ein – bis zweimal im Jahr: Schulkonferenz
- Sitzungen mit den freigestellten Praxisanleitern der Trägerkrankenhäuser
- Sitzungen mit allen Praxisanleitern der Trägerkrankenhäuser

- Schriftliche Befragung der Auszubildenden nach Beendigung der Probezeit und kurz vor dem Examen (Informationen hierzu in der Verfahrensanweisung „Befragung Auszubildende VA“)
- Interne Rückmeldungen durch das Kollegium in den Standort- und Gesamtteamsitzungen.

Die Ergebnisse werden in Protokollen festgehalten und im Leitungsteam und Lehrerkollegium analysiert, Veränderungsbedarf identifiziert und Handlungsoptionen beschlossen.

Mitgeltende Dokumente

- Probezeit VA
- Lernerfolgskontrolle VA
- Examen VA
- Examen Wiederholung VA
- Catering Examen VA

4. Management des Lerndienstleisters

4.1 Allgemeine Managementanforderungen

Verpflichtungserklärung der obersten Leitung

Die Leitung der St. Elisabeth-Akademie trägt die grundsätzliche Verantwortung für das Qualitätsmanagement.

Die Leitung der St. Elisabeth-Akademie besteht aus vier verschiedenen Ebenen: Der Gesellschafterversammlung, dem Geschäftsführer, der Schulleitung mit ihrer Stellvertretung sowie den Standortleitungen. Die Leitung der Akademie delegiert die konzeptionelle Arbeit am Qualitätsmanagementsystem an die Steuerungsgruppe. Der Schulleitung zugeordnet ist die Stabsstelle des Qualitätsbeauftragten. Er leistet die Koordination des Qualitätsmanagementprozesses.

Die Gesellschafterversammlung hat 2010 Zukunftsstrategien für die Akademie entwickelt. Die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems ist ihr dabei ein zentrales Anliegen.

Die Leitung der St. Elisabeth-Akademie konkretisiert ihre Verantwortung für das Qualitätsmanagement mit folgenden Aussagen und Maßnahmen:

- Sie schafft in der Mitarbeiterschaft ein Bewusstsein für die Bedeutung des Qualitätsmanagements zur Erreichung der Unternehmensziele.
- Sie legt allgemeine Eckpunkte des Qualitätsmanagements fest. Hieraus entwickelt sie zusammen mit allen Mitarbeitern Qualitätsziele für die Akademie.
- Auf der Grundlage der Qualitätsziele erarbeitet sie mit den Mitarbeitern Maßnahmen zu deren Umsetzung.
- Sie überprüft regelmäßig die Ausrichtung des Qualitätsmanagement und die Erreichung der Zielvorstellungen. Mit den Mitarbeitern plant und realisiert sie daraufhin entsprechende Veränderungsstrategien.
- Sie verpflichtet sich dazu, Vorbildfunktion bei der Realisierung des Qualitätsmanagements zu übernehmen.
- Sie stellt die erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen zur Realisierung des Qualitätsmanagements zur Verfügung.
- Sie fördert und ermöglicht die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter, um die Qualität der Lerndienstleistungen zu verbessern.
- Sie initiiert die Ermittlung der Bedürfnisse von interessierten Parteien, um eine adäquate Partizipation zu ermöglichen und die Lerndienstleistung auf ihren Bedarf hin auszurichten. Ziel ist es, das Vertrauen der interessierten Parteien an der Lerndienstleistung der Akademie zu erhöhen.
- Sie lässt die Qualität der Akademie von unabhängigen Dritten beurteilen und berücksichtigt die Ergebnisse der regelmäßigen Überprüfung des Qualitätsmanagements (PDCA-Zyklus) bei der Ausrichtung des Qualitätsmanagements.
- Die Ergebnisse der Überprüfungen werden breit in der Mitarbeiterschaft kommuniziert, um das Bewusstsein für den Qualitätsprozess zu erhöhen.

Die St. Elisabeth-Akademie dokumentiert ihr Qualitätsmanagement in einem Qualitätshandbuch. Das aktuelle Exemplar wird auf der internen Plattform der Akademie als pdf- und Word-Datei gespeichert. Diese Version ist gelenkt, d.h. sie unterliegt dem Änderungsdienst. Die Datensicherung gewährleistet die ITC-Abteilung der St. Augustinus-Kliniken.

Änderungen innerhalb des Handbuches werden allen betroffenen Mitarbeitern per Mail über die Dokumentenverwaltungssoftware „roXtra“ mitgeteilt; hierzu finden sich Informationen in der Datei „Dokumentenstruktur VA“.

Informationsexemplare des Handbuches für interessierte Parteien werden nicht gelenkt. Sie sind als Informationsexemplare gekennzeichnet, bei ihnen ist das Datum der Herausgabe zu beachten.

Für die Pflege des Handbuches ist der Qualitätsmanagementbeauftragte zuständig.

Düsseldorf, den 10.01.14



Geschäftsführer
Paul Neuhäuser



Schulleitung/Prokuristin
Monika Huth

Lenkung von Dokumenten

Dieser Text beschreibt die formale Dokumentation des Qualitätsmanagements der St. Elisabeth-Akademie.

Das Qualitätshandbuch dokumentiert das Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 29990. Die dort aufgeführten Texte stellen die Grundlage des QM-Systems dar. Im Anhang finden sich Verfahrensanweisungen (VA), dort werden die getroffenen Aussagen für den Akademie-Alltag konkretisiert.

Die Verfahrensanweisungen enthalten Informationen zu folgenden Aspekten:

- Ziel der VA
- Beschreibung des VA-Themas
- Geltungsbereich der VA
- Verantwortliche Personen
- Konkrete Arbeitsschritte und -anweisungen
- Benötigte Dokumente
- Mitgeltende Dokumente

Das Dokumentenwesen der St. Elisabeth-Akademie wird kontinuierlich überprüft und verbessert. Alle QM-Dokumente (Verfahrensanweisungen, Vorlagen, Info-Blätter, Checklisten etc.) werden einheitlich über eine Dokumentensoftware gesteuert und sind allen Mitarbeitern zugänglich. Die Dokumente des Qualitätsmanagements werden von der Schulleitung/Prokuristin und dem Qualitätsmanagementbeauftragten freigegeben. Die zentrale Erfassung der Dokumente obliegt dem Qualitätsmanagementbeauftragten. Für die Weiterentwicklung und Optimierung der Abläufe sind weiterhin die Steuerungsgruppe und darüber hinaus alle Mitarbeiter der St. Elisabeth-Akademie verantwortlich.

Die Aufzeichnungen über die Auszubildenden und der weiteren Bildungsteilnehmer werden in das Schulverwaltungsprogramm eingepflegt. Die ITC-Abteilung der St. Augustinus-Kliniken sind als externer Dienstleister für die Sicherheit der Daten verantwortlich. Darüber hinaus obliegt es jedem Mitarbeiter der Akademie, die Daten vor Missbrauch zu schützen.

Mitgeltende Dokumente

- Dokumentenstruktur VA
- Software VA
- Datenschutz VA
- Dokumentenablage VA
- Wiedervorlage VA

Ernennung des Qualitätsmanagementbeauftragten

Hiermit bestellt die Geschäftsführung der St. Elisabeth-Akademie gGmbH

Herrn Josef Roberg

ab dem 01.01.2013 zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). Der QMB trifft Maßnahmen zur Einführung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems.

Unabhängig von seinen anderen Aufgaben gehören folgende Punkte zu seiner Tätigkeit als QMB:

- Vorbereitung, Leitung und Nachbereitung der Sitzungen der Steuerungsgruppe.
- Beratung der Steuerungsgruppe.
- Beratung der Qualitätszirkel.
- Koordination aller Aktivitäten rund um das Qualitätsmanagement.
- Berichterstattung an die Mitarbeiterschaft im Rahmen von Standort- und Gesamtteams über den Stand des Projektes.
- Pflege des Intranet-Projektordners zum Qualitätsmanagement.
- Beratung und Unterstützung der Mitarbeiter bei der Erstellung von Texten für das Qualitätshandbuch.
- Erstellung, Führung und Aktualisierung des Qualitätshandbuches.
- Weisungsbefugnis gegenüber den Mitarbeitern im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.
- Organisation von internen Audits und der Zertifizierung. Umsetzung der durch die Audits und die Zertifizierung entstehenden Aufträge.

Herr Roberg ist der Schulleitung/Prokuristin Frau Monika Huth als Qualitätsmanagementbeauftragter direkt unterstellt und ihr gegenüber berichtspflichtig. Frau Huth vertritt Herrn Roberg bei Abwesenheit.

Düsseldorf, Januar 2013



Geschäftsführer
Paul Neuhäuser



Schulleitung/Prokuristin
Monika Huth



Qualitätsmanagementbeauftragter
Josef Roberg

4.2 Strategien und Unternehmensmanagement

- Der Geschäftsplan der St. Elisabeth-Akademie stellt die Kernaufgaben und Perspektiven des Unternehmens dar. Er wird im Vorfeld des neuen Geschäftsjahres von der Schulleitung in Abstimmung mit dem Geschäftsführer und der Gesellschafterversammlung weitergeführt bzw. aktualisiert.
- Kernaufgaben der SEA sind die Dienstleistungen zur Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege sowie Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz für die katholischen Gesellschafterhäuser.
Der Geschäftsführer und die Prokuristin haben uneingeschränkte Handlungsvollmacht und können somit unabhängig voneinander alle Geschäfte des Unternehmens tätigen.

Eckdaten des Unternehmens:

- Die SEA wurde am 01. Juni 2005 als gGmbH gegründet. Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb einer Pflegeschule und die Aus-, Fort- und Weiterbildung von Personen für die Gesundheits- und Pflegeberufe zum Zwecke der Sicherung des Qualitätsstandards von Krankenhäusern und anderen Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Hierbei dient die Schule der Verwirklichung von Aufgaben der Caritas als Wesensfunktion der katholischen Kirche und vermittelt die ethischen Grundwerte der katholischen Kirche.

Die Gesellschaft hat einen Geschäftsführer, der von der Gesellschafterversammlung gewählt wurde.

- Der Geschäftsführer wird von der Prokuristin vertreten.
- Die Zustimmungspflichten sind im Gesellschaftervertrag unter § 9 geregelt.
- Die Gesellschafterversammlung muss mindestens einmal jährlich einberufen werden. Die Einberufung erfolgt mit einer Frist von mindestens 10 Tagen unter Mitteilung der Tagesordnung, der Tageszeit und des Tagungsortes.
- Die Befugnisse der Gesellschafterversammlung sind im § 11 des Gesellschaftervertrages geregelt.

Für die Zukunftsausrichtung des Unternehmens wurden in den Vorjahren unter Beteiligung aller Mitarbeiter und der Gesellschafter Strategien entwickelt. Zur Erstellung des Geschäftsplans sind die Strategien als richtungsweisend einzuordnen. Sie werden durch die Schulleitung bei Bedarf jährlich innerhalb der Gesellschafterversammlung auf ihre Aktualität und Realisierung überprüft und ggf. angepasst.

Die Qualitätspolitik stellt für die Geschäftsführung und Leitung eine zentrale Rolle dar. Aus den Strategien resultierend wurde die Stelle eines QMB mit einer Freistellung von zwei Tagen wöchentlich erreicht. Die Qualitätspolitik wird in diesem Kapitel näher erörtert.

Die Leitlinien beschreiben Identität, Auftrag, Haltung sowie das pädagogische Konzept der St. Elisabeth-Akademie.

Die SEA finanziert sich über Umlagen seitens der Gesellschafter, die im Rahmen des Wirtschaftsplanes in der Gesellschafterversammlung verabschiedet werden. Die Umlagen verteilen sich auf die Gesellschafter entsprechend ihrer Gesellschafteranteile und stellen eine kontinuierliche Größe je Kalenderjahr dar.

In regelmäßig stattfindenden Treffen zwischen Geschäftsführung und Leitung werden mögliche Risiken abgewogen und weitere Schritte eingeleitet. Ggf. wird eine zusätzliche Gesellschafterversammlung einberufen.

Zur Erkennung von möglichen finanziellen Risiken dient der Kostenbericht als Instrument. Hier ist früh erkennbar, ob das laufende Geschäftsjahr markant von der Planung abweicht. Der Bedarf an Ausbildungsplätzen in der Gesundheits- und Krankenpflege- und der Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz wird über den Krankenhausplan NRW durch die Bezirksregierung Düsseldorf geregelt. Die nächste Krankenhausplanung ist für 2015 anberaumt.

Aufgrund des demographischen Wandels und den damit verbundenen rückgängigen Schulabgängerzahlen sowie auf der anderen Seite zunehmenden Fachkräftemangel in den Pflegeberufen ist der Bedarf für das Angebot der Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege angezeigt.

Die konkrete Struktur der St. Elisabeth-Akademie wird in den folgenden Dokumenten dargestellt.

Die St. Elisabeth-Akademie kooperiert mit zahlreichen Partnern aus dem ambulanten Pflegebereich, Fach- und Rehabilitationskliniken, Senioreneinrichtungen und Hospizen, um die praktische Ausbildung zu gewährleisten. Die Kooperationspartner sind im Schulverwaltungsprogramm aufgeführt.

Im Rahmen der theoretischen Ausbildung arbeitet die St. Elisabeth-Akademie mit Dozenten zusammen, die aufgrund ihrer Fachexpertise den Unterricht bereichern.

Besonderheit

Das Unternehmen unterliegt nach Maßgabe der Bestimmungen des Kirchenrechts über kirchliche Vereinigungen der Aufsicht des Erzbischofs von Köln.

Leitlinien der St. Elisabeth-Akademie/Leitlinienprozess

Die Leitlinien beschreiben Identität, Auftrag, Haltung und das pädagogische Konzept der St. Elisabeth-Akademie. Sie bilden die Vorstellungen der Gesellschafter und der Mitarbeiter ab. Sie stellen das Ergebnis eines Auseinandersetzungsprozesses dar und dienen allen Mitarbeitern sowie den Gesellschaftern als Grundlage, mit der sie sich identifizieren und die einen gemeinsamen Austausch über detaillierte Ziele ermöglicht.

Die Leitlinien wurden in einem breiten Diskussions- und Beratungsprozess sowohl von den Mitarbeitern als auch den Gesellschaftern gemeinsam entwickelt.

Am 07. Juni 2011 wurden die Leitlinien einstimmig seitens der Gesellschafterversammlung in Kraft gesetzt.

Anwendung der Leitlinien

- Die Geschäftsführung und Schulleitung sehen sich in der Verantwortung, Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Leitlinien zu sichern.
- Die Leitlinien liegen in Form einer Broschüre sowie zum Download auf der Homepage der Akademie vor.
- Die Leitlinien werden allen neuen Auszubildenden, Mitarbeitern sowie Dozenten vorgestellt und ausgehändigt.
- Die Leitlinien werden Interessierten auf Berufsinformationsmessen vorgestellt und ggf. ausgehändigt.
- Alle an der Ausbildung Beteiligten wie z. B. Praxisanleiter und Pflegedienstleiter erhalten die Leitlinien.
- Die Leitlinien finden sich in verschiedensten Prozessen innerhalb der St. Elisabeth-Akademie wieder.
- In dem Handeln der Mitglieder des Leitungsteams wird die Haltung der Leitlinien spürbar.
- Jede Standortleitung nutzt Gelegenheiten, mit ihren Mitarbeitern in Bezug auf die Leitlinien ins Gespräch zu kommen.

Mitgeltendes Dokument

- Leitlinien IB



Leitlinien der St. Elisabeth-Akademie

Unsere Identität

Die St. Elisabeth-Akademie ist ein praxisnahes Bildungszentrum in katholischer Trägerschaft für Berufe im Gesundheits- und Sozialwesen.

Wir widmen uns der Aus-, Fort- und Weiterbildung von Menschen in pflegerischen Berufen. Mit unseren Bildungsangeboten stellen wir uns auch auf die zukünftigen Entwicklungen in sozialen und medizinisch-therapeutischen Berufen ein.

Wir richten unsere Arbeit an aktuellen wissenschaftlichen und pädagogischen Erkenntnissen aus.

In der kritischen Auseinandersetzung mit dem Heute entwickeln wir das Morgen der Gesundheits- und Sozialberufe mit: Wir gestalten Zukunft!

Unser Auftrag

Fünf katholische Krankenhaus Träger gründeten 2005 die St. Elisabeth-Akademie als modernes Bildungsunternehmen, um qualifiziertes Personal für die eigenen Einrichtungen auszubilden.

Als St. Elisabeth-Akademie wirken wir in enger Abstimmung mit den Trägern und wir kooperieren mit unseren Partnern.

Wir befähigen unsere Teilnehmer, ihre beruflichen Aufgaben zu erfüllen und eine sich wandelnde Arbeitswelt verantwortlich mitzugestalten.

Unser Unternehmen übernimmt Verantwortung in Beruf und Gesellschaft.

Unsere Haltung

Als Bildungszentrum in kirchlicher Trägerschaft beherzigen und überliefern wir christlicher Werte. Wir leben mit unseren Mitmenschen aus der Haltung der christlichen Nächstenliebe und achten deren Würde und Einzigartigkeit.

Wir begegnen allen Menschen offen und wertschätzend.

Wir nehmen jeden Menschen als Persönlichkeit wahr. Wir geben den Lernenden Freiräume zur Entfaltung und fordern von ihnen, berufliche Pflichten zu erfüllen und Verantwortung zu übernehmen.

Wir lassen Kritik zu und nehmen Kritik an. So können wir uns fair auseinandersetzen und uns weiterentwickeln.

Unsere Zusammenarbeit ist ergebnisorientiert und geprägt von Dialog, Reflexion und Transparenz.

Als Organisation verstehen wir uns als zuverlässiger und innovativer Dienstleister.

Leitlinien

Die Lehrenden

Wir sind ein Team, das an mehreren Standorten wirkt: Wir stehen miteinander in einem engen inhaltlichen, pädagogischen und organisatorischen Austausch und unterstützen und ergänzen uns gegenseitig.

Wir schätzen die unterschiedlichen Fähigkeiten der Kolleginnen und Kollegen und nutzen die vielfältigen Kompetenzen für unser gemeinsames Ziel.

Alle Lehrenden verfügen neben einer pädagogischen Qualifizierung auch über Berufserfahrung in unterschiedlichen Handlungsfeldern.

Wir begleiten unsere Teilnehmer in ihren Lern- und Arbeitsprozessen.

Wir sind gleichzeitig Lehrende und Lernende: So entwickeln wir uns kontinuierlich weiter.

Über das Kollegium hinaus pflegen wir ein gutes Zusammenspiel mit den externen Dozenten, die unsere Akademie unterstützen.

Durch die Zusammenarbeit mit Hochschulen halten wir unsere Interessen und Kenntnisse an neuen Methoden und neuen Formen der Bildung wach.

Unser pädagogisches Konzept

Die St. Elisabeth-Akademie qualifiziert zum beruflichen Handeln und fördert die Persönlichkeitsentwicklung der Lernenden.

Wir verstehen Lernende als selbstbestimmt handelnde Personen, die sich zuallererst eigenständig entwickeln und dabei durch andere unterstützt werden.

Lernen geschieht durch die Übernahme von Verantwortung und durch Beteiligung.

In diesem Sinne ermöglichen wir den Lernenden, sich aktiv und verantwortlich am Lehr- und Lernprozess zu beteiligen.

Wir thematisieren die Interessen und Fragen der Lernenden ebenso wie die Erwartungen und Anpassungsprozesse, mit denen sie sich auseinander setzen.

Wir berücksichtigen die individuellen Lebenserfahrungen und die aktuellen Einflüsse aller Lebensbereiche.

Wir begleiten die Lernenden in ihrer Entwicklung, zunehmend ihrem eigenen Denken, Fühlen und Handeln zu vertrauen.

Qualitätspolitik

Die St. Elisabeth-Akademie gGmbH, Ausbildungszentrum für Berufe im Gesundheitswesen, führte in den Jahren 2013 und 2014 erstmalig ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 29990 ein.

Grundlage dieser Entscheidung ist der in der Leitlinie beschriebene Grundsatz, die Qualität der Unternehmensdienstleistungen beständig weiter entwickeln zu wollen.

Der selbstgesetzte Auftrag, die Dienstleistungen der Akademie stetig zu verbessern und weiterzuentwickeln, findet seinen Ausdruck in der Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems. Die DIN ISO 29990 erlaubt es, die Arbeit der Akademie unter verschiedenen Blickwinkeln zu beschreiben und zu entwickeln:

Als christlicher Träger steht der wertschätzende und respektvolle Umgang mit den Auszubildenden, Fort- und Weiterbildungsteilnehmern, Mitarbeitern und Partnern im Mittelpunkt. Diese Haltung findet ihren Ausdruck in der Gestaltung des Qualitätsmanagementsystems. Das Qualitätsmanagement basiert auf einer systematischen Vorgehensweise, die einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess bewirken soll. Die Beteiligung aller Mitarbeiter ist ausdrücklich erwünscht und wird gefördert; ihre Tätigkeiten sind auf das Erreichen der Qualitätsziele ausgerichtet.

Die Qualitätspolitik und deren Ziele sind dabei für alle Mitarbeiter verbindlich.

Das Qualitätsmanagement ist darauf ausgerichtet, einen stetigen Verbesserungsprozess für alle Aufgaben der St. Elisabeth-Akademie zu etablieren. Jede Tätigkeit soll methodisch in einem Prozess von Planung, Umsetzung, Überprüfung und ggf. Anpassung (PDCA-Zyklus) erfolgen.

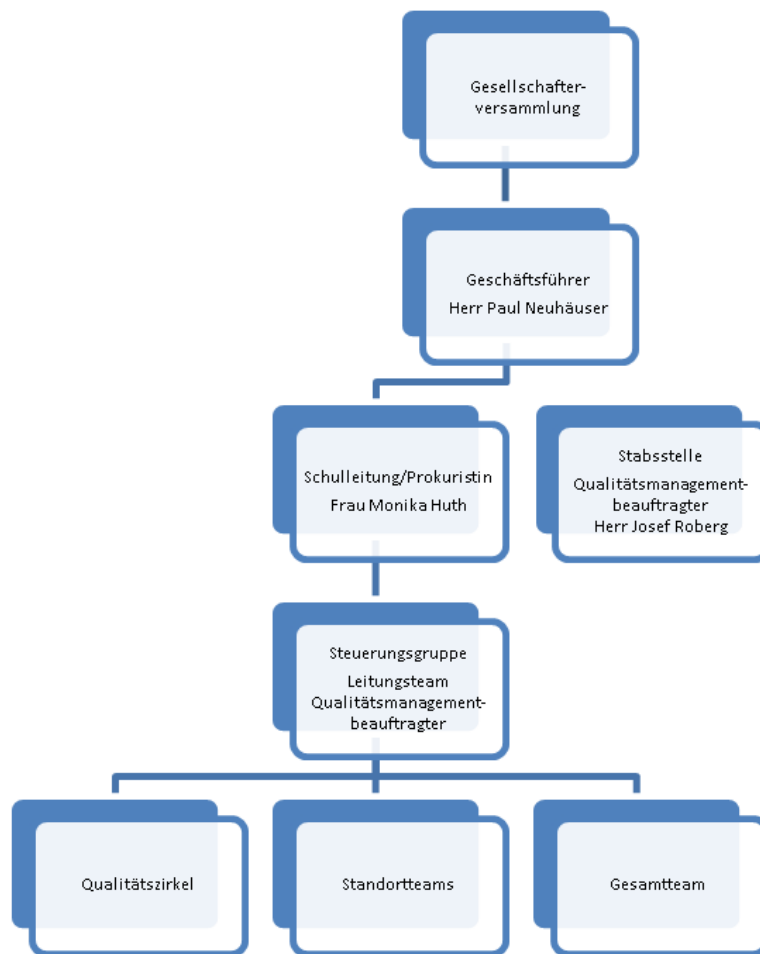
Der offene und konstruktive Umgang mit Fehler ist dabei ein wichtiges Anliegen, um die Qualität unserer Dienstleistungen stetig zu verbessern.

Die Einrichtung des Qualitätsmanagementsystems ist als mehrstufiges Projekt geplant. Bis zur Erstzertifizierung wurden der Managementbereich und die Lerndienstleistung „Ausbildung zum Gesundheits- und Krankenpfleger“ beschrieben. Dieser Ausbildungsgang stellt den Kernbereich der Akademie dar. Es werden hier zudem zahlreiche Aspekte dargestellt, bei denen Schnittstellen zu den übrigen Dienstleistungen bestehen.

Im Jahr 2014 wurde die Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz aufgenommen, 2015 die Abläufe in der Fachweiterbildung Psychiatrie beschrieben und in das System integriert.

Ende 2016 sind alle Dienstleistungen der Akademie Bestandteil des QMS.

Das Qualitätsmanagement in der St. Elisabeth-Akademie umfasst verschiedene Instanzen, um Qualitätsentwicklung und -sicherung systematisch zu betreiben. Das folgende Organigramm zeigt den Aufbau des Qualitätsmanagements der St. Elisabeth-Akademie:



Organigramm des Qualitätsmanagements der St. Elisabeth-Akademie

Gesellschafterversammlung

Die oberste Entscheidungsebene der St. Elisabeth-Akademie gGmbH ist die Gesellschafterversammlung. Sie trifft Entscheidungen über die strategische Ausrichtung der Akademie und initiiert die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems.

Geschäftsführung und Schulleitung/Prokuristin

Der Geschäftsführer und die Schulleitung/Prokuristin tragen die Verantwortung für das Qualitätsmanagement. Ihre Aufgabe ist es insbesondere die Rahmenbedingungen für den Qualitätsmanagementprozess zu schaffen; sie stellen die erforderlichen finanziellen und personellen Ressourcen zur Verfügung.

Die Schulleitung/Prokuristin und der Qualitätsbeauftragte sind für die Freigabe der Qualitätsdokumente zur Aufnahme in das QMS der St. Elisabeth-Akademie verantwortlich.

Sie erstatten der Gesellschafterversammlung Bericht über den Qualitätsmanagementprozess.

Leitungsteam der St. Elisabeth-Akademie

Die Schulleitung bildet zusammen mit den drei Standortleitungen das Leitungsteam der Akademie. Es fungiert im Qualitätsmanagementprozess als Instanz zwischen der Geschäftsführung und der Steuerungsgruppe, deren Mitglieder sie sind. Sie liefern der Steuerungsgruppe Impulse für ihre Arbeit. Als wichtiges Bindeglied zwischen der Geschäftsführung und den Mitarbeitern hat das Leitungsteam eine wichtige Vorbildfunktion für ein gelebtes Qualitätsmanagement.

Die Durchführung und Überwachung des Qualitätsmanagementprozesses wird von der Geschäftsführung an die Steuerungsgruppe delegiert.

Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe

Die Steuerungsgruppe formuliert die Ziele und Maßnahmen zur Sicherung und Entwicklung der Qualität der St. Elisabeth-Akademie.

Sie setzt sich zusammen aus der Schulleitung, den Standortleitungen und dem Qualitätsbeauftragten. Beschlüsse werden in diesem Gremium mit einfacher Mehrheit gefasst.

Aufgaben der Steuerungsgruppe

- Steuerung aller QM-Aktivitäten
- Wahrnehmung und Verantwortung für die innerbetriebliche Durchsetzung des QM-Systems (Steuerung)
- Festsetzung der Rahmenbedingungen und Grundlagen des QM unter Beachtung der Leitlinien und der DIN ISO 29990
- Formulierung und Festsetzung der Qualitätsziele und Vermittlung an die Mitarbeiter
- Vorbild- und Vorreiterfunktion bei der Umsetzung eines systematischen Qualitätsmanagements
- Gewährleistung, dass alle Mitarbeiter an der Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems mitarbeiten können
- Einrichtung und Begleitung von Qualitätszirkeln, die zu konkreten Themen des Qualitätsmanagements arbeiten
- Beratung und Begleitung der Mitarbeiter mit dem Ziel, die Qualität der Lerndienstleistungen zu verbessern
- Kommunikation mit interessierten Parteien
- Sitzungen im monatlichen Turnus und nach Bedarf.

Mitglieder der Steuerungsgruppe

Frau Monika Huth (Prokuristin und Schulleitung)

Frau Christa Schöbel (stellvertretende Schulleitung, Standortleitung Neuss)

Frau Elisabeth van Eimern (Standortleitung Düsseldorf)

Frau Marianne Michels (Standortleitung Mönchengladbach)

Herr Josef Roberg (Qualitätsmanagementbeauftragter)

Qualitätsmanagementbeauftragter

Der QMB der Akademie ist Mitglied des Kollegiums und für zwei Tage pro Woche für die Qualitätsmanagementtätigkeit freigestellt. Er koordiniert das gesamte Projekt und ist der Schulleitung/Prokuristin als QMB direkt unterstellt und ihr gegenüber berichtspflichtig. Die konkreten Aufgaben des QMB werden in seiner [Ernennungsurkunde](#) dargestellt.

Qualitätszirkel

Qualitätszirkel bearbeiten einzelne Themen im Rahmen des Qualitätsmanagementprozesses. Sie setzen sich aus mindestens zwei Mitarbeitern zusammen und bearbeiten ein Thema in einem begrenzten Zeitraum. Die Auswahl berücksichtigt die persönlichen Interessen und Arbeitsschwerpunkte der Kollegen. Der Zirkel stellt sein Textmaterial der Steuerungsgruppe zur Verfügung und bearbeitet deren Verbesserungswünsche.

Gesamteam und Standortteams

In den Sitzungen des Gesamteams und den Standortteams sind für die Präsentation und Diskussion von Themen des Qualitätsmanagements zentrale Zeitfenster reserviert.

Hier werden im regelmäßigen Turnus die Entwicklungen des Qualitätsmanagements vorgestellt und diskutiert.

Das Qualitätshandbuch

Im vorliegenden Qualitätshandbuch wird das QM-System der St. Elisabeth-Akademie beschrieben. Es legt dar, welche Verfahren für die Erbringung unserer Dienstleistungen anzuwenden sind. Somit ist das Qualitätshandbuch die Grundlage, um alle Mitarbeiter in qualitätsrelevante Prozesse einzubinden. Die zentralen Prozesse sind hier dokumentiert und können von den Mitarbeitern jederzeit eingesehen werden. So erlaubt das Handbuch u.a. die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern.

In den Verfahrensanweisungen sind verbindlich definierte Schritte für einzelne Prozesse in chronologischer Reihenfolge festgelegt. Sie benennen die verantwortlichen Personen, erforderliche Dokumente und die Qualitätsziele.

Der Aufbau des Handbuches orientiert sich an der DIN ISO 29990.

Die Dokumentenführung ist aus dem Dokument „Dokumentenstruktur VA“ ersichtlich.

Organisationsstruktur der St. Elisabeth-Akademie

Die St. Elisabeth-Akademie gGmbH wurde im Jahr 2005 gegründet. Sitz der Gesellschaft ist der Standort Düsseldorf, Schloßstraße 85. Sie ist im Handelsregister unter der Nummer „AG Düsseldorf HRB 51941“ eingetragen.

Gesellschafter der Akademie sind die folgenden katholischen Krankenhausträger:

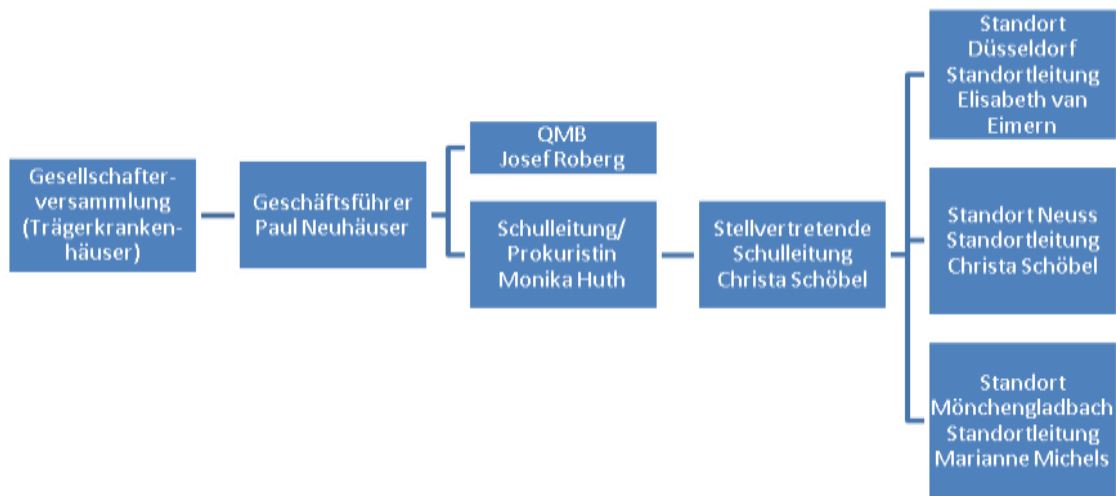
- Die St. Augustinus-Kliniken gGmbH in Neuss
- Das Marien-Hospital Düsseldorf GmbH
- Krankenhaus-Mörsenbroich-Rath GmbH (Augusta- und St. Vinzenz-Krankenhaus)
- Die Katharina Kasper ViaSalus GmbH mit dem St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf
- Die St. Marien-Krankenhaus GmbH in Ratingen.

An drei Akademiestandorten in Düsseldorf, Mönchengladbach-Neuwerk und Neuss arbeiten insgesamt 34 Mitarbeiter und betreuen Auszubildende sowie Fort- und Weiterbildungsteilnehmer.

Die St. Elisabeth-Akademie bietet als „Ausbildungszentrum für Berufe im Gesundheitswesen“ folgende Lerndienstleistungen an:

- Die dreijährige Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege
- Die einjährige Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegeassistenz
- Die zweijährige berufsbegleitende Weiterbildung zur Fachschwester/zum Fachpfleger in der Psychiatrie
- Die berufsbegleitende berufspädagogische Weiterbildung zum Praxisanleiter
- Die berufsbegleitende Weiterbildung zur Leitung einer pflegerischen Einheit
- Die Qualifizierungsmaßnahme „Hygienefachkraft in der Pflege“
- Wechselnde Fortbildungen zu unterschiedlichen beruflichen Fragestellungen sowie Inhouse-Schulungen.

Die Organisationsstruktur der Führung der St. Elisabeth-Akademie gGmbH ist in dem folgenden Organigramm abgebildet.



Organigramm der St. Elisabeth-Akademie gGmbH

Die Binnenorganisation wird durch die Organigramme in der Datei „2016 NW Organigramme“ dargestellt.

Mitgelte Dokumente

- Anerkennung der Akademie durch die Bezirksregierung Düsseldorf:
2014 NW Anerkennung SEA komplett 2007 ext

Prozesslandschaft der St. Elisabeth-Akademie



Ziele der St. Elisabeth-Akademie

Die St. Elisabeth-Akademie plant und evaluiert ihre Arbeit in festgelegten Intervallen. Grundlage dieser Prozesse ist die Festsetzung von Nah- und Fernzielen. Nahziele betreffen einen Zeitrahmen von einem Jahr, Fernziele werden für einen darüber hinaus gehenden Zeitraum erstellt. Sie bilden den Rahmen und Orientierung für die Arbeit der Akademie.

Die Festlegung von Zielen erfolgt auf Ebene der Gesellschafterversammlung, dem Leitungsteam und den Mitarbeitern.

Grundlagen der Zielformulierungen sind regelmäßige Fortbildungstage des Kollegiums und kontinuierliche Datenerhebungen. Auch bringen die Kollegen Themen aus den Standorten mit in die gemeinsamen Sitzungen, die dann Gegenstand von Zielformulierungen sind. Die Gesellschafter steuern vorrangig wirtschaftliche und strategische Ziele zur Akademiearbeit bei.

Weiterhin unterzieht sich die Akademie ab 2014 einem jährlichen internen Audit. Dies dient der Überprüfung der eigenen Arbeit und ermöglicht die Festlegung von Zielen für die kommende Arbeit. Die Durchführung des internen Audits wird in der Verfahrensweisung „Internes Audit VA“ beschrieben.

Fragen der Evaluation werden in dem Dokument „Evaluation VA“ beschrieben.

Die Ziele werden in Protokollen festgehalten und je nach Adressat kommuniziert. Kommunikationsorte werden in der „Regelkommunikation Kollegium VA“ beschrieben. Zum systematischen Management der Ziele wird das Dokument „2017 NW QM Ziele“ geführt.

Unsere Strategien und Ziele sind dokumentiert und beim QMB einsehbar.

Weiterhin wird im Rahmen des Qualitätsmanagements festgelegt, in welchen zeitlichen Intervallen Prozesse einer Revision unterzogen werden. Die Planung der Revisionszeiträume ist in der Dokumentensoftware „roXtra“ ersichtlich.

4.3 Managementbewertung

Die Geschäftsführung und Schulleitung überprüft einmal jährlich, ob die mit dem QM-System verbundenen Anforderungen und Ziele erfüllt wurden. Insbesondere bewertet sie, inwieweit das QM-System zur Erreichung der gesteckten Ziele beitrug. Hierzu wird ein schriftlicher Bericht angefertigt. Wesentliche Ergebnisse werden allen Mitarbeitern und interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Ergebnisse und Erkenntnisse aus folgenden Bereichen werden zur Erstellung einer Managementbewertung herangezogen:

- Ergebnisse des internen Audits
- Ergebnisse der Befragungen der Auszubildenden
- Leistungszahlen
- Ausbildungsstatistik im Hinblick auf Kursteilnehmer zu Beginn der Ausbildung bis zum bestandenen Examen
- Feedback von interessierten Parteien
- Aufkommen von Fehlermeldungen und Beschwerden.

Im Leitungsteam werden in Abstimmung mit der Geschäftsführung die Ergebnisse und Erkenntnisse ausgewertet und interpretiert. Hieraus werden Veränderungs- und Entwicklungspotentiale des Unternehmens identifiziert. Nach einer Priorisierung werden konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität und Empfehlungen entwickelt. Diese sind im Folgejahr Gegenstand der Bewertung.

4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen

In der St. Elisabeth-Akademie geschehen Fehler; sie sind Teil des Lebens- und Berufsalltags und kommen auf allen Hierarchiestufen vor. So verfolgt die Akademie keine „Null-Fehler-Strategie“, sondern akzeptiert das Auftreten von Fehlern als Teil der Lebens- und Berufswirklichkeit.

Die St. Elisabeth-Akademie hat in ihren Leitlinien formuliert: „Wir lassen Kritik zu und nehmen Kritik an. So können wir uns fair auseinandersetzen und uns weiterentwickeln“.

Diese Haltung motiviert uns, dem Fehler- und Beschwerdemanagement besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Als vorbeugende Maßnahmen und für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess führen wir regelmäßig protokollierte Teambesprechungen auf allen Hierarchieebenen durch. Hier werden Problembereiche identifiziert und notwendige Korrekturmaßnahmen abgestimmt.

1. Fehlermanagement - Kontinuierlicher Verbesserungs Prozess

Unser Fehlermanagement ist von der Auffassung eines konstruktiven Umgangs mit Fehlern geprägt. Ihre Benennung wird deshalb unterstützt und wertgeschätzt; die Beschreibung und Bearbeitung von Fehlern wird von uns als Lernquelle angesehen. Dabei ist es nicht Intention, einen Schuldigen zu finden und öffentlich vorzuführen. Stattdessen soll der Mut belobt werden, Fehler einzugestehen und zu kommunizieren. Dieser Prozess bietet die Chance, einmal erkannte Fehler zukünftig zu vermeiden.

Wir begeben uns gemeinsam auf die Suche nach der Fehlerursache, statt Sanktionen gegenüber Mitarbeitern auszusprechen. Wir suchen mit allen Beteiligten nach einer Lösung, um so das Lernen und Mitdenken in der Mitarbeiterschaft zu fördern. Ziel ist es, Fehlerlösungs- und Fehlervermeidungsstrategien zu entwickeln, die die Dienstleistung der St. Elisabeth-Akademie verbessern.

Unsere Fehlerkultur nimmt in diesem Prozess keine Hierarchieebene aus, die Leitung verpflichtet sich, eine besondere Vorbildfunktion wahrzunehmen.

Das Fehlermanagement der St. Elisabeth-Akademie wird in dem Dokument „Kontinuierlicher-Verbesserungs-Prozess VA“ konkretisiert. Anregungen, Anfragen, Fehler und Lösungswege werden in einer allen Mitarbeitern zugänglichen Datei dokumentiert.

2. Beschwerdemanagement

Wir betrachten ein funktionierendes Beschwerdemanagement als Chance, unsere Dienstleistung kontinuierlich zu verbessern. Der Beschwerdeführer (z.B. Trägerkrankenhäuser, Auszubildenden, Mitarbeiter etc.) ist aus diesem Grund unser Partner, der uns hilft Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen. Deshalb wollen wir sie dazu animieren, Beschwerden vorzutragen.

Wir bemühen uns um eine zeitnahe Verbesserung der Probleme und erstatten dem Beschwerdeführer umgehend Bericht über die getroffenen Maßnahmen. Gleichzeitig kommunizieren wir die erforderlichen Maßnahmen innerhalb der Mitarbeiterschaft, um das Auftreten von Fehlern zu reduzieren. Schlussendlich nehmen wir mit dem Beschwerdeführer Kontakt auf, um die Zufriedenheit mit der Lösung zu erfragen.

Ermutigung der Kunden zum Vorbringen von Beschwerden

Menschen, die unzufrieden mit unseren Dienstleistungen sind, teilen dies jedoch häufig nicht mit. Aus diesem Grund animieren wir sie, sich offensiv mit ihren Beschwerden an die Akademie zu wenden.

Wir bieten ihnen zahlreiche Möglichkeiten, sich mündlich oder schriftlich zu artikulieren. Für Mitarbeiter bieten sich innerhalb der regelmäßigen Sitzungen, im Mitarbeiterjahresgespräch oder im direkten Kontakt Gelegenheiten, Beschwerden vorzubringen.

Zentrale Ansprechpartner vor Ort sind die Standortleitungen, die eine Entscheidung über die Einbeziehung der Geschäftsführung und der Schulleitung treffen.

Mitgeltende Dokumente

- Fehlermanagement VA
- Beschwerdemanagement VA

4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement

Das Finanzmanagement wird als Dienstleistung bei den St. Augustinus-Kliniken (Mitgesellschafter) geleistet. Mit Unterstützung des dortigen Controllers wird der Wirtschaftsplan der St. Elisabeth-Akademie erstellt. Die Finanzbuchhaltung führt die Konten und den Zahlungsverkehr der St. Elisabeth-Akademie. Sie gewährt dem von der Gesellschafterversammlung beauftragten Wirtschaftsprüfer Einblick in die erforderlichen Unterlagen.

Der Wirtschaftsprüfer prüft für die St. Elisabeth-Akademie den Jahresabschluss der Gesellschaft für das Geschäftsjahr unter Einbeziehung der zugrunde liegenden Buchführung gemäß §§ 316 ff. HGB.

Die St. Elisabeth-Akademie gGmbH ist eine kleine Kapitalgesellschaft im Sinne des § 267 Abs. 1 und 4 HGB. Der Jahresabschlussbericht besteht aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Analyse der Vermögens- und Kapitalstruktur und Analyse der Ertragslage.

Gemäß Bescheid des Finanzamtes Düsseldorf vom 26. März 2015 ist die Gesellschaft als gemeinnützig im Sinne der §§ 51 ff. AO anerkannt und von der Körperschaftsteuer befreit.

Die SEA finanziert sich vorrangig über Umlagen seitens der Gesellschafter, die im Rahmen des Wirtschaftsplanes in der Gesellschafterversammlung verabschiedet werden. Die Umlagen verteilen sich auf die Gesellschafter entsprechend ihrer Gesellschafteranteile und stellen eine kontinuierliche Größe je Kalenderjahr dar.

Der Geschäftsführer und die Prokuristin haben uneingeschränkte Handlungsvollmacht und können somit unabhängig voneinander alle Geschäfte des Unternehmens tätigen.

Im Risikomanagement erfassen und bewerten wir systematisch die Risiken der St. Elisabeth-Akademie, sowie die Einleitung von Maßnahmen zur Begrenzung der Risiken; vermeiden durch „Nicht-Handeln“ entspricht nicht dem Grundsatz der St. Elisabeth-Akademie.

In regelmäßig stattfindenden Treffen zwischen Geschäftsführung und Leitung werden mögliche Risiken abgewogen und weitere Schritte eingeleitet. Ggf. wird eine zusätzliche Gesellschafterversammlung einberufen.

Zur Erkennung von möglichen finanziellen Risiken dient der Kostenbericht als Instrument. Hier ist früh erkennbar, ob das laufende Geschäftsjahr markant von der Planung abweicht.

Die Versicherungsangelegenheiten der St. Elisabeth-Akademie sind in separaten Verträgen geregelt, die im Rahmen des Gesamtkonzeptes der St. Augustinus-Kliniken Neuss abgestimmt und integriert wurden.

Mitgeltende Dokumente

- Finanzmanagement VA
- Versicherungsschaden VA
- Risikomanagement VA
- Post Rechnungen VA

- Handkasse VA
- Raumvermietungen VA
- Rechnungsmanagement VA

4.6 Personalmanagement

Die St. Elisabeth-Akademie beschäftigt 30 Lehrer und vier Sekretärinnen mit unterschiedlichem Stellenumfang.

Die formalen Anforderungen für Lehrer an Bildungseinrichtungen im Gesundheitswesen in NRW ist seit Einführung des Krankenpflegegesetzes von 2003 ein Masterabschluss im Bereich Pädagogik. Für Lehrer, die vor 2003 ihre pädagogische Qualifikation auf anderen Wegen erhalten haben, besteht ein Bestandsschutz. Jeder Lehrer, der in der St. Elisabeth-Akademie angestellt ist oder wird, muss von der Bezirksregierung genehmigt werden.

Die St. Elisabeth-Akademie stellt sowohl traditionell weitergebildete Lehrer (zweijährige pädagogische Ausbildung), Lehrer mit einem Diplom, Masterabsolventen und mit Genehmigung der Bezirksregierung Bachelor-Absolventen aus anderen Bundesländern ein, die die Vorgabe aus NRW erfüllen an. Zur Nachwuchsförderung beschäftigt die St. Elisabeth-Akademie Schulassistenten, die berufsbegleitend studieren. Darüber hinaus ermöglicht die St. Elisabeth-Akademie Praxissemester sowie Praktika studierender Pflegepädagogen.

Das jährlich stattfindende Mitarbeitergespräch erfüllt zwei Funktionen: Die Förderung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter und die systematische Schulentwicklung.

In den einmal jährlich mit allen Mitarbeitern der SEA geführten Gesprächen geht es dem Leitungsteam um ein dialogisches Aushandeln von Zielvereinbarungen. Erwartungen werden nicht verordnet, sondern verhandelt.

Die Mitarbeitervertretung (MAV) der St. Elisabeth-Akademie besteht aus drei gewählten Mitarbeitern.

Mitgeltende Dokumente

- Arbeitszeit VA
- Beendigung Arbeitsverhältnis VA
- Dozentengewinnung VA
- Krankheit Lehrer VA
- Sekretariatsvertretung VA
- Dozenten Neuanlage VA
- Dozenten Jahresbescheinigung VA
- Dozenten Abrechnung VA
- Dozenten Bewerbung VA

4.6.1 Kompetenz der Mitarbeiter

Zur Sicherung der Qualität der Ausbildung, ist die kontinuierliche Kompetenzentwicklung der Lehrer ein wichtiger Baustein. Dies erfordert eine permanente Schulung des einzelnen Lehrers sowie des gesamten Lehrerkollegiums.

Wir stellen sicher, dass alle unsere Mitarbeiter über die erforderlichen Kompetenzen zur Erbringung der Lerndienstleistung verfügen.

Folgende Ziele werden mit der Kompetenzentwicklung der Lehrer verfolgt:

- Schaffung und Erhaltung von qualifiziertem Personal, um eine hochqualifizierte Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie Schulungen zu garantieren
- Schaffung von transparenten beruflichen Perspektiven für alle Lehrenden, um die Potentiale aller Mitarbeiter in deren Berufsleben zu nutzen
- Persönliche Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeiter während des gesamten Berufslebens

- Zügige fachkompetente Nachbesetzung von qualifizierten Funktionen, intern wie extern, damit keine Lücken im Lehrbetrieb entstehen
- Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich, nach den Vorgaben des QM-Systems zu arbeiten
- Die Einarbeitung erfolgt nach einem Einarbeitungskonzept.

Beschreibung

Auf die strukturellen Veränderungsprozesse innerhalb der SEA wird durch zielgerichtete Fortbildungen der Mitarbeiter, z.B. durch eine Zusatzqualifikation eingegangen. Außerdem werden kontinuierlich pädagogische Tagungen angeboten, deren Themen durch das Lehrerkollegium entwickelt werden.

Jeder Mitarbeiter der SEA hat die Möglichkeit, entsprechend seinen Zielen und Kompetenzen individuell gefördert zu werden. Seine Potenziale werden durch entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen entwickelt. Das Mitarbeiterjahresgespräch ist die zentrale Informationsquelle, um die Entwicklungswünsche und Potenziale aller SEA-Mitarbeiter entsprechend den möglichen Führungs-, Fach- und Spezialistenfunktionen zu erfassen und mit den Mitarbeitern über ihre Kompetenzen und ihre Weiterentwicklung zu sprechen und entsprechende Aktivitäten zu definieren und in die Wege zu leiten.

Laufbahnen für Lehrende innerhalb der St. Elisabeth-Akademie sind über drei Säulen möglich:

- 1) Führungslaufbahn (Standortleitung → Stellv. Schulleitung → Schulleitung)
 - Mindestens ein Mitarbeiter mit direkter disziplinarischer Führungsverantwortung
 - Eine vertikale Entwicklung ist möglich, auch fach- und bereichsübergreifend
 - Ein Wechsel in die Fachlaufbahn ist grundsätzlich möglich.
- 2) Fachlaufbahn (Beispiel: Leitung Fachweiterbildung Psychiatrie)
 - Keine permanente disziplinarische Mitarbeiterverantwortung
 - Ein Wechsel in die Führungslaufbahn ist möglich, z.B. Standortleitung
 - Fachbezogene Mitarbeiterverantwortung
 - Der Schwerpunkt liegt auf der Fachlichkeit
 - Eine Erweiterung des Verantwortungsumfangs ist möglich
 - Eine geldliche Entwicklung ist möglich.
- 3) Spezialistenfunktionen (Lernberater, Praxisanleiter, Kinästhetik-Trainer, Basale Stimulation, Wundmanager, QMB, Pain Nurse, Hygienefachkraft)
 - Spezielle Kenntnisse sind vorhanden, die durch Zusatzqualifikationen erworben wurden
 - Die Spezialistenfunktion kann entweder zusätzlich zu der Haupttätigkeit oder ausschließlich ausgeübt werden
 - Eine geldliche Entwicklung ist nur beschränkt möglich.

Mitgeltende Dokumente

- Einarbeitung Mitarbeiter VA
- Mitarbeiterjahresgespräch VA

Mitarbeiterbindung an die St. Elisabeth-Akademie

Der St. Elisabeth-Akademie ist die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen ein wichtiges Anliegen. Sie sollen sich an ihrem Arbeitsplatz wohl fühlen und persönlich und beruflich weiterentwickeln können. Darüber hinaus ist die langfristige Mitarbeiterbindung zur Reduktion der Fluktuation unerlässlich. Zur Sicherung der Mitarbeiterbindung sind Verfahren beschrieben, die den Prozess systematisieren.

Mitarbeiterjahresgespräch

Das Mitarbeiterjahresgespräch ist die zentrale Informationsquelle, um die Arbeitszufriedenheit und Veränderungswünsche aller Mitarbeiter der St. Elisabeth-Akademie entsprechend den möglichen Führungs-, Fach- und Spezialisten Funktionen zu erfassen und mit den Mit-

arbeitern über ihre Weiterentwicklung zu sprechen und entsprechende Aktivitäten zu definieren.

Instrumente der Mitarbeiterbindung

Die Zufriedenheit des einzelnen Mitarbeiters sowie die Arbeitsatmosphäre sind zentrale Säulen zur Mitarbeiterbindung. Hierzu werden folgende Instrumente bzw. Absprachen eingesetzt:

Die St. Elisabeth-Akademie bietet nach Möglichkeit individuelle Arbeitszeitmodelle an, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen.

- Flexible Arbeitszeiten: Jeder Lehrer führt eigenverantwortlich sein Arbeitszeitkonto. Es besteht eine Anwesenheitspflicht bei geplantem Unterricht/Terminen sowie zu Teamsitzungen. Der Arbeitsbeginn und das Arbeitsende kann vom Lehrer individuell unter Berücksichtigung der o.g. Ausnahmen und in Absprache mit der Standortleitung gestaltet werden.
- Home Office: Jeder Mitarbeiter kann nach Absprache mit der Standortleitung halbe oder ganze Tage von zu Hause arbeiten. Er erhält hierzu einen Zugang von seinem Heimcomputer auf die Server der St. Augustinus-Kliniken. Der Mitarbeiter hat eine telefonische Erreichbarkeit während der Telearbeit zu gewährleisten. Die Einteilung der Arbeitszeit liegt in seiner Verantwortung.
- Pädagogische Tagungen für das Kollegium.
- Jedes zweite Jahr organisiert die MAV einen Betriebsausflug.
- Einmal jährlich werden alle Mitarbeiter zu einem Abendessen eingeladen.
- Auf Wunsch erhält der Lehrer einen Laptop mit Dockingstation, um diesen mobil auch zu Hause nutzen zu können.
- Die Standortleitung und Schulleitung stehen jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung.

Die St. Elisabeth-Akademie plant in Zusammenarbeit mit der MAV die Einführung eines betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM), um die Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit wiederherzustellen, zu erhalten und zu fördern.

4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des Lerndienstleisters, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung

Wir evaluieren die Kompetenzen der Lehrer und deren beruflichen Entwicklung durch Hospitationen und Mitarbeiterjahresgespräche.

Die St. Elisabeth-Akademie fördert die Aus-, Fort- und Weiterbildung der Lehrer.

Hierzu stehen verschiedene Instrumente zur Verfügung:

1. Individuelle Fort- und Weiterbildung: Das Leitungsteam unterstützt dem Wunsch des einzelnen Lehrers nach Aus-, Fort- und Weiterbildung. Das Mitarbeiterjahresgespräch gibt Raum, um individuelle Vorstellungen zu artikulieren und gleichzeitig Erfordernisse seitens der Akademie zu veröffentlichen. Im Leitungsteam werden diese dann hinsichtlich Sinnhaftigkeit, Finanzierung und Freistellung erörtert.

Die Finanzierung von Aus-, Fort- und Weiterbildungen ist über ein separates Fortbildungsbudget im Wirtschaftsplan ausgewiesen.

Es stehen umfangreiche Veranstaltungsprogramme zur Verfügung.

2. Fort- und Weiterbildung im Team: Seit Gründung der Akademie finden kontinuierlich verpflichtende pädagogische Fortbildungen statt.

Reflexionsaspekte zur Bewertung der Fortbildungen:

- Welche Relevanz hatten die Inhalte der Veranstaltung für die Arbeit der Lehrer?
- Wie konnte der Referent das Team ansprechen und die Inhalte vermitteln?
- Wie wurden Fragestellungen aus dem Team aufgegriffen und in die Veranstaltung integriert?
- Wie hat sich das Team an der Veranstaltung beteiligt?

- Erlaubten die Räumlichkeiten ein produktives Arbeiten?
- Welche Freizeitmöglichkeiten bot das Tagungshaus am Abend?
- Wie wurden Unterkunft und Verpflegung beurteilt?

Über die Veranstaltung erhält jeder Teilnehmer eine Bescheinigung durch den Referenten.

3. Die Akademie unterstützt Lehrer, die ein Studium der Pflegepädagogik anstreben. Sie werden als Schulassistenten mit reduziertem Stundenumfang angestellt. Die Unterrichtsplanung nimmt dabei Rücksicht auf die Studienzeiten an den Hochschulen. Ihnen wird darüber hinaus ein Kollege zugeteilt, der die Betreuung gewährleistet.

Mitgeltendes Dokument

- Mitarbeiterjahresgespräch VA

4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)

Entsprechend der Leitlinien der St. Elisabeth-Akademie ist die Zusammenarbeit mit allen interessierten Parteien ergebnisorientiert und geprägt von Dialog, Reflexion und Transparenz. Dies wird durch eine Zwei-Wege-Kommunikation auf allen Ebenen ermöglicht.

Interne Kommunikation

Innerhalb der St. Elisabeth-Akademie finden regelmäßige Standortteambesprechungen statt, um den Ablauf zu organisieren und einen pädagogischen Austausch zu gewährleisten. Das gesamte Team trifft sich mehrmals im Jahr; vierzehntägig tagt das Leitungsteam.

Die Standortleitungen informieren in ihren Teams zeitnah über Prozesse, Ereignisse oder Entscheidungen aus dem Leitungsteam. Sie und die Schulleitung stehen ihren Mitarbeitern neben dem Mitarbeiterjahresgespräch immer für ein Gespräch zur Verfügung.

- Die Mitarbeitervertretung (MAV) informiert über Veränderungen im Rahmen der MAVO in Gesamtteamsitzungen und ehrt Jubilare der Akademie. Jeder Mitarbeiter hat Gelegenheit seine individuellen Belange mit der MAV zu besprechen.
- Einladungen zu Gesamtteamsitzungen oder Informationen werden per Email gesendet.
- In unregelmäßigen Abständen erstellt die Schulleitung einen Informationsbrief an alle Mitarbeiter.
- Das Leitungsteam trifft sich mindestens dreimal jährlich und bei Bedarf mit allen Vertretern der MAV.
- Die Terminplanung für das Folgejahr wird Anfang Dezember durch das Leitungsteam veröffentlicht.
- Auszubildende erfahren Rückmeldungen in Lernberatungsgesprächen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit ihre Kursleitung oder ihren Bezugslehrer zu konkreten Fragestellungen anzusprechen. Innerhalb der Kurskonferenzen werden Schwierigkeiten und Probleme erörtert und gemeinsam an Lösungen gearbeitet. In Absprache mit dem Kurs werden die Gesprächsinhalte gegenüber dem Kollegium kommuniziert.
- Die Schulleitung und Stellvertretung trifft sich ca. alle 4 – 6 Wochen mit dem Geschäftsführer der St. Elisabeth-Akademie zum Austausch und Entscheidungen für das operative Geschäft des Unternehmens. Der Geschäftsführer ist für die Schulleitung jederzeit erreichbar.

Kommunikation mit Vertretern der Trägerkrankenhäuser

- Es werden regelmäßige Gespräche zwischen Standortleitung und/oder Bezugslehrer und Pflegedienstleitung sowie Praxisanleitern des jeweiligen Krankenhauses durchgeführt.
- Im Rahmen der Praxisbegleitung finden u.a. Abschlussgesprächen zwischen Auszubildendem, Praxisanleiter, Stationsvertreter und Bezugslehrer statt, in denen wechselseitige Rückmeldungen gegeben werden.
- Viermal jährlich trifft sich die Praxisanleiterrunde, bestehend aus den freigestellten Praxisanleitern der Trägerkrankenhäuser, einem Lehrer der St. Elisabeth-Akademie sowie

der Schulleitung. Die Themen der Treffen werden von allen Beteiligten gestaltet. Gemeinsam wird an der Optimierung der praktischen Ausbildung und der Verknüpfung zwischen den Lernorten Praxis und Theorie gearbeitet.

- Ein- bis zweimal jährlich findet die Schulkonferenz, bestehend aus allen Pflegedienstleitungen der Trägerkrankenhäuser und dem Leitungsteam statt.
- Ebenfalls tagt die Gesellschafterversammlung der St. Elisabeth-Akademie mindestens zweimal jährlich. Die Schulleitung erstellt hierzu einen Lagebericht und steht den Gesellschaftern mit dem Geschäftsführer für Fragen, Anregungen, Diskussionen und Austausch zur Verfügung. In der Gesellschafterversammlung werden übergeordnete Themen, Strategien und Zukunftsperspektiven der St. Elisabeth-Akademie erörtert und entschieden. Einmal jährlich wird hier der Wirtschaftsplan für das Folgejahr diskutiert und verabschiedet.
- In unregelmäßigen Abständen finden Gespräche zwischen Schulleitung und folgenden Rolleninhaber statt:
 - Öffentlichkeitsbeauftragte der Trägerkrankenhäuser
 - Personalleitungen und/oder Personalentwickler der Trägerkrankenhäuser
 - IBF-Beauftragte der Trägerkrankenhäuser
 - Geschäftsführer der Trägerkrankenhäuser.

Externe Kommunikation

Die St. Elisabeth-Akademie ist als einer der größeren Bildungseinrichtungen im Gesundheitswesen über verschiedene Gremien vernetzt. Hierzu zählen:

- Mitgliedsschule im BLGS
- Mitglied im Landesvorstand BLGS-NRW
- Kooperationsschule der Hochschule Niederrhein in Krefeld
- Arbeitsgruppe der Schulleitungen im Gesundheitswesen im Erzbistum Köln
- Mitglied der DIAG Krankenhaus
- Mitglied der DIAG MAV
- Mitglied der DIAG Migration
- Agenturen für Arbeit
- Mitglied im Forum Gesundheitswirtschaft Düsseldorf e.V.

Mitgeltende Dokumente

- Regelkommunikation Kollegium VA
- Öffentlichkeitsarbeit VA

Kommunikationsmanagement: Schnittstellen

Die St. Elisabeth-Akademie wird als Bildungseinrichtung in der Rechtsform einer gGmbH geführt. Sie beschäftigt Lehrer und Sekretärinnen. Die Auszubildenden sind hingegen an den Trägerhäusern angestellt.

Die Akademie nutzt für die Dienstleistungen die Querschnittsabteilungen der St. Augustinus-Kliniken. Die konkreten Leistungen sind in Dienstleistungsverträgen geregelt.

Die Querschnitte der St. Augustinus-Kliniken stellen durch fachlich geschultes Personal sicher, dass für die SEA die unten genannten Dienstleistungen aus den Bereichen Verwaltung und Technik erbracht werden. Die Leistungserbringung erfolgt für den gesamten sachlichen und räumlichen Geschäftsbereich der St. Elisabeth-Akademie.

Die Querschnitte umfassen die Abteilungen:

- Personalwesen
- Finanz- und Rechnungswesen
- Controlling
- ITC.

Die Dienstleistungen werden entsprechend im Wirtschaftsplan berücksichtigt und per Dauerauftrag vergütet.

4.8 Ressourcenbereitstellung

Im Rahmen der regelmäßigen Planung der Ressourcen, werden Mittel und Maßnahmen festgelegt, die zur Verwirklichung der Qualitätsziele und im Besonderen auch der Qualitätsmaßnahmen benötigt werden. Die Bereitstellung der hierzu erforderlichen finanziellen Mittel erfolgt auf der Basis des Wirtschaftsplans für die Beschaffung materieller und immaterieller Ressourcen.

Zu den materiellen Ressourcen gehören neben den Realisierungs- und Unterstützungsprozessen der Organisation (d.h. Betriebs- und Organisationsmittel) auch personelle Ressourcen.

Zu den immateriellen Ressourcen zählen zielgerichtete Förderungsmaßnahmen zur innovativen und operativen Verbesserung des Betriebsgeschehens (z.B. Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen, Entwicklung von Kernkompetenzen).

Personalressourcen

Die Mitarbeiter der SEA stellen eine elementare Voraussetzung für eine funktionierende Organisation dar. Zum Personal zählen alle Mitarbeiter, die einen direkten Anstellungsvertrag haben.

Neue Mitarbeiter

Wesentlicher Bestandteil der Personalführung ist die erforderliche Einstellung neuer Mitarbeiter. Gemäß vorgegebener formaler Anforderungen für die zu besetzende Stelle, erfolgt eine Vorauswahl der Bewerbungsunterlagen durch das Leitungsteam aufgrund der Qualifikation und Persönlichkeit des Bewerbers. Hierbei wird auf die Zusammensetzung des Teams Rücksicht zu genommen. Die Schulleitung führt mit einem Mitglied des Leitungsteam Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern. Ein zweites Gespräch erfolgt mit dem Bewerber, der Schulleitung und dem Geschäftsführer. Bei Zusage beider Parteien holt die Schulleitung die Genehmigung der Bezirksregierung Düsseldorf ein. Die Vertragsabwicklung wird über die Personalabteilung der St. Augustinus-Kliniken gewährleistet. Die Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters erfolgt systematisch strukturiert, terminiert und dokumentiert.

Fortbildungen

Regelmäßige Fortbildungen der Mitarbeiterinnen gemäß den Erfordernissen der Akademie werden prospektiv und nach den Erfordernissen der Akademie geplant.

Kommunikation

Zur Personalführung gehört die regelmäßige Information aller Mitarbeiterinnen über aktuelle Themen (z.B. Änderung von Abläufen). Dazu finden regelmäßig Teambesprechungen statt, die in Protokollen dokumentiert werden.

Der fachliche Austausch (interne Fortbildungen) wird protokolliert und nachgewiesen.

Infrastruktur

Zur Bereitstellung einer optimalen Infrastruktur berücksichtigt die Geschäftsführung/Schulleitung auch die Bereitstellung von Mitteln für die Betriebserhaltung. Hierzu zählen Ressourcen, wie:

- Räume
- Ausstattung
- Anlagen, IT-Technik
- unterstützende Dienstleistungen
- Kommunikationstechnik
- Unterrichtsmaterial
- Büromaterial.

Die Geschäftsführung/Schulleitung verpflichtet sich, die Ressourcen für die notwendige Infrastruktur der Akademie in ausreichendem Maße zur Verfügung zu stellen.

Die Räume der Akademie sind entsprechend den Erfordernissen konzipiert und ermöglichen einen optimalen Ablauf der Lerndienstleistungserbringung. Diese sind:

- Büro für Lehrkräfte
- Besprechungsräume
- Seminar-/Klassenräume
- Materialräume
- Toiletten.

Arbeitsumgebung

Der Schulleitung ist bewusst, dass die Gestaltung einer geeigneten Arbeitsumgebung einen wesentlichen Einfluss auf die Arbeitsmotivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter ausübt. Daher wird neben dem Bedarf an Betriebserhaltung auch der Bedarfsermittlung für die Verbesserung der Arbeitsumgebung große Aufmerksamkeit gewidmet.

Inventarlisten

Die ITC-Abteilung führt Inventarlisten für die Hardware der SEA. Hierzu zählen neben Computern, Bildschirmen und Beamern auch die Telefone.

Die Fachbücher der SEA sind in der Software „Citavi“ gelistet.

Die sicherheitstechnische Überwachung der Akademie erfolgt durch externe Fachbetriebe bzw. Beauftragte des Vermieters nach den für die Akademie relevanten gesetzlichen Bestimmungen. Hierüber werden Nachweise geführt.

4.9 Internes Audit

Interne Audits sollen die Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit der gesamten Arbeitsabläufe des Qualitätsmanagementsystems (QMS) darstellen. Es wird geprüft, ob die geplanten Regelungen, die Anforderungen der internationalen Norm und die von der Akademie festgelegten Anforderungen an das QMS erfüllen, wirksam verwirklicht und aufrechterhalten werden. Dieses führt dazu, dass frühzeitig Schwachstellen erkannt und konkrete Maßnahmen zur Schwachstellenbeseitigung vorgenommen werden können.

Interne Audits finden in festgelegten Abständen, mindestens einmal jährlich statt; hierzu erstellt der QMB einen Auditplan. Audits werden so geplant, dass jeder Bereich auditiert werden kann.

Die Durchführung der internen Audits erfolgt ab 2016 durch ein Mitglied des Lehrerkollegiums, welches über die erforderliche Qualifikation verfügt. Das interne Audit wird auf der Basis des QMH, der Normanforderung sowie sonstiger QM-Unterlagen (wie z.B. VAs, CLs etc.) durchgeführt.

Die Erstellung des Auditberichtes erfolgt durch den Auditor. Die Ergebnisse werden mit allen Mitarbeitern besprochen und im Auditbericht dokumentiert. Die verantwortlichen Mitarbeiter sind verpflichtet, bei auftretenden Abweichungen schnellstmöglich Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Der QMB und der Auditor überwachen die Korrekturmaßnahmen auf Termineinhaltung, Wirksamkeit und die Änderung von relevanten Unterlagen. Die vorgenommenen Korrekturmaßnahmen sind Gegenstand des nächsten internen Audits. Die Berichte werden für die Managementbewertung von der Schulleitung verwendet.

Darüber hinaus ist das interne Audit die Grundlage für die Fremdbewertung, die von einer Zertifizierungsgesellschaft durchgeführt wird.

Mitgeltendes Dokument

- Internes Audit VA

4.10 Feedback von interessierten Parteien

In den folgenden Kapiteln werden Aussagen zu diesem Normenpunkt getroffen:

- [3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen](#)
- [3.5 Evaluation durch den Lerndienstleister](#)
- [4.3 Managementbewertung](#)
- [4.7 Kommunikationsmanagement \(intern/extern\)](#)