



Qualitätshandbuch

Inhalt

Kapitel	Seite
1. Geltungsbereich	2
2. Konzeption	3
3. Leitbild	8
4. Ziele	9
5. Organisation und Führung	11
6. Qualitätsmanagement	14
7. Kundenberatung und Dienstleistungserbringung	17
8. Evaluation und Verbesserung	18
9. Marktbeobachtung	27
10. Entwicklung neuer Dienstleistungen	28
11. Festlegung von Lehr- und Lernzielen / Lehr- und Lernmethoden	30
12. Maßnahmebezogene Ziele	31
13. Beratung von Interessenten und Bewerbern	32
14. Bildungsprozess	34



Qualitätshandbuch

1. Geltungsbereich

Das vorliegende Qualitätshandbuch, Ausgabe (2) 2011,
gilt bis zur nächsten Überarbeitung
im Erwin-Stauss-Institut Bremen.

Ältere Ausgaben verlieren hiermit ihre Gültigkeit.

Geprüft und freigegeben am _____

Alexander Künzel
Geschäftsführer Erwin-Stauss-Institut



Qualitätshandbuch

2. Konzeption

Das Institut

Das Erwin-Stauss-Institut (ESI) wurde am 24.02.1989 als Paritätische Gesellschaft zur Qualifikation sozialer Dienste in der Altenhilfe gegründet. Das ESI ist eine gemeinnützige GmbH mit Sitz in Bremen und einem Tagungshotel in Worpswede.

Die Gesellschafter des ESI sind:

- Bremer Heimstiftung GmbH
- Gemeinschaft Deutsche Altenhilfe GmbH
- Kuratorium Wohnen im Alter gAG
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband - LV Bremen e. V. -
- HANSA - gemeinnützige Altenheim-Verwaltungs- und Service GmbH
- Paritätisches Bildungswerk- Bundesverband e. V. -
- Paritätisches Bildungswerk - LV Bremen e. V. -

Das Erwin-Stauss-Institut engagiert sich auf den Gebieten der Fort- und Weiterbildung für Führungs- und Fachkräfte in der Altenhilfe. Der Einzugsbereich erstreckt sich hauptsächlich von der Rhein-Mainlinie im Süden bis Flensburg im Norden und auf die neuen Bundesländer.

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sollten nicht losgelöst von den gegenwärtigen und zukünftigen Arbeitsfeldern der Altenhilfe betrachtet werden. Daher bereitet das ESI die Teilnehmer/innen zielgerichtet auf die Übernahme bestimmter Funktionen und die Bewältigung bevorstehender Aufgaben vor. So bietet das Bildungsangebot des Erwin-Stauss-Instituts Möglichkeiten, den permanenten Entwicklungen der Altenhilfe proaktiv entgegenzutreten.

Die Anforderungen an berufsbegleitende Qualifizierungen nehmen aufgrund der schnellen Entwicklung der politischen und organisatorischen Rahmenbedingungen, des Fachwissens und der Techniken weiter zu.

Der ständige Austausch mit den kooperierenden Einrichtungen und dem Bildungszentrum der Bremer Heimstiftung ermöglicht es dem ESI, auf die Veränderungen zeitnah und professionell zu reagieren. Die gemeinsame Entwicklung von Konzepten in Kompetenzpartnerschaften mit weiteren Trägern und Experten aus der Pflege unterstützt die Informationsbasis. Beispielhaft sind hier die Sprecherinnen der Einrichtungsleiter und die Leiterin der Abteilung Qualität der Bremer Heimstiftung sowie die Bremer Stiftungs-Service gemeinnützige GmbH zu nennen.



Geschäftsführung und Programmplanung

Für die Programmplanung, Referentenauswahl und organisatorische Abwicklung ist die Geschäftsführung zuständig, die auch das Abstimmungsverfahren bei der Veranstaltungsplanung organisiert und eine Gesamtauswertung der Kurse vornimmt.

Die Entscheidungsverantwortung für die Programmplanung liegt ebenfalls bei der Geschäftsführung.

Die Angebotsplanung stützt sich auf vier Quellen:

- Ständige Praxiskontakte
- Verfolgen der Fachdiskussionen und der sozial-/gesundheitspolitischen Entwicklungen im Gesundheits- und Pflegebereich
- Auswertung der Teilnehmerstatistiken und der Rückmeldungen
- Arbeitsmarktpolitische Entwicklungen

Die Information über die Angebote erfolgt durch halbjährliche Aussendungen des Veranstaltungsprogramms, durch Mailings, durch webbasierte Bildungsportale, durch die Teilnahme an Messen, über die Webpräsenz und durch Inserate.

Das Mitarbeiterteam

Das Erwin-Stauss-Institut setzt nur fachlich ausgewiesene Referentinnen und Referenten mit langjähriger Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung ein. Von Seiten des Instituts wird Wert darauf gelegt, dass sie auf dem Gebiet, das sie in der Fort- und Weiterbildung vertreten, beruflich tätig sind.

Das Institut arbeitet mit Stammreferentinnen und Stammreferenten zusammen, so dass in allen Bereichen größtmögliche Kontinuität gegeben ist. Regelmäßige Treffen der freiberuflich tätigen Dozentinnen und Dozenten gewährleisten inhaltliche Absprachen und methodischen Konsens.

Kursplanung

Für die inhaltliche Planung und die Auswertung des Programms ist die Geschäftsführung verantwortlich. Die didaktische Aufbereitung und die Durchführung der Seminare liegen in der Hand der Dozentinnen und Dozenten. Dies erfolgt in enger Absprache mit der fachlichen Leitung.



Fort- und Weiterbildung in Gesundheit und Pflege

Im Rahmen unserer Arbeit definieren wir Fort- und Weiterbildung als zwei unterschiedliche Formen beruflicher Qualifikation. Als Fortbildung gelten kurzfristige Veranstaltungen mit der Möglichkeit, berufsspezifische Kenntnisse, Fertigkeiten und Verhaltensweisen zu erneuern, zu vertiefen oder zu erweitern.

Weiterbildung bezieht sich auf längerfristige Maßnahmen, die in der Regel mit qualifiziertem Abschluss oder Prüfung enden und/oder zu einer veränderten Berufsbezeichnung führen können.

Ziele und Methoden

Qualifikation kann sich auf sehr unterschiedliche Aspekte der beruflichen Tätigkeit beziehen. Neben reiner Wissensvermittlung stehen im Vordergrund das Einüben von Praktiken und die Reflexion der fachlichen Kompetenzen oder der Leitungstätigkeit, die gegebenenfalls eine Auseinandersetzung mit der eigenen Persönlichkeitsentwicklung beinhaltet.

Fort- und Weiterbildungsprogramme unterscheiden sich daher nicht nur nach dem inhaltlichen Curriculum, sondern nach ihren Zielsetzungen und den damit verbundenen Methoden. Grundsätzlich werden im Rahmen der Veranstaltungen neue wissenschaftliche oder organisatorische Erkenntnisse in verständlichen, praktikablen Inhalten vermittelt. Das ESI versucht allerdings, den zeitlichen Anteil der Wissensvermittlung zu optimieren. So wird Lehrmaterial von den Referentinnen und Referenten erstellt und zur Verfügung gestellt. Zukünftig werden weitere Methoden einer möglichst konzentrierten Wissensvermittlung mit den Referentinnen und Referenten entwickelt.

Sowohl in Fachkräftekursen wie in Leitungskursen legen wir den Schwerpunkt auf Erlernen von Praktiken und auf Praxisreflexion, die zu einer erfolgreichen und effektiven Wahrnehmung beruflicher Aufgaben hinführen soll.

Ziel aller Veranstaltungen des Erwin-Stauss-Instituts ist es, den entsprechenden Fortbildungsbedarf aus der Sicht der Träger von Einrichtungen und Diensten, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbst, der zu betreuenden und zu pflegenden Menschen zu bearbeiten. Des Weiteren mit Qualifizierungsmaßnahmen eine Beschäftigungsmöglichkeit für Menschen ohne Arbeit zu schaffen bzw. für Geringqualifizierte zu erhalten.

Wir bieten hierzu Qualifizierungen an, die sich inhaltlich und methodisch am aktuellen Stand der Pflege- und Gesundheitswissenschaften und des tertiären Bildungssystems ausrichten. Hinzu kommt, dass über eine adäquate Fort- und Weiterbildung die Attraktivität der Tätigkeit

und die Wichtigkeit der Mitarbeiter/innen in den Einrichtungen gestärkt wird. So kann das Berufsfeld Gesundheit und Pflege insgesamt aufgewertet werden.



Qualitätshandbuch

Arbeitsfelder

Das Programmangebot des Erwin-Stauss-Institutes bietet die Möglichkeit, mit der politischen, organisatorischen und fachlichen Entwicklung Schritt zu halten und zielgerichtet für die Übernahme von spezifischen Positionen und Funktionen zu qualifizieren.

Unsere Kunden sind:

- Führungskräfte und Leitungskräfte verschiedener Pflegeeinrichtungen (Einrichtungsleitungen, Pflegedienstleitungen, Bereichsleitungen, Abteilungsleitungen, Stabstellen, Hauswirtschaftsleitungen, Sozialdienstleitungen, Praxisanleitungen)
- Fachkräfte (aus der Altenpflege, Hauswirtschaft und Krankenpflege)
- Verwaltungskräfte
- Lehrer/innen (aus dem Pflege- und Gesundheitsbereich)
- Betreuungsassistenten (ggf. Kunden, die z.B. aus gesundheitlichen Gründen sich in diesem Bereich ausbilden lassen)
- Hilfskräfte aus dem Pflege- und Gesundheitsbereich
- Agenturen für Arbeit und Berufsförderungswerke
- Träger von Einrichtungen und ambulanten Diensten

Führungskräfte

Ein Schwerpunkt unseres Angebotes liegt bei der Gruppe der Führungskräfte, weil von ihnen die Bewältigung der wirtschaftlichen, qualitativen und fachlichen Anforderungen in erster Linie abhängt. Für Fort- und Weiterbildungsinstitutionen ist die Personalmindestverordnung im Rahmen des Heimgesetzes, das SGB XI und die Weiterbildungs- und Prüfungsverordnung für Berufe in der Pflege der jeweiligen Bundesländer verbindlich. Sie sehen für die Übernahme von Leitungstätigkeiten Qualifizierungsmaßnahmen vor. Unsere berufsbegleitenden Weiterbildungen orientieren sich an den Richtlinien zu diesen Verordnungen und ermöglichen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine europaweite Anerkennung der Abschlüsse.

Fachkräfte

Die Ausprägung des Berufsprofils der in der Altenhilfe tätigen Personen ist ein weiterer Schwerpunkt. Die Altenpflege ist besonders im stationären Bereich in ihrer Aufgabenstellung gegenüber der Krankenpflege eigenständig. Die Eigenständigkeit beruht auf einer sozial- und milieuthérapeutischen Ausrichtung und auf einer Orientierung an der Normalität des Lebens anstelle der Sondersituation als Patient/in. Berufsprofile in der Altenhilfe werden komplexer, weil die in der Altenpflege tätigen Personen sich im Regelfall gleichzeitig mit dem Alternsprozess, mit Pflegebedürftigkeit und mit Krankheitsbildern auseinandersetzen müssen. Altenpflege ist oft schwieriger als die Krankenpflege, weil sie nicht unter ärztlicher Verantwortung betrieben wird, wobei viele Hilfe- und Pflegebedürftige zugleich Kranke sind.



Hauswirtschaft

Die Anforderungen an hauswirtschaftliche Tätigkeiten im Rahmen der Qualitätssicherung werden ebenfalls steigen. Unser Programm umfasst deshalb Angebote zum Management und der Neuorganisation des Hauswirtschaftsbereiches – speziell unter dem Gesichtspunkt der Klärung von Leitungsstrukturen, Verantwortlichkeiten sowie erforderlicher Fachkompetenzen, Standardentwicklung und Qualitätssicherung.

Andere Berufsgruppen

Im Rahmen der interdisziplinären Zusammenarbeit mit verschiedenen Berufsgruppen im Gesundheitswesen werden Veranstaltungen für unterschiedliche Fachbereiche angeboten. Dies betrifft insbesondere die ambulante Rehabilitation, das Gesundheitsmanagement und das Case- und Caremanagement. Weiterhin stehen auch Lehrer/innen als Zielgruppe im Fokus; insbesondere die Lehrkräfte in gesundheitsbezogenen, sozialen, pflegerischen und hauswirtschaftlichen Schulformen.

Angebotsprofil

In der Regel werden die angebotenen Themen in Form von Seminaren, Tagesveranstaltungen, Blockseminaren, Fachtagungen, Kursreihen sowie in beratender Fortbildung umgesetzt. Hinzu kommen die Langfrist-Weiterbildungen, die berufsbegleitend über mehrere Wochen zur Qualifizierung einer Tätigkeit im Hinblick auf zum Beispiel Einrichtungsleitung, Fachkraft für Leitungsaufgaben, Bereichsleitung, Hauswirtschaftliche Teamleitung, Qualitätssicherungsbeauftragte, Gerontopsychiatrie, Betreuungsassistenz, Praxisanleitung, Case- und Caremanagement oder Einzugsbegleitung führen.

Tagungstätigkeit

Das Erwin-Stauss-Institut veranstaltet regelmäßige Fachtagungen zur Situation und zu aktuellen Entwicklungsaufgaben in Gesundheit und Pflege.

Weitere Aktivitäten

Das Erwin-Stauss-Institut veröffentlicht in regelmäßigen Abständen zu verschiedenen aktuellen Themen Fachliteratur und berät Einrichtungen. Die Beratungsangebote richten sich speziell auf die Reorganisation von Altenpflegeeinrichtungen im Zuge der Anforderungen der Pflegeversicherung und auf die Einführung des Qualitätsmanagements. Die Beratungstätigkeit dient indirekt der Qualitätsverbesserung der Fort- und Weiterbildung, da sie die Verbindung zur Praxis intensiviert.



3. Leitbild

Sozialpolitische und organisatorische Rahmenbedingungen sowie das Fachwissen in der Pflege und im Gesundheitswesen entwickeln sich permanent weiter. Dadurch wird ein lebenslanger Lernprozess sowohl von Fach- als auch von Führungskräften erforderlich. Das Erwin-Stauss-Institut unterstützt lebenslanges Lernen.

Ziele

Daraus ergibt sich als Ziel aller Veranstaltungen des ESI, den Weiter- und Fortbildungsbedarf aus Sicht von Einrichtungen und Mitarbeiter/innen einzulösen. Die qualitativen Anforderungen an berufsvorbereitende und berufsbegleitende Qualifizierungen werden aufgenommen und in zielgruppenspezifischen Bildungskonzepten umgesetzt. Das gilt für positions-, funktions-, gender- oder diversitybezogene Bedarfe. Wir wollen damit Chancengleichheit unterstützen.

Außerdem soll über eine adäquate und lebenslange Fort- und Weiterbildung die Attraktivität der pflege- und gesundheitsbezogenen Tätigkeiten gefördert werden. Durch geeignete Qualifizierungsmaßnahmen sollen Zugänge zum ersten Arbeitsmarkt ermöglicht und Geringqualifizierte, die von Arbeitslosigkeit bedroht sind, gestärkt werden.

Inhalte

Das ESI als Bildungsinstitut für Gesundheit und Pflege bietet Qualifizierungsmaßnahmen an, die sich inhaltlich am aktuellen Stand der Gesundheits- und Pflegewissenschaften sowie methodisch am aktuellen Stand der Erwachsenenbildung ausrichten.

Im Rahmen der Veranstaltungen werden neue rechtliche, wissenschaftliche, organisatorische oder fachliche Erkenntnisse in verständlichen und praktikablen Veranstaltungsinhalten vermittelt. Sowohl in Veranstaltungsformen für Führungskräfte als auch für Fachkräfte legt das ESI Wert auf das handlungsorientierte Erarbeiten von Praktiken, um eine erfolgreiche Wahrnehmung komplexer werdender beruflicher Aufgaben zu gewährleisten.

In der Regel werden die angebotenen Themen in Form von Workshops, Fachtagen, Tagesveranstaltungen mit Praxisbesuchen, Blockseminaren, Fortbildungsreihen sowie in Fachtagungen angeboten.

Wissenspool

Das ESI setzt nur fachlich versierte Referentinnen und Referenten mit nachgewiesener Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung ein. Das Bildungsinstitut arbeitet mit einem Kern von Stammreferentinnen und Stammreferenten zusammen, so dass Kontinuität und Flexibilität gegeben sind. Regelmäßige Treffen der freiberuflich tätigen Dozentinnen und Dozenten gewährleisten inhaltliche Absprachen und methodischen Konsens.



Der ständige Austausch mit den kooperierenden Trägern, Instituten, Experten und dem Bildungszentrum der Bremer Heimstiftung ermöglicht es dem ESI, einen aktuellen Wissenspool aufzubauen. Die gemeinsame Konzepterstellung in Kompetenzpartnerschaften unterstützt dabei, auf die politischen und fachlichen Entwicklungen zeitnah und professionell zu reagieren.

Karriere

Das ESI möchte seinen Teilnehmerinnen und Teilnehmern mit Hilfe der folgenden Instrumente persönliche Karriereperspektiven bieten:

1. Förderung der Lehrgangskosten unter anderem durch Meisterbafög.
2. Staatliche Anerkennung des Abschlusses durch das Land Bremen (es besteht eine Vereinbarung, nach der alle Bundesländer die Abschlüsse anerkennen).
3. Auf Antrag Anerkennung des Abschlusses auf europäischer Ebene.
4. Der Anschluss an die Weiterbildungsverordnung für die Gesundheits- und Krankenpflege entspricht den generalistischen Ausbildungsgängen auf Bundesebene.
5. Module werden verstärkt in Kooperation mit der Hochschule Bremen und der Universität Bremen durchgeführt. Eine Anerkennung über die senatorische Behörde ist für einzelne Module im Rahmen des Bachelor-/Masterstudium geplant. Damit verkürzt sich ein anschließendes Studium für die ESI-Teilnehmer/innen ausgewählter Weiterbildungslehrgänge erheblich.

Die Veranstaltungsangebote orientieren sich an der Konzeption und dem Leitbild des Erwin-Stauss-Institutes.

4. Ziele

Ziele der Qualifizierungsmaßnahmen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erwerben in den Qualifizierungsmaßnahmen Kompetenzen für die Ausübung ihrer angestrebten Funktionen oder Positionen in den Betrieben. Das Erwin-Stauss-Institut erarbeitet und aktualisiert die für die Absolventinnen und Absolventen notwendigen Kompetenzen, um die Anpassung an sich verändernde Anforderungen sicherzustellen.



Qualitätshandbuch

Ziele	Angestrebter Erreichungsgrad	Indikator
Hohe Kundenzufriedenheit	80% Zufriedenheit der Teilnehmer	Auswertung der Zufriedenheitsbefragungen
Wirtschaftlicher Betrieb	Mindestens ausgeglichenes Jahresergebnis/steigende Teilnehmerzahlen um 10% gegenüber Vorjahr	Jahresbericht/Teilnehmerstatistiken
Positionierung am Markt als fachlich innovativer Weiterbildungsträger	Zwei Fachtagungen in 2011 Organisation von mindestens einer externen Fachtagung Teilnahme/Stand Pflegekongress in Bremen	Teilnehmerstatistiken
Innovative Weiterbildungskonzepte	Überarbeitung der Qualifizierung zur Einrichtungsleitung unter Berücksichtigung der Generalisierung und Akademisierung und Akkreditierung der Weiterbildung durch den E.D.E. Aufbau einer Kooperation mit Berufsverbänden	Neues Curriculum Urkunde Gespräche mit E.D.E.

Der Grad der Zielerreichung wird regelmäßig im Management-Review überprüft. Abweichungen führen zu Korrekturmaßnahmen.



5. Organisation und Führung

Die Organisation des Erwin-Stauss-Institutes baut auf diesen Strukturen auf:

- Organigramm (siehe Anlage)
- Verantwortungsmatrix
- Kommunikationsmatrix
- Mitarbeitergespräche

Verantwortungsmatrix des Erwin-Stauss-Institutes

Geschäftsprozesse	GF	Fachliche Leiterin	Referent für Fortbildung	Verwaltungskraft	QMB	Dozenten
<i>Personal</i>						
Einstellungen	E	A	M	I		
Zeugnisse	I	E/A	M	M		
Dozentenakquise	I	A	A	M		
Honorarvereinbarungen	I	E	A/M	M		M
<i>Verwaltung</i>						
Teilnehmerkontakte	I	A	E/A	A		A
Termin- und Raumplanung	I	A	E	M	I	M
Anmeldungen und Rechnungen	I	I	E/A	A		I
Konzepterstellung	I	E	A	M		M
Tagungsorganisation	I	M	E/A	A		M
Prüfungsorganisation	I	M	E/A	A/		M



Qualitätshandbuch

Geschäftsprozesse	GF	Fachliche Leiterin	Referent für Fortbildung	Verwaltungskraft	QMB	Dozenten
<i>Finanzen</i>						
Budgetverantwortung gesamt	E	A	A	M	I	
Umsetzung Budget	I	E	A	A	I	
Kostenkalkulation	I	E	A	M	I	
Förderanträge	I	I	E/A	A	I	
Budget zentrale Weiterbildung	I	E/A	M	M	I	
<i>Marketing</i>						
Trendrecherche	E	A	A	A		M
Konkurrenzanalyse	I	I	E/A	M		M
Networking	I	M	E/A	I	I	
Marketinginstrumente	I	E	A	M	I	
Werbematerial	I	I	E/A	M	I	
Kundenbefragungen	I	I	E/A	A	I	M
Datenbankpflege	I	I	M	A		
Webseitenpflege	I	I	M	A		
Öffentlichkeitsarbeit	I	E	A	A		M
<i>Qualitätsmanagement</i>						
Qualitätspolitik	M	E/A	M	M	M	I
Entwicklung Qualitätsziele	A	E/A	A	A	M	I
Evaluation	I	I	E/A	A	M	M
Qualitätsdokumentation	I	I	M	M	E/A	I
Audits	I	E	M	M	A	M

Legende:

GF = Geschäftsführung;
 QMB = Qualitätsmanagementbeauftragte

E = Entscheiden
 A = Ausführungsverantwortung
 M = Mitwirkung
 I = Information



Qualitätshandbuch

Kommunikationsstruktur des Erwin-Stauss-Instituts

intern

Turnus	Bezeichnung	Teilnehmerkreis	Themen
1 x monatlich	Mitarbeiterbesprechung	Alle Mitarbeiter des ESI	Informationsaustausch, Absprache und Verteilung Arbeitspakete
1 x halbjährlich	QM-Steuerkreis	QM-Beauftragte, Fachleiterin ESI, Referent für Fort- und Weiterbildung, Verwaltungskraft	Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems; Austausch über Leitbild und QM-Handbuchinhalte Kontinuierliche Verbesserung Selbstevaluation
1 x jährlich	Konferenz mit Geschäftsführung	Geschäftsführer ESI, Fachleiterin ESI, Fortbildungsreferent	Informationsaustausch, Absprachen, personelle u. organisatorische Veränderungen etc.
1 bis 2 x jährlich	Gesellschafterversammlung	Alle Gesellschafter des ESI, Geschäftsführer ESI	Geschäftsbericht, Bericht über die Marktentwicklung und Perspektiven ESI

extern

Turnus	Bezeichnung	Teilnehmerkreis	Themen
2 x jährlich	Arbeitskreise des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes	Vertreter der Wohlfahrtsverbände auf Bundesebene	z. B. Entwicklungen der Qualifizierungen in der Pflege
1 x jährlich	Sitzung der Weiterbildungsträger bei der Senatorin für Soziales	Bremer Weiterbildungsträger	Qualitätsentwicklung der Weiterbildungsmaßnahmen
1 x monatlich	Hausleiterkonferenz	Geschäftsführer ESI, Fachliche Leiterin, Finanzvorstand BHS, Abteilungsleitungen	Entwicklungen in der Altenhilfe, künftige Qualifizierungsbedarfe, Informationsaustausch

Mitarbeitergespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen ist neben der Kundenzufriedenheit eines der wichtigsten Ziele des Erwin-Stauss-Instituts. Um diese zu fördern und zu überprüfen, werden regelmäßig bzw. zu bestimmten Anlässen Einzelgespräche mit den Mitarbeiterinnen geführt. Als Grundlage für die Gespräche werden die Leitfäden der Bremer Heimstiftung verwendet.

Um allen Beteiligten einen verlässlichen und transparenten Rahmen für diese Gespräche zu bieten, wurden in der Bremer Heimstiftung mit dem Betriebsrat Leitfäden für eine strukturierte Gesprächsführung für das Mitarbeiter-Jahresgespräch, das Mitarbeitergespräch nach einer längeren Erkrankung oder häufigen Kurzerkrankungen sowie für Gespräche mit Mitarbeitern bei abhängigkeitsbedingten Auffälligkeiten entwickelt, die im Intranet zur Verfügung stehen.



Qualitätshandbuch

6. Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement im Erwin-Stauss-Institut baut auf diesen Modulen auf:

- **Qualitätspolitik**
- **Qualitätsgrundsätze**
- **Qualitätsdokumentation**
- **Qualitätsbeauftragte und Steuerkreis**
- **Schwerpunkte für das Jahr 2011**



Qualitätshandbuch

Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik ist in Übereinstimmung mit der Konzeption festgelegt. In die Qualitätspolitik einbezogen werden externe Qualitätsnormen, die einerseits zur Einhaltung gesetzlicher Richtlinien (Heimgesetz, Altenpflegegesetz, Weiterbildungs- und Prüfungsverordnung für das Land Bremen) dienen, andererseits die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden (z. B. Datenschutz) bilden.

Qualitätsgrundsätze

Im Erwin-Stauss-Institut bildet autonomes, verantwortliches Handeln auf allen Ebenen die konsequente Grundlage aller Konzepte. Basis für das Qualitätsmanagement ist die Kompetenzpartnerschaft mit dem Bildungszentrum und den Einrichtungen der Bremer Heimstiftung.

So wenig formale Hierarchie wie nötig, soviel Autonomie der Beteiligten wie möglich – Bausteine dieses Konzeptes sind die aktive Einbeziehung der Mitarbeiter und der Honorar-dozenten in die Gestaltung der Weiterbildungsabläufe und der systematische Ausbau interner Kommunikation und Konfliktlösungsregeln. Dazu gehört ein Beschwerde-/Fehlermanagement als Verpflichtung zur ständigen Optimierung und Verbesserung.

Zur Qualität unserer Arbeit gehört die Ausbildung einer kundenorientierten Dienstleistungseinstellung. Sie gilt intern und extern. Die Wünsche und Erwartungen unserer interessierten Parteien stehen für uns im Vordergrund.

Das Erwin-Stauss-Institut verpflichtet sich, im Vergleich mit anderen Anbietern ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis zu gewährleisten. Die Vernetzung mit anderen Organisationen, wissenschaftlichen Instituten, Verbänden, ambulanten Diensten und Heimen wird gefördert.

Das Erwin-Stauss-Institut strebt eine fachlich führende Position an und orientiert sich dabei am Spitzenstandard. Das wichtigste Ziel im Rahmen unserer Qualitätspolitik ist die Beseitigung dessen, was wir als Substandards in der Altenpflege definieren, durch systematische Qualitätsentwicklung und -sicherung. Auf dieses Ziel verpflichten sich die Leitung und alle Mitarbeiter/innen.

Die ständige Aufrechterhaltung und Verbesserung der Qualität soll für alle Mitglieder Erwin-Stauss-Instituts die Leitorientierung der Arbeit werden.

Um diese oben genannten Ziele zu verwirklichen, werden ein betriebswirtschaftliches Controlling und ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und im Institut verankert.



6. Qualitätsmanagement

Qualitätsdokumentation

Die Qualitätsdokumentation dient zur Darstellung, Handhabung und zum Nachweis von Methoden und Verfahren der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements.

Das Qualitätsmanagementsystem ist im übergeordneten Qualitätshandbuch für das Bildungsinstitut dargelegt.

Das Handbuch ist im Netz verfügbar unter [ESI/Qualität/ESI_Qualitätshandbuch](#). Eine „Papierversion“ des Handbuches sowie ein Ordner mit den Anlagen stehen im Verwaltungsbüro zur Verfügung.

Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)

Die Aufgaben des QMB sind:

- Begleitung und Unterstützung bei Aufbau und Einführung des Qualitätsmanagementsystems
- Beratung der Mitarbeiter/innen und der Fachleitung im Rahmen des Qualitätsmanagements
- Management von Audits und Befragungen
- Vorbereitung des Managementreviews

Schwerpunkte der Qualitätsentwicklung für das Jahr 2011:

- Ermittlung von strategischem Verbesserungspotenzial
- Weiterentwicklung der Qualitätsdokumentation
- Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach AZWV



7. Kundenberatung und Dienstleistungserbringung

Kunden des Instituts sind in erster Linie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Pflege und Gesundheitswesen sowie die Träger von stationären und ambulanten Altenhilfeeinrichtungen aus dem norddeutschen Raum sowie die Einrichtungen der Bremer Heimstiftung.

Die Beratung von Interessenten erfolgt vorrangig telefonisch und bei Bedarf persönlich im ESI-Büro. Unterstützt wird der Beratungsprozess durch Material über den Ablauf der Qualifizierungen sowie durch Weiterbildungs- und Prüfungsverordnungen.

Die zu erbringende Dienstleistung des Instituts sind Fort- und Weiterbildungen, die Durchführung von Fachtagungen sowie die Vorbereitung von Fachveröffentlichungen. Die Weiterbildungen sind vertraglich geregelt und erfolgen nach den für die jeweiligen Angebote geltenden Gesetzen und Verordnungen. Durch systematische Überprüfungen, Leistungskontrollen, Beurteilungen und Feedback-Gespräche im Verlauf der jeweiligen Weiterbildung wird regelmäßig überprüft, ob das angestrebte Ergebnis erreicht werden kann. Bei Abweichungen wird der Kunde angemessen beraten, entsprechende Maßnahmen werden vereinbart und umgesetzt. Dies wird in der Weiterbildungsakte entsprechend dokumentiert.



8. Evaluation und Verbesserung

Der Evaluationsprozess im Erwin-Stauss-Institut erfolgt nach diesen Prinzipien:

1. Ablaufplan Evaluation
2. Interne Audits
3. Befragung der Interessenpartner
4. Beschwerdemanagement
5. Ideenmanagement
6. Managementreview

8. Evaluation und Verbesserung

Ablaufplan Evaluation

zuständig:

- 1 Verwaltung
- 2 Ref. Fortbildung
- 3 Ref. Fortbildung
- 4 Fachleiter
- 5 Verwaltung
- 6 Controlling/Ref. Fortbildung
- 7 Alle Mitarbeiter
- 8 Fachleiterin

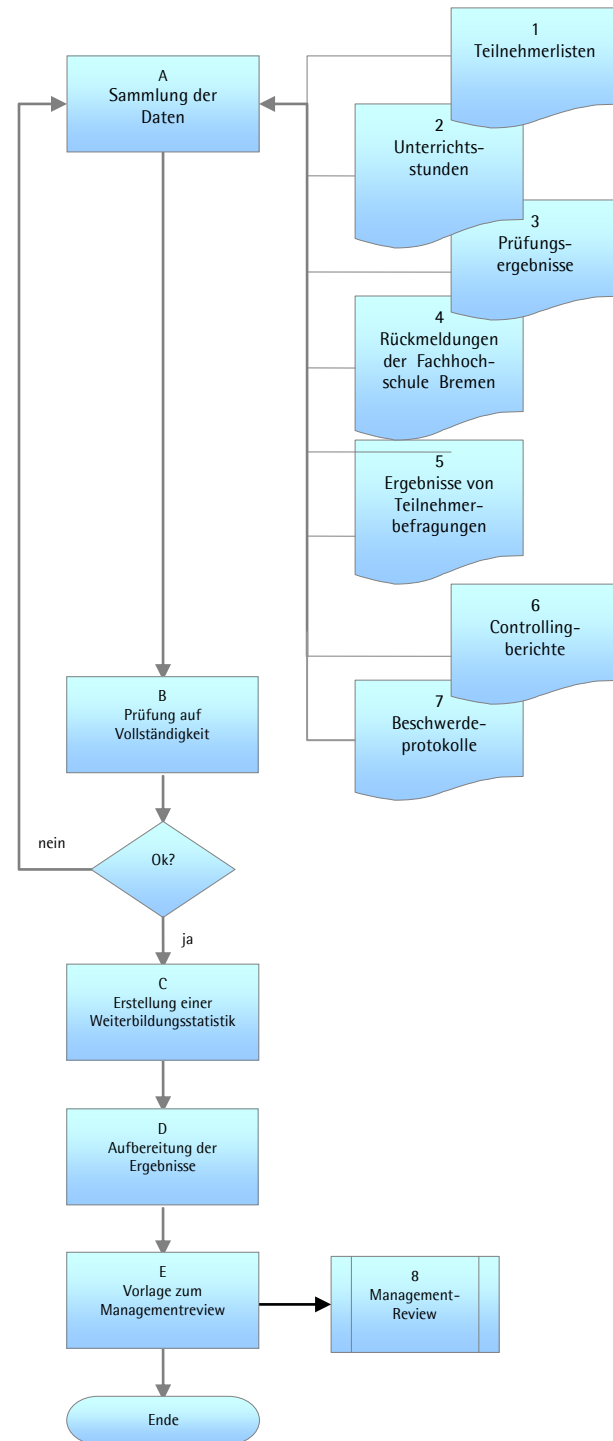
A Fachleiterin

B Fachleiterin

C Verwaltung

D Verwaltung

E QMB



Bemerkungen:

- 1 Z.B. Fachkraft für Leitungsaufgaben in der Pflege: Auswertung in Bezug auf Ziele S.9 (Anwesenheit)
- 2 Nachweis auf Erfüllung der Vorgaben der Weiterbildungs- und Prüfungsverordnung
- 3 Am Ende der Weiterbildung: Überprüfung der Lernziel-erreichung (Modul- und Abschlussprüfungen)
- 4 2 x jährlich: Anerkennung von ECTS
- 5 Bei Abschluss der Weiterbildung: Kundenzufriedenheit
- 6 Überprüfung auf Wirtschaftlichkeit (Monatsberichte und Jahresabschlüsse)
- 7 Bewertung der Kundenzufriedenheit



8. Evaluation und Verbesserung

Interne Audits

Zur Beurteilung der Angemessenheit und der Verwirklichung der Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems wird einmal jährlich ein internes Audit durchgeführt.

Auditdurchführung

1. Einleitung des Audits

- Auditumfang: wird von der fachlichen Leitung des Instituts und der Qualitätsmanagementbeauftragten/Auditorin gemeinsam festgelegt.
- Audit Häufigkeit: nach Auditjahresprogramm

2. Vorbereitung des Audits

- Auditplan: beinhaltet Auditziel und -umfang, Mitglieder des Auditteams, verwendete Dokumente, Ort, Datum, Zeitplan, Vertraulichkeitsschutz und Verteilerliste für den Auditbericht

3. Durchführung des Audits

- Einführungsgespräch
- Sammlung von Nachweisen durch Befragungen, Prüfung von Unterlagen
- Auditfeststellungen werden im Auditteam abgestimmt
- Schlussgespräch: Vermittlung von Auditfeststellungen und Schlussfolgerungen

4. Auditdokumente

- Der Auditbericht enthält Art und Inhalt des Audits, Einzelheiten des Auditplans, Angabe der Referenzdokumente, Feststellung von Abweichungen, Urteil der Auditorin über den Stand der Erfüllung und die Fähigkeit des QM-Systems, die vorgegebenen Ziele zu erreichen.

5. Auditabschluss

- Aufbewahrung der Aufzeichnungen, Archivierung und Zugänglichkeit der Dokumente, Weiterverfolgung von Korrekturmaßnahmen



Qualitätshandbuch

8. Evaluation und Verbesserung

Auditjahresprogramm 2012

Ziele:

- Beurteilung der Angemessenheit und der Verwirklichung der Regelungen im Qualitätsmanagement-Handbuch
- Ermittlung von Verbesserungspotenzial
- Weiterentwicklung der Qualitätsdokumentation
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Nr.	Audittierter Bereich	Prozess	Auditor/in	Ort	Termin
1	Kundenkontakt	Kundenberatung	Dr. Angela Sallermann	Büro ESI	Januar 2012

Befragung der Interessenpartner

Die Interessenpartner (Teilnehmer/innen, Einrichtungen, Kooperationspartner, Dozenten ...) des Erwin-Stauss-Instituts werden regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit befragt.

Für diesen Zweck sind Fragebögen entwickelt worden, die nach dem Rücklauf systematisch ausgewertet werden. Muster der Fragebögen befinden sich im Ordner „Fragebögen“.

Das Ergebnis wird jeder/jedem MitarbeiterIn, ggf. den betroffenen Dozenten zur Verfügung gestellt und im Team besprochen. Maßnahmen, die aufgrund der Befragungsergebnisse beschlossen werden, werden in der Maßnahmenübersicht dokumentiert (Ordner „Evaluation“). Die Umsetzung wird terminiert und überwacht. Die für die Umsetzung der jeweiligen Maßnahme zuständigen Personen sind in der Maßnahmenübersicht benannt.



8. Evaluation und Verbesserung

Beschwerdemanagement

Beschwerden nutzen wir als Chance zur Weiterentwicklung. Bei Beschwerden ist es zunächst wichtig zu unterscheiden, ob es sich um eine sachliche Beschwerde oder einen persönlichen Konflikt handelt.

Im Folgenden wird das Verfahren bei sachlichen Beschwerden (= alle Beschwerden, die sich nicht auf persönliche Beziehungsstörungen zwischen Fachleitung und Dozenten, zwischen Teilnehmern und Dozenten oder zwischen Verwaltungskollegen beziehen) beschrieben.

Der Umgang mit einem persönlichen Konflikt wird den jeweiligen Besonderheiten des Einzelfalles entsprechend gestaltet.

Die Person, bei der eine Beschwerde vorgebracht wird,

- zeigt grundsätzlich Gesprächsbereitschaft
- hört zu, nimmt auf
- spiegelt zurück
- dokumentiert die Beschwerde
(möglichst mit Gegenzeichnung desjenigen, der sich beschwert)
- leitet die Beschwerde gegebenenfalls an eine zuständige Stelle weiter und
- sorgt dafür, dass derjenige, der sich beschwert hat, zeitnah eine Rückmeldung erhält.

8. Evaluation und Verbesserung

Beschwerdemanagement: Verfahren bei sachlichen Beschwerden

zuständig:

jede(r)
Mitarbeiter/in

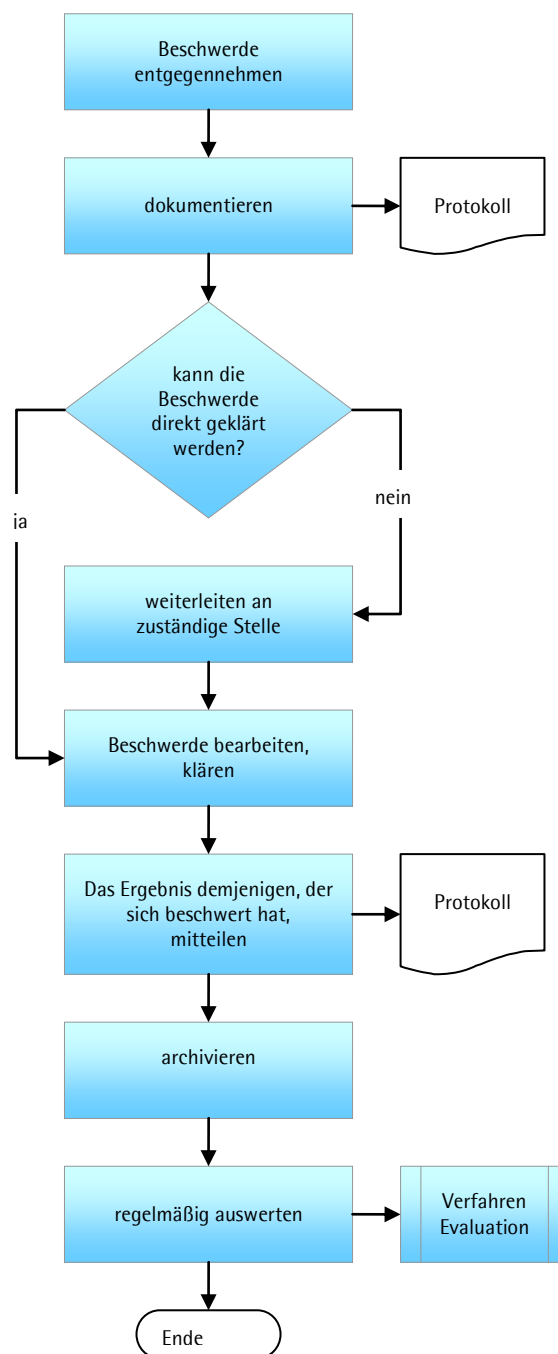
die Person, die
die Beschwerde
entgegennimmt

zuständige Stelle
(Fachleitung,
Verwaltung)

"

"

QMB



Anmerkungen:

Gesprächsbereitschaft zeigen,
zuhören, aufnehmen, zurückspeiegeln

Beschwerdeprotokollblatt

durch die Person, die die Beschwerde entgegennimmt

zusammen mit dem Protokollblatt
bei sachbezogenen Beschwerden - an Verwaltung
bei teilnehmerbezogenen " - an Dozenten
bei dozentenbezogenen " - an Fachleitung

Beschwerdeprotokollblatt

im Ordner „Beschwerden“ (Verwaltungsbüro)

Ergebnisse werden zur Evaluation herangezogen



8. Evaluation und Verbesserung

Ideenmanagement

Das Ideenmanagement „Heureka“ der Bremer Heimstiftung motiviert durch ein Belohnungssystem die MitarbeiterInnen, ihre Verbesserungsideen kundzutun und stellt die systematische Bearbeitung aller Ideen sicher.

Die Betriebsvereinbarung Ideenmanagement steht im Intranet Portal der Bremer Heimstiftung zum Nachlesen und Ausdrucken zur Verfügung.

Managementreview

Ziele

Das Managementreview dient der strategischen Ausrichtung des Erwin-Stauss-Instituts. Es wird regelmäßig einmal jährlich durchgeführt zur Überprüfung des Qualitätssystems, der Zielsetzung und der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen.

Teilnehmer

An dem Managementreview nehmen die fachliche Leitung, der Referent für Fortbildung, die Geschäftsleitung und die Qualitätsmanagementbeauftragte teil.

Sitzungsrhythmus

Das Managementreview wird einmal jährlich durchgeführt. Der Zeitpunkt ist von dem Vorliegen der Jahresabschlüsse aus dem Controlling abhängig.

Eingaben

In das Managementreview fließen folgende Ergebnisse, Daten, Fakten und Erkenntnisse ein:

- Auditergebnisse
- Soll-Ist-Vergleiche der inhaltlichen und wirtschaftlichen Zielvorgaben
- Controllingdaten (Jahresabschluss)
- Arbeitsmarktentwicklungen (Veränderungen der Anforderungen, Anfragen, Rückmeldungen aus den Praxisbetrieben, Verbleib der Kursteilnehmer)
- Beschwerden



8. Evaluation und Verbesserung

Weitere Daten für das Managementreview:

- Veranstaltungsbezogene Evaluationsergebnisse
- Leitbild
- Daten zur Kundenzufriedenheit
- Daten zur Mitarbeiterzufriedenheit
- Zufriedenheit der Honorarkräfte
- Prüfungen des Gebäudes und des Inventars

Vorgehensweise

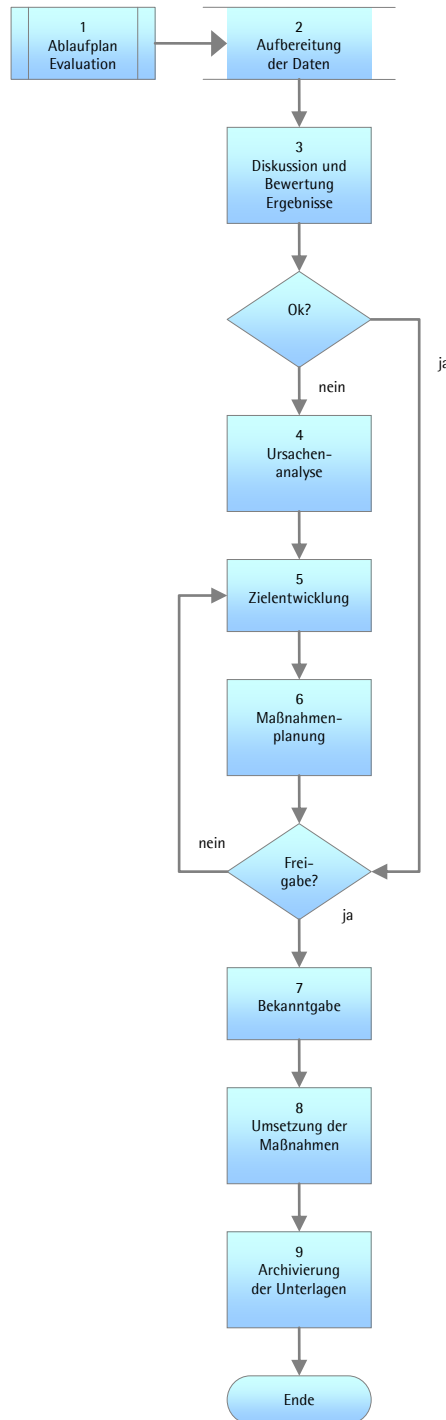
Im Managementreview findet eine Diskussion und Bewertung der Eingaben statt. Aus den Ergebnissen werden neue Zielvorgaben mit Maßnahmevorschlägen für das folgende Jahr entwickelt. Die neuen Ziele und Maßnahmen werden im gesamten Institut bekannt gegeben und im Handbuch schriftlich niedergelegt (siehe Ablaufplan).

8. Evaluation und Verbesserung

Ablaufplan Managementreview

zuständig:

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 | QMB |
| 2 | Fachleiterin |
| " | |
| " | |
| " | |
| 6 | Mitarbeiterteam |
| Geschäftsleitung | |
| 7 | Alle Beteiligten |
| 8 | Mitarbeiterteam |
| 9 | Verwaltung |



Bemerkungen:

- | | |
|---|--|
| 1 | Siehe Seite 19 |
| 2 | Soll-Ist-Abgleich anhand der Zielvorgaben und Indikatoren |
| 3 | Einbeziehung aller Mitarbeiter, ggf. von Dozenten |
| 4 | Indikatoren festlegen |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfungen festlegen • Ggf. Änderungen der Zielvorgaben für die Bildungsmaßnahmen • Ggf. Änderungen des Leitbildes/der Qualitätspolitik • Personal u. Mittel bereitstellen |
| 6 | Dokumentation |
| 7 | Bekanntgabe im Mitarbeiterkreis, den Dozenten, den Teilnehmern und den Gesellschaftern |

9. Marktbeobachtung

Beobachtung und Analyse des Arbeitsmarktes

Die Entwicklung des Arbeitsmarktes in Pflege und Gesundheitswesen sowie die Veränderung entsprechender Tätigkeitsprofile wird regelmäßig beobachtet und analysiert. Die Ergebnisse dieser Analyse fließen in die Fort- und Weiterbildungen und in die Planung neuer Fort- und Weiterbildungsangebote mit ein (siehe Ablauf Entwicklung neuer Angebote).

Zur Beobachtung des Arbeitsmarktes werden diverse Quellen herangezogen:

- Webseiten mit Pflege- und Gesundheitsnachrichten
- Webbasierte Bildungsportale
- Fachzeitschriften (wie Managerseminare, Altenpflege, Altenheim, Care Konkret, Heilberufe ...)
- Regelmäßiger Austausch mit den Einrichtungsleitungen oder den Pflegedienstleitungen der teilnehmenden Träger oder der Bremer Heimstiftung
- Regelmäßiger Austausch mit der Geschäftsleitung der ESI-Gesellschafter über arbeitsmarktrelevante Aspekte
- Regelmäßiger Austausch mit den Praxisbetrieben über Veränderungen der Leitungsanforderungen, Qualifizierungsbedarfe und fachliche Entwicklungen
- Regelmäßiger Austausch mit den Kooperationspartnern (wie Universität Bremen, Hochschule Bremen, Wirtschaftsförderung Bremen, Senatorische Behörde für Gesundheit ...) über Akademisierungs- und Generalisierungstendenzen
- Regelmäßige Teilnahme an Sitzungen mit den Mitgliedern im Paritätischen Gesamtverband zu Entwicklungen der Qualifizierungen in Pflege und Gesundheit
- Teilnahme an Tagungen und Fachkongressen auf Bundesebene
- Angebotsstruktur anderer bundesweiter Weiterbildungsstätten
- Ermittlung der Fortbildungsbedarfe der 25 Einrichtungen der Bremer Heimstiftung und der Tochtergesellschaften durch das Referat attraktiver Arbeitgeber und Abstimmung der Inhouse-Schulungsangebote durch das Bildungszentrum

10. Entwicklung neuer Dienstleistungen

Ablaufplan Entwicklung neuer Angebote

zuständig:

1
Ref. Fortbildung/Fachliche
leiterin

2
Fachleiterin / Ref.
Fortbildung

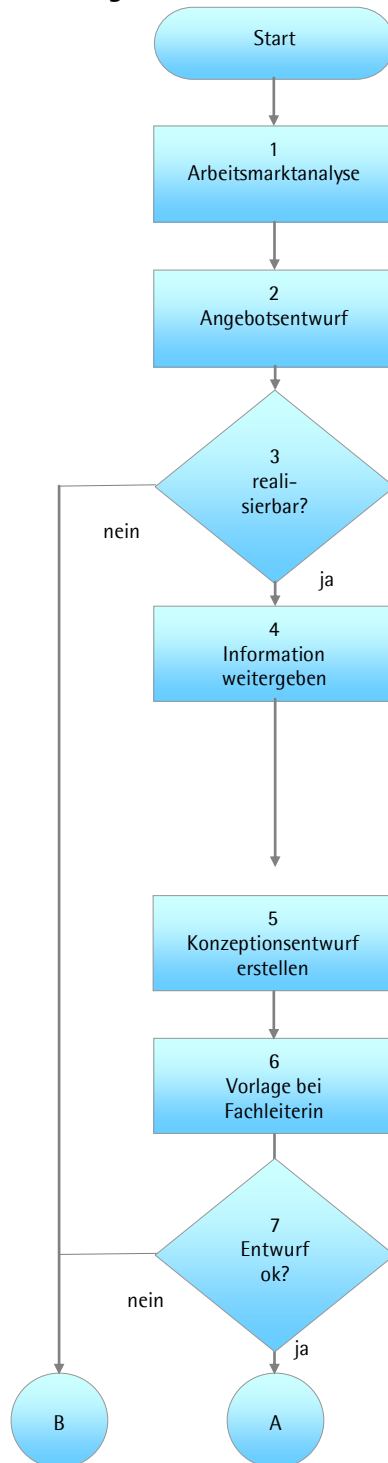
3
GF, Fachleiter, Ref.
Fortbildung

4
Fachleiterin, Ref.
Fortbildung

5
Geeignete Mitarbeiter /
Dozenten

6
Fachleiterin

7
Fachleiterin



Bemerkungen:

1
Marktbeobachtung u. -analyse
siehe Seite 27

3
Finanzierbar?
Räumliche, personelle u.
rechtliche Anforderungen
erfüllbar?

4
an geeignete Dozenten

5
unter Beteiligung Ref.
Fortbildung

zuständig:

9
Fachleiterin

10
Behörden/Hochschule/
Kostenträger

11
Fachleiterin/Ref.
Fortbildung

12
Verwaltung

13
Verwaltung

14
Mitarbeiterteam

15
Fachleiterin/Ref
Fortbildung

16
GF/Fachleiterin

Bemerkungen:

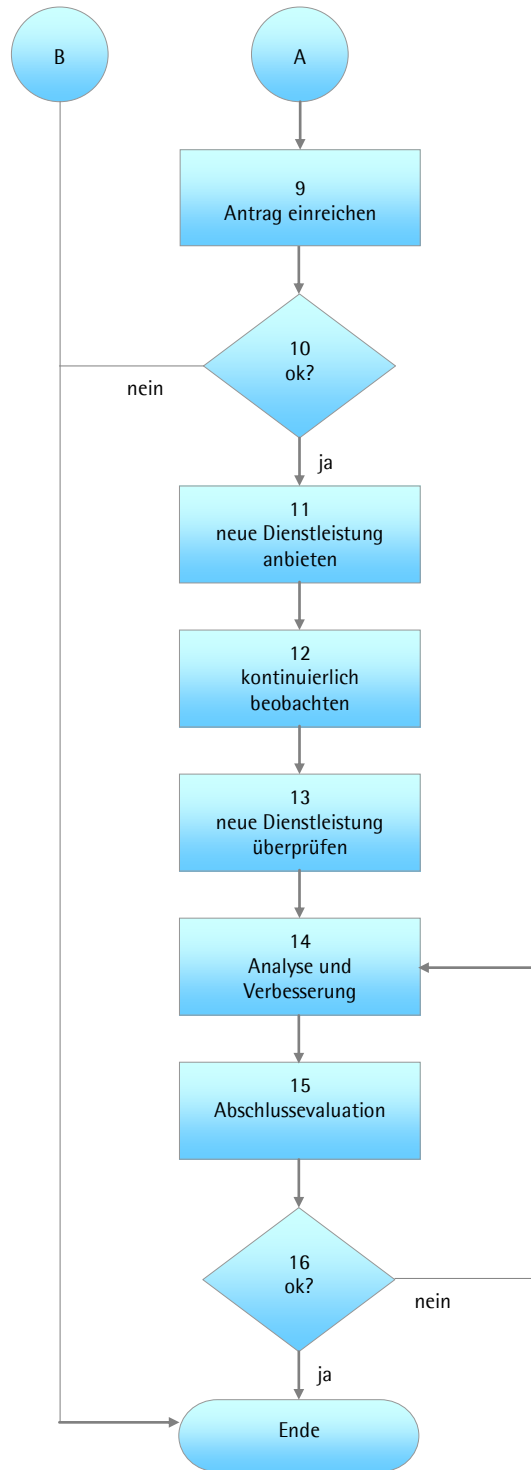
10
Zulassung der Maßnahmen-
finanzierung

11
Marketing: Mailings, Flyer,
Presse, Internet etc.

12
Anzahl Anmeldungen
Statistische Auswertung

13
Kosten vs. Nutzen

14
Ggf. Einbeziehung der
Kompetenzpartner im
Bildungszentrum der BHS

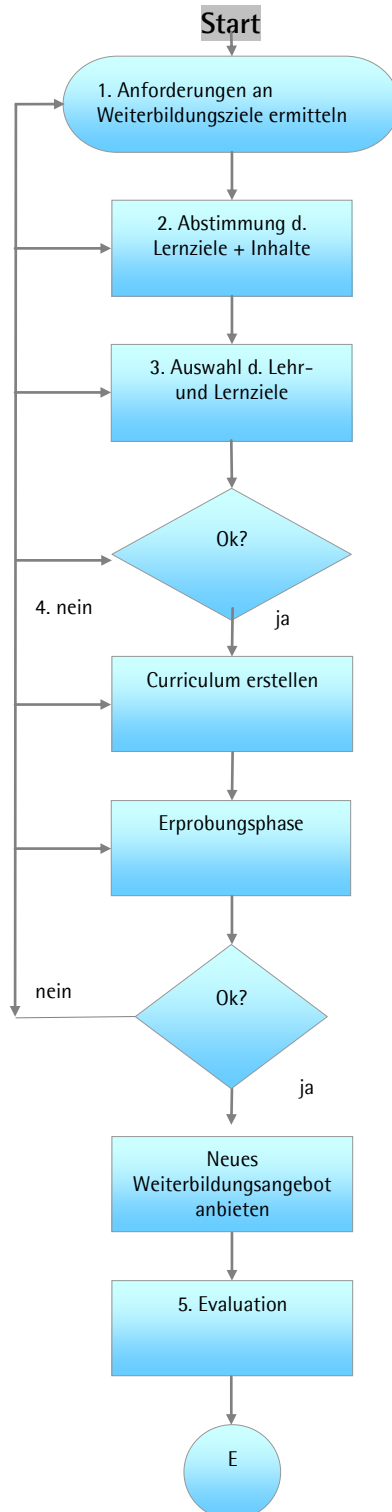


11. Festlegung von Lehr- und Lernzielen / Lehr- und Lernmethoden

Ablaufplan

zuständig:

1. -9. ESI - MA



Bemerkungen:

1.
 - Weiterbildungs- und Prüfungsverordnungen
 - KDA – Förderrichtlinien
 - NBank – Richtlinien
 - gesetzliche Vorgaben
2.
 - Anforderungs- und Befähigungsprofil, Lehrgangskonzeption
 - persönliche Anforderung an die TN
 - Kenntnisstand der TN
3.
 - neueste pädagogische Erkenntnisse
 - Methoden der Erwachsenenbildung
 - Zielgruppen
4.
 - Prüfung auf Vollständigkeit und Angemessenheit
5. Ergebnisse fließen in das Managementreview ein
 - Evaluation
 - Protokolle, KDA -Sachbericht

12. Maßnahmebezogene Ziele

Ziele	Ausgewerteter Erreichungsgrad	Indikator
Erhaltung der für die Maßnahmen bedeutsamen Vorgaben (gesetzliche Grundlagen, Curriculum)	100 %	Kursstatistik (Stundenumfang, Inhalte, Fehlzeiten)
Bereitstellung der Räumlichkeiten, Materialien, technische Ausstattung (gesetzliche Vorgaben, Vorgaben aus dem Curriculum)	100 %	Rauminspektion Materialsichtung (Stichprobe)
Unterricht/ Seminarbegutachtung von fachlich und pädagogisch kompetenten Referenten	100 %	Unterrichtsmaterial, TN-Anregungen, Anerkennung durch senatorische Behörde
Kompensation von Unterrichtsausfällen durch geeignete Lehrkräfte	80 %	Kursstatistik
Vermittlung der geplanten Unterrichtsinhalte	90 %	KDA-Sachberichte TN-Befragungen
Einbeziehung der TeilnehmerInnen in den Seminarablauf	80 %	TN-Befragungen
Zufriedenheit der TN	80 %	TN-Befragungen
Einsatz neuester pädagogischer Methoden	60 %	Unterrichtshospitation, KDA-Sachberichte
Umsetzbarkeit der Seminarinhalte in der Praxis der TN	60 %	TN-Befragungen



Qualitätshandbuch

13. Beratung von Interessenten und Bewerbern

InteressentInnen und BewerberInnen werden von Beginn der Ausbildung eingehend über die notwendigen persönlichen Voraussetzungen sowie über Inhalte und Ablauf der Ausbildung und der staatlichen Prüfung beraten. Dies erfolgt vorab telefonisch, durch zusenden von Informationsmaterial, im Rahmen von Informationsveranstaltungen, auf Messen sowie in einem persönlichen Vorstellungsgespräch.

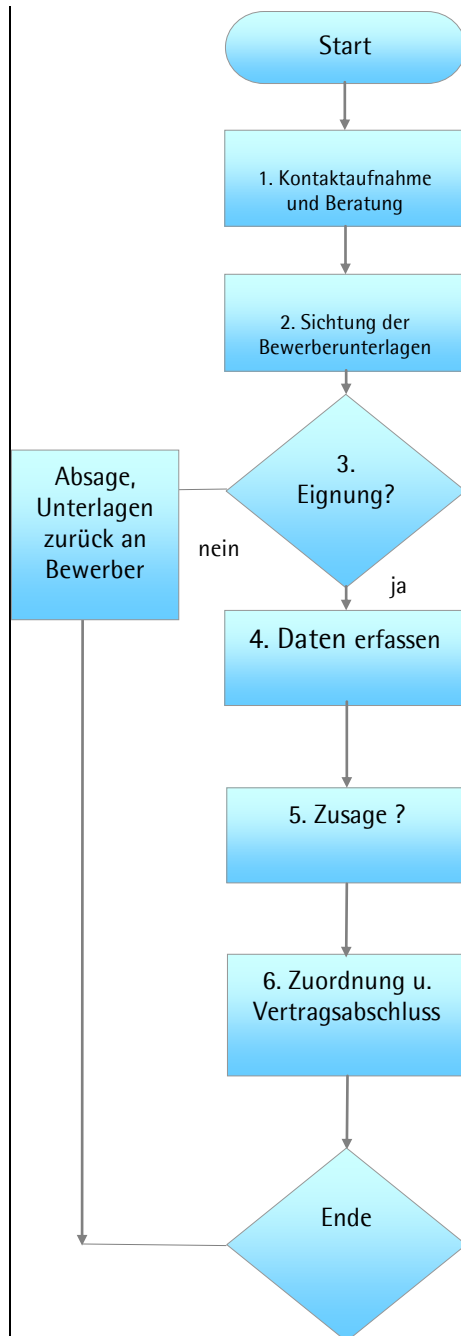
Anhand der eingereichten Bewerbungsunterlagen und im Gespräch wird die persönliche Eignung der Bewerberin/des Bewerbers festgestellt.

13. Beratung von Interessenten und Bewerbern

Ablaufplan

zuständig:

1.-6. ESI-MA



Bemerkungen:

1. am Telefon oder persönliches Gespräch

3. Prüfung der Unterlagen auf Erfüllung der gesetzlichen Mindestvoraussetzungen / Konzeptvorgaben

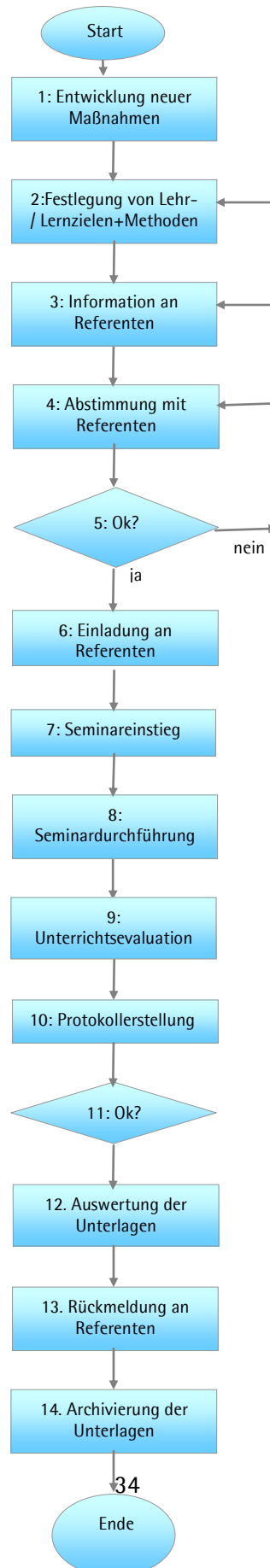
14. Bildungsprozess

Ablaufplan Bildungsmaßnahme

zuständig:

1. FL/FR
2. FL
3. ESI-Verwaltung
4. FL/FR
5. FL/FR
6. ESI-Verwaltung
7. Referenten
8. Referenten
9. Referenten
10. Referenten
11. ESI-Verwaltung
12. FL/FR
13. FL/FR
14. ESI-Verwaltung

FL = Fachleiter



Bemerkungen:

1. Siehe Ablaufplan S.28
2. Siehe Ablaufplan S. 30
3. Curriculum, Zielgruppe, Inhalte, TN-Anwesenheitskontrolle, TN-Beratung zum individuellen Lernstand, Zertifikatsanforderungen, Prüfungsregelungen
4. Ort, Termine, TN-Anzahl, Stundenplanung, thematischer Ablauf, didaktisch-methodischer Rahmen, einzusetzende Medien und Materialien
5. Prüfung auf Vollständigkeit der Unterlagen
6. Bei Zustandekommen der Maßnahme (4 Wochen vor Beginn): TN-Listen, Honorarvertrag, Infos zu weiteren Referenten, Protokollvorlagen
7. Klärung des Kenntnisstandes und der Erwartungen der TN, Vorstellung der Lernziele, der Inhalte und des Ablaufs
8. Vermittlung der Inhalte nach abgestimmtem Stundenplan, Einhaltung des Curriculums und der didaktisch-methodischen Vorgaben, Erfassung der TN-Anwesenheit
9. Lernzielkontrollen entsprechend dem Curriculum, mündliche Rückmeldung an ESI über TN-Lernstand und Besonderheiten, Überprüfung TN-Anwesenheit, TN-Zufriedenheit, Inhaltsvermittlung, Methodeneinsatz, Anwendbarkeit der Kenntnisse (Fragebögen)
10. Schriftlich nach Checkliste für KDA-Sachbericht
11. Prüfung auf Vollständigkeit: Fragebögen und Protokolle (2 Wochen nach Ende)
12. Statistik, Erreichung der Zielvorgaben, Aufbereitung der Ergebnisse für das Management-review
13. ggf. Verbesserungsvorschläge
14. Maßnahmenbezogene Ablage der Unterlagen



Qualitätshandbuch