

1 AUFGABE DER AKADEMIE FÜR FORTBILDUNGEN UND SONDERAUSBILDUNGEN

Aufgabe der Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen (FBA) ist es, Bildungsangebote bedarfsgerecht zu entwickeln, zu planen, durchzuführen und zu evaluieren. Primäre Zielgruppe sind Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege und die Pflegeassistentenberufe der Krankenanstalten, der Pflegewohnhäuser und Geriatriezentren sowie der Lehrerinnen und Lehrer der Schulen für Gesundheits- und Krankenpflege des Wr. Krankenanstaltenverbunds (KAV).

Um die Bildungsangebote der FBA, bedarfsgerecht anbieten zu können, wird bei der Entwicklung der Bildungsangebote auf die Einbeziehung von VertreterInnen der jew. Zielgruppen großer Wert gelegt.

2 KOOPERATIONEN UND AUSTAUSCH

Kooperationen bestehen mit universitären Einrichtungen. Mit dem Institut für Pflegewissenschaften der Universität Wien wird eine gemeinsame Vortragsreihe organisiert. In Abstimmung mit der Wirtschaftsuniversität Wien wird ein Pflegemodul für Angehörige des oberen Pflegemanagements als integrierter Bestandteil des Health-Care-Management-Lehrganges durchgeführt.

Die Kommunikation mit den Interessenspartnerinnen und -partnern der FBA, innerhalb und außerhalb der Unternehmung KAV, nimmt einen wichtigen Stellenwert ein.

MitarbeiterInnen der FBA sind in verschiedenen nationalen Arbeitsgruppen vertreten, um sich fortlaufend über aktuelle Entwicklungen zu informieren, sich auszutauschen und ihre Expertise einzubringen.

3 AUFBAUORGANISATION

Das Leitungsteam besteht aus einer Direktorin und ihren beiden Vertretungen. Die Akademieassistentz und das Sekretariat unterstützen den Ablauf des Akademiebetriebes und sind nahezu in sämtlichen Prozessen, in unterschiedlichem Ausmaß, eingebunden.

Das Team der Lehrerinnen und Lehrer teilt sich in drei Teilbereiche (Klinische Pflege, Pflegepädagogik und Pflegemanagement). Jeder Fachbereich arbeitet flexibel in Subteams zusammen, Austausch und Vernetzung finden im Großteam statt.

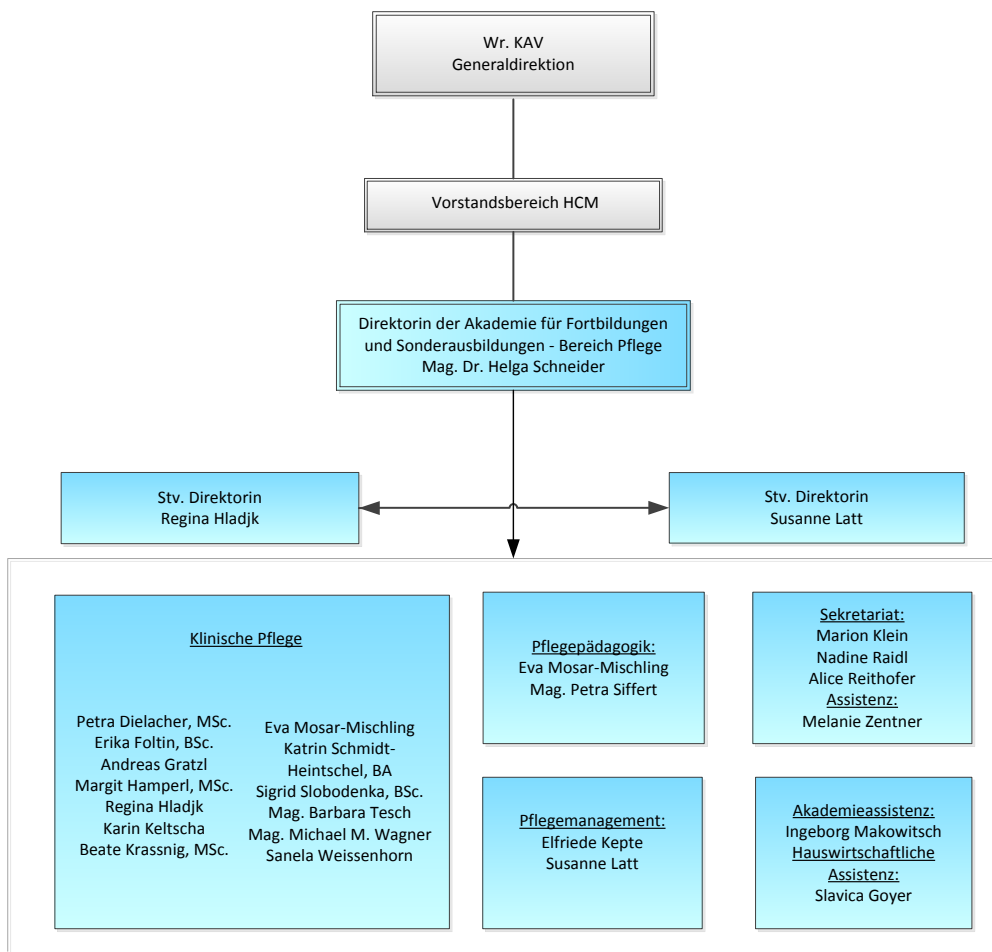


Abb. 1: Aufbauorganisation der FBA¹

Vorteil dieser Form ist die Förderung der Teamarbeit. Einseitige Funktions- oder Fachperspektiven werden reduziert, es kommt zu einer Entlastung der Leitungsebene. Das Team stellt eine Quelle für Produktivität und Kreativität bei gleichzeitigem Realitätsbewusstsein dar und ist ein Forum für lebendige Kommunikation sowie für die Weiterentwicklung von Sozial- und Fachkompetenz.

¹ FBA, 2018.

4 VERANTWORTUNG DER LEITUNG

Der Direktorin der FBA obliegt die Führung und Leitung des gesamten Akademiebetriebes in pädagogischer, personeller, organisatorischer und wirtschaftlicher Hinsicht.

Sie vertritt die FBA nach innen und außen und wahrt die Interessen der FBA in Zusammenarbeit mit dem Vorstandsbereich Health Care Management in der Generaldirektion (GED, VB-HCM).

Die Steuerung der Akademie erfolgt in Form einer mittel- bis langfristigen strategischen Planung und einer kurzfristigen operativen Planung und Steuerung.

Insbesondere die strategische Planung erfolgt in enger Abstimmung mit GED, VB-HCM.

Leitend für die Ausübung der Führungsaufgaben der Direktorin sind die Führungsgrundsätze² des KAV. Ein partizipativer und situativer Führungsstil sowie die Förderung von konstruktiver Teamkultur prägen das Führungsverständnis.

Welche Werte für das gesamte Team der Akademie leitend sind, wird im „KAV-Leitbild“, sowie in sämtlichen Handlungsleitenden Konzepten der FBA (z.B. „Menschenbild“, „Qualitätsstandard“, „Didaktisches Konzept“, etc.) beschrieben.

5 STRATEGIEENTWICKLUNG

Die strategischen Ziele werden anlassbezogen (z.B. bei relevanten Veränderungen im Umfeld der FBA), aber zumindest einmal jährlich vom Leitungsteam einer gründlichen Überprüfung unterzogen.

Leitend dafür sind die „Vision und Mission der FBA“, Aufträge der GED, VB-HCM, Veränderungen im Umfeld der FBA, bevorstehende Änderungen der Rahmenbedingungen, etc.

6 OPERATIVE PLANUNG UND STEUERUNG

Diese ist eng mit der strategischen Planung verknüpft. Wie bereits erwähnt, stellen die strategischen Ziele und Aufträge der GED, VB-HCM, die Basis für die Planung der operativen Ziele dar.

Die Ausrichtung aller Tätigkeiten, Abläufe und Prozesse orientiert sich an den Anforderungen bzw. Erwartungen der relevanten interessierten Parteien, unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und personeller Ressourcen.

² KAV, Führungsgrundsätze, 2016.

Die operative Planung und Steuerung erfolgt im Rahmen der Managementprozesse zu „*Strategie und Führung*“, „*Finanzmanagement*“ und „*Personalmanagement*“. Controlling und Instrumente wie z.B. Personaleinsatzplanung sowie die Regelung der internen und externen Kommunikation unterstützen die Managementprozesse.

Qualitätsmanagementprozesse regeln die Erstellung und Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen. Weiters hat die FBA Überwachungs-, Mess-, Analyse-, und Verbesserungsprozesse geplant und verwirklicht, die erforderlich sind, um die Konformität des Qualitätsmanagementsystems (QM-Systems) sicherzustellen und dessen Wirksamkeit ständig zu verbessern.

Neben den Managementprozessen sind auch Teilprozesse des Bildungsprozesses für die operative Planung und Steuerung besonders relevant. Es handelt sich zum einen um den Prozess „*Bestimmen des Bildungsbedarfs*“, der für die Arbeitsplanung des Teams und die Finanzplanung sehr bedeutsam ist. Zum anderen spielt der Prozess „*Monitoring und Evaluation von Bildungsprogrammen*“ eine große Rolle. Die Evaluationsergebnisse stellen eine wichtige Grundlage für die weitere Planung (insbesondere im Rahmen des Management-Reviews) dar.

Aus den unterstützenden Prozessen werden Ziele generiert, um die für den Betrieb der FBA erforderlichen Ressourcen (z.B. Bibliotheksbestand, Ausstattung der Akademie mit Medien etc.), bereit zu stellen.

7 DAS QM-SYSTEM DER FBA

Das QM-System der FBA orientiert sich an der DIN ISO 29990 für die Aus- und Weiterbildung in der jeweils geltenden Fassung, die den Bildungsprozess und dessen Weiterentwicklung in den Mittelpunkt stellt. Diese internationale Norm ist prozessorientiert gemäß dem P-D-C-A-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) aufgebaut, der auf alle drei Qualitätsdimensionen (Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität) bei der Überwachung und Steuerung von Prozessen anwendbar ist.³

³ Kamiske & Brauer, 2008, S. 306.

7.1 Dokumentation des QM-Systems

Die Dokumentationspflicht ergibt sich primär aus einer Reihe verschiedener gesetzlicher Bestimmungen, die Art, Umfang und Aufbewahrungsdauer der Dokumentationen regeln. Für die dokumentierten Prozesse und Arbeitsanweisungen sind jeweils Verantwortliche definiert und dokumentiert.

Es werden 3 Ebenen beschrieben:

- **Ebene 1:**
Ebene 1 beinhaltet das „*QM-Handbuch*“.
Darin werden im Kapitel „*Verantwortung der Leitung*“ Strukturen, Strategie und Qualitätspolitik der FBA formuliert und ein Handlungsrahmen festgelegt. Neben der konsistenten und transparenten Darstellung der Aufbau- und Ablauforganisation wird auch die Nachvollziehbarkeit wesentlicher Ziele und die damit verbundenen Verantwortungen und Aufgaben bis auf die Ebene der MitarbeiterInnen im operativen Bereich dargestellt.
- **Ebene 2:**
Diese Ebene beinhaltet die Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen, welche die in der FBA zu erfüllenden Aufgaben und Abläufe beschreiben.
- **Ebene 3:**
Diese Ebene enthält alle notwendigen Formulare, Checklisten, Informationsblätter, Musterbriefe und Aufzeichnungen, welche belegen, dass die Anforderungen der Ebenen 1 und 2 erfüllt werden.

Die Prozesse und Aufgaben der FBA sind in Übereinstimmung mit den Anforderungen DIN ISO 29990, unter Berücksichtigung der Strukturen der FBA, organisiert und dokumentiert.

Die Ausrichtung aller Tätigkeiten, Abläufe und Prozesse orientiert sich an den Anforderungen bzw. Erwartungen der relevanten interessierten Parteien, unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und personeller Ressourcen.

Die folgende Darstellung zeigt das QM-System der FBA mit seinen einzelnen Prozesskategorien

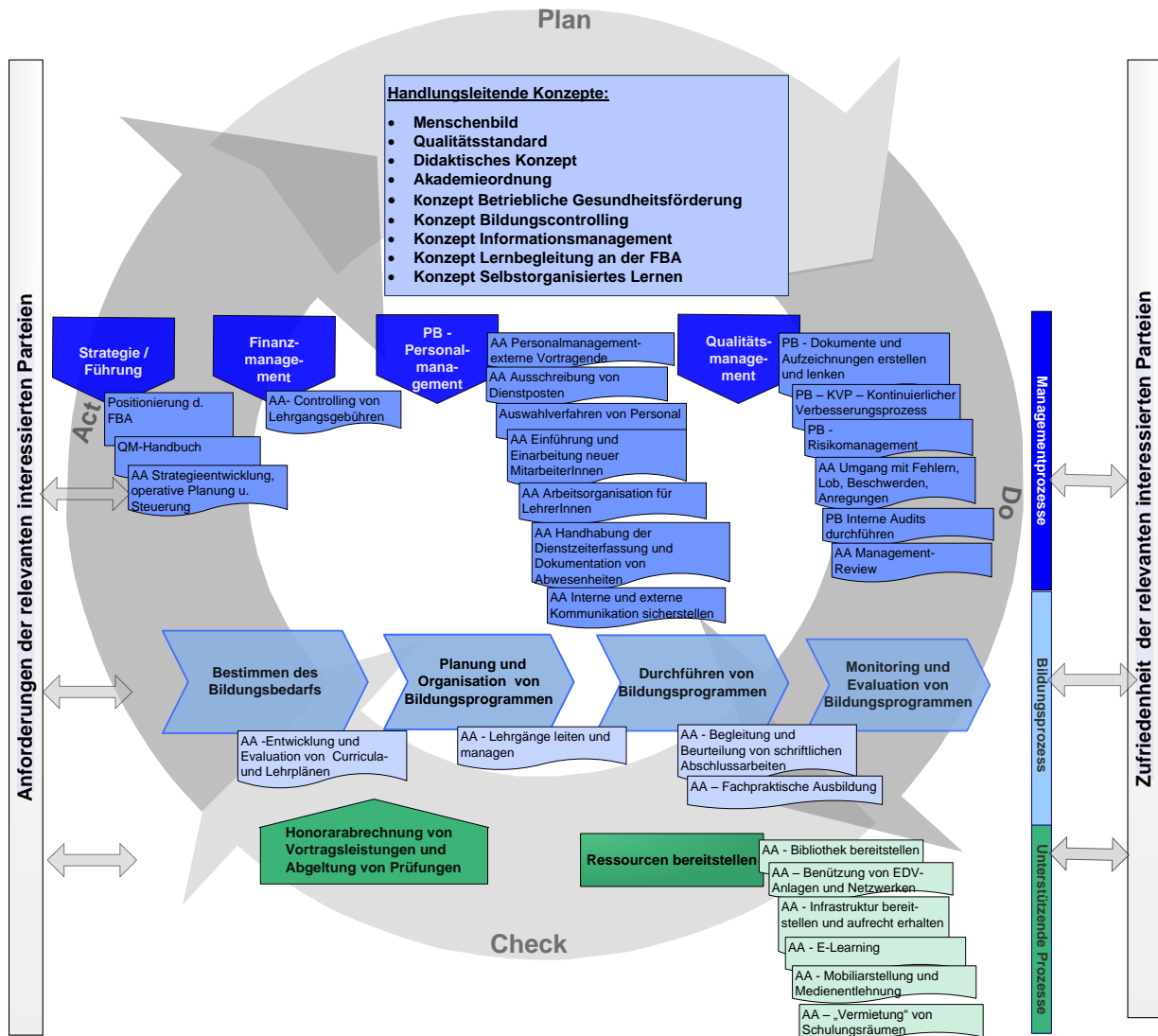


Abb. 2: Prozesslandschaft der FBA mit PDCA-Zyklus⁴

Managementprozesse sind Prozesse, die der strategischen Ausrichtung der FBA dienen bzw. den strukturellen Rahmen bilden.⁵ Darunter subsummiert werden „Strategie und Führung“ und die Prozesse für „Finanz- und Personalmanagement“.

Die Prozesse des Qualitätsmanagements beschäftigen sich mit Messung, Analyse und Verbesserung der Organisation (PB „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“, PB „Risikomanagement“, PB „Internes Audit durchführen“ und die Arbeitsanweisung (AA) „Management Review“.

⁴ FBA 2018, eigene Darstellung.

⁵ Wagner & Käfer, 2010, S.49.

Im Zentrum steht der Kernprozess, welcher sich in die Teilprozesse „Bestimmen des Bildungsbedarfs“, „Planung und Organisation von Bildungsprogrammen“, „Durchführen von Bildungsprogrammen“ und „Monitoring und Evaluation von Bildungsprogrammen“ gliedert.

Der Bildungsprozess trägt zur Wertsteigerung im Rahmen der Dienstleistungserbringung und zur Zielerreichung der FBA bei.⁶ Er zeichnet sich durch Kundinnen- und Kundenorientierung aus und beinhaltet Innovationspotential.⁷

Einen wesentlichen Aspekt der Strukturqualität der FBA stellt die Ausstattung der Räume sowie die Bereitstellung von funktionsfähigen Medien und Unterrichtsmitteln dar (zeitgemäße, funktionale und lernfördernde Raumausstattung, Computer, Beamer, Video, Lernplattform, Fachbibliothek, etc.). Der Ablauf Ressourcenbereitstellung ist in der PB „Honorarabrechnung von Vortragsleistungen und Abgeltung von Prüfungen“, die Bereitstellung der Infrastruktur ist in verschiedenen Arbeitsanweisungen geregelt.

In der Prozesslandschaft werden zusätzlich zu den Prozessen auch die Handlungsleitenden Konzepte der FBA und die Arbeitsanweisungen, welche einzelne Tätigkeitsschritte der Abläufe näher beschreiben.

8 VERWENDETE LITERATUR:

KAV (2016): Führungsgrundsätze des KAV. Zugriff am 31.03.2018 unter: <http://intranet.wienkav.at/Seiten/Fuehrungsgrundsaeetze-des-KAV.aspx>

Kahla-Witzsch, H., A. (2005): Praxiswissen Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Hilfen zur Vorbereitung und Umsetzung. Stuttgart, W. Kohlhammer GmbH.

Kamiske, G., Brauer, P (2008): Qualitätsmanagement von A bis Z Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements. München, Hanserverlag.

Wagner, K. & Käfer, R. (2010): PQM Prozessorientiertes Qualitäts-Management, Leitfaden zur Umsetzung der neuen ISO 9001:2001. München, Wien, Hanser Verlag.

⁶ Wagner & Käfer, 2010, S.51.

⁷ Kahla-Witzsch, 2005, S.70.

1 ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1: Aufbauorganisation der FBA

FBA (2016): Eigene Darstellung in Anlehnung an: Wagner, K. & Käfer, R. (2010): PQM Prozessorientiertes Qualitäts-Management, Leitfaden zur Umsetzung der neuen ISO 9001:2001. München, Wien, Hanser Verlag.

Abb. 2: Prozesslandschaft der FBA mit PDCA-Zyklus

FBA (2018): Eigene Darstellung.