



Gesundheits- u. Krankenpflegeschule

Bezirkskrankenhaus Schwaz • Betriebsgesellschaft m.b.H.
6130 Schwaz • Dr. Körner Straße 2

Tel.: 05242/600/1501 • Fax: 05242/600/1505

Internet: ww.kh-schwaz.at • E-Mail kps@kh-schwaz.at

Qualitätsmanagement an der Gesundheits- und Krankenpflegeschule Schwaz

Allgemeines

Im Rahmen des Qualitätsförderungsprogramms 1999 des Tiroler Krankenanstaltenfinanzierungsfonds wurde an unserer Krankenpflegeschule das Projekt „Zertifizierung der Gesundheits- und Krankenpflegeschule“ gefördert. Seit 1998 ist unsere Schule nach ISO 9001 zertifiziert. Da Bildungseinrichtungen in Zukunft auch Dienstleistungsqualität bieten müssen, um für die Schülerinnen und Schüler attraktiv zu bleiben, war es für das Lehrerkollegium keine Frage, Schule und Unterricht mit Hilfe eines gelebten Qualitätsmanagementsystems weiterzuentwickeln. Im Juni 2002 wurde unsere Schule durch die ÖQS - Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH rezertifiziert.

Ein gelebtes ÖQS zertifiziertes Qualitätsmanagement ist ein Instrument, um

- den steigenden Qualitätsanforderungen an eine Bildungseinrichtung,
- dem steigenden Qualitätsbewusstsein der SchülerInnen und Schüler und
- der höheren Erwartungshaltung der MitarbeiterInnen und praktischen Tätigkeitsfeldern im KH und den extramuralen Gesundheitseinrichtungen

gerecht zu werden, verbessert darauf zu reagieren und laufend den Veränderungen anzupassen.

Schule verstehen wir als einen Ort, wo unsere Schülerinnen und Schüler gefördert werden und gefordert sind, wo Perspektiven für ein sinnerfülltes Leben entwickelt werden können, wo Sach- und Fachkompetenz, Ich- und Sozialkompetenz und heute mehr denn je gefragt, Methodenkompetenz erworben werden. An einer Schule sollen SchülerInnen und Schüler soziale Heimat, Geborgenheit und Teamgeist erleben. Unsere Schule bildet Fachkräfte und Spezialisten für das Gesundheitswesen aus. Ein ÖQS zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000 hilft diese Zielvorstellungen nicht aus dem Auge zu verlieren, hilft zu lenken, zu korrigieren und weiterzuentwickeln.

Angeleitetes Praktikum im Krankenhaus

Zielsetzungen

Das Qualitätsmanagement umfasst die Qualitätsplanung, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung für alle Bereiche der Gesundheits- und Krankenpflegeschule. Qualitätsmanagement ist kein kurzfristiges Programm, sondern ist eine langfristige Aufgabe. Es ermöglicht, Strukturen zu verdeutlichen, kritische Abläufe zu analysieren und diese stufenweise zu verbessern. Stärken kommen zum Ausdruck und Schwächen können in Etappen beseitigt werden. Es wird Qualität durch gezielt vorangestellte Maßnahmen im Voraus produziert. Es wird ein gemeinsames Denken in der Organisation gefördert und dadurch gezielt und systematisch an der Entwicklung von Qualität gearbeitet. Das Qualitätsmanagement ermöglicht eine Erfolgskontrolle durch einen Vergleich der erreichten Ergebnisse mit der eigenen Zielsetzung. Transparenz in Administration, Organisation und Lehre wird für Schüler und Unterrichtende erreicht. Denen wird es somit ermöglicht, die Schule und insbesondere das Unterrichtsangebot der Schule zu beurteilen.

Der Weg

Die Qualitätsentwicklung und –sicherung begann mit einer Art Inventur. Es wurden zunächst alle Dimensionen der Schule, die wichtig erschienen, arbeitsteilig in Arbeitsgruppen untersucht, an denen LehrerInnen und, so weit möglich, auch SchülerInnen beteiligt waren. Diese Ergebnisse wurden dann zusammengetragen, um ein gemeinsames Verständnis über die Situation zu gewinnen, in der die Schule sich befindet. Vor allem interessierten wir uns hinsichtlich der Stärken, auf denen künftig aufgebaut werden kann. Der erste Schritt war die Beschreibung des Ist-Zustandes.

In einem zweiten (zeitlich vielfach parallelen) Schritt wurde fixiert, in welche Richtung die Schule gehen möchte. Es wurde ein Fiktionsbild, ein Zukunftstraum entwickelt. Auch in dieser Phase ging es darum, möglichst jede/n an der Schule Tätige/n und auch die SchülerInnen einzubeziehen. In kleinen Gruppen wurden z.B. nachfolgende Fragen gestellt:

- Wie sollte ein Schulumfeld beschaffen sein, das sich SchülerInnen und LehrerInnen wünschen ?
- Wie sollte eine Schule aussehen, die SchülerInnen und LehrerInnen in beruflicher und persönlicher Hinsicht befriedigt ?

An derartigen Visionen wurde zunächst in Gruppen gearbeitet, aber dann versucht, Gemeinsamkeiten zu finden. Diesen Teil bezeichneten wir als Soll-Zustand.

In einem dritten Schritt wurde die Inventur mit den gemeinsamen Zukunftsbildern verglichen und gefragt, worin die Unterschiede zwischen dem Status quo und den Zielvorstellungen liegen. Es wurde registriert, was sich in Zukunft ändern müsste. Es wurden Prioritäten gesetzt und entschieden, wo der Anfang gemacht werden soll.

Anschließend wurden Arbeitsgruppen gebildet, die in den Bereichen, die Priorität erhalten haben, an der Problemlösung arbeiteten. Die Koordination der Arbeitsgruppen, das Erteilen von Arbeitsaufträgen und das Realisieren von Entscheidungen wurde in Zusammenarbeit mit den Teams durch den Qualitätsmanager bewerkstelligt. Dies war die eigentliche Phase der Entwicklungsarbeit.

Einen hohen Stellenwert nahm auch die Reflexion ein. Dabei ging man davon aus, dass alle Beteiligten nicht nur das Recht, sondern auch die Pflicht haben, über ihre

momentane und mögliche zukünftige Situation zu reflektieren. Ideenaustausch, die gemeinsame Arbeit an Handlungsstrategien sowie die gemeinsame Lösung von Problemen waren und sind immer noch zentrale Aspekte.

Das Qualitätsmanagement unterwirft prinzipiell die gesamte Schulwirklichkeit Qualitätsurteilen, die von Zeit zu Zeit wiederholt werden. Es muss zu klaren Absprachen über die Verfahren und Indikatoren kommen, mit deren Hilfe Qualitätssicherung durchgeführt wird. Wir gehen davon aus, dass die Koppelung von Fremd- und Selbstevaluation (interne und externe Audits) zu einem geschlossenen Zyklus eine Dynamik in Gang setzt, die zu einer günstigen Weiterentwicklung der Schule beiträgt.

Die Einführung von QM der ISO-Normen mit deren Philosophie zielt deshalb auch auf persönliche Veränderung durch ständiges Lernen und besseres Verstehen der Zusammenhänge ab.

Abschlussbemerkungen

Jede Schule bereitet ihren eigenen Weg. Die Art und Weise, wie Qualität und Qualitätssicherung weiterentwickelt werden, hängt von der Schultradition, vom Organisationscharakter, vom Qualitätsverständnis und vom schuleigenen Verdrängungsmechanismen ab.

Einen kopierbaren Standard, der für alle Schulen Gültigkeit hat, kann es nicht geben. Es ist auf Grund der vorhergehenden Aspekte verständlich, dass sich jede Schule selbst inhaltlich und methodisch mit Qualitätsmanagement auseinandersetzen muss, da sich Schulorganisation und Personen an den Schulen zu sehr unterscheiden.

Sicher ist aber, dass der Weg über die Einrichtung eines ISO 9000 Qualitätsmanagements eine richtungsgebende, neue Chance der Qualitätsverbesserung und kontinuierliche Weiterentwicklung für Bildungseinrichtungen darstellt.

Als Leiter der Schule für Gesundheits- und Krankenpflege war ich überzeugt und bin jetzt darin bestärkt, dass ein Qualitätsmanagement der Schule ein Instrument ist, das eine kontinuierliche Verbesserung, ein stetes Anpassen und Adaptieren an die beruflichen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten bewirkt, wenn sich **alle Beteiligten** mit diesem Vorhaben identifizieren.

Mit meinen Ausführungen will ich aber nicht zum Ausdruck bringen, dass sich die pädagogische Fachwelt nicht bereits von sich aus vielschichtig mit den Begriffen der „Schulqualität und Unterrichtsqualität“ beschäftigt hätte. Im Rahmen von Prüfungen, in Form der Beurteilungen von Lehrkräften oder von Unterricht durch die Schulaufsichtsbehörde usw. ist immer wieder versucht worden, auf die Qualität einzuwirken. Weiters soll auch nicht abgestritten werden, dass nicht bereits in der Vergangenheit in den meisten Bildungseinrichtungen kundInnenbewusste Arbeit geleistet worden ist. Die Bestätigung durch Dritte, die formale Dokumentation des inhaltlichen und organisatorischen Handelns hat aber bislang vielerorts gefehlt. Das Lehrerteam an unserer Schule ist davon überzeugt, dass diese Neuorientierung zu mehr Schul- und Unterrichtsqualität beiträgt.