

# **Beispiel Auditbericht**

Die während des Audits im Auditprotokoll handschriftlich dokumentierten Feststellungen, Beobachtungen und Aussagen der Befragten sind in diesem Auditbericht zusammengefasst. Neben diesen Feststellungen enthält der Bericht Hinweise auf festgestellte Schwachstellen/Abweichungen bzw. erkannte Möglichkeiten für Verbesserungen. Diese sollen für den weiteren Entwicklungsprozess unseres Managementsystems dienen und den Auditoren Hinweise zur Durchführung der folgenden Internen Audits geben.

## Auditziel

Ziel dieses Audits ist die Bewertung der Wirksamkeit der bereichsspezifischen Prozesse sowie der Schnittstellen zu angeschlossenen Bereichen im Rahmen unseres Managementsystems hinsichtlich:

- Erfüllung unserer Ziele
- Erfüllung der relevanten Anforderungen gemäß ISO PLUS für Pflegeeinrichtungen
- Umsetzung und Eignung der neu eingeführten bzw. geänderten Verfahren

Weiterhin sollten im Rahmen dieses Audits ermittelt werden:

- unsere Stärken im Bereich des Personalmanagements
- Schwachstellen, Abweichungen und Verbesserungspotenziale im Rahmen unseres Programms zur Ständigen Verbesserung

## Auditumfang

Standort:	Fichtendorf
Bereich:	Personalwesen
Ansprechpartner:	Herr König, Herr Neumann
Auditor:	Herr Tanner
Audit-Nr.:	05/2004
Zeitraum:	11.06.2004

## Auditgrundlagen

Unsere Ziele:	Unternehmenspolitik und Unternehmensziele vom 23.01.2004
Auditkriterien:	ISO PLUS für Pflegeeinrichtungen
Managementhandbuch:	Managementhandbuch - Ausgabe 1/2004
Verfahrensweisungen:	VA 901 Personalentwicklung - Ausgabe H
	VA 902 Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen - Ausgabe I
	VA 903 Personalbedarfsplanung – Ausgabe B
	VA 412 Lenkung von Dokumenten - Ausgabe E
	VA 413 Lenkung von Aufzeichnungen - Ausgabe D
	VA 102 Internes Verbesserungssystem

Verteiler: HL, VW, PD, HW, KL, SD

## Zusammenfassung

### Bezug zum Auditplan

Das Interne Systemaudit im Bereich Personalwesen wurde entsprechend dem Auditplan vom 04.06.2004 durchgeführt. Alle dort festgelegten Ansprechpartner standen zur Verfügung und ermöglichten einen reibungslosen und zügigen Verlauf des Audits. Im Vorfeld des Audits konnten die aktuellen Regelungen eingesehen werden.

### Allgemeine Feststellungen

Die Maßnahmen zur Realisierung unseres Managementsystems im Bereich Personalwesen sind in unserem Managementhandbuch (MH) und in weiterführenden Verfahrensanweisungen (VA) beschrieben. Hierbei wurden die Anforderungen gemäß ISO PLUS für Pflegeeinrichtungen berücksichtigt. Die dort festgelegten Regelungen waren den befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt und werden beachtet, was durch entsprechende Aufzeichnungen nachgewiesen werden konnte. Es wurde eine Abweichungen festgestellt. Der gesamte Bereich hatte sich auf das Audit hervorragend vorbereitet und die Befragten unterstützten den Auditor durch Vorlage aller erforderlichen Unterlagen und Bekanntgabe der gewünschten Informationen.

Der allgemeine Eindruck während des gesamten Audits war positiv. Der Auditor war besonders von dem internen Fortbildungssystem für Personal, das mit gerontopsychiatrisch beeinträchtigten Personen arbeitet, beeindruckt. Weiterhin ist hervorzuheben, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter den "Mustereinrichtungs-Qualitätskalender" besitzt und vorzeigen konnte, auf welchem unsere Ziele beschrieben sind, die den befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt waren und von diesen erläutert werden konnten.

Zur Optimierung des Managementsystems wurden im nachfolgenden Bericht Hinweise gegeben, welche bei der Weiterentwicklung des Managementsystems zu berücksichtigen sind.

### Erfüllung der Ziele

Als die entscheidenden Ziele für den Bereich wurden die Ziele "Systematische Personalentwicklung, welche sich an den aktuellen Entwicklungen in der Pflege generell und an der Bewohnerstruktur orientiert" sowie "Zukunftssicherung" ausgewiesen. Alle geplanten und durchgeführten Maßnahmen im Bereich Personalwesen sollen diese Zielsetzung unterstützen. Hierzu wurden entsprechende Maßstäbe zur Messung der Zielerreichung definiert und die Entwicklung der entsprechenden Ergebnisse laufend beobachtet. Die Informationen aus diesem bereichsinternen Qualitäts-Controlling-System werden monatlich an die Heimleitung weitergegeben.

### Ergebnis

Auf Grund der Ergebnisse aus diesem Audit bestätigt der Auditor, dass die geplanten bereichsspezifischen Maßnahmen zur Erreichung unserer Ziele geeignet sind und in Übereinstimmung mit den relevanten Anforderungen gemäß ISO PLUS für Pflegeeinrichtungen realisiert werden können.

18.06.2004

Datum

B. Janner

Auditor

## **Feststellungen zur Personalplanung und zur Qualifikation der MitarbeiterInnen**

Qualifikationsprofile liegen für alle MitarbeiterInnen der Einrichtung vor. Aus diesen Aufzeichnungen kann abgeleitet werden, dass eine für die Tätigkeiten der Einrichtung angemessene Qualifikation der MitarbeiterInnen vorhanden ist. Verbesserungspotenziale bestehen bei der Pflege/Aktualisierung der Qualifikationsprofile.

Die Fachkraftquote liegt derzeit knapp unter 50% (aktuell: 48%). Im Rahmen der letzten MDK-Begutachtung wurde dies akzeptiert, da bereits Maßnahmen zur Verbesserung der Situation über das Einstellungsverfahren eingeleitet wurden.

### **Eingesehene Nachweise:**

Vorgaben zur Dienstplangestaltung in Hauswirtschaft und Pflege vom 15.01.2004

Anforderungsprofil zum Einstellungsverfahren vom 11.02.2004

Aktuelles Einstellungsverfahren einer Mitarbeiterin (Pflegekraft) für den Wohnbereich I

Qualifikationsprofile zu Personal-Nr.: 009, 023 und 039

Qualifikationsanforderungen: verantwortliche Pflegefachkraft, stellvertretende Pflegefachkraft, Pflegekräfte

Personalakten zu Pers.-Nr.: 011, 025 und 044

Aufstellung SOLL- und IST-Stellen (Stand: 31.05.2004)

## **Feststellungen zur Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen und zur Personalentwicklung**

Das Verfahren zur Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen wird vorbildlich umgesetzt. Dies konnte anhand eines aktuellen Beispiels nachvollzogen werden.

Der Schulungsbedarf wird bereichsspezifisch ermittelt und fließt in einem zentralen Schulungsplan zusammen. Zusätzlich existiert ein internes Fortbildungsprogramm, welches im Schwerpunkt durch den Einsatz externer Referenten umgesetzt wird. Das interne Fortbildungsprogramm hat sich anhand dieser Vorgehensweise sehr gut bewährt.

Besonders hervorzuheben sind die Systematiken zur Personalqualifizierung im Bereich der Betreuung gerontopsychiatrisch beeinträchtigter Personen. Hier kann die Einrichtung auf einen sehr hohen Qualifikationsstand zurückgreifen.

Deutliche Verbesserungspotenziale bestehen in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen. Hierzu verfügt die Einrichtung aktuell über kein nachvollziehbares Konzept. In diesem Bereich besteht dringender Handlungsbedarf.

Schulungsmaßnahmen werden durchgängig bewertet, jedoch in der aktuellen Form mit einem geringen Nutzen für die Einrichtung. Aktuell wird die Bewertung lediglich anhand einer dreistufigen Skala durchgeführt, ohne dass diese Bewertung konkrete Aussagen zu positiven und negativen Aspekten macht.

### **Eingesehene Nachweise:**

Schulungsplan 2004

Bewertung von Schulungsmaßnahmen in den Schulungsplänen 2003 und 2004

Personalakten zu Pers.-Nr.: 011, 025 und 044

Einarbeitungsplan vom 13.04.2004: Leitung Wohnbereich II

Programm interne Schulungen 2004

Namensliste vom 15.04.2004

## Weitere Feststellungen

Im Audit konnte festgestellt werden, dass die für das Audit notwendigen Aufzeichnungen zügig aufgefunden wurden. Ebenso machten die vorhandenen Aufzeichnungen einen ordentlichen Eindruck. Weiterhin sind die das Personalwesen betreffenden Aufzeichnungen eindeutig gekennzeichnet. Die Archivierungsorte in der Praxis stimmen mit den Vorgaben in den betreffenden Verfahrensanweisungen überein.

Auch die Vorgabedokumente sind durchgängig in die Dokumentenlenkung eingebunden. Insgesamt verfügt die Einrichtung über ein ausgereiftes und praktikables Dokumentationssystem.

Wechselwirkungen der Prozesse sind in den Verfahrensanweisungen beschrieben. Die Beschreibungen sind einfach gehalten, jedoch für den Anwendungsbereich der Einrichtung angemessen gestaltet.

Mit Hilfe des bereits seit fast einem Jahr installierten Systems zur Ständigen Verbesserung ("Verbesserungswand") wurden bereits zahlreiche (auch bereichsübergreifende) Verbesserungsprojekte durchgeführt. Auf Grund der entsprechenden Aufzeichnungen konnte festgestellt werden, dass sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs an diesem System beteiligen. Alle Maßnahmen wurden gemäß der im MH bzw. der entsprechenden VA beschriebenen Vorgehensweise durchgeführt und die Ergebnisse wurden in einem bereichsübergreifenden Team bewertet.

## Hinweise

### zu 6.2.1

Die Verantwortlichkeiten in den Bereichen zur Aktualisierung der Qualifikationsprofile müssen eindeutig festgelegt werden.

### zu 6.2.2

Gemäß letztem Schulungsplan nicht durchgeführte Schulungen müssen konsequent im neuen Schulungsplan aufgenommen werden.

Die aktuelle Systematik zur Bewertung von Schulungsmaßnahmen sollte bzgl. des praktischen Nutzens nochmals bewertet werden.

Die Namensliste muss zeitnah aktualisiert werden; entsprechende Verantwortlichkeiten sind zu klären.

## Abweichungen

### zu 6.2.2

Es existiert aktuell keine Regelung zur fachlichen Begleitung und Förderung von Ehrenamtlichen.