

# Konzept Qualitätsmanagementsystem Institut KJF

## 1. Weshalb ein Qualitätsmanagementsystem (QMS)?

Bereits in der Vorbereitung zur Gründung des Instituts KJF war es den Initianten ein grosses Anliegen eine qualitativ hochstehende Weiterbildung in Psychotherapie anbieten zu können. Mit dem Start des ersten Weiterbildungskurses im Jahre 2000 war die Institutsleitung dafür besorgt, dass dieses Anliegen von Beginn weg umgesetzt wurde. Die Rückmeldungen der Weiterzubildenden sowie der „Abnehmer“ unserer Absolventinnen<sup>1</sup> bestätigten unsere Anstrengungen darin.

Im Jahre 2006 erfolgte die Anerkennung des Weiterbildungsgangs durch die FSP, im Jahre 2010 die Anerkennung durch Ständige Kommission Weiter- und Fortbildung (SKWF) der SGPP für die spezifische psychotherapeutische Weiterbildung der Assistenzärztinnen im Fachgebiet Psychiatrie und Psychotherapie und im Jahre 2013 wurde unser Weiterbildungsgang provisorisch nach dem Bundesgesetz über die Psychologieberufe (PsyG)<sup>2</sup> akkreditiert. Mit dem Inkrafttreten des PsyG und unserem Bestreben unseren Weiterbildungsgang ordentlich akkreditieren zu lassen, stehen wir in der Pflicht ein Qualitätssicherungssystem einzuführen.

Dies veranlasste uns, die vorhandenen Qualitätssicherungsinstrumente zu sichten, zu systematisieren und zu ergänzen. Wir bauen ein transparentes, massvolles und entwicklungsorientiertes Qualitätsmanagement auf, das von allen Beteiligten mitgetragen wird und alle in der kontinuierlichen Verbesserung des Weiterbildungsgangs unterstützt. Dabei lehnen wir uns an die bestehenden Qualitätsmanagementsysteme nach eduQua<sup>3</sup> und ISO 9001:2008<sup>4</sup> an. Wir streben im Moment keine Zertifizierung nach diesen Systemen an, da uns dazu die notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen fehlen.

Beim Aufbau des Qualitätsmanagement wurden wir vom IBP Institut Winterthur unterstützt, welches ein eduQua-zertifiziertes QMS betreibt.

## 2. Aufbau eines Qualitätsmanagementsystem

Die Institutsleitung hat an ihrer Retraite im August 2015 die Einführung eines QMS beschlossen und ein Q-Team mit dem Aufbau und der Einführung bestimmt. Das Q-Team ist - in Absprache mit der Institutsleitung - für die Steuerung des Qualitätsmanagements verantwortlich. Als Führungsinstrument dient das Qualitätsmanagementhandbuch. Zentrales Ziel des QMS ist der Nutzen für die Weiterzubildenden, die Weiterbildnerinnen und die weiteren Mitarbeitenden. Wir streben danach, die Zufriedenheit mit der Weiterbildung für alle Beteiligten durch wirksame Anwendung des QMS zu erhöhen. Dies

---

<sup>1</sup> Wo die Unterscheidung in männliche oder weibliche Schreibweise erfolgen kann, wurde stets die weibliche Schreibweise gewählt, da die Mehrzahl der Weiterzubildenden und der Weiterbildnerinnen Frauen sind.

Männer sind selbstverständlich mitgemeint.

<sup>2</sup> SR 935.81

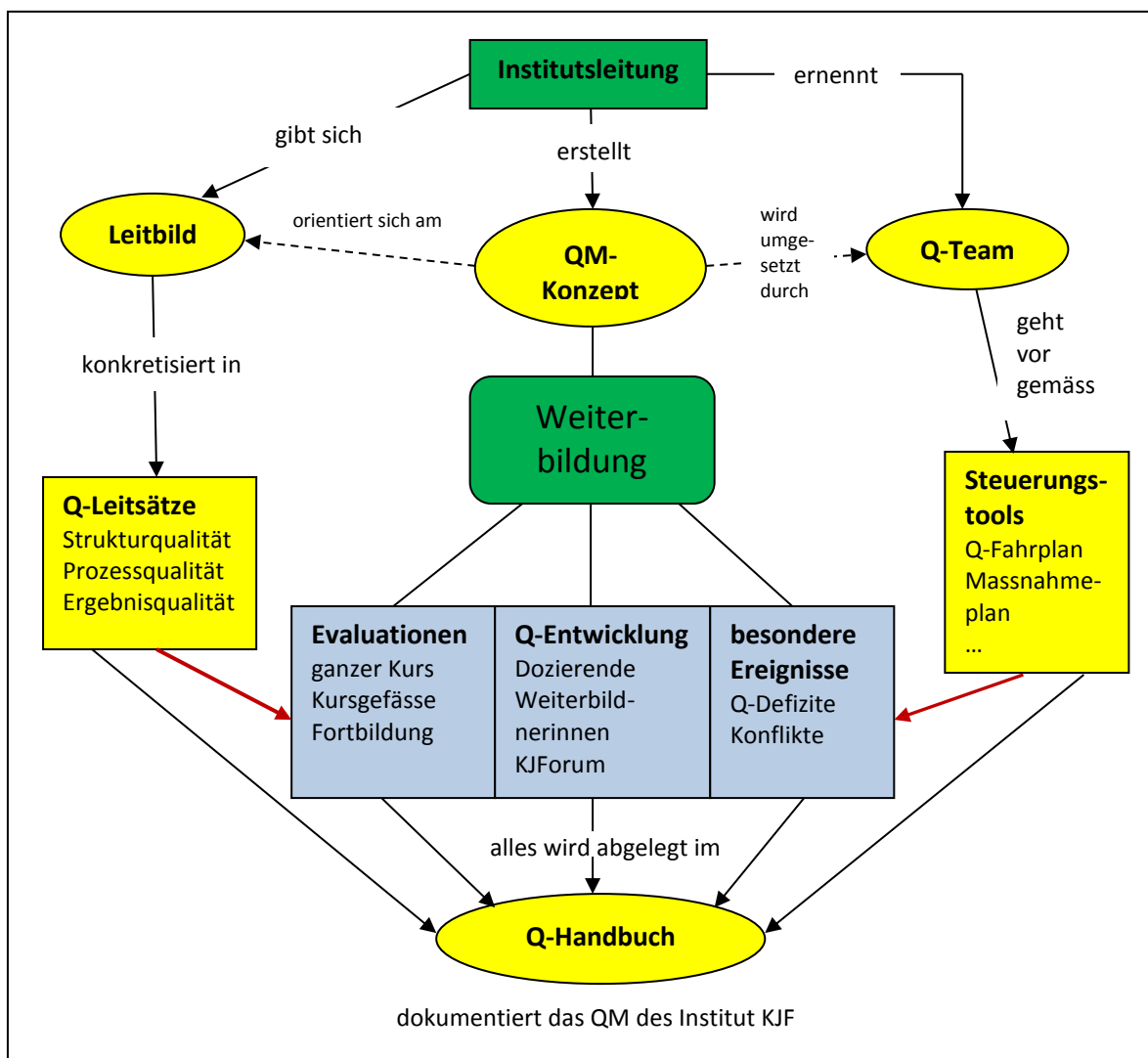
<sup>3</sup> [http://www.eduqua.ch/pdf/eduQua\\_Handbuch\\_2012.pdf](http://www.eduqua.ch/pdf/eduQua_Handbuch_2012.pdf), letzter Zugriff 28.12.2015

<sup>4</sup> Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen (ISO 9001:2008). Winterthur: Schweizerische Normen-Vereinigung, 2008

beinhaltet auch die Prozesse zur ständigen Verbesserung der Qualität und die Zusicherung der Einhaltung der Anforderungen der Weiterzubildenden und der zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Vorgaben.

Der Aufbau erfolgt über mehrere Jahre. Wir planen das ganze QMS, gehen dann aber im Aufbau schrittweise vor. Damit tragen wir Sorge zu unseren Ressourcen und können gleichzeitig Korrekturen vornehmen, sollte sich etwas nicht bewähren. Dazu existiert ein QMS-Fahrplan. In diesem Sinne ist die nachfolgende Skizze zu verstehen, die einen Überblick über das QMS am Institut KJF gibt.

### Das QMS im Überblick



Die Skizze wird in den folgenden Ausführungen erläutert.

### 3. Steuerung des Qualitätsmanagementsystems

#### 3.1 Leitbild und Qualitätsleitsätze

Die Institutsleitung hat ein Leitbild entwickelt und auf der Homepage veröffentlicht. Inhaltlich orientiert sich das QMS am Leitbild des Instituts KJF, das für den Weiterbildungsgang zu Qualitätsleitsätzen konkretisiert wurde, in denen verbindliche Qualitätsvorstellungen formuliert sind.

Die Qualitätsleitsätze werden periodisch überprüft. Bei Bedarf nimmt die Institutsleitung Änderungen vor.

#### 3.2 Q-Team

Die Institutsleitung ernennt ein Q-Team. Dieses besteht aus drei Personen, wovon mindestens eine der Institutsleitung angehören muss, und arbeitet im Auftrag der Institutsleitung. Das Q-Team ist für die Steuerung und Ausführung des QMS verantwortlich. Einzelheiten sind im «Reglement Q-Team» festgehalten.

#### 3.3 Operative Steuerungstools des Q-Teams

##### 3.3.1 Planung: Der Fahrplan für die Qualitätsentwicklung

Der Fahrplan für die Qualitätsentwicklung ist das übergeordnete zeitliche Planungstool des Q-Teams. Seine Strukturierung entspricht den Elementen des QMS. Mit dieser Mehrjahresplanung wird die Reihenfolge des Aufbaus der vorgesehenen Elemente des QMS und die Durchführung der einzelnen Aktivitäten gesteuert.

##### 3.3.2 Umsetzungskontrolle: Der Massnahmenplan

Der Massnahmenplan dient der Kontrolle der Umsetzung abgeleiteter Massnahmen. Er speist sich aus allen Bereichen des QMS, wie Evaluationen, Managementbericht usw. Das Q-Team führt entsprechende Listen, in denen Ergebnisse, Massnahmen, Zuständigkeiten und Terminierungen festgehalten sind.

##### 3.3.3. Das Dokumentationssystem

Es existiert ein Dokumentationssystem. Damit wird sichergestellt, dass

- Dokumente und Daten in aktueller Form bereitgestellt werden;
- Aufzeichnungen und Daten über Arbeitsergebnisse erstellt werden;
- alle Institutsunterlagen klassifiziert, gekennzeichnet und abgelegt, beseitigt bzw. archiviert werden, damit sie für den beabsichtigten Gebrauch verfügbar sind.
- Mitarbeitende Zugänge zu Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen haben, die erforderlich sind, um ihre Arbeitsaufgaben durchzuführen.

## 4. Konzept interne Evaluationen

### 4.1 Evaluation von Angeboten

Wir unterscheiden bei den internen Evaluationen folgende drei Typen von Angeboten, bei denen unterschiedlich vorgegangen wird:

- Evaluation des Weiterbildungsgangs als Ganzes
- Evaluation einzelner Weiterbildungsgefässe
- Evaluation von Fortbildungsangeboten

#### 4.1.1 Evaluation von Weiterbildungskursen als Ganzes

Jeder vierjährige Weiterbildungskurs wird jährlich evaluiert. Dazu füllen die Weiterzubildenden einen Fragebogen aus, der alle Weiterbildungsgefässe im abgelaufenen Jahr berücksichtigt. Das Q-Team ist für die Durchführung verantwortlich. In der Klassenstunde werden die Ergebnisse mit dem Kurs besprochen und genügend Zeit für die Diskussion eingesetzt.

Die Ergebnisse aus der Befragung und der Diskussion in der Klassenstunde werden in der Institutsleitung besprochen, um allenfalls Massnahmen abzuleiten.

Die Vorteile dieses Vorgehens sind mehrfach:

- Wir erreichen eine Kombination von Breitband-Befragung (Screening) und Vertiefung.
- Die Weiterzubildenden werden systematisch einbezogen und somit an der Weiterentwicklung des Weiterbildungsgangs beteiligt.
- Ungereimtheiten aus der schriftlichen Befragung werden im Dialog geklärt.
- Die evaluationsethische Forderung der Datenrückmeldung an die Weiterzubildenden wird in der moderierten Gesprächsrunde erfüllt und muss nicht zusätzlich auf schriftlichem Weg stattfinden.

Das Vorgehen wird für die Studierenden in der Einleitung zu den Fragebogen beschrieben.

#### 4.1.2 Evaluation einzelner Weiterbildungsgefässe

Die Gesamtevaluation des Weiterbildungsgangs wird ergänzt durch gezielte Evaluationen einzelner Weiterbildungsgefässe. Nicht jedes durchgeführte Weiterbildungsgefäss wird jedes Mal evaluiert, damit wir nicht uns und das QMS überlasten. Daher muss eine Auswahl getroffen werden. Sie erfolgt durch das Q-Team und orientiert sich an folgenden Regeln:

- Jedes Weiterbildungsgefäss wird während eines vierjährigen Weiterbildungskurses mindestens einmal evaluiert.
- Jede Dozentin für den Bereich „Wissen und Können“ wird während eines vierjährigen Weiterbildungskurses mindestens einmal evaluiert.
- Es werden alle unterschiedlichen Weiterbildungsgefässe berücksichtigt (Wochenendseminare, Intensivwochen, Kurstage etc.).
- Es kann sein, dass bestimmte Weiterbildungsgefässe zwecks Überprüfung von Auswirkungen von beschlossenen Massnahmen bevorzugt re-evaluiert werden.

Es besteht die Möglichkeit, dass die Institutsleitung, die Weiterbildnerinnen und die Weiterzubildenden ebenfalls die Evaluationen von Weiterbildungsgefässen anregen. Der Entscheid dazu erfolgt in Absprache zwischen Institutsleitung und Q-Team.

Die Befragungen werden angekündigt und erfolgen am Ende der Veranstaltung mittels Fragebogen. Die formelle Auswertung des Fragebogens erfolgt durch das Sekretariat, die inhaltliche Auswertung durch das Q-Team, das die Ergebnisse kommentiert und Massnahmen ableitet. Die Ergebnisse und Massnahmen werden bei Bedarf mit den Verantwortlichen der Weiterbildungsgefässe und / oder der Institutsleitung besprochen. Die Weiterzubildenden erhalten die Ergebnisse schriftlich in einer Kurzversion zugestellt. Diese Kurzversion enthält die Auszählungen, Kommentare des Q-Teams und die Massnahmen, nicht aber die Bemerkungen der Weiterzubildenden. Die Verantwortlichen der Weiterbildungsgefässe und die Institutsleitung erhalten die Vollversion zugestellt.

Der genaue Ablauf einer Evaluation einzelner Weiterbildungsgefässe sowie eine Abschätzung des zeitlichen Aufwands sind in einem detaillierten Prozessbeschrieb festgehalten.

#### 4.1.3 Evaluation von Fortbildungsangeboten

Sobald genügend Erfahrungen mit der Evaluation einzelner Weiterbildungsgefässe vorliegen, sollen auch Fortbildungsangebote, welche vom Institut KJF alleine oder in Kooperation mit anderen Organisationen durchgeführt werden, analog zur „Evaluation einzelner Weiterbildungsgefässe“ evaluiert werden.

## 5. Konzept Individuelle Qualitätsentwicklung

### 5.1 Gültigkeitsbereich

Es ist unser Ziel, dass sich am Institut KJF nicht nur die Weiterzubildenden, sondern auch die Weiterbildnerinnen (und die weiteren Mitarbeitenden) in einem ständigen Lern- und Entwicklungsprozess befinden. Im Zentrum der in diesem Konzept beschriebenen systematischen individuellen Qualitätsentwicklung der Weiterbildnerinnen steht die eigene Lehrtätigkeit in folgenden Weiterbildungsgefässen:

- Dozentinnenstätigkeit
- Leitung von Säuglings- und Kleinkinderbeobachtungsgruppen
- Supervision
- Selbsterfahrung

Für die Mitarbeitenden im Sekretariat wird jährlich ein Mitarbeitendengespräch (MAG) durchgeführt.

### 5.2 Elemente der systematischen individuellen Qualitätsentwicklung

Die systematische individuelle Qualitätsentwicklung konstituiert sich aus den Elementen Dozentinnentreffen, Supervisorinnentreffen, KJForum, Individualfeedback von Studierenden und weiteren Ressourcen, die sinnvoll kombiniert werden können. Sie werden ergänzt durch weitere informelle Formen der Qualitätsentwicklung, z.B im Rahmen von Co-Teaching

anlässlich der unterschiedlichen Weiterbildungsgefässe, die individuell und in Eigenregie erfolgen.

Die Weiterbildnerinnen und Supervisorinnen sind eingeladen an den vom Institut KJF angebotenen Qualitätsentwicklungsveranstaltungen (s. oben) teilzunehmen.

Um den speziellen Bedingungen der Weiterbildnerinnen für Selbsterfahrung und den Weiterzubildenden in Selbsterfahrung Rechnung zu tragen, existiert für diesen Bereich eine eigene Regelung der Qualitätssicherung.

## **6. Konzepte zum Umgang mit besonderen Ereignissen**

Es bestehen Konzepte für folgende besonderen Ereignisse:

- Konzept zur Unterstützung von Weiterzubildenden mit Defiziten
- Konzept Regelung bei fehlender psychotherapeutischer Arbeitsmöglichkeit
- Konzept Abschiedsrituale bei Beendigung der KJF-Weiterbildung
- Konfliktlösung

## **7. Archiv des Qualitätsmanagementsystems**

Alle Aufzeichnungen und Dokumente werden archiviert. Dazu existiert eine Vorgabe, die die Abläufe regelt und die Fristen bestimmt.

## **8. Inkraftsetzung**

Das „Konzept Qualitätsmanagementsystem Institut KJF“ wurde an der Institutsleitungssitzung vom 11. Dezember 2015 in Kraft gesetzt.