

Qualitätsbericht 2013/2014

Überbetriebliche Kurse Assistentinnen und Assistenten Gesundheit und Soziales EBA

November 2014

Autorin Laure Stammbach

Funktion Leitung überbetriebliche Kurse Assistentin Gesundheit und Soziales

Qualitäts- und Koordinationskommission AGS:

Berger Heidi, OdA G ZH, Geschäftsführerin und Co-Präsidentin QuKo AGS

Civelli Annina, Clenia Bergheim, Ausbildungsverantwortliche für Pflegeberufe

Gröner Hanna, Alterszentrum Lanzeln, Verantwortung Bildung und Qualität

Heeb Patrick, Berufsfachschule Winterthur, Leitung Abteilung Soziale Berufe

Leu Urs, Pflegezentrum Riesbach und Witikon, Leiter Pflegedienst

Morosini Petra, OdA G ZH, Leitung Bildung / Leitung ÜK FaGe

Oderbolz Rosmarie, Wohngruppenleiterin, Stiftung Vivendra

Ruf Claudia, Careum AG, Leiterin Bildungsgang BFS AGS

Ryser Liliane, OdA Soziales Zürich, Geschäftsleiterin und Co-Präsidentin QuKo AGS

Scherrer Stefan, Alterszentren Bürgerasyl-Pfrundhaus, Leiter Betreuung und Pflege

Schmid Brigitta, Mittelschul- und Berufsbildungsamt Zürich, Berufsinspektorin

Stammbach Laure, OdA G ZH, Leiterin ÜK AGS

Suter Maja, Stadtpital Triemli, Stationsleitung

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
MANAGEMENT SUMMARY	3
1. AUFTRAG	4
2. ERGEBNISSE	5
2.1. GESAMTZUFRIEDENHEIT	6
2.2. AUSWERTUNG QUALIFIKATIONSNACHWEIS INSTRUKTORINNEN.....	6
2.3. GESAMTANZAHL INSTRUKTORINNEN	7
2.4. LERNENDE.....	8
2.5. INSTRUKTORINNEN.....	9
2.6. KURSBESUCHE DURCH KOMMISSIONSMITGLIEDER	10
2.7. LEHRBETRIEBE AGS.....	11
3. EMPFEHLUNGEN	14
4. STELLUNGNAHME ZU DEN ERGEBNISSEN	14

Management Summary

Im Sommer 2013 startete im Kanton Zürich der zweite reguläre Ausbildungslehrgang AGS mit 131 Lernenden. Auch im neuen Lehrgang zeigt sich seitens der Lernenden sowie der Instruktorinnen¹ eine erfreuliche Zufriedenheit mit den überbetrieblichen Kursen. Gegenüber der Qualitätsüberprüfung 2013 ist die Zufriedenheit angestiegen.

Lernende

Die Lernenden beurteilen die verschiedenen Kurse im Gesamten positiv. Die Zuteilung der festen Instruktorin wird von den Lernenden nach wie vor sehr geschätzt. Die überbetrieblichen Kurse, in denen die Lernenden einen direkten, praktischen Bezug zwischen Unterricht und Praxisalltag erkennen und herstellen konnten, sprechen die Lernenden mehr an und werden sehr positiv bewertet.

Instruktorinnen

Die festen Gruppen und die gruppenverantwortlichen Zuteilung der Instruktorinnen wurden beibehalten. Das Ziel von kleineren Gruppen von maximal 12 Lernenden konnte mehrheitlich erreicht werden. Durch diverse Anpassungen im Ablauf der ÜK Planung konnte die Koordination der Kurse im Kurszentrum der OdA G optimiert und auch eine Verbesserung bei der Zuteilung der Kursräume erreicht werden. Dies hat die Zufriedenheit der Instruktorinnen positiv beeinflusst.

Kursbesuche durch Kommissionsmitglieder

Erstmals ist ein Vergleich mit den Kursbesuchen vom Vorjahr möglich. Die Kommissionsmitglieder bewerten die Kursbesuche im Gesamten positiv. Insgesamt wurde die pädagogische Leistung der Instruktorinnen in den ÜK als gut beurteilt.

Lehrbetriebe

Erstmals wurden die Ausbildungsbetriebe AGS zur Zufriedenheit mit den ÜK befragt. Die Auswertung ergibt ein positives Ergebnis. Aus den Rückmeldungen geht hervor, dass die ÜK-Themen im Allgemeinen die Bedürfnisse der Lehrbetriebe abdecken. Einzelne Aussagen deuten darauf hin, dass die Vorbereitung für den Berufsalltag im Bereich von Umgang mit schwierigen Situationen hilfreich wäre.

Empfehlungen

Die festen Gruppen und die fixe Zuteilung der Instruktorinnen wurden beibehalten. Dies hat sich weiterhin bewährt und wird von allen Beteiligten nach wie vor als Gewinn erachtet.

Das Ziel von kleineren Gruppen von maximal 12 Lernenden wurde mehrheitlich erreicht und positiv bewertet. Deshalb empfiehlt die Qualitäts- und Koordinationskommission die

¹ Aus Gründen der Lesbarkeit und des hohen Frauenanteils im Gesundheits- und Sozialbereich, wird im Text die weibliche Sprachform verwendet, die männliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Weiterführung der festen Zuteilung der Instruktorinnen. Um eine gute Qualität des ÜK erzielen zu können, wird die **Beschränkung auf maximal 12 Lernende weiterhin empfohlen.**

Im Frühjahr 2014 fand erstmals eine Lehrerinnenkonferenz mit einer Fortbildung zum Thema Disziplin statt. Dieses Angebot wurde gerne genutzt und sehr geschätzt. Neben der bereits bestehenden, regelmässigen Instruktorinnentreffen wird erstmals im Herbst 2014 das freiwillige Angebot der Praxisberatung starten und weiter verfolgt. Auch im neuen Schuljahr muss der **Austausch der Instruktorinnen** in pädagogischen Fragen, beispielsweise in Form von **Praxisberatungen** und **gezielten Fortbildungen**, weiter verfolgt werden.

Mit dem **Austausch und der Absprache mit den Berufsfachschulen** konnte Transparenz unter den Bildungsanbieterinnen geschaffen und die Koordination der Themen wo möglich optimiert werden. Anpassungen im Prüfungsplan der Berufsfachschulen waren teilweise möglich. Die Umsetzung ist jedoch erst ab nächstem Lehrgang möglich. Diese Empfehlung wird als umgesetzt erachtet, wobei auch in Zukunft der Austausch zwischen ÜK und Berufsfachschulen ohne vorgegebenen Auftrag weiter gepflegt wird.

Von den Rückmeldungen der Ausbildungsbetriebe ausgehend und aufgrund unseres Eindrucks scheint ein **Aufbau** eines neuen **ÜK Themas** im **Bereich Umgang mit belastenden Situationen** vorteilhaft zu sein.

1. Auftrag

Die Qualitäts- und Koordinationskommission AGS (QuKo AGS) überprüft im Auftrag der OdA G ZH und OdA Soziales Zürich die Qualität der Bildungsangebote des dritten Lernorts auf Sekundarstufe II (überbetriebliche Kurse/ÜK) für die Ausbildung zur Assistentin Gesundheit und Soziales mit Abschluss Eidgenössisches Berufsattest (AGS EBA). Seit 2012 wird den Vorständen der OdA G ZH und der OdA Soziales Zürich jährlich ein Bericht über die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung vorgelegt.

Basierend auf dem „Konzept zur Überprüfung der Qualität der Bildungsangebote überbetriebliche Kurse“ wird die Qualität der ÜK aus folgenden Perspektiven erhoben:

- Lernende (nach jedem Kurs)
- Instruktorinnen (nach jedem Kurs)
- Mitglieder der QuKo AGS (bei jeder Instruktorin min. einmal jährlich)
- Lehrbetriebe (alle zwei Jahre, erstmals im Frühjahr 2014)

Die Befragung der Lernenden umfasst die Bereiche

- Organisation
- Erreichung der Lernziele
- Verständlichkeit der ÜK-Inhalte
- Umgang mit Fragen im Unterricht
- Bezug zum Berufsalltag

Die Befragung der Instruktorinnen umfasst die Bereiche

- Organisation
- Bezug zum Berufsalltag
- Erreichung der Lernziele
- Umgang der Lernenden

Die Befragung der Betriebe umfasst die Bereiche

- Organisation und Zusammenarbeit
- Erreichung der Ausbildungsziele
- Zufriedenheit und Lernzuwachs der Lernenden aus Sicht des Lehrbetriebs

Die Gesamtheit der Qualitätsüberprüfung für das Schuljahr 2013/2014 besteht aus allen 286 Lernenden AGS und 11 Instruktorinnen, welche nach Abschluss eines ÜK mittels eines standardisierten Fragebogens befragt wurden sowie aus den Rückmeldungen der QuKo-Mitglieder nach vollendeter ÜK-Hospitation. Pro Jahr werden alle Instruktorinnen im überbetrieblichen Kurs mindestens einmal durch ein Mitglied der QuKo AGS besucht. Der ÜK-Besuch wird mittels eines standardisierten Beobachtungsbogens schriftlich festgehalten und anschliessend mit der Instruktorin besprochen. Weiter wird jährlich überprüft, ob bei den Instruktorinnen eine pädagogische Ausbildung gemäss Vorgaben des SBFI² vorhanden ist.

Die Daten werden quantitativ (sechsstufige Bewertungsskala von trifft gar nicht zu bis trifft völlig zu) und qualitativ (durch Freitextrückmeldungen) ausgewertet. Die Textrückmeldungen werden in Kategorien zusammengefasst und bei Häufungen erwähnt.

Erstmals fliesst die Auswertung der Befragung der Betriebe mit in den Qualitätsbericht ein. Künftig wird das Einholen der Auswertungen und Rückmeldungen der Ausbildungsbetriebe mittels standardisierter Onlinebefragung alle zwei Jahre durchgeführt.

2. Ergebnisse

Einleitend zu den Ergebnissen werden allgemeine Aussagen zu der Anzahl ausgewerteter Daten resp. befragter Personen gemacht. Zudem werden Hinweise, welche für das Verständnis wichtig erscheinen gemacht. Es folgen die Grafiken der

² SBFI: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation

quantitativen Auswertung. Die Ergebnisse werden pro Befragten-Gruppe zusammengefasst und jeweils im Vergleich mit den Vorjahresdaten dargestellt. Da die Textrückmeldungen überwiegend persönliche Aussagen sind, wird in diesem Bericht auf eine Zusammenfassung verzichtet. Bei Bedarf können die Rückmeldungen und alle weiteren Resultate bei der Leitung ÜK AGS eingesehen werden.

2.1. Gesamtzufriedenheit

Gegenüber der Qualitätsüberprüfung 2013 ist die Zufriedenheit im Allgemeinen angestiegen.

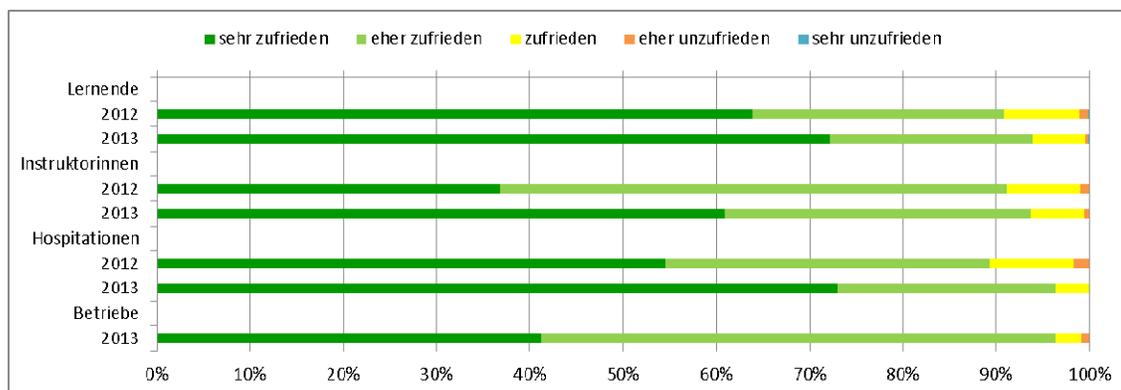


Abb. 1: Gesamtzufriedenheit

Anzahl der befragten Lernenden und Instruktorinnen im ÜK-Bereich AGS:

Schuljahr	Anzahl Lernende	Anzahl Instruktorinnen
Lehrgang 2012-2014	157	8
Lehrgang 2013-2015	131	11

2.2. Auswertung Qualifikationsnachweis Instruktorinnen

Im Schuljahr 2013/2014 haben 11 Instruktorinnen 1728 Lektionen unterrichtet. Die Verordnung über die Berufsbildung (BBV) vom 19. November 2003 verlangt für die Instruktorinnen folgende fachlichen und pädagogischen Ausbildungen:

Berufsbildnerinnen und Berufsbildner in überbetrieblichen Kursen und vergleichbaren dritten Lernorten sowie Lehrwerkstätten und anderen für die Bildung in beruflicher Praxis anerkannten Institutionen verfügen über (gemäss Art. 45)³:

- einen Abschluss der höheren Berufsbildung oder eine gleichwertige Qualifikation auf dem Gebiet, in dem sie unterrichten;
- zwei Jahre berufliche Praxis im Lehrgebiet;

³ Vgl. Überblick über die Mindestanforderungen an die Berufsbildner/innen ÜK (Bildungsdirektion Zürich, 2011)

- eine berufspädagogische Bildung von:
 - 600 Lernstunden, wenn sie hauptberuflich tätig sind
 - 300 Lernstunden, wenn sie nebenberuflich tätig sind
 - Wer weniger als durchschnittlich vier Wochenstunden unterrichtet, ist per Gesetz nicht verpflichtet, die berufspädagogischen Anforderungen zu erfüllen.

2.3. Gesamtanzahl Instruktorinnen

Die graphische Darstellung des Qualifikationsnachweises aller Fachbereiche (Abb. 1) zeigt auf, dass von den 11 Instruktorinnen drei weniger als 100 Stunden unterrichtet haben. Diese haben die Mindestanforderung der BBV von einem Nachweis über 100 h pädagogische Ausbildung erfüllt. Bei den Instruktorinnen, welche über 100 bis max. 507 Stunden ÜK unterrichtet haben, weisen acht Instruktorinnen 600 oder mehr Lernstunden Pädagogik auf. Diese erfüllen ebenfalls die Mindestanforderungen der Bildungsdirektion Zürich von einem Nachweis von 300 h pädagogische Ausbildung.

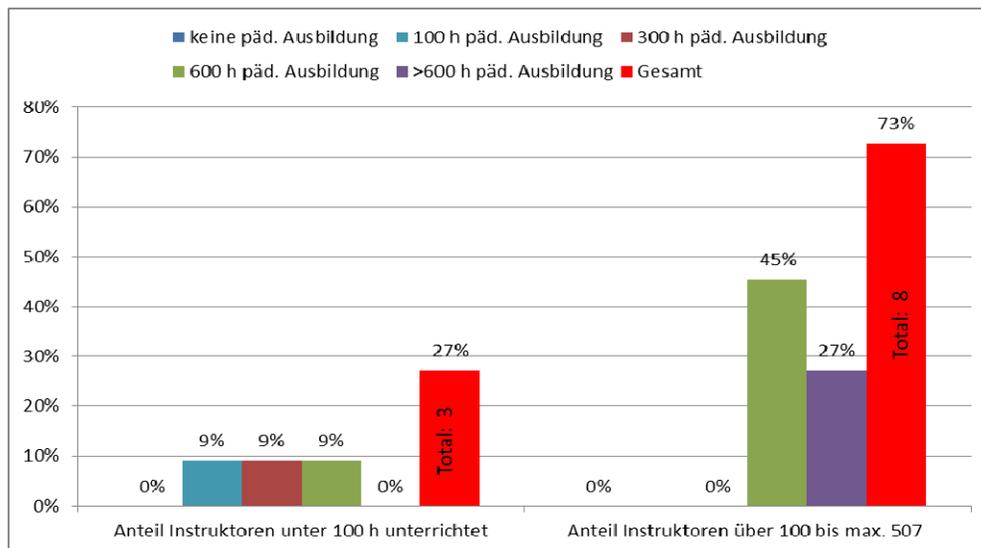


Abb. 2: Gesamtanzahl Instruktorinnen mit päd. Ausbildung und Anzahl Unterrichtsstunden

2.4. Lernende

Insgesamt zeigt sich eine positive, leicht steigende Entwicklung der Zufriedenheit der Lernenden bei der Beantwortung der Auswertungsfragen (vgl. Abb. 3). Befragt wurden 100% der Lernenden nach allen überbetrieblichen Kursen.

Die positiven Äusserungen der Lernenden beziehen sich überwiegend auf den **spannenden Unterricht** und die **Zufriedenheit mit der Instruktorenin** während dem ÜK. Vermutet wird, dass durch die konstant bleibende Kontaktperson Vertrauen aufgebaut wird und die Unterrichtszeit mehrheitlich für die Bearbeitung konkreter Inhalte genutzt werden kann. Dies wirkt sich wiederum lernförderlich auf die Zielerreichung aus.

Die überbetrieblichen Kurse, in denen die Lernenden einen direkten praktischen Bezug zwischen Unterricht und Praxisalltag herstellen können, werden als sehr positiv beurteilt. Der abwechslungsreiche Unterricht, das Lernen neuer praktischer Anwendungen oder die Überprüfung und Erweiterung ihres Erfahrungswissens wird sehr geschätzt.

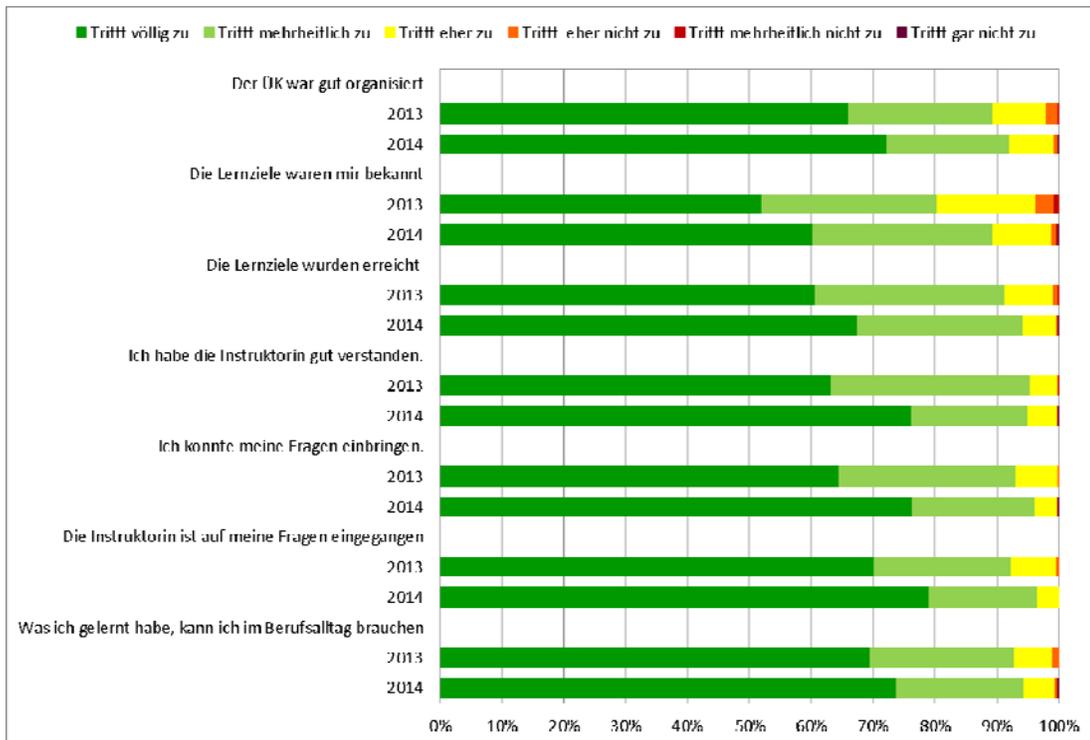


Abb. 3: Vergleich Rückmeldungen Lernende 2013/2014

2.5. Instruktorinnen

Da am Ende jedes durchgeführten überbetrieblichen Kurses alle Instruktorinnen befragt werden, erreichen wir einen Rücklauf von 100%.

Bei den Instruktorinnen ist die Zufriedenheit insgesamt gut und gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen. Die feste Zuteilung der ÜK-Gruppen und die langfristige, verlässliche Planung sind nach wie vor Hauptgründe für ihre Zufriedenheit. Diese Kontinuität im ÜK-Unterricht wirkte sich positiv auf die zielgruppengerechte und individualisierte Unterrichtsvorbereitung, die Kontinuität in der Förderung im Lern-, Arbeits- sowie Sozialverhalten und die Nachhaltigkeit der Lerninhalte aus. Die Steigerung kann auch dahingehend interpretiert werden, dass das stabile, wachsende Team mehr Erfahrung und Sicherheit im Umgang mit den Unterrichtsthemen, mit den Lernenden und mit den vorhandenen Materialien und der Organisation hat. Das feste Team von Instruktorinnen nutzt auch die Ressourcen des gegenseitigen Austauschs und Unterstützung.

Obschon die Instruktorinnen im Austausch immer wieder Herausforderungen bei der Durchsetzung der Disziplin rückmelden, attestieren sie der Mehrheit der Lernenden sich sehr motiviert, aktiv und kooperativ am Unterricht zu beteiligen.

Die Herausforderung im ÜK-Unterricht besteht darin, den Lernenden die Zusammenhänge und Lerninhalte unter Berücksichtigung von deren individuellem Arbeitsalltag und der breitgefächerten Erfahrung aufzuzeigen. Die Situation, dass praktische Lerninhalte, welche für den ÜK vorgesehen waren, von der Schule kurz vor dem ÜK mit der Prüfung abgeschlossen worden waren, ist auch in diesem Schuljahr öfters vorgekommen. Die Umstände und Hintergründe konnten mit den Berufsfachschulen geklärt und der Prüfungsablauf der Berufsfachschulen konnte teilweise angepasst werden.

Nach Aussagen der Instruktorinnen benötigen wenige Lernende vermehrt Aufmerksamkeit in Bezug auf das Verhalten untereinander, die Disziplin und sprachliche Unterstützung im Unterricht.

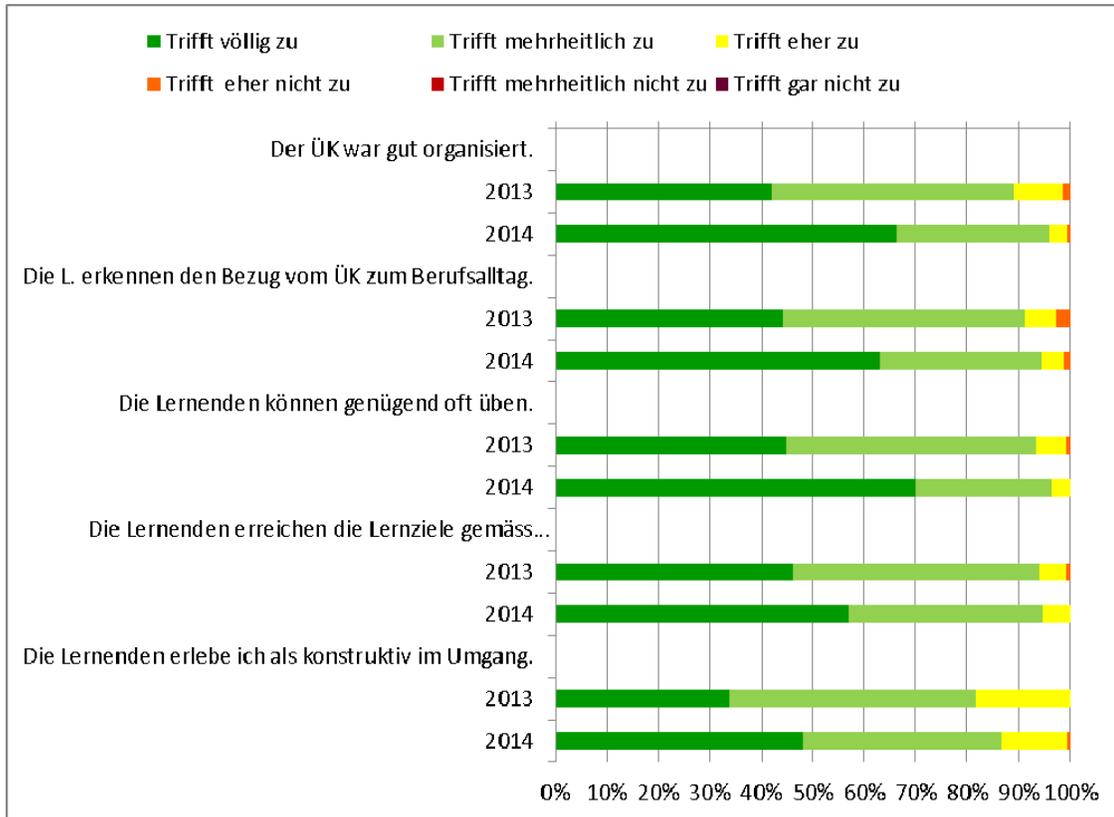


Abb. 4: Vergleich Rückmeldungen Instruktoren 2013/2014

2.6. Kursbesuche durch Kommissionsmitglieder

Es wurden 14 ÜK Besuche durch Kommissionsmitglieder durchgeführt. Insgesamt zeigt sich eine positive Bewertung der ÜK und im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Bewertung leicht verbessert.

Die positive Entwicklung lässt die Interpretation zu, dass das Instruktorenteam inzwischen mehr Erfahrung im Durchführen der ÜK AGS hat und auch die Kommissionsmitglieder mit dem Auftrag der ÜK AGS vertrauter geworden sind.

Sie erleben die ÜK überwiegend positiv. Der Umgang im ÜK wird als wertschätzend, freundlich und auch konsequent beschrieben. Der gute Einbezug des Praxisalltags wird mehrfach erwähnt. Die Instruktoren binden die Erfahrungen der Lernenden wie auch die eigenen in den Unterricht mit ein.

Das Engagement der Instruktoren ist spürbar, sie wirken fachlich sicher und kompetent.

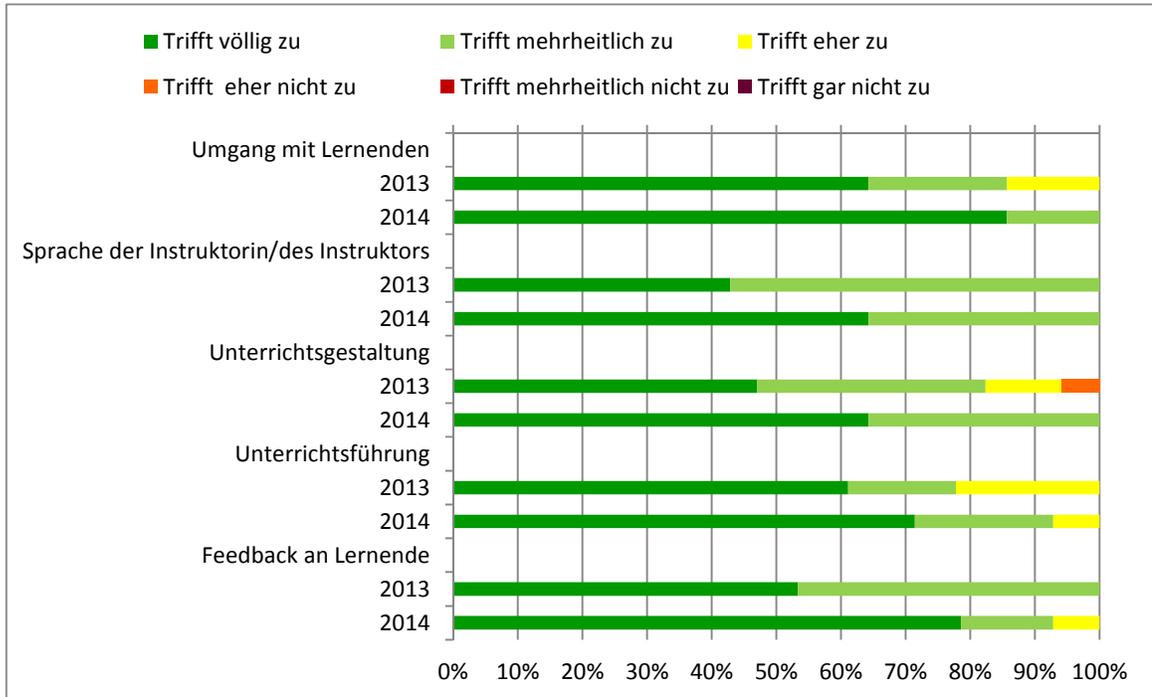


Abb. 6: Vergleich Rückmeldungen Kommissionsmitglieder 2013/2014

2.7. Lehrbetriebe AGS

Erstmals wurden die Ausbildungsbetriebe AGS zur Zufriedenheit mit den ÜK befragt. Nach einem Rücklauf von 55,5% konnten 81 Fragebogen ausgewertet werden. Die Antworten kamen aus folgenden Bereichen:

- 78% Langzeitbereich
- 10% Behindertenbereich
- 7% aus Diversen Bereichen
- 5% aus dem Akutbereich
- Je 3% aus Spitex und Psychiatrie.

Insgesamt zeigt sich eine gute Zufriedenheit mit den ÜK. Aus den Rückmeldungen geht hervor, dass die ÜK-Themen im Allgemeinen die Bedürfnisse der Lehrbetriebe abdecken können. Die grösste Unzufriedenheit betrifft die Datenplanung für den ersten ÜK, der für die Betriebe sehr kurzfristig kommuniziert wird. Da die Lehrverträge jedoch bis kurz vor Ausbildungsbeginn abgeschlossen werden, ist die definitive Anzahl Lernende und deren Einteilung in der Berufsfachschule erst kurz vor Ausbildungsstart bekannt. Und somit kann die Planung für den ersten ÜK den Betrieben nicht früher mitgeteilt werden. Verschiedene Befragte erwähnen, dass die bessere Vorbereitung für den Berufsalltag im Bereich Umgang mit schwierigen Situationen hilfreich wäre.

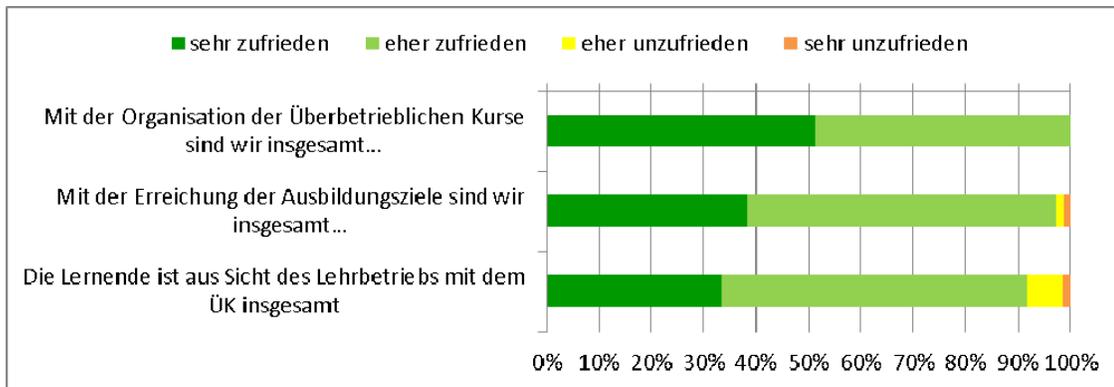


Abb. 7: Gesamtzufriedenheit

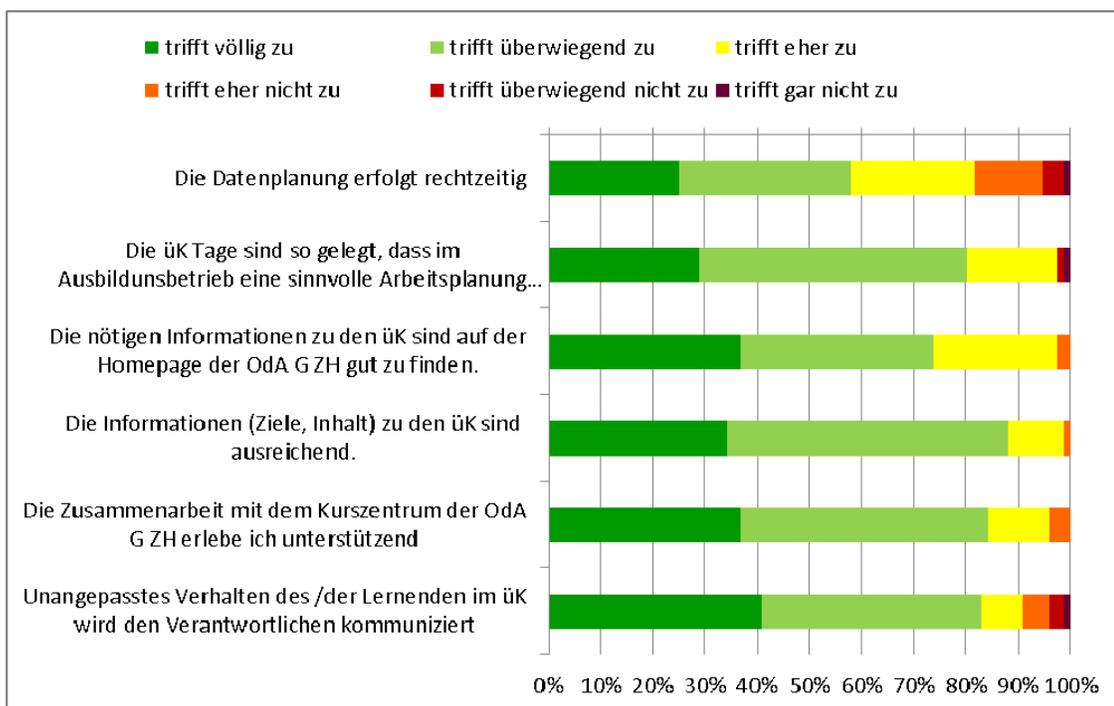


Abb. 8: Antworten zur Organisation und Zusammenarbeit

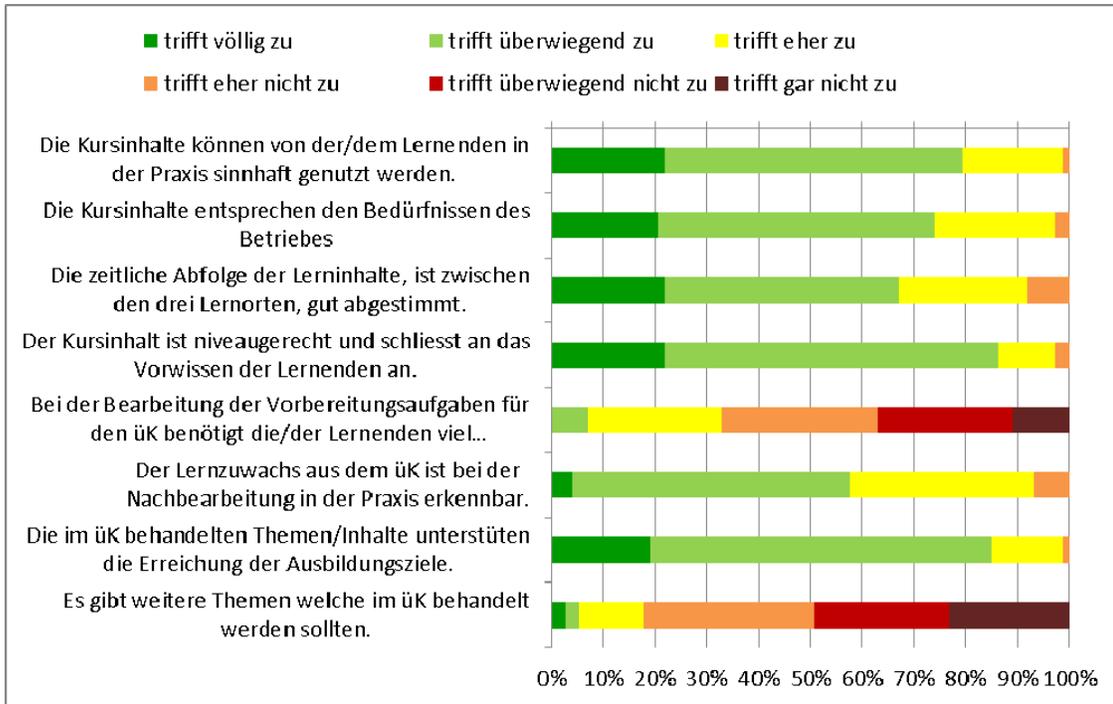


Abb. 9: Antworten zur Erreichung der Ausbildungsziele

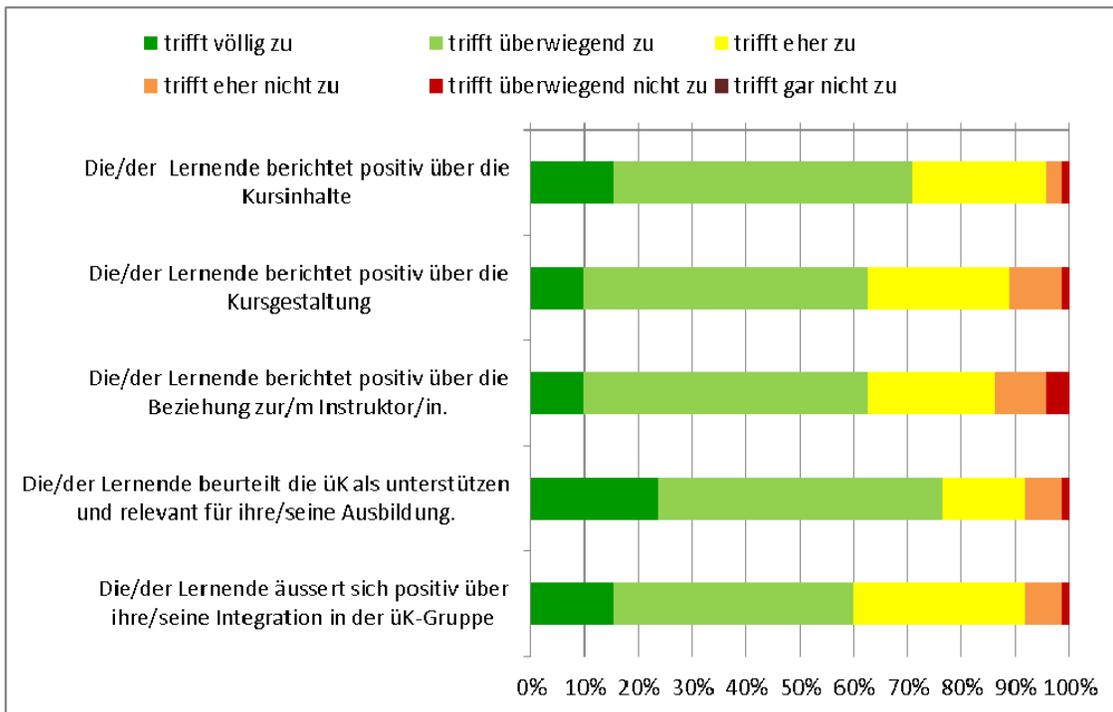


Abb. 10: Antworten zur Zufriedenheit und Lernzuwachs der Lernenden aus Sicht des Lehrbetriebs

3. Empfehlungen

Insgesamt zeigen die Befragungen zufriedenstellende bis sehr häufig gute Ergebnisse und entsprechen den Erwartungen. Aus der Analyse aller Resultate können folgende nachvollziehbare Empfehlungen abgeleitet werden.

Die feste Zuteilung der InstruktorInnen bewährt sich. Deshalb empfiehlt die Qualitäts- und Koordinationskommission die **Weiterführung der festen Gruppenteilung der InstruktorInnen**. Um die gute Qualität der ÜK erzielen und erhalten zu können, wird die **Beschränkung auf maximal 12 Lernende weiterhin empfohlen**.

Die Mischung von breiten fachlichen sowie pädagogischen Qualifikationen und Kompetenzen der InstruktorInnen zeigt eine positive Entwicklung. Die QuKo empfiehlt daher die Fortführung dieses Ansatzes. Dabei muss der **Austausch der InstruktorInnen** in pädagogischen Fragen, beispielsweise in Form von **Praxisberatungen** und durch **gezielte Fortbildungen**, weiter verfolgt werden.

Aufgrund von Aussagen aus den Ausbildungsbetrieben und aufgrund der Einschätzung aus dem ÜK scheint ein **Aufbau eines neuen ÜK Themas im Bereich Umgang mit schwierigen Situationen** vorteilhaft. Nun gilt es zu überprüfen, wie dieses Thema entwickelt und integriert werden kann.

Aus den Bewertungen aller Beteiligten werden zusammenfassend folgende Empfehlungen abgeleitet:

1. Weiterführung der festen Gruppenteilung
2. Weiterführung der ÜK-Gruppengrösse mit maximal 12 Lernenden
3. Umsetzung der Praxisberatungen und Fortführen gezielter Fortbildungen
4. Prüfung und Entwicklung eines weiteren ÜK-Themas im Bereich Umgang mit schwierigen Situationen.

Für die kommenden Jahre wird es weiterhin eine Herausforderung sein, die guten Ergebnisse bei wachsender Anzahl von Lernenden halten zu können.

4. Stellungnahme zu den Ergebnissen

Die Ergebnisse sind insgesamt sehr zufriedenstellend und zeigen eine erfreuliche und positive Entwicklung. Sie weisen keine Überraschungen auf, sondern bestätigen den Eindruck aus dem ÜK-Alltag und bestärken uns in unseren Entwicklungsbemühungen.