

# Qualitätsmanager/in in Spitex und Langzeitpflege

Die qualitätssichernde Leistungserbringung in Spitex und Langzeitpflegeinstitutionen wird nicht nur gesetzlich, sondern auch von Klienten, Angehörigen und weiteren Nutzergruppen gefordert. Für die Erarbeitung und Umsetzung von Konzepten und Programmen zur Sicherstellung der Qualität innerhalb einer Institution werden daher qualifizierte Mitarbeitende mit einem klaren Profil benötigt.

## Profil

Die Weiterbildung zum Qualitätsmanager in Spitex und Langzeitpflege vermittelt gezielt wichtige Grundlagen des Qualitätsmanagements (QM). Ergänzt werden die Inhalte durch praxisnahe Instrumente und Methoden, die bei der Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems unterstützen.

## Zielgruppe

Qualitätsbeauftragte bzw. Fachpersonen, welche die Funktion aktuell oder in Zukunft ausüben werden. Führungspersonen, Interessierte und Vertreterinnen und Vertreter aus dem Spitex und Langzeitpflegebereich, die sich weiter qualifizieren möchten.

## Ziele und Nutzen der Weiterbildung

Sie lernen den souveränen Umgang mit allen Fragen rund um Themen des Qualitätsmanagements, von der strategischen Entscheidung, Konzipierung, Planung, Projektierung, Durchführung, Auswertung bis hin zur Vorbereitung auf externe Begutachtungsformen (Zertifizierung).

## Aufbau/Struktur

Der Lehrgang dauert insgesamt 20 Tage (inkl. Präsentation Ihres QM-Projekts und Fachgespräch). Hinzu kommt eine zusätzliche Lernzeit von insgesamt 170 Stunden zum Literaturstudium sowie Vor- und Nachbereitung des Lernstoffs und der Erarbeitung des Projekts.

Zusätzlich wird ein Tag Praxisberatung in Ihrer Institution angeboten. Dies zu separaten Konditionen.

Zu Beginn der Weiterbildung bringen die Teilnehmenden einen individuellen Vorbereitungsauftrag mit, der sich auf das QM-Manual bzw. den QM-Prozess der eigenen Institution bezieht. Der Vorbereitungsauftrag wird im Sinne eines Lernatgebuches geführt und fliesst in den Reflexionsprozess und in das Abschlussprojekt ein.

Fakultativ empfiehlt sich der Besuch des Moduls Projektmethodik, um Projekte durch eine methodengestützte Verfahrensweise effektiv gestalten zu können.

## Sie lernen

- einen individuellen, zu den Unternehmenszielen und zur Unternehmenskultur der eigenen Institution passenden Prozess der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung zu konzipieren und zu steuern.
- auf kantonaler Betriebsbewilligungsgrundlage für die eigene Institution ein prozessorientiertes Managementsystem aufzubauen, zu entwickeln und als Beauftragte/r die Veränderungsprozesse zu begleiten bzw. QM-Prozesse mit den bestehenden QM-Instrumenten zu optimieren und zu unterhalten.

## Modulübersicht

Lernende Organisation und Qualitätsentwicklung	Qualitätsmanagement mit Prozessen und Fakten	Basiswissen Recht und Coaching im Qualitätsmanagement			
Präsentation des eigenen QM-Projektes (Abschlussmodul)					

### Umfang

- 3 Pflichtmodule
- 1 Abschlussmodul

- sich mit rechtlichen Fragestellungen auseinanderzusetzen, welche Einfluss auf das Qualitätsmanagement haben; können diese zielgerichtet bündeln und entsprechend beantworten.
- die Pflegequalität in das QM-System zu integrieren, um damit die Kontinuität in der Versorgungskette in Spitex und Langzeitpflege sicherzustellen.
- Entwicklungspotential aus den Ergebnissen des QM-Prozesses herauszuarbeiten, um sowohl Leitung wie Mitarbeitende in Veränderungsprozessen zu unterstützen.
- relevante Kenngrößen für Spitex und Langzeitpflege zu formulieren und für die Nachhaltigkeit zu bewerten, gemäss Qualitätsreporting der Kantone als Nachweis der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit.
- durch Moderations- und Kommunikationskompetenzen die Mitarbeitenden und Nutzergruppen gewinnbringend, zielgerichtet und konstruktiv in den QM-Prozess einzubeziehen und für den Mehrwert, den dieser Prozess mit sich bringt zu begeistern.
- Sie bauen Ihr Durchsetzungsvermögen aus und können Interessen zielgerichtet bündeln. Dafür wenden Sie lösungs- und ressourcenorientierte Methoden und Instrumente für verschiedene Beratungssituationen an.

## Module

### Lernende Organisation und Qualitätsentwicklung in Spitex und Langzeitpflege

Der Qualitätsmanagementbeauftragte als zentraler Gestalter des Qualitätsmanagementsystems nach innen und aussen  
Qualitätsentwicklung und Organisationslernen sind untrennbar miteinander verknüpft. Sobald Qualitätsmanagement nicht nur als reine Steuerung von Prozessabläufen auf Seiten der Mitarbeiter wahrgenommen, sondern als ganzheitlicher Managementansatz begriffen wird, gelingt dieses komplexe Veränderungsvorhaben. Der Qualitätsverantwortliche übernimmt hier eine zentrale Gestaltungsrolle nach innen und aussen. Durch seinen Einfluss im Rahmen des Implementierungsprozesses und über die formalen Gegebenheiten hinaus, kann er die "handelnden Mitarbeiter" durch individuelle Informations-, Erfahrungs- und Lernvorgänge im Sinne einer Bereitschaft zur Akzeptanz und Mitgestaltung begleiten.

#### Handlungskompetenzen

- Die Teilnehmenden kennen die Zusammenhänge und Steuerungsmechanismen einer lernenden Organisation, setzen sich mit dem Systemdenken auseinander und erkennen systematische Zusammenhänge am Arbeitsplatz.
- Sie sind fähig, sich und ihre Aufgabe im Betrieb und im Zusammenhang mit der Gesamtorganisation zu sehen und daraus Möglichkeiten und Grenzen von Qualitätsprozessen abzuleiten.
- Sie haben vertiefte Kenntnisse von QM-Tools aus ihrem Arbeitskontext und planen, entwickeln und formulieren eine Strategie.

- Sie verfügen über alltagstaugliche Methoden und Handlungskompetenzen, um Projekte im Qualitätsmanagement zu initiieren und gleichzeitig Mitarbeitende zu befähigen und zu motivieren.

#### Inhalte

- Grundlagen des Prozessmanagements und der Unternehmensstrategie (Vision/Mission/Leitbild/Strategie/Werte) in Spitex und Langzeitpflegeeinrichtungen
- Lern- und Veränderungsprozesse in Betrieben der Spitex und Langzeitpflege, Wissensmanagement als Wertschöpfung
- Grundlagen und Bedeutung von Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätskonzepte
- Führungssysteme und soziale Subsysteme in Spitex und Langzeitpflege, Werkzeuge zur Gestaltung
- Kritische Reflexion des Nutzens und der Grenzen von QM-Tools für das Qualitätsmanagement

**Dauer** 6 Präsenztage

**Kosten** CHF 2100.–  
CHF 2300.– (Einzelmodul)

### Qualitätsmanagement mit Prozessen und Fakten (Fachvertiefung)

Der Qualitätsmanagementbeauftragte als zentrales Steuerungselement zwischen Aufbau Organisation, Schnittstellenmanagement und Prozessorientierung

Spitex und Langzeitpflegeinstitution müssen ihre Betriebe unter Berücksichtigung der kantonalen Betriebsbewilligungen führen. Dazu sind Prozesse zu identifizieren, zu beschreiben und bewusst systematisch so zu steuern, dass sie den Anforderungen und der jeweiligen Komplexität gegenüber den Anspruchsgruppen jederzeit gerecht werden. Als Schlüssel zum Erfolg muss das Qualitätsbewusstsein und damit auch das Selbstverständnis für alle Mitarbeitenden sichtbar, verstanden und gelebt werden. Die Sicherstellung der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit auf Basis des Qualitätsreporting der Kantone wird durch die Anwendung verschiedener Methoden und Instrumente zum Aufbau, der Pflege und Unterhalt von QM-Systemen (KVP) ermöglicht.

#### Handlungskompetenzen

- Die Teilnehmenden können unter Berücksichtigung der aktuellen kantonalen Vorgaben eine Prozessorganisation aufbauen und Qualitätsverbesserungsprozesse in ihrem Arbeitsumfeld planen, initiieren, umsetzen und evaluieren. Dabei berücksichtigen sie die für ihre Institutionen wesentlichen Besonderheiten.
- Die Teilnehmenden können Audits als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) einsetzen und somit ihren Betrieb qualitativ und quantitativ steuern, um zur Nachhaltigkeit beizutragen.

### **Inhalte**

- Prozess-/Projekt- und Veränderungsmanagement als integrales Führungssystem in Spitex und Langzeitpflege; Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Vielfalt von Systemen – branchenneutral, nationale und kantonale Vorgaben (z.B. DIN EN ISO, EFQM, Spitexmanual 2010, SanaCert), Normen und Standards und deren Umsetzung im Qualitätsmanagementsystem
- Pflegequalität in Spitex und Langzeitpflege, Kontinuität in der Behandlungs- und Versorgungskette
- Prozesse mit Input und Output, Hilfsmittel für eine umfassende Dokumentation
- Methoden, Instrumente und Techniken zur Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Spitex und Langzeitpflege (Assessmentsysteme, Kundenzufriedenheit, Beschwerdemanagement, Datenmanagement), Monitoring und Reporting (z. B. Arbeitsrichtlinien, Arbeitssicherheit, Hygiene, CIRIS, Qualitätsreporting)
- Pflege und Unterhalt von QM-Systemen im Sinne des KVP, Prüfmerkmale und Prüfungsmethoden
- Planung und Durchführung von internen Audits zur Nachhaltigkeit

**Dauer** 8 Präsenztage

**Kosten** CHF 2900.–  
CHF 3100.– (Einzelmodul)

## **Basiswissen Recht und Coaching im Qualitätsmanagement**

**Die eigene Rolle als Qualitätsverantwortlicher im Rahmen der betrieblichen Aufgaben gestalten und rechtliche Fragestellungen im Kontext von Qualitätsmanagement zielgerichtet beantworten**

Komplexe und vielfältige Anforderungen prägen den Berufsalltag von Qualitätsverantwortlichen im Gesundheits- und Sozialbereich. Sowohl die Auseinandersetzung mit rechtlichen Fragestellungen als auch der Umgang mit den verschiedenen Situationen aus dem Beratungs-, Verhandlungs- und Krisenbereich betreffen das Qualitätsmanagement. Daher sind neben kommunikativen Fähigkeiten auch Kenntnisse über Rechtsfragen und rechtliche Vorgaben notwendig, um diese zielgerichtet zu bündeln und zu beantworten. Für das lösungs- und wirkungsvolle Handeln im Praxisalltag werden Methoden aus dem systemischen und lösungsorientierten Coaching, der Verhandlungsführung und Kommunikation angewandt und auf Praxissituationen im Sozial- und Gesundheitswesen transferiert.

### **Handlungskompetenzen**

- Die Teilnehmenden sind fähig, ihre Aufgaben in einem komplexen, sich rasch wandelnden Umfeld mit wechselnden Anforderungen und unterschiedlichen Interessen wahrzunehmen.
- Sie sind in der Lage, die vorhandenen Ressourcen auf gemeinsame Orientierungen und Zielsetzungen auszurichten.
- Sie können Zusammenarbeits- und Schnittstellenprobleme lösungsorientiert bearbeiten.
- Die Teilnehmenden kennen ihre eigenen Kommunikations-, Konflikt- und Verhandlungsmuster und deren Wirkungen.
- Sie können unterschiedliche Interessenlagen und Zusammenarbeitsprobleme lösungsorientiert bearbeiten.

### **Inhalte**

Rechtliche Fragestellungen (2 Tage):

- Auseinandersetzung, Vertiefung und Beantwortung der für das Qualitätsmanagement relevanten rechtlichen Fragestellungen und rechtlichen Vorgaben

Coaching (3 Tage):

- Methoden aus dem systemischen und lösungsorientierten Coaching
- Verhandlungsführung, Konfliktlösungstechniken
- Kommunikationsmodelle und -techniken
- Führungsverständnis und Selbstmanagement
- Moderation und Präsentation von Einführungs- und Verbesserungsvorschlägen

**Dauer** 5 Präsenztage

**Kosten** CHF 2100.–  
CHF 2300.– (Einzelmodul)

## **Abschlussverfahren/Präsentation des eigenen Qualitätsmanagement-Projekts**

Als Qualitätsbeauftragter ist man aufgefordert, mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen innerhalb der Spitex und Langzeitpflegeinstitution professionell zu kommunizieren und auch inhaltlich zu überzeugen. Im Rahmen des Abschlussverfahrens präsentieren die Teilnehmenden ihr Qualitätsprojekt und erläutern ihr Vorgehen. Mit der Präsentation und der Beantwortung der Fragen im Fachgespräch zeigen die Teilnehmenden, dass sie fähig sind, überzeugend aufzutreten, die relevanten Aspekte anschaulich und wirkungsvoll zu präsentieren sowie präzise auf Fragen zu antworten. Zusätzlich reflektieren die Teilnehmenden ihre Kompetenzerweiterung.

Die Teilnehmenden führen ein Qualitätsprojekt durch. Dabei greifen sie ein aktuelles Thema in ihrem Praxisort auf und erstellen auf der Basis der strategischen Ausrichtung des Betriebs eine Prozesslandkarte sowie die einzelnen Prozessdimensionen und verknüpfen diese sinnvoll miteinander.

Im Rahmen des Abschlussverfahrens präsentieren die Teilnehmenden ihr Qualitätsprojekt und erläutern ihr Vorgehen. Der zu Beginn des Lehrgangs und im Sinne eines Lerntagebuchs geführte Vorbereitungsauftrag fließt in das Abschlussprojekt ein. Die Teilnehmenden stellen sich der Befragung durch die Experten und reflektieren ihre Kompetenzerweiterung.

#### **Handlungskompetenzen**

- Erkennen der eigenen beruflichen und persönlichen Stärken und Schwächen
- Die eigene Werthaltung als Qualitätsverantwortliche/r bewusst wahrnehmen, um dadurch wertschöpfend für die Institution zu sein

**Dauer** 1 Präsenztag

**Kosten** CHF 800.–

## **Organisatorisches**

#### **Aufnahmebedingungen**

- Anerkannter Berufsabschluss in der Regel mit einem Fähigkeitsausweis oder Diplomabschluss (Sekundarstufe 2 oder Tertiärstufe) und mindestens zwei Jahre Berufserfahrung
  - Aktuelle Anstellung mit Führungsverantwortung *oder*
  - Qualitätsverantwortliche/r bzw. Qualitätsbeauftragte/r in einer Spitex oder Langzeitpflegeinstitution und Personen, die sich auf diesen Bereich fokussieren möchten
- Personen mit anderen Voraussetzungen wenden sich an die Studienberatung.

#### **Modulbestätigung**

Für ein erfolgreich abgeschlossenes Modul wird eine Modulbestätigung ausgestellt. Das Modul kann während 5 Jahren an einen Lehrgang bei Careum Weiterbildung angerechnet werden.

#### **Abschluss**

Zertifikat Careum Weiterbildung  
Qualitätsmanager in Spitex und Langzeitpflege

#### **Kosten**

Lehrgang	CHF	7900.–
Bei Buchung eines Einzelmoduls zusätzlich pro Modul	CHF	200.–
Anmeldegebühr	CHF	300.–

In den Kosten inbegriffen sind:

Einführungstag, Kursunterlagen, die Benützung der Bibliothek und der Lernplattform moodle  
Preis-, Struktur- und Datenanpassungen bleiben vorbehalten.

#### **Anmeldung**

Anmeldung und Anmeldeformular online unter [www.careum-weiterbildung.ch](http://www.careum-weiterbildung.ch)  
oder Anmeldeformular beim Sekretariat bestellen

#### **Sekretariat**

Tel. +41 (0)62 837 58 18  
E-Mail [info.management@careum-weiterbildung.ch](mailto:info.management@careum-weiterbildung.ch)

## **Studienberatung**

Marlene Wälchli Schaffner, Studienberaterin  
Tel. +41 (0)62 837 58 39  
E-Mail [marlene.waelchli@careum-weiterbildung.ch](mailto:marlene.waelchli@careum-weiterbildung.ch)

#### **Careum Weiterbildung**

Mühlemattstrasse 42  
5000 Aarau  
Tel. +41 (0)62 837 58 58  
Fax +41 (0)62 837 58 60  
[info@careum-weiterbildung.ch](mailto:info@careum-weiterbildung.ch)  
[www.careum-weiterbildung.ch](http://www.careum-weiterbildung.ch)

November 2017  
Änderungen vorbehalten