De opleiding HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn is een zeer praktijkgerichte opleiding die u opleidt tot het in korte tijd behalen van het landelijke diploma HBO Kwaliteitsmanagement Zorg en Welzijn.
Deze opleiding richt zich speciaal op Zorg en Welzijn.

De zeer praktische invalshoek zorgt tevens voor een optimale aansluiting van de theorie op de dagelijkse kwaliteit praktijk. Daarbij komt ook de moderne dienstverlening in de Zorg en Welzijn uitgebreid aan bod.

**Studieprogramma**

In deze boeiende opleiding komen de volgende onderwerpen aan de orde:

**Module 1 Kwaliteit en management**

**Dag 1, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)** *Kwaliteitsmanagement modellen*

* Toepassen van de nieuwste normen en modellen ISO9001, ISO in de zorg, INK, EFQM, IIP, Gouden, Zilveren, Bronzen Keurmerk, nieuwe HKZ, Balanced Scorecard, TQM, lean, six sigma, NIAZ, kwaliteitshandvesten, RUMBA, MANS, JCI,
Programma Welzijn Nieuwe Stijl Inspectie voor de Gezondheidszorg, Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) Wet BIG Wet bopz Wet klachtrecht Zorgvormen Actuele Wet WMO Somatische en extra-intramuraal Kwaliteit van Zorg Protocollen en richtlijnen.
* Deming
* Benchmarking: leren van anderen
* Invloed van wetgeving, milieu, ARBO, WIA.
* Lean management

**Dag 2, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)** *Kwaliteit als prestatiecriterium*

* Kwaliteitsbeleid
* Bedrijfskenmerken en hun besturing
* Van missie en visie naar het werken met prestatieindicatoren (KPI’s)
* Strategisch kwaliteitsmanagement
* Ontwerp-, proces- en productkwaliteit

**Dag 3, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 05 uur pauze)**

* Verbeterinstrumenten
* Kwaliteit van diensten
* Productiviteitsverbetering
* Procesbeheersing
* Excellente organisatie
* Invloed van kwaliteit op kosten en baten.

**Module 2 Verbeteren en borgen van bedrijfsprocessen**

**Dag 4, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)**

*Leiderschap en cultuur*

* Leiderschap en kwaliteitsmanagement
* Diverse vormen van leiderschap
* Leiderschap en verandering
* Cultuur en kwaliteitsmanagement
* Voor en achterkant van de organisatie
* Invoering van verbeteringen
* Management van perceptie
* Persoonlijke stijl van de kwaliteits manager

**Dag 5, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)** *Management van bedrijfsprocessen*

* Kwaliteitsmanagement en ICT-, marketing- en personeelsmanagement
* Processen als waardeketens
* Proces- en ketenbeheersing
* Stappenplan voor procesanalyse

**Dag 6, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)**

* Business process management
* Business process re-engineering
* Virtuele organisaties
* Procesbewaking.

**Module 3 Kwaliteitsverbetering en -borging binnen de dienstverlening in Zorg en Welzijn**

**Dag 7, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)**

*Dienstverlening*

* Kwaliteit binnen dienstverlening
* Back office, front office
* Klachtenregistratie
* Strategische en operationele aspecten van serviceverlening
* Hulpmiddelen voor kwaliteitsbepaling
* Instrumenten en technieken toepassen, CQi, PROM, PREM,,

**Dag 8, 10.00-16.00 uur (5,5 uur, 0,5 uur pauze)**

* Grönroos en Zeithaml
* Normen, medewerkers, interne/externe rapportage
* Enquête, interview, gesprekstechnieken
* Mysteryman
* Professionalisme, houding en gedrag en andere criteria

*Certificering en accreditatie*

Uitgebreide informatie is ook beschikbaar via

<https://www.ogive.nl/2006/2006/Opleidingen/Kwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement_Zorg_Welzijn.htm>

Of vraag een brochure aan via:

<https://www.ogive.nl/2006/2006/Opleidingen/Kwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement_Zorg_Welzijn.htm>