

# HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn

Brochure

Beste heer/ mevrouw,

Hartelijk dank voor het aanvragen van onze brochure voor de opleiding HBO Kwaliteitsmanagement zorg & welzijn! Wij hopen je met een informatieoverzicht van deze opleiding te helpen bij het maken van de juiste studiekeuze.

# HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn

## Inhoudsopgave

De opleiding HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn .....	3
Inschrijfprocedure .....	7
Over Ogive Opleidingen & Trainingen .....	8
Neem contact met ons op .....	10



## De opleiding HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn

De opleiding HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn is een zeer praktijkgerichte opleiding die speciaal gericht is op de gezondheidszorg. Met deze opleiding kunt u in korte tijd het landelijk erkende diploma HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn behalen.

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.

### Doelgroep

Managers, adviseurs en medewerkers in Zorg en Welzijn die een gedegen en direct toepasbare kennis op het gebied van kwaliteitsmanagement willen ontwikkelen en die ook binnen korte tijd een landelijk erkend diploma HBO Kwaliteitsmanagement Zorg & Welzijn willen behalen.

### Doel en opzet van de opleiding

Deze opleiding HBO Kwaliteitsmanagement Zorg en Welzijn heeft als doel:

1. U een gedegen opleiding te bieden die een erkend diploma oplevert
2. U te leren kwaliteitsmanagement in strategisch, tactisch en operationeel perspectief te plaatsen.

Om dit te bereiken heeft deze HBO opleiding Kwaliteits management Zorg en Welzijn een overzichtelijk en efficiënt programma.

Alle essentiële thema's waarmee u in de praktijk als kwaliteitsmanager in Zorg en Welzijn te maken krijgt, komen in deze opleiding aan de orde.

In deze opleiding plaatst u voortdurend de relevante management- en kwaliteitsconcepten en vaardigheden in de dagelijkse praktijk.

U gaat ook aan de slag met diverse nuttige praktijkopdrachten in uw eigen werksituatie. Bovendien wordt veel aandacht besteed aan uw persoonlijke scriptie en de gang van zaken rond het examen.

Uw docent begeleidt u hierin persoonlijk. Een grondige examentraining aan het einde van deze opleiding vormt een belangrijk onderdeel van deze opleiding.

## Studieprogramma

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

### Module I Kwaliteit en management

#### (6 bijeenkomsten)

##### *Kwaliteitsmanagement modellen*

- Toepassen van de nieuwste normen en modellen:
  - ISO9001
  - ISO in de zorg
  - INK
  - EFQM
  - IIP
  - Gouden, Zilveren en Bronzen Keurmerk.
  - Nieuwe HKZ
  - Balanced Scorecard
  - TQM lean
  - Six sigma
  - NIAZ kwaliteitshandvesten
  - RUMBA
  - MANS
  - JCI
  - Programma Welzijn Nieuwe Stijl.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg en jeugd.
- 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 en WIA.
- Lean management.

##### *Kwaliteit als prestatie criterium*

- Kwaliteitsbeleid.
- Bedrijfskenmerken en hun besturing.
- Van missie en visie naar het werken met prestatie-indicatoren (KPI's).
- Strategisch kwaliteitsmanagement.
- Ontwerp-, proces- en productkwaliteit.



*Methoden en technieken, 7 tools:*

1. Verbeterinstrumenten.
2. Kwaliteitsinstrumenten.
3. Kwaliteit van diensten.
4. Productiviteitsverbetering.
5. Procesbeheersing.
6. Excellente organisatie.
7. Invloed van kwaliteit op kosten en baten.

## Module 2 Verbeteren en borgen van bedrijfsprocessen

### (6 bijeenkomsten)

- *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 kwaliteitsmanager.

*Management van bedrijfsprocessen*

- Kwaliteitsmanagement en ICT-, marketing- en personeelsmanagement.
- Processen als waardeketens.
- Proces- en ketenbeheersing.
- Stappenplan voor procesanalyse.
- Business process management.
- Business process re-engineering.
- Virtuele organisaties.
- Procesbewaking.

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

### (6 bijeenkomsten)

*Dienstverlening*

- Kwaliteit binnen dienstverlening.
- Front- en Back office.
- Klachtenregistratie.
- Strategische en operationele aspecten van serviceverlening.
- Hulpmiddelen voor kwaliteitsbepaling.
- Instrumenten en technieken toepassen, CQi, PROM en PREM.
- Grönroos en Zeithaml.



- Normen, medewerkers en interne/externe rapportage.
- Enquête, interview en gesprekstechnieken.
- Mysteryman.
- Professionalisme, houding, gedrag en andere criteria.

#### *Certificering en accreditatie*

- Interne en externe audits.
- Certificerings- en accreditatieproces.
- Rol binnen de verbetercyclus.
- Prestatieaudits.

#### *Examentraining*

2 bijeenkomsten met daarin examenoefeningen en cases.

### **Vorbereiding en studiebelasting**

Het doornemen van de theorie en het maken van de praktijkopdrachten betekenen een studiebelasting van ca 5 – 7 uur per studiebijeenkomst.

### **Vooropleiding**

Deze opleiding sluit aan bij de opleiding Basisopleiding Kwaliteitsmanagement.

Uw vooropleiding dient verder minimaal op MBO of HBO niveau te liggen.

Cursisten die eerder HBO Kwaliteits- en Procesmanagement hebben gedaan kunnen een aantal vrijstellingen krijgen bij voldoende studieresultaten.

### **Aanpak**

Deze opleiding is zeer actief en praktisch, maar volledig afgestemd op de behoeften van kwaliteitsfunctionarissen en –managers en het behalen van het diploma HBO kwaliteitsmanagement zorg en welzijn. De opleiding vindt plaats in een veilige omgeving waarbij het uitwisselen van kennis en ervaring van medecursisten gestimuleerd wordt. Wij maken gebruik van de methode Personal Performance Learning (PPL), die erop gericht is zowel actiegericht te leren als maatwerk te bieden binnen een opleidingsraamwerk. Hiermee is het mogelijk ook tijdens de opleiding individueel maatwerk te blijven leveren.

### **Studiemateriaal**

Ogive gebruikt de meest actuele studiematerialen en middelen, die perfect zijn afgestemd op de opleiding. Voor aanvang van de opleiding ontvangt u het volledige studiemateriaal.

### **Examen en Diploma**

De opleiding wordt afgesloten met een onafhankelijk landelijk examen en een scriptie. Bij voldoende resultaat van beide onderdelen ontvangt u het gewaardeerde diploma HBO Kwaliteitsmanagement zorg & welzijn. Examens vinden plaats in januari of juni.

### **Opleidingsduur**

De dagopleiding van HBO Kwaliteitsmanagement Zorg en Welzijn duurt ca 9 - 11 maanden en omvat 9 dagen (=18 bijeenkomsten) van 10.00 uur tot 16.00 uur.



## Inschrijfprocedure

Als u zich in wilt schrijven voor deze opleiding heten wij u van harte welkom! U kunt een inschrijfformulier vinden op onze webpagina:

[http://www.ogive.nl/2006/2006/Opleidingen/Kwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement\\_Zorg\\_Welzijn.htm](http://www.ogive.nl/2006/2006/Opleidingen/Kwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement/HBOKwaliteitsmanagement_Zorg_Welzijn.htm)

Als u het inschrijfformulier heeft ingevuld en ondertekend kan u deze opsturen naar [inschrijven@ogive.nl](mailto:inschrijven@ogive.nl)

Mocht u er niet helemaal uitkomen, of heeft u nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met één van onze onderwijsadviseurs via het telefoonnummer:

**079-3619201**

U kunt ons natuurlijk ook een e-mail sturen naar het volgende e-mailadres:

[opleidingenadministratie@ogive.nl](mailto:opleidingenadministratie@ogive.nl)

## Over Ogive Opleidingen & Trainingen

### Business principes

Onze opdrachtgevers kunnen rekenen op ervaring, kennis, plezier, professionaliteit, vakmanschap, integriteit, samenwerking en loyaliteit. Deze kernwaarden vormen de basis van de samenwerking tussen Ogive en haar relaties.

### Werkgebieden en methodiek

Ogive-professionals zetten hun ervaring en kennis in bij twee Lines of business:

1. Opleidingen en Trainingen, inclusief coaching
2. Organisatie-ontwikkeling

### Opleidingen en Trainingen

De opleidings- en trainingstrajecten zijn praktisch en door de deelnemer direct toepasbaar in hun functie.

### Werkgebieden

1. Management
  - Bedrijfskunde
  - Kwaliteitszorg
  - Personeelsmanagement
  - Integraal management
  - Commercie en persoonlijke vaardigheden
  - Communicatieve vaardigheden.
2. Coaching

### Methodiek

Wij hanteren binnen al onze opleidingen de methode Personal Performance Learning (PPL), dat gebaseerd is op de leerfilosofie van Confucius, een getalenteerd leermeester en beroemd filosoof en denker uit het oude China.

*Ik hoor en vergeet. Ik zie en herinner. Ik doe en begrijp.*

Het geeft aan hoe mensen leren, onthouden en ervaring opdoen. De bijeenkomsten spelen hierop in, om de performance van de deelnemer te laten toenemen en het geleerde zoveel mogelijk te laten “bezinken” en toepasbaar te maken in de eigen werksituatie.

Wij passen dit toe in 6 stappen:

1. Korte termijn kennis op doen (lezen tekst)
2. Kennis losmaken en inzicht ontwikkelen (leerstof interactief behandelen)
3. Inzicht laten groeien en toepassingsvermogen los maken (casus)
4. Toepassingsvermogen laten groeien (praktijkopdrachten)
5. Kennis/ervaring compleet maken (bestuderen leerstof of praktijkbegeleiding op de werkplek)
6. Toetsing door examen of eindopdracht (verankering in geheugen)





## Organisatie-ontwikkeling

### Werkgebieden

- Organisatie analyse/verbetering
- Organisatie-begeleiding en -opleiding

### Resultaten

- De klantorganisatie voldoet aan vastgestelde eisen.
- Beter functioneren van de organisatie en persoon, betere beoordeling door klant en manager, meer en beter betaald werk.
- Beter bedrijfsimago en een snellere carrière voor de gecoachte persoon.

## Neem contact met ons op

Voor vragen over deze opleiding kunt u contact opnemen met Ogive Opleiding & Trainingen:

<b>Postadres</b>	Ogive Opleidingen en Trainingen, Organisatie Ontwikkeling Postbus 390 2700 AJ Zoetermeer
<b>Telefoon</b>	079-3619201
<b>Fax</b>	079-3618190
<b>Email</b>	<a href="mailto:info@ogive.nl">info@ogive.nl</a>
<b>Website</b>	<a href="http://www.ogive.nl">www.ogive.nl</a>

Ogive Opleidingen en Trainingen, Organisatie Ontwikkeling

Postbus 390, 2700 AJ Zoetermeer

Telefoon: 079-3619201 – Fax: 079-3618190 – Email: [info@ogive.nl](mailto:info@ogive.nl) – Website: [www.ogive.nl](http://www.ogive.nl)

Geaccrediteerd door:      Geregistreerd in:      de Accreditatiecommissie van  
het Kwaliteitsregister V&V

