

LEHRGANGSKONZEPT

Führungsausbildung für das untere- und mittlere Kader
aus Geriatrie-, Rehabilitations- und Langzeitpflegeinstitutionen oder
spitalexternen Gesundheitseinrichtungen

INTERDISZIPLINÄRE FÜHRUNG FÜR HEIME UND SPITEX

**Copyright des gesamten Lehrgangskonzeptes
H+ Bildung, Aarau
2009**

INHALTSVERZEICHNIS

1	DAS LEHRGANGSANGEBOT	2
1.1	Themenübersicht	2
1.2	Aufbau des Lehrgangs	2
1.3	Ausbildungsort des Lehrgangs	2
2	ALLGEMEINE ZIELE DES LEHRGANGS	3
2.1	Zielsetzung	3
3	ZIELGRUPPEN	3
4	AGOGISCHE GRUNDÜBERLEGUNGEN	3
4.1	Methodisches Vorgehen	3
4.2	Didaktisches Vorgehen	3
5	RICHTZIELE UND INHALT DES LEHRGANGS	4
5.1	Allgemeines	4
5.2	Lehrgangsziele und Inhalte der Schwerpunkte	4
6	HINWEISE ZUR LEHRGANGSORGANISATION	8
6.1	Lehrgangsleitung und Dozenten	8
7	LEHRGANGSVERLAUF	9
7.1	Allgemeines / Anmeldung	9
7.2	Zulassung / Aufnahme	9
8	FINANZIERUNG	9
8.1	Lehrgangskosten	9
8.2	Übrige Kosten	10
9	ABSCHLÜSSE UND ABSCHLUSSBESTÄTIGUNG	10
9.1	Promotionspflichtige Elemente	10
9.2	Urkunde	10

1 DAS LEHRGANGSANGEBOT

Der Lehrgang besteht aus 5 thematisch in sich geschlossenen Schwerpunkten.

1.1 Themenübersicht

Schwerpunkt 1: “Kundenverständnis, Dienstleistungsbewusstsein“ 4 Tage

Schwerpunkt 2: “Persönlichkeitsbildung, Führungspersönlichkeit“ 7 Tage

**Schwerpunkt 3: “Mitarbeiterführung, Mitarbeiterförderung, Personalmanagement“
6 Tage**

**Schwerpunkt 4: “Betriebswirtschaft, Ressourcenmanagement (Tendenzen in der
der Geriatrie/Rehab/Spitex/Gesundheitswesen)“ 5 Tage**

Schwerpunkt 5: “Qualitätsmanagement, Projektleitung“ 3 Tage

Leistungsnachweis/Abschlussprüfung 1 Tag

Seitenwechsel in ein branchenfremdes Dienstleistungsunternehmen 1 Tag

1.2 Aufbau des Lehrgangs

Berufsbegleitende Weiterbildung; 25 Unterrichtstage plus 1 Tag Seitenwechsel in ein branchenfremdes Dienstleistungsunternehmen, innerhalb von 12 Monaten. 1 Tag schriftliche Abschlussprüfung.

- 7 Blöcke à je 3 - 5 Tagen (7 Lektionen pro Tag)
- 1 Tag Seitenwechsel in ein branchenfremdes Dienstleistungsunternehmen
- 1 Tag schriftliche Abschlussprüfung
- zusätzlicher Aufwand:
 - Selbstgesteuertes Lernen in Lernpartnerschaften
 - Persönliches Erarbeiten und Vertiefen der Lerninhalte 15 - 20 Std. pro Block

1.3 Ausbildungsort des Lehrgangs

Die ersten fünf Lehrgangstage finden in einem Klausurhotel statt, alle weiteren Lehrgangstage in den Räumlichkeiten von H+ Bildung in Aarau.

2 ALLGEMEINE ZIELE DES LEHRGANGS

2.1 Zielsetzung

Der Lehrgang befähigt die Teilnehmenden zur Übernahme einer Führungsaufgabe in Geriatrie-, Rehabilitations- und Langzeitpflegeinstitutionen oder in einer spitalexternen Gesundheitsorganisation. Er vermittelt neuste Erkenntnisse der modernen Mitarbeiterführung, fördert die Auseinandersetzung mit dem eigenen Führungsverhalten und stärkt auf vielfache Weise die interdisziplinäre Zusammenarbeit.

3 ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an alle Fachpersonen aus Geriatrie-, Rehabilitations- und Langzeitpflegeinstitutionen oder aus spitalexternen Gesundheitsorganisationen, welche sich die notwendigen Führungskompetenzen aneignen oder vorhandene Führungsfähigkeiten vertiefen wollen.

4 AGOGISCHE GRUNDÜBERLEGUNGEN

4.1 Methodisches Vorgehen

- Der Unterricht wird mit Theorieinputs, Anwendungsübungen und Reflexionsphasen aufgebaut. Praxiswissen / Praxiserfahrungen der Lernenden werden in den Lernprozess mit einbezogen. Eine aktive Mitarbeit der Teilnehmenden wird vorausgesetzt.
- Lernformen wie Gruppenarbeiten, Lerngruppen oder Lernpartnerschaften sind Bestandteile des Lehrgangs.

4.2 Didaktisches Vorgehen

- Der Unterricht wird durch Führungsfachpersonen und professionelle Trainer gestaltet.
- Die Teilnehmenden bereiten sich mit definierter Fachliteratur und/oder Fragestellungen auf die jeweilige Bildungssequenz vor.
- Organisieren sich einen Seitenwechsel, werten diesen aus und stellen die Merkmale dem Lehrgangsplenum vor
- Dem gegenseitigen Fachaustausch wird grosse Bedeutung beigemessen.
- Die Abschlussprüfung schliesst den Lehrgang ab.

5 Richtziele und Inhalt des Lehrgangs

5.1 Allgemeines

Der Lehrgang wird in Blockform durchgeführt. Diese Form ermöglicht den Teilnehmenden die neu erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten in der Praxis zu vertiefen.

5.2 Lehrgangsziele und Inhalte der Schwerpunkte

5.2.1 Kundenverständnis, Dienstleistungsbewusstsein

4 Tage

Kompetenzen

Die Absolventinnen und Absolventen

- gehen mit Kunden bewusst und zuvorkommend um
- achten auf die Bedürfnisse der Kunden (Bewohner, Klienten, Angehörige, Mitarbeitende und Vorgesetzte) und fördern die interne und externe Zusammenarbeit mit der Absicht, eine individuelle kundenorientierte Dienstleistung anzubieten
- treten gepflegt auf im Bewusstsein, als Gastgeber und Führungsperson ein Vorbild zu sein
- betreuen die Kunden mit einer offenen, wohlwollenden und empathischen Grundhaltung
- gehen auf Reklamationen ein und haben ein proaktives Beschwerdemanagement
- nutzen Beschwerden als Chancen einer lernenden Organisation
- haben ein realistisches Selbstbild als Führungsperson und können mit Fremdbildern positiv umgehen
- kennen den gesellschaftlichen Wandel im Kundensegment und entwickeln vorhandene Dienstleistungen entsprechend weiter

Inhalt

- Menschenbild, Alter, Alterungsprozess, stereotype Verhaltensbilder, psychosoziale und gesellschaftliche Einflussfaktoren auf die Klienten
- Merkmale einer Dienstleistungsunternehmung, Kundenorientierung
- Beschwerdemanagement
- Werte, Motive und Auftrag
- Selbstbild und Fremdbild einer Dienstleistungsinstitution, positiver Umgang mit entsprechenden Fremdbildern und (Vor)urteilen
- Kultur und Lebensstile alter Menschen heute und im gesellschaftlichen Wandel
- Einbezug externer Bezugspersonen (Angehörige)
- Sensibilisierung für die Dienstleistungsfunktion, Gastgeberrolle (Soz-Psych Grundlagen, Reflexion, Umgangsformen, allgemeine soziale Kompetenzen)

5.2.2 Führungspersönlichkeit, Persönlichkeitsbildung Kompetenzen

7 Tage

Die Absolventinnen und Absolventen

- führen ihren Bereich im Sinne einer ganzheitlichen Dienstleistung an Mitarbeitern und Kunden
- analysieren und reflektieren ihr eigenes Führungs- und Arbeitsverhalten kritisch, können ihren Erfolg oder Misserfolg wahrnehmen und sind bestrebt, sich ständig zu verbessern
- kennen ihre Stärken, Schwächen und Grenzen, stärken ihre Stärken und akzeptieren ihre und andere Grenzen
- treten sicher auf, entscheiden und nutzen ihren Handlungsspielraum
- hören aktiv zu und können lösungsorientiert beraten
- nutzen die Kommunikation für den Beziehungsaufbau, die Beziehungsgestaltung und –pflege
- vertreten Interessen und Meinungen klar, überzeugend sowohl in Wort und Schrift
- können Verhandlungen und Sitzungen effektiv führen
- kennen die wichtigsten Inhalte und Aufgaben einer Führungspersönlichkeit
- gestalten bewusst ihre Führungsrolle
- sind sich der Grenzen der Führungstätigkeit bewusst und können diese akzeptieren

Inhalt

- Werte, Motive und Ziele, persönlich und als Führungsperson
- Selbstbild und Fremdbild
- Eigene Verhaltensmuster, eigenes Führungsverhalten
- Persönliche Stärken und Schwächen, Massnahmen zur Überwindung der Schwächen und zur Stärkung der Stärken
- Eigene Flexibilität, Kreativität, Innovationsfähigkeit, Verantwortungsbereitschaft, persönliche Risikobereitschaft und eigenes Entscheidungsverhalten, Verbesserung des eigenen Entscheidungsverhaltens
- Belastbarkeit, Grenzen, Grenzüberschreitungen, Umgang mit Stress
- Kommunikationsformen, Kommunikationstechniken, Informationsmanagement
- Beraten, Verhandeln, Argumentieren, Präsentieren
- Feedback geben und nehmen, Konfliktmanagement
- Moderieren, Mediation
- Rollenkonzept, Erwartungen, die an eine Führungsperson gestellt werden (von den Kunden, Mitarbeitenden, Vorgesetzten, Angehörigen etc.) und aktive Gestaltung und Durchsetzung der eigenen Rolle
- Zeitmanagement
- Führen von Kritikgesprächen
- Motivation von MitarbeiterInnen
- Prioritäten im Führungsalltag setzen können
- Rhetorik und Erscheinungsbild

5.2.3 Mitarbeiterführung, Mitarbeiterförderung, Personalmanagement 6 Tage Kompetenzen

Die Absolventinnen und Absolventen

- führen ein aktives Mitarbeiter-Anwesenheits-Management und kennen Grundsätze eines zielorientierten Absenzen-Management
- erkennen Ressourcen der Mitarbeitenden und bieten gezielte Förderungsschritte an
- führen in ihrem Zuständigkeitsbereich angepasste Massnahmen zur Gesundheitsförderung durch
- achten auf den Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit bei den Mitarbeitenden
- nehmen der Situation angepasste Führungsrollen wahr, wie : Berater, Coach, Mentor, uwm mit der Absicht, das Beste für die Kunden und den Betrieb zu erreichen
- führen Innovationen und Veränderungen so durch, dass eine hohe Akzeptanz und somit ein grosser Nutzen entsteht
- gehen mit Widerständen konstruktiv um
- setzen die Mitarbeitenden so ein, dass diese ihre Fähigkeiten optimal einbringen können und hohe Eigenmotivation entwickeln
- prägen die Team- und Bereichskultur im Sinne einer Lernenden Organisation
- beachten psychosoziale Grundkenntnisse in der Interaktion mit Mitarbeitenden wie Eindrucks- und Urteilsbildung, Personenwahrnehmung und Wahrnehmungsverzerrungen
- führen auch schwierige Mitarbeitergespräche erfolgreich
- können Mitarbeiter rekrutieren
- unterstützen und qualifizieren ihre Mitarbeitenden so, dass diese ihren Möglichkeiten entsprechend gefördert werden

Inhalt

- Mitarbeiter-Anwesenheits-Management / Absenzen-Management
- Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit
- Personalmanagement Eintritt – Austritt, Arbeitszeugnisse, Personalmarketing, Arbeitsvertragsrecht, Arbeitsgesetz mit den besonderen Verordnungen betreffend Arbeitszeiten, Ruhezeiten, (inkl. Schwangerschaft), Sa / So, Feiertagsdienste, Überstunden, Überzeit, Kündigungen
- Führungsrollen
- Gesprächsführung
- Grundsätze der Rekrutierung von MitarbeiterInnen
- Personalentwicklung, Personalförderung
- Zielvereinbarung und Beurteilung
- Innovations- und Veränderungsprozess
- Delegieren, Kontrollieren
- Lernende Organisation, Umgang mit Fehlern
- Psychologische Grundlagen für Führungskräfte
- Teamentwicklungsprozesse
- Mitarbeitergespräche

5.2.4 Betriebswirtschaft, Ressourcenmanagement, Tendenzen in der Geriatrie Rehabilitation / Spitex / Gesundheitswesen 5 Tage Kompetenzen

Die Absolventinnen und Absolventen

- können ihre Institution im Kontext des Schweizerischen Gesundheitswesens sehen und kennen die unterschiedlichen Finanzierungsformen
- führen ihren Bereich unter betriebswirtschaftlichen Aspekten
- nutzen Kennzahlen als Führungsinstrument
- arbeiten mit den anderen Diensten kooperativ zusammen und sind sich bewusst, dass ihre Institution nur als Ganzes eine Top-Leistung erbringen kann
- wenden die Grundsätze des Beschaffungs-Managements an
- berücksichtigen Entwicklungen und Tendenzen im schweizerischen Gesundheitswesen, in der Langzeitpflege, Rehab, Spitex in ihrer Führungsarbeit
- nimmt Öffentlichkeitsarbeit (PR) in ihrem Verantwortungsbereich wahr

Inhalt

- Schweizerisches Gesundheitswesen, Aufgaben Bund, Kanton, Gemeinden, Gesetze und Verordnungen am Beispiel KVG, speziell Drittes Alter, Spitex-Basisdienste in Verbindung zu den Leistungen im Heim
- Entwicklungen im Gesundheitswesen, Demografie und Einfluss auf stationäre bzw. ambulante geriatrische Institutionen, Daten und Fakten (auch Kostenentwicklung)
- Tendenzen in der Geriatrie, Rehabilitation, Spitex
- Betriebswirtschaft; Finanz- und Rechnungswesen, Erfolgsrechnung, Bilanz, Budget, Kostenrechnung, spezifische Kennzahlen
- Organisationslehre; Strukturelle Organisation, Beziehungs-Organisation, Arbeitsablauf-Organisation, Informationswege (Bring und Holschuld)
- Rechtsgrundlagen; Begriffe der Rechtslehre, Vormundschaft, letztwillige Verfügungen (Testamente), Sterbehilfe, Krankenversicherungsgesetz, Sozialversicherungen (AHV / IV / EO / ALV / BVG), Haftpflichtversicherung, Sachversicherung
- Beschaffungsmanagement
- Gesundheitskosten CH, Pflegekosten, Leistungssysteme
- Betriebliche Kosten, Finanzierung einer Institution/Organisation des Gesundheitswesens
- Benchmarking
- Öffentlichkeitsarbeit

5.2.5 Qualitätsmanagement, Projektleitung

3 Tage

Kompetenzen

Die Absolventinnen und Absolventen

- arbeiten aktiv an einer stetigen Qualitätsverbesserung der Dienstleistung in ihrer Institution mit
- setzen realistische Ziele für ihren Bereich und überprüfen diese anhand klarer Kriterien
- können die Leitung von Projekten in ihrer Institution übernehmen
- transferieren neues Wissen erfolgreich in die Praxis
- wenden systematisch Problemlösungsstrategien an

Inhalt

- Merkmale der gängigen Qualitätsmanagement-Systemen (EFQM, ISO, 2-Q, ect.)
- Schritte des Qualitätsmanagement; Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und -prüfung
- Standards
- Zielsetzungen, SMART, RUMBA
- Schritte des Projektmanagements
- Wissensmanagement
- Systematische Problemlösungsstrategien

6 HINWEISE ZUR LEHRGANGSORGANISATION

6.1 Lehrgangsleitung und Dozenten

Lehrgangsleitung: Sie trägt die Verantwortung für den gesamten Lehrgang organisatorisch wie auch inhaltlich. Sie berät einzelne Teilnehmende im Zusammenhang mit der Ausbildung. Sie ist für die Realisierung der Ausbildung im Rahmen des Konzeptes zuständig. Sie gewährleistet die Verbindung zur Institution. Sie ist Ansprechpartnerin in fachlichen Fragen. Sie berät die Teilnehmenden im Zusammenhang mit den Führungsthemen.

Fachdozenten: Sie weisen fundierte fachliche und methodische Fähigkeiten auf. Sie vermitteln die Inhalte fachkompetent, zielgerichtet und teilnehmergerecht. Sie bietet auch ein individuelles Coaching an.

7 LEHRGANGSVERLAUF

7.1 Allgemeines / Anmeldung

Die Teilnehmerzahl ist pro Lehrgang auf max. 18 Personen beschränkt. Anmeldeformulare können bei H+ Bildung, Rain 36, 5000 Aarau, angefordert werden.

7.2 Zulassung / Aufnahme zum Lehrgang

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Nach der Anmeldung zum Lehrgang erhalten die Interessenten folgende Unterlagen:

- Datierte Anmeldeempfangs/- Platzbestätigung
- Personalbogen für den Bewerber/ die Bewerberin (rosa)
- Merkblatt mit den Annullationsbedingungen

Der Personalbogen ist innert 14 Tagen an H+ Bildung einzureichen.

Anhand der ausgefüllten Angaben der Interessenten, werden die von H+ Bildung beschlossenen Kriterien zur Aufnahme in den Lehrgang beurteilt und auf Zulassung geprüft.

Die Teilnehmenden werden schriftlich über die Zulassung, bzw. definitive Aufnahme in den Lehrgang durch H+ Bildung informiert.

8 FINANZIERUNG

8.1 Lehrgangskosten

Bei der Planung und Durchführung des Lehrgangs wird auf eine Minimierung der Kosten bei gleichzeitiger Beibehaltung einer hohen Qualität grossen Wert gelegt.

Lehrgangsgebühr:

Pro Teilnehmende/Teilnehmender CHF 5'200.00

Die Lehrgangsgebühren verstehen sich inkl. Dokumentationen und Abschlussprüfung, ohne Unterkunft und Verpflegung.

Zahlungs- und Annullationsbedingungen entnehmen Sie bitte dem Merkblatt.

8.2 Übrige Kosten

Die Kosten für Unterkunft und Verpflegung, Literatur und Schreibmaterial, Reisespesen und Arbeitsausfall, gehen zu Lasten der Teilnehmenden.

9 ABSCHLÜSSE UND ABSCHLUSSBESTÄTIGUNG

9.1 Promotionspflichtige Elemente

- 23 Unterrichtstage müssen besucht sein
- Die Vorbereitungsaufträge vor und die Nachbereitungsaufträge nach jeder Unterrichtssequenz müssen gemacht werden
- 1 Tag Seitenwechsel ist absolviert und die Auswertung dem Plenum vorgestellt
- An der Abschlussprüfung müssen die Führungskennnisse mit „Ziel erreicht“ beurteilt werden können

Über die Erfüllung der Prüfungsanforderungen entscheidet die Lehrgangsleitung in Zusammenarbeit mit den Dozentinnen und Dozenten.

9.2 Urkunde

Nach erfolgreich bestandener Abschlussprüfung erhalten die Teilnehmenden die Urkunde „Interdisziplinäre Führung für Heime und Spitex“. Die Urkunde wird von H+ Die Spitäler der Schweiz ausgestellt.

Die Lehrgangsanbieter H+ Bildung, stellt eine Bestätigung aus, die Aufschluss über den absolvierten Lehrgang mit seinen Schwerpunkten gibt.