

# Master Course “wzc-Kwaliteitscoördinator 2.0”

tiendaagse expertopleiding in academiejaar 2021 - 2022

## Situering

De voorbije maanden leerden we met z'n allen het belang kennen van procedures, processen en protocollen. Werden we allen ondergedompeld in vraagstukken over compliance en resultatenmeting, en dachten we met z'n allen na over de plaats van de mens in dit alles. Kwaliteit wordt, meer nog dan voorheen, een issue in de woonzorg. Het nieuwe woonzorgdecreet heeft kwaliteitsaspecten scherper gesteld; kwaliteit wordt meer en meer ook een onderscheidend kenmerk. Voor wzc die maatschappelijk verantwoord willen ondernemen en wzc die “gebruikersgedreven” willen worden, zijn zicht hebben op kwaliteit en kunnen sturen op kwaliteit belangrijke issues.

De kwaliteitscoördinator krijgt in die organisaties een nieuwe, centralere functie: hij monitort en optimaliseert in opdracht van de directie de organisatieprocessen, zorgt voor de hiervoor noodzakelijke betrokkenheid en gedragenheid bij bestuur, medewerkers en vrijwilligers. Hij/Zij ontwikkelt en implementeert hiervoor modellen, systemen, methodieken en instrumenten. En hij/zij maakt deze voor iedereen toegankelijk in een kwaliteitshandboek, procesbeschrijvingen, documentatie, ... Het “nieuwe” kwaliteitsbeleid is een wezenlijke schakel tussen het (meerjarig) strategische beleidsplan en de manier waarop dit binnen de organisatie in processen en projecten dagelijks vorm gegeven wordt. En beoordeelt de gestructureerde zelfevaluatie - vanuit het perspectief van effectiviteit en efficiëntie - als instrument de geleverde kwaliteit zowel als de kwaliteit van het gevoerde beleid.

## Doelstelling

Deze Master Course wil kwaliteitscoördinatoren van woonzorgcentra de theoretische achtergrond, competenties, methodieken en vaardigheden meegeven die hen in staat stellen om deze “nieuwe” opdracht van de kwaliteitscoördinator waar te maken.

Daarnaast wil de Master Course algemene of departementele directies van woonzorgcentra zicht geven op hoe integraal kwaliteitsbeleid een krachtig beleidsinstrument kan zijn binnen hun organisatie.

De cursus verdiept je kennis over wat móet in het kader van kwaliteit in de wzc en leert je werken met deze instrumenten. Denk dan aan het kwaliteitshandboek, de gestructureerde zelfevaluatie, kwaliteitsjaarplanning en -jaarverslag, norminterpretaties, inspectie-instrument en indicatoren,...

Bovendien maak je kennis met een aantal inhouden en methodieken die goed inzetbaar zijn bij implementatie van een krachtig integraal kwaliteitsbeleid. En ga je aan de slag met wat je leerde en met de methodieken en instrumenten die je aangereikt krijgt.

Naast inzicht verwerven is een belangrijke doelstelling ook deze inzichten kunnen inzetten in de eigen praktijk. Daarom wordt gewerkt met beperkte huiswerkopdrachten, eigen casusinbreng en wordt je ook gevraagd tijdens de opleiding een logboek bij te houden, en een praktijkgerichte “white paper” te maken en voor te stellen aan de groep. Deze white paper is bedoeld om in je organisatie ingezet te worden als boost voor het kwaliteitsbeleid.

In de opleiding wordt herhaaldelijk de link gelegd naar het PREZO Woonzorg kwaliteitssysteem, omdat dat een sterk en performant systeem is om wzc op weg te zetten naar excellentie. Mensen die PREZO Woonzorg kennen zullen hun praktijk hierdoor versterkt weten. Voor mensen zonder ervaring met PREZO Woonzorg is dit een goede kennismaking, echter zonder effectief introductie te zijn in het concreet implementeren van het kwaliteitssysteem in de organisatie.

## Inhoud

Volgorde van de dagen onder voorbehoud. Inhoud kan op basis van de interesse van de deelnemers, nog gedeeltelijk wijzigen.

Dag 1:

- Kwaliteit: definities, referentiekaders, ethische fundamenten voor kwaliteitsvolle en verantwoorde zorg en dienstverlening
- Wettelijk en Regelgevend kader rond kwaliteit in de woonzorgcentra

Dag 2

- Kwaliteitsleer in historisch perspectief: enkele strekkingen en hun inzichten
- Organisatieleer voor kwaliteitscoördinatoren: "Waar kan ik mijn karretjes aanhangen?"

Dag 3

- Proces Mapping voor het wzc
- Meten om te weten? KPI's, indicatoren, metingen opzetten en gebruiken

Dag 4

- Werk maken van een kwaliteitscultuur

Dag 5

- Kwaliteitsmodellen en -systemen
- Perceived Quality: het belang van klantervaring en gebruikersbetrokkenheid

Dag 6

- Project- en portfoliomanagement voor kwaliteitscoördinatoren

Dag 7

- Veranderkunde voor kwaliteitscoördinatoren
- Kwaliteit en innovatie (-ve zorgorganisatie)

Dag 8

- Interne en externe audit als methodieken voor kwaliteitsbevordering

Dag 9

- De kost van kwaliteit
- Het mandaat van kwaliteitscoördinator

Dag 10

- Kwaliteitsbeleid is een werk van velen: het somenspel tussen bestuur, directie, Qco en medewerkers
- Talentenbeurs
- plechtige afronding en uitreiking certificaten

## Praktisch

- Coördinator Master Course "Kwaliteitscoördinator 2.0 wzc": Roel Van de Wygaert, adviseur kwaliteit en organisatie bij vzw SYN-TOPIA
- De Master Course richt zich tot:
  - o medewerkers die als kwaliteitscoördinator actief zijn in het wzc, of die die opdracht op korte termijn zullen opnemen

- o algemene of departementele directies, stafmedewerkers van woonzorgorganisaties of -groeperingen, die hun beleid op integrale, cliëntgedreven kwaliteit willen gaan stoelen
- o om interactie en leer-effect te optimaliseren bestaat de groep uit maximaal 16 deelnemers; een minimaal deelnemersaantal is vereist.
- De Master Course loopt van september 2021 tot juni 2022. Maandelijks is er 1 cursusdag. De cursusdagen beginnen om 9 u (onthaal) en lopen tot 16 uur.  
Data:
  - donderdag 23 september 2021
  - donderdag 21 oktober 2021
  - donderdag 25 november 2021
  - vrijdag 17 december 2021
  - donderdag 13 januari 2022
  - donderdag 24 februari 2022
  - donderdag 24 maart 2022
  - donderdag 22 april 2022
  - donderdag 20 mei 2022
  - donderdag 16 juni 2022
- Voormiddagen zijn voornamelijk theoretisch en beschouwend. Namiddagen zoomen in op methodische aspecten, en bieden ruimte voor eigen praktijkinbreng, uitwisseling en oefening.
- In de cursus is, bovenop de 10 cursusdagen, een halve dag **werkplek**leren voorzien, waarin de opleider op jouw werkplek (of via teams met jou en je collega's) met jou en je organisatie aan de slag gaat om de opgedane inzichten in de organisatie mee gestalte te geven.
- Tijdens de opleiding stel je een **logboek** samen, waarin je notities, beschouwingen, eigen ideeën en reflecties bijhoudt en verwerkt. Het logboek is het verslag van je eigen ontwikkeltraject. Je schrijft ook een **white paper** voor aan de groep en een jury. De white paper beschrijft een kwaliteitsproject dat je in de loop van de cursus in je eigen organisatie uitwerkte. Permanente evaluatie en de jury-beoordeling van je logboek en white paper zijn bepalend voor het behalen van het certificaat.
- Alle vragen en inlichtingen: [RoelVandeWyngaert@SYN-TOPIA.org](mailto:RoelVandeWyngaert@SYN-TOPIA.org); 0032-(0)478/80.06.27

## Lokatie

De Master Course gaat door in wzc Zilverlinde, Berkenstraat 15 te 2550 Olen.

Het woonzorgcentrum is vlot bereikbaar vanuit Antwerpen, Limburg en Vlaams-Brabant, en ligt vlak bij de afrit Olen van de E313. Bij voldoende interesse organiseren we de cursus ook graag voor de provincies Oost- en West-Vlaanderen.

## Kostprijs

- Deelname bedraagt 1750 €, lunches, syllabus (digitaal) en certificaat (na evaluatie) inbegrepen
- Directies en departementele directies kunnen uiteraard de hele cursus volgen. Zij die dit wensen kunnen er ook voor kiezen om enkel de voormiddagsessies bij te wonen. Zij betalen dan 1150 €; zij dienen noch logboek bij te houden noch white paper te maken, zij ontvangen ook geen certificaat.

## Online inschrijven

Via [deze link](#) kan je je inschrijven voor de Masterclass.

## Erkenningen en attesten

vzw SYN-TOPIA behaalde het Qfor certificaat na externe audit door Certup, en dit voor zijn opdrachten training en opleiding, coaching en advisering.

Erkenning van deze opleiding in het kader van Vlaams Opleidingsverlof (VOV) wordt aangevraagd. Elk gevolgde dag geeft recht op een officieel vormingsattest. Certificaat "Kwaliteitscoördinator 2.O wzc" na het met vrucht volgen van de master course (10 volledige dagen).

### Maatwerk op organisatieniveau

Naast deze opleiding biedt vzw SYN-TOPIA organisaties en groeperingen ook de kans om dit thema "in house" aan te pakken. We werken dan samen een pakket op maat van uw organisatie of groepering uit, en kunnen de opleiding dan ook combineren met advisering in de concrete situatie. Vraag alvast een vrijblijvend gesprek aan. En verkens ons aanbod via [www.SYN-TOPIA.org](http://www.SYN-TOPIA.org).