



## Kurs / Die Mitwirkung der Patient\*innen zur Verbesserung der Patientenversorgungsqualität

Im Kurs lernen Sie, Patient\*innen sowie deren Angehörige aktiv zu ermutigen, ihre Beschwerden zur Versorgungsqualität anzubringen.

Im Kurs

- ✓ lernen Sie, den Fokus auf das Beschwerde- und Verbesserungsmanagement zu legen.
- ✓ lernen Sie die eigene Haltung gegenüber Fehlern und die eigene Reaktion gegenüber Beschwerden zu reflektieren.
- ✓ erlernen Sie Techniken, um einen Raum zu schaffen, in denen Fachpersonen, Betroffene und deren Angehörige sich gegenseitig konstruktive Rückmeldungen geben können.



## Steckbrief

Titel/Abschluss  
Kursbestätigung

Dauer  
3 Kurstage

Unterrichtstage  
Di, Mi, Do

Anmeldefrist  
1. September 2024

Anzahl ECTS  
2 ECTS-Credits  
3 SIWF-Credits

Kosten  
CHF 1'050 / Peers und Angehörige  
erhalten einen Rabatt von 50%

Unterrichtssprache  
Deutsch

Studienort  
Bern

Departement  
Gesundheit

Nächste Durchführung  
12., 13. + 14. November 2024

Kontakt

Studienorganisation Weiterbildung  
Gesundheit  
T +41 31 848 45 45

E E-Mail anzeigen

Informationen zu Organisation + Anmeldung

Zum Kurs 2024 anmelden

## Inhalt + Aufbau

### Porträt

Der aktive Einbezug von Betroffenen und Angehörigen in die Qualitätsentwicklung ist ein innovativer und visionärer Schritt in Gesundheitsunternehmen.

Rückmeldungen von Patient\*innen sowie Angehörigen sind wertvolle Informationen für ein Gesundheitsunternehmen, das sich kundenfreundlich entwickeln will.

Im Kurs lernen Sie, Patient\*innen sowie deren Angehörige aktiv zu ermutigen, ihre Beschwerden zur Versorgungsqualität anzubringen, und Sie gehen sogar noch einen Schritt weiter, Sie beziehen Betroffene und Angehörige in einer aktiven Rolle in die Qualitätsentwicklung mit ein. Sie lernen Methoden des Perspektivwechsels kennen und üben diese ein. Mit kreativen Methoden denken sie gemeinsam über Lösungsstrategien nach. Durch ein konstruktives Beschwerdemanagement und die Zusammenarbeit mit Patient\*innen, erhalten Sie Einblicke in die Patientensicht, finden mögliche innovative Ideen und gewinnen deren Vertrauen und dasjenige ihrer Angehörigen.

### Ausbildungsziel

- Sie reflektieren Ihre eigene Haltung gegenüber Beschwerden und kennen Ihren persönlichen Umgang mit Fehlern.
- Sie entwickeln eine Offenheit für Beschwerden von Betroffenen und Angehörigen und sehen diese als Chancen.
- Sie kennen Techniken des Perspektivenwechsels, um verschiedene Sichtweisen im Prozess mit Patient\*innen zu erlangen.  
Sie kennen kreative Strategien, um mit Angehörigen und Betroffenen mögliche Lösungsstrategien zu entwickeln.

- Sie kennen Möglichkeiten, Betroffene und Angehörige in die Qualitätsentwicklung Ihres Gesundheitsunternehmens einzubeziehen.

Dieser Kurs ist ein Pflichtmodul des CAS-Studiengangs «Qualität im Gesundheitswesen für die patientennahe Arbeitspraxis»

CAS /

Qualität im Gesundheitswesen für die patientennahe Arbeitspraxis

Wir bilden Sie zur Schlüsselperson für Qualität im Gesundheitswesen aus. Der Fokus liegt auf der klientennahen medizinischen Versorgungssicherheit im interprofessionellen und sektorenübergreifenden...

## Inhalt

Sie können den Beschwerdeprozess in die Gesamtheit des Quality Managements einbetten.

- Im ersten Teil wird der Fokus auf Beschwerde- und Verbesserungsmanagement gelegt.
- Im zweiten Teil wird die eigene Haltung gegenüber Fehlern und die eigene Reaktion gegenüber Beschwerden reflektiert.
- Im dritten Teil erlernen Sie Techniken, um einen Raum zu schaffen, in denen Fachpersonen, Betroffene und deren Angehörige sich gegenseitig konstruktive Rückmeldungen geben können.

Sie arbeiten mit Tools, die eine lösungsorientierte Problembearbeitung ermöglichen. Es werden Grundlagen geschaffen, die den aktiven Einbezug von Betroffenen und Angehörigen in die Qualitätsverbesserung von Gesundheitsunternehmen visionär weiterentwickeln.

## Methodik

Unsere Lern- und Arbeitsformen unterstützen die Praxisorientierung und die Integration von Fachwissen aus den unterschiedlichen Disziplinen und Erfahrungszusammenhängen unserer Teilnehmer\*innen. Unsere Unterrichtsmethoden sind so angelegt, dass wir durch die Integration aller Teilnehmer\*innen innovative Kräfte entstehen lassen und fördern. Unsere didaktischen Methoden wählen wir so aus, dass neben fachlichen Inputs durch Expert\*innen die Teilnehmer\*innen mit ihrem intuitiven und auf Erfahrung basierendem Wissen eine hohe Beteiligung im Kursgeschehen finden.

→ Generelle Informationen zu den Lern- und Arbeitsformen.

## Kompetenznachweise

- Fachhörer\*innen nehmen an den 3 Kurstagen teil.
- Student\*innen die 2 ECTS-Credits/3 SIWF-Credits erwerben wollen, entwickeln ein Kurzkonzept (maximal 3 Seiten), wie Sie Patient\*innen und deren Angehörige zukünftig ins Beschwerdemanagement einbinden wollen.

## Abschluss

Kursbestätigung «Die Mitwirkung der Patientinnen und Patienten zur Verbesserung der Patientenversorgungsqualität»

- 2 ECTS-Credits (European Credit Transfer System)
- 3 SIWF-Credits



## Weitere Kurse im Rahmen des CAS «Qualität in der Medizin für die patientennahe Arbeitspraxis»

**Kurs /**  
Qualitätsarbeit ausweisen und Qualitätsentwicklung umsetzen

Im Kurs lernen Sie, Qualität in ein umfassendes Qualitätsverständnis einzuordnen und die systemischen Zusammenhänge verschiedener organisationaler Faktoren und Qualität zu erkennen.

**Kurs /**  
Massnahmen der Qualitätsverbesserung

In diesem Kurs lernen Sie Ansätze der Qualitätssicherung und explizit der Qualitätsentwicklung kennen sowie deren Umsetzung zu initiieren und zu evaluieren.

**Kurs /**  
Patientensicherheit, Beurteilung von Risiken und entsprechende, (präventive) Massnahmen

In diesem Kurs erlernen Sie die Grundlagen des Diskurses zum Thema Patientensicherheit, um kritische Zwischenfälle oder Fehler zu erkennen und deren Erfassung korrekt vorzunehmen.

**Kurs /**  
Die eigene Gesundheit als Voraussetzung für Qualität im Gesundheitswesen

Im Kurs bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Tools und Techniken zu erlernen, um sich achtsam wahrzunehmen, eine innere Präsenz zu erlangen, um die Interaktion mit dem Gegenüber zu erkennen und...

**Kurs /**  
Qualitätsprojekte mit Design Thinking erarbeiten

In diesem Kurs geht es um den Transfer des Erlernten in die eigene Praxis. Sie planen ein kleines Praxisprojekt in ihrem eigenen Gesundheitsunternehmen und setzen dieses um.

**Kurs /**  
Kommunikation in herausfordernden Situationen

In diesem Kurs lernen Sie mithilfe von Kommunikationstrainerinnen, in schwierigen Situationen zu kommunizieren.

## Partner

berische Akademie für Qualität in der Medizin SAQM der FMH – Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte



## Interessengemeinschaft



## Dozierende

- Expertinnen und Experten, die inklusive Projekte umsetzen
- Betroffene und Angehörige, die ihre Geschichte erzählen
- Kursleitung Manuela Grieser Diplompflegewirtin, MA Erwachsenenbildung, Facilitatorin
- Susanne Gedamke, Geschäftsführerin SPO (Patientenorganisation)
- Prof. Dr. Andrea Glässer, DIPEX
- Prof. Dr. Dirk Richter, Forschung Shared Decision Making

## Voraussetzungen + Zulassung

### Zielpublikum

- Führungskräfte
- Personalentwickler\*innen
- Peers
- Angehörige
- Qualitätsbeauftragte aus den Bereichen Medizin, Gesundheitswesen und Sozialarbeit die mit Projektmanagement, Qualitätsmanagement und Projektentwicklung konfrontiert sind und bereit sind, sich interprofessionell weiterzubilden

### Zulassungsbedingungen

Es gelten die allgemeinen Zulassungsbedingungen, die Sie im folgenden Dokument finden:

⌵ [Zulassungsbedingungen und Anrechnung von Studienleistungen \(PDF, 81 KB\)](#)

## Organisation + Anmeldung

### ✕ Dauer + Unterrichtstage

3 Kurstage, November 2024

Für 2 ECTS-Credits rechnen wir mit einem Workload von 60 Stunden (inkl. der Kurstage).

Unterrichtszeiten: in der Regel von 08.30 – 16.30 Uhr

- Dienstag, 12. November 2024
- Mittwoch, 13. November 2024
- Donnerstag, 14. November 2024

### Studienort

→ Bern Schwarztorstrasse 48

### Anmeldung + Geschäftsbedingungen

#### Anmeldefrist

1. September 2024

#### Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Änderungen bleiben vorbehalten. Im Zweifelsfall ist der Wortlaut der gesetzlichen Bestimmungen und Reglemente massgebend.

Rückzugsregelung: Gemäss Weiterbildungsreglement ist ein Rückzug ohne Kostenfolge bis zum Ablauf der Anmeldefrist möglich. Nach diesem Zeitpunkt sind bei einer Abmeldung vor Beginn der Weiterbildung 50% des zu verrechnenden Betrages geschuldet.

↴ Weiterbildungsreglement der Berner Fachhochschule (WBR) (PDF, 123 KB)

↴ Ausführungsbestimmungen der BFH zum Weiterbildungsreglement (PDF, 72 KB)

↴ Ausführungsbestimmungen des Departements Gesundheit zum Weiterbildungsreglement (PDF, 83 KB)

Zum Kurs 2024 anmelden

## Beratung

### Co-Studienleitung



Prof. Dr. Christoph Gehrlach

Leiter

### Co-Studienleitung



Manuela Grieser

Leiterin Weiterbildung Pflege

### Studienorganisation



Claudia Dennler

Leiterin Studienorganisation

T +41 31 848 37 05

E E-Mail anzeigen

T +41 31 848 45 50

E E-Mail anzeigen

T +41 31 848 45 21

E E-Mail anzeigen

## Alle Weiterbildungsangebote am Departement Gesundheit

Haben Sie noch mehr Wissenshunger? Stillen Sie ihn mit einer praxisorientierten Weiterbildung an der Berner Fachhochschule Gesundheit.



### Weiterbildung Ernährung und Diätetik

Stillen Sie Ihren Wissenshunger mit einer praxisorientierten Weiterbildung an der Berner Fachhochschule, Departement Gesundheit.



### Weiterbildung Geburtshilfe

Verhelfen Sie dem Leben zu einem guten Start!



### Weiterbildung Physiotherapie

Unsere Weiterbildungsangebote lassen sich einzeln oder in Kombination mit anderen besuchen und dadurch modular bis hin zum Master of Advanced Studies (MAS) aufbauen. Das ermöglicht Ihnen eine maximale...



### Weiterbildung Pflege

Machen Sie Karriere und entwickeln Sie sich beruflich wie auch persönlich weiter mit einer Weiterbildung an der Berner Fachhochschule, Departement Gesundheit.