European Ageing Network

EAN-Zertifikat für Führungskräfte in der Langzeitpflege 2021+

September 2021

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dieses Material wurde als Ergebnis des internationalen Projekts "Modifikation des Bildungsmoduls - E.D.E.-Zertifikat für Anbieter von Langzeitpflege für Senioren" mit der Registrierungsnummer 2018-1-CZ01-KA202-048076 erstellt. Das Projekt wurde durch das Programm Erasmus + unterstützt.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Inhaltsübersicht

Erstellung eines neuen Lehrplans **10**

Autoren **14**

Struktur des EAN-Zertifikats für Führungskräfte in der Langzeitpflege 2021+ **18**

Der Grundsatz der Flexibilität **21**
Struktur der Unterrichtseinheiten und Unterrichtsform nach Level 22

Einschreibebedingungen für das EAN-Zertifikat 2021+ **34**

Bedingungen für Teilnehmer-Anwesenheit **35**

Allgemeine Bedingungen für die Zulassung von Ausbildungsprogrammen von Einrichtungen ohne EAN-Akkreditierung **36**

Verfügbarkeit des neuen EAN-Zertifikats 2021+ **37**

E-Learning und virtuelles Lernen **37**
Nutzung von E-Learning und Online-Tools 38

Alternative Formen der Bildung **39**

Leitlinien für Bildungseinrichtungen **42**
Qualifizierung 42
Bedingungen für die Akkreditierung als EAN-Ausbildungseinrichtung 42
Nationaler Verband, EAN-Mitglied oder EAN-Partner als Akkreditierungsanbieter 43
Akkreditierung in der Praxis – Prozess 44
Für die Akkreditierung einzureichende Dokumente 44
Gebühren für Akkreditierung und Zertifikate 45
Gebühren für die Überprüfung 45

EAN-Zertifikat 2021+ (Rahmenlehrplan)Module 47
Modul 1: Die Strukturen der Langzeitpflege und Vernetzung 47
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 47
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 47
Querschnittskompetenzen 48
Themen 48

Modul 2: Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege 50
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 50
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 50
Querschnittskompetenzen 51
Themen 52

Modul 3: Berufsethik, Bewusstsein und Profil 53
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 53
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 54
Querschnittskompetenzen 55
Themen 55

Modul 4: Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen 57
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 57
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 57
Querschnittskompetenzen 58
Themen 59

Modul 5: Verwaltung der Humanressourcen, Führung 60
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 60
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 60
Querschnittskompetenzen 61
Themen 62

Modul 6: Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising 63
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 63
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 63
Querschnittskompetenzen 64
Themen 64

Modul 7: Strategische und organisatorische Entwicklung **65**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 65
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 65
Querschnittskompetenzen 66
Themen 67

Modul 8: Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, Gesundheit und Sozialwirtschaft **68**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 68
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 69
Querschnittskompetenzen 71
Themen 71

Modul 9: Gebäudemanagement **72**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 72
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 73
Querschnittskompetenzen 74
Themen 74

Modul 10: Prozess- und Projektmanagement **76**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 76
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 76
Querschnittskompetenzen 78
Themen 78

Modul 11: Digitalisierung, Technologien **79**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 79
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 80
Querschnittskompetenzen 81
Themen 81

Modul 12: Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing **83**
Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor 83
Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen 83
Querschnittskompetenzen 84
Themen 84

Modul 13: Länderspezifische Themen **85**

Literaturhinweise 86

Anmerkungen 87

Vorwort

Die European Association for Directors and Providers of Long-Term Care Services for the Elderly (E.D.E.) war ein internationaler Dachverband, der die nationalen Verbände der Leiter und Anbieter von Langzeitpflegediensten in Europa vertrat. Zu seinen Hauptaufgaben gehörte die Unterstützung des Informations- und Erfahrungsaustauschs zwischen seinen Mitgliedern, die Entwicklung und Förderung von Innovationen und die Erleichterung des Transfers bewährter Verfahren zwischen verschiedenen europäischen Ländern. Die E.D.E. wurde am 6. April 1989 in Luxemburg gegründet und hat sich am 13. April 2018 durch den Zusammenschluss mit der European Association of Housing and Services for the Ageing (EAHSA) in das European Ageing Network a.s.b.l. (EAN) verwandelt, welches sich die Vision und den Auftrag der E.D.E. und der EAHSA zu eigen macht. Im EAN sind mehr als 10 000 Pflegeanbieter auf dem gesamten europäischen Kontinent zusammengeschlossen. Die Mitglieder repräsentieren alle Arten von Organisationen und Einzelpersonen, die für ältere Menschen tätig sind, sowie alle Arten von Eigentümern, einschließlich gewinnorientierter, gemeinnütziger und staatlicher Organisationen.

Die Vision des EAN ist es, die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern; seine Mitglieder dabei zu unterstützen, jeden Tag zu einem besseren Tag für ihre Klienten zu machen, indem sie qualitativ hochwertige Wohnungen, Dienstleistungen und Pflege anbieten; gute Kontakte zu EU-Institutionen wie den zuständigen Generaldirektionen der Kommission, dem Rat und dem Parlament und seiner Intergruppe für das Altern zu knüpfen; und ein wichtiges Netzwerk für Anbieter im Bereich des Alterns zu werden. Ziel des EAN ist es, die Zusammenarbeit zwischen nationalen Verbänden von Leitern und Anbietern von Langzeitpflegediensten, Einrichtungen und Organisationen sowie Menschen, die mit der Pflege älterer, chronisch kranker und behinderter Menschen zu tun haben, zu fördern und sie auf europäischer Ebene zu vertreten.

Das EAN hat auch das Konzept der einheitlichen europäischen Standards für die berufliche Qualifikation von Heimleitern übernommen, dass die E.D.E. in den 1990er Jahren geschaffen hat. Unter der Federführung des EAN wurden diese Standards jedoch auf Führungspositionen in sozialen Diensten im Allgemeinen ausgeweitet und an die Bedürfnisse des 21. Jahrhunderts angepasst. Diese neuen Standards werden als **EAN- Zertifikat für Führungskräfte in der Langzeitpflege 2021+ bezeichnet**.

Vorwort

Eines der Hauptziele und ein Teil unserer Vision ist es, die Qualität der sozialen Dienstleistungen für ältere Menschen in Europa zu verbessern. Wir als European Ageing Network (EAN) sind uns bewusst, dass eine wichtige Voraussetzung dafür gut ausgebildetes und kompetentes Personal ist, einschließlich der Führungskräfte von Langzeitpflegeanbietern. Daher haben wir ein einzigartiges Schulungsprogramm für Führungskräfte entwickelt, an dem in den letzten Jahren über tausend Personen teilgenommen haben.

Zehn Jahre lang haben wir in Zusammenarbeit mit Berufsbildungsanbietern hart daran gearbeitet, das Schulungsprogramm zu modifizieren und zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass es den aktuellen Bedürfnissen und Erwartungen sowohl von Langzeitpflegemanagern als auch von Berufsbildungsanbietern gerecht wird. Die Motivation dafür war das Feedback aus Ländern, in denen diese Art von europäischem Programm bereits genutzt wurde, und auch aus Ländern, die Interesse an einer Teilnahme zeigten.

Das Hauptziel bleibt jedoch bestehen, nämlich gut ausgebildete, geschulte und erfahrene Manager zu haben, die qualitativ hochwertige Sozialdienstleistungen in Europa erbringen.

Dr. Jiří Horecký, MBA
Präsident, CEO
European Ageing Network

Erstellung eines neuen Lehrplans

Das einzigartige Ausbildungsprogramm EAN-Zertifikat für Führungskräfte in der Langzeitpflege 2021+ (im Folgenden "EAN-Zertifikat 2021+") wurde in Form eines Curriculums als Ergebnis des internationalen Projekts "Modifikation des Ausbildungsmoduls - E.D.E.-Zertifikat für Anbieter von Langzeitpflege für Senioren" mit der Registrierungsnummer 2018-1-CZ01-KA202-048076 kreiert. Das Projekt lief vom 1. November 2018 bis zum 30. November 2021. Zur Erstellung des Curriculums traten die sieben unten aufgeführten Organisationen der Partnerschaft bei.

Verband der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik (APSS ČR) – Projektkoordinator. Der Verband der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik wurde 1991 gegründet. Er ist die größte Berufsorganisation, die Anbieter von Sozialleistungen in der Tschechischen Republik mit über 1 200 Organisationen (über 2 700 registrierte Sozialdienste) vereint. Die APSS ČR vertritt und verteidigt die Interessen ihrer Mitglieder, vermittelt und verbreitet im Ausland wissenschaftliche und forschungsbezogene Erkenntnisse über die Tätigkeit von Sozialdienstleistern, tauscht nationale und ausländische Erfahrungen aus, bildet und informiert. Das Institut für Bildung wurde 2010 gegründet und bietet 2 Arten von Seminaren an: "offene Seminare" und "schlüsselfertige Seminare". Im Jahr 2019 wurden
202 "offene Seminare" und 575 "schlüsselfertige Seminare" organisiert, und im Jahr 2020 werden 135 "offene Seminare" und 370 "schlüsselfertige Seminare" organisiert. Website: www.apsscr.cz

Europäisches Netzwerk für das Altern (EAN)
Das European Ageing Network vereint mehr als 10 000 Pflegeanbieter auf dem gesamten europäischen Kontinent. Die Mitglieder repräsentieren alle Arten von Organisationen und Einzelpersonen, die für ältere Menschen arbeiten, und alle Arten von Strukturen, einschließlich gewinnorientierter, gemeinnütziger und staatlicher Organisationen. Die Vision und Mission ist es, die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern und sie dabei zu unterstützen, jeden Tag zu einem besseren Tag zu machen, indem sie qualitativ hochwertige Wohnungen, Dienstleistungen und Pflege anbieten. Website: www.ean.care/en

Alexandru Ioan Cuza Universität Iaşi

Die Alexandru-Ioan-Cuza-Universität von Iaşi ist die älteste Hochschuleinrichtung in Rumänien. Seit 1860 hat die Universität eine Tradition der Exzellenz und Innovation in Bildung, Forschung und Innovation. Mit über 24 000 Studierenden und 700 akademischen Mitarbeitern genießt die Universität auf nationaler und internationaler Ebene hohes Ansehen und arbeitet mit 500 anderen Hochschuleinrichtungen weltweit zusammen. Sie ist Mitglied einiger der wichtigsten Hochschulnetze und -vereinigungen: der Coimbra Group, der European University Association, des Utrecht Network, der International Association of Universities und des Network of Francophone Universities.
Website: www.uaic.ro

Lebenswelt Heim - Bundesverband (Lebenswelt Heim)

Lebenswelt Heim - Bundesverband ist ein österreichischer gemeinnütziger Verein, der seit 1994 8 regionale Organisationen mit rund 600 Einrichtungen vereint. Lebenswelt Heim setzt sich in enger Zusammenarbeit mit den Ausbildungsinstituten für die Verbesserung der Qualität der Ausbildungen für HeimleiterInnen ein. Lebenswelt Heim sorgt für die Vernetzung der HeimleiterInnen und organisiert Kongresse, Symposien etc. Lebenswelt Heim beteiligt sich an mehreren Plattformen für soziale Fragen, ist Partner der E-Qalin GmbH, Berater in anderen Organisationen und Mitglied des European Ageing Network.
Website: www.lebensweltheim.at

Bildungszentrum der Jesuiten und der Caritas gemeinnützige Ges.m.b.H.

Bildungszentrum der Jesuiten und der Caritas gemeinnützige Ges.m.b.H. ist ein österreichisches Privatunternehmen, das sich auf die Erwachsenenbildung konzentriert. Es hat fünf Abteilungen, und das Projekt war mit der Abteilung der Akademie für Sozialmanagement (ASOM) verbunden. Die ASOM ist eine der ältesten und renommiertesten Bildungseinrichtungen für Führungskräfte im Sozial- und Gesundheitsbereich in Österreich. Seit ihrer Gründung im Jahr 1984 nimmt die ASOM eine führende Rolle in der beruflichen Entwicklung von Führungskräften im Gesundheitswesen ein, wobei der Schwerpunkt auf Praxisorientierung und Persönlichkeitsentwicklung liegt. Rund 2.000 Absolventinnen und Absolventen aus ganz Österreich haben bereits Kurse bei ASOM absolviert.
Website: www.kardinal-koenig-haus.at

IBG - Institut für Bildung im Gesundheitsdienst GmbH (IBG)

Das IBG ist eine österreichische Non-Profit-Bildungseinrichtung, die sich auf wertorientierte Bildungsarbeit im Gesundheits- und Sozialwesen konzentriert. Es bietet seit 1983 eine Vielzahl von Management-Lehrgängen und -Seminaren sowie innerbetriebliche Bildungsprogramme an und ist auch in der Bildungsberatung tätig. Ziel ihrer Arbeit ist es, Führungskräften in praxisnahen und bedarfsorientierten Kursen und Seminaren das nötige Wissen und Können zu vermitteln, um eine hohe Qualität der Arbeit in der täglichen Praxis des Gesundheits- und Sozialwesens zu ermöglichen. Seit 2013 bietet das IBG in Kooperation mit der Donau-Universität Krems einen Hochschullehrgang für Gesundheitsmanagement mit dem Abschluss "Pflegemanagement" an. Das IBG koordinierte von 2004 bis 2007 das EU-Projekt E-Qalin und ist der österreichische Ausbildungspartner im europäischen E-Qalin-Netzwerk. Website: www.ibg-bildung.at

Wolfgang Rath Consulting e.U. (Wolfgang Rath)

Wolfgang Rath Consulting e.U. ist ein österreichisches Unternehmen mit den Schwerpunkten systemische Unternehmensberatung, Unternehmensentwicklung und Training. Seit 1994 berät Wolfgang Rath Kunden aus der Wirtschaft (Industrie, Handel, Dienstleistung und Tourismus), der öffentlichen Verwaltung sowie dem Sozial- und Gesundheitsbereich. Das Unternehmen blickt auf eine über 20-jährige Erfahrung vor allem in der Pflege zurück. Wolfgang Rath hat Entwicklungsprojekte im Rahmen von strategischer Unternehmensentwicklung, Organisationsentwicklungsprozessen, Führungskräftetraining und -coaching sowie Teamentwicklungsprozessen und Supervision auf Mitarbeiterebene durchgeführt. Seit 2012 kooperiert Wolfgang Rath mit der Donau-Universität Krems.
Website: www.wolfgang-rath.at

Die Bildungsagenturen und nationalen Dachverbände (E.D.E.-Mitglieder) begannen im Juni 2016 mit der Ausarbeitung des Projektvorschlags. Nach der Genehmigung des Projekts im Oktober 2018 planten alle Partner nationale Fokusgruppen in ihren Ländern. Ziel dieser Gruppen war es, die aktuelle Situation in der Ausbildung von Führungskräften im Sozialwesen zu analysieren und deren Bedürfnisse zu ermitteln. Die Ergebnisse der Fokusgruppen wurden durch eine Fragebogenerhebung unter den EAN-Mitgliedern unterstützt. Während des gesamten Projekts wurden internationale Projekttreffen zur Erstellung des neuen EAN-Lehrplans organisiert. Die Änderung und Aktualisierung betraf vor allem die Schaffung eines neuen, modernen und aktuellen Ausbildungsprogramms, das den Bedürfnissen und Erwartungen im Bereich des Langzeitpflegemanagements in den europäischen Ländern entsprechen wird.

Dieses einzigartige Ausbildungsprogramm EAN-Zertifikat 2021+ wurde als Aktualisierung des erfolgreichen E.D.E.-Zertifikats mit Hilfe und in Zusammenarbeit mit Berufsbildungsanbietern, Ausbildungsagenturen, Dachverbänden und Hochschuleinrichtungen entwickelt. Der Anpassungsprozess wurde durch nationale und internationale Fokusgruppen, Workshops, die Sammlung von Feedback und eine Reihe von Sitzungen und Konsultationen vorangetrieben. Hunderte von Experten waren in den Prozess und in das Ergebnis eingebunden. Das EAN-Zertifikat 2021+ enthält die wichtigsten Themen und Module, betont das eigenständige Denken, den Erfahrungsaustausch und nutzt - neben dem wichtigsten persönlichen Training - alternative Wege zur Verbesserung von Fähigkeiten und Wissen, wie Peer- Groups, Studienreisen und Praktika, Konferenzen, Veranstaltungen, Workshops, Hausarbeiten, Seminararbeiten, Lernprojekte und Beratungen.

3

Autoren

Jiří Horecký

Jiří Horecký ist seit Beginn seiner beruflichen Laufbahn im öffentlichen Dienst und insbesondere im Sozialwesen tätig. In seiner ersten Funktion arbeitete er als Leiter einer stationären Altenpflegeeinrichtung. Jiří Horecký ist seit 2007 Präsident des Verbands der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik und seit 2013 Präsident der Union der Arbeitgeberverbände in der Tschechischen Republik. Außerdem ist er seit 2016 Präsident der Europäischen Vereinigung der Leiter und Anbieter von Langzeitpflegediensten für ältere Menschen (E.D.E.) und seit 2018 Präsident des European Ageing Network. Jiří ist außerdem Mitglied des Regierungsausschusses für Senioren und Berater des Ministers für Arbeit und soziale Angelegenheiten der Tschechischen Republik.

Markus Mattersberger

Markus Mattersberger ist seit 2014 Präsident des Österreichischen Verbandes der Alten- und Pflegeheime "Lebenswelt Heim - Bundesverband". Markus Mattersberger war zunächst 18 Jahre lang als diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger im akutstationären Bereich tätig und studierte berufsbegleitend Pflegemanagement und Gesundheitsmanagement. 2010 wechselte Markus in den Langzeitpflegebereich und übernahm zunächst die Funktion der Pflegedienstleitung in einem Pflegeheim in Wien und anschließend als Pflegedienstleiter und Einrichtungsleiter in Niederösterreich. Auf europäischer Ebene vertritt Markus den österreichischen Verband seit 2015 im Vorstand der ehemaligen E.D.E., jetzt EAN, war für einige Monate mit der Interimspräsidentschaft betraut und ist seither Vizepräsident.

Daniela-Tatiana Şoitu

Daniela Tatiana Şoitu ist Fachärztin für Sozialwissenschaften und Professorin an der Fakultät für Soziologie und Sozialarbeit, Fakultät für Philosophie und sozialpolitische Wissenschaften, Alexandru-Ioan-Cuza-Universität Iaşi. Sie ist aktives Mitglied des Wissenschafts- und Organisationsausschusses der internationalen Konferenzen: Integrated Systems of Long-Term Care (ISOLTC). Daniela ist Autorin und Mitautorin von über 80 Artikeln, Studien und Buchkapiteln und Leiterin oder Teammitglied von über 50 Bildungs-, Forschungs- und Entwicklungsprojekten.

Contiu Tiberiu Cristi Şoitu

Contiu Tiberiu Cristi Şoitu ist Dekan der Fakultät für Philosophie und sozialpolitische Wissenschaften der Alexandru-Ioan-Cuza-Universität von Iaşi und Spezialist für menschliche Entwicklung, Behinderung und psychische Gesundheit. Contiu ist Professor an der Fakultät für Soziologie und Sozialarbeit, Autor und Mitautor von über 50 Artikeln, Studien und Buchkapiteln sowie Leiter oder Teammitglied von über 70 Bildungs-, Forschungs- und Entwicklungsprojekten auf nationaler und internationaler Ebene.

Verena Purer

Verena Purer ist seit 2016 Managementtrainerin für den Sozial- und Gesundheitsbereich bei ASOM (Akademie für Sozialmanagement am Bildungszentrum der Jesuiten und der Caritas gemeinnützige Ges.m.b.H.). Sie ist selbständige Beraterin für Organisations- und Personalentwicklung, Führungskräftecoaching und Teamsupervision. Sie hat Erfahrung in der Projektentwicklung, -beratung und -umsetzung in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Sektor, darunter mehrere EU-Projekte. Verena Purer hat Soziologie und Pädagogik (Universität Wien) sowie Supervision und Coaching (Universität Wien) studiert.

Andrea Udl

Andrea Udl ist Leiterin der ASOM (Akademie für Sozialmanagement am Bildungszentrum der Jesuiten und der Caritas gemeinnützige Ges.m.b.H.). Außerdem arbeitet sie als Trainerin und Coach mit den Schwerpunkten Auftritt und Präsentation, Kommunikation, Persönlichkeits- und Führungsentwicklung sowie als Keynote-Speakerin und Moderatorin. Andrea Udl hat Theaterregie (Mozarteum Salzburg) und Sprachkommunikation (Universität Regensburg) studiert. Sie hat Weiterbildungen in Gruppendynamik und TZI absolviert.

Adelheid Bruckmüller

Adelheid Bruckmüller ist Geschäftsführerin des IBG und verfügt über langjährige Erfahrung in der Entwicklung von Management-Trainingskonzepten, der Durchführung von Management-Trainings und Coaching. Sie absolvierte das Studium der Betriebswirtschaftslehre (Schwerpunkt Organisation und Personal) an der Universität Linz und hat Team- und Organisationsentwicklung sowie systemische Beratung studiert. Von 2004 bis 2007 leitete sie das EU-Projekt E-Qalin und ist die österreichische Bildungspartnerin und Gesellschafterin im europäischen E-Qalin- Netzwerk. Sie ist Vorstandsmitglied im Verein zur Förderung der Qualität in der Pflege älterer Menschen.

Judith Polat-Firtinger

Judith Polat-Firtinger ist diplomierte Krankenschwester und Inhaberin der Polat-Firtinger Consulting GmbH. Sie ist seit fast 40 Jahren im Sozial- und Gesundheitswesen tätig. Sie studierte Pflegemanagement und Gesundheitsmanagement. Sie übernahm zunächst die Leitung von öffentlichen Pflegeheimen in Wien und wechselte vor 20 Jahren in eine leitende Position im Qualitätsmanagement. Die Polat-Firtinger Consulting GmbH wurde vor 5 Jahren gegründet und ist ein Unternehmen, das sich auf Organisationsentwicklungsprojekte und - als Teil der Unternehmensphilosophie - auf Strategien zur Unternehmensentwicklung gemeinsam mit den Kunden konzentriert. Judith Polat-Firtinger bietet Teamentwicklungsprozesse, Führungskräftetrainings und Coaching sowie Teamsupervision an.

Wolfgang Rath

Wolfgang Rath war 15 Jahre lang in verschiedenen Positionen in Österreich in der Sozialarbeit tätig - vom Sozialarbeiter und Teamleiter über die Geschäftsführung bis hin zum Vorstandsmitglied. Danach wechselte er in die Erwachsenenbildung. Er konzipierte und leitete das erste österreichische Ausbildungsprogramm für JugendarbeiterInnen. 1994 schloss er sein Diplom in systemischer Organisationsberatung, Coaching und Supervision ab und machte sich mit der von ihm gegründeten Firma Primawera Veränderungsmanagement Graz als Unternehmensberater selbstständig. Seit 2007 organisiert und leitet er den zertifizierten E.D.E.-Lehrgang "Management von Alten- und Pflegeheimen" in Kooperation mit der Donau-Universität Krems. Seit 2015 ist er unter dem Namen Wolfgang Rath Consulting mit Sitz in Tulln an der Donau und Graz tätig. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Training und Coaching von Führungskräften, Supervision von Mitarbeitern, Begleitung von Teamentwicklungsprozessen, Moderation von Meetings und Veranstaltungen, Projekt- und Strategiemanagement sowie Management und Organisationsentwicklung.

Johannes Wallner

Johannes Wallner ist ein österreichischer Experte für Pflegeheimthemen. Er hat mehrere Programme bei SeneCura entwickelt, z.B. die SeneCura Akademie, SeneCura Campus und die Programme Pan-Management und Palliative Care. Er ist auch ein anerkannter Experte für Qualitätsmanagement in der Pflege und Betreuung, zum Beispiel als Mitinitiator und Entwickler von E-Qalin und NQZ (Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich).

Karin Veith

Karin Veith ist seit 2010 beim Lebenswelt Heim - Bundesverband tätig und unterstützt in den Bereichen Kommunikation, Veranstaltungsmanagement und Organisation.

Edgar Führer

Edgar Führer ist derzeit Bildungsbeauftragter des European Ageing Network (EAN) und Mitglied des EAN-Vorstands. Er war einer der Initiatoren der Neugestaltung des E.D.E.- Lehrplans. Als langjähriger Manager in der Altenpflege des österreichischen Gesundheitswesens hat er den Aufbau und die Entwicklung der verschiedenen Ausbildungseinrichtungen und die Gestaltung der Lehrinhalte maßgeblich beeinflusst. Edgar Führer ist Mitbegründer des Bundesverbandes Österreichischer Altenwohn- und Pflegeheime und auch dessen Ehrenpräsident. Er ist Gründungsmitglied der Hospizbewegung in Österreich und hat maßgeblich dazu beigetragen, dass Palliative Care heute Standard in der Langzeitpflege ist.

Karel Vostrý

Karel Vostrý arbeitete fast 10 Jahre lang als Leiter eines Altenheims. Derzeit ist er Direktor des Zentrums für Entwicklungsaktivitäten der Union der Arbeitgeberverbände der Tschechischen Republik und Geschäftsführer des European Ageing Network. Außerdem ist er externer Qualitätsprüfer für das APSS ČR- Projekt Brand of Quality in Social Services. Er ist Absolvent der Prager Universität für Wirtschaft.

Pawel Jirek

Pavel Jirek ist Absolvent des Programms EU-Strukturpolitik an der Wirtschaftsfakultät der Südböhmischen Universität in České Budějovice und arbeitet seit 2017 für APSS ČR als Projektmanager. Er war für die Verwaltung des Projekts "Modifizierung des Bildungsmoduls – EDE-Zertifikat für Anbieter von Langzeitpflege für Senioren“ verantwortlich und beteiligte sich auch an dessen Vorbereitung.

Aufbau des EAN-Zertifikats für Führungskräfte in der Langzeitpflege 2021+

Das neue EAN-Zertifikat 2021+ hat 3 Level:

BASIC **ADVANCED** **PROFESSIONAL**

Das EAN hat die Rolle eines Vermittlers, Überwachers und Qualitätsgaranten. Die Qualität der Bildung kann auch von nationalen Verbänden, Universitäten und Bildungszentren in jedem Land garantiert werden. Diese Einrichtungen müssen sich vom EAN akkreditieren lassen.

Liste der **Qualitätsgarantiegeber** in den Ländern:

Land	Organisation
Österreich	**Lebenswelt Heim - Bundesverband** Franz-Josefs-Kai 5/Top 11 1010 Wien Telefon: + 43 (0)1 585 15 90 E-Mail: office@lebensweltheim.at
Rumänien	**Alexandru Ioan Cuza Universität Iasi** Fakultät für Philosophie und Sozial- und Politikwissenschaften Carol I bvd. Nr. 11, Iaşi 700506 Rumänien Telefon: + 40232201054; +40722837241; E-Mail: secretarsef.filosofie@uaic.ro; daniela.soitu@uaic.ro
Die Tschechische Republik	**EAN asbl** Na Pankráci 1618/30 140 00 Prag 4 Tschechische Republik Telefon: +420 777 357 832 E-Mail: education@ean.care
Andere Länder	**EAN asbl** Na Pankráci 1618/30 140 00 Prag 4 Tschechische Republik Telefon: +420 777 357 832 E-Mail: education@ean.care

Liste der **Berufsbildungsanbieter** in den Ländern:

Land	Organisation
Österreich	**Akademie für Sozialmanagement der Caritas** Kardinal-König-Straße 3 A-1130 Wien www.sozialmanagement.at
	Fachhochschule Kärnten Studiengang Gesundheits- und Pflegemanagement Hauptplatz 12 A-9560 Feldkirchen in Kärnten www.fh-kaernten.at
	FH OÖ Campus Linz Fakultät für Gesundheit und Soziales Garnisonstraße 21 A-4020 Linz www.fh-linz.at
	IBG Institut für Bildung im Gesundheitsdienst GmbH Linzer Straße 19 A-4701 Bad Schallerbach www.ibg-bildung.at
	Wolfgang Rath Beratung e.U. Johann-Weitzer-Weg 52 8042 Graz Kirschenallee 1-7/20 3430 Tulln www.wolfgang-rath.at
	Fachhochschule Burgenland GmbH Steinamangerer Str. 21 A-7423 Pinkafeld www.fh-burgenland.at
Rumänien	Die EAN hat Bewerbungen angenommen für die Akkreditierung ab September 2021.
Die Tschechische Republik	Die EAN hat Bewerbungen angenommen für die Akkreditierung ab September 2021.

Deutschland	**andragogik konkret e.V.** **Bildungszentrum** Lange Birke 1 D-99819 Wolfsburg-Unkeroda www.andragogik-konkret.de
	Stiftung SPI **Geschäftsbereich Fachschulen, Qualifizierung & Professionalisierung** Hallesches Ufer 32-38 D-10963 Berlin www.stiftung-spi.de
	Hochschule Kempten **Studiengang Sozialwirtschaft** Bahnhofstraße 61 D-87435 Kempten www.hs-kempten.de
	Erwin-Stauss-Institut **Bildungsinstitut für Gesundheit und Pflege** Fedelhören 78 D-28203 Bremen www.esi-bremen.de
	Oberbergischer Kreis **Akademie Gesundheitswirtschaft und Senioren** Steinmüllerallee 28 D-51643 Gummersbach www.agewis.de
Italien	**Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige** Via Canonico Michael Gamper 10 39100 Bozen www.vds-suedtirol.it
Slowenien	**FIRIS Imperl d.o.o.** Tržaška 90/j SI-1370 Logatec www.firis-imperl.si

Der Grundsatz der Flexibilität

Das EAN-Zertifikat 2021+ ist modular aufgebaut und sehr flexibel, um den aktuellen Stand der sozialen Dienstleistungen in den verschiedenen Ländern und deren spezifische Themen abzubilden. Das Ausbildungsprogramm besteht aus 13 Modulen mit unterschiedlichen Inhalten und Zeitspannen. Jede Stufe des Programms (**BASIC**, **ADVANCED**, **PROFESSIONAL**) enthält eine **minimale** und **maximale** Anzahl von Unterrichtseinheiten, so dass jeder Berufsbildungsanbieter das gesamte Programm nach Bedarf an die Nachfrage, Bedürfnisse und Erwartungen anpassen kann.

Die EAN legt die Grenzen für die 3 Zertifikatsstufen wie folgt fest (1 Unterrichtseinheit = 45 Minuten):

- Das **BASIC ZERTIFIKAT** kann einem Studenten verliehen werden, der eine Ausbildung bei einem von der EAN akkreditierten Berufsbildungsanbieter mit einer Dauer von **200 Unterrichtseinheiten** absolviert.

- Das **ADVANCED ZERTIFIKAT** kann einem Studenten verliehen werden, der eine Ausbildung bei einem vom EAN akkreditierten Berufsbildungsanbieter mit einer Dauer von **520 Unterrichtseinheiten** absolviert

- Das **PROFESSIONAL ZERTIFIKAT** kann einem Studenten verliehen werden, der eine Ausbildung bei einem von der EAN akkreditierten Berufsbildungsanbieter mit einer Dauer von **800 Unterrichtseinheiten** absolviert.

Die Modulinhalte sind thematisch vorgegeben und detailliert beschrieben. Modul 13 ist leer und für länderspezifische Themen vorbereitet, so dass jeder Berufsbildungsanbieter (in der vorgegebenen Zeitspanne) seine eigenen Inhalte einbringen kann. Dieses letzte Modul muss aus einer länderspezifischen Perspektive unterrichtet werden (z. B. Gesetzgebung, Qualitätsmanagement, Langzeitpflegestruktur usw.). Insbesondere in den höheren Stufen (**ADVANCED** und **PROFESSIONAL**) sind alternative Formen der Aus- und Fortbildung wie unten beschrieben möglich.

Struktur der Unterrichtseinheiten und Form der Ausbildung nach Niveau

BASIC ZERTIFIKAT

- **Obligatorische Form der Ausbildung:**
  - persönliches Training
- **Fakultative Form der Ausbildung:**
  - e-learning
  - virtuelles Lernen
  - Gleichaltrigengruppe
  - Konferenz, Veranstaltung, Workshop
- **MINIMUM: 176 Unterrichtseinheiten**
- **MAXIMAL: 200 Unterrichtseinheiten**
- Siehe Seiten 24 und 25 für weitere Informationen

ADVANCED ZERTIFIKAT

- **Obligatorische Form der Ausbildung:**
  - persönliches Training
  - Gleichaltrigengruppe
  - Konferenz, Veranstaltung, Workshop
  - Hausarbeit, Seminararbeit
- **Fakultative Form der Ausbildung:**
  - e-learning
  - virtuelles Lernen
  - Studienreise und Praktikum
  - Lernprojekt
  - Beratung
- **MINIMUM: 440 Unterrichtseinheiten**
- **MAXIMAL: 520 Unterrichtseinheiten**
- Siehe Seiten 26, 27 und 28 für weitere Informationen

PROFESSIONAL ZERTIFIKAT

- **Obligatorische Form der Ausbildung:**
  - persönliches Training
  - Gleichaltrigengruppe
  - Studienreise und Praktikum
  - Konferenz, Veranstaltung, Workshop
  - Hausarbeit, Seminararbeit
- **Fakultative Form der Ausbildung:**
  - e-learning
  - virtuelles Lernen
  - Lernprojekt
  - Beratung
- **MINIMUM: 496 Unterrichtseinheiten**
- **MAXIMAL: 800 Unterrichtseinheiten**
- Siehe Seiten 30, 31, 32 und 33 für weitere Informationen

Anmerkungen zu allen Stufen:

- Selbstlernen ist eine Notwendigkeit für den individuellen Lernerfolg und den erfolgreichen Abschluss des EAN-Zertifikats 2021+. Selbstlernen ist wesentlich für den Transfer des Gelernten in die Praxis und für das Behalten. **Deshalb wird Selbstlernen während der gesamten Studienzeit erwartet. Selbstlernen findet selbstorganisiert statt und wird in den untenstehenden Tabellen der Lerneinheiten nicht bewertet.** Selbstlernen bedeutet z.B. die Recherche von Seminarinhalten und Literatur, das Studium von Literatur, die Vorbereitung von Seminaren, die Lektüre einschlägiger Literatur, die Erarbeitung von Fragestellungen, die Vorbereitung von Referaten, der Transfer von Wissen in die Praxis und die Vorbereitung von Hausarbeiten zu ausgewählten Themen sowie die Vorbereitung auf Prüfungen und die Präsentation von Abschlussarbeiten.

- **Maximal 300 Unterrichtseinheiten** können durch die unten definierten alternativen Unterrichtsformen vermittelt werden.

- **Die angebotenen Ausbildungsmodule können von Land zu Land unterschiedlich sein. In einigen Ländern werden nur die Stufen BASIC und ADVANCED angeboten, in anderen nur die Stufe PROFESSIONAL. In einigen Ländern gibt es das EAN-Zertifikat nur in Zusammenarbeit mit Hochschuleinrichtungen, etc. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den Qualitätsgarant für Ihr Land - siehe Seite 18.**

BASIC ZERTIFIKAT

Tabelle der Unterrichtseinheiten (Tabelle 1)

Modul-Nummer	Name des Moduls	Minimum Anzahl der Unterrichts-einheiten	Maximum Anzahl der Unterrichts-einheiten
1	Die Strukturen der Langzeitpflege und der Vernetzung	16	40
2	Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege	0	32
3	Berufsethik, Bewusstsein und Profil	24	48
4	Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen	16	48
5	Personalmanagement, Führung	32	48
6	Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising	16	40
7	Strategische und organisatorische Entwicklung	16	32
8	Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und die Sozialwirtschaft	16	48
9	Gebäudemanagement	8	16
10	Prozess- und Projektmanagement	8	32
11	Digitalisierung, Technologien	8	16
12	Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing	16	32
13	Länderspezifische Themen	0	24
Alternative Formen der Bildung	Gleichaltrigengruppe	0	8
	Studienreise und Praktikum	0	0
	Konferenz, Veranstaltung, Workshop	0	8
	Hausarbeit, Seminararbeit	0	0
	Projekt lernen	0	0
	Konsultation	0	0

Anmerkungen:

- 1 Unterrichtseinheit = 45 Minuten
- Die obligatorische Anzahl von Unterrichtseinheiten zur Erlangung des **BASIC ZERTIFIKATS** beträgt **200 Unterrichtseinheiten**
- **Die Gesamtsumme der Mindestanzahl an Unterrichtseinheiten beträgt 176** => Jede zugelassene Ausbildungseinrichtung kann **24 Unterrichtseinheiten** an ihre Nachfrage, Bedürfnisse und Erwartungen anpassen

E-learning und virtuelles Lernen:

- Die Teilnehmer können **bis zu 10 % (20 Einheiten)** des oben genannten Angebots (Tabelle 1) in Form von **E-Learning** absolvieren (z. B. unter Verwendung hochgeladener Skripte und Moodle). Die akkreditierten Bildungseinrichtungen haben das Recht zu entscheiden, welche Module/Themen für E-Learning geeignet sind
- Die Teilnehmer können **bis zu 10 % (20 Einheiten)** des oben genannten Angebots (Tabelle 1) in Form von **virtuellem Lernen** absolvieren (z. B. Diskussionsforen, virtuelle Klassenzimmer, Webinare)
- Die gemeinsame Obergrenze für E-Learning und virtuelles Lernen für Tabelle 1: **maximal 15% (30 Einheiten)** können in Form von E-Learning und virtuellem Lernen absolviert werden => Jede akkreditierte Bildungseinrichtung kann ihre bevorzugte Form wählen

Beispiele für die Verwendung möglicher Formen der Bildung für Tabelle 1:

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	200
E-learning	0
Virtuelles Lernen	0

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	170
E-learning	20
Virtuelles Lernen	10

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	170
E-learning	10
Virtuelles Lernen	20

ADVANCED ZERTIFIKAT

- Tabelle der Unterrichtseinheiten (Tabelle #2)

Modul-Nummer	Name des Moduls	Minimum Anzahl der Unterrichts-einheiten	Maximum Anzahl der Unterrichts-einheiten
1	Die Strukturen der Langzeitpflege und der Vernetzung	48	48
2	Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege	16	32
3	Berufsethik, Bewusstsein und Profil	48	48
4	Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen	32	48
5	Personalmanagement, Führung	64	56
6	Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising	48	56
7	Strategische und organisatorische Entwicklung	32	40
8	Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und die Sozialwirtschaft	32	64
9	Gebäudemanagement	16	16
10	Prozess- und Projektmanagement	24	24
11	Digitalisierung, Technologien	16	32
12	Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing	32	56
13	Länderspezifische Themen	8	40
Alternative Formen der Bildung	Gleichrangige Gruppe	8	24
	Studienreise und Praktikum	0	16
	Konferenz, Veranstaltung, Workshop	8	24
	Hausarbeit, Seminararbeit	8	24
	Projekt lernen	0	50
	Konsultation	0	8

ADVANCED ZERTIFIKAT

- wenn ein Schüler bereits das **BASIC ZERTIFIKAT** besitzt, gilt die nachstehende Tabelle (Tabelle Nr. 3)

Modul-Nummer	Name des Moduls	Minimum Anzahl der Unterrichts-einheiten	Maximum Anzahl der Unterrichts-einheiten
1	Die Strukturen der Langzeitpflege und der Vernetzung	32	48
2	Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege	16	32
3	Berufsethik, Bewusstsein und Profil	24	48
4	Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen	16	48
5	Personalmanagement, Führung	32	56
6	Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising	32	56
7	Strategische und organisatorische Entwicklung	16	40
8	Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und die Sozialwirtschaft	16	64
9	Gebäudemanagement	8	16
10	Prozess- und Projektmanagement	16	24
11	Digitalisierung, Technologien	8	32
12	Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing	16	56
13	Länderspezifische Themen	8	40
Alternative Formen der Bildung	Gleichrangige Gruppe	8	16
	Studienreise und Praktikum	0	16
	Konferenz, Veranstaltung, Workshop	8	16
	Hausarbeit, Seminararbeit	8	24
	Projekt lernen	0	50
	Konsultation	0	8

Anmerkungen:

- 1 Unterrichtseinheit = 45 Minuten
- Die obligatorische Anzahl von Unterrichtseinheiten zur Erlangung des **ADVANCED ZERTIFIKAT** beträgt

  520 Unterrichtseinheiten
- **Die Gesamtsumme der Mindestanzahl an Unterrichtseinheiten beträgt 440** => Jede zugelassene Ausbildungseinrichtung kann **80 Unterrichtseinheiten** an ihre Nachfrage, Bedürfnisse und Erwartungen anpassen

E-learning und virtuelles Lernen:

- Die Teilnehmer können **bis zu 10 % (52 Einheiten)** des oben genannten Spektrums (Tabelle 2) und (Tabelle 3) in Form von **E-Learning** absolvieren (z. B. mit hochgeladenen Skripten und Moodle). Die akkreditierten Bildungseinrichtungen haben das Recht zu entscheiden, welche Module/Themen für E-Learning geeignet sind
- Die Teilnehmer können **bis zu 20 % (104 Einheiten)** des oben genannten Angebots (Tabelle 2) und (Tabelle 3) in Form von **virtuellem Lernen** absolvieren (z. B. Diskussionsforen, virtuelle Klassenzimmer, Webinare)
- Die gemeinsame Obergrenze für E-Learning und virtuelles Lernen für Tabelle #2 und Tabelle #3: **maximal 25% (130 Einheiten)** können in Form von E-Learning und virtuellem Lernen absolviert werden => Jede zugelassene Bildungseinrichtung kann ihre bevorzugte Form wählen

Beispiele für die Verwendung möglicher Formen der Bildung für Tabelle 2 und Tabelle 3:

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	520
E-learning	0
Virtuelles Lernen	0

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	390
E-learning	52
Virtuelles Lernen	78

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	390
E-learning	26
Virtuelles Lernen	104

PROFESSIONAL ZERTIFIKAT

- Tabelle der Unterrichtseinheiten (Tabelle #4)

Modul-Nummer	Name des Moduls	Minimum Anzahl der Unterrichtseinheiten	Maximum Anzahl der Unterrichtseinheiten
1	Die Strukturen der Langzeitpflege und der Vernetzung	48	120
2	Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege	16	88
3	Berufsethik, Bewusstsein und Profil	48	112
4	Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen	32	128
5	Personalmanageme nt, Führung	64	144
6	Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising	48	128
7	Strategische und organisatorische Entwicklung	32	112
8	Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und die Sozialwirtschaft	32	152
9	Gebäudemanagement	16	48
10	Prozess- und Projektmanagement	24	80
11	Digitalisierung, Technologien	16	80
12	Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing	32	128
13	Länderspezifische Themen	8	80
Alternative Formen der Bildung	Gleichrangige Gruppe	16	40
	Studienreise und Praktikum	24	56
	Konferenz, Veranstaltung, Workshop	16	40
	Hausarbeit, Seminararbeit	24	48
	Projekt lernen	0	200
	Konsultation	0	32

PROFESSIONAL ZERTIFIKAT

- wenn ein Schüler bereits ein ADVANCED ZERTIFIKAT besitzt, gilt die folgende Tabelle (Tabelle 5)

Modul-Nummer	Name des Moduls	Minimum Anzahl der Unterrichts-einheiten	Maximum Anzahl der Unterrichts-einheiten
1	Die Strukturen der Langzeitpflege und der Vernetzung	K.A.	32
2	Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege	K.A.	24
3	Berufsethik, Bewusstsein und Profil	K.A.	16
4	Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen	K.A.	32
5	Personalmanageme nt, Führung	K.A.	40
6	Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising	K.A.	32
7	Strategische und organisatorische Entwicklung	K.A.	40
8	Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und die Sozialwirtschaft	K.A.	40
9	Gebäudemanagement	K.A.	16
10	Prozess- und Projektmanagement	K.A.	24
11	Digitalisierung, Technologien	K.A.	32
12	Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing	K.A.	40
13	Länderspezifische Themen	K.A.	16
Alternative Formen der Bildung	Gleichaltrigengruppe	8	16
	Studienreise und Praktikum	24	40
	Konferenz, Veranstaltung, Workshop	8	16
	Hausarbeit, Seminararbeit	16	48
	Projekt lernen	0	150
	Konsultation	0	24

Anmerkungen:

- 1 Unterrichtseinheit = 45 Minuten
- Die obligatorische Anzahl von Unterrichtseinheiten zur Erlangung des **PROFESSIONAL ZERTIFIKAT**
  beträgt **800 Unterrichtseinheiten**
- **Die Gesamtsumme der Mindestanzahl von Unterrichtseinheiten beträgt 496** => Jede akkreditierte Ausbildungseinrichtung kann **304 Unterrichtseinheiten** an ihre Nachfrage, Bedürfnisse und Erwartungen anpassen
- Maximal **300 Unterrichtseinheiten können durch alternative Unterrichtsformen vermittelt werden**

E-learning und virtuelles Lernen:

- Die Teilnehmer können **bis zu 10 % (80 Einheiten)** des obengenannten Spektrums (Tabelle 4) und (Tabelle 5) in Form von **E-Learning** absolvieren (z. B. mit hochgeladenen Skripten und Moodle). Die akkreditierten Bildungseinrichtungen haben das Recht zu entscheiden, welche Module/Themen für E-Learning geeignet sind
- Die Teilnehmer können **bis zu 20 % (160 Einheiten)** des oben genannten Angebots (Tabelle 4) in Form von **virtuellem Lernen** absolvieren (z. B. Diskussionsforen, virtuelle Klassenzimmer, Webinare)
- Die Teilnehmer können **bis zu 25 % (200 Einheiten)** des oben genannten Angebots (Tabelle 5) in Form von **virtuellem Lernen** absolvieren (z. B. Diskussionsforen, virtuelle Klassenzimmer, Webinare)
- Die gemeinsame Obergrenze für E-Learning und virtuelles Lernen für Tabelle #4: **maximal 25% (200 Einheiten)** können in Form von E-Learning und virtuellem Lernen absolviert werden => Jede zugelassene Bildungseinrichtung kann ihre bevorzugte Form wählen
- Die gemeinsame Obergrenze für E-Learning und virtuelles Lernen für Tabelle #5: **maximal 30% (240 Einheiten)** können in Form von E-Learning und virtuellem Lernen absolviert werden => Jede zugelassene Bildungseinrichtung kann ihre bevorzugte Form wählen

Beispiele für die Verwendung möglicher Bildungsformen für Tabelle 4:

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	800
E-learning	0
Virtuelles Lernen	0

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	600
E-learning	80
Virtuelles Lernen	120

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	600
E-learning	40
Virtuelles Lernen	160

Beispiele für die Verwendung möglicher Unterrichtsformen für Tabelle 5:

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	800
E-learning	0
Virtuelles Lernen	0

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	560
E-learning	80
Virtuelles Lernen	160

Formular	Anzahl der Unterrichtseinheiten
Persönliche Schulung	560
E-learning	40
Virtuelles Lernen	200

Einschreibebedingungen für das EAN-Zertifikat 2021+

Das EAN-Zertifikat 2021+ kann an eine Person vergeben werden:

- ✓ der die Ausbildung[1] nach dem EAN-Rahmenlehrplan bei einem von der EAN akkreditierten europäischen Berufsbildungsanbieter erfolgreich absolviert hat **und**
- ✓ die zusätzlichen beruflichen Fähigkeiten durch eine zweijährige Erfahrung im Sozial- oder Gesundheitsdienst (Krankenhaus/Pflegeheim/Betreuungseinrichtung) **oder** eine einjährige Erfahrung im Sozial- oder Gesundheitsdienst (Krankenhaus/Pflegeheim/Betreuungseinrichtung) im Management nachweisen können.

Für das PROFESSIONAL ZERTIFIKAT können zusätzliche Bedingungen festgelegt werden. Diese Voraussetzungen sind von Land zu Land unterschiedlich. In Rumänien ist es zum Beispiel nicht möglich, ohne einen Bachelor-Abschluss als Manager im Sozialwesen zu arbeiten. Daher ist es notwendig, diese Bedingung zu prüfen und den Nachweis gemäß den nationalen Rechtsvorschriften zu erbringen. In der Tschechischen Republik benötigt ein PROFESSIONAL Manager ebenfalls einen Bachelor-Abschluss. Diese Bedingung ergibt sich jedoch nicht aus dem nationalen Recht, sondern ist im Hinblick auf die Qualität der Sozialdienstleistungen wünschenswert. Wenn ein Teilnehmer in der Tschechischen Republik keinen Bachelor-Abschluss hat, muss er gegenüber der Ausbildungsagentur nachweisen, dass er über langjährige Erfahrung und Praxis verfügt.

Dokumente, die als Nachweis für die Ausstellung eines Zertifikats an das EAN-Büro geschickt werden müssen:

- Erklärung/Bestätigung eines von der EAN akkreditierten Berufsbildungsanbieters über die Anzahl der Unterrichtseinheiten
- Vom Arbeitgeber unterzeichnete Erklärung (Scan) zum Nachweis der beruflichen Fähigkeiten des Teilnehmers
- Hochschuldiplom (Scan) - **nur für das PROFESSIONAL ZERTIFIKAT und nicht in allen Ländern**

[1] siehe das nächste Kapitel "Bedingungen für Teilnehmer - Anwesenheit".

Bedingungen für Teilnehmer - Anwesenheit

Die Mindestanwesenheit beträgt **80 %** aller Unterrichtsstunden oder alternativen Formen, wie in diesem Lehrplan beschrieben. **Die Berufsbildungsanbieter haben jedoch die Möglichkeit, eine niedrigere Quote von 70-79,9 % zuzulassen. In diesem Fall müssen sie dem Schüler eine alternative Möglichkeit zuweisen, die fehlende Zeit zu kompensieren.** Dies könnte durch eine Hausarbeit, eine Seminararbeit, eine zusätzliche Online-Schulung, ein Peer Review oder eine andere alternative Form des Lernens geschehen. Die Anzahl der Ausgleichsstunden sollte die Anzahl der fehlenden Stunden abdecken. Die EAN empfiehlt, dass zumindest ein Teil der fehlenden Unterrichtsstunden durch eine Hausarbeit ersetzt werden sollte (idealerweise zu dem Thema des Präsenzunterrichts, das der Schüler versäumt hat).

Berufsbildungsanbieter können die Bedingungen für den Abschluss des Ausbildungsprogramms immer strenger gestalten. Sie könnten zum Beispiel eine Anwesenheit von 85 % verlangen oder eine niedrigere Anwesenheitsquote überhaupt nicht zulassen.

Allgemeine Bedingungen für die Anerkennung von Ausbildungsprogrammen von Einrichtungen ohne EAN-Akkreditierung[2]

- Ein Hochschulstudium kann als Teil der EAN-Ausbildung anerkannt werden. Ein solcher **Hochschulabschluss** darf **höchstens 10 Jahre alt** sein.
- Einige Berufsbildungsabschlüsse können ebenfalls auf die Ausbildung angerechnet werden. Ein solches **Berufsbildungszeugnis** darf **höchstens 5 Jahre alt** sein.
- Der Überschneidungsgrad muss in beiden oben genannten Fällen 70 % betragen.
- Es ist **nicht möglich**, Kurse/Schulungen/Lehrveranstaltungen als Ersatz für folgende Module zu akzeptieren:
  - Modul 1: Die Strukturen der Langzeitpflege und die Vernetzung
  - Modul 3: Berufsethik, Bewusstsein und Profil
  - Modul 12: Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing[3]
  - Modul 13: Länderspezifische Themen

  Diese Module sind im folgenden Text markiert mit

Dies bedeutet **"KEIN ERSATZ MÖGLICH"**. Wenn eine Führungskraft ein EAN-Zertifikat erwerben möchte, muss sie mindestens diese Module unter der Leitung eines Berufsbildungsanbieters mit gültiger EAN-Akkreditierung besuchen.

[2] Jedes Land hat seine eigenen Regeln für die Anerkennung von Ausbildungsprogrammen außerhalb der EAN. Für weitere Informationen wenden Sie sich an den Qualitätsgaranten Ihres Landes - siehe Seite 18

[3] Nur Kommunikationsthemen

Verfügbarkeit des neuen EAN-Zertifikats 2021+

- Österreich: 1. September 2021/1. Januar 2022
- Rumänien: 1. September 2021
- Die Tschechische Republik: 1. November 2021
- Deutschland: 1. September 2021
- Italien: 1. September 2021
- Slowenien: 1. September 2021

E-learning und virtuelles Lernen

Der neue EAN-Lehrplan legt den Schwerpunkt auf die persönliche Ausbildung, erlaubt aber auch die Ausbildung unter Verwendung digitaler Kommunikationstechnologien und -werkzeuge. Die Ausbildung mit digitalen Kommunikationstechnologien und -werkzeugen kann in zwei Formen erfolgen:

- E-learning
- Virtuelles Lernen

E-Learning wird als Bildung verstanden, die durch Informations- und Kommunikationstechnologien (z. B. hochgeladene Skripte und Moodle) unterstützt wird. Es ermöglicht effizientere und effektivere Schulungen und das Erreichen höherer Qualität und nachhaltigerer Lernziele.

Unter **virtuellem Lernen** versteht man eine Form der Bildung, bei der Lehrer und Schüler räumlich, zeitlich oder beides voneinander getrennt sind. Sie stehen über Computer/Tablets/Handys in Kontakt. Virtuelles Lernen findet in Form von betreutem Online-Lernen statt (z. B. Diskussionsforen, virtuelle Klassenzimmer, Webinare).

Die Vorteile von E-Learning und virtuellem Lernen sind:

- eine Verringerung der Abhängigkeit von Ort und Zeit;
- verbesserte Individualisierung;
- einen erweiterten Wissensraum;
- die Nutzung zusätzlicher Medien und Kommunikationsebenen sowie die Förderung der Medienkompetenz der Teilnehmer.

Die Grenzen für den Einsatz von E-Learning und virtuellem Lernen sind auf den Seiten 25, 28 und 32 definiert.

Nutzung von E-Learning- und Online-Tools

Die Werkzeuge für die Ausbildung mit digitalen Kommunikationstechnologien sind vielfältig und hängen vom jeweiligen Berufsbildungsanbieter ab. Online-Tools sollten eine benutzerfreundliche und cloudbasierte Lern- und Kommunikationsplattform mit integrierten Produktivitäts- und Organisationstools schaffen, da die Teilnehmer von überall aus über Computer, Tablet oder Smartphone auf das Tool zugreifen können. Zudem wird jeder Teilnehmer über das Tool über alle relevanten Aktivitäten informiert, so dass nichts übersehen wird und eine kontinuierliche Zusammenarbeit gewährleistet ist.

Die Teilnehmer werden die Online-Tools nutzen:

- um Dokumente zu durchsuchen und/oder herunterzuladen;
- um Direkt- und Teamnachrichten zu versenden;
- zu chatten und Informationen auszutauschen;
- in Videokonferenzen zu treffen;
- um Dateien/Dokumente freizugeben oder sie zum Durchsuchen verfügbar zu machen;
- Verwaltung/Organisation und Verteilung von Gruppenaufgaben;
- zur Teilnahme an Webinaren;
- für Online-Beratung und Arbeitsaufsicht;
- digitale Feedback-Tools (Seminarfragebögen) zu verwenden.

Alternative Formen der Bildung

Einige Unterrichtseinheiten können durch alternative Unterrichtsformen vermittelt werden- siehe Seiten 24, 25, 26, 27, 30, 31. Die Definitionen dieser alternativen Formen lauten wie folgt:

Eine Konferenz ist ein formelles Treffen von Personen mit einem gemeinsamen Interesse an Sozialdienstleistungen und/oder Langzeitpflege, das in der Regel mindestens einen ganzen Tag dauert. Der Student kann in einer aktiven oder passiven Rolle sein. **Synonyme für Konferenz: Kongress - Tagung - Konvention - Seminar - Kolloquium - Symposium - Forum - Einberufung - Gipfel -**

Die Veranstaltung ist ein geplanter öffentlicher oder gesellschaftlicher Anlass, der den sozialen Diensten und/oder der Langzeitpflege gewidmet ist. Der Student kann eine aktive oder passive Rolle übernehmen.

Ein Workshop ist ein Treffen, bei dem eine Gruppe von Personen intensiv über Themen oder Projekte im Bereich der sozialen Dienste und/oder der Langzeitpflege diskutiert und aktiv wird. Der Student kann dabei eine aktive oder passive Rolle einnehmen. **Synonyme für Workshop: Studiengruppe - Diskussionsgruppe - Seminar - Klasse -**

Eine Peer Group ist eine Form der Ausbildung für vier bis sechs Personen, die sich während der gesamten Ausbildungszeit regelmäßig in Gruppen treffen. Die Gruppen werden zu Beginn ihrer Lernreise als Peers ausgewählt. Sie sollten aus verschiedenen Organisationen kommen und in diesem vertraulichen Rahmen ihre unterschiedlichen Alltagserfahrungen im Bereich Management und Führung austauschen. Die Peer-Group soll dazu genutzt werden, das Verständnis für die vermittelten Themen zu vertiefen und darüber nachzudenken, wie man diese Inhalte in der eigenen Organisation umsetzen kann. Die Teilnehmer sollten über ihre unterschiedlichen Alltagserfahrungen im Management und in der Führung anhand konkreter Fälle sprechen. Die Peers können zuhören, Fragen stellen, ihre Gedanken und Gefühle mitteilen und sich gegenseitig emotional und fachlich unterstützen. Sie sollten sich gegenseitig Feedback geben - sowohl positives als auch negatives - aber immer in einer respektvollen und unterstützenden Weise. Ein solcher Austausch mit anderen, die sich mit ähnlichen Schwierigkeiten auseinandersetzen und die gleiche persönliche Entwicklung durchlaufen, kann zu starken Bindungen und nachhaltigen Netzwerken führen, die im Idealfall länger bestehen als die EAN-Ausbildung selbst. Peer-Gruppen können als persönliche Treffen oder alternativ als Videokonferenzen abgehalten werden.

Ein Assignment ist eine Aufgabe im Sinne einer akademischen Arbeit, die den Studierenden gestellt wird, z. B. eine Seminararbeit, eine Hausarbeit, ein Essay usw. Eine Aufgabe soll den Studierenden nicht nur im Bildungsprozess, sondern auch im Berufsleben helfen. Der Hauptzweck einer Hausarbeit besteht darin, die Lernfähigkeiten der Studierenden zu verbessern und ihnen durch Nachdenken, Analysieren, Erstellen, Recherchieren usw. einen tieferen Einblick in das Thema zu ermöglichen. Eine Hausarbeit basiert immer auf dem, was in der Klasse gelehrt wird, denn wenn die Schüler das Gleiche zu Hause wiederholen, ist es einfacher, das Thema im Gedächtnis zu verankern. **Synonym für Aufgabe: Seminararbeit.**

Ein Lernprojekt ist ein selbstbestimmtes Veränderungsprojekt oder Zukunftsprojekt, das für die Organisation sinnvoll und nützlich ist. Es umfasst einen längeren Prozess. Als Projektleiter plant und steuert der Teilnehmer diesen Projektprozess: Er bindet relevante Mitarbeiter innerhalb und außerhalb der Organisation ein und initiiert ein strukturiertes Vorgehen nach den Prinzipien der Organisationsentwicklung. Das Veränderungsprojekt ist die Arbeit, mit der der Teilnehmer zeigt, wie er als Führungskraft mit den erlernten Instrumenten (z.B. aus den Bereichen Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Teamentwicklung und Qualitätsentwicklung) Mitarbeiter und Organisation entwickelt und Innovationswiderstände bewältigt. Alle Namen (z.B. von Organisationen, Mitarbeitern oder Kunden) dürfen im Entwurf, in der Abschlussarbeit und in der Präsentation nur mit deren Einverständnis genannt werden.

Beratung ist eine Form der Unterstützung durch Ausbilder. Bei der praktischen Umsetzung von theoretischen Erkenntnissen zu Management und Führung ergeben sich immer wieder Fragen und Handlungsbedarf, der von einer externen Sichtweise profitiert. Daher können die Trainer kleine Gruppen von Teilnehmern (entweder Peergruppen oder ähnliche Kleingruppen) beraten. Ein Teilnehmer übernimmt die Rolle des Fallmoderators, das heißt, er hat ein Thema und bittet um Beratung. Der Trainer bietet Methoden an, leitet die Gruppe zur Reflexion an und ermöglicht es den anderen Teilnehmern, sich an der Suche nach möglichen Lösungen zu beteiligen, was den Fallbringer in die Lage versetzen sollte, eine Entscheidung zu treffen und die nächsten Schritte selbständig zu unternehmen. Die Beratungen können als persönliche Treffen oder alternativ als Videokonferenzen durchgeführt werden.

Studienreise ist praktische Beobachtung und Reflexion in Form von gemeinsamen Exkursionen. Die Teilnehmer sollen praktische Kenntnisse und Ideen über innovative Formen der Arbeit mit älteren Menschen und Menschen mit Behinderungen erwerben. Die Ausbildungsgruppe sammelt selbstständig die Themen und Best-Practice-Projekte, die gemeinsam besucht werden sollen. Die Studienreise beinhaltet Besuche in verschiedenen Einrichtungen mit Best-Practice-Projekten und den Dialog über Trends und Umsetzungsmöglichkeiten mit Experten aus der jeweiligen Region. Eine Bescheinigung mit Angabe des Landes, der Anzahl der Tage und des Namens des Studienreiseteilnehmers muss eingereicht werden.

Das **Praktikum** ist eine persönliche Anwesenheit des Teilnehmers in einem Alten- oder Pflegeheim seiner Wahl. Ziel des Praktikums ist es, ein persönliches Führungs- oder innerbetriebliches Entwicklungsthema in die Praxis umzusetzen. Der Teilnehmer sollte ein Kurzkonzept für das Praktikum erstellen - eine Beschreibung des Themas, der Ziele und eine Liste von Fragen - und einen Prozessbericht schreiben, der der Ausbildungsgruppe zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus benötigt der Kursleiter eine Praktikumsbestätigung.

Leitlinien für Bildungseinrichtungen

Qualifizierung

1. Berufsbildungsanbieter müssen ihre nach dem jeweiligen nationalen Recht vorgeschriebene Lehrbefähigung oder zumindest eine vom EAN anerkannte gleichwertige Berechtigung für Weiterbildungseinrichtungen nachweisen.

2. Die EAN prüft jeden Berufsbildungsanbieter und dessen Ausbildungslizenz, bevor sie die EAN-Ausbildung anbieten darf. Die EAN kann ihre Mitglieder (nationale Dachverbände) für diese Überprüfung ermächtigen.

Bedingungen für die Akkreditierung als EAN- Ausbildungseinrichtung

Bevor das EAN einem Berufsbildungsanbieter ein Akkreditierungszertifikat ausstellt, das ihn zur Ausbildung und Qualifizierung von Führungskräften in der Langzeitpflege berechtigt, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Die EAN kann die dafür notwendige Prüfung an den zuständigen nationalen Verband oder ein anderes Mitglied oder einen Partner delegieren. Gibt es keinen zuständigen nationalen Verband (der über das Wissen, die fachliche Erfahrung und die personellen Ressourcen verfügt), verbleibt die Rolle des Akkreditierungsanbieters bei der EAN.

1 Die Ausbildungsrichtlinien und der Lehrplan des Berufsbildungsanbieters müssen dem EAN und dem nationalen Verband oder einem anderen Mitglied oder Partner (wenn dieser berechtigt ist, die Akkreditierung im Namen des EAN durchzuführen) in digitaler Form vorliegen. Die Ausbildungsrichtlinien und das Curriculum müssen in der vom nationalen Verband, Mitglied oder Partner verwendeten Muttersprache eingereicht werden. Wenn die Ausbildungsrichtlinien und das Curriculum dem EAN vorgelegt werden, müssen sie in englischer Sprache abgefasst sein.

2 Die Prüfungsstelle vergleicht dieses Curriculum mit dem EAN-Curriculum und den EAN-Leitlinien und entscheidet, ob das eingereichte Curriculum den EAN-Leitlinien und den Ausbildungsstandards entspricht, und gibt, wenn ja, ihre Zustimmung zur Akkreditierung des Berufsbildungsanbieters.

3 Erfüllt das Ausbildungsinstitut die formalen EAN-Kriterien, erhält es eine Akkreditierungsurkunde, die es berechtigt, Teilnehmer von Ausbildungsprogrammen auszubilden und zu qualifizieren.

4 Die EAN hat das Recht, in Abstimmung mit der Ausbildungsstätte und dem zuständigen nationalen Verband die Rahmenbedingungen und Inhalte der Ausbildung zu überprüfen und sich eine eigene Meinung darüber zu bilden, um sicherzustellen, dass die Ausbildungskriterien denen der EAN entsprechen.

5 Die Gültigkeitsdauer der Akkreditierungsurkunde beträgt fünf Jahre.

Entspricht das eingereichte Curriculum oder Teile davon nicht den Anforderungen des EAN-Curriculums, informiert die Prüfungsstelle den Antragsteller über die fehlenden Ausbildungseinheiten und die EAN bietet eine spezifische Beratung an.

Mit der Unterschrift auf der Einverständniserklärung erkennt der Berufsbildungsanbieter seine Verpflichtung an, die EAN unverzüglich über Änderungen und Ergänzungen des Curriculums zu informieren, und erteilt der EAN die Erlaubnis, die Dokumentation des aktuell angewandten Curriculums jederzeit einzusehen.

Nationaler Verband, EAN-Mitglied oder EAN-Partner als Akkreditierungsstelle

Die Entscheidung über die Übertragung des Akkreditierungsrechts an ein EAN-Mitglied wird vom EAN-Vorstand getroffen. Der Vorstand berücksichtigt dabei die persönlichen Fähigkeiten, die fachliche Erfahrung und das Wissen sowie mögliche Interessenkonflikte. Ein nationaler Verband, ein EAN-Mitglied oder ein EAN-Partner, der zur Akkreditierung berechtigt ist, muss dem EAN regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) Informationen über den Akkreditierungsprozess vorlegen. Die EAN ist berechtigt, das Verfahren zu überprüfen, wenn sie das Recht zur Akkreditierung delegiert hat.

Das EAN schließt eine Vereinbarung über die Aufteilung der von den Berufsbildungsanbietern gezahlten Gebühren mit dem nationalen Verband, dem EAN- Mitglied oder dem EAN-Partner, der zur Akkreditierung berechtigt ist. Die EAN oder der berechtigte nationale Verband muss den Akkreditierungsvorschlag innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt genehmigen oder ablehnen.

Ein Berufsbildungsanbieter kann gegen eine Entscheidung, die Akkreditierung nicht zu erteilen, Berufung einlegen. Die Berufungsinstanz ist der Präsident des EAN, der die Verhandlungen mit dem zugelassenen Qualitätsgaranten aufnimmt und das Akkreditierungsverfahren überprüft.

Akkreditierung im Praxis-Prozess

1. Ein Berufsbildungsanbieter muss bei der EAN einen schriftlichen Antrag stellen, der alle erforderlichen Unterlagen - in der Regel den Lehrplan und alle erläuternden Anhänge - für die Zertifizierung der Ausbildung enthält.

2. Das EAN vergleicht dieses Curriculum mit dem EAN-Curriculum und stellt fest, ob das eingereichte Curriculum vollständig mit dem EAN-Curriculum und den Ausbildungsbedingungen übereinstimmt, und gibt, wenn dies der Fall ist, seine Zustimmung zur Zertifizierung des Berufsbildungsanbieters.

3. Eine Einverständniserklärung zur Unterzeichnung zusammen mit der Festsetzung der Zertifizierungsgebühr wird dann an den Berufsbildungsanbieter geschickt.

4. Nach Eingang der unterzeichneten Einverständniserklärung und des Zahlungseingangs werden die Bescheinigung und das Begleitschreiben ausgestellt, vom Präsidenten unterzeichnet und dem Berufsbildungsanbieter übergeben.

5. Mit der Unterzeichnung der Einverständniserklärung verpflichtet sich der Berufsbildungsanbieter, das EAN unverzüglich über Änderungen und/oder Ergänzungen des Curriculums zu informieren und erklärt sich damit einverstanden, dass das EAN Einsicht in die Unterlagen des jeweiligen Curriculums nehmen kann.

Für die Akkreditierung einzureichende Dokumente

1. Kurze Vorstellung des Berufsbildungsanbieters: Geschichte, Tätigkeitsbereich, Adresse und Tochtergesellschaften, Erfahrung im Management und/oder in der Langzeitpflegeausbildung;
2. den eigentlichen Lehrplan;
3. eine Liste der Dozenten und ihrer Qualifikationen;
4. einen Rahmenplan für die Ausbildung (Prozess);
5. Informationen über die Teilnahmegebühren.

Gebühren für Akkreditierung und Zertifikate

Das EAN-Zertifikat 2021+ unterscheidet mehrere Arten von Gebühren, die in den nachstehenden Tabellen aufgeführt sind.

Art des Entgelts	Betrag
Erste Akkreditierung als Berufsbildungsanbieter (Dauer 5 Jahre)	1 500 EUR
Re-Akkreditierung von Berufsbildungseinrichtungen (Dauer 5 Jahre)	1 000 EUR
EAN-Abschlusszeugnis (für alle 3 Stufen)	150 EURO
EAN-Teilnehmerzertifikat (für jede Stufe separat)	50 EURO

Diese Gebühren gelten für EU-Länder mit einem durchschnittlichen BIP des Vorjahres, das mindestens dem EU-Durchschnitt entspricht. Andere Länder können einen Nachlass auf diese Gebühren gewähren, der sich aus der **Differenz zwischen dem EU-Durchschnitt und ihrem nationalen Durchschnittswert ergibt.**

Beispiel für Rabatte:

Land	Das Pro-Kopf-BIP für die voriges Jahr	Prozentualer Rabatt
EU-Durchschnitt	**106**	K.A.
Österreich	126	0%
Die Tschechische Republik	93	13%
Rumänien	70	36%

Auf Antrag kann die EAN die Zahlung der Akkreditierungsgebühr um ein Jahr oder bis zum Beginn der Ausbildung aufschieben.

Gebühren für die Überprüfung

Das EAN-Zertifikat 2021+ ermöglicht die Anerkennung anderer Ausbildungsprogramme als Teil der Ausbildung - siehe das Kapitel "Allgemeine Bedingungen für die Anerkennung von Ausbildungsprogrammen, die von Einrichtungen ohne EAN-Akkreditierung durchgeführt werden" auf Seite 36. In einem solchen Fall muss ein Studierender, der möchte, dass Ausbildungsprogramme/Berufsausbildungsgänge/Hochschulstudiengänge als Teil der EAN-Ausbildung anerkannt werden, eine Gebühr für die Überprüfung der Überschneidung mit dem EAN-Lehrplan gemäß der nachstehenden Tabelle entrichten.

Art des Entgelts	Betrag
Überprüfung für **BASIC ZERTIFIKAT**	100 EURO
Überprüfung für **ADVANCED ZERTIFIKAT**	200 EURO
Nachweise für das **PROFESSIONAL ZERTIFIKAT**	300 EURO

EAN-Zertifikat 2021+ (Rahmenlehrplan) Module

Modul 1: Die Strukturen der Langzeitpflege und Vernetzung

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Die Struktur der Langzeitpflege ist ein Schlüsselwissen für jeden Manager im Pflegesektor. Es ist von entscheidender Bedeutung, die wichtigsten Pflegestufen, die Pflegeleistungen und die Arten von Pflegeanbietern zu kennen, um soziale Dienstleistungen verstehen, planen und verwalten zu können. Das Verständnis der Grundstruktur der Langzeitpflege ist eine weitere entscheidende Voraussetzung für den europäischen und internationalen Vergleich.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen BASIC

- Kenntnis der Strukturen der Pflege (z.B. institutionelle Langzeitpflege), des Gesundheitswesens (z.B. Auswirkungen der demographischen Entwicklung) und der Sozialwirtschaft (z.B. Wechselwirkungen im Sozial- und Gesundheitswesen) auf nationaler Ebene und Einordnung in einen internationalen Kontext;
- die widersprüchlichen Erwartungen aller relevanten Interessengruppen in Bezug auf ihren eigenen Bereich zu erkennen und einen maßgeschneiderten Umgang damit zu entwickeln;
- Vernetzung im sozialwirtschaftlichen Kontext und Nutzung guter Beispiele aus der Praxis anderer Organisationen und Bereiche.

Am Ende des Moduls werden die Teilnehmer die Struktur der Langzeitpflege und die Verbindungen zum Sozial- und Gesundheitssektor verstehen. Sie sind in der Lage, die wichtigsten Aspekte und Akteure der Langzeitpflege zu definieren, zu identifizieren und zu beschreiben, und kennen Beispiele für bewährte Verfahren.

ADVANCED

- Aktuelle Trends in Pflege, Gesundheit und Sozialwirtschaft (z.B. neue Wohnformen, alternative Wohnkonzepte und Digitalisierung, aktuelle gesundheitliche Herausforderungen wie die weltweite COVID-19-Pandemie);
- Unterschiede zwischen den Generationen, Erwartungen der jüngeren Generationen, mobile Pflege, Arbeit in selbstorganisierten interdisziplinären Teams;

- Suchtkranke, Behinderte, Obdachlose, Flüchtlinge, junge Menschen, arme Erwerbstätige und ihre Bedürfnisse sowie die Art und Weise, wie für sie gesorgt werden kann.

Am Ende des Moduls kennen die Teilnehmer aktuelle Trends und neue Konzepte in der Langzeitpflege, verstehen die Digitalisierung in der Langzeitpflege, die Unterschiede zwischen den Zielgruppen und können mit den praktischen Aspekten und Bedürfnissen in der Langzeitpflege umgehen.

PROFESSIONAL

- Ein Überblick über die gesamte Struktur des Sozial- und Gesundheitssektors, einschließlich seiner Finanzierung;
- Vernetzung im europäischen Kontext, Interessenvertretung, Lobbying und Vernetzung mit politischen Akteuren.

Am Ende des Moduls haben die Teilnehmer ein Verständnis für die Vernetzung im Sozialdienstleistungssektor, kennen und verstehen die Struktur der Langzeitpflege als Ganzes und können dieses Wissen in ihrer täglichen Arbeit anwenden. Sie werden auch den europäischen Kontext der Langzeitpflege und ihre Herausforderungen kennen und verstehen.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer kennen die spezifischen Pflegestrukturen unter Berücksichtigung der spezifischen Werte und Grundsätze der Langzeitpflege;
- Sie werden in der Lage sein, wirksame Managementtechniken im interinstitutionellen Team auf verschiedenen Hierarchieebenen innerhalb und zwischen Organisationen anzuwenden;
- Sie sind in der Lage, Ressourcen und Methoden der persönlichen und beruflichen Entwicklung unter dem Gesichtspunkt der Zukunft der Langzeitpflege objektiv zu bewerten und zu ermitteln.

Themen

- **Demografische Entwicklung und ihre sozialen und individuellen Auswirkungen, z.B.:**
  - Wie man demografische Daten und Fakten versteht
  - Die Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Langzeitpflege
  - Wie sich der demografische Wandel auf die Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen auswirken wird
  - Demografischer Wandel und Arbeitskräfte
  - Die wirtschaftlichen Auswirkungen der Alterung

- **Sozialpolitik, z.B.:**
  - Sozialpolitische Grundsätze
  - Grundlegende sozialpolitische Strukturen
  - Sozialpolitische Instrumente
  - Begünstigte der Sozialpolitik
  - Sozialpolitik und Nachhaltigkeit versus Alterung

- **Leben und Lebensformen im Alter, z.B.:**
  - Die Bedürfnisse und Erwartungen der älteren Generation
  - Tägliche Aktivitäten und das Wohnumfeld
  - Lebensqualität aus der Sicht der älteren Menschen
  - Gemeinschaftliches Wohnen
  - Stationäre Pflege
  - Gemeinschaftsbasierte Dienste

- **Struktur und Organisation der Sozialsysteme in Europa, z.B.:**
  - Traditionelle und alternative Betreuungsformen
  - Ein europäischer Vergleich der geriatrischen Wohlfahrt
  - Arten von Sozialdiensten (stationär/nicht stationär; Pflegeheime/Heimpflege; Palliativstrukturen)
  - Sozialfürsorge vs. Gesundheitsfürsorge
  - Die Arbeitskräfte (Qualifikation) in der Langzeitpflege in Europa

- **Aktuelle Trends, z.B.:**
  - Pflege für ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen
    - Ein individueller Ansatz, Bedürfnisse vs. Erschwinglichkeit
    - Ermittlung der wichtigsten Hindernisse
    - Die Fähigkeit, den Sektor der älteren Menschen zu definieren und zu erkennen
  - Gesundheitspflege
    - Eingliederungshilfe
  - Verschiedene andere Bereiche der Sozialwirtschaft
    - Positive externe Effekte
    - Das "soziale" Gesicht Ihrer Organisation
  - Langzeitpflege 2030 - Vision (https://www.ean.care/media/fileman/LTC_2030_ebook_2nd_edition_v2.pdf)

- **Netzwerkarbeit und Lobbying, z.B.:**
  - Wie man Dinge verändert
  - Was ist mein Netz?
  - Wer sind die wichtigsten Partner in meinem Netzwerk?
  - Wo finde ich die Lobbyisten in meinem Sektor?
  - Wie definiere ich meine "Schlüsselbotschaften"?

Modul 2: Pflegekonzepte und die Zukunft der Pflege

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Der Hauptzweck der Konzeptualisierung in der Pflege besteht darin, die Praxis zu verbessern, indem die Gesundheit und Lebensqualität der Patienten positiv beeinflusst wird. Pflegekonzepte und -theorien werden auch entwickelt, um die Pflege zu definieren und zu beschreiben, die Praxis anzuleiten und eine Grundlage für klinische Entscheidungen zu schaffen. Die Errungenschaften der Pflege in der Vergangenheit haben zur Anerkennung der Pflege in der Wissenschaft, der Forschung und als Beruf geführt. Die neue Rolle der Technologie in der Pflege, das Eindringen der Technologie in das Privatleben, das Risiko der sozialen Isolation und die längere gesunde Lebenserwartung sind einige der Herausforderungen für die Pflege in der Zukunft.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen BASIC

- Konzeptionelle Modelle der Pflege;
- gesundes Leben, aktives Altern, aktuelle Konzepte in der Altenpflege, Gesundheit und Sozialwirtschaft, soziale Integration verschiedener (teilweise marginalisierter) sozialer Gruppen in die Gesellschaft;
- Selbstständiges Leben versus soziale Unterstützung, Gesundheitsförderung, Krankheitsprävention, Krankenpflege und Wiederherstellung der Gesundheit.

Am Ende des Moduls werden die Teilnehmer in der Lage sein, Konzepte wie Pflegemodelle, Hilfe- und Pflegebeziehungen, gesundes Leben, gesundes und aktives Altern, soziale Integration, unabhängiges Leben, Demenz und Palliativpflege zu erklären und kritisch zu analysieren. Sie werden auch wissen, wie sie einen aktiven und gesunden Lebensstil fördern können, um den Alterungsprozess zu verlangsamen und Krankheiten vorzubeugen.

ADVANCED

- Vertiefte Diskussion von sozialen Unterstützungs- und Betreuungskonzepten, die für die Teilnehmer und ihre Organisationen relevant sind, z. B. mit dem Schwerpunkt auf dem Wechsel von Autonomie zu Abhängigkeit oder auf interkulturellen oder organisatorischen Aspekten;
- Verbesserung der Lebensqualität, Berücksichtigung sozialer Bedürfnisse und erfolgreiche soziale Integration.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie sie eingehende Diskussionen über soziale Unterstützung und Pflege analysieren und moderieren können, wie sie das relevante Wissen ermitteln und die Bedürfnisse ihrer Organisationen und Begünstigten erfüllen können. Sie werden in der Lage sein, Entscheidungen unter Berücksichtigung von Qualitätsstandards, Ressourcen und Auswirkungen auf Einzelpersonen, ihre Familien, Einrichtungen und Gemeinschaften zu treffen und die Lebensqualität durch erfolgreiche soziale Integration zu verbessern.

PROFESSIONAL

- Internationale Vergleiche von sozialen Unterstützungs- und Betreuungskonzepten mit eingehender Analyse der nationalen Prioritäten;
- Europäische Best-Practice-Modelle;
- Wohn- und Lebenskonzepte im Alter, Technik und Pflege.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, soziale Unterstützungs- und Betreuungskonzepte im Hinblick auf nationale Prioritäten und europäische Best-Practice-Modelle zu analysieren und zu vergleichen. Sie werden in der Lage sein, Entscheidungen auf der Grundlage von Qualitätsstandards für die Pflege, Ressourcen und Auswirkungen auf Einzelpersonen, ihre Familien, Einrichtungen und Gemeinschaften zu treffen. Sie werden auch in der Lage sein, verwandte Konzepte auf Pflegesettings und Technologien in der Pflege anzuwenden und die Herausforderungen der Pflege in der Zukunft zu erkennen und sich darauf vorzubereiten.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer werden in der Lage sein, spezifische Pflegesituationen objektiv zu argumentieren und sie unter Beachtung der Werte und Grundsätze der integrierten Pflege wirksam zu lösen;
- Sie wissen, wie sie effektive Arbeitstechniken in helfenden Beziehungen, in transdisziplinären Teams auf verschiedenen hierarchischen, intra- und interorganisatorischen Ebenen anwenden können;

- Sie kennen die gegenwärtigen und künftigen Herausforderungen in der Pflege, können eine objektive Selbsteinschätzung des Fortbildungsbedarfs vornehmen und geeignete Ressourcen und Methoden für die persönliche und berufliche Entwicklung ermitteln.

Themen

- **Hauptpflegekonzepte, z.B.:**
  - Altenpflege (z. B. Demenz)
  - Gesundheitsfürsorge (z. B. Palliativmedizin)
  - Soziale Betreuung
  - Langfristige Pflege
  - aus verschiedenen anderen Bereichen der Sozialwirtschaft (z. B. Integration, kontrollierter Konsum)

- **Die Beziehung zwischen Pflegern und Pflegebedürftigen, z. B.:**
  - Von der Wohltätigkeit zur Professionalisierung
  - Die Feminisierung der Pflegearbeit
  - Formelle und informelle Betreuung

- **Gesundes Altern, z. B.:**
  - Dynamik, Hintergründe, Entwicklung
  - Wohlbefinden
  - Selbstbestimmung und Lebensqualität
  - Wie lassen sich negative gesundheitliche und soziale Ereignisse bei älteren Menschen besser verhindern?

- **Soziale Integration, z.B.:**
  - Wohn- und Lebenskonzepte im Alter
  - Faktoren und Hindernisse für eine erfolgreiche soziale Integration (z. B. Digitalisierung)
  - Wie man zu einer erfolgreichen sozialen Einrichtung wird, die die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden berücksichtigt

- **Demenz, z.B.:**
  - Die häufigsten Ursachen von Demenz und ihre Risikofaktoren, Symptome, einzelne Stadien und die Rechte einer Person mit Demenz
  - Symptome und einzelne Stadien der Alzheimer-Krankheit, Arbeit mit nicht-pharmakologischen Verfahren, Kommunikation mit einem Demenzkranken

- **Palliativmedizin, z. B.:**
  - Einarbeitung in die Thematik, Grundbegriffe, Einteilung der Palliativversorgung und deren Ziele, Indikationen für Palliativversorgung, Mitglieder eines multidisziplinären Teams und deren Kompetenzen
  - Kommunikation, Erfahrungsaustausch und Umgang mit Emotionen in einer sozialen Einrichtung und in der Familie des Klienten
  - Grundsätze der Palliativmedizin
  - Die Grenzen der Palliativmedizin
  - Grundsätze der Schmerztherapie; Gesamtschmerz
  - Unterstützung der Familie während der Trauerzeit

- **Internationaler Vergleich, z.B.:**
  - Europäische Best-Practice-Modelle
  - Europäischer wissenschaftlicher Stand der Technik

- **Pflege und ihre zukünftigen Herausforderungen, z.B.:**
  - Die neue Rolle und die Grenzen der Technologie in der Pflege
  - Technologien in der Pflege versus Schutz der Privatsphäre
  - Das Risiko der sozialen Isolation,
  - Ein längeres Leben und ein längeres gesundes Leben
  - Richtige Ernährung in der Altenpflege (https://www. ean. care/media/fileman/2021_06_Promoting_well_nutrition.pdf)
  - Gesellschaftliche Antworten auf demografische Veränderungen und Herausforderungen

Modul 3: Berufsethik, Bewusstsein und Profil

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Die Berufsethik hilft den Managern, ihre Tätigkeit in einer axiologischen Weise zu gestalten, die Pflegekräfte und andere Mitarbeiter in ihren Beziehungen zu Kunden und Patienten anzuleiten und Daten, Fakten und Beziehungen zu verwalten. Durch die Anwendung ethischen Bewusstseins werden sie auf die ethisch vertretbarste Weise handeln und das Risiko erkennen, dass Pflegemaßnahmen die Pflegeziele verfehlen und unethisch sein könnten, wenn die Präferenzen des Patienten ignoriert werden. Sie werden mit der Bedeutung des Schutzes, der Förderung und der Wiederherstellung von Gesundheit und Wohlbefinden, der Vorbeugung von Krankheiten und Verletzungen sowie der Linderung von Leiden vertraut gemacht. Das ethische Tätigkeitsprofil wird den Führungskräften helfen, sich mit der Ethik vertraut zu machen, ethische Untersuchungen durchzuführen und umzusetzen sowie ethische Probleme zu erkennen und zu lösen.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf alltägliche menschliche Bedürfnisse, Menschenwürde, menschliche Entwicklung, lebenslanges Lernen, Umgang mit Fehlern und Feedback;
- Lernen aus Erfahrung und Praxis;
- reflektierende Arbeit;
- Biografiearbeit, Diversity Management (einschließlich Geschlecht und Generationen), Selbstreflexion, Management und Verantwortung sowie ethische Grundsätze;
- Entscheidungen, Handlungen und Konsequenzen, Trauer, Bevollmächtigung und ÜberwachungGrundsätze;

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf menschliche Bedürfnisse, Menschenwürde, menschliche Entwicklung und lebenslanges Lernen zu erkennen und anzuwenden. Sie verstehen die Grundsätze des reflektierten Arbeitens und des Entscheidungs-, Handlungs- und Folgenmodells und sind in der Lage, diese in ihrer Praxis unter Berücksichtigung ethischer Grundsätze anzuwenden. Sie sollten in der Lage sein, mit Fehlern umzugehen und Feedback zu geben, Empowerment und Supervision zu nutzen und aus Erfahrung, Praxis und anderen Lernquellen zu lernen.

ADVANCED

- Umgang mit Verletzlichkeit und Macht;
- Resilienz, Achtsamkeit, Werte und Codes, interkulturelle Aspekte (Personal, Bewohner), moralische Belastung und Burnout;
- ethische Herausforderungen und ethische Kompetenzen;
- Berufsbild des Managers;
- Intervision und erweiterte Überwachung.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie sie mit Verletzlichkeit und Macht, moralischer Belastung und Burnout umgehen können, wie sie Werte und Kodizes aus multi- und interkultureller Perspektive anwenden können und wie sie Resilienz, Achtsamkeit und die ethischen Kompetenzen des Profils einer professionellen Führungskraft entwickeln. Die Teilnehmer werden in der Lage sein, mit ethischen Herausforderungen umzugehen und Intervision und fortgeschrittene Supervision zu nutzen.

PROFESSIONAL

- Soziale Verantwortung, der Konflikt zwischen ethischer Verantwortung und allgemeinen Bedingungen;
- caritative Pflege (inspiriert von vielen nordischen Ländern), die als Grundlage für Forschung, Ausbildung und klinische Praxis dient;
- Werte einer Organisation, Werte der Gesellschaft - die EU - international relevante Organisationen (z. B. Ärzte ohne Grenzen, Internationaler Verband der Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften);
- Euthanasie, Tod in Bezug auf den kulturellen Ansatz und Kontext.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, soziale Verantwortung, die Werte einer Organisation und die Werte der Gesellschaft zu verstehen und zu fördern. Sie sind in der Lage, mit Konflikten zwischen ethischer Verantwortung und Rahmenbedingungen umzugehen und Caritative Care in Forschung, Lehre und klinischer Praxis anzuwenden. Die TeilnehmerInnen werden auch mit dem Umgang mit Tod und Trauer in verschiedenen Kulturen und Kontexten vertraut gemacht.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer sind in der Lage, moralische und ethische Entscheidungen in konkreten Pflegesituationen objektiv zu begründen und effektiv zu lösen, wobei sie die Werte und das Recht des Einzelnen auf eine würdevolle Pflege respektieren;
- Sie wissen, wie man in einem transdisziplinären Team auf verschiedenen hierarchischen, intra- und interorganisationalen Ebenen effektiv arbeitet;
- Sie werden in der Lage sein, den Bedarf an persönlicher und beruflicher moralischer Entwicklung objektiv zu beurteilen, sowohl für sich selbst als auch für diejenigen, die sie koordinieren.

Themen

- **E.D.E.-Verhaltenskodex**
  (https://www. ean.care/media/images/articles/EN_Code_of_Professional_Conduct.pdf)
- **Berufsethik, z.B.:**
  - Ethik und/oder deontologische Kodizes
  - Wie man eine bessere Beziehung zum Leistungsempfänger und seiner Familie aufbaut und pflegt
  - Orientierung über Werte, Bedürfnisse und Verantwortlichkeiten in der stationären Altenarbeit und in der Langzeitpflege
  - Berufsstandards und Berufsethik im Management von Sozialfürsorgediensten

- **Ethisches Bewusstsein, z.B.:**
  - Die ethischen Implikationen aller Pflegehandlungen; die möglichen ethischen Auswirkungen der Handlungen einer Pflegekraft in Bezug auf die effektive Lösung von Problemen und das Eingehen auf die Bedürfnisse der Kunden/Patienten
  - Caritative Pflege - die Anwendung von "caritas" bei der Pflege von Patienten, um deren Leiden zu lindern und ihr Leben und ihre Gesundheit zu verbessern
  - Bioethische und deontologische Grundsätze in der Beziehung zum älteren Patienten
    - Autonomie (das Recht auf Selbstbestimmung)
    - Wohltätigkeit (die Förderung des Guten)
    - Böswilligkeit (die Vermeidung/Minimierung von Schaden)
    - Gerechtigkeit (Fairness/gleiche Verteilung von Nutzen und Lasten)
  - Die Fähigkeit des Einzelnen, sich selbst zu versorgen
  - Fürsorge, klinische Weisheit und Ethik in der Praxis: Durchsetzung und Wiederherstellung von Pflegepraktiken in einer Zeit, in der Pflegekräfte mehr für Effizienz, technische Fähigkeiten und messbare Ergebnisse belohnt werden

- **Ethische Grenzen, z.B.:**
  - Die ethischen Grenzen der Behandlung (streng an die Lebensqualität des Begünstigten gebunden)
  - Die ethischen Grenzen eines würdigen Todes
  - Die ethischen Grenzen der Verlängerung des Lebens über die Grenzen der Lebensqualität hinaus ("guter Tod" oder "verlängertes Leben"?)

- **Dogmen, Tabus und Vorurteile**
  - Tabus und Vorurteile in der Langzeitpflege (https://www.ean.care/de/articles/taboos-and-prejudices-in-long-term-care)

- **Moralische Persönlichkeitsentwicklung, z.B.:**
  - Entwicklung einer professionellen Einstellung
  - Soziale Verantwortung für Kunden und Mitarbeiter
  - Leadership im Kontext von Pflegeheimen

- **Diskussionen und Überlegungen zu Fallstudien, z. B.:**
  - Diskussionen:
    - über eigene Fälle mit Kollegen (z. B. Intervision)
    - über Fallstudien mit professioneller Unterstützung (z. B. Coaching, Supervision)
    - über professionelle Selbsthilfegruppen

- Überlegungen:
  - über mich, meine Arbeit und den relevanten Kontext der Sozialwirtschaft
  - über die Ressourcen und Werte meiner Organisation
  - über die Erwartungen und Bedürfnisse meiner Kunden

- **Ethisches Tätigkeitsprofil, z.B.:**
  - Verbesserung der eigenen ethischen Kenntnisse
  - Beeinflussung ethischer Fragen
  - Durchführung und/oder Umsetzung ethischer Forschung
  - Erkennen und Lösen ethischer Probleme

Modul 4: Die Rechtsgrundlage für die Verwaltung von Pflege-/Sozialeinrichtungen

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Für das Management und den Betrieb von Pflege- und Sozialeinrichtungen ist die Kenntnis grundlegender rechtlicher Anforderungen und Gesetze unerlässlich. Dabei geht es sowohl um das Zusammenspiel als auch um die gegenseitige Beeinflussung von Gesetzen und Verordnungen. Dabei sind insbesondere die Themen Selbstbestimmung und Autonomie der Bewohnerinnen und Bewohner, aber auch der Schutzgedanke zu berücksichtigen. Ergänzt werden diese Themenschwerpunkte durch die gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen, die für jedes unternehmerische Handeln gelten.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen BASIC

- Ein Überblick über die Gesetze und Vorschriften:
  - die Bewohner,
  - die Mitarbeiter,
  - der Anbieter als Institution im Bereich der Sozialfürsorge.

Am Ende des Moduls verfügen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über grundlegende Kenntnisse der gesetzlichen Regelungen zu den Rechten der Bewohnerinnen und Bewohner, zum Arbeitsrecht und zu den gesetzlichen Regelungen zur Unternehmensführung im Pflege- und Sozialbereich.

ADVANCED

- Vertiefte Auseinandersetzung mit den einschlägigen Gesetzen, z.B. dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, dem Aufenthaltsgesetz, dem Sozialhilfegesetz, dem Arbeitszeitgesetz, dem Arbeitnehmerschutzgesetz und deren gegenseitige Beeinflussung;
- Haftungsfragen im Zusammenhang mit dem Management von Sozialdienstleistungen.

Am Ende des Moduls verfügen die Teilnehmer über vertiefte Kenntnisse der relevanten rechtlichen Regelungen und können diese in die Praxis integrieren und zueinander in Beziehung setzen. Sie sind in der Lage, ihre eigene Position als Facility Manager in Bezug auf Haftungsfragen einzuschätzen und im Sinne einer vertieften Kenntnis der relevanten rechtlichen Bestimmungen zu argumentieren.

PROFESSIONAL

- Die Präsentation von Fallstudien, Beispielen aus dem wirklichen Leben und deren Lösungen;
- Beispiele von Instrumenten für den Umgang mit Aufsichtsorganen im Hinblick auf ihren Handlungsspielraum;
- wichtige nationale und EU-Gesetze, Verordnungen, Leitlinien und Empfehlungen, die auf europäischer Ebene entwickelt wurden;
- Konventionen zum Schutz der Menschenrechte und der Menschen mit Behinderungen.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Lösungen für rechtliche Probleme zu entwickeln, sich auf den Umgang mit Kontrollbehörden vorzubereiten, ihre Entscheidungen zu begründen und schwierige Situationen zu lösen. Sie sind in der Lage, rechtliche Regelungen und länderspezifische Strukturen im europäischen Kontext zu reflektieren. Darüber hinaus verfügen sie über vertiefte Kenntnisse der Menschenrechte und des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und sind in der Lage, dieses Wissen auf ihren eigenen Arbeitsbereich anzuwenden.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer kennen die relevanten gesetzlichen Regelungen und können diese in ihrem eigenen Bereich umfassend umsetzen;
- Sie sind in der Lage, potenzielle rechtliche Probleme zu erkennen und frühzeitig Lösungen zu finden;
- sie werden in der Lage sein, einen möglichen Handlungsbedarf im Sinne einer Selbsteinschätzung von sich und dem Unternehmen zu erkennen und rechtzeitig geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um Rechtssicherheit für das Unternehmen zu gewährleisten, aber auch alle Bewohner- und Arbeitnehmerrechte zu beachten.

Themen

- **Allgemeine und spezifische Rechtsvorschriften für Sozialdienstleistungen und Sozialfürsorge, z. B.:**
  - Konventionen über Menschenrechte und den Schutz von Menschen mit Behinderungen
  - Rechte von Einwohnern
  - Sozialhilfegesetzgebung
  - Gesetze und Vorschriften für Pflegeheime
  - Nationales Vertragsrecht
  - Beschränkungen der Menschenrechte

- **Rechtliche Verpflichtungen von Managern und multidisziplinären Teams, z. B.:**
  - Die Rechte und Pflichten eines Facility Managers
  - Arbeitnehmerschutz und Mutterschaftsurlaub
  - Arbeitszeitgesetze
  - Berufsrecht
  - Andere Schutzgesetze, z. B. für Brandschutz und medizinische Produkte
  - Datenschutz
  - Profil eines erfolgreichen Managers
    - Selbstverwaltung
    - Bewusstsein für Verantwortungsbereiche
  - Haftungsfragen und -probleme

- **Europäische Charta der Rechte und Freiheiten der in Heimen untergebrachten älteren Menschen**
  (https://www.ean.care/media/images/articles/EN_European_Charter.pdf)

- **Anwendung der öffentlichen Politik und der Entwicklungsstrategien im Bereich der sozialen Dienste**

- **Europäisches Recht - ein Überblick und Vergleich**

- **Fallstudien und Darstellung des Handlungsspielraums, z.B.:**
  - Herausfordernde Situationen und wie man sie bewältigt
  - Überlegungen zu kritischen Ereignissen und zum Lernen

Modul 5: Personalmanagement, Führung

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Personalmanagement und Führung sind die Hauptkompetenzen eines jeden Managers. Mitarbeiter im Gesundheits- und Sozialwesen sind rar und begehrt. Daher ist es für die Personalrekrutierung, -auswahl und -bindung aller Organisationen in diesem Bereich entscheidend, dass Manager und Führungskräfte wissen, wie sie ihre Mitarbeiter richtig führen und ihre Humanressourcen verwalten können.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen BASIC

- Die personellen (z.B. Diversity Management in multidisziplinären Teams) und personellen Voraussetzungen Ihrer Organisation (z.B. berufliche Bildung, ehrenamtliche Mitglieder);
- Planung und Berechnung des Personalbedarfs;
- die Einstellung der richtigen Mitarbeiter, die Gewinnung neuer Mitarbeiter und die Verbesserung der Bindungsrate;
- Umsetzung der Employer-Branding-Strategie, Rückkehrgespräche (z. B. nach langer Krankheit oder Abwesenheit) und Austrittsgespräche;
- Lernen von anderen Organisationen und deren Personalmanagern oder Führungskräften (z. B. im In- und Ausland).

Am Ende des Moduls verstehen die Teilnehmer das Personalmanagement auf allgemeiner Ebene und sind in der Lage, es in der Praxis anzuwenden. Sie sind in der Lage, Personalkosten und Personalbedarf (Kapazitätsauslastung, Schulungstage, Krankenstand...) zu berechnen und zu planen sowie die Personalbeschaffung, -auswahl und -bindung in ihrem Verantwortungsbereich zu steuern.

ADVANCED

- Entwicklung der Humanressourcen und Personalentwicklung;
- das Managementsystem, die Qualifizierungsprozesse und die Persönlichkeitsentwicklung;
- interne und externe Entwicklungsmaßnahmen (z.B. Assessment, Training, Mentoring, Coaching, Supervision);
- Bindung an das Unternehmen (z. B. Wertschätzung durch das Management, gleiche Bezahlung in Bezug auf Gehälter und Sozialleistungen, transparente Karrierepfade, Arbeitszeitpolitik, Anreize);
- aktuelle Trends im Gesundheits- und Sozialdienstleistungssektor (z. B. Gehälter und Leistungen in vergleichbaren Organisationen, Einstellungsaktivitäten in anderen Ländern der Europäischen Union oder anderswo).

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Methoden und Instrumente der Personalentwicklung zu vergleichen, den Personalentwicklungszyklus anzuwenden und die operative Umsetzung in der Praxis zu beobachten. Dazu gehören die strategische Aus- und Weiterbildung, die Qualifizierung, die Erstellung von Kompetenzprofilen und die Gestaltung der Kompetenzentwicklung sowie die Evaluation von Personalentwicklungsmaßnahmen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wissen, wie sie die Unterschiede und Überschneidungen zwischen individuellem Lernen, Teamlernen und organisationalem Lernen erkennen und nutzen können und wie sie mit den spezifischen Bedürfnissen und Bedingungen von Sozial- und Gesundheitsorganisationen umgehen.

PROFESSIONAL

- Betriebliche Gesundheitsförderungsmaßnahmen und Programme zur betrieblichen Gesundheitsförderung;
- Talentmanagementsysteme (Praktikanten, Auszubildende, Freiwilliges Soziales Jahr, Zivildienst) und Ausbildungsprogramme für zukünftige Führungskräfte;
- Vernetzung mit relevanten Akteuren, um die Suche nach geeignetem Personal zu unterstützen.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie sie eine Vision und Strategie in die Praxis umsetzen können. Sie werden in der Lage sein, die Interdependenz von Personal- und Organisationsentwicklung in Bezug auf Gesundheit und Talent zu managen und von anderen relevanten Stakeholdern zu lernen, um die Möglichkeiten des Personalmanagements zu erweitern.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer kennen die relevanten Argumente für das Personalmanagement in ihrem Zuständigkeitsbereich;
- Sie werden in der Lage sein, potenzielle Personalprobleme zu erkennen und Entscheidungen zu treffen, um die Fähigkeiten des Einzelnen und des Teams innerhalb der Organisation zu verbessern, mit dem Ziel, die Sozial- und Gesundheitsfürsorgedienste für die Leistungsempfänger zu verbessern;
- Sie werden in der Lage sein, globale Bewertungen vorzunehmen und in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren nachhaltigere Maßnahmen zur Verbesserung des Personalmanagements und der Führung innerhalb der Organisation zu fördern.

Themen

- **Verwaltung der Humanressourcen, z. B.:**
  - Verschiedene personalpolitische Maßnahmen und ihre möglichen Auswirkungen
  - Employer Branding
  - Personalplanung
  - Personelle Berechnungen
  - Personalrekrutierung
  - Auswahl des Personals
  - Personalbindung, Personalbedarf

- **Persönliche Entwicklung, z.B.:**
  - Die unterschiedlichen Definitionen von "Karriere"
  - Transparente Karrierewege, aktives Karrieremanagement
  - Der Onboarding-Prozess
  - Wissensmanagement-Systeme
  - Der kontinuierliche Qualifizierungsprozess, lebenslanges Lernen, interne und externe
  - Talentmanagement-Systeme
  - Ausbildungsprogramme für künftige Führungskräfte
  - Der Off-Boarding-Prozess, Austrittsgespräche

- **Führung, z.B.:**
  - Zielsetzung und Kultur im Gesundheits- und Sozialdienstleistungssektor
  - Führungsphilosophien und Führungstrends
  - Die Besonderheiten der Führung im Gesundheits- und Sozialwesen
  - Managementaufgaben
  - Führungsqualitäten, Teambildung, Konfliktmanagement
  - Soft Skills: die Fähigkeit, zuzuhören, zu kommunizieren und mit anderen auf professionelle Weise umzugehen, Problemlösungsfähigkeiten, Einfühlungsvermögen für andere und die Bereitschaft, sich gemeinsam für das Gemeinwohl einzusetzen
  - Delegation von Aufgaben, Outsourcing von Dienstleistungen
  - Von anderen Organisationen, Sektoren und Ländern lernen
  - Vernetzung mit relevanten Akteuren

Modul 6: Geschäfts- und Finanzmanagement, Fundraising

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Pflege- und Sozialeinrichtungen sind neben ihrer primären Aufgabe als Dienstleister auch wichtige Wirtschaftsakteure und haben eine regionale Bedeutung, insbesondere im ländlichen Raum. Daher ist betriebswirtschaftliches Know-how wichtig. Entsprechende Themen vom effizienten Management bis zur Finanzierung werden ebenfalls diskutiert. Fundraising wird als zunehmend wichtiger Faktor für das Management, insbesondere im sozialen Bereich, gesehen und die Bedeutung und mögliche Ansätze von Fundraising-Themen werden diskutiert.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Wichtige Konzepte der Unternehmensführung;
- die Möglichkeiten verschiedener Unternehmensformen, ordnungsgemäße Unternehmensführung, Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Kontrollmaßnahmen.

Am Ende des Moduls kennen die Teilnehmer die grundlegenden Begriffe und Prinzipien der Betriebswirtschaftslehre, können verschiedene Unternehmensformen und deren Unterscheidungsmerkmale identifizieren und die wichtigsten Merkmale einer Bilanz und einer Gewinn- und Verlustrechnung analysieren.

ADVANCED

- Erstellung von Budgets, Projektionen und Bilanzen;
- Kostenarten und Kostenstellen, Umschichtungen und Logistik in einem breiteren Kontext;
- Kosten-Nutzen-Analyse, Controlling.

Am Ende des Moduls verfügen die Teilnehmer über Grundkenntnisse im Rechnungswesen, in der Logistik und bei Optimierungsmaßnahmen. Sie sind in der Lage, mit Kostenarten und Kostenstellen zu arbeiten, Kostenanalysen zu erstellen und Controlling als Instrument der Unternehmenssteuerung zu nutzen.

PROFESSIONAL

- Geschäftspläne, Geschäftsmodelle und Strategien;
- nationale und europäische Finanzierung, Fundraising und Crowdfunding;
- Beispiele für Sozialwirtschaft und Nachhaltigkeit.

Am Ende des Moduls haben die Teilnehmer Kenntnisse über die Struktur von Geschäftsmodellen und -plänen, kennen die Möglichkeiten und Grundlagen von Fundraising und Crowdfunding als Finanzierungsmodelle im sozialen Bereich und Wissen um grundlegende nationale und internationale Finanzierungsmöglichkeiten. Sie sind in der Lage, Themen wie Nachhaltigkeit und soziales Unternehmertum im Kontext ihres eigenen Verantwortungsbereichs zu diskutieren und umzusetzen.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer werden die integrierende Rolle als Dienstleistungsanbieter, aber auch als Wirtschaftsunternehmen anerkennen;
- sie werden in der Lage sein, wirtschaftlich zu handeln und dabei soziale Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, den Einwohnern und den Beschäftigten zu übernehmen;
- sie sind in der Lage, das positive Berufsbild des Facility Managers zu unterstützen, indem sie soziale und unternehmerische Verantwortung mit nachhaltigem Handeln und Investitionen in die persönliche und personelle Entwicklung verbinden.

Themen[4]

- **Buchführung und gesetzliche Aufbewahrungspflichten**
- **Rechnungslegungsgrundlagen**
- **Organisation der Buchhaltung**
- **Die Grundsätze einer angemessenen und ordnungsgemäßen Buchführung**
- **Abschreibung (Amortisation)**
- **Unternehmenstypen**
- **Elektronische Datenverarbeitung**
- **Budgetierung**
- **Wie kann man Arbeitsinstrumente in Bezug auf die Begünstigten gestalten und besser nutzen?**
- **Mittelbeschaffung und Crowdfunding**
- **Die Sozialwirtschaft, Quellen der Nachhaltigkeit und Selbstfinanzierung**
- **Controlling**

[4] Beispiele für Themen sind aufgrund der Unterschiede in der Finanzverwaltung und den Rechnungslegungsverfahren nicht definiert

Modul 7: Strategische und organisatorische Entwicklung

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Strategische und organisatorische Entwicklung sind die Hauptkompetenzen eines jeden Managers. Die Festlegung eines Rahmens für die operative Arbeit der Mitarbeiter und die Überwachung der gesamten Organisation und ihres Umfelds ist entscheidend für die soziale Nachhaltigkeit und die wirtschaftliche Flexibilität von Organisationen im Gesundheits- und Sozialdienstleistungssektor, die auf öffentliche Mittel angewiesen sind und eine große soziale Verantwortung für diejenigen tragen, die die angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen).

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Organisationsanalyse (z. B. SWOT-Analyse, Stakeholder-Analyse, Arbeitgeberstrategien, Marktbeobachtung);
- Organisationsstruktur (z. B. Abteilungen, Leitbild, Organisationshandbuch);
- Organisationskulturen (z. B. Werte, Annahmen).

Am Ende des Moduls verstehen die Teilnehmer den Unterschied zwischen Organisationsmanagement und Teamführung, zwischen Organisationsstruktur und Organisationskultur sowie zwischen Auswirkungen und Möglichkeiten der Veränderung. Sie werden in der Lage sein, theoretische Grundlagen über Organisationen anzuwenden, um Organisationskonzepte (Bilder) und Organisationsmodelle (Struktur, Prozesse, Kultur) zu analysieren und die spezifischen Bedürfnisse und Bedingungen von Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen zu erfüllen.

ADVANCED

- Entwicklung der Organisationsstruktur und-kultur;
- den Prozess des Veränderungsmanagements (beobachtbare Strukturen/unbeobachtbare Kulturen);
- die Entwicklung von Visionen und Zielsystemen;
- verschiedene Methoden für organisatorische Veränderungsprozesse und die Rolle von Organisationsberatern als unparteiische Vermittler im organisatorischen Veränderungsprozess.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, organisationsstrategische Ansätze zu erkennen und die Organisation mitzugestalten, um sie längerfristig zu gestalten. Sie sehen die Organisation als System, erkennen die Grenzen der eigenen Führung, entwickeln Strategien für den Umgang mit diesen Grenzen, reflektieren bewusst ihre eigene Rolle und ihr Führungsverhalten im Veränderungsprozess, erkennen Stärken und Schwächen, unterstützen Vorgesetzte und Untergebene, um die Leistungsfähigkeit der Organisation zu sichern, ermöglichen Innovationen und mit Innovationswiderständen umgehen und Widerstände gegen Strategieänderungen antizipieren, erkennen, vermeiden, konstruktiv behandeln oder nutzen. Sie wissen, wie sie Widersprüche und Spannungsfelder klären sowie Schnittstellen- und Ressourcenkonflikte zielorientiert lösen, Zielgruppen/Stakeholder angemessen in Veränderungsprojekte einbinden und externe Stakeholder und Moderatoren im organisatorischen Veränderungsprozess identifizieren und nutzen können.

PROFESSIONAL

- Unterschiedliche Organisationsmodelle, Organisationsstrukturen und Organisationskulturen;
- die eigene Organisation im Vergleich zu anderen kontinuierlich zu beobachten, zu vergleichen, zu bewerten und daraus zu lernen;
- strategische Geschäftsbereiche und Organisationsbewertung im Sinne der Dokumentation und Kontrolle von Aktivitäten zur Förderung der Vision und Strategie (z.B. BSC);
- strategische Entwicklung.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, die Vor- und Nachteile verschiedener Veränderungsansätze in Organisationen zu unterscheiden und diese gezielt auszuwählen und einzusetzen. Sie wissen, wie sie mit den Möglichkeiten und Grenzen der Selbstorganisation vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher und organisationstheoretischer Entwicklungen umgehen und wie sie diese in ihrem Verantwortungsbereich anwenden und Umweltanforderungen (z.B. agile Organisation) unterstützen können.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer kennen die relevanten Komponenten von Organisationskulturen und -strukturen und können diese für ihren eigenen Verantwortungsbereich umfassend umsetzen;

- Sie werden in der Lage sein, die spezifischen Bedürfnisse und Bedingungen von Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens zu analysieren und zu entscheiden, wie sie ihre eigene Organisation im Hinblick auf die strategische Entwicklung kontinuierlich verbessern können
- Sie werden in der Lage sein, mit verschiedenen relevanten Akteuren zusammenzuarbeiten, um Organisationsstrukturen und -kulturen für die Beschäftigten und die Empfänger von Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen zu entwickeln.

Themen

- **Strategische Entwicklung, z.B.:**
  - Unternehmensphilosophie
  - Visionen
  - Strategie
  - Strategische Geschäftsbereiche
  - Zielsysteme
  - Planungsprozesse

- **Organisatorische Entwicklung, z.B.:**
  - Organisatorische Analyse
  - Organisatorische Strukturen
  - Organisatorische Kulturen
  - Organisatorische Bewertung (z. B. BSC)
  - Veränderungsmanagement, Methoden, die Rolle der unparteiischen Moderatoren

- **Management, z.B.:**
  - Analyse von
  - Bewertung
  - Überwachung
  - Kontrolle
  - Vergleiche, Benchmarking
  - Lernen, Erfolgsfaktoren
  - Finanzierung, Zugang zu Projekten, Beibehaltung öffentlicher Mittel

Modul 8: Qualitäts-, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement in der Pflege, im Gesundheitswesen und in der Sozialwirtschaft

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Qualitätsarbeit in Alten- und Pflegeheimen soll eine intensive Auseinandersetzung mit Lebensqualität, würdevollem Altern und Respekt vor dem Altern in der Gesellschaft sowie Wertschätzung für alle Formen von Beeinträchtigungen und Benachteiligungen ermöglichen. Qualitätsmanagement (QM) ist für die professionelle Arbeit in sozialen Einrichtungen unerlässlich. QM soll nachweislich eine optimale und verantwortungsvolle Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner sicherstellen und kontinuierlich weiterentwickeln. Das QM in Alten- und Pflegeheimen soll sich an den Bedürfnissen und Erwartungen aller Beteiligten orientieren. Führungskräfte sind gefordert, ein professionelles QM-System im Unternehmen zu etablieren und ein gemeinsames Qualitätsbewusstsein zu verankern, einschließlich der Verantwortung für die permanente Weiterentwicklung im Unternehmen.

Neben dem QM ist das Risikomanagement sehr wichtig. Risiken gibt es überall, vor allem in Einrichtungen des Gesundheitswesens, denn schon die kleinste Abweichung oder der kleinste Fehler kann verheerende Folgen haben. Als Organisation ist ein systematischer Umgang mit Risiken unerlässlich, um die Sicherheit der Bewohner in komplexen und interdisziplinären Leistungsprozessen zu gewährleisten und die Rechtssicherheit für die Organisation und ihre Mitarbeiter zu erhöhen.

Die COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 hat der ganzen Welt vor Augen geführt, wie wichtig es ist, sich mit Krisenmanagement zu befassen und auch in Pflegeheimen Führungskräfte mit Krisenmanagementkompetenzen zu haben. Krisen und Notfälle lassen sich oft nicht verhindern, aber die Führungskräfte können sich dennoch so gut wie möglich darauf vorbereiten. Wenn die Führungskräfte die notwendigen Grundlagen und Verfahren des Krisen- und Notfallmanagements kennen, können sie im Ernstfall strukturiert und überlegt handeln.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Qualitätssicherung und verschiedene QM-Systeme, einschließlich der entsprechenden Werkzeuge;
- Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität;
- Instrumente zur Messung der Zufriedenheit;
- Systematik des Risikomanagements, einschließlich der Schnittstellen zum Qualitäts- und Prozessmanagement;
- normative Grundlagen des Risikomanagements;
- Grundlagen des Notfall- und Krisenmanagements;
- rechtliche Aspekte des Notfall- und Krisenmanagements.

Am Ende des Moduls verstehen die Teilnehmer die Qualitätssicherung und die verschiedenen QM-Systeme, einschließlich der entsprechenden Instrumente. Sie kennen Aufbau, Ablauf und Ergebnisse des QM und können Instrumente zur Messung der Zufriedenheit anwenden. Die Teilnehmer kennen die Grundlagen, Anwendungsbereiche und Systematik des Risikomanagements, einschließlich der Schnittstellen zum Qualitäts- und Prozessmanagement sowie der normativen Grundlagen des Risikomanagements. Sie kennen die Grundlagen des Notfall- und Krisenmanagements einschließlich der Schnittstellen zu rechtlichen Fragestellungen, verstehen die normativen Grundlagen des Notfall- und Krisenmanagements und sind in der Lage, im Krisenfall professionell zu kommunizieren.

ADVANCED

- Anwendung der Qualitätsdimensionen (Struktur, Prozess und Ergebnisse) auf Arbeitsabläufe und Ergebnisse;
- Messung und Verbesserung der Qualität der Betreuung und Pflege der Bewohner;
- die Anwendung von Möglichkeiten zur Messung und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und die Implementierung bzw. Optimierung eines institutionsweiten Beschwerdemanagementsystems;
- Auswahl und Anwendung einer angemessenen Dokumentation der Instrumente und Methoden des Risikomanagements entsprechend der aktuellen Situation;
- Instrumente und Methoden des Notfall- und Krisenmanagements;
- Maßnahmen zur Krisenprävention.

Am Ende des Moduls verstehen die Teilnehmer die Struktur-, Prozess- und Ergebnisdimensionen von Qualität. Sie wissen, wie sie diese auf Arbeitsprozesse und -ergebnisse anwenden können und wie sie Möglichkeiten zur Messung und Steigerung der Betreuungs- und Pflegequalität für Bewohner anwenden können. Sie kennen Möglichkeiten zur Messung und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und sind in der Lage, ein einrichtungsweites Beschwerdemanagement zu installieren oder zu optimieren. Sie sind in der Lage, Instrumente und Methoden des Risikomanagements situationsgerecht auszuwählen, anzuwenden und adäquat zu dokumentieren. Sie sind in der Lage, organisatorische Maßnahmen zur Notfallvorsorge bzw. zum Krisenmanagement im Team systematisch abzustimmen und ein Krisen- und Notfallhandbuch inklusive Krisenkommunikation zu erstellen.

PROFESSIONAL

- Verstehen und Anwenden des Qualitätsmanagements und seiner Auswirkungen auf die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit, des Unternehmertums, der Ressourcenoptimierung und der eigenverantwortlichen Arbeit;
- Arbeitsergebnisse und erbrachte Leistungen zu messen und die erreichte Qualität transparent zu machen;
- den Aufbau einer Fehlerkultur und ein funktionierendes Fehlermanagement als Teil der Qualitätsentwicklung zu verstehen;
- Umsetzungs- und Zertifizierungsprozesse im Hinblick auf das Risikomanagement begleiten zu können;
- Notfall- und Krisenmanagement als Prozess;
- über diesen Prozess in der Praxis nachzudenken.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie sie Qualitätsmanagement zur Verbesserung von Wettbewerbsfähigkeit, Unternehmertum, Ressourcenoptimierung und eigenverantwortlichem Arbeiten einsetzen können. Sie sind in der Lage, Arbeitsergebnisse und erbrachte Leistungen zu messen, die erreichte Qualität transparent zu machen sowie eine Fehlerkultur und ein funktionierendes Fehlermanagement im Rahmen der Qualitätsentwicklung zu etablieren. Sie wissen, wie sie Umsetzungs- und Zertifizierungsprozesse unter dem Aspekt des Risikomanagements begleiten können. Sie sind in der Lage, einen Prozess zur Einführung und Optimierung des Notfall- und Krisenmanagements zu gestalten und können die Anforderungen an Führungskräfte in Krisensituationen reflektieren.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer verstehen die Grundlagen einer effektiven Argumentation in Risiko- und Krisensituationen und sind in der Lage, diese unter Berücksichtigung der für die Langzeitpflege und die Sozialwirtschaft spezifischen Qualitätsmanagementfragen zu lösen;
- Sie sind in der Lage, einen effizienten Arbeitsansatz in einem transdisziplinären Team auf verschiedenen Hierarchieebenen auf intra- und interorganisatorischer Ebene anzuwenden;
- Sie werden in der Lage sein, die Qualität in der Sozial- und Gesundheitsversorgung zu steuern.

Themen

- **Qualitätsmanagement, z.B.:**
  - Einrichtung von Qualitätsmanagementsystemen
  - Ziele, Werkzeuge
  - Definition von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung
  - Unterscheidung zwischen Qualitätsmanagement und Prozessmanagement
  - Rechtsgrundlage und Anforderungen
  - Externe Bewertung und Zertifizierung von Qualitätssystemen
  - Einführung von Qualitätsmanagementsystemen
  - Struktur, Prozess und Ergebnisse
  - Instrumente zur Messung der Ergebnisqualität
  - Das Modell der kontinuierlichen Verbesserung
  - Organisatorische Entwicklung und lernende Organisation
  - Verwaltung von Reklamationen
  - Fehlerkultur und Fehlermanagement
  - Das E-Qalin Qualitätsmanagementsystem (http://interlinks.euro.centre.org/model/ beispiel/e-qalin; http://www.e-qalin.net/)

- **Risikomanagement, z.B.:**
  - Definition und Abgrenzung von Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement
  - Schnittstelle zwischen Risikomanagement und Qualitätsmanagement/ Prozessmanagement
  - Zuständigkeiten und Rollen/Risikomanagementaufgaben
  - Die Rolle des Risikomanagements im Zusammenhang mit Compliance- und Haftungsrisiken

- Bedeutung und Aufgaben des Risikomanagements für eine Einrichtung des Gesundheitswesens bzw. die jeweiligen Berufsgruppen
- Standardisierte Risikomanagementsysteme: Struktur, Prozess, Inhalt
- Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung individueller Risikomanagementsysteme
- Organisationssysteme in der Langzeitpflege (Krankenhäuser, Pflegeheime, Reha)
- Instrumente und Methoden des Risikomanagements

• **Notfall- und Krisenmanagement, z.B.:**
- Definition und Abgrenzung von Notfall- und Krisenmanagement
- Rechtliche und normative Anforderungen an das Notfall- und Krisenmanagement
- Krise: Definition und Rahmen
- Krisenmanagement-Team: Aufgaben, Zuständigkeiten und Arbeitsmethoden in akuten Fällen: analysieren, erkennen - Maßnahmen festlegen - Ablaufpläne erstellen
- Systematische Koordination von organisatorischen Maßnahmen zur Notfallvorsorge oder Krisenbewältigung im Team
- Soziale Kompetenz und Führung in Krisensituationen
- Interne und externe Kommunikation: Was in Krisen/Notfällen zu tun und zu lassen ist
- PR-Krise: Berichterstattung, Vorbereitung und Durchführung einer Pressekonferenz und Interaktion über soziale Medien

Modul 9: Gebäudemanagement

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Facility Management ist einer der wichtigsten und zugleich einer der am meisten unterschätzten Managementbereiche. Modernes Facility Management umfasst heute alle technischen, infrastrukturellen, planerischen und kaufmännischen Aufgaben rund um Gebäude und Anlagen. Der Begriff "Facility Management" stammt ursprünglich aus den USA. Seit den 1980er Jahren wird er auch in Europa für die vielfältigen Dienstleistungen verwendet, die den Betreibern von Gebäuden und Anlagen das Leben erleichtern, indem sie Sekundärprozesse und auf Wunsch auch die komplette Verantwortung für den Betrieb übernehmen. So kann sich das Management voll und ganz auf sein Kerngeschäft (die Pflege) konzentrieren und sich auf die Kompetenz seiner Partner verlassen. Das Gebäude- und Facility Management vereint eine große Bandbreite an Dienstleistungen. Neben den täglichen Aufgaben wie Reinigung und Bewachung, Wartung und Instandhaltung, Steuerung und Betrieb von Anlagen gehören auch die Planung von Anlagen und Prozessen, das Energiemanagement und die Verpflegung dazu.

Modernes Facility Management muss eine strategisch ausgerichtete und integrierte Disziplin sein. Wo früher technische, infrastrukturelle und kaufmännische Leistungen getrennt betrachtet wurden, schaffen heute integrierte Dienstleistungen spürbare Synergien und vereinfachen die Prozesse für Mieter, Besucher, Eigentümer und Investoren. Immer häufiger umfassen die Konzepte die gesamte Wertschöpfungskette, wobei die Dienstleister für ihre Kunden die betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Risiken und zum Beispiel auch die Personalverantwortung übernehmen.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Verschiedene Bereiche des Facility Managements: Haustechnik, Reinigung, Wäscherei, Anlagentechnik und Logistik (Ver- und Entsorgung);
- gesetzliche Vorschriften über Bau- und Anlagensicherheit, Brandschutz, Anlagentechnik und Hygiene
- Outsourcing versus Insourcing - grundlegende Terminologie.

Am Ende des Moduls haben die Teilnehmer einen Überblick über die verschiedenen Bereiche des Facility Managements und verstehen die täglichen Aufgaben. Sie sind in der Lage, diese Bereiche mit betriebswirtschaftlichen Grundbegriffen zu steuern und verstehen die Vor- und Nachteile von Outsourcing- oder Insourcing-Programmen. Sie sind in der Lage, die gesetzlichen Bestimmungen zur Gebäude- und Anlagensicherheit umzusetzen.

ADVANCED

- Outsourcing oder Insourcing - Rentabilitätsberechnungen;
- Break-even-Point-Berechnungen für Investitionen;
- die Grundlagen der ökonomischen und ökologischen Gebäudebewirtschaftung unter besonderer Berücksichtigung von Energieeffizienz und Nachhaltigkeit;
- Analyse von Ver- und Entsorgungskonzepten und Logistik im Betrieb;
- Anforderungen an die Humanressourcen.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Wirtschaftlichkeitsberechnungen für die verschiedenen Bereiche des Facility Managements zu erstellen und wissen, wie sie den Break-Even-Point für Investitionen ermitteln können. Sie sind in der Lage, verschiedene ökologische Nachhaltigkeitskonzepte unter Berücksichtigung der ökonomischen Anforderungen der Energieeffizienz anzuwenden.

PROFESSIONAL

- Steuerung der Facility-Management-Prozesse anhand von identifizierten Kennzahlen;
- Vorstellung von Konzepten für System- oder Energie-Contracting und Berechnung der Lebenszykluskosten von Gebäuden;
- Erstellung einer Haushaltsrechnung (nach den einschlägigen Normen: Reinigungsintervalle und -intensitäten, Schadensbilder, Automatisierungsgrade).

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Facility Management Prozesse anhand von Kennzahlen zu ermitteln und zu steuern. Sie sind in der Lage, die Lebenszykluskosten von Gebäuden und Anlagen mit Energie-Contracting zu berechnen und eine Hausbewirtschaftungsrechnung nach den einschlägigen Normen zu erstellen.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer sind in der Lage, gesetzliche Regelungen und Standards im Facility Management umzusetzen;
- Sie sind in der Lage, wirtschaftliche Berechnungen anzustellen und Prozesse und Investitionen entsprechend zu gestalten;
- Sie werden in der Lage sein, ökologisch nachhaltige Konzepte zu erstellen und umzusetzen.

Themen

- **Dimensionen und Bereiche des Facility Managements, z.B.:**
  - Gebäudedienstleistungen
  - Reinigung und Haushaltsführung
  - Wäscherei
  - Anlagenbau
  - Wartung
  - Logistik und Vertrieb

- **Sektorspezifisches Benchmarking, z.B.:**
  - Normen und Standards in der Reinigung
  - Energiekosten (Heizung, Warmwasser, Klimatisierung und Zirkulation)
  - Kosten für die Lieferung von Wäsche
  -

- **Architektur, Planung und Bau von Gebäuden, z. B.:**
  - Normen und Standards für den Bau von Pflegeheimen
  - Entwerfen für ältere Menschen
  - Design Thinking und universelles Design

- **Raum- und Funktionsprogramm, z.B.:**
  - Verschiedene Programme und Typen von Pflegeheimen (z. B. "4 Generationen")
  - Beispiele für Raum- und Funktionsprogramme

- **Einschlägige gesetzliche Bestimmungen, z.B.:**
  - Bauvorschriften
  - Brandschutzbestimmungen (Materialien und Maßnahmen)
  - Sicherheitsstandards
  - Hygienestandards
  - Schutz der Arbeitnehmer

- **Outsourcing und Insourcing, z.B.:**
  - Vorteile und Nachteile
  - Berechnungen für "Make-or-buy"-Entscheidungen
  - Sektor-Benchmarks
  - Contracting-Modelle (Anlagen- oder Energie-Contracting)

- **Orientierungskonzepte (mit Schwerpunkt auf geriatrischen Einrichtungen), z.B.:**
  - Beispiele, insbesondere für die verminderte Wahrnehmung bei älteren Menschen
  - Beispiele aus der Psychologie der Farben

- **Bewertung des Lebenszyklus von Gebäuden, z. B.:**
  - Wie man die Gesamtbaukosten berechnet
  - Gesamtkosten für die technischen Systeme im Gebäude

- **Waren- und Lagerverwaltung, einschließlich Logistik, z. B.:**
  - Kostenmanagement

- **Personalkonzepte und -anforderungen für Haustechnik, Housekeeping, Catering, etc:**
  - Stellenbeschreibungen
  - Rechtlicher Rahmen
  - Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte (HACCP)

Modul 10: Prozess- und Projektmanagement

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Steigende Kosten und Qualitätsstandards sind aktuelle Herausforderungen für das Management in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Vorschlag zur Neuformulierung: Als Antwort auf diese Herausforderungen sollten die Prozesse in der Organisation analysiert und optimiert werden, um Energie- und Kostenverluste zu reduzieren. Systematisches Prozessmanagement bedeutet, die Prozesse in der Einrichtung zu verstehen und klar zu definieren. Ein optimaler Prozess ist konsequent auf den Kunden ausgerichtet und geht über Abteilungs- und Hierarchiegrenzen hinweg. Mit Prozessmanagement werden Schnittstellenprobleme gelöst und Mitarbeiter zu Beteiligten. Von der Planungs- und Gestaltungsphase der Dienstleistung bis zur Evaluation der Prozesse ist eine Frage zentral: Wer macht was, wann, wie, womit und was ist das (gemeinsame) Ziel?

Erfolgreiches Projektmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen ist ein wichtiger Faktor für die systematische Entwicklung und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Führungskräfte sollten über das notwendige Basiswissen verfügen, um Projekte erfolgreich durchzuführen. Projektplanung und -durchführung, die richtige Definition von Projektzielen und Projektcontrolling sind unerlässlich.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Die grundlegenden Instrumente des Prozessmanagements und der Unterstützung von Prozessen in sozialen Einrichtungen;
- Abgrenzung des Prozessmanagements vom Qualitätsmanagement, der Dokumentenlenkung und dem Beschwerdemanagement;
- mögliche Anwendungsbereiche des Projektmanagements in ihrem Tätigkeitsbereich;
- die Vorteile eines phasenorientierten Projektmanagements;
- Projektplanungsinstrumente und ihre Verwendung als wesentliche Erfolgsfaktoren in der Projektarbeit;
- Initiierung von Projekten und Schaffung organisatorischer Voraussetzungen für eine erfolgreiche Projektarbeit.

Am Ende des Moduls kennen und verstehen die Teilnehmer die Grundlagen und Instrumente des Prozessmanagements sowie die Kern- und Unterstützungsprozesse in sozialen Einrichtungen. Sie sind in der Lage, Prozessmanagement von Qualitätsmanagement zu unterscheiden. Die Teilnehmenden kennen die möglichen Anwendungsbereiche des Projektmanagements in ihrem Tätigkeitsfeld, die Definition von Veränderungsvorhaben als Projekte und den Nutzen eines phasenorientierten Projektmanagements. Sie lernen, Projekte zu initiieren, organisatorische Voraussetzungen für erfolgreiche Projektarbeit zu schaffen und Projektplanungsinstrumente als wesentliche Erfolgsfaktoren in der Projektarbeit einzusetzen.

ADVANCED

- Projekt Identifizieren und definieren;
- professionelles Prozessmanagement und praxisnahes Arbeiten anhand von Musterprozessen;
- Einbeziehung der von den Veränderungen betroffenen Personen in die Veränderungsprozesse und Anwendung der Grundsätze des Projektmanagements und der Organisationsentwicklung;
- Entwicklung eines Bewusstseins für die Auswirkungen von Widerstand und Angst vor Veränderungen auf den Projektfortschritt.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie man Prozesse identifiziert und definiert, wie man Prozesse professionell managt und wie man mit Hilfe von Beispielprozessen praktisch arbeitet. Sie wissen, wie man die von solchen Veränderungen betroffenen Menschen in Veränderungsprozesse einbezieht, wie man die Grundsätze des Projektmanagements und der Organisationsentwicklung anwendet und wie man ein Bewusstsein für die Auswirkungen von Widerstand und Angst vor Veränderungen auf den Projektfortschritt entwickelt.

PROFESSIONAL

- Anwendung von Leistungsmessung und Kennzahlen im Prozessmanagement und erfolgreiche Arbeit mit Prozessen;
- Überlegungen zu den Anforderungen an Führungskräfte in Veränderungssituationen oder Projekten.

Am Ende des Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, Leistungsmessung und Kennzahlen im Prozessmanagement anzuwenden und erfolgreich mit Prozessen im Allgemeinen zu arbeiten. Die Teilnehmer wissen, wie sie aus Projektfortschritten lernen und Veränderungsprozesse reflektieren können. Sie sind in der Lage, die Anforderungen an Führungskräfte in Veränderungssituationen oder Projekten zu reflektieren.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer kennen spezifische ethische, wertorientierte und soziale Fragestellungen im Prozess- und Projektmanagement in der Langzeitpflege;
- Sie werden in der Lage sein, Prozesse und Projekte sowohl auf innerbetrieblicher als auch auf überbetrieblicher Ebene effizient zu verwalten;
- Sie sind in der Lage, den Entwicklungsbedarf angemessen zu bewerten und Ressourcen für ein effektives Prozess- und Projektmanagement zu ermitteln.

Themen

- **Prozessmanagement, z.B.:**
  - Die grundlegenden Prozessmanagement-Tools
  - Die Prozesslandkarte: Kern- und Unterstützungsprozesse
  - Prozessdefinition und -analyse
  - Prozess-Kennzahlen
  - Dokumentation, Kommunikation und Information im Prozessmanagement
  - Kontrolle von Dokumenten, Dokumentenmanagement
  - Prozessverantwortung, Prozesseigner
- **Projektleitung, z.B.:**
  - Klärung des Projektkonzepts
  - Analysen: Risiko- und Umweltanalysen
  - Phasen und Instrumente des Projektmanagements

- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine bei der Erreichung der Projektziele
- Festlegung der Projektziele und -ergebnisse im Projekt
- Dokumentation, Information im Projekt
- Projektplanung: Termin- und Ablaufplanung, Ressourcenplanung
- Projektcontrolling und Projektfortschritt
- Abschluss des Projekts
- Synergieeffekte zwischen Projektmanagement und Organisationsentwicklung, Change-Management

Modul 11: Digitalisierung, Technologien

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Die Entwicklungen im Bereich der neuen Technologien schreiten so schnell voran, dass auch die Produkt- und Innovationszyklen deutlich kürzer werden. Das Gesundheitssystem ist von diesen Entwicklungen nicht ausgenommen und wird ebenfalls neu justiert und reorganisiert. Dies wird zu grundlegenden Veränderungsprozessen führen, die sich bereits abzeichnen. Im Hinblick auf pflegerelevante Entwicklungen sind Sensoren mit gezielten Anschlüssen und Kommunikationswegen besonders attraktiv. Im Bereich des Ambient Assisted Living können Sensoren beispielsweise die Pflege erheblich erleichtern, da sie Informationen über Stürze, Nässe, Unruhe, Medikamenteneinnahme, Flüssigkeitsaufnahme, Vitalwerte und vieles mehr liefern und so gezielte (medizinische oder pflegerische) Interventionen ermöglichen. Darüber hinaus ermöglichen diese Dienste den Betroffenen ein zunehmend unabhängiges und selbstbestimmtes Leben.

Dass die Digitalisierung auch erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitswelt haben wird, ist längst klar. Die Pflegeberufe stehen dabei in einem besonderen Spannungsfeld, da einerseits ein Mangel an Pflegekräften zu erwarten ist (z.B. durch die höhere Lebenserwartung) und dieser durch künstliche Systeme abgefedert werden könnte. Auf der anderen Seite gibt es durchaus Ängste um die Zukunft der Pflegeberufe. Natürlich hat der Mensch eine anthropologische Grunddisposition, die Gesellschaft anderer Menschen zu wollen. Solche technologischen Entwicklungen, gerade in der Pflege, haben ein enormes Potenzial, aber es ist auch klar, dass es einen erheblichen Klärungsbedarf gibt. Vor allem gibt es gesamtgesellschaftliche Herausforderungen und ethische Fragen, die diskutiert werden müssen. Der Mensch kann in der Pflege nicht durch technische Systeme ersetzt werden und ist für pflegebedürftige Menschen unverzichtbar.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen

BASIC

- Eine Erläuterung der technischen Möglichkeiten in Pflegeprozessen, mit ihren Grenz- und Nutzenaspekten;
- Verbesserung der Qualität der Pflege durch systematische Unterstützung neuer Technologien in den Bereichen IKT, Dokumentation und Infotainment;
- ethische Aspekte und die allgemeine Datenschutzverordnung - ihre Möglichkeiten und Grenzen.

Am Ende des Moduls haben die Teilnehmer einen Überblick über die verschiedenen technischen Modelle zur elektronischen Dokumentation von Pflegeprozessen und deren Vor- und Nachteile und können diese im eigenen Unternehmen anwenden. Außerdem kennen sie neue Methoden der digitalen Kommunikation mit ihren Mitarbeitern und können diese im eigenen Unternehmen umsetzen. Der notwendige Datenschutz wird auf der Grundlage der DSGVO praxisnah interpretiert.

ADVANCED

- Sensorik, Tracking, eHealth, Ambient Assisted Living und Robotik im Haushalt und in der häuslichen Pflege mit ihren Anwendungsmöglichkeiten und Grenzen;
- Veränderungen der Organisationsstruktur und der Arbeitsabläufe in der Langzeitpflege im Zusammenhang mit dem Einsatz neuer Technologien;
- die ethischen Grundsätze und Herausforderungen der Digitalisierung.

Am Ende des Moduls erhalten die Teilnehmer einen Überblick über die gängigsten unterstützenden Technologien mit ihren Anwendungen und Grenzen. Die Transparenz von Pflegeprozessen und der Einsatz von assistiven Technologien werden in einer ethischen Debatte anhand des Dreiecks "Kunde, Partner, Anbieter" erörtert.

PROFESSIONAL

- Telemedizin und Telepflege als Bausteine:
  - unterstützende Dienstleistungen für ein selbstbestimmtes Leben der betroffenen Menschen
  - als Schnittstelle zwischen Fachleuten
- die ethischen Aspekte der Digitalisierung (IKT, AAL, Robotik, Telemedizin und Telepflege) aus der Sicht von:
  - Selbstbestimmung und Autonomie
  - Interaktion mit dem sozialen Umfeld

- Sicherheit und Unterstützung für Fachleute
- die Auswirkungen der Technologien auf das normative, strategische und operative Management und die Digitalisierung als Zukunftsvision für Organisationen im Bereich der sozialen Dienstleistungen.

Am Ende des Moduls kennen die Teilnehmer die Vor- und Nachteile von unterstützenden Dienstleistungen und Technologien wie Telemedizin und Telepflege, AAL-Konzepte, IKT-Anwendungen in der Praxis und Robotik. Die Studierenden sind in der Lage, die Konzepte der Digitalisierung und der neuen Technologien im Kontext des normativen, strategischen und operativen Managements anzuwenden und innovative Zukunftsszenarien zu entwickeln.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer werden in der Lage sein, digitale Kommunikationsmittel und digitale Werkzeuge in ihren Bereichen der Sozial- und Gesundheitsfürsorge zu nutzen;
- Sie sind in der Lage, ethische Grundsätze bei der Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu interpretieren und anzuwenden;
- Sie verstehen die Schaffung innovativer Zukunftsvisionen und moderner Pflege und Betreuung durch den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien.

Themen

- **Pflegeprozesse, z.B.:**
  - Digitale Kommunikation - IKT
  - Dokumentation
  - Infotainment
  - Neue Technologien, die an neue Sozialfürsorgedienste angepasst sind, und wie sie in den Pflegeprozessen eingesetzt werden können
  - GDPR

- **Überwachung und unterstützende Hilfe, z.B.:**
  - Unterstützende Technologien
  - Technologien zur Überwachung und Bewertung im Hinblick auf die Auswertung der Überwachungsergebnisse

- Die Vorteile/Grenzen der Nutzung neuer Technologien
- Digitalisierung und traditionelle Pflege für ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen
- Nanotechnologie
- Künstliche Intelligenz (KI)
- Robotik

- **Die Schnittstelle zwischen Medizin, Pflege, Ethik und Management, z.B.:**
  - Telemedizin
  - Telepflege
  - Die ethischen Aspekte der Digitalisierung und ihre Auswirkungen auf Selbstbestimmung und Autonomie, Interaktion mit dem sozialen Umfeld, Sicherheit und Unterstützung für Fachleute

- **Die Auswirkungen der Digitalisierung auf das normative, strategische und operative Management, z.B.:**
  - Neue Kommunikationsformen auf der Grundlage von IKT
  - Digitalisierung von Daten und gemeinsame Nutzung von Daten
  - Umgang mit Technologien, Cybersicherheit und GDPR (Mitarbeiterschulung)
  - Verwaltung von Sitzungen
  - Wie man sich in den sozialen Medien sicher verhält
  - Einsatz von Technologien zur Anpassung von Prozessen in der Langzeitpflege

Modul 12: Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing

Nur Kommunikationsthemen

Relevanz des Moduls für das Management im Pflegesektor

Kommunikation, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit (PR) gehören zu den Schlüsselkompetenzen von Führungskräften im sozialen Sektor. Denn bei diesen sozialen Dienstleistungen geht es hauptsächlich um Menschen: Klienten und ihre Familienangehörigen, Mitarbeiter, Aufsichtsbehörden, Geldgeber und Spender, aber auch die Öffentlichkeit und die lokale Gemeinschaft. Auch die interne Kommunikation ist eine wichtige Voraussetzung für ein effizientes Management und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

Merkmale, Hauptpfeiler und berufliche Kompetenzen BASIC

- Präsentations- und Moderationstechniken;
- Kommunikationstheorien;
- Corporate Design & Branding, interne und externe Kommunikation, einfache Sprache und Bilder.

Am Ende des Moduls verstehen die Teilnehmer die Bedeutung von Marketing und Öffentlichkeitsarbeit und kennen die wichtigsten Instrumente und deren Einsatz. Sie werden in der Lage sein, die Kommunikationskanäle in ihrer Organisation festzulegen und wissen, wie sie deren Effizienz überprüfen können. Die Teilnehmer verstehen die PR-Instrumente und wissen, wie sie auch gegenüber der Zielgruppe eingesetzt werden.

ADVANCED

- Externe Analyse relevanter Stakeholder, Umsetzung einer regelmäßigen professionellen Kommunikation, soziale Medien;
- Analyse der Kommunikationsinstrumente: Effizienz, Arbeit und Kommunikation mit Angehörigen, professionelles Beschwerdemanagement, Entwicklung einer positiven Fehlerkultur.

Am Ende des Moduls wissen die Teilnehmer, wie sie die Öffentlichkeitsarbeit gegenüber den Zielgruppen gestalten können. Sie lernen, wie sie in Krisensituationen kommunizieren und diese lösen können und wie sie Marketinginstrumente für ihre Mitarbeiter einsetzen können. Sie werden in der Lage sein, mit der öffentlichen Meinung zu arbeiten und wissen, wie sie ihre eigene Marke und ihren "guten Ruf" aufbauen können.

PROFESSIONAL

- Krisenkommunikation;
- Umgang mit den Medien, Medientraining, Marketingstrategie und -planung.

Am Ende des Moduls werden die Teilnehmer grundlegende Fähigkeiten erlernen, um in der Redaktion, im Printjournalismus, in der Öffentlichkeitsarbeit, im Rundfunk, im Fernsehen, in den Internetmedien usw. erfolgreich zu sein. Sie werden Strategien in den Bereichen Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation verstehen und bewerten können.

Querschnittskompetenzen

- Die Teilnehmer werden in der Lage sein, Kommunikationsfehler wirksam zu vermeiden und aufzulösen und dabei die Werte und Grundsätze der integrierten Versorgung zu respektieren;
- Sie werden in der Lage sein, verschiedene Kommunikationsmittel und -techniken für eine effektive Arbeit auf verschiedenen hierarchischen, intra- und interorganisatorischen Ebenen einzusetzen;
- Sie sind in der Lage, Kommunikationsressourcen für die persönliche und berufliche Entwicklung im Bereich Marketing und PR für die Pflege zu verwalten.

Themen

- **Kommunikation, z.B.:**
  - Präsentations- und Moderationstechniken
  - Professionelle Kommunikation
  - Arbeit und Kommunikation mit Angehörigen
  - Interne Kommunikation in einer Organisation
  - Krisenkommunikation
  - Inter- und intrainstitutionelle Kommunikation: Website der Einrichtung, Konten in sozialen Netzwerken, Gruppen von Mitarbeitern und Betreuern in sozialen Medien
  - Beschwerde- und Fehlermanagement

- **Öffentlichkeitsarbeit, z.B.:**
  - Soziale Medien - Möglichkeiten und Grenzen
  - Der Prozess der Öffentlichkeitsarbeit
  - Öffentliche Meinung
  - PR-Kampagnen und die Beziehungen zu den Medien
  - Mittelbeschaffung und professionelle Lobbyarbeit

- **Marketing, z.B.:**
  - Corporate Design und Markenbildung
  - Ruf und Image des Unternehmens
  - Wie man eine gute "Marke" für seine Organisation schafft
  - Marketing und Öffentlichkeitsarbeit im Non-Profit-Sektor
  - Aufbau einer eigenen Marke durch das Angebot einer Qualitätsdienstleistung
  - Vermarktung und Rentabilität der angebotenen Dienstleistungen
  - Besonderheiten des Marketings im sozialen Bereich
  - Neue Marketingstrategien
  - Sozialmarketing und Gesundheitskommunikation
  - Integrierte Marketingkommunikation

Modul 13: Länderspezifische Themen

Dieses Modul wird aus einer länderspezifischen Perspektive gelehrt (d.h. Gesetzgebung, Qualitätsmanagement, Struktur der Langzeitpflege usw.). Dieses Modul ist für das BASIC ZERTIFIKAT fakultativ, so dass jeder Berufsbildungsanbieter entscheiden kann, ob er es nutzen möchte und sich mit diesem Modul um die EAN- Akkreditierung bewirbt oder nicht.

Literaturhinweise

EAN (2019), Vision Langzeitpflege 2030, 2. Auflage
https://www. ean. care/media/fileman/LTC_2030_ebook_2nd_edition_v2.pdf

E.D.E. (1993), Europäische Charta der Rechte und Freiheiten der in Heimen untergebrachten älteren Menschen
https://www.ean.care/media/images/articles/EN_European_Charter.pdf

EAN (2021), Tabus und Vorurteile in der Langzeitpflege
https://www.ean.care/de/articles/taboos-and-prejudices-in-long-term-care

E.D.E. (2005), E.D.E. Code of Professional Conduct
https://www.ean.care/media/images/articles/EN_Code_of_Professional_Conduct.pdf

EAN (2021), Förderung der guten Ernährung in der Altenpflege
https://www.ean.care/media/fileman/2021_06_Förderung_der_guten_Ernährung.pdf

Anmerkungen

www.ean.care

EUROPEAN
AGEING
NETWORK