



Q-Academy

OPLEIDING • TRAINING • COACHING



TRAININGEN 2019

Kwaliteit, veiligheid en risicomanagement

Inhoud

Trainingen kwaliteitsmanagement

Praktisch vormgeven aan het kwaliteitsdenken	4
Systeembeoordeling 2.0	5
Continu verbeteren	7
Normenkennis accreditatiesystemen	8

Trainingen interne audits

Basistraining interne audits	10
Verdiepingstraining interne audits	11
AO/IC-audits	12
Auditen volgens de tracermethodiek	14
Flitsaudits	15
Doeltreffend rapporteren voor auditoren	16

Trainingen veiligheid en risicomanagement

HFMEA (light)	18
PRI expert	19
Bow Tie	20
Incidentanalyse	22
SIRE	23
PRISMA	24
Basistraining calamiteitenonderzoek	26
Verdiepingstraining calamiteitenonderzoek	27

Vaardigheidstrainingen

Procesbegeleider kwaliteitsbijeenkomsten	29
Vaardigheden voor de intervisiebegeleider	30
Omgaan met agressie in de zorg	32
Leiderschapontwikkeling	33
Projectmanagement	35
Dashboards in Excel	36

Q-Academy, opleidingspartner voor de zorg

De complexere wordende zorg vraagt veel van uw medewerkers. Het telkens meebewegen met interne en externe ontwikkelingen vraagt om een lerende organisatie, die continu investeert in de ontwikkeling van medewerkers. Vanuit onze passie voor de zorg vergroten wij graag uw kennis, vaardigheden en competenties op het gebied van **bedrijfsvoering, kwaliteit & veiligheid, doelmatigheid en leiderschap**. Dit doen we met training & opleiding, gaming en coaching. Onze trainers zijn consultants van Q-Consult Zorg en daarnaast werken wij met externe trainers uit onze vaste pool. Dit resulteert in een praktijkgericht aanbod dat direct aansluit op de laatste ontwikkelingen in de zorg. Ook zijn wij graag uw sparringpartner voor advies en coaching bij uiteenlopende vraagstukken waar u mee te maken heeft.

Onze trainingen kenmerken zich door:

- Up-to-date aanbod gebaseerd op de laatste ontwikkelingen in de zorg.
- Een interactieve en praktijkgerichte insteek.
- Werken met procesbeschrijvingen, procedures en casussen uit uw eigen organisatie.
- Veel mogelijkheden tot oefenen.
- Leren met én van elkaar.
- Gericht feedback van de trainers.
- De mogelijkheid om met trainingsacteurs te werken.
- Deskundige trainers met veel praktijkervaring.
- Diverse geaccrediteerde trainingen.

Praktische informatie

Locatie en data: alle open trainingen vinden plaats aan de Oudlaan in Utrecht. Kijk voor actuele trainingsdata op www.qacademy.nl.

Inschrijven: op www.qacademy.nl kunt u zich inschrijven voor de open trainingen (vrijgesteld van btw).

Incompany: al onze trainingen verzorgen wij ook op maat bij u op locatie, volledig afgestemd op de specifieke behoeftes van uw organisatie of afdeling.

Meer informatie? Neem contact op met Q-Academy via 088 102 09 50 of informatie@qacademy.nl.

Onze trainingen op het gebied van bedrijfsvoering en doelmatigheid: zie www.qacademy.nl of vraag de brochure aan.

TRAININGEN

Kwaliteitsmanagement

TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG
naar
INHOUD

Praktisch vormgeven aan het kwaliteitsdenken

Bent u op zoek naar manieren om uw kwaliteitsbeleid toe te spitsen op het primair proces: daar waar de kwaliteit wordt geleverd? Samen met u staan vele zorgorganisaties voor dezelfde uitdaging. Professionals staan in hun dagelijks werk continu met de cliënt/patiënt in contact en kunnen daardoor in samenspraak met hen het beste bepalen wat zij als kwaliteit ervaren. Als gevolg hiervan worden professionals ook steeds meer verantwoordelijk voor continu verbeteren en slimmer werken. Dat leidt tot een heroverweging van de invulling van kwaliteitszorg zoals we deze nu kennen. Van systeemgericht kwaliteitsdenken terug naar de bedoeling.

Tijdens deze training leert u uw visie op kwaliteit vast te stellen of te herijken en maakt u een plan hoe deze visie in de praktijk te brengen. U ontvangt het digitale receptenboek 'De Kwaliteitskeuken', gevuld met een overzichtelijk geheel van ideeën, methoden en zienswijzen die inspireren om zelf concreet met het kwaliteitsdenken aan de slag te gaan.

Verdieping

Bent u toe aan de volgende stap? In deze vervolgtraining heeft u uw kwaliteitsvisie en -beleid in de basis staan en bent u toe aan de volgende verdiepingsslag? In de vervolgtraining ligt de focus op het verkrijgen van heldere en waardevolle kwaliteitsinformatie en hoe u dit als strategisch verbeterinstrument kunt inzetten.

Aan bod komt

- Het 'oude' en het 'actuele' kwaliteitsdenken.
- Missie en visie van uw instelling vertalen naar het kwaliteitsbeleid.
- Beleid praktisch toepassen in het primair proces.
- Zorgprofessionals betrekken bij het kwaliteitsdenken.
- Vernieuwende ideeën om de cliënt/patiënt te betrekken.
- Meten en verbeteren.

Voor: kwaliteitsmanagers en -adviseurs, beleidsmedewerkers, zorgmanagers en teamleiders

Systeembeoordeling 2.0

De systeembeoordeling is een waardevol instrument om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). In de praktijk wordt dit instrument echter nog vaak als een verplichting gezien, in plaats van juist een kans om te verbeteren. Zonde, want dat belemmert de mate waarin u als kwaliteitsadviseur de (kwaliteits)doelstellingen kunt realiseren. De Systeembeoordeling 2.0 (vernieuwde versie) is anders: door de interactieve en open insteek komt u samen met uw medewerkers tot nieuwe en concrete inzichten over goede zorg voor de cliënt/patiënt.

Hoe bereikt u dat u uw systeembeoordeling naar een volgend niveau brengt? Tijdens de training leert u de praktische en interactieve werkwijze van de Systeembeoordeling 2.0 zelf stapsgewijs uit te voeren. Ook gaan we uitgebreid in op de 'zachte kant' van uw rol als gespreksleider.

Aan bod komt

Introductie

- Nut en noodzaak van de systeembeoordeling.
- 1.0 versus 2.0.
- Belang van interactie.

Vorbereiding en groepsgesprekken

- Gesprekskader en focuspunten vaststellen.
- Documentanalyse en 'spin' maken.
- Opzet groepsinterviews.
- Hoe beoordeelt u de werking van een KMS.

Rol als gespreksleider

- Open setting creëren.
- Objectieve en kritische houding.
- Doorvragen naar basisoorzaken.
- Omgaan met (groeps)dynamieken die invloed hebben op het gesprek.

Rapportage

- Rapportageformat en rapporteren per kwaliteitsinstrument.
- Top- en verbeterpunten formuleren.
- Samenvatten van de rode draad.
- Reactie Raad van Bestuur.

Voor: iedereen binnen de zorg die zich bezighoudt met het uitvoeren van de systeembeoordeling, zoals kwaliteits- en beleidsadviseurs



Continu verbeteren

Kwaliteit en het continu verbeteren daarvan is aan de orde van de dag in de zorg. Alleen door hier constant op te focussen en aan te werken, kunt u kwalitatieve en veilige zorg bieden aan de cliënt/patiënt. Ziet u echter dat uw inzet niet tot de gewenste resultaten leidt? Worden continu verbeter-projecten wel opgestart, maar wordt er onvoldoende opvolging aan gegeven en zijn deze niet succesvol?

In deze training krijgt u de instrumenten aangereikt om problemen bij de kern aan te pakken en continu verbeteren in uw organisatie te laten slagen. U leert welk doel u met elk instrument kunt bereiken en past uw kennis direct toe op uw eigen praktijk. Daarnaast staat uw rol als kartrekker van een verbeterproject centraal en leert u uw collega's hierin mee te krijgen, zodat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor continu verbeteren.

Aan bod komt

- De meerwaarde van continu verbeteren en kwaliteitsdenken.
- Kansen en obstakels bij verbeteren.
- Randvoorwaarden voor een succesvol verbeterproject.
- Uw toolbox aan verbeterinstrumenten samenstellen.
- Welk instrument zet u in welke situatie en voor welk doel in?
- Uw rol als kartrekker van continu verbeteren.
- Hoe overtuigt en motiveert u medewerkers om bij te dragen aan continu verbeteren?
- Uw plan van aanpak voor continu verbeteren.

Voor: iedereen die kartrekker wil zijn continu verbeter-projecten

Normenkennis accreditatiesystemen

In de huidige accreditatiesystematiek speelt het zorgproces van de patiënt een belangrijke rol in de opbouw van de normen en de toetsing. Dit betekent niet alleen een toetsing op papier, maar vooral in de praktijk: daar waar het gebeurt. Werken met een nieuw normenkader vraagt om verandering in zelfevaluatie, het beschrijven van kritische processen, voorbereiden op externe toetsing en een auditmethodiek.

Deze training biedt u de noodzakelijke kennis van de door u gekozen norm (bv. ISO voor de zorg, JCI of het vernieuwde NIAZ: NIAZ-Qmentum). U maakt een plan om uw organisatie conform die norm te laten toetsen en we doorlopen alle stappen op het gebied van de organisatorische implementatie en de voorbereiding op de accreditatie.

Aan bod komt

Achtergrond normenkader

- Wat zijn de oorsprong, het doel en de kenmerken van het normenkader?
- Waar wordt uw organisatie op beoordeeld en wat is uw eigen ambitie voor de accreditatie?

Opbouw van het normenkader

- Inzicht in de onderwerpen van en verschillen tussen de normen.
- Interpretatie van de normen.
- Vereiste instellingsrichtlijnen (VIR).

Stappen accreditatiecyclus

- Richten: visie en strategie bepalen met betrekking tot accreditatie.
- Inrichten: organisatiestructuur, communicatiestructuur en ICT-structuur.
- Verrichten: uitvoeren zelfevaluatie, verbeteren en interne check.

Voor: kwaliteitsmanagers en -adviseurs en inhoudskundigen

TRAININGEN

Interne audits

TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG
naar
INHOUD

Basistraining interne audits

Interne audits zijn belangrijk voor de kwaliteitsverbetering binnen uw zorgorganisatie. Daarom is het van essentieel belang dat deze goed worden uitgevoerd. Zijn interne audits voor u een nieuwe uitdaging en wilt u weten hoe u een audit met succes en plezier uitvoert?

In deze training leert u de basisprincipes van procesgericht auditen met een waarderende insteek. In een procesgerichte audit loopt u als interne auditor met de auditee stapsgewijs het proces langs. Hiermee verkrijgt u inzicht in de werkwijze in de praktijk. Vanuit de theorie gaat u aan de slag met uw eigen procedures en formats, waarbij u veel gelegenheid krijgt om uw auditvaardigheden te oefenen.

Aan bod komt

Interne audits en kwaliteit

- Doel van een kwaliteitssysteem.
- Doel en resultaat van interne audits.
- Rol van de interne auditor.

Auditvaardigheden interne audits

- Hoe krijgt u inzicht in het verloop van het proces in de praktijk?
- Hoe vraagt u door naar de sterke- en de verbeterpunten in een proces?
- Hoe herkent u risico's in een proces en vraagt u daarop door?
- Hoe rapporteert u kort en bondig over de feitelijke bevindingen?

Voor: startende auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Verdiepingstraining interne audits

Auditen is een vaardigheid die steeds verder kan worden ontwikkeld. De verdiepingstraining helpt u uw deskundigheid te vergroten en op peil te houden. U frist uw kennis op en scherpt uw vaardigheden aan, door aandacht te besteden aan voorbereiding, gespreksvoering en rapportage voor gevorderden. Ook leert u welke andere auditmethodieken u kunt toepassen.

Aanbod auditmethodieken

Themagericht auditen

Themagericht auditen maakt het mogelijk om over procesmuren heen te kijken. Hierdoor krijgt u verbeterpunten in meerdere processen binnen een (strategisch) thema, zoals communicatie, veiligheid en bejegening.

Waarderend auditen

Waarderend auditen legt de nadruk op het vragen naar de positieve ervaringen van de auditee met het proces en de werkwijze. Hierdoor vergroot de bereidheid van de auditee om te verbeteren én te veranderen.

Resultaatgericht auditen

In een resultaatgerichte audit ligt de focus op het doorvragen naar de efficiency van een proces. Het herkennen van en vragen naar niet-waardetoevoegende elementen staan centraal om beter lopende processen te krijgen.

Risicogericht auditen

Bij een risicogerichte audit worden niet enkel de procesrisico's onder de loep genomen, maar ook de beheersmaatregelen. U toetst dan de opvolging van de resultaten uit andere kwaliteitsinstrumenten, zoals incidenten en klachten.

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

A0/IC-audits

Organisaties moeten zich extern over de gedeclareerde omzet verantwoorden. Hierdoor krijgt de AO-IC een steeds belangrijkere rol. Zowel de processen, werkinstructies en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB's), als de interne controle moeten goed ingericht zijn. Alleen een steekproef voor de interne controle is niet genoeg meer.

In de kwaliteitszorg worden interne auditgesprekken ingezet om continu te kunnen verbeteren. Op basis van deze interne audits kan de verbetercyclus worden doorlopen. Ook binnen de Interne Controle (IC) kunnen auditgesprekken een belangrijke rol spelen. Namelijk als onafhankelijke partij kan een IC-er bij uitstek beoordelen of het proces loopt volgens afspraak en aangeven waar knelpunten met betrekking tot de registratie zitten.

Aan bod komt

- Ontwikkelingen aangaande AO en IC: wet- en regelgeving, Horizontaal Toezicht.
- Noodzaak van reguliere procescontroles.
- Doel, waarde en resultaat van procesgerichte audits.
- Opbouw en uitvoering van een interne audit en de rol van de interne auditor.
- Wat zijn auditvaardigheden? Hoe zet u deze in?
- Hoe krijgt u inzicht in het verloop van het proces in de praktijk?
- Hoe vraagt u door naar de sterke punten en de verbeterpunten in een proces?
- Hoe herkent u risico's in een proces en vraagt u daarop door?
- Hoe en aan wie rapporteert u kort en bondig over de feitelijke bevindingen?

Voor: medewerkers die een rol hebben in het AO- en/of IC-proces: medewerkers AO en IC, hoofden medische- en zorgadministratie, zorgadministrateurs, DBC staf- en beleidsmedewerkers, kwaliteitsmanagers, algemeen auditoren, financieel economische leidinggevenden en medewerkers



Auditen volgens de tracermethodiek

Uw organisatie wil de focus van de interne audits meer leggen op het primair proces? Dat kan met de tracermethodiek. Als auditor volg je bij een patiënttracer het logistieke pad van de patiënt of cliënt. Indien mogelijk spreken de auditoren ook met de (familie van de) patiënt. Bij een systeemtracer is de audit gericht op een systeem, proces of onderwerp.

Om daadwerkelijk inzicht te krijgen in de praktijk gaan auditoren zonder afspraak op pad en spreken ze met de medewerkers die bij de zorg van de betreffende patiënt(en) betrokken zijn geweest. In de accreditatieprocessen van het NIAZ en JCI speelt de tracermethodiek een belangrijke rol in het toetsen van afspraken en normelementen. Maar ook los van deze keurmerken is de tracermethodiek een goede aanvulling op het auditsysteem. Tijdens deze training leert u hoe u als auditor een tracer opzet, uitvoert en rapporteert.

Aan bod komt

Tracermethodiek

- Doel en toegevoegde waarde van de tracermethodiek (patiënttracers en systeemtracers).
- Overeenkomsten en verschillen tussen tracers en andere vormen van auditen.
- Het proces van een patiënt- en systeemtracer.

Auditvaardigheden tracermethodiek

- Hoe richt u een goede tracer in?
- Wat voor type vragen stelt u aan welke auditee?
- Hoe herkent u risico's in processen en thema's en vraagt u daarop door?

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Flitsaudits

Wilt u in korte tijd inzicht krijgen in de status van een specifiek onderdeel van een risicovol thema binnen uw zorgorganisatie? Wilt u medewerkers enthousiasmeren om van anderen te leren? Wilt u kortcyclisch verbeteren? Dan is de flitsaudit (ook wel bekend als speedaudit) een passende en laagdrempelige aanvulling op uw auditsysteem!

De sleutel tot een succesvolle flitsaudit ligt bij de voorbereiding van de juiste vragen en kaders, zodat de auditor in korte tijd focus kan aanbrengen in het auditgesprek. In deze workshop doet u de benodigde kennis en vaardigheden hiervoor op.

Aan bod komt

Theorie flitsaudit

- Doel en toegevoegde waarde van de flitsaudit.
- Wanneer kiest u voor een flitsaudit?
- De overeenkomsten en verschillen tussen flitsaudits en andere vormen van auditen.

Uitvoeren flitsaudits

- Hoe bereidt u een flitsaudit voor?
- Met welke vragen komt u snel tot de kern?
- Wijze van rapporteren.
- Begeleiden van auditoren.
- Observaties en aantekeningen maken.
- Doeltreffend rapporteren bij flitsaudits.

Voor: kwaliteitsmanagers en -adviseurs, inhoudsdeskundigen en ervaren auditoren

Doeltreffend rapporteren voor auditoren

Een auditrapport met concrete verbetervoorstellen is begrijpelijk voor de ontvanger en vormt de basis om verbeteringen te realiseren. Kort, bondig, concreet én volledig rapporteren blijkt in de praktijk niet makkelijk te zijn.

In deze training leert u hoe u doeltreffend en concreet bevindingen uit uw auditgesprek rapporteert. De kwaliteit van uw rapportage begint bij het maken van de juiste aantekeningen in het auditgesprek. In de training bespreken we op welke wijze u dit doet. Daarnaast krijgt u inzicht in de eisen waaraan auditbevindingen en het auditrapport dienen te voldoen. U krijgt handige formats, tips en veel gelegenheid tot oefenen, waaronder het aanscherpen van uw eigen rapportage.

Aan bod komt

Doeltreffend aantekeningen maken

- Hoe maakt u gericht aantekeningen?
- Tips & tricks.

Doeltreffend rapporteren

- Eisen waaraan de rapportage moet voldoen.
- Doel en resultaat van doeltreffend en concreet rapporteren.
- Het belang van een volledig geformuleerde (óók positieve) bevinding.

Rapportagevaardigheden

- Hoe rapporteert u objectief uw bevindingen?
- Hoe rapporteert u doeltreffend en concreet?
- Hoe kunt u uw huidige rapportages aanscherpen?

Voor: ervaren interne auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

TRAININGEN

Veiligheid en risicomanagement

TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG
naar
INHOUD

HFMEA (light)

HFMEA (ook wel bekend als SAFER) staat voor Health Failure Mode and Effect Analysis en is een methodiek om een Prospectieve Risico-inventarisatie (PRI) uit te voeren. Met HFMEA inventariseert u voor alle stappen in een proces de mogelijke risico's, faalwijzen en oorzaken. Aan de hand hiervan kunt u verbetermaatregelen in cliënt- en patiëntveiligheid treffen en fouten voorkomen.

Met de traditionele HFMEA-methode gaat u voor alle stappen van een proces na wat de risico's zijn. Dit blijkt in de praktijk tijdsintensief en daarom heeft Q-Consult Zorg de HFMEA light-methode ontwikkeld. Met deze methode benoemt u alleen de risico's, oorzaken en faalwijzen voor de meest kritische stappen in een proces. Zo krijgt u inzicht in de belangrijkste oorzaken van (mogelijke) fouten en kunt u een overzichtelijk aantal verbetermaatregelen treffen. Hierdoor realiseert u daadwerkelijk in korte tijd kwaliteitsverbeteringen.

U kunt trainingen volgen in zowel de HFMEA- als de HFMEA light-methode. Tijdens deze trainingen leert u door te oefenen de methodiek toe te passen in uw organisatie.

Aan bod komt

- Doel en toegevoegde waarde.
- Hoe bepaalt u de meest risicovolle stappen in een proces?
- Per (risicovolle) processtap de faalwijzen inventariseren.
- Per faalwijze de mogelijke oorzaken bepalen.
- Hoe bepaalt u voor welke oorzaken u verbetermaatregelen moet treffen?
- Effect van en de kans op risico's vaststellen.
- Risico's prioriteren en belangrijkste verbetermaatregelen formuleren.

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs

PRI expert

We kennen de Prospectieve Risico-inventarisatie (PRI) uit het VMS Veiligheidsprogramma als instrument om risico's te herkennen in het primair proces. De PRI kan echter veel breder worden ingezet. Risico's komen namelijk in alle lagen van een zorgorganisatie voor: financiën, personeel, ICT, apparatuur, bestuur en toezicht.

In de PRI expert training leert u hoe u risico's op alle domeinen en niveaus in uw organisatie kunt identificeren, analyseren en beoordelen. Wanneer u de risico's in beeld heeft, helpt dit met het beter en efficiënter behalen van uw (organisatie)doelen. Maar hoe?

In deze verdiepingstraining komen verschillende methoden aan bod en leert u wanneer u welke methode in kunt zetten. Ook gaan we specifiek in op het borgen van de PRI in uw organisatie.

Aan bod komt

- Welke meerwaarde kan uw huidige PRI bieden?
- De PRI breder inzetten dan alleen op primair proces.
- Verschillende methoden in context (Bow Tie, HFMEA light, spinmodel, risicomatrix).
- De PRI borgen als kwaliteitsinstrument: helder beleid.
- Creëren van draagvlak binnen uw organisatie.
- Tips hoe de PRI op maat in te zetten is (in klein team versus managementteam).
- Tips om tijdsduur PRI te verkorten.
- Handige varianten, formats en checklists.

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers en -adviseurs die actief met de PRI bezig zijn

Bow Tie

Bow Tie is een geschikte methode om risico's zowel vooraf als achteraf (op basis van een voorgevallen incident) te analyseren. U kunt oorzaken van een incident achterhalen en de gevolgen en barrières bepalen. Bow Tie onderscheidt zich van andere methodieken doordat er een thema centraal staat in plaats van een proces.

Met deze methodiek krijgt u prospectief inzicht in de mogelijke risico's en gevolgen van het incident voor de cliënt/patiënt. Retrospectief brengt u oorzaken en barrières van een specifiek incident in kaart. U leert hoe u Bow Tie toepast aan de hand van een voorbeeldincident uit uw eigen praktijk.

Aan bod komt

Theorie Bow Tie

- Doel en toegevoegde waarde.
- Stappen.
- Resultaten.
- Opvolgen en monitoren van de getroffen verbetermaatregelen.

Bow Tie in de praktijk, oefenen met een incident

- Hoe inventariseert u de belangrijkste risicofactoren en welke beheersmaatregelen kunt u hiervoor bedenken?
- Hoe bepaalt u de gevolgen van een incident?
- Hoe stelt u (herstel)maatregelen op om de consequenties van een kritische gebeurtenis te beperken en/of te beheersen?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs



Incidentanalyse

In deze training maakt u op praktische wijze kennis met diverse hulpmiddelen om incidenten te analyseren. Het gaat hierbij om veelvoorkomende incidenten uit de dagelijkse praktijk: de lichte tot middelzware 'type 1-2-3' of de groene, gele en oranje meldingen. De training gaat níet in op het analyseren van calamiteiten.

Tijdens de training behandelen we praktische hulpmiddelen om incidenten te analyseren: 5x waarom, visgraat, barrièreanalyse, procesveranderingsanalyse en de oorzakenboom. U krijgt inzicht in de verschillen, overeenkomsten en het toepassingsbereik per analysehulpmiddel. Daarnaast leert u, door het oefenen met casussen uit uw eigen organisatie, hoe u de verschillende hulpmiddelen toepast.

Aan bod komt

Theorie

- Doel en meerwaarde van incidentanalyse.
- 5 hulpmiddelen om incidenten te analyseren.
- Keuze hulpmiddel: wanneer past u welke methodiek toe?

Uitvoeren van een incidentanalyse

- Hoe maakt u een visgraat, barrièreanalyse, procesveranderingsanalyse en oorzakenboom?
- Hoe komt u tot (basis)oorzaken van een incident?
- Hoe classificeert u de basisoorzaken in technische, organisatorische en menselijke factoren?
- Hoe formuleert u verbetermaatregelen voor de veelvoorkomende oorzaken?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs

SIRE

SIRE (Systematische Incident Reconstructie en Evaluatie) is een methode voor calamiteitenonderzoek die helpt het ontstaan en verloop van calamiteiten en incidenten inzichtelijk te maken en basisoorzaken te benoemen. Hierdoor wordt het mogelijk gefundeerde maatregelen te nemen om te voorkomen dat deze oorzaken zich herhalen en/of in de toekomst weer leiden tot schade. Het verschil tussen SIRE en PRISMA is dat bij SIRE de focus ligt op een reconstructie van de gebeurtenis en bij PRISMA op de trends en patronen in de oorzaken van de gebeurtenis. In deze training maakt u op een praktische wijze kennis met de SIRE-methode en leert u deze toe te passen in uw organisatie.

Aan bod komt

Theorie SIRE

- Doel en toegevoegde waarde.
- Zeven onderzoeksstappen.
- Opvolgen en monitoren van de getroffen verbetermaatregelen.

SIRE in de praktijk, oefenen met een incident

- Hoe verzamelt en ordent u de juiste informatie?
- Hoe bakent u uw onderzoek af?
- Welke oorzaken en beïnvloedende factoren hebben het incident mogelijk gemaakt?
- Hoe formuleert u zinvolle en werkbare aanbevelingen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen?
- Met wie communiceert u wanneer over het SIRE-onderzoek?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs en calamiteitenonderzoekers

PRISMA

PRISMA staat voor Prevention Recovery Information System for Monitoring and Analysis. De PRISMA-methode is bij uitstek geschikt om trends en patronen te constateren in oorzaken van meerdere incidenten. Ook helpt de methode u verbetermaatregelen te treffen om in het vervolg incidenten te voorkomen.

Met PRISMA bepaalt u de basisoorzaken van een incident. U classificeert alle basisoorzaken volgens het Eindhoven Classificatie Model. Na een aantal incidenten heeft u door PRISMA inzicht in verschillende oorzaken van incidenten in uw organisatie. Voor de belangrijkste en meest voorkomende oorzaken kunt u verbetermaatregelen treffen met de Classificatie Actie Matrix.

In deze training maakt u op praktische wijze kennis met de PRISMA-methode en leert u deze toe te passen door te oefenen met voorbeelden uit uw eigen organisatie.

Aan bod komt

Theorie PRISMA

- Doel en toegevoegde waarde.
- Stappen.
- Opvolgen en monitoren van de getroffen verbetermaatregelen.

PRISMA in de praktijk, oefenen met een incident

- Hoe komt u tot basisoorzaken van het incident?
- Hoe maakt u een oorzakenboom?
- Hoe classificeert u de basisoorzaken in technische, organisatorische en menselijke factoren volgens het Eindhoven Classificatie Model?
- Hoe formuleert u verbetermaatregelen voor de veelvoorkomende oorzaken?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs



Basistraining calamiteitenonderzoek

De PRISMA Plus is, net zoals de PRISMA en SIRE, een methodiek voor het analyseren van ernstige incidenten en calamiteiten middels retrospectieve risicoanalyse. De PRISMA Plus-methodiek biedt calamiteitenonderzoekers de mogelijkheid om bij een zwaar incident of calamiteit de substappen uit de SIRE te gebruiken om de oorzakenboom uit de PRISMA op gestructureerde wijze in te vullen. Uit ervaring blijkt deze methode zeer waardevol.

In deze basistraining leert u calamiteitenonderzoek uit te voeren volgens deze methodiek. U doet ervaring op met verschillende vormen van tijdslijnen en leert oorzaken vanuit een breed perspectief te analyseren met een visgraatdiagram. Daarnaast besteden we aandacht aan gesprekstechnieken gericht op het vooronderzoek: hoe luistert u actief en hoe gaat u om met weerstand? Door de bewustwording over uw eigen houding en gedrag te vergroten, bent u als onderzoeker beter in staat de interviews met betrokkenen af te nemen.

Aan bod komt

Theorie PRISMA Plus

- Nut en noodzaak calamiteitenonderzoek.
- Verschil tussen (bijna)incidenten en calamiteiten.
- Gebruik verschillende tijdslijnen en analyse met het visgraatdiagram.
- Classificatie basisoorzaken en vullen oorzakenboom.
- Beoordeling door de inspectie.

Verbetermaatregelen

- Formuleren van verbetermaatregelen voor de veelvoorkomende oorzaken.
- Opvolgen en monitoren van getroffen verbetermaatregelen.

Gesprekstechnieken

- Voorbereiding, terugkoppeling en afsluiting.
- Opbouw gesprek en basisvaardigheden luisteren, samenvatten en doorvragen.

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs en calamiteitenonderzoekers

Verdiepingstraining calamiteitenonderzoek

Wilt u met calamiteitenonderzoek een nog scherpere analyse op ernstige incidenten/calamiteiten kunnen maken, die beter wordt gedragen in uw organisatie? Dit vraagt om ervaring, beschikking over en flexibiliteit in analysemethodieken en aanscherping van vaardigheden.

In deze training gaat u hiermee aan de slag. U leert hoe u sneller komt tot de basisoorzaken van een calamiteit. Uw scala aan analysemethodieken wordt uitgebreid met de procesveranderingsanalyse en de barrière-analyse en u ervaart welke methodiek het best passend is voor welke situatie. Dit biedt u meer mogelijkheden en flexibiliteit in het calamiteitenonderzoek. Tot slot gaan we in op de organisatiedynamiek, welke invloed dat heeft op een calamiteit en het onderzoek en hoe u hier meer grip op kunt krijgen tijdens het onderzoek.

Aan bod komt

- Welke basisoorzaken komen frequent terug en wat kunt u daaraan doen?
- Procesveranderingsanalyse en barrière-analyse.
- Wanneer zet u welke analysemethodiek in?
- Doeltreffend rapporteren.
- Organisatiedynamiek en het effect op een calamiteit en het onderzoek.
- Wat doe ik bij weerstand tijdens een gesprek?
- Hoe zorg ik ervoor dat ik de gehele PDCA-cyclus van een verbeterpunt doorloop?

Voor: professionals in de zorg met minimaal 1 jaar ervaring met calamiteitenonderzoek

VAARDIGHEIDSTRAININGEN

TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG
naar
INHOUD

Procesbegeleider kwaliteitsbijeenkomsten

Met gemak zorgprofessionals enthousiasmeren

Het lanceren van een kwaliteitsproject, -instrument of -thema, maar ook het begeleiden van een PRI-bijeenkomst, projectevaluatie of het maken van jaarplannen, het zijn allemaal onderdelen van uw functie. Merkt u dat uw kwaliteitsproject soms niet goed van de grond komt, omdat communicatiemiddelen als e-mail en werkoverleggen niet altijd goed meer werken? Lijken u en uw mede-kwaliteitsadviseurs de enige te zijn die zich verantwoordelijk voelen voor kwaliteitsthema's? Om echte kwaliteitsverbetering te realiseren is het belangrijk betrokkenheid en eigenaarschap in de hele organisatie te creëren. Een belangrijke factor voor het slagen van een kwaliteitsproject zit in het startpunt: de lancering van uw project. Een interactieve, creatieve en energieke bijeenkomst is een krachtig middel om mee te starten.

In deze training leert u medewerkers te enthousiasmeren en bovenal te activeren voor uw kwaliteitsonderwerp. U ervaart hoe u informatie effectief kunt overbrengen en laten landen. Hiervoor maakt u kennis met verschillende begeleidingsvormen in de vorm van een proeverij en oefent u uw rol als procesbegeleider. Ook gaan we in op groepsdynamiek en krijgt u handvatten om hier soepel op in te spelen, zodat u met veel meer gemak succesvolle kwaliteitsbijeenkomsten kunt neerzetten.

Aan bod komt

- Proeverij met begeleidingsvormen.
- Randvoorwaarden goede bijeenkomst.
- Hoe voert het gesprek op het juiste detailniveau?
- Krachtige aftrap/introductie en energieke afsluiting.
- Balans tussen resultaat willen bereiken en spontane kennisuitwisseling binnen de groep.
- Groepsdynamiek en omgaan met verrassingen of weerstand.

Voor: kwaliteits- en beleidsadviseurs die regelmatig groepen of sessies begeleiden of willen gaan begeleiden

Vaardigheden voor de intervisiebegeleider

Leren van elkaar is een belangrijke voorwaarde om continu te verbeteren in de zorg. Intervisie is één van de manieren om open kennis en ervaringen met elkaar te delen binnen of tussen afdelingen. Het gaat daarbij om leren, reflecteren en creativiteit om zo competenties te verwerven of door te ontwikkelen op de werkplek.

Tijdens de training gaat u aan de slag met een aantal vaardigheden om een intervisie goed te begeleiden, waaronder het creëren van een veilige setting, vragen stellen, feedback geven, reflectie en observatie bevorderen en stimuleren van de dialoog. We nemen u mee door het gehele proces van de intervisie, van aanvraag en voorbereiding, tot en met de evaluatie. Er is veel gelegenheid om onderling kennis en ervaring uit te wisselen.

Aan bod komt

- Doorlopen van het intervisieproces.
- Randvoorwaarden voor een succesvolle intervisie.
- Intervisiemethoden: welke methoden zijn er, wat houden ze in en hoe past u ze toe?
- Rol van de intervisiebegeleider: do's & dont's.
- Belangrijke communicatievaardigheden.
- Groepsdynamiek.
- Veiligheid en vertrouwen creëren.
- Stimuleren van de dialoog en leeromgeving.

Voor: professionals in de zorg die intervisies willen opzetten en begeleiden, die geïnteresseerd zijn in groepsdynamiek en die collega's willen faciliteren in hun leerproces



Omgaan met agressie in de zorg

Als professional in de zorg heeft u te maken met soms heftige emoties van patiënten en hun familie. Heel begrijpelijk: spanning en emotie is menselijk en uit zich in vele vormen. Echter, zodra deze emoties omslaan naar bedreigend en agressief gedrag, gaat het de verkeerde kant op. Agressie kan verbaal of zelfs fysiek zijn. Hoe gaat u hiermee om? Hoe borgt u uw eigen veiligheid?

In deze training leert u hoe u grip krijgt op uw eigen spanning en de emoties en agressie van anderen. U gaat aan de slag met oefeningen en cases, waarbij de trainer garant staat voor het creëren van een veilige leeromgeving. Na afloop van de training beschikt u over minimaal drie technieken om emoties en (verbale) agressie van anderen succesvol te reduceren of te stoppen.

Aan bod komt

- Inleiding agressie in de zorg: Wat is agressie? Het agressieprotocol.
- Omgaan met eigen spanning: Hoe herkent u spanningssignalen? Uw eigen spanning, zelfcontrole: welke vier signalen kunt u direct controleren?
- Omgaan met emoties van anderen: Interactie met de ander, hoe herkent u emoties? Drie technieken om emoties te reduceren.
- Omgaan met verbale agressie van anderen: Drie technieken om agressie vroegtijdig te begrenzen, wat doe ik als de agressie toch fysiek dreigt te worden?

Leren aan de hand van zelf ervaren

Deze training focust zich op ervaringsleren. In een veilige setting oefent u met een professionele acteur in simulaties, groepsoefeningen en oefeningen in subgroepen. Alle technieken en vaardigheden zijn gebaseerd op praktijkervaringen en zijn dus direct toe te passen in uw praktijk.

Voor: medewerkers in de zorg die in hun dagelijks werk te maken hebben met emotie en agressie van anderen

Leiderschapsontwikkeling

Als leidinggevende in de zorg stopt u nooit met leren. Leiderschapsontwikkeling is - juist in de dynamiek van de zorg - daarvoor essentieel. Leidinggevendens moeten zichzelf blijven uitdagen en uit hun comfortzone komen om niet alleen zichzelf heel goed te leren kennen, maar ook het team te laten groeien en ontwikkelen. Een training geeft u de mogelijkheid om met andere leidinggevendens te kijken naar uw eigen leiderschaps- en communicatiestijl én het effect hiervan op uw medewerkers en organisatie.

Effectieve persoonlijke communicatie

U wilt mensen sneller kunnen overtuigen, enthousiasmeren en activeren. Kortom, u wilt effectiever communiceren. In deze training krijgt u de handvatten om uw communicatiestijl te ontwikkelen, die van anderen te herkennen en uw stijl hierop aan te passen.

Leiderschap: wat is uw persoonlijke stijl?

Iedereen vult de rol van leidinggevende op zijn of haar eigen manier in. Hierin is geen goed of fout, maar er zijn wel stijlen die beter of juist minder goed voor u en voor uw team werken. Wat is uw leiderschapsstijl en kunt u omgaan met verschillende leiderschapsdilemma's?

Teamontwikkeling: uw team naar meer zelfstandigheid

Uw rol als leidinggevende is veranderd. U heeft meer bedrijfsmatige taken gekregen en bent minder op de werkvloer te vinden. Ook zijn er minder leidinggevendens binnen een zorgorganisatie. Gevolg is dat we meer van teams en hun zelfstandigheid vragen. Wat is uw rol hierin en hoe geeft u dit vorm?

Coachend leidinggeven

Leidinggeven in de zorg betekent steeds vaker 'coachend' leidinggeven. Immers, leidinggevendens staan vaker op afstand én er wordt van medewerkers verwacht dat zij in grote mate zelfstandig handelen. Leer over de ontwikkelingsfase van teams en pas coachtechnieken toe.

Voor: zowel beginnende als ervaren leidinggevendens om onder andere leiderschapsvaardigheden verder te ontwikkelen, kennis rondom zorginhoudelijke of bedrijfsmatige thema's uit te breiden en inzicht te krijgen in de persoonlijke leiderschapsstijl

Projectmanagement

De snelle veranderingen in de zorg vragen, naast inhoudelijke expertise, om nieuwe vaardigheden. Van medewerkers wordt verwacht projectmatig te werken. Projectleiders in de zorg zijn vaak stafmedewerkers of leidinggevendenden die dit 'erbij doen', maar niet vanuit hun praktijk gewend zijn dit te doen.

In deze training wordt beknopte theorie gecombineerd met oefeningen. We werken aan de hand van (eigen) praktijkcasussen. De training richt zich op alle fasen van een project, van het opzetten tot en met het afsluiten. Het accent ligt op de methodische aspecten van projectmanagement. Onderwerpen als communicatie, draagvlak, risico's en motivatie komen hierbij aan de orde.

Aan bod komt

- Voorbereiding: kenmerken van projecten in de zorg, afstemming met het management, overige stakeholders, stappen bij de voorbereiding.
- Plan van aanpak: elementen, taken en bevoegdheden, budget, planning en fasering.
- Implementatie: communicatie en draagvlak creëren/faciliteren, voorbereiding.
- Uitvoering en afsluiting: bewaken uitvoering en voortgang, lastige 'hobbels' tijdens de uitvoering, wanneer grijp je in? Wanneer sluit je een project af?

Wij verzorgen ook trainingen projectmanagement op basis van Agile/Scrum.

Voor: leidinggevendenden, stafmedewerkers en overige medewerkers die projecten (gaan) leiden of daarbij betrokken (willen) zijn

Dashboards in Excel

Bent u op zoek naar trends en patronen in uw data om deze te vertalen naar concrete en begrijpelijke stuurinformatie? Zet de volgende stap in uw Excel-vaardigheden en krijg meer inzicht in en grip op uw zorgorganisatie!

Door een dynamisch dashboard in Excel te maken, structureert en visualiseert u uw datasets en kunt u informatie vanuit verschillende perspectieven bekijken. Met één druk op de knop wisselt u van invalshoek en zoomt u in op dieperliggende niveaus. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig de verschillen en overeenkomsten tussen afdelingen en individuen, maar ook tussen periodes in de tijd, inzichtelijk maken.

Tijdens de training doorloopt u alle benodigde stappen in Excel, met als resultaat een compleet en dynamisch dashboard en de kennis om hier zelf mee aan de slag te gaan.

Aan bod komt

- Wat zijn de mogelijkheden en meerwaarde van dashboards in Excel?
- De eigenschappen van een gestructureerde dataset.
- Wat is een draaitabel en waar wordt het voor gebruikt?
- Een (complexe) draaitabel maken en gebruiken in een dashboard.
- Visualiseren in een grafiek en de grafiek mee laten veranderen met gemaakte selecties.

Voor: iedereen die zijn/haar Excel-vaardigheden naar een hoger niveau wil brengen en aan de slag wil gaan met dashboards

Q-Academy helpt u graag!

De zorg verandert. Uw organisatie verandert. Q-Academy helpt u bij de ontwikkeling van u en uw medewerkers. Dat doen wij met de volgende tools:



Training & Opleiding



Gaming



Leiderschapsontwikkeling



Teamcoaching



Individuele Coaching

© 2018, Q-Academy

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de auteur.





i www.qacademy.nl

e informatie@qacademy.nl

t 088 102 09 50

in Q-Academy: opleidingspartner voor de zorg

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Onderdeel van CAT Zorg & Gezondheid