



**Q-Academy**

OPLEIDING • TRAINING • COACHING



**TRAININGEN 2019**

**Bedrijfsvoering en doelmatigheid Cure**



# Inhoud

## **Trainingen financiën, planning & control en zorgadministratie**

Financieel management voor niet-financiële managers	5
Businesscases toepassen	6
Planning & Control van de toekomst	7
Effectief onderhandelen	9
E-learning DBC basis	10
Stoomcursus DBC's basis	11
DBC's: verdieping en verbreding	12
Vakgroep-specifieke DBC-trainingen voor medisch specialisten	13
Workshop Medische terminologie	14
Excel voor de zorgadministratie	16
Dashboards in Excel	17
Risicoanalyse zorgregistratie	18
Zorgadministratie nieuwe stijl	19
De veranderende rol van de manager Zorgadministratie	20
Stoomcursus Horizontaal Toezicht	21
Werken als AO- of IC-medewerker	22
AO/IC-audits	23
Stoomcursus DBC's GGZ	25
GGZ-zorgadministratie nieuwe stijl	26
Stoomcursus Horizontaal Toezicht in de GGZ	27
Relatiebeheer en accountmanagement	28

## **Trainingen doelmatigheid**

Overzicht: doelmatige zorg	30
Integraal capaciteitsmanagement	31
Zorglogistiek: grip krijgen op het behalen van de productie	32

*Vervolg >*

Value-Based Health Care	33
Continu verbeteren	35
Lean management	36
Lean Six Sigma Yellow, Green en Black Belt	37
Roosterbeleid voor de zorg	39
Slimmer roosteren in de zorg	40
Serious game Hartslag	41
<b>Vaardigheidstrainingen</b>	
Overzicht vaardigheidstrainingen	43
Effectieve persoonlijke communicatie	46
Leiderschapsontwikkeling	47

[< terug](#)

## Vanaf pagina 5

**TIP**

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

TERUG  
naar  
INHOUD

# 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.
- 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](http://www.qacademy.nl).

**Inschrijven:** op [www.qacademy.nl](http://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](mailto:informatie@qacademy.nl).

Onze trainingen op het gebied van Kwaliteit & Veiligheid: zie [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl) of vraag de brochure aan.

# TRAININGEN

Financiën, planning & control  
en zorgadministratie

## TIP

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

TERUG  
naar  
INHOUD

# Financieel management voor niet-financiële managers in de zorg

Managers in de zorg worden bijna dagelijks geconfronteerd met financiële termen en bedrijfseconomische kwesties. Van u wordt verwacht dat u financiële overzichten begrijpt, budgetten kunt opstellen en kunt sturen op cijfers. Wilt u grip hebben op de financiën? En wilt u dezelfde taal spreken als de financiële managers binnen uw organisatie?

Vanuit de theorie gaat u direct aan de slag met oefeningen en casuïstiek. De op het oog lastige en saaie onderwerpen worden op een praktische en boeiende wijze behandeld.

## Aan bod komt

- Financiering van de zorg en inleiding financieel management: begrippen, kostensoorten/-plaatsen, balans, winst- en verliesrekening.
- Jaarverslag.
- Interne budgettering: planning & controlcyclus, budgetsoorten, relatie begroting en interne budgetten, opstellen (eigen) begroting, opstellen/bewaken/verdedigen afdelingsbudget, kostprijzen en verkoopprijzen.
- Exploitatie: managementinformatie en realisatieoverzichten.
- Rapportage: verantwoording afleggen, voortgangsgesprekken en interne onderhandelingen.

**Voor: (afdelings/locatie)directeuren, (regio/zorg/locatie)managers, clusterhoofden en leidinggevenden met budgetverantwoordelijkheid uit alle sectoren van de zorg**

# Businesscases toepassen

Als manager krijgt u steeds meer verantwoordelijkheden. Het maken van strategische, beleidsmatige en financiële keuzes is aan de orde van de dag. Denk hierbij aan nieuwe producten en organisaties die in de markt worden gezet (zorgzwaartepakketten, ZBC's), of het herinrichten van zorgprocessen: de aanschaf van een nieuw registratiesysteem, het uitbreiden van OK-capaciteit of het aantrekken van een extra medisch specialist/behandelaar. Ook verwachten inkopende partijen als zorgverzekeraars en gemeenten steeds vaker een goede onderbouwing van de plannen. Dit vraagt om het werken met businesscases.

Een goed onderbouwde businesscase helpt u tot de juiste strategische en financiële beslissing te komen. Maar hoe stelt u een goede businesscase op? Waar moet u rekening mee houden? En hoe kunt u de businesscase gebruiken in het beslissingsproces?

## Aan bod komt

- Inleiding businesscases: doel, proces, betrokkenen, gebruikers.
- De onderdelen van een businesscase: situatie, vraag, rollen, planning, kansen, bedreigingen, etc.
- Het beoordelen van een businesscase.
- Het opstellen van een businesscase.
- Verdieping risicoanalyse: tegen welke risico's kunt u aanlopen en hoe gaat u hiermee om?

**Voor: cluster-/(zorg)managers, afdelingshoofden, teamleiders, teamcoördinatoren, marketing- en beleidsadviseurs en alle andere medewerkers die te maken krijgen met businesscases**



# Planning & Control van de toekomst

Marktwerking in de zorg neemt toe. Dit uit zich in de aard van de onderhandelingen met contractspartijen, in de contractering en in de relatie met externe partijen. Zorgorganisaties moeten deze afspraken vertalen naar hun eigen interne organisatie en vervolgens moet hierop worden gestuurd. De afdeling Planning & Control vervult hierin een steeds belangrijker rol. Een rol die andere competenties vraagt: strong controllership.

De rol van Planning & Control verschuift van achteraf verantwoordelijk naar proactief sturen door management (en medisch specialisten) tijdig en gericht te adviseren. Naast inzicht in schadelastontwikkeling, contracten en portfoliomanagement heeft u nu ook andere vaardigheden nodig: communicatie- en adviesvaardigheden. Hoe gaat u met informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan en hoe zorgt u ervoor dat men wat doet met uw advies?

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: DBC's, Wlz, Wmo, marktwerking, zorgprofielen, kostprijzen, AO/IC, risicomangement, contracteren en onderhandelen.
- Strong controllership: van kosten naar opbrengsten, schadelastjaar, huishoudboekje voor zelfsturende teams, van verantwoording naar sturing en extern verbinden met intern.
- De rol van de adviseur: proactief handelen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: communiceren, het adviesproces, verschillende adviesstijlen, het adviesgesprek en omgaan met weerstand.

**Voor: medewerkers Planning & Control, business intelligence, informatieanalisten en stafmedewerkers EAD of FC&I**



# Effectief onderhandelen in de zorg

Zorgverzekeraars zetten vaak hard in tijdens de inkooponderhandelingen. Wilt u leren hoe u om kunt gaan met complexe onderhandelingsituaties en hoe u daar een succesvolle rol in kunt vervullen? Onderhandelen is een specifieke vaardigheid, die u verder kunt ontwikkelen. Succes hierin hangt vooral samen met uw creativiteit en zelfvertrouwen om goed om te kunnen gaan met uw eigen belangen en die van uw gesprekspartner. Hoewel het gaat om tegengestelde belangen, proberen beide partijen tot een acceptabel onderhandelingsresultaat te komen. Wilt u uw onderhandelingsvaardigheden verbeteren, waardoor u meer uit uw onderhandelingen haalt? De training is zeer praktisch en gaat in op het gehele proces.

## Aan bod komt

- Financiële situatie: actuele ontwikkelingen, stakeholders, belangen stakeholders, integrale tarieven en betekenis voor stakeholders en de gevolgen verkorting doorlooptijd DBC's.
- Uitgangspunten onderhandelen: belangentegenstellingen, kenmerken/doelstellingen, vechten of samenwerken, wel/niet toegeven en effectief beïnvloeden.
- Onderhandelingsproces: team, onderhandelingsstrategie, fases in de onderhandeling, checklist processtappen en permanente evaluatie.
- Onderhandelingsstijlen: soorten, toepassen stijlen en uw eigen stijl.
- Voeren van onderhandelingen: communicatie en overtuigingskracht, vaardigheden inzetten en bijsturen, opkomen eigen belang, klassieke situaties en streven goede relatie en win-win.

**Voor: medewerkers die te maken hebben met de onderhandelingen met de verzekeraars**

# E-learning DBC basis

In circa 1 uur heeft u een brede basiskennis van de DBC-systematiek in de ziekenhuiszorg. Op een interactieve manier wordt uitgelegd wat DBC's zijn, wat de verschillende onderdelen van een DBC zijn, hoe het registratieproces verloopt en met welke registratieregels u rekening moet houden. We nemen u stap voor stap mee volgens het RSAD-model. Aan de hand van casuïstiek volgt u het registratieproces van een patiënt tijdens de diagnose en behandeling.

## Aan bod komt

- De werking van de DBC-systematiek.
- De verschillende belangen rondom deze systematiek.
- De DBC-registratieregels en de laatste wijzigingen hierin.
- Het registratieproces van een ziekenhuis.
- Het toepassen van de zorgproductenviewer voor het afleiden en vaststellen van zorgproducten.
- Het in context plaatsen van uitval uit de grouper.

**Voor: (nieuwe) medewerkers in ziekenhuizen en ZBC's (van medewerker administratie tot medisch specialist) of van gerelateerde organisaties die snel thuis willen zijn in de DBC-systematiek. Ook uitermate geschikt als opfriscursus of als onderdeel van het inwerktraject van nieuwe medewerkers**

# Stoomcursus DBC's basis

Sinds de invoering van de DBC's registreert en factureert uw ziekenhuis DBC-zorgproducten. De gevolgen van de DBC-systematiek zijn groot! Wat betekenen DBC's voor uw organisatie en voor uw eigen werkzaamheden? Hoe zit de systematiek in elkaar en wat heeft ICD-10 met DBC's te maken?

Voor ziekenhuizen is het van groot belang goed opgeleide DBC-experts te hebben. Deze stoomcursus geeft u de juiste kennis en handvatten om de (nieuwe) taken rond DBC's uit te voeren.

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: (nieuwe) wet- en regelgeving, Horizontaal Toezicht, taakherschikking.
- DBC-systematiek: het RSAD-model en de rol van de grouper.
- Kenmerken DBC: productstructuur, terminologie, administratieve organisatie en de consequenties voor de eigen werkzaamheden.
- Zorgproductenviewer: inzicht in de productstructuur, specifieke zorgproducten, uitvalproducten, hoe de bomen te analyseren, gewenst/verwacht zorgproduct.
- Registratieregels: veranderende registratieregels, wijziging dure geneesmiddelen, specialisme-specifieke registratieregels, valkuilen bij de basisregistratie, gevolgen van DBC voor de AO/IC, rol van ICD-10 in de registratie, blik op de toekomst.
- Oefenen met de zorgproductenviewer: waar zitten de aandachtspunten?
- Zelf aan de slag met het analyseren van uitval van de grouper.

**Voor: medewerkers die registreren of als DBC-'vraagbaak' dienen voor registreerders en medewerkers uit andere sectoren of branches die meer willen weten over DBC's**

# DBC's: verdieping en verbreding

Waar zitten de knelpunten voor uw ziekenhuis bij het registreren en factureren van DBC's? Hoe zorgt u dat uw registratie correct en compleet is? Wat zijn de financiële risico's en gevolgen voor uw organisatie en hoe houdt u deze beheersbaar?

Deze training gaat een stap verder dan de basistraining. Er wordt uitgebreider ingegaan op een juiste, volledige en tijdige registratie. Ook komen de gevolgen en risico's van DBC's voor uw organisatie aan bod. Daarnaast wordt de relatie gelegd met een groot aantal andere aanverwante onderwerpen, zoals administratieve organisatie, interne controle, kostprijzen, begrotingen, het zelfonderzoek en Horizontaal Toezicht.

## Aan bod komt

- Zorgproductenviewer: inzicht in de productstructuur, hoe de bomen te analyseren en het gewenste/verwachte zorgproduct.
- Registreren: aandachtsgebieden bij de basisregistratie, risico's bij registreren in DBC, gevolgen van DBC voor AO/IC, rol van ICD-10 in registratie, beheersmaatregelen en omgaan met wijzigingsdocument.
- Financiële gevolgen: prestatiebekostiging, kostprijzen en zorgprofielen in DBC's, vergroten B-segment, onderhandelen over zorgproducten, financiële risico's van DBC's en managementinformatie.
- Ontwikkelingen: wijziging dure geneesmiddelen, doorlooptijdverkorting naar 120 dagen, ICD-10 op de nota, integrale tarieven, taakherschikking en Horizontaal Toezicht.

**Voor: medewerkers AO/IC, DBC-consulenten/ -coördinatoren, DBC-projectleiders, zorgadministrateurs en medewerkers AO/IC**

# Vakgroepspecifieke DBC-trainingen voor medisch specialisten

Sinds de invoering van de DBC's registreert en factureert uw ziekenhuis DBC-zorgproducten. De gevolgen van de DBC-systematiek zijn groot! Wat betekenen DBC's voor uw organisatie en voor uw eigen werkzaamheden als medisch specialist?

In circa 3 uur wordt u opgeleid in de DBC-systematiek en de specifieke registratieregels voor uw vakgroep. U krijgt de juiste kennis en handvatten om de taken rondom de DBC-registratie uit te voeren én om de informatie uit tooling naar behoren te kunnen interpreteren ter ondersteuning van deze registratie.

Q-Academy kan accreditatie aanvragen voor medisch specialisten.

## Aan bod komt

- DBC-systematiek algemeen: RSAD-model, rol van de grouper, risico's van de DBC-systematiek, belang van correcte bronregistratie.
- Zorgtrajecten, subtrajecten en zorgproducten: regels voor openen en sluiten van zorg- en subtrajecten, zorgproductstructuur en de zorgproductenviewer, analyseren van bomen, specifieke zorgproducten en uitvalproducten per specialisme, gewenst en verwacht zorgproduct.
- Registratieregels zorgactiviteiten: veranderende registratieregels, specialismespecifieke registratieregels, zelfonderzoek, controles/uitval/werklijsten.

**Voor: medisch specialisten, vakgroepmanagers en bijbehorende secretariaten en poli-assistenten van een specialisme**

# Workshop Medische terminologie

Heeft u geen grondige kennis van de medische terminologie nodig, maar wilt u wel uw collega's of klanten goed kunnen begrijpen? Volg dan deze compacte hoogrendementsworkshop, die speciaal ontwikkeld is voor hen die in het dagelijks werk te maken hebben met medische termen, bijvoorbeeld door het werken met DBC's.

Inzicht in de manier waarop de termen zijn opgebouwd, maakt het een stuk makkelijker om deze specifieke taal te begrijpen! Veel medische termen bestaan uit combinaties: een stam met voor- en/of achtervoegsels. Als u de betekenis van de losse woorddelen kent, kunt u meestal gemakkelijk de betekenis van het hele woord herleiden. Na afloop kunt u de medische termen beter lezen en uitspreken en documenten beter begrijpen.

## Aan bod komt

U krijgt in één dagdeel een helder inzicht in:

- De opbouw van medische termen.
- De betekenis van veelvoorkomende woorddelen.
- Griekse en Latijnse invloeden en klassieke en verbasterde vormen.
- De betekenis van enkele veelvoorkomende afkortingen en begrippen (zoals AIOS, BIG, DSM-IV, NOA, oriëntatie in trias, luxeren, differentiaal diagnose).

## Werkwijze

De meest relevante theorie komt aan bod. Maar veel tijd besteden we aan oefeningen: u gaat zelf aan de slag en vertaalt termen in (eenvoudige) medische documenten. U ontvangt een praktisch en beknopt naslagmateriaal, waaronder woordenlijsten van alle in de workshop gebruikte medische termen en hun betekenis.

**Voor: iedereen die weinig of geen kennis heeft van medische termen en voor wie basiskennis nodig is. Te denken valt aan administratief en ondersteunend personeel van balies en poliklinieken, financiële-, ICT- en EPD-afdelingen. Maar ook voor medewerkers van zorgverzekeraars, adviseurs die werken in of voor zorginstellingen etc.**





# Excel voor de zorgadministratie

In uw werk op de zorgadministratie wordt de laatste jaren om sterke analysevaardigheden gevraagd. Interne afdelingen vragen naar productie- en financiële overzichten, verzekeraars sturen jaarlijks honderden materiële controles en vanaf 2014 heeft het 'zelfonderzoek' zijn intrede gedaan: een jaarlijks terugkerende administratieve cyclus. Dergelijke veranderingen vragen meer kennis en kunde op inhoudelijk- en analysevlak. Toegepaste kennis van Excel is hierbij cruciaal.

Met Excel kunt u data ordenen, analyseren, beoordelen en visualiseren. Het programma is inmiddels ver doorontwikkeld en kent vele functionaliteiten. Zelf de mogelijkheden van Excel 'uitvogelen' kost veel tijd en energie, met als gevolg dat andere werkzaamheden blijven liggen. Wilt u meer handigheid in Excel hebben? Wilt u leren hoe u uw eigen werkzaamheden efficiënter en effectiever kunt uitvoeren?

In deze training kunnen deelnemers op hun eigen niveau de mogelijkheden van Excel leren kennen, met als doel deze kennis direct toe te kunnen passen in de praktijk. De training is geschikt voor zowel beginners als gevorderden. U gaat aan de slag met uw eigen ingebrachte casussen en data.

## Aan bod komt

- Converteren van medische gegevens uit verschillende softwaresystemen.
- Efficiënt leren werken met grote Excelbestanden (zoals materiële controles of grootboekuitdraaien).
- Analyseren van foutlijsten uit uw registratiesystemen.
- Analyseren van controles door uw zorgverzekeraar.
- Registratie- of productiegegevens inzichtelijk maken (zoals DBC's/zorgactiviteiten/kosten etc.).
- Analyseren en inzichtelijk maken van stuurinformatie.

**Voor: hoofden zorgadministratie, zorgadministrateurs, medewerkers medische administratie, DBC-consulenten, DBC-projectleiders, stafmedewerkers financiële administratie. Iedereen die een rol heeft bij het uitvoeren van (zorgregistratie) analysevraagstukken in Excel**

# 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 leert u zo'n dashboard te maken aan de hand van drie universeel toepasbare voorbeelden. U doorloopt alle benodigde stappen in Excel, zoals het maken van een gestructureerde dataset; het creëren van interactie tussen een draaitabel en het dashboard; en het visualiseren van uw data in een grafiek die meeverandert met de gemaakte selecties. Het resultaat is 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 (+ tips & tricks).
- 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 geïnteresseerd is om zijn/haar Excel-vaardigheden naar een hoger niveau te brengen en aan de slag wil gaan met dashboards**

# Risicoanalyse zorgregistratie

Correct registreren en declareren is veel in het nieuws. De NZa spreekt bestuurders en medisch specialisten hierop aan. Het landelijke Zelfonderzoek Correct Declareren (ZCD) heeft hier ook mee te maken. Heeft u alle risico's in beeld? Vanuit de hoek van kwaliteit & veiligheid kennen we allerlei methoden om prospectieve risicoanalyses (PRA) uit te voeren. Q-Consult Zorg heeft op basis van één van deze methoden een aanpak ontwikkeld om risicoanalyses uit te voeren op registratieprocessen. In deze training maakt u kennis met deze aanpak. U leert de methode toe te passen door te oefenen met een registratieproces uit uw eigen organisatie.

## Aan bod komt

- Prospectieve risicoanalyse (PRA): model voor gestructureerde risicoanalyse, doel en toegevoegde waarde PRA voor zorgregistratie en stappen PRA.
- Uitvoeren PRA op een zorgregistratieproces: meest risicovolle stappen, faalwijzen per processtap, oorzaken per faalwijze, risico's en verbetermaatregelen.
- Invoeren, opvolgen en monitoren van voorgestelde verbetermaatregelen: prioritering benoemde risico's, constructieve verbetermaatregelen en implementeren verbetermaatregelen.

**Voor: hoofden en medewerkers zorgadministratie, medewerkers AO en/of IC, zorgmanagers en afdelingshoofden**

# Zorgadministratie nieuwe stijl

Ingrijpende veranderingen zoals DBC's en de invoering van LBZ zorgen ervoor dat het administratieve en primaire proces steeds dichter bij elkaar komen. Voor de zorgadministratie komt er hierdoor een extra taak bij: het adviseren van de verschillende registratiemogelijkheden.

De zorgadministratie gaat de afdelingen proactief benaderen. Samen met de medisch professional, financiën en ICT vraagt de zorgadministratie zich af welke gegevens je moet registreren, welke je wilt registreren en welke mogelijkheden daartoe zijn. De zorgadministratie faciliteert daarbij dus het primaire proces en adviseert over de registratiemethode.

Maar hoe doet u dit? Waar vindt u relevante informatie? Hoe gaat u met deze informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan? Hoe zorgt u ervoor dat men wat doet met uw advies? Dat leert u tijdens deze incompanytraining.

## Aan bod komt

- Algemene kennis: actuele ontwikkelingen, marktwerking en registratieproces en ziekenhuisfinanciering.
- De rol van de adviseur: functie en rol in de keten, proactief handelen, taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: communiceren, het adviesproces, adviesstijlen en het adviesgesprek.
- Diverse opdrachten, praktijksituaties, discussie en ervaringen.

**Voor: zorgadministrateurs, medewerkers medische administratie, stafmedewerkers die zich bezighouden met het zorgadministratieproces, unitondersteuners**

# De veranderende rol van de manager Zorgadministratie

## *Soepel inspelen op de wensen van uw afdeling en op de toekomst*

Ingrijpende veranderingen als prestatiebekostiging Horizontaal Toezicht en zelforganisatie zorgen ervoor dat het administratieve proces van zorgaanbieders verandert. Het administratieve en het primaire proces komen steeds dichterbij elkaar. In de praktijk vraagt dit (naast de reguliere zorgadministratietaken), nogal wat nieuwe vaardigheden van uw medewerkers: kennis van verschillende wet- en regelgeving, proactief afdelingen benaderen en adviseren over de registratie.

Deze nieuwe manier van werken op de zorgadministratie vraagt ook nogal wat van u als manager! Leidinggeven vanuit de inhoud is niet meer voldoende, andere vaardigheden zijn gewenst. Hoe kunt u beter invulling aan uw rol als manager geven en daardoor beter inspelen op de wensen van uw medewerkers en op de toekomstbestendigheid van uw afdeling?

### Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: (nieuwe) wet- en regelgeving, marktwerking, Horizontaal Toezicht, invloed van interne en externe partijen op de zorgadministratie.
- Veranderende rol van de zorgadministratie en haar medewerkers.
- Veranderende rol van de manager Zorgadministratie: welke vaardigheden zijn gewenst?
- Randvoorwaarden vanuit de organisatie om deze veranderende rol goed te kunnen vervullen.
- Wat kunt u zelf in gang zetten om uw functie beter in te richten?
- Het DISC-model en uw DISC-persoonlijkheidsprofiel: inzicht in uzelf en in uw medewerkers helpen u om soepel mee te bewegen met uw afdeling.
- Leiderschapsstijlen: wat werkt wel en wat werkt niet?
- Teamniveaus: welke zijn er en waar wilt u naartoe met uw team?
- Coachingsmodellen: welke passen er bij u en bij uw afdeling?

**Voor: hoofden en managers van Zorgadministraties van instellingen uit alle sectoren van de zorg**

# Stoomcursus Horizontaal Toezicht

Er wordt veel aandacht besteed aan de rechtmatigheid van declaraties in de zorg. De huidige systematiek is complex en er zitten veel risico's in het registratieproces. Deze complexe regels, inefficiënte controles en onzekere omzet waren aanleiding voor de eerste gesprekken over Horizontaal Toezicht. Met als doel: geen controles en herstelwerk achteraf, maar duidelijke afspraken tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar over processen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.

Q-Academy organiseert een praktische en interactieve cursus waarin alle relevante aspecten aan de orde komen die met Horizontaal Toezicht te maken hebben.

## Aan bod komt

- Recente ontwikkelingen: wat is Horizontaal Toezicht? Wat is de toegevoegde waarde?
- Three lines of defence: taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, cultuurverandering: betrokkenheid op alle niveaus.
- Uw administratieve organisatie: procesbeschrijvingen, AO en bronregistratie, functiescheiding.
- Risicoanalyse: opstellen risicoanalyse, beheersmaatregelen bepalen.
- Inrichten beheersmodel: rapporteren opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen.
- Monitoren: IC-plan en ideale controlemix, periodieke audit, dashboard op key controls, checken van huidige rapportages.

**Voor: hoofden en medewerkers Zorgadministratie, hoofden en medewerkers Planning & Control, AO- en IC-medewerkers en verder iedereen die meer wil weten over Horizontaal Toezicht en de gevolgen daarvan**

# Werken als AO- of IC-medewerker

Correct declareren staat hoog op de agenda. De NZa spreekt bestuurders van zorginstellingen en medisch specialisten hierop aan. Ook bepalen zorgorganisaties hoe zij Horizontaal Toezicht samen met zorgverzekeraars gaan inrichten. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor uw administratieve organisatie en uw interne controle?

Intern wilt u uw bedrijfsvoering goed op orde hebben en inmiddels weet u ook dat de gevolgen van de invoering van prestatiebekostiging voor uw organisatie groot kunnen zijn. Maar waar zitten de risico's? Hoe zorgt u dat uw processen goed zijn ingericht en uw (bron)registratie op orde is? En op welke wijze controleert u of u correct declareert? Wat zijn de financiële risico's en gevolgen voor uw organisatie en hoe houdt u deze beheersbaar? In deze training staan de taken rondom het inrichten van de administratieve organisatie en het uitvoeren van een goede interne controle centraal.

## Aan bod komt

- Recente ontwikkelingen: convenant AO/IC, wijzigingen wet- en regelgeving en Horizontaal Toezicht en zelfonderzoeken.
- Administratieve organisatie: functiescheiding en TVB's, procedures en werkinstructies en periodieke instructies. Wat is minimaal noodzakelijk?
- Interne controle: rollen, IC-plan, risico's, steekproeven, interne audits en (verantwoordings)rapportages.

**Voor: medewerkers in zorginstellingen die de rol van AO- of IC-medewerker vervullen**



# AO/IC-audits

Correct registreren en declareren, zelfonderzoeken en Horizontaal Toezicht zijn begrippen die horen bij de medisch specialistische zorg en de GGZ. 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 leidinggevend en medewerkers**



# Stoomcursus DBC's GGZ

In de GGZ is prestatiebekostiging ingevoerd. Dit betekent dat GGZ-organisaties worden betaald voor de zorgprestaties die zij leveren en dus niet meer automatisch geld ontvangen. Een goede bronregistratie is de basis, waarbij kennis van DBC's van groot belang is. Hoe zit de systematiek in elkaar? Wat mag wel en wat mag niet? Waar zitten de knelpunten? Wat zijn de risico's en gevolgen voor uw organisatie? Hoe zorgt u voor een juiste, volledige en tijdige DBC-registratie?

Voor een GGZ-instelling is het van groot belang dat medewerkers goede kennis hebben van de DBC- en activiteitenregistratie. Deze stoomcursus geeft u de juiste kennis en handvatten om uw taken rond de DBC's goed uit te voeren. U krijgt een compleet en helder overzicht van alle facetten die te maken hebben met DBC's in de GGZ en hun onderlinge samenhang.

## Aan bod komt

- Landelijke ontwikkelingen: zelfonderzoek, Horizontaal Toezicht, basis GGZ, Jeugdwet, crisis DBC's, zorgclustermodel.
- DBC-systematiek: spelregels, bijzonderheden, registratieproces, activiteitenregistratie, rollen, taken en verantwoordelijkheden.
- Valideren: validatiefouten, afwijzingen en verbeterkansen.
- Belang van kwaliteit van bronregistratie.
- Zorgprofielen en productgroepen: inzicht hebben in eigen profielen.
- DBC's en zorgpaden.
- Diverse opdrachten en praktijkcases.

**Voor: medewerkers die betrokken zijn bij het DBC-proces en medewerkers uit andere branches die meer willen weten over DBC's in de GGZ**

# GGZ-zorgadministratie nieuwe stijl

Ingrijpende veranderingen als prestatiebekostiging, invoering basis GGZ, meer behandelinformatie op de factuur en interne vragen over registratie en opbrengsten, zorgen ervoor dat het administratieve proces in de GGZ verandert. Het administratieve en het primaire proces komen steeds dichterbij elkaar. Van medewerkers wordt verwacht dat ze kennis hebben van verschillende systemen. In deze nieuwe situatie krijgt de zorgadministratie steeds meer een adviserende functie.

Naast alle reguliere zorgadministratietaken, gaat de zorgadministrateur nu ook bepaalde afdelingen proactief benaderen. Samen met behandelaars, afdeling Financiën en ICT vraagt de zorgadministratie zich af welke gegevens je moet registreren en welke mogelijkheden daartoe zijn. De zorgadministratie faciliteert nu ook het primair proces en adviseert over de registratie. Maar hoe doet u dit? Waar vindt u relevante informatie? Hoe gaat u met deze informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan? Hoe zorgt u ervoor dat men iets doet met uw advies? Dat leert u tijdens deze incompanytraining.

## Aan bod komt

- Algemene kennis, actuele ontwikkelingen, marktwerking, registratiefinanciën, cliëntenproces.
- De rol van de adviseur: functie en rol in de keten, proactief handelen, taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: communiceren, het adviesproces, adviesstijlen en het adviesgesprek.
- Diverse opdrachten, praktijksituaties, discussie en ervaringen.

**Voor: zorgadministrateurs, key-users, medewerkers secretariaat/administratie en stafmedewerkers die zich bezighouden met het zorgadministratieproces**

# Stoomcursus Horizontaal Toezicht in de GGZ

## *In samenwerking met de Dimence Groep*

Er wordt veel aandacht besteed aan de rechtmatigheid van declaraties in de zorg. De huidige systematiek is complex en er zitten veel risico's in het registratieproces. Deze complexe regels, inefficiënte controles en onzekere omzet zijn de aanleiding geweest voor de eerste gesprekken over Horizontaal Toezicht. Met als doel: geen controles en herstelwerk achteraf, maar duidelijke afspraken vooraf tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar over de processen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.

GGZ Nederland en Zorgverzekeraars Nederland zijn een gezamenlijk project voor de invoering van Horizontaal Toezicht gestart in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. De **Dimence Groep** is de eerste GGZ-aanbieder die al op basis van Horizontaal Toezicht werkt.

In deze praktische en interactieve cursus komen alle relevante aspecten aan de orde die met Horizontaal Toezicht te maken hebben. De Dimence Groep illustreert de verschillende onderdelen met voorbeelden.

### Aan bod komt

- Recente ontwikkelingen: wat is Horizontaal Toezicht? Wat is de toegevoegde waarde?
- Three lines of defence: taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, cultuurverandering: betrokkenheid op alle niveaus.
- Uw administratieve organisatie: procesbeschrijvingen, AO en bronregistratie, functiescheiding.
- Risicoanalyse: opstellen risicoanalyse, beheersmaatregelen bepalen.
- Inrichten beheersmodel: rapporteren opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen.
- Monitoren: IC-plan en ideale controlemix, periodieke audit, dashboard op key controls, checken van huidige rapportages.

**Voor: hoofden en medewerkers Zorgadministratie, hoofden en medewerkers Planning & Control, AO- en IC-medewerkers en verder iedereen die meer wil weten over Horizontaal Toezicht en de gevolgen daarvan**

# Relatiebeheer en accountmanagement

Marktwerking in de zorg heeft als gevolg dat zorgorganisaties geen afwachtende houding kunnen hebben, maar juist 'de boer' op moeten om verzekerd te blijven van voldoende financiële middelen en cliënten. Dit betekent dat zorgorganisaties opdrachten moeten gaan verwerven en (proactief) gesprekken moeten gaan voeren.

Zorgorganisaties hebben met steeds meer verschillende zakelijke relaties te maken: gemeenten en provincies, zorgkantoren, eerstelijns zorgaanbieders (ketenafspraken) of andere financiers. Deze inkopende partijen professionaliseren zich in snel tempo. Voor de zorg dus van groot belang om haar 'verkoopzijde' mee te professionaliseren. De oplossing ligt in de invoering van zorgmarketing, waarbij strategisch relatiebeheer en accountmanagement één van de kritische succesfactoren is.

## Aan bod komt

### **Basiscursus relatiebeheer en accountmanagement**

De basisprincipes en alle bijkomende aspecten van strategisch relatiebeheer en accountmanagement komen uitgebreid aan de orde.

### **Opstellen accountplan**

U gaat zelf aan de slag met uw eigen accountplan en accountmanagementstrategie, met bijbehorende doelen, activiteiten en planning. U krijgt handvatten voor het intern organiseren van het relatiebeheer en het versterken van uw onderhandelingspositie.

### **Vergroot uw verkoopeffectiviteit**

Als relatiebeheerder wilt u een stevige langetermijnrelatie opbouwen met uw klanten. Beheersing van de juiste gesprekstechnieken is hierbij essentieel. Hierdoor haalt u het meeste rendement uit de diverse contactmomenten die u met uw klant hebt.

**Voor: iedereen die zich bezighoudt (of gaat houden) met relatiebeheer en accountmanagement**

# TRAININGEN

## Doelmatigheid

### TIP

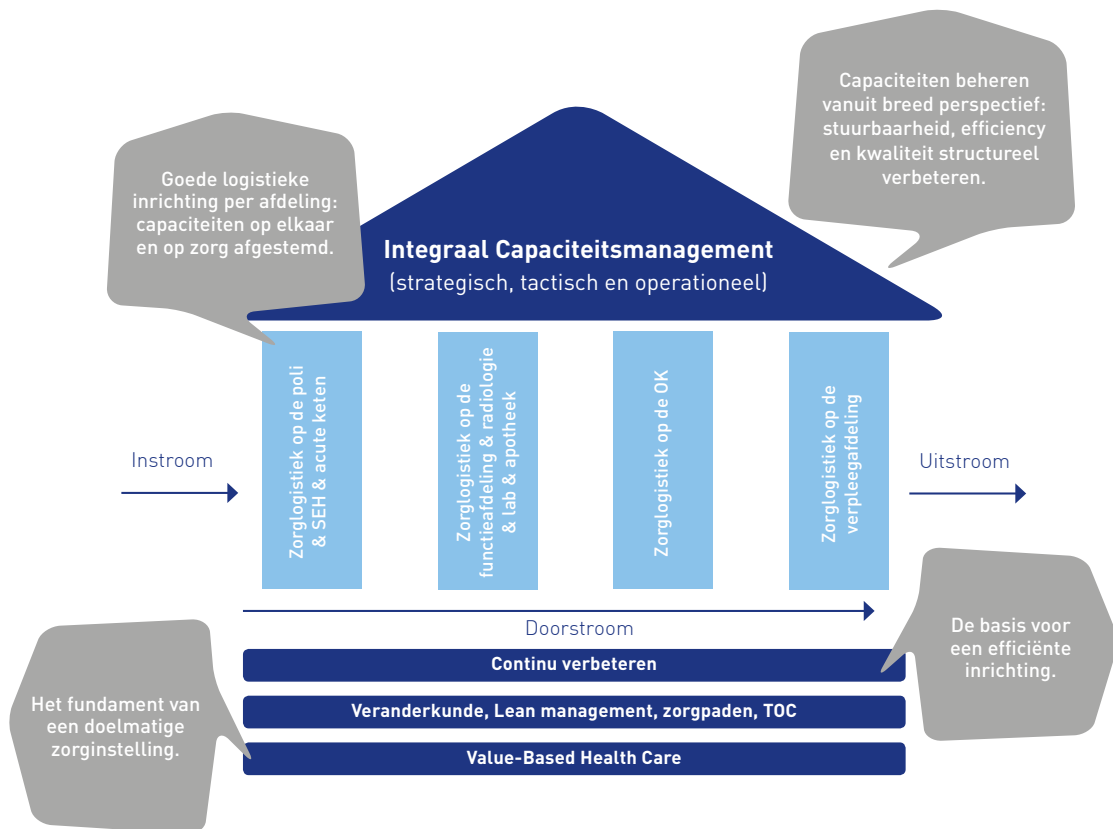
Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Overzicht: doelmatige zorg

## *Verschillende niveaus van efficiënt werken*

Kwalitatief goede en betaalbare zorg voor patiënten, nu en in de toekomst, daar streeft u naar. Binnen een ziekenhuis is het realiseren van doelmatige zorg zeer complex. Wat komt er kijken bij het doelmatig inrichten van een zorgorganisatie? In de afbeelding is dit in kaart gebracht. Op elk van deze gebieden kunt u bij Q-Academy terecht voor training & opleiding.





# Integraal Capaciteitsmanagement

## *Naar meer sturing, efficiency en kwaliteit in uw ziekenhuis*

Ziekenhuizen zijn complexe instellingen. De druk op het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg op een kosteneffectieve wijze neemt alleen maar toe. Goede afstemming tussen zorgvraag en zorgaanbod is van levensbelang. Er zijn echter momenten waarop onvoldoende capaciteit beschikbaar is om aan deze zorgvraag te voldoen. Met als gevolg: problematiek op de werkvloer en hinder voor patiënten.

Integraal capaciteitsmanagement is een manier om de capaciteiten binnen een ziekenhuis vanuit breed perspectief te beheren. In de meeste ziekenhuizen wordt capaciteitsmanagement nog per afdeling aangepakt, terwijl een integrale benadering pas echt kan leiden tot structurele verbeteringen op het gebied van stuurbaarheid, efficiency en kwaliteit. Succesvol integraal capaciteitsmanagement betekent een goede afstemming op meerdere fronten en houdt meer in dan alleen een instrument uit de 'gereedschapskist' te pakken. Het vraagt om draagvlak, coördinatie, data, veranderkracht en gemotiveerde medewerkers.

### Aan bod komt

- Introductie: nut en noodzaak; niveaus; logistieke principes; huidige stand van zaken.
- Organisatie van integraal capaciteitsmanagement: draagvlak en medewerking vanuit het bestuur;
- goede visie; stakeholders mobiliseren; interne samenwerking; tijdspad en planningen; communicatie; gebruik van data.
- Een gedegen plan van aanpak: onderdelen; waar te starten?
- Het team: rol van de adviseur(s) en de manager; belangrijke vaardigheden.
- Uw organisatie nader bekeken: organisatiestructuur; functies, rollen en overleggen; capaciteitsmanagement binnen individuele capaciteiten.
- Implementatie met veranderkracht: enthousiasmeren & motiveren; coaching op de werkvloer; weerstand.

**Voor: adviseurs en managers capaciteitsmanagement/zorglogistiek in ziekenhuizen die gaan beginnen of net begonnen zijn met integraal capaciteitsmanagement**

# Zorglogistiek

## *Grip krijgen op het behalen van de productie*

Ziekenhuizen staan voor de uitdaging kosten te besparen en rendement te verhogen. Tegelijkertijd verwachten patiënten en zorgverzekeraars dat de juiste zorg tijdig (zonder lange wachttijden) wordt geleverd. Hoe kunt u de juiste balans vinden tussen zorgvraag, personeelsaanbod, ruimteplanning en passende inzet van medewerkers? Hoe zorgt u voor optimale instroom, doorstroom en uitstroom op uw afdeling? Op welke manier zet u de beschikbare capaciteiten op de juiste manier in?

Voor de verschillende afdelingen binnen een ziekenhuis (zoals de polikliniek, SEH, OK, verpleegafdeling, functieafdeling, radiologie, laboratorium en de apotheek), bieden wij training en opleiding op het gebied van zorglogistiek. U leert de relevante methodieken toe te passen op uw specifieke afdeling. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de cruciale rol van veranderkunde en 'Human Dynamics' bij zorglogistiek in uw organisatie.

### Aan bod komt

- Nieuwe kijk op zorgprocessen en zorglogistiek.
- In kaart brengen van de zorgvraag.
- Vooruit plannen: inrichten van de afdeling.
- Inzet van capaciteiten.
- Bepalen van kritische succesfactoren.
- Huidige cultuur op de afdeling.
- (persoonlijk) Leiderschap en uw eigen invloed binnen de afdeling.

**Voor: zorgmanagers, afdelingshoofden, stafmedewerkers, planners, controllers en klinici/behandelaren in de curatieve zorg (ziekenhuiszorg en GGZ) met affiniteit met zorglogistiek**

# Value-Based Health Care

Hoe centraal staat de patiënt in de Nederlandse gezondheidszorg? En in hoeverre sturen wij hierop? Value-Based Health Care (VBHC) richt zich op maximale waarde van zorg voor de patiënt, dus de beste zorguitkomsten tegen de laagste kosten. Het vraagt om een fundamentele nieuwe strategie, gericht op het herinrichten van de organisatie van de zorg: het meten van de uitkomsten van zorg en het belonen van de prestatie.

In deze training nemen we u uitgebreid mee door het gedachtegoed van professor Michael Porter aan de hand van een praktijkcasus. We laten zien hoe u VBHC kunt introduceren binnen uw eigen organisatie. We gaan daarbij in op het herkennen van mogelijkheden om VBHC in te zetten, het creëren van draagvlak in een organisatie en de eerste stappen richting realisatie.

## Aan bod komt

- Achtergrond VBHC: aanleiding en noodzaak, ontwikkeling en toepassing, best practices uit de zorg.
- Waarde volgens Porter: zes elementen waaronder Integrated Practice Units (IPU's), geclusterde betaling en ondersteunend ICT-platform.
- VBHC in de praktijk: doorlopen van de stappen aan de hand van een praktijkcasus.
- VBHC en uw organisatie: VBHC onderdeel maken van de eigen organisatie, draagvlak creëren, vervolgstappen.

**Voor: iedere professional in de zorg die geïnteresseerd is in VBHC en/of er zelf praktisch mee aan de slag wil in zijn eigen organisatie**



# Continu verbeteren in de zorg

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 verbeterprojecten 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 met 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 binnen continue verbeterprojecten**

# Lean Management

Lean is een krachtige en praktijk- en cliëntgerichte methodiek om efficiëntie en kwaliteitsverbetering te behalen. Door de inzet van deze methodiek kunt u verspillingen in het proces elimineren, neemt de kans op fouten af en staat uw organisatie in het teken van Continu verbeteren (Kaizen).

## Lean Simulatiespel



Dit spel biedt u een eerste kennismaking met Lean. U ervaart de principes uit deze methodiek in de praktijk en gaat kritisch nadenken over procesinrichting en potentiële verbeterkansen binnen uw organisatie.

## Workshops

Wilt u specifieke Lean tools leren toepassen in uw praktijk? Q-Academy verzorgt verschillende workshops:

- Continu verbeteren en problemen oplossen met de A3-methode.
- Methode A3-jaarplannen.
- Methode Gembawalks en Lean leiderschap.
- Methode Waardestroomanalyse.

## Intervisieserie Lean leiderschap op de werkvloer

Bent u als (operationeel) leidinggevende op zoek naar praktische instrumenten en kennisuitwisseling om het Lean-gedachtegoed op de lange termijn vast te houden? In elke bijeenkomst staat een 'Lean leadership'-methode of -instrument centraal, waarover kennis wordt gedeeld op basis van uw eigen casuïstiek.

# Lean Six Sigma Yellow, Green en Black Belt

“Als je doet wat je deed, dan krijg je wat je kreeg.” Dit geldt ook voor verbeteren. Om echte ‘doorbraak in verbeteren’ te realiseren worden de krachtige verbetermethodieken Lean en Six Sigma aan elkaar verbonden. Als Lean Six Sigma Yellow Belt, Green Belt of Black Belt speelt u een sleutelrol in deze trajecten. Deze opleidingen bieden u de mogelijkheid tot ASQ-certificering.

## **Lean Six Sigma Yellow Belt (2-daagse opleiding)**

Op basis van theorie over de historie, filosofie en achtergronden van Lean en Six Sigma, gaat u aan de slag met oefeningen gericht op de praktijk van de zorg. Na de opleiding zijn basisbegrippen zoals DMAIC, A3 methode, Visgraatdiagram, VSM (Value Stream Mapping) en 5S u bekend en bent u klaar om deel te nemen aan verbeterprojecten in uw zorgorganisatie!

## **Lean Green Belt (6-daagse opleiding)**

U leert de Lean principes kennen door deze tijdens het Lean Simulatiespel zelf te ervaren. Daarnaast krijgt u de handvatten aangereikt om op basis van deze principes problemen te analyseren en projectverbeteringen te definiëren.

## **Lean Six Sigma Green Belt (8-daagse opleiding)**

We gaan uitgebreid in op de mogelijkheden van Lean en Six Sigma in de gezondheidszorg. Vanuit de theorie gaat u aan de slag met opdrachten en praktijksimulaties en leert u onder andere statistische analyses uit te voeren met Minitab. De opgedane kennis kunt u direct als projectleider van veranderprojecten in uw eigen zorgorganisatie inzetten.

## **Lean Six Sigma Black Belt (16-daagse opleiding)**

Als Black Belt bent u in staat grote en complexe (baanbrekende) projecten vorm te geven en te begeleiden. In de opleiding wordt veel aandacht besteed aan een belangrijke succesfactor van een traject, namelijk de ‘menselijke kant’.

Bent u al Green Belt? Dan kunt u de verkorte 8-daagse opleiding Lean Six Sigma Green Belt to Black Belt volgen.





# Roosterbeleid voor de zorg

Roosteren in de zorg? Een eenduidige werkwijze is een voorwaarde voor roosterplanners om een optimale personeelsinzet te bereiken. Maar hoe stelt u zo'n werkwijze of roosterbeleid op? En hoe zorgt u ervoor dat deze effectief en duurzaam is?

In deze training staat de totstandkoming en toepassing van een roosterbeleid centraal. U leert vanuit de visie op roosteren de voorwaarden of roosterspelregels op te stellen, waarmee roosteraars aan de slag kunnen. Hiermee bouwt u flexibiliteit in en maakt u inzichtelijk welke personele formatie nodig is om gedurende een jaar de juiste bezetting te realiseren. Daarnaast gaan we in op de implementatie van het roosterbeleid. Hoe pakt u dit concreet aan? Wat zijn daarbij knelpunten en hoe zijn deze mogelijk op te lossen?

## Aan bod komt

- Voorwaarden duurzame roosterplanning.
- Regelgeving roosteren: arbeidstijdenwet, cao.
- Gezond roosteren.
- Capaciteitsplanning.
- Kwalitatieve en kwantitatieve analyse.
- Hoe creëert u flexibiliteit bij een veranderende zorgvraag?
- Toepassing roosterbeleid: uw rol en interne communicatie.

**Voor: centrale roosterplanners, capaciteitsplanners, (lijn)managers, HR-adviseurs en anderen die de taak hebben om de inzet van het personeel op tactisch niveau in te plannen**

# Slimmer roosteren in de zorg

De bezuinigingen in de zorgsector vragen om een efficiënte planning. Wat zijn de meest voorkomende knelpunten bij roosterplanning en roosterverwerking? Hoe weet u welke personele formatie nodig is om het hele jaar de juiste bezetting te realiseren? Met welke regelgeving moet u rekening houden? Het maken van een roosterplanning is niet eenvoudig. Hoe bereikt u de meest optimale inzet van uw personeel?

In deze training leert u de systematiek voor de opbouw van een rooster, met welke factoren u rekening moet houden en hoe u ruimte voor flexibiliteit inbouwt. Medewerkers en managers krijgen meer regie over het invullen van het rooster, wat een gunstig effect heeft op kosten en medewerkerstevredenheid.

## Aan bod komt

- De formatieberekening.
- Het jaarplan.
- Jaarurensystematiek.
- Perioderooster.
- Regelgeving en vuistregels roosteren.
- Werklast, diensten en organisatie van werk.
- Ruimte voor flexibiliteit.
- Consequenties van en voor het huidige roosterbeleid.

**Voor: centrale en lokale roosterplanners, (lijn)managers, teamleiders, HR-adviseurs en anderen die de taak hebben om de inzet van het personeel op operationeel niveau in te plannen**

# Serious game Hartslag

Deelnemers aan de serious game Hartslag kruipen één dag in de rol van de medewerkers van het Hartslag MC. De uitdaging? Het noodlijdende Hartslag MC laten uitgroeien tot een succesvol ziekenhuis. Wie overziet de complexiteit en toont leiderschap? Wordt de verbinding tussen de disciplines gezocht en hoe wordt er samengewerkt? De deelnemers ervaren dat hun individuele functioneren een belangrijke bijdrage levert in het succes van het ziekenhuis.

## Serious game: leereffect door zelf ervaren

Een serious game is een innovatieve leermethode gebaseerd op ervaringsgericht leren. Deelnemers leren niet door het verkrijgen van theoretische kennis, maar door het daadwerkelijk ervaren in een praktijksimulatie. De game biedt ruimte om te ontdekken en te experimenteren met verbeteracties. De deelnemers ontvangen direct feedback op gemaakte keuzes en kunnen zo in een veilige leeromgeving hun aanpak aanpassen of eigen maken.

Daarnaast levert Hartslag bedrijfskundig inzicht op: inzicht en begrip voor ieders positie in het ziekenhuis; de samenhang tussen zorg- en registratieproces en de invloed van externe ontwikkelingen en samenwerkingen (zorgverzekeraar, huisarts).

*Hartslag is ontwikkeld in samenwerking met Frisse Blikken, Elkerliek ziekenhuis, Laurentius Ziekenhuis, Meander Medisch Centrum, Achmea en Janssen B.V.*

Offline live game  
16-18 deelnemers  
1 dag (5-7 uur)

  
Hart  
slag

# VAARDIGHEIDSTRAININGEN

## TIP

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

TERUG  
naar  
INHOUD

# Overzicht vaardigheidstrainingen

De complexer wordende zorg vraagt veel van medewerkers. Het telkens meebewegen met interne en externe ontwikkelingen vraagt om een lerende organisatie die continu investeert in de ontwikkeling van medewerkers. **Wilt u met meer gemak invulling geven aan uw functie?**

Q-Academy verzorgt diverse vaardigheidstrainingen.

## Ons aanbod

### Leiderschap

- Leidinggeven
- Maatschappelijk ondernemen
- Coachingsvaardigheden
- Verandermanagement

### Communicatie

- DISC
- Persoonlijke communicatie
- Adviesvaardigheden
- Presentatietechnieken
- Omgaan met weerstand

### Samenwerken

- Teamontwikkeling
- Effectief samenwerken
- Vergadertechnieken
- Zorg met de mantelzorger
- Zelforganiserende teams

### Sturen en begeleiden

- Vaardigheden voor de intervisiebegeleider
- Procesbegeleider bijeenkomsten
- Procesmanagement
- Projectmanagement
- Projectmanagement Agile/scrum

### Relatiemanagement

- Verkoopvaardigheden
- Relatiebeheer en accountmanagement
- Onderhandelen
- Klant- en servicegericht werken

### Overig

- Effectief omgaan met stress en werkdruk
- Timemanagement
- Omgaan met agressie
- Toegepaste Excel
- Medische terminologie

*Vervolg >*

**Onze trainingen kenmerken zich door:**

- een interactieve en praktijkgerichte insteek;
- werken met procedures, documenten en casussen uit uw eigen organisatie;
- veel mogelijkheden tot oefenen;
- leren met én van elkaar;
- de mogelijkheid om met trainingsacteurs te werken;
- gerichte feedback van de trainers;
- deskundige trainers met veel praktijkervaring.

 **Coaching**

Wij hebben ruime ervaring met individuele coaching en teamcoaching. Onze coaches komen snel tot de kern, hebben een groot spiegelend vermogen en een praktische insteek. Onze visie is dat bij een goed coachtraject slechts kort wordt teruggeblikt op het verleden en snel vooruit wordt gekeken naar de gewenste situatie en oplossingen.



# Effectieve persoonlijke communicatie

U heeft veel ideeën, maar krijgt uw team hier onvoldoende in mee. Of u voelt dat de communicatie met uw collega's soms stroef verloopt. Uw wens: mensen sneller overtuigen, enthousiasmeren en activeren.

Effectieve persoonlijke communicatie gaat over de manier waarop u communiceert om een bepaalde boodschap over te brengen of om een bepaald doel te bereiken. Er zijn verschillende manieren, of communicatiestijlen, om deze boodschap over te brengen.

In deze training kijken we naar uw persoonlijke communicatiestijl en die van de ander: waarom is er een match of ontstaat er juist miscommunicatie? U krijgt de handvatten om uw eigen stijl te ontwikkelen, die van anderen te herkennen en uw stijl hierop aan te passen. Aan de hand hiervan leert u uw gesprekken voor te bereiden om uw effectiviteit te vergroten en uw doelen te bereiken.

## Aan bod komt

- Effectieve communicatie: wat is effectieve persoonlijke communicatie? Hoe weet u wanneer communicatie effectief is? Uw leervraag en de dynamiek van zorg op communicatie.
- Uw persoonlijke communicatiestijl: DISC-model, uw DISC-profiel, uw kwaliteiten en valkuilen, verbale- en non-verbale communicatie, gesprekstechnieken en gespreksstructuur, de kracht van luisteren, de vraag achter de vraag achterhalen.
- Communicatiestijl van uw gesprekspartner: hoe herkent u de communicatiestijl van uw gesprekspartner? Hoe matcht u uw stijl aan uw gesprekspartner? Allergie, miscommunicatie en bijsturen, oefenen met zelf ingebrachte casuïstiek.
- Persoonlijk actieplan.

**Voor: leidinggevend en andere professionals in de zorg die meer inzicht willen krijgen in hun persoonlijke communicatiestijl en hoe zij een betere match kunnen maken met de communicatiestijl van anderen om effectiever te communiceren**



# Leiderschapsontwikkeling

Q-Academy gelooft dat u als leidinggevende nooit stopt met leren én dat leiderschapsontwikkeling - juist in de dynamiek van de zorg - essentieel is. 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. Wij bieden Management Development programma's, individuele leiderschapstrainingen, coaching en teamcoaching. Een training geeft leidinggevendens de mogelijkheid om met elkaar te kijken naar de eigen leiderschaps- en communicatiestijl én het effect hiervan op uw medewerkers en organisatie.

## **Training 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?

## **Training Teamontwikkeling: uw team naar meer zelfstandigheid**

In het zorglandschap is de rol van u als leidinggevende veranderd. De meewerkende teamleider heeft meer bedrijfsmatige taken gekregen en is 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?

## **Kennismaking met coachend leidinggeven**

Wilt u graag coachend leidinggeven, maar zoekt u daar nog de juiste handvatten voor? Leidinggeven in de zorg betekent steeds vaker 'coachend' leidinggeven. Immers als leidinggevende sta je vaak op afstand én er wordt van medewerkers verwacht dat zij in grote mate zelfstandig handelen of zelfsturend zijn. Dit vraagt van medewerkers een andere rol en daarmee ook van leidinggevendens.

**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**



# 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 verveelvoudigd, 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](http://www.qacademy.nl)

**e** [informatie@qacademy.nl](mailto:informatie@qacademy.nl)

**t** 088 102 09 50

 Q-Academy: opleidingspartner voor de zorg

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Onderdeel van *CAT* Zorg & Gezondheid