



Q-Academy

OPLEIDING • TRAINING • COACHING



TRAININGEN 2018

KWALITEIT, VEILIGHEID EN RISICOMANAGEMENT

Inhoud

Trainingen kwaliteitsmanagement

Vormgeven aan het nieuwe kwaliteitsdenken	4
Continu verbeteren met de 7 basis analyse-instrumenten	5
Normenkennis accreditatiesystemen	6

Trainingen interne audits

Basistraining interne audits	8
Verdiepingstraining interne audits	9
Themagericht auditen	10
Waarderend auditen	12
Resultaatgericht auditen	13
Risicogericht auditen	14
Auditen volgens de tracermethodiek	16
Flitsaudits: een slimme aanvulling op uw auditsysteem	17
Auditen in zelfsturende teams	18
Doeltreffend rapporteren voor auditoren	19

Trainingen veiligheid en risicomanagement

HFMEA	21
HFMEA light	22
PRI expert	23
Bow Tie	25
Incidentanalyse	26
SIRE	27
PRISMA	29
Basistraining calamiteitenonderzoek (PRISMA/SIRE)	30
Verdiepingstraining calamiteitenonderzoek	31
Convenant Medische Technologie: toetsing in de praktijk	32

Vervolg op volgende pagina >

Vaardigheidstrainingen

Omgaan met agressie in de zorg	34
Effectieve persoonlijke communicatie voor professionals in de zorg	36
Leiderschapontwikkeling	37
Projectmanagement in de zorg	38

Praktische informatie

40

Op weg naar goede en veilige zorg met de trainingen van Q-Academy

Onze trainingen kenmerken zich door:

- een interactieve en praktijkgerichte insteek;
- werken met procesbeschrijvingen, procedures en casussen uit uw eigen organisatie;
- aandacht voor gesprekstechnieken;
- leren met én van elkaar;
- veel mogelijkheden tot oefenen;
- gerichte feedback van de trainers;
- deskundige trainers met veel praktijkervaring.

Wij wensen u veel inspiratie bij het kiezen van een passende training!

TRAININGEN

KWALITEITSMANAGEMENT

Vormgeven aan het nieuwe kwaliteitsdenken

“Wij hebben de behoefte ons kwaliteitsbeleid toe te spitsen op de zorg, het contact tussen zorgprofessional en cliënt. Wij willen kwaliteitsmanagement terugbrengen naar het primair proces, daar waar kwaliteit geleverd wordt.” Het klinkt vanzelfsprekend, maar is voor veel zorgorganisaties echt een grote uitdaging.

In deze training leert u op een andere wijze naar kwaliteitsmanagement en de invulling daarvan te kijken. U leert hoe u uw visie op kwaliteit herijkt en van daaruit uw beleid opstelt, uw processen inricht, uw medewerkers begeleidt en de juiste kwaliteitsinstrumenten kiest.

Aan bod komt

Het ‘oude’ en het ‘nieuwe’ kwaliteitsdenken:

- Wat is kwaliteit van zorg in deze tijd?

Van visie en beleid naar invulling in de praktijk:

- Hoe vertaalt u de missie en visie van uw instelling door in het kwaliteitsbeleid?
- Hoe vertaalt u het beleid praktisch door tot in het primair proces?
- Hoe neemt u het management mee in veranderingen in het kwaliteitsbeleid?
- Hoe gaat u om met weerstand?

Grip op kwaliteit: handvatten voor vertaling naar het nieuwe kwaliteitsdenken:

- Aan welke elementen moet u invulling geven om uw kwaliteit van zorg te beheersen zónder dat u alles protocollair vastlegt?
- Hoe betreft u de zorgprofessionals hierin?
- Hoe kunt u bestaande kwaliteitsinstrumenten effectief en in samenhang inzetten, zodat deze ondersteunend zijn aan het beheersen en verbeteren van de kwaliteit van de zorg?
- Hoe verhoudt dit alles zich tot de norm?

Voor: kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Continu verbeteren: 7 basis analyse-instrumenten

Continu verbeteren betekent elke dag een beetje beter willen worden in uw werk. Hierbij staat niet enkel het herstellen van problemen centraal, maar vooral het nadenken over de oorzaak van het probleem en het inpassen van effectieve maatregelen om deze problemen in de toekomst te voorkomen.

In deze training leert u de zeven praktische analyse-instrumenten voor procesverbetering en probleemoplossing toe te passen, door te oefenen met uw eigen werkprocessen. Op deze manier krijgt u direct inzicht in het resultaat van elk instrument en in uw rol in continu verbeteren.

Aan bod komt

Continu verbeteren:

- De meerwaarde van continu verbeteren en kwaliteitsdenken.
- Uw rol in continu verbeteren.

De 7 basis analyse-instrumenten:

- Inhoud.
- Samenhang tussen de instrumenten.
- Welk instrument kunt u in welke situatie en voor welk doel inzetten?
- Wat is het resultaat?
- Oefenen met een proces in de praktijk.

Voor: iedereen die kartrekker wil zijn in het proces van continu verbeteren op de eigen afdeling

Normenkennis accreditatiesystemen

In de huidige accreditatiesystematiek is het zorgproces van de patiënt meer leidend. Normenkaders en -sets zijn vernieuwd en werken daarmee 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?

Accreditatievereisten

- 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 inhoudsdeskundigen

TRAININGEN
INTERNE AUDITS

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. 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. Dit doet u met de verdiepingstraining, die een stap verder gaat dan de basistraining. We doorlopen het auditproces van voorbereiding tot en met rapportage. U leert op een praktische wijze de audit voor te bereiden, zonder u te verliezen in een veelheid aan procedures. Ook besteden we aandacht aan gesprekstechnieken voor gevorderden. Hoe leidt u het gesprek en creëert u voldoende diepgang? Hoe speelt u adequaat in op 'aanknopingspunten' in het gesprek? Hoe kunt u uw gesprek zodanig sturen dat het rapporteren u makkelijker afgaat en u geen informatie mist? Hierbij komen de onderwerpen (open) vragen stellen, doorvragen en (actief) luisteren aan bod. Ook leert u welke andere auditmethodieken u kunt toepassen.

Aan bod komt

- Welke uitdagingen ziet u in uw eigen praktijk?
- Doel en resultaat interne audits: wanneer is het doel bereikt en wat is daarvoor nodig?
- Verschillende auditmethodieken: welke zet je wanneer in?
- Auditproces: voorbereiden, uitvoeren en rapporteren; hoe doet u dit nog efficiënter?
- Verdieping gesprekstechnieken.

Verdieping auditvaardigheden:

- Voorbereiden.
- Structureren.
- Toepassen meta-communicatie.
- Herkennen risico's.
- Luisteren, samenvatten, doorvragen.
- Kort, bondig en concreet rapporteren.

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Themagericht auditen

Heeft u na een tijd procesgericht auditen de behoefte aan een breder perspectief? Dan is themagericht auditen een logische vervolgstap.

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. In deze methode staat het vragen naar de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus) en risico's centraal.

In deze training leert u hoe u doorvraagt op knelpunten en risico's in verschillende processen die onder één thema vallen.

Aan bod komt

Themagericht auditen:

- Doel en toegevoegde waarde van themagericht auditen.
- Overeenkomsten en verschillen tussen procesgericht en themagericht auditen.
- Introductie van de Spinning-methodiek: het in kaart brengen van processen en subonderwerpen die onder één thema vallen.

Auditvaardigheden themagericht auditen:

- Hoe krijgt u inzicht in het verloop van een thema in de praktijk?
- Hoe vraagt u door naar de sterke en de verbeterpunten in een proces?
- Hoe vraagt u door naar de PDCA-cyclus binnen een thema?
- Hoe herkent u risico's in de processen binnen een thema en hoe vraagt u daarop door?
- Hoe rapporteert u duidelijk en overzichtelijk de bevindingen die betrekking hebben op een breed thema?

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

THEMAGERICHT AUDITEN

Over de procesmuren heen kijken om verbeterpunten in meerdere processen binnen een (strategisch) thema - zoals communicatie en veiligheid - goed in beeld te krijgen.



Handwritten notes on a grid-lined notepad, including a list of items and a signature.

- 1. [illegible]
- 2. [illegible]
- 3. [illegible]
- 4. [illegible]
- 5. [illegible]

[illegible signature]

Waarderend auditen

Wilt u een interne audit niet alleen inzetten als verbeterinstrument maar ook als veranderinstrument? Dan is waarderend auditen de juiste methodiek! 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.

In deze training leert u hoe u de auditees nog meer mee kunt krijgen in het continu verbeteren.



Aan bod komt

Waarderend auditen:

- Doel en toegevoegde waarde van waarderend auditen.
- Overeenkomsten en verschillen tussen procesgericht en waarderend auditen.
- Introductie van de theorie van waarderend auditen.

Auditvaardigheden waarderend auditen:


- Hoe krijgt u inzicht in de sterke punten en best practices in een proces en hoe kan de organisatie deze behouden?
- Hoe krijgt u inzicht in de bijdrage van de auditee in deze sterke punten?
- Hoe vraagt u op een positieve manier naar risico's en verbeterpunten?
- Hoe vertaalt u de ervaringen en belevingen van auditees naar concrete feitelijke bevindingen en verbetervoorstellen?

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Resultaatgericht auditen

In een resultaatgerichte audit ligt de focus op het doorvragen naar de efficiency van een proces. In deze methode staat het herkennen van en vragen naar niet-waarde toevoegende elementen (de zogenoemde verspillingen uit de theorie van Lean Management) centraal om beter lopende processen te krijgen.

In deze training leert u hoe u doorvraagt naar de effectiviteit (in hoeverre wordt het beoogde resultaat behaald?) en efficiency (in hoeverre dragen de processtappen bij aan het resultaat?) van processen.



RESULTAATGERICHT AUDITEN
Effectiviteit en efficiency van
processen staan centraal.

Aan bod komt

Resultaatgericht auditen:

- Doel en toegevoegde waarde van resultaatgericht auditen.
- Overeenkomsten en verschillen tussen procesgericht en resultaatgericht auditen.
- Introductie Lean Management: theorie van waarde toevoegende en niet-waarde toevoegende (verspillende) elementen in een proces.

Auditvaardigheden resultaatgericht auditen:

- Hoe vraagt u door naar de effectiviteit van de stappen in een proces?
- Hoe vraagt u door naar de efficiency van de stappen in een proces?
- Hoe herkent u elementen die minder waarde toevoegen in een proces en hoe vraagt u hierop door?
- Hoe rapporteert u over deze bevindingen?

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

Risicogericht auditen

Wilt u graag meer inzicht in risico's en in hoeverre deze risico's in een proces worden beheerst? Dan is risicogericht auditen een goede aanvulling op het procesgericht auditen. In een procesgerichte audit krijgt u inzicht in het verloop van het gehele proces en waar de risico's zitten. Met risicogericht auditen gaan we een stap verder en worden naast de procesrisico's ook de beheersmaatregelen onder de loep genomen. Resultaten van andere kwaliteitsinstrumenten, zoals incidenten en klachten, vormen vaak input voor deze methode. U toetst dan de opvolging van de resultaten uit de kwaliteitsinstrumenten.

Tijdens deze training leert u hoe u doorvraagt op risico's, beheersmaatregelen en op de opvolging van deze maatregelen.

Aan bod komt

Risicogericht auditen:

- Doel en toegevoegde waarde van risicogericht auditen.
- Overeenkomsten en verschillen tussen procesgericht auditen en risicogericht auditen.
- Introductie risicomangement.
- Overzicht van verschillende kwaliteitsinstrumenten ten behoeve van risico-inventarisatie.

Auditvaardigheden risicogericht auditen:

- Hoe herkent u risico's en beheersmaatregelen en hoe vraagt u daarop door?
- Hoe krijgt u inzichtelijk of de acties uit een risico-inventarisatie werken?
- Hoe rapporteert u duidelijk de bevindingen die betrekking hebben op risico's en beheersmaatregelen?

Voor: ervaren auditoren, kwaliteitsmanagers en -adviseurs

RISICOGERICHT AUDITEN


Risico's en risicoanalyses zijn het uitgangspunt. De effectiviteit en opvolging van beheersmaatregelen uit risicoanalyses worden getoetst.



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.



AUDITEN VOLGENS DE
TRACERMETHODIEK
De focus ligt op het primair proces.
Er wordt aangesloten op de beleving
van patiënten/cliënten en de
professionals.

Aan bod komt

Tracermethodiek:

- Doel en toegevoegde waarde van de tracermethodiek (patiënt tracers en systeem tracers).
- 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: een laagdrempelige en efficiënte aanvulling op uw auditsysteem

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 training doet u de benodigde kennis en vaardigheden hiervoor op.

FLITSAUDIT

Een ingezoomd en afgebakend onderdeel van een bepaald (risicovol) thema binnen verschillende afdelingen wordt in korte tijd getoetst.

Aan bod komt

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.

Vorbereiding flitsaudit:

- Organisatie.
- Met welke vragen komt u snel tot de kern?
- Wijze van rapporteren.
- Begeleiden van auditoren.

Flitsaudit ervaren in de praktijk:

- Gespreksvaardigheden.
- Observaties.
- Aantekeningen maken en doeltreffend rapporteren.

Voor: kwaliteitsmanagers en –adviseurs, inhoudsdeskundigen en ervaren auditoren

Auditen in zelfsturende teams

De hervormingen in de zorg hebben ingrijpende gevolgen voor zorgorganisaties. Nieuwe wetgeving en financiers vragen dat we 'meer met minder' moeten doen, ofwel 'anders met minder'. Veel zorgorganisaties spelen hierop in met een structuurverandering: werken in zelfsturende teams. Deze aanpak heeft uiteraard ook impact op uw auditproces. Wat betekent het werken in zelfsturende teams voor uw interne audits?

In deze training leert u welke positie interne audits hebben in de nieuwe structuur en waar u rekening mee moet houden bij het opzetten van interne audits in zelfsturende teams. Zo vraagt dit om een andere vorm van coördinatie en beïnvloedt het de manier van voorbereiden, rapporteren en opvolgen. De scope van de auditgesprekken verandert en daarmee vraagt het ook wat anders van uw auditoren.

De training biedt u enerzijds concrete handvatten en anderzijds inspiratie om theorie en voorbeelden te vertalen naar uw eigen praktijk.

Aan bod komt

- Kwaliteit en interne audits binnen zelfsturende teams.
- De positie van interne audits.
- De invulling van het interne auditproces: Wie is wanneer en hoe betrokken? Hoe richt u uw auditproces in? Hoe vindt opvolging en monitoring plaats?
- Borging resultaten: Hoe volgt u de verbeterpunten op? Welke formats en manieren van informatievoorziening kunt u inzetten? Hoe communiceert u over het auditproces en de uitkomsten binnen de organisatie? Hoe borgt en monitort u de uitkomsten?
- Auditoren en vaardigheden: Welke vaardigheden hebben auditoren nodig? Hoe kunt u de benodigde auditvaardigheden aanscherpen? Hoe begeleidt u uw auditoren?

Voor: kwaliteitsmanagers en -adviseurs

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: startende en ervaren auditoren

TRAININGEN VEILIGHEID EN RISICOMANAGEMENT

Verschillende risicomethoden in context

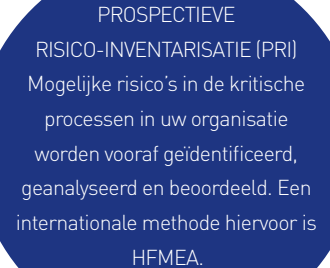
Wanneer gebruikt u welke methode?

Analyse op:	Proces	Thema / gebeurtenis
Prospectief	HFMEA HFMEA light	Bow Tie
Retrospectief	-	Bow Tie SIRE PRISMA PRISMA/SIRE-methodiek

HFMEA

HFMEA staat voor Health Failure Mode and Effect Analysis en is een methodiek om een Prospectieve Risico-inventarisatie (PRI) uit te voeren. In Nederland is de methode ook wel bekend onder de naam SAFER (Scenario Analyse van Faalwijzen, Effecten en Risico's). Met HFMEA inventariseert u voor alle stappen in een proces de mogelijke risico's, faalwijzen en oorzaken. U krijgt een breed scala aan oorzaken waarvoor u maatregelen kunt treffen om zo verbeteringen in cliënt- en patiëntveiligheid te realiseren en fouten te voorkomen.

In deze training leert u door te oefenen hoe u per stap (systematisch en uitvoerig) van een kritisch proces tot verschillende oorzaken en verbetermaatregelen komt. U leert op een praktische wijze HFMEA toe te passen in uw organisatie.



PROSPECTIEVE
RISICO-INVENTARISATIE (PRI)
Mogelijke risico's in de kritische
processen in uw organisatie
worden vooraf geïdentificeerd,
geanalyseerd en beoordeeld. Een
internationale methode hiervoor is
HFMEA.

Aan bod komt

Theorie HFMEA:

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

HFMEA in de praktijk, oefenen met een proces:

- Hoe bepaalt u de meest risicovolle stappen in een proces?
- Hoe inventariseert u per processtap de faalwijzen?
- Hoe bepaalt u per faalwijze de mogelijke oorzaken?
- Hoe bepaalt u het effect van en de kans op risico's?
- Hoe prioriteert u risico's en formuleert u de belangrijkste verbetermaatregelen?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs

HFMEA light

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-methodiek 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.

In deze training maakt u op praktische wijze kennis met HFMEA light. U oefent met een proces uit uw organisatie en ontwikkelt vaardigheden om te prioriteren op de belangrijkste processtappen, faalwijzen en oorzaken. Zo leert u de HFMEA light-methode toe te passen in uw eigen praktijk.

Aan bod komt

Theorie HFMEA light:

- Doel en toegevoegde waarde.
- Overeenkomsten en verschillen tussen de traditionele methode en de light-versie.
- Stappen.
- Resultaten.
- Opvolgen en monitoren van de getroffen verbetermaatregelen.

HFMEA light in de praktijk, oefenen met een proces:

- Hoe bepaalt u de meest risicovolle stappen in een proces?
- Hoe inventariseert u per risicovolle processtap de faalwijzen?
- Hoe bepaalt u per faalwijze de mogelijke oorzaken?
- Hoe bepaalt u voor welke oorzaken u verbetermaatregelen moet treffen?
- Hoe bepaalt u het effect van, en de kans op risico's?
- Hoe prioriteert u risico's en formuleert u de belangrijkste verbetermaatregelen?

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 uw 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 u uw (organisatie)doelen beter en efficiënter te bereiken. 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 of -adviseurs

A photograph of an elderly man with grey hair, wearing a bright green t-shirt and brown climbing pants, ascending a wooden wall. He is secured by a white rope and a harness with a yellow bag. The wall has some green leaf-like patterns painted on it. In the background, other people are visible on a paved surface, some also in green shirts. A large blue circle is overlaid on the left side of the image, containing text.

BOW TIE

Mogelijke risico's en gevolgen van een incident voor de patiënt/cliënt worden prospectief inzichtelijk. Oorzaken en barrières van een specifiek incident worden retrospectief in kaart gebracht.

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 training 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.

In deze training leert u 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 veel voorkomende incidenten uit de dagelijkse praktijk: de lichte tot middelzware 'type 1-2-3' of de groene, gele en oranje meldingen. De training gaat niet 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.

INCIDENTANALYSE

De volgende praktische tools om incidenten te analyseren komen aan bod: 5x waarom, visgraat, barrièreanalyse, procesveranderingsanalyse en de oorzakenboom.

Aan bod komt

- 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 staat voor Systematische Incident Reconstructie en Evaluatie. Deze methode is geschikt bij onderzoek naar calamiteiten of incidenten die vaak voorkomen en ernstige gevolgen hebben voor de gehele zorgorganisatie.

SIRE is een methode om het ontstaan en verloop van incidenten inzichtelijk te maken en de basisoorzaken van het incident 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.

SIRE

Het ontstaan en verloop van incidenten worden inzichtelijk gemaakt en de basisoorzaken van het incident worden benoemd.

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 werkbaar aanbevelingen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen?
- Met wie communiceert u wanneer over het SIRE-onderzoek?

Voor: kwaliteits- en veiligheidsmanagers of -adviseurs

A photograph of two women in a meeting room. The woman on the left has dark hair, wears glasses, a blue denim jacket, and a patterned scarf. She is looking upwards and to the right with a thoughtful expression, her hand resting on her chin. The woman on the right has long red hair and is wearing a blue patterned top. She is looking down at something in her hands. The background is a bright room with a window and several colorful sticky notes (orange, green, and yellow) pinned to the wall. A large dark blue circle is overlaid in the center of the image, containing white text.

PRISMA

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.

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 volgens de PRISMA/SIRE-methodiek

De PRISMA-methode helpt u verbetermaatregelen te treffen om in het vervolg incidenten te voorkomen. Tegelijkertijd blijkt dat onderzoekers bij een zwaar incident of calamiteit extra handvatten wensen. De PRISMA/SIRE-methode biedt onderzoekers twee extra instrumenten om de oorzakenboom op gestructureerde wijze te vullen.

In deze training leert u calamiteitenonderzoek te doen volgens deze methodiek. U doet ervaring op met verschillende vormen van tijdslijnen en leert oorzaken vanuit een breed perspectief te analyseren met een visgraatdiagram. Bovendien is er extra aandacht voor gesprekstechnieken gericht op het vooronderzoek.

Aan bod komt

Theorie PRISMA plus:

- Doel en toegevoegde waarde PRISMA plus.
- Aanscherping gesprekstechnieken.
- Gebruik verschillende vormen van tijdslijnen.
- Analyse met behulp van het visgraatdiagram.
- Classificatie basisoorzaken.
- Opvolgen en monitoren van getroffen verbetermaatregelen.

PRISMA in de praktijk, oefenen met een incident:

- Hoe komt u tot basisoorzaken van het incident?
- Voor welke tijdslijn kiest u bij dit incident?
- Hoe vult u het visgraatdiagram?
- 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

Verdiepingstraining calamiteitenonderzoek

Wilt u met calamiteitenonderzoek een nog scherpere analyse op ernstige incidenten/calamiteiten kunnen maken, die beter wordt gedragen in uw organisatie? U heeft de veelgebruikte analysemethodieken, zoals de visgraat en oorzakenboom, goed in de vingers, maar mist nog verdieping op een aantal onderdelen.

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

- Doel en meerwaarde calamiteitenonderzoek.
- Wat gaat goed en wat kan beter?
- Welke basisoorzaken komen frequent terug en wat kunt u daaraan doen?

Verdieping analysemethodieken:

- Procesveranderingsanalyse en barrière-analyse.
- Wanneer zet u welke analysemethodiek in?
- Analyse toepassen op casuïstiek en doeltreffend rapporteren.

Intervisie casuïstiekbespreking:

- 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 (Plan Do Check Act)-cyclus van een verbeterpunt doorloop?

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

Convenant Medische Technologie

Van interpretatie tot toetsing in de praktijk

Het Convenant Medische Technologie geeft invulling aan de risicobeheersing en de veilige toepassing van medische technologie: een belangrijk onderdeel van patiëntveiligheid. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt toezicht op de implementatie van het convenant en treedt handhavend op. Hoe brengt u de risico's en verbeterpunten bij uw ziekenhuis in beeld?

In deze training behandelen we op een interactieve manier de inhoud van het Convenant Medische Technologie en de wijzigingen ten opzichte van de vorige richtlijn. We gaan in op de interpretatie van het convenant en de toepassing daarvan in de praktijk. Na de training heeft u de handvatten om uw zorgorganisatie te laten voldoen aan het Convenant Medische Technologie.

Aan bod komt

Convenant Medische Technologie:

- Doel en meerwaarde van het convenant.
- Inhoud van het convenant en de interpretatie daarvan.
- Wijzigingen ten opzicht van de vorige richtlijn.
- Inspectiekader IGZ.
- Implementatie convenant.

Audit op de onderdelen van het convenant:

- Doel en meerwaarde van een documentatie-audit.
- Doel en meerwaarde van een interne audit.
- Oefenen.

Vervolgstappen:

- Wat zijn de bevindingen en hoe kunt u hiermee verder?

Voor: medewerkers die betrokken zijn de processen rondom medische technologie en -hulpmiddelen

VAARDIGHEIDSTRAININGEN

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.

OMGAAN MET AGRESSIE IN DE ZORG

Krijg grip op uw eigen spanning
en de emoties en agressie van
anderen!

Aan bod komt

- Hoe gaat u om met uw eigen spanning en zelfcontrole?
- Hoe voorkomt u escalatie?
- Hoe reduceert u emotie?
- Hoe vermijdt u fysieke confrontatie?

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



Effectieve persoonlijke communicatie voor professionals in de zorg

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 boodschap over te brengen of om een bepaald doel te bereiken. Er zijn verschillende manieren, of communicatiestijlen, om deze boodschap over te brengen. In de 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?
- De dynamiek van zorg op communicatie.

Uw persoonlijke communicatiestijl:

- DISC-model en uw DISC-profiel.
- Uw kwaliteiten en valkuilen.
- Gesprekstechnieken en gespreksstructuur.

Communicatiestijl van uw gesprekspartner:

- Hoe herkent u de communicatiestijl van uw gesprekspartner?
- Hoe matcht u uw stijl aan uw gesprekspartner?
- Allergie, miscommunicatie en bijsturen.

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

Leiderschapontwikkeling

Q-Academy gelooft dat u als leidinggevende nooit stopt met leren én dat leiderschapontwikkeling - 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.

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?

Incompany training 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

Projectmanagement in de zorg

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?

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

PRAKTISCHE INFORMATIE

Q-Academy, opleidingspartner voor de zorg

De complexere wordende zorg vraagt veel van u en uw medewerkers. Het telkens meebewegen met externe en interne 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. Dit doen wij met training & opleiding, gaming en coaching op het gebied van:

- Financiën en planning & control
- Kwaliteit, veiligheid en risicomanagement
- Doelmatigheid
- Leiderschapsontwikkeling
- Communicatie en marketing
- Vaardigheidsontwikkeling

Daarnaast zijn wij graag uw sparringspartner voor advies en coaching bij de uiteenlopende vraagstukken en uitdagingen waar u mee te maken heeft. Denk aan het bieden van ondersteuning bij de opzet van een effectieve en praktische inrichting van de auditplanning of uw risicomanagement; het helpen met het verhogen van het kwaliteitsbewustzijn en risicodenken bij medewerkers in uw organisatie; het beoordelen of uw veiligheidsbeleid voldoet aan de gestelde externe normen van o.a. zorgverzekeraars, brancheverenigingen en IGZ.

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 schrijft u zich in voor de open trainingen (vrijgesteld van btw).

Incompany: al onze trainingen kunnen wij op maat bij u op locatie verzorgen, volledig afgestemd op de specifieke behoeftes van uw organisatie of afdeling. Vraag ons naar de mogelijkheden!

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

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



Gaming



Leiderschapsontwikkeling



Teamcoaching



Individuele Coaching

© 2017, 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

e informatie@qacademy.nl

t 088 102 09 50

 [@QAcademy_nl](https://twitter.com/QAcademy_nl)

 Q-Academy: opleidingspartner voor de zorg

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Onderdeel van *CAT* Zorg & Gezondheid

