



**Q-Academy**

OPLEIDING • TRAINING • COACHING



**TRAININGEN 2018**

**BEDRIJFSVOERING EN DOELMATIGHEID CURE**



# Inhoud

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

Financieel management voor niet-financiële managers	5
Scenarioplanning voor strategische meerjarenplanning	6
Businesscases toepassen in de zorg	7
Planning & control van de toekomst	8
Verdiepingscyclus Strong controllership	9
Effectief onderhandelen in de zorg	11
E-learning DBC basis	12
Stoomcursus DBC's	13
Verdiepingstraining DBC's	14
Vakgroep-specifieke DBC-trainingen voor medisch specialisten	15
Excel voor de zorgadministratie	16
Dashboards in Excel voor zorgorganisaties	17
Werken als AO- of IC-medewerker	19
AO/IC-audits	20
Stoomcursus horizontaal toezicht	21
Risicoanalyse zorgregistratie	23
Stoomcursus DBC's GGZ	24
GGZ-zorgadministratie nieuwe stijl	25

## **Trainingen doelmatigheid**

Value Based Health Care: een praktische introductie	27
Continu verbeteren: 7 basis analyse-instrumenten	28
Lean Management	29
Lean simulatiespel: ervaar Lean principes in de praktijk	30
Lean tools: kennen, kiezen en combineren	31
Lean Green Belt	33

*Vervolg op volgende pagina >*

Lean Six Sigma Yellow, Green en Black Belt	34
Praktische zorglogistiek: methodieken kennen, kiezen en toepassen	36
Zorglogistiek op de poli: grip krijgen op het behalen van de productie	37
Aan de slag met kwaliteit en efficiëntie op de verpleegafdeling	39
Duurzaam roosterbeleid in de zorg	40
Slimmer roosteren in de zorg	41
Serious game Hartslag	42
<b>Vaardigheidstrainingen</b>	
Effectieve persoonlijke communicatie	44
Leiderschapontwikkeling	45
Relatiebeheer en accountmanagement in de zorg	46
Projectmanagement in de zorg	48

## 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 financiën, kwaliteit, doelmatigheid en organisatieontwikkeling. Dit doen we met training & opleiding, leiderschapsontwikkeling, gaming en coaching. Onze trainers zijn consultants van Q-Consult Zorg. Dit resulteert in een praktijkgericht aanbod dat direct aansluit op de laatste ontwikkelingen in de zorg.

### Alle trainingen kenmerken zich door:

- up-to-date aanbod gebaseerd op de laatste ontwikkelingen in de zorg;
- een interactieve en praktijkgerichte insteek;
- werken met procedures, documenten en casussen uit uw eigen organisatie;
- veel mogelijkheden tot oefenen;
- leren met én van elkaar;
- gerichte feedback van de trainers;
- deskundige trainers met veel praktijkervaring.

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

## Praktische informatie

**Locatie en data:** alle open trainingen vinden plaats aan de Oudlaan in Utrecht. Kijk voor actuele trainingsdata en inschrijven op [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl).

**Inschrijven:** op [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl) schrijft u zich in 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).

# TRAININGEN

## ZORGADMINISTRATIE, FINANCIËN EN PLANNING & CONTROL

# 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**

# Scenarioplanning voor strategische meerjarenplanning in de zorg

De zorgsector is continu aan verandering onderhevig. Hoe brengt u deze veranderingen in kaart en wat betekenen deze voor uw organisatie over 5 of 10 jaar? Welke trends zetten door en is het verstandig nu al duidelijke keuzes te maken in de samenwerkingsverbanden die u aangaat en de patiënten die u wil aantrekken?

In deze training gaat u zelf aan de slag om met data verschillende toekomstscenario's te concretiseren en voor te bereiden. We doen dit aan de hand van de stappen in de scenarioplanningsmethodiek: een succesvolle methode die faciliteert in het nadenken over en begrijpen van mogelijke toekomstige situaties.

## Aan bod komt

- De kernvraag van de training: hoe krijgt een zorginstelling zicht op de veranderende zorgvraag en hoe kan men hierop acteren?
- Discussie over de belangrijkste trends die leiden tot de veranderende zorgvraag en het verzamelen van informatie hierover.
- Rangschikken van trends op de impact en onzekerheid.
- Uitwerken van een aantal scenario's in storylines.
- Bepalen van de impact van de scenario's.
- Reflectie over mogelijke acties horend bij de geschetste toekomstige scenario's.

**Voor: iedereen die de toekomst van zijn of haar veranderende zorglandschap in kaart wil brengen**



# Businesscases toepassen in de zorg

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 gemeentes 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

De marktwerking in de zorg neemt toe. Dit uit zich in de aard van de onderhandelingen met contractspartijen (zorgverzekeraars, zorgkantoor, gemeentes), 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 focus van planning & control verschuift van achteraf verantwoord en 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 de informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan en hoe zorgt u ervoor dat men wat doet met uw advies? Daarover gaat deze training.

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: DBC's, ICD-10, 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 en het adviesgesprek.

**Voor: medewerkers planning & control, business intelligence, informatieanalisten en stafmedewerkers EAD of FC&I**

# Verdiepingscyclus Strong controllership in de zorg

De rol van de financiële functie verandert. Van u wordt verwacht op te treden in de rol van business partner voor bestuur en management: van u wordt strong controllership verwacht.

Deze leergang is bedoeld voor financiële professionals die hun visie op de financieel-economische gezondheid van zorgorganisaties willen verbreden. Financials die niet alleen aandacht hebben voor een gezond financieel beheer, maar ook voor de strategische aspecten van bestaande dienstverlening, voor innovatie en ondernemerschap. Financials die hun eigen strategische positie willen uitbouwen en versterken; die hun impact op het organisatiebeleid en de persoonlijke effectiviteit wensen te vergroten.

De Verdiepingscyclus bestaat uit vier modules van 4 uur. Joost Zuurbier (Q-Consult Zorg) leidt de cyclus. Daarnaast levert per module een inhoudelijk expert als gastdocent een praktische bijdrage.

## Aan bod komt

### **De leergang bestaat uit vier modules:**

- Module 1 Strong Controllershship: business control versus financial control, koppeling met de besturingsfilosofie, Value-Based Health Care, HR-control en kwaliteitscontrol.
- Module 2 De Strong Controller als business partner: horizontaal toezicht: control framework, implementatie, huidige ervaringen, rechtmatigheid en doelmatigheid.
- Module 3 Organisatie van de financiële functie: besturingsfilosofie (RVE-sturing), inrichting van de financiële functie, informatiearchitectuur en BI.
- Module 4 Vergroting persoonlijke effectiviteit: inzicht in de eigen adviesstijl door middel van de DISC-analyse, van analyseren naar adviseren, effectief onderhandelen, strategisch partnerschap.

**Voor: financiële professionals die toe zijn aan een volgende stap in hun functioneren (controller, HEAD, hoofd F&C/F&I of directeur financiën/bedrijfsvoering)**



# 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 plaatsen van uitval uit de grouper in context.

**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

Vanaf 2005 zijn de DBC's ingevoerd en doorontwikkeld en 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 deze 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

- 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**

# Verdiepingstraining DBC's

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's, gevolgen van DBC's voor AO/IC, rol van ICD-10 in registratie, beheersmaatregelen en omgaan met wijzigende wet- en regelgeving.
- Financiële gevolgen: prestatiebekostiging, kostprijzen en zorgprofielen in DBC's, vergroten B-segment, onderhandelen over zorgproducten, financiële risico's van DBC en managementinformatie.
- DBC's en zorgpaden: zorgpaden aan laten sluiten op DBC's en financiën.
- Ontwikkelingen: wijziging dure geneesmiddelen, doorlooptijdverkorting naar 120 dagen, ICD-10 op de nota, integrale tarieven en taakherschikking.

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



# Vakgroep-specifieke DBC-trainingen voor medisch specialisten

Vanaf 2005 zijn de DBC's ingevoerd en doorontwikkeld en 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 3-4 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, specialisme-specifieke registratieregels, zelfonderzoek, controles/uitval/werklijsten.

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

# 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: medewerkers in ziekenhuizen zoals 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 voor zorgorganisaties

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!

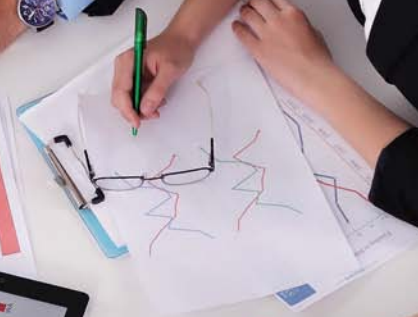
Door een dynamisch dashboard in Excel te maken, structureert en visualiseert u uw datasets en kunt u informatie vanuit verschillende perspectieven bekijken. Met één druk op de knop wisselt u van invalshoek en zoomt u in op dieper liggende niveaus. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig de verschillen en overeenkomsten 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 mee verandert 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**



MEMO

MEMO



# Werken als AO- of IC-medewerker

Correct declareren wordt steeds belangrijker. De NZa spreekt bestuurders van zorginstellingen en medisch specialisten hierop aan. Ook wordt er meer met horizontaal toezicht gewerkt, wat betekent dat zorginstellingen en zorgverzekeraars de samenwerking zoeken. Controles liggen daardoor meer bij de zorginstelling dan bij de zorgverzekeraar. Wat betekent dit voor de administratieve organisatie en 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/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 is veel in het nieuws. De NZa spreekt bestuurders van zorginstellingen en medisch specialisten hierop aan en dit heeft tot gevolg dat AO/IC een steeds belangrijkere rol krijgt. Zowel de processen, werkinstructies en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB's), als de interne controle moeten goed zijn ingericht. Voor de interne controle is alleen een steekproef niet (meer) genoeg. Procescontroles worden steeds belangrijker. Immers, als het proces goed loopt, is de uitkomst waarschijnlijk ook juist.

In de kwaliteitszorg kennen we sinds lange tijd de interne auditgesprekken. Op een objectieve manier beoordeel je of processen goed verlopen en worden uitgevoerd zoals afgesproken. Op basis van deze interne audits kan de verbetercyclus worden doorlopen. Het beoordelen van processen door middel van interne auditgesprekken kan ook binnen de Interne Controle een rol spelen. Een IC-er kan bij uitstek beoordelen of het proces loopt volgens afspraak en waar knelpunten met betrekking tot de registratie zitten. Deze incompanytraining gaat uitgebreid in op deze interne audits.

### Aan bod komt

- Hoe u als auditor een dergelijk auditgesprek voorbereidt en opbouwt.
- Hoe u de audit kunt inzetten om processen kritisch te beoordelen en (laten) verbeteren.
- Diverse tips om knelpunten en risico's aan te pakken.

**Voor: medewerkers die een rol hebben in het AO- en/of IC-proces**

# 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 zorg 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**





# 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**

# 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 zet u nu de (vervolg)stappen? Waar zitten de knelpunten? Wat zijn de risico's en gevolgen voor uw organisatie? Hoe zorgt u voor een juiste DBC-registratie?

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.
- DBC-systematiek.
- Valideren.
- Belang van kwaliteit van bronregistratie.
- Zorgprofielen en productgroepen.
- DBC's, ROM 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 (DBC's/ZZP's), 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 en registratiefinanciering.
- 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**

TRAININGEN  
DOELMATIGHEID

# Value-Based Health Care: een praktische introductie

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: 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**

# Lean Management

Efficiency- en kwaliteitsverbetering staan in de zorgsector hoog op de agenda. Hoe kunt u complexe processen efficiënter inrichten zonder de cliënt uit het oog te verliezen? Veel zorginstellingen passen de principes van Lean Management inmiddels succesvol toe. Lean is een krachtige en praktijkgerichte filosofie waarbij de cliënt centraal staat. Op basis van cliëntwaarde worden verspillingen in het proces geëlimineerd, neemt de kans op fouten af en staat uw organisatie in het teken van Continu verbeteren (Kaizen). Wij bieden een groot aanbod in Lean Management.

## Workshops

Wilt u één specifieke Lean tool toepassen in uw praktijk en bent u op zoek naar een praktische workshop voor de betrokkenen? Een greep uit onze mogelijkheden:

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

## Intervisieserie Lean leiderschap op de werkvloer

Binnen veel zorginstellingen hebben (met name operationeel) leidinggevenden de uitdaging om het Lean-gedachtegoed op de lange termijn vast te houden. Hiervoor zijn zij op zoek naar praktische instrumenten en kennisuitwisseling. Om in deze behoefte te voorzien, organiseert Q-Academy de intervisieserie Lean leiderschap op de werkvloer. In elke bijeenkomst staat een 'Lean leadership'-methode of -instrument centraal, waarover kennis wordt gedeeld op basis van uw eigen casuïstiek. Denk bijvoorbeeld aan het vasthouden van de 5S discipline, het levend houden van het verbeterbord, met de handen op de rug leiden van een verbeterproject, etc. Aan het eind van de bijeenkomst sommen we de geleerde lessen, tips en tricks op, zodat u deze in de praktijk kunt gaan brengen.

# Lean simulatiespel: ervaar Lean principes in de praktijk

U hoort vast geregeld de termen Lean Management, verspillingen en One-Piece-flow. Maar wat kunnen deze nu betekenen binnen uw organisatie? En op welke manier? In dit spel staat niet de theorie zelf centraal, maar ervaart u in de praktijk hoe u met de principes uit deze theorieën potentiële verbeteringen kunt zien.



## De kracht van het spel

In het spel ervaren de deelnemers een aantal principes uit de Lean filosofie in een herkenbare en praktijkgerichte omgeving. Het spelen van het simulatiespel zorgt ervoor dat:

- U een eerste kennismaking ervaart met Lean, waarbij o.a. ook verspillingen in het eigen werk zichtbaar worden.
- Deelnemers kritisch nadenken over hun eigen procesinrichting en potentiële verbeterkansen.
- U het effect ervaart van het betrekken van de gehele zorgketen.

**Voor: afdelingshoofden, managers, polikliniekmedewerkers, verpleegkundigen, artsen, ondersteunende diensten en andere betrokkenen met interesse in Lean die graag continu willen verbeteren.**



# Lean tools: kennen, kiezen en combineren

Lean Management kent een veelheid aan tools. Deze waardevolle instrumenten helpen u om de klant (cliënt of patiënt) en de klantstroom beter te begrijpen: de basis om uw organisatie van zorg te verbeteren. In deze training maken we u wegwijs in de vele mogelijkheden: u leert de tools kennen en de juiste (combinatie van) tools te kiezen, passend bij uw doel.

Met één centrale casus leiden we u door de vele tools zodat u na afloop met gemak elke tool kunt reproduceren en een plek kunt geven in het totale verbeterproces. Deze praktijkoefening biedt u bovendien inzicht in wat iedere tool oplevert, wat de samenhang is tussen de tools en hoe de tools elkaar kunnen versterken.

## Aan bod komt

- Wat zijn belangrijke veel toegepaste tools binnen Lean?
- Wat houdt elke tool in? Hoe wordt deze vertaald naar de praktijk?
- Welke samenhang hebben de Lean tools?
- Hoe ontdekt u eenvoudig welke tool u wanneer moet inzetten?

**Voor: medewerkers uit alle sectoren van de zorg: teamleiders, cluster- en unithoofden, kwaliteitsfunctionarissen- en coördinatoren, hoofden patiëntenzorg en patiëntenlogistiek, verpleegkundigen, paramedici, artsen en anderen die betrokken (willen) zijn bij verbetertrajecten en de Lean tools (beter) willen leren kennen, begrijpen en toepassen**



# Lean Green Belt (6-daagse opleiding)

Lean is een krachtige en praktijkgerichte filosofie waarbij de cliënt centraal staat. Op basis van cliëntwaarde worden verspillingen in het proces geëlimineerd, neemt de kans op fouten af, en staat uw organisatie in het teken van continu verbeteren. De Lean Green Belt gaat uitgebreid in op de mogelijkheden van Lean in de gezondheidszorg. 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. Deze training biedt de mogelijkheid tot certificering.

## Na afloop van de training:

- Heeft u een Lean Green Belt-opleiding volgens level 1a-1b-1c van het LCS (Lean Competence System, Cardiff University).
- Bent u in staat als projectleider op te treden bij multidisciplinaire verbeterprojecten.
- Kunt u op een gestructureerde manier problemen analyseren en oplossen die te maken hebben met vele soorten fouten en variatiebronnen.
- Kunt u projectverbeteringen definiëren, onderbouwen en verbetertools toepassen.
- Kent u het belang van het menselijke aspect van Lean ('Human Dynamics' en verandermanagement).
- Kunt u een waardevolle bijdrage leveren aan de invoering en het levendig houden van Lean in uw organisatie.

**Voor: teamleiders, cluster- en unithoofden, managers innovatie, kwaliteitsfunctionarissen en -coördinatoren, hoofden patiëntenzorg en patiëntenlogistiek, verpleegkundigen, paramedici en artsen die betrokken (willen) zijn bij verbetertrajecten**

# 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 in deze tijden te blijven concurreren, moeten organisaties hun diensten sneller met hogere kwaliteit en minder kosten leveren. Kortlopende verbeterprojecten op basis van beperkte feitelijke onderbouwing leveren vaak niet meer voldoende resultaat. De hiervoor gebruikte methoden zijn niet geschikt om complexe uitdagingen te lijf te gaan. 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 trainingen bieden u de mogelijkheid tot ASQ-certificering.

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

### Na afloop van de opleiding:

- Bent u bekend met de belangrijkste principes van Lean Six Sigma.
- Heeft u kennis van de veelgebruikte Lean Six Sigma-methoden en -technieken en kunt u deze toepassen.
- Ben u in staat om deel te nemen aan Lean Six Sigma-verbeterprojecten binnen uw organisatie.

**Voor: medewerkers die betrokken (willen) zijn bij verbetertrajecten**

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

### Na afloop van de opleiding:

- Heeft u een Green Belt-opleiding volgens de norm van ASQ (American Society for Quality).
- Bent u in staat als projectleider op te treden bij middelzware verbeterprojecten.
- Kunt u projectverbeteringen definiëren, onderbouwen en verbetertools toepassen.
- Kunt u data- en procesanalyses in Excel toepassen en statistische analyses interpreteren.
- Kent u het belang van ‘Human Dynamics’ van Lean Six Sigma.

**Voor: medewerkers die zich bezighouden met het optimaliseren van processen**

[vervolg op volgende pagina >](#)

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

### Na afloop van de opleiding:

- Kunt u als projectleider complexe en multidisciplinaire Lean Six Sigma projecten aansturen.
- Kunt u geavanceerde statistische verbetertools toepassen in alle DMAIC-fasen.
- Bent u sparringpartner voor directie/management voor Lean Six Sigma trajecten.
- Bent u 'vraagbaak' en coach voor de rest van de organisatie.
- Bent u zich bewust van het doorslaggevende menselijke aspect en kunt diverse 'Human Dynamics' technieken toepassen.
- Wisselt u kennis en ervaring uit met deelnemers van andere organisaties.

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

**Voor: kwaliteitsmanagers, afdelingsmanagers, beleidsmedewerkers, projectleiders, medewerkers (zorg)logistiek die zich bezighouden met grootschalige kwaliteitsverbeteringen en kostenreducties**

# Praktische zorglogistiek: methodieken kennen, kiezen en toepassen

Steeds meer zorginstellingen investeren in optimale zorglogistiek. Verschillende methodieken zoals zorgpaden, Lean en TOC (Theory of Constraints) worden naast of door elkaar gebruikt. Maar welke methodiek past nu het best bij uw doelstellingen? Wilt u de opnameduur verkorten of de doorstroom versnellen? Wilt u weten hoe u de juiste capaciteit inzet bij de juiste zorgvraag? Of waar in uw processen u de meeste winst kunt boeken?

In de tweedaagse training 'Praktische zorglogistiek: methodieken kennen, kiezen en toepassen' leert u verschillende methoden toepassen op uw eigen logistieke vragen. Tijdens de training maken we gebruik van aansprekende en interactieve leermethoden zoals simulatiespellen en diverse casuïstiek. U krijgt inzicht in de mogelijkheden en effecten van zorgpaden, Lean en TOC op uw eigen zorgprocessen. Gedurende de training passen we de opgedane kennis toe op uw eigen casuïstiek, wat leidt tot een concreet verbeterplan.

## Aan bod komt

- Zorglogistiekstelsel en kernprincipes.
- Lean Management: herkennen van waarden en verspillingen in uw eigen omgeving.
- Waardestroomanalyse: logistiek vraagstuk analyseren met een Lean-methodiek.
- Effecten van de herinrichting van uw zorglogistieke bedrijfsvoering.
- Sturen op zorgprocessen.

**Voor: zorgmanagers, afdelingshoofden, stafmedewerkers, planners, controllers en klinici/  
behandelaren met affiniteit voor zorglogistiek**

# Zorglogistiek op de poli: 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 de juiste zorg die tijdig (zonder lange wachttijden) wordt geleverd. Hoe kunt u de juiste balans vinden tussen zorgvraag, personeelsaanbod, ruimteplanning en de inzet van medisch specialisten?

Q-Consult Zorg heeft een methodiek ontwikkeld om de polikliniek efficiënt in te richten door middel van het voorspellen van de productie. De methodiek helpt afdelingsspecifieke uitgangspunten te definiëren en biedt u handvatten om de processen op de afdeling in te richten op basis van de verwachte zorgvraag van het aankomende jaar. Tijdens deze training leert u hoe u bovenstaande methodiek toepast op uw polikliniek. U gaat naar huis met een concreet stappenplan.

## Aan bod komt

- Toelichting methodiek.
- In kaart brengen van de zorgvraag en verdelingsanalyse maken.
- Vooruit plannen: inrichten van de polikliniek.
- Inzet van capaciteiten.
- Bepalen van kritische succesfactoren.
- Huidige cultuur op de polikliniek.
- Wat is (persoonlijk) leiderschap en uw eigen invloed binnen de polikliniek?

**Voor: zorgmanagers (polikliniek), teamleiders polikliniek, managers en adviseurs logistiek**





# Aan de slag met kwaliteit en efficiëntie op de verpleegafdeling

Er wordt steeds meer een beroep gedaan op de capaciteit van ziekenhuizen, door dubbele vergrijzing, complexere zorgvraag en multipathologie. Het is daarom noodzakelijk méér te doen met dezelfde middelen, maar wél met toenemende kwaliteit. Hoe kunt u als leidinggevende uw verpleegafdeling optimaal klantgericht organiseren, zodat zowel de efficiëntie als de kwaliteit toeneemt? Dat leert u tijdens deze incompany training. U krijgt tools aangereikt waarmee u direct verbeteringen kunt doorvoeren op uw afdeling.

## Aan bod komt

- Wie zijn de klanten van mijn afdeling?
- Vertaling van klantverwachtingen naar een gezamenlijk doel.
- De organisatie van de processen op uw afdeling: wie voert welke werkzaamheden uit, wie is bevoegd en verantwoordelijk? Hoe richt u de processen slim (efficiënt) in?
- Ondersteunende instrumenten.
- Hoe neemt u verpleegkundigen, verzorgenden, secretaresses en andere disciplines in deze veranderingen mee?

**Voor: zorgcoördinatoren, teamcoördinatoren, teamleiders, unitleiders, senior verpleegkundigen die zich bezighouden met de dagelijkse aansturing van een verpleegafdeling**

# Duurzaam roosterbeleid in de zorg

Roosteren in de zorg? Het blijft een uitdaging om de juiste balans te vinden tussen zorgvraag, personeelsaanbod en de wensen van medewerkers. Aan de ene kant wil uw organisatie zich flexibel opstellen en aan de andere kant moet u rekening houden met de wensen van medewerkers, cliënten en regelgeving (Arbeidstijdenwet, gezond roosteren, CAO etc.). Daarnaast vragen de bezuinigingen in de zorgsector om een efficiënte personeelsplanning. Een eenduidige werkwijze is een voorwaarde voor roosterplanners om een optimale personeelsinzet te bereiken.

In deze training staat de totstandkoming en toepassing van een roosterbeleid centraal. U leert hoe en met welke instrumenten u op jaarbasis zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve analyse van uw personeelsbestand kunt uitvoeren.

## 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).



# VAARDIGHEIDSTRAININGEN

# 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 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 zijn/haar 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**

# Relatiebeheer en accountmanagement in de zorg

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.

Hadden zorgorganisaties voorheen alleen met de zorgverzekeraar te maken, tegenwoordig hebben zij met steeds meer verschillende zakelijke relaties te maken: gemeenten en provincies, zorgkantoren, eerstelijns zorgaanbieders (ketenafspraken) of andere financiers. Deze inkoopende 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.

Q-Academy biedt een viertal trainingen:

## **Basiscursus relatiebeheer en accountmanagement in de zorg**

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

## **Opstellen accountplan relatiebeheer en accountmanagement**

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 bij relatiebeheer en accountmanagement**

Als relatiebeheerder wil je een stevige lange termijn relatie opbouwen met je 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.

### **Zorgmedewerkers als ambassadeur van de organisatie**

Wie kunnen het verhaal van de organisatie het beste uitdragen? Wie hebben de meeste invloed op de tevredenheid en loyaliteit van 'klanten'? Uw zorgmedewerkers! Een training voor iedereen die zichzelf en zijn zorgmedewerkers sterker als ambassadeur wil inzetten.

**Voor: iedereen die zich bezig houdt (of gaat houden) met strategisch of operationeel relatiebeheer en accountmanagement of het opstellen en uitvoeren van een accountplan**

# 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 stappen 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**

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

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

**t** 088 102 09 50

**🐦** @QAcademy\_nl

**in** Q-Academy: opleidingspartner voor de zorg

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Onderdeel van *CAT* Zorg & Gezondheid

