

Opleiding Crisiscoördinator Zorginstelling (CCZ)

2017/2018



Een praktische opleiding over
bedrijfscontinuïteitsmanagement, crisismanagement
en crisiscommunicatie

Inleiding

Zorginstellingen zijn kwetsbare organisaties. Crisissituaties binnen de eigen instelling, zoals brand, wateroverlast, stroomuitval en ICT-storingen hebben grote gevolgen. Bij dergelijke calamiteiten ontstaat er mogelijk grote druk door veel slachtoffers die intensieve medische zorg nodig hebben. Druk die hoge eisen stelt aan de inzet van mensen en middelen. Maar tegelijkertijd vormt ook de continuïteit van de reguliere zorgverlening een belangrijk aandachtspunt. Om hierop voorbereid te zijn als zorgorganisatie is het noodzakelijk om te beschikken over goed opgeleide Crisiscoördinatoren en sleutelfunctionarissen voor de crisisorganisatie.

CCZ-opleiding

Het Acute Zorgnetwerk Noord Nederland (AZNN) is in 2010 gestart met de opleiding Crisiscoördinator Zorginstellingen (CCZ). De opleiding is gecertificeerd door Stichting Hoger Onderwijs Nederland als Registeropleiding op HBO-niveau sinds juni 2017.



Wat kan ik leren?

Aan het eind van de opleiding ben je in staat om:

- Uit te leggen hoe de crisisorganisatie van de witte kolom in Nederland is georganiseerd;
- Te verwoorden welke maatregelen er getroffen moeten worden om de bedrijfscontinuïteit van de organisatie in een crisissituatie te waarborgen;
- Te benoemen in welke situatie welke vorm van communicatie tijdens een crisis het beste aansluit;
- Uit te leggen welke effecten de verschillende communicatiekanalen, waaronder social media, teweeg kunnen brengen tijdens een crisissituatie;
- De crisisorganisatie op een efficiënte en doeltreffende wijze in te richten met behulp van een integraal crisisplan;
- Op adequate wijze directie en sleutelfunctionarissen te adviseren over inrichting, voorbereiding, opleiding en training van de crisisorganisaties;
- Inzicht krijgen in verschillende methodes voor opleiding, trainen en oefenen van de crisisorganisatie;
- OTO te plannen, organiseren, (door)ontwikkelen en te evalueren;
- Bewustwording te creëren op het gebied van crisisbeheersing op alle niveaus binnen de organisatie;
- Te adviseren over bedrijfscontinuïteit, crisiscommunicatie en crisismanagement in zowel de warme als koude fase;
- Primaire- en overige bedrijfsprocessen in crisis- en rampenomstandigheden te coördineren.

CCZ-opleiding

Duur
9 maanden

Start opleiding (kick-off)
28 & 29 september 2017

AZNN & Parcival

Het Acute Zorgnetwerk Noord Nederland (AZNN) biedt vanuit haar programma Crisisbeheersing & OTO o.a. de CCZ-opleiding en SCZ-cursus aan. Eén van de uitgangspunten bij het ontwikkelen van het opleidingsprogramma is dat het aanbod 'van, voor en door de zorg' wordt georganiseerd. Deze opleidingen worden gerealiseerd in samenwerking met Parcival, opleider op het gebied van veiligheid en crisisbeheersing.

Belangstelling?

Heeft u interesse om de CCZ-opleiding te volgen? Neem dan contact op met onderstaande contactpersoon. Zij zal u graag nader informeren.

Contact AZNN

Jessica Niemeijer
Telefoon: 050-3615480
E-mail: j.m.niemeijer@umcg.nl

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor wie?

De CCZ-opleiding is bedoeld voor functionarissen die verantwoordelijkheid dragen voor het borgen van rampenopvang en crisisbeheersing in de zorginstelling en functioneren als Crisiscoördinator of in een gelijkwaardige rol. Daarnaast is het mogelijk dat zij verantwoordelijk zijn voor het tot stand komen van een OTO-cyclus voor rampenopvang en crisisbeheersing in hun eigen organisatie.

Programma

De CCZ-opleiding bestaat uit drie modules:

1. Bedrijfscontinuïteitsmanagement
2. Crisismanagement
3. Crisiscommunicatie

Vanuit een integrale visie wordt er een verbinding gelegd tussen die drie modules. Voor een gedetailleerde uitwerking van deze modules en de studiebelasting verwijzen wij u naar de laatste pagina van dit document.

Positionering en Advisering

De opleiding start met een interactieve lesdag over Positionering en Advisering. We staan uitgebreid stil bij de verschillende rollen die een Crisiscoördinator speelt en hoe deze bewust een positie kan innemen in de organisatie. Daarnaast leert de student vaardigheden die nodig zijn voor het adviseren van bestuur en management.

1. Bedrijfscontinuïteitsmanagement

De eerste module in de opleiding is Bedrijfscontinuïteitsmanagement. Centraal in deze module staat de vraag wat een zorginstelling moet ondernemen om de continuïteit van de zorgorganisatie ook in crisissituaties te waarborgen. Er is aandacht voor risicomanagement, kritische processen, impactanalyses, planvorming en kwaliteitsborging. Dit alles gebeurt vanuit een integrale aanpak.

2. Crisiscommunicatie

Het tweede onderdeel van de CCZ-opleiding is de module Crisiscommunicatie. Crisiscommunicatie blijkt telkens weer een kritische succesfactor te zijn; in de voorfase door middel van risicocommunicatie, in de daadwerkelijke crisisfase, maar zeker ook in de nasectie in de vorm van nazorgcommunicatie. Deze module richt zich zowel op interne als externe communicatie. De studenten krijgen de nieuwste inzichten op deze gebieden aangereikt. Omgaan met de media en social media krijgt vanzelfsprekend ruime aandacht.

3. Crisismanagement

Het derde en laatste onderdeel is de module Crisismanagement. In deze module kijken we uitgebreid naar de crisisorganisatie in ons land. Ook de veiligheidsketen komt aan bod. Bovendien is er aandacht voor de inrichting van de crisisorganisatie in een zorginstelling en thema's als crisisbesluitvorming, werken onder hoge druk en psychische effecten bij zowel crisisslachtoffers als hulpverleners. In deze module is er eveneens aandacht voor de onderwerpen nazorg en OTO (opleiden, trainen, oefenen).

Quotes van studenten:

Hans Holterman,
Senior Executive/Crisis- & OTO-
coördinator,
Wilhelmina Ziekenhuis Assen

“De CCZ-opleiding is net als fietsen. Als je de eerste dag aan de opleiding deelneemt, rijd je met zijwieltjes en voor dat je het weet zit je hele organisatie op je bagagedrager, omdat ze gebruik willen maken van je kennis en vaardigheden die je in snel tempo opdoet over continuïteitsplanning, crisismanagement en crisiscommunicatie. Er ging dankzij de deskundige en bevlogen docenten een wereld voor me open, omdat dit wel even wat anders is dan als ZiROP-beheerder of OTO-coördinator acteren.”

Danny Nijdam,
Teamleider Algemene Zaken Acute
Zorg, Lentis

“De CCZ-opleiding begint nu al zijn vruchten af te werpen. Gesprekken hebben ertoe geleid dat er meer awareness is omtrent de kwetsbaarheid van kritische processen. Daarbij hebben we nu een presentatie voor onze directie en management gepland over het belang van continuïteitsplanning voor onze organisatie.”



Kick-off

De CCZ-opleiding start met een tweedaagse kick-off inclusief overnachting. Deze kick-off staat in het kader van introductie, kennismaking en teambuilding. Gedurende twee dagen maken de studenten kennis met elkaar en de betrokkenen bij de CCZ-opleiding, waaronder de docenten. De docenten zullen tijdens deze kick-off hun module inhoudelijk introduceren en de studenten meenemen in interactieve oefeningen.

Excursie

Tijdens de opleiding zal er een excursie van een dag plaatsvinden. De bestemming, uiteraard relevant voor de opleiding, blijft nog een verrassing.

Studiewijze

Centraal in de opleiding staat het leren door middel van ervaren. Er zal dan ook op een interactieve manier worden lesgegeven en worden gewerkt met veel praktijkvoorbeelden, casussen en oefeningen.

Voor elke lesdag krijgen de studenten een huiswerkopdracht waarbij het accent ligt op de vraag: "Hoe is het in uw eigen zorginstelling geregeld?"

Examen

De opleiding wordt afgerond met een eindoefening (proeve van bekwaamheid) met bijbehorend reflectiegesprek, een onderzoek en scriptie in de eigen organisatie en presentatie en verdediging van die scriptie. Daarnaast houdt de student gedurende de opleiding een portfolio bij dat tussentijds wordt gereflecteerd en geëvalueerd met de cursusleider.

Diploma

Bij gebleken geschiktheid ontvangt de student een diploma met het keurmerk van de Stichting Hoger Onderwijs uitgereikt. Voorts wordt de gediplomeerde opgenomen in het CCZ-register van AZNN en in het abiturientenregister van de Stichting Hoger Onderwijs (SHO).

Duur

Deze opleiding duurt ongeveer negen maanden en bestaat uit:

- Tweedaagse kick-off;
- Twaalf lesdagen;
- Excursie;
- Examendag;
- Diploma-uitreiking.

Start opleiding & locatie

De opleiding start op 28 & 29 september 2017 met de tweedaagse kick-off.

Voor de planning van de opleiding verwijzen wij u graag naar de laatste pagina's van dit document.

De locatie van de opleiding wordt nader bepaald en is afhankelijk van de woonplaats van de studenten.

Planning

CCZ-opleiding 2017/2018		
Datum	Onderdeel	Korte beschrijving ¹
14 september	Intakegesprekken	
28 & 29 september 2017	Tweedaagse kick-off	Kennismaking met elkaar en de inhoud van de opleiding
12 oktober 2017	Positionering	Positionering & Advisering
2 november 2017	BCM 1	Inleiding, begrippenkader, risicoanalyse
16 november 2017	BCM 2	Awareness, projectmanagement, testen, Business Impact Analyse
30 november 2017	BCM 3	Planvorming, casuïstiek
14 december 2017	Crisiscommunicatie 1	Geschiedenis, crisis- & risicocommunicatie, planvorming
11 januari 2018	Crisiscommunicatie 2	Social media & omgaan met de media
25 januari 2018	Crisiscommunicatie 3	Loggen, nazorg & oefening
8 februari 2018	Excursie	
22 februari 2018	Crisismanagement 1	De gemeentelijke, regionale en landelijke crisisbeheersing
8 maart 2018	Crisismanagement 2	De interne crisisorganisatie
22 maart 2018	Crisismanagement 3	Nazorg & scenario-oefeningen
5 april 2018	Crisismanagement 4	OTO & eindoefening
19 april 2018	Examenvoorbereiding	
24 mei 2018	Examendag	
7 juni 2018	Diploma-uitreiking	

¹ Onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.