



Cursus Sleutelfunctionaris Crisisorganisatie Zorginstelling



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
BEGINVOORWAARDE	3
HOOFDONDERWERPEN	4
1. BEDRIJFSCONTINUÏTEIT:	4
2. CRISISMANAGEMENT:	4
3. NAFASE/NAZORG	4
4. GEDRAGSSTIJLEN	4
LEERDOELEN	5
PROGRAMMA	6
CERTIFICAAT	10

Inleiding

Een sleutelfunctionaris van de crisisorganisatie is een medewerker die een belangrijke rol speelt tijdens een crisis. Er is geen vaste rolomschrijving voor de sleutelfunctionaris, omdat het gaat om mensen die verschillende functies hebben, zoals bijvoorbeeld, manager, teamleider of medewerker ICT of facilitair. De sleutelfunctionarissen zijn de ogen en oren van het crisisteam en de crisiscoördinator op de werkvloer.

Met de SCZ-cursus krijgt de deelnemer basiskennis en vaardigheden op het gebied van crisisbeheersing in een zorginstelling. Dit zorgt ervoor dat u als Sleutelfunctionaris weet wat er speelt als uw organisatie een crisis meemaakt, zodat u het crisisteam en de crisiscoördinator optimaal kunt ondersteunen. Daarnaast leert u hoe u acteert in een crisisteam, zoals een Operationeel Team (OT) of Crisis Beleidsteam (CBT). Bovendien krijgt u de nodige kennis om uw crisiscoördinator te ondersteunen bij crisisplanvorming.

Beginvoorwaarde

Voor deelname aan de cursus is kennis van de crisisplannen van de eigen organisatie vereist.



Duur
3 lesdagen



Start
N.t.b.



Locatie
Van der Valk Hoogkerk



Aantal deelnemers
6-16



Doelgroep
Sleutelfunctionarissen (zoals managers en teamleiders) binnen zorginstellingen



Niveau
Basis



Inhoud
1. Bedrijfscontinuïteitsmanagement
2. Crisismanagement
3. De nafase en nazorg
4. Gedragsstijlen DISC



Certificaat
Ja, met keurmerk van Stichting Permanente Educatie Nederland



Belangstelling?
Wilt u de SCZ-cursus volgen of heeft u vragen? Neem dan contact op met Parcival:

Marilene van de Voorde



06 24571374



m.vandevoorde@parcivalcrisis.com

Hoofdonderwerpen

Gedurende de cursus komen de volgende vier hoofdonderwerpen aan bod:

1. Bedrijfscontinuïteit:

Centraal in dit hoofdblok staat de vraag wat een zorginstelling moet ondernemen om de continuïteit van de zorgorganisatie ook in crisissituaties te waarborgen. We besteden aandacht aan risicomanagement, kritische processen, impactanalyses, planvorming en kwaliteitsborging.

2. Crisismanagement:

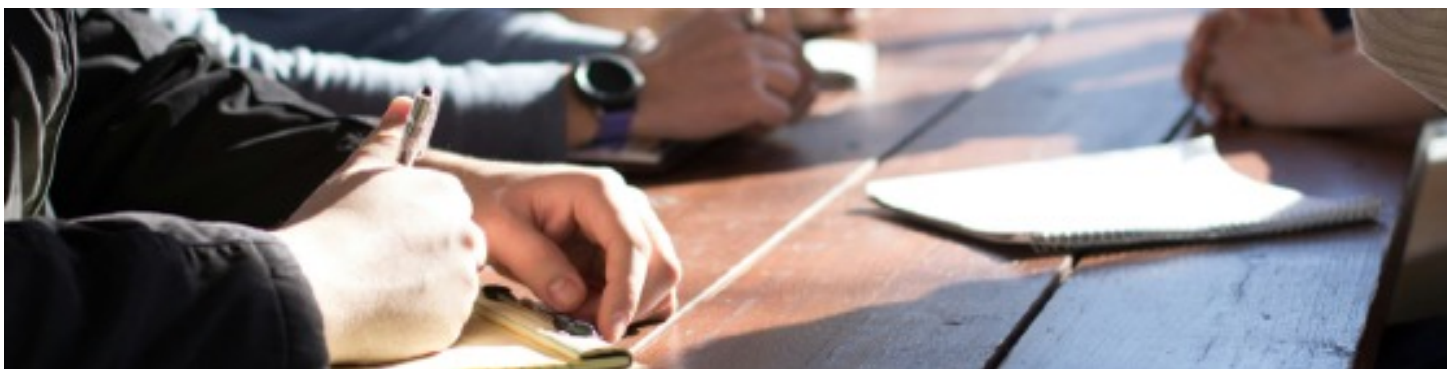
In dit blok kijken we uitgebreid naar de crisisorganisatie in ons land. Ook de veiligheidsketen komt aan bod. Bovendien is er aandacht voor de inrichting van de crisisorganisatie in een zorginstelling en thema's als crisisbesluitvorming. Verder is er aandacht voor de crisisorganisatie binnen uw eigen zorginstelling/ziekenhuis.

3. Nafase/nazorg

Tijdens dit blok staan we o.a. stil bij de vormen van schade. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schade aan personen, juridische schade, materiële schade en imagoschade. Verder staat de impact en psychosociale nazorg centraal.

4. Gedragstijlen

We gaan in op de verschillende gedragstijlen binnen het DISC-model en de bijbehorende kenmerken van elk profiel. Deelnemers reflecteren daarbij op hun eigen gedragstijl en ontdekken welke communicatiestijlen hierbij passen.



Leerdoelen

Het doel van deze cursus is om de sleutelfunctionaris te voorzien van kennis en vaardigheden om tijdens een crisis zo goed mogelijk te kunnen handelen en aansturen. Er worden tools geboden voor het opereren op tactisch operationeel niveau. Aan het eind van de cursus is de sleutelfunctionaris in staat om:

- Uit te leggen wat een crisis is en welke fasen hierin te herkennen.
- Te benoemen hoe de crisisorganisatie van de witte kolom in Nederland is georganiseerd.
- Te verwoorden hoe de crisisorganisatie binnen de eigen organisatie is georganiseerd.
- Kennis te nemen van crisisbeheersing op alle niveaus binnen de eigen organisatie.
- Aan te geven welke positie de sleutelfunctionaris heeft en wat hij kan doen tijdens een crisis.
- Ondersteuning te bieden aan het crisis(beleids) team ten tijde van een crisis.
- De crisiscoördinator te ondersteunen bij het ontwikkelen van crisisplannen in de eigen organisatie.
- Uit te leggen wat de nafase van een crisis inhoudt en welke stappen hierin te herkennen zijn.
- Te verwoorden welke impact een crisis kan hebben op betrokkenen en welke rol psychosociale nazorg hierbij speelt.
- Inzicht te krijgen in de verschillende gedragstijlen binnen het DISC-model en de kenmerken van elk profiel.
- Te reflecteren op de eigen gedragstijl en de bijbehorende communicatiestijlen te ontdekken.

Programma

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 1	
Opdracht 1	Doorloop de ELO Basismodule Crisisbeheersing in de Zorg
Opdracht 2	Beantwoord voor jezelf de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> • Welke fasen van BCM zijn bij jou in de organisatie al ingericht en/of geïmplementeerd? • Is voor jouw afdeling/bedrijfsproces(sen) een BIA gemaakt? En hoe kritiek zijn volgens jou die afdeling/processen voor de organisatie? • Is er een escalatiematrix (bekend) binnen jouw organisatie en zo ja, hoe ziet deze er bij jouw organisatie uit?
Opdracht 3	Vul de DISC vragenlijst in (uitnodiging per e-mail), uiterlijk [datum]

DAG 1: DD-MM-JJJJ		
Tijd	Hoofdonderwerp	Subonderwerpen
09:00-09:30uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Introductie SCZ-cursus & kennismaking
09:30-10:00uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Waarom bedrijfscontinuïteitsmanagement en wat is het?
10:00-10:30uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Begrip kritische producten/diensten en kritische processen
10:30-11:00uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Belang bewustwording, preventie & beheersmaatregelen
11:00-11:30uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Welke tools kunnen toegepast worden?
11:30-12:00uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Business Impact Analyse uitgelicht
12:00-12:30uur	Bedrijfscontinuïteitsmanagem ent	Vragen, toevoegingen & opmerkingen

Pauze		
13:30-14:00uur	Crisismanagement gedragsstijlen	Introductie DISC
14:00-14:30uur	Crisismanagement gedragsstijlen	Hoe lees ik een DISC grid af?
14:30-15:00uur	Crisismanagement gedragsstijlen	Inzicht in elkaars communicatiestijlen
15:00-16:30uur	Crisismanagement gedragsstijlen	Communicatiestijlen van de verschillende gedragstypes
16:30-17:00uur	Crisismanagement gedragsstijlen	Vragen, toevoegingen & opmerkingen

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 2	
Opdracht 1	Bereid een korte presentatie van maximaal 5 minuten voor over jouw rol binnen jouw organisatie, met name in de context van crisis. Denk hierbij bijvoorbeeld aan taakkaarten, voorbereiding op de crisis, etc. Dit mag in de vorm van een Powerpointpresentatie, mondeling of op jouw eigen creatieve manier (Wanneer je de presentatie uitvoert met 2 personen, dan mag deze maximaal 10 minuten duren).

DAG 2: DD-MM-JJJJ		
Tijd	Hoofdonderwerp	Subonderwerpen
09:00-09:30uur	Crisismanagement Intern	Dagintroductie
09:30-10:00uur	Crisismanagement Intern	Definitie crisis & mogelijke crisisdomeinen
10:00-10:45uur	Crisismanagement Intern	Taakkaarten, escalatiematrix en eigen organisatie
10:45-12:30uur	Crisismanagement Intern	Presentaties cursisten (zie opdracht ELO)

Pauze		
13:30-14:30uur	Crisismanagement Intern	Tabletop-oefening middels de BOBOC-methodiek
14:30-15:30uur	Crisismanagement Extern	Crisisfasen, hulpdiensten en veiligheidsregio's
15:30-16:30uur	Crisismanagement Extern	CoPI & meldkamer
16:30-17:00uur	Crisismanagement Extern	Vragen, toevoegingen & opmerkingen

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 3		
Geen opdrachten		

DAG 3: DD-MM-JJJJ		
Tijd	Hoofdonderwerp	Subonderwerpen
09:00-09:30uur	Nafase/nazorg	Dagintroductie
09:30-10:00uur	Nafase/nazorg	Herstel, evaluatie, onderzoek & psychosociale nazorg
10:00-10:30uur	Nafase/nazorg	Vormen van schade
10:30-11:00uur	Nafase/nazorg	Herstel
11:00-11:30uur	Nafase/nazorg	Evaluatie
11:30-12:30uur	Nafase/nazorg	Impact & omgeving
Pauze		
13:30-14:00uur	BCM, Crisismanagement- in en extern	Recap BCM, intern crisismanagement & extern crisismanagement

14:00-14:30uur	BCM, Crisismanagement- in en extern	Introductie simulatie-oefening
14:30-16:30uur	BCM, Crisismanagement- in en extern	Simulatie-oefening
16:30-17:00uur	BCM, Crisismanagement- in en extern	Evaluatie SCZ-cursus

Certificaat

De SCZ-cursus staat sinds 2018 geregistreerd bij Stichting Permanente Educatie Nederland (SPEN). SPEN is een landelijke organisatie die toeziet op de kwaliteit van korte cursussen die kunnen worden gevolgd in het kader van Permanente Educatie. Na het volledig volgen van het programma krijgen de deelnemers een certificaat dat door SPEN wordt uitgegeven.

