



OTO – Catalogus 2018

Opleiden, trainen en oefenen
in het kader van bijzondere
omstandigheden en crisisbeheersing

ONTWIKKELLIJN 1

- 05 **IMPLEMENTATIE BCM BIJ ZORGINSTELLINGEN**
- 06 **OPLEIDINGSPROGRAMMA CRISISBEHEERSING VANUIT BCM-PERSPECTIEF >>**
- 07 Masterclass | BCM voor zorginstellingen >>
- 08 Masterclass | BCM voor bestuurders >>
- 09 Leergang | BCM implementeren voor zorginstellingen >>
- 10 Opleiding | Operationeel crisiscoördinator zorginstellingen >>
- 11 Nascholingsdag | Operationeel crisiscoördinator zorginstellingen >>
- 12 Incompanytraining | Crisisteam >>
- 13 **PROFESSIONALISERING CRISISBEHEERSING EN OTO >>**
- 14 Advies en coaching | oor professionals >>

ONTWIKKELLIJN 2

- 15 **EFFECTIEVE KETENSAMENWERKING**
- 16 Themadag Crisisbeheersing en oto >>
- 17 Kenniskring Crisisbeheersing en OTO >>
- 18 Workshop Crisisbeheersing en OTO >>

ONTWIKKELLIJN 3

- 19 **OVERIGE CENTRALE OTO-ACTIVITEITEN**
- 20 **OPLEIDINGSPROGRAMMA CRISISCOMMUNICATIE >>**
- 21 Themabijeenkomst | Hoofden crisiscommunicatie >>
- 22 Themadag | Crisiscommunicatie >>
- 23 Masterclass | Crisiscommunicatie voor bestuurders >>
- 24 Basis e-learning | Basisopleiding crisisbeheersing en crisiscommunicatie >>
- 25 Opleiding | HToC en adviseurs OCT of CBT >>
 - Basisoefening / Verdiepingsopleiding / Verdiepingsoefening >>
- 26 Opleiding | Omgevingsanalist >>
 - Basisoefening / Verdiepingsopleiding / Verdiepingsoefening >>
- 27 Opleiding | Persvoorlichting en operationele woordvoering >>
 - Basisoefening / Verdiepingsopleiding / Verdiepingsoefening >>
- 28 Opleiding | Publieksvoorlichting binnen zorginstellingen >>
 - Basisoefening / Verdiepingsopleiding / Verdiepingsoefening >>
- 29 **Incompany oefening | crisiscommunicatie >>**
- 30 **CENTRALE ONDERSTEUNING OTO-ACTIVITEITEN ZORGINSTELLINGEN >>**
- 31 Cursus | Waarnemen op operationeel niveau >>
- 32 Cursus | Waarnemen op tactisch / strategisch niveau >>
- 33 Cursus | Medisch slachtofferbegeleider oefenen (MSBO) >>
- 34 ETS-training >>
- 35 E-learning | CBRN >>
- 36 Cursus | CBRN-aandachtsfunctionaris >>
- 37 Extra informatie CBRN voor OTO-coördinatoren. >>

OTO-CATALOGUS

Zorginstellingen moeten zelf en in ketenverband voorbereid zijn op incidenten, rampen en crises die de zorgcontinuïteit bedreigen. NAZB adviseert en verzorgt opleidingen en trainingen op het gebied van risico- en crisismanagement en beheert de regionale stimuleringsgelden voor Opleiden, Trainen en Oefenen.

Met deze OTO-catalogus krijg je een overzicht van de opleidingen, trainingen en oefeningen die vanuit de stimuleringsgelden worden mogelijk gemaakt en door NAZB voor de ROAZ-regio Brabant worden aangeboden.

CURSUSAANBOD

In deze OTO-catalogus 2018 vind je een groot aanbod aan opleidingen en trainingen.

Deze zijn verdeeld in drie onderdelen:

- [Ontwikkellijn 1: implementatie bedrijfscontinuïteitsmanagement bij zorginstellingen;](#)
- [Ontwikkellijn 2: effectieve ketensamenwerking;](#)
- [Ontwikkellijn 3: overige centrale OTO-activiteiten.](#)

MAATWERK

Naast ons algemene cursusaanbod, is het mogelijk om binnen de eigen organisatie workshops te organiseren en die zelf naar behoefte in te vullen, in overleg met de adviseurs crisisbeheersing & OTO van het Netwerk Acute Zorg Brabant (NAZB). Ook is het mogelijk maatwerkondersteuning en -advies te vragen. De adviseurs crisisbeheersing & OTO zorgen ervoor dat de juiste mensen komen helpen of antwoord geven op de gestelde vragen. Alle cursussen, ook de cursussen op maat, worden gefinancierd uit de stimuleringsgelden voor Opleiden, Trainen en Oefenen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

LEES VERDER

DEELNAME

De opleidingen, trainingen en oefeningen in deze OTO-catalogus staan open voor de gehele acute zorgsector Brabant, waaronder de twaalf Brabantse ziekenhuizen, GGD'en, GGZ-instellingen inclusief verslavingszorg, Regionale Ambulance Voorziening, huisartsen, huisartsenposten, verloskundigenpraktijken en de drie GHOR-bureaus. Alle activiteiten in deze OTO-catalogus zijn ook toegankelijk voor sleutelfunctionarissen van Brabantse verpleeg- en verzorgingstehuizen, gehandicaptenzorg en GGZ-instellingen. Mocht een cursus of opleiding vol zijn, dan krijgen deelnemers uit de acute zorg voorrang.

We vragen inzet en commitment van onze trainers en cursisten. Mocht je toch onverhoopt verhinderd zijn, vragen we je om je tijdig af te melden. Daarmee kunnen we de effectiviteit van onze activiteiten waarborgen en eventuele mensen op de wachtlijst de openstaande plaatsen aanbieden.

VRAGEN?

Bij vragen over deze OTO-catalogus 2018
kun je contact opnemen met
de adviseurs crisisbeheersing & OTO:

Patricia van Roessel
013 539 29 32
p.hultermans@etz.nl

Eelko Netten
013 539 29 32
e.netten@nazb.nl

ONTWIKKELLIJN 1

IMPLEMENTATIE BCM BIJ ZORGINSTELLINGEN

Het denken over bijzondere omstandigheden en zorgcontinuïteit is in de afgelopen jaren geëvolueerd van de eerste leidraad Ziekenhuis rampenopvangplan (ZiROP) uit 2005, via een integrale calamiteitenbenadering met bijbehorende planvorming, naar vandaag de dag het denken over én implementeren van bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM).

De opkomst van het BCM-denken heeft als oorzaak dat diverse calamiteiten en crises in de afgelopen jaren duidelijk laten zien dat de zorgcontinuïteit niet adequaat geborgd kan worden, ondanks de genomen voorzorgsmaatregelen.

De traditionele benadering van crisisbeheersing via de veiligheidsketen – pro-actie, preventie, preparatie, repressie en nazorg – is vaak gericht op specifiek vastgestelde scenario's. Daardoor is het lastig snel te anticiperen op onverwachte wendingen in het scenario of onverwachte crises. Om die reden doet bedrijfscontinuïteitsmanagement zijn intrede in de zorgsector. De kracht van BCM is ruimschoots bewezen in het bedrijfsleven. En het heeft een fundamenteel ander uitgangspunt dan de traditionele benadering.

Het essentiële verschil tussen de twee benaderingen is gelegen in de definitie van een bijzondere gebeurtenis. Het traditionele denken ziet dit als een interne calamiteit of een externe ramp. Denk bijvoorbeeld aan een overstroming, stroomstoring, uitval van nutsvoorzieningen, een grote stroom van slachtoffers of een pandemie. Op basis hiervan worden scenario's uitgedacht.

In het BCM-denken wordt een bijzondere gebeurtenis gezien als een onacceptabele verstoring van een (deel) kernproces van de zorginstelling. Vanuit die gedachte ligt de focus op het proces zelf en de continuïteit ervan. Het Regionaal Overleg Acute Zorg Brabant kiest bewust voor een crisisbeheersingsbenadering die gebaseerd is op de principes van BCM.

De ontwikkellijn 'Implementatie van bedrijfscontinuïteitsmanagement bij zorginstellingen' laat je kennis maken met crisisbeheersing vanuit een BCM-perspectief en helpt je dit gedachtengoed toe te passen in je eigen organisatie.

OPLEIDINGSPROGRAMMA CRISISBEHEERSING VANUIT BCM-PERSPECTIEF

De laatste jaren hanteren zorginstellingen in de voorbereiding op rampen en crises veelal een scenario-gerichte benadering. Bedrijfscontinuïteitsmanagement is de nieuwe stip op de horizon voor de zorgsector en gaat over het waarborgen van zorgprocessen tijdens een crisis. Volg dit opleidingsprogramma en je krijgt de nieuwste inzichten op het gebied van crisisbeheersing vanuit BCM-perspectief die je direct kunt toepassen!

Scenario's als een grote toestroom van patiënten, stroomuitval, wateroverlast of vrijkomen van CBRN-agentia (chemisch, bacteriologisch, radiologisch en nucleair) zijn tot nu toe het uitgangspunt geweest voor analyse, planvorming en OTO-activiteiten.

Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) heeft een fundamenteel ander uitgangspunt en richt zich op de continuïteit van (deel)kernprocessen van de zorginstelling. Door te focussen op deze zorgprocessen, ontstaat een duidelijk beeld van hoe erg een crisis ingrijpt op de zorgverlening. Daardoor kunnen specifieke besluiten en maatregelen genomen worden in het kader van zorgcontinuïteit.

Dit opleidingsprogramma leert je een continuïteitsgerichte benadering toe te passen bij de voorbereiding en aanpak van bijzondere omstandigheden (rampen en crises). De continuïteit van het primaire proces is het uitgangspunt voor analyse, planvorming en te nemen maatregelen. De focus van dit programma ligt op het elimineren en vermijden van risico's, en het nemen van organisatorische en technische maatregelen om effecten op de continuïteit van beschikbare zorg te beperken. Ook wordt aandacht besteed aan opleiden, trainen en oefenen van sleutelfunctionarissen in je eigen organisatie, zodat ze vanuit BCM-perspectief vakbekwaam zijn en een bijzondere situatie het hoofd kunnen bieden.



BCM VOOR ZORGINSTELLINGEN

De Brabantse zorgsector omarmt bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) als een nieuwe manier om bijzondere gebeurtenissen te lijf te gaan. Maar wat is BCM nu precies? En wat kan je ermee in je eigen organisatie? Deze masterclass is een uitstekende eerste kennismaking met het onderwerp bedrijfscontinuïteitsmanagement.

Binnen het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ) Brabant is besloten de crisisbeheersing rondom bijzondere gebeurtenissen vorm te geven vanuit BCM-perspectief. Dit beleid wordt tijdens deze masterclass nader toegelicht, zodat de regionale context bij iedereen helder op het netvlies staat. Vervolgens leggen we uit wat BCM inhoudt en hoe dat toegepast kan worden bij zorginstellingen. Natuurlijk wil je weten wat BCM je oplevert en wat het verschil is met bestaande benaderingen van crisismanagement. Daarom is de praktische toepassing ervan een belangrijk onderdeel van deze masterclass. Zo kijken we vanuit BCM-perspectief bijvoorbeeld naar de samenhang en rol van verschillende soorten plannen in

je organisatie en we laten je ervaren dat BCM op een effectieve manier risicomanagement en crisismanagement aan elkaar koppelt. Natuurlijk besteden we ook aandacht aan de relatie met normeringen als HKZ, JCI en NIAZ (Q-Mentum). Deze masterclass mag je niet missen!

In een halve dag krijg je inzicht in crisisbeheersing vanuit BCM-perspectief. Dit stelt je in staat te bepalen welke rol jij in je eigen organisatie hebt of wilt vervullen bij het implementeren van bedrijfscontinuïteitsmanagement. Een ideale vervolgstap is de leergang 'BCM implementeren in zorginstellingen'.

NA AFLOOP...

- Heb je inzicht in wat bedrijfscontinuïteitsmanagement betekent;
- Heb je inzicht in wat het oplevert voor jouw zorginstelling;
- Heb je inzicht in hoe bedrijfscontinuïteitsmanagement zich verhoudt tot crisisbeheersing;
- Heb je inzicht in de rol die jij hebt of wilt vervullen bij het implementeren van BCM;
- Heb je inzicht in de benodigde stappen voor een praktische implementatie.



BCM VOOR BESTUURDERS

Speciaal voor bestuurders, directieleden en leden van de Raad van Toezicht wordt een masterclass bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) georganiseerd. Deze masterclass gaat in op diverse bestuurlijke vraagstukken, de rol van bestuurders in het kader van BCM en hoe BCM bestuurders helpt grip te houden op de zorgcontinuïteit.

Je kunt je als organisatie niet op alle risico's voorbereiden en je zult dus als bestuurder keuzes moeten maken. Om zorgcontinuïteit in alle omstandigheden te kunnen waarborgen, heb je als bestuurder inzicht nodig in de grootste risico's voor de meest kritische bedrijfsprocessen. Alleen dan kun je als integraal risicomanager optreden en effectieve maatregelen nemen. Via BCM wordt crisisbeheersing meer tastbaar, effectiever en zal het beter gaan aansluiten bij de dagelijkse bedrijfsvoering van zorginstellingen.

Als bestuurder heb je een belangrijke aanjagende en faciliterende rol bij het implementeren van crisisbeheersing vanuit BCM-perspectief. Daarom nemen we je tijdens deze masterclass mee in de ontwikkelingen rondom bedrijfscontinuïteitsmanagement, risicomanagement en crisisbeheersing. Ook maken we een vertaalslag naar je eigen zorginstelling en laten we zien wat het implementeren van BCM betekent voor je eigen organisatie.

NA AFLOOP...

- Heb je inzicht in wat bedrijfscontinuïteitsmanagement betekent;
- Heb je inzicht in hoe bedrijfscontinuïteitsmanagement, risicomanagement en crisisbeheersing zich tot elkaar verhouden;
- Heb je inzicht in wat BCM oplevert voor jouw zorginstelling;
- Heb je inzicht in de belangrijke rol die je hebt als bestuurder of toezichthouder.



BCM IMPLEMENTEREN VOOR ZORGINSTELLINGEN

Zorginstellingen realiseren zich dat ze in alle omstandigheden zorg behoren te verlenen. Patiënten verwachten niet anders. Wat is er binnen jouw organisatie nodig om die continue zorg te kunnen blijven leveren tijdens bijzondere gebeurtenissen? Dat is waar bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) in essentie om gaat. Heb jij de opdracht om BCM te implementeren? Dan is deze leergang voor jou!

Dankzij de BCM-aanpak krijg je gedetailleerd inzicht in de kritische processen binnen je eigen organisatie. Ook ontdek je welke specifieke maatregelen nodig zijn om bijzondere gebeurtenissen te voorkomen en hoe je zorgprocessen in de lucht houdt als zich een crisis voordoet.

Deze leergang is erop gericht je klaar te stomen als adviseur of projectleider BCM. Je leert welke stappen er nodig zijn om BCM te implementeren, hoe je een implementatietraject opstart en hoe je als regisseur de organisatie via verschillende fasen laat groeien in bedrijfscontinuïteitsmanagement.

Tijdens de leergang 'BCM implementeren voor zorginstellingen' wisselen theorie en praktijk elkaar af. Het geleerde breng je namelijk in praktijk bij een 'proefafdeling' binnen jouw organisatie. Zo voer je een BedrijfsImpact-Analyse (BIA) op kritische processen uit. En een Risico Inventarisatie

Analyse & Evaluatie (RIAE) voor het bepalen van (rest) risico's. Ook maak je een stakeholderanalyse, om te ontdekken wie je mee moet nemen in het implementatieproces. En je ontwikkelt een pitch om BCM op een makkelijke manier over te brengen op anderen. Je wordt gecoacht door twee experts op het gebied van BCM, project- en verandermanagement. Aan het eind van de leergang beschik je over een op maat gesneden en direct bruikbaar implementatieplan, dat je zelf stap voor stap hebt geschreven. Er is voldoende ruimte om praktijkervaring uit te wisselen met collega-cursisten.

Door bedrijfscontinuïteitsmanagement te implementeren in je organisatie zorg jij als adviseur of coördinator BCM voor een effectieve koppeling tussen risicomanagement en de crisisbeheersing. Vanuit jouw kennis en kunde ondersteun je proceseigenaren binnen jouw organisatie bij het toepassen van crisisbeheersing vanuit BCM-perspectief.

NA AFLOOP...

- Ben je in staat samen met je opdrachtgever een projectopdracht te formuleren;
- Weet je hoe je een Bedrijfsimpact-Analyse en een Risico Inventarisatie Analyse & Evaluatie uitvoert;
- Weet je hoe je een realistische MTU (Maximaal Toegestane Uitvalduur) en bijbehorende MDV (Maximaal Toegestaan Dataverlies) kan bepalen per onderkend kritisch zorgproces;
- Ben je in staat in samenspraak met gemandateerd opdrachtgever en de proceseigenaar advies te geven aan directie of bestuur;
- Ben je in staat een BCM-implementatieplan op te stellen én uit te voeren.

STARTBIJeenKOMST MET BESTUURDER OF DIRECTEUR

De implementatie van BCM brengt verandering met zich mee. Daarom vragen we commitment van je bestuurder of directeur door het inschrijfformulier voor akkoord te ondertekenen. Ook verwachten we hem of haar bij de startbijeenkomst. Zodat je met steun van bestuur of directie het BCM-implementatietraject kunt opstarten en daadwerkelijk verandering kunt realiseren.



OPERATIONEEL CRISSCOÖRDINATOR ZORGINSTELLINGEN

Als crisiscoördinator ben je een belangrijke adviseur van het Crisis Beleidsteam (CBT). Deze opleiding leert je die rol in te vullen. Wil jij weten wat je te doen staat bij een crisis? Wil jij een goede sparring partner zijn voor het CBT? Volg dan de opleiding operationeel crisiscoördinator zorginstellingen. Deze opleiding is geschikt voor professionals die nieuw zijn in de functie én voor professionals die bijgeschoold willen worden op effectief crisismanagement vanuit BCM-perspectief.

In crisissituaties ben jij als operationeel crisiscoördinator zorginstellingen (OCCZ) aan zet. Jij zorgt voor een goede samenwerking en afstemming binnen je organisatie. Ook zorg je ervoor dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en dat iedereen weet hoe hij moet handelen. Je coördineert de inzet van de crisisorganisatie en leidt het crisisbesluitvormingsproces in goede banen. Ondanks de tijdsdruk, de grote belangen en de snelle ontwikkelingen geef je de juiste adviezen aan het CBT. Deze opleiding leert je adequaat te reageren op een crisis vanuit BCM-perspectief.

Om deze advies- en regierol goed uit te kunnen voeren, heb je overzicht en inzicht nodig met betrekking tot de kritische processen in jouw organisatie. Daarom reiken we je tijdens deze praktische opleiding handvatten aan voor het goed voorbereiden van jouw organisatie op

een bijzondere gebeurtenis. We bespreken concrete rampscenario's en oefenen realistische praktijkvoorbeelden. Ook besteden we aandacht aan het inhoudelijk adviseren van directie en beleidsadviseurs rondom de voorbereiding op een bijzondere gebeurtenis.

Elk onderdeel sluiten we af met een huiswerkopdracht. Aan het eind van de opleiding organiseren we een eindoefening waarin je laat zien wat je hebt geleerd en waarin je aantoont dat je het CBT van de juiste operationele adviezen kunt voorzien.

De opleiding tot OCCZ is geënt op de competenties zoals die beschreven staan in het landelijke functieprofiel 'crisiscoördinator zorginstelling'.

NA AFLOOP...

- Ben je als operationeel crisiscoördinator in staat de regie te nemen tijdens een bijzondere gebeurtenis en uw zorgorganisatie door deze crisis heen te loodsen;
- Kan je bepalen waar jouw organisatie staat met betrekking tot crisisbeheersing en welke stappen nog gezet moeten worden in de voorbereiding op een bijzondere gebeurtenis;
- Kan je makkelijker samenwerken in ketenverband, omdat ook andere crisiscoördinatoren deze opleiding volgen.



OPERATIONEEL CRISISCOÖRDINATOR ZORGINSTELLINGEN

Hoe is het je vergaan na de opleiding tot operationeel crisiscoördinator zorginstellingen (OCCZ)? Dat is een belangrijke vraag tijdens deze nascholingsdag. Samen met de andere deelnemers wissel je belangrijke ervaringen en best practises uit, om die vervolgens toe te passen op je eigen strategie en aanpak. Daarnaast diepen we het thema nazorg uit.

Nazorg is een van de meest onderschatte onderdelen van crisismanagement. Iedereen wil na een bijzondere gebeurtenis zo snel mogelijk terug naar de normale situatie. Maar is dat wel zo verstandig? Waar moet je rekening mee houden na een crisis? Belangrijke vragen die beantwoord moeten worden, want de nazorgfase start al tijdens de crisis! Hoe sneller je start met nazorg, hoe groter de kans dat je organisatie goed door een crisis heen komt.

De nascholingsdag operationeel crisiscoördinator zorginstellingen geeft je net even een extra zetje bij de voorbereidingen op een crisis én helpt je tijdens een

crisis de nazorgfase niet te onderschatten. We nemen de laatste ontwikkelingen op het gebied van crisismanagement met je door, die relevant zijn voor je werk als crisiscoördinator. Zo leer je de nieuwste principes met betrekking tot nazorg. We concentreren ons daarbij op het maken van een nazorgplan voor de korte, middellange en lange termijn. En we laten je zien hoe de techniek van mind-mapping je daarbij helpt.

Aan de hand van een casus breng je het geleerde in praktijk. Aan het eind van de dag krijg je een Quick Reference Nazorg mee naar huis, waarin je rustig alle do's en don'ts van nazorg kunt nalezen.

NA AFLOOP...

- Heb je ervaringen en best practises gedeeld met andere crisiscoördinatoren;
- Weet je waarom nazorg onmisbaar is in crisismanagement en kan je het toepassen op je eigen organisatie;
- Ben je in staat een nazorgplan te schrijven;
- Maak je gebruik van mind-mapping.



CRISISTEAMS

Tijdens een crisis kan je niet terugvallen op dagelijkse routine. Ineens verandert je rol en ben je lid van het crisisteam. Natuurlijk is alles planmatig op orde, maar nu wordt het realiteit. Hoe breng jouw crisisteam het er vanaf? Zijn jullie crisisbestendig? Weten jullie precies wat jullie rol inhoudt en kennen jullie elkaars rol binnen het team? Kunnen jullie snel met elkaar schakelen? Neem de proef op de som. Volg een incompanytraining met je eigen crisisteam!

Uiteraard willen jullie een crisis effectief te lijf gaan. Op papier ziet alles er goed uit. Maar houdt die voorbereiding stand als het er écht om gaat? Als crisisteam krijg je te maken met slachtoffers, getraumatiseerde patiënten, medewerkers die uitvallen of in paniek zijn, verstoringen van kritische zorgprocessen, media die op de stoep staan, onjuiste berichtgeving op sociale media en noem zo maar op. De zorgverlening komt flink onder druk te staan. De vraag is hoe jullie de continuïteit van zorg dán blijven garanderen. Houdt jouw crisisteam zijn rug recht en zijn jullie in staat leiding te geven in deze chaotische situatie?

Een incompanytraining is maatwerk en vraag je aan bij bureau NAZB. In overleg met de OTO-coördinator, adviseur crisisbeheersing of crisiscoördinator van je organisatie ontwikkelen we een training die inspeelt op de opleidingsbehoefte van jouw crisisteam. Wat willen jullie weten? Waar willen jullie nog aan werken? Wat willen jullie oefenen? De training kan je inzetten als

vervolg op de opleiding en nascholingsdag OCCZ of als test om te kijken wat er goed gaat in jullie crisisteam en wat nog verbeterd kan worden.

Om maximaal rendement te halen uit de incompany-training crisisteam is het belangrijk om de volgende sleutelfunctionarissen te laten deelnemen aan de training:

- voorzitter crisisteam of gemandateerd crisismanager;
- de adviseur crisisbeheersing, crisiscoördinator of BCM-adviseur;
- de ondersteuners, zoals logger, plotter, planner en informatiemanager;
- adviseurs crisisteam (in ieder geval Zorg én Facilitair of ICT);
- adviseur (crisis)communicatie.

NA AFLOOP...

- De leer- en oefendoelen stellen we vast in samenwerking met de OTO-coördinator, adviseur crisisbeheersing of crisiscoördinator van je organisatie.
- Na afloop van de training ben je in staat om de lessen en oefenervaringen om te zetten naar je eigen situatie.

PROFESSIONALISERING CRISISBEHEERSING & OTO

Crisisbeheersing in een zorginstelling is niet iets van één persoon. De hele organisatie is verantwoordelijk voor het voorkomen van bijzondere gebeurtenissen en het garanderen van zorgcontinuïteit tijdens een crisis. Een speciaal daarvoor ingerichte regionale ondersteuningsstructuur helpt zorginstellingen bij het verhogen van de kwaliteit van crisisbeheersing en opleiden, trainen en oefenen (OTO).

Zeer ervaren professionals in crisisbeheersing, die werkzaam zijn bij Brabantse zorginstellingen, Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) en bureau NAZB, vormen samen de Regionale Ondersteuningsgroep Zorgcontinuïteit (ROZ). Zij helpen organisaties bij het verbeteren en professionaliseren van hun crisisbeheersing en OTO. Iedereen in een zorginstelling die hierover vragen heeft, advies wil of gecoacht wil worden, kan bij de ROZ terecht. Doordat de ROZ-adviseurs binnen de regio Brabant actief zijn, sluiten hun adviezen altijd aan op het Brabantse ROAZ-beleid.

Bureau NAZB fungeert als frontoffice voor de ROZ. Een van NAZB-adviseurs neemt contact met je op om je aanvraag verder door te spreken. Vervolgens schakelt hij als 'kennismakelaar' de juiste regionale ondersteuning in. De ROZ levert niet alleen ondersteuning bij vragen over crisisbeheersing en OTO in je eigen organisatie, maar ook in relatie tot effectieve ketensamenwerking.



ADVIES EN COACHING VOOR PROFESSIONALS

Als professional ben je gericht op het borgen van de zorgcontinuïteit tijdens bijzondere omstandigheden. Het kan goed zijn dat je hierover vragen hebt. Of dat je behoefte hebt aan specifiek advies met betrekking tot jouw rol tijdens een crisis. Weet dan dat je er niet alleen voor staat! De Regionale Ondersteuningsgroep Zorgcontinuïteit helpt je graag bij het verbeteren van je crisisbeheersingsprocessen.

Je hoeft geen crisisprofessional te zijn om advies en ondersteuning te vragen aan de Regionale Ondersteuningsgroep Zorgcontinuïteit (ROZ). Iedereen die vragen heeft over crisisbeheersing en zorgcontinuïteit kan bij de ROZ terecht. Misschien heb je vragen over de implementatie van bedrijfscontinuïteitsmanagement binnen jouw afdeling. Of je wilt graag advies over te nemen maatregelen die ICT-uitval kunnen voorkomen. Of je wilt jouw zorgproces crisisbestendig maken. Welke vraag je ook hebt, schroom niet om ze stellen! Ook als je specifiek advies wilt of graag gecoacht wilt worden, ben je bij de ROZ aan het goede adres. Neem voor alle vragen, advies- en coachingstrajecten contact op met je eigen adviseur crisisbeheersing, adviseur integrale veiligheid of OTO-coördinator. Die

legt je vraag vervolgens voor aan bureau NAZB. Bureau NAZB fungeert als frontoffice voor de ROZ. Een van NAZB-adviseurs neemt contact met je op om je aanvraag verder door te spreken. Vervolgens schakelt hij als 'kennismakelaar' de juiste regionale ondersteuning in. Het grote voordeel van de Regionale Ondersteuningsgroep Zorgcontinuïteit is dat je een-op-een ondersteuning en advies krijgt van crisisprofessionals die werkzaam zijn bij Brabantse zorginstellingen, GHOR en bureau NAZB. Zij weten als geen ander waar jij mee te maken hebt en welke knelpunten jij ervaart. De ROZ levert niet alleen ondersteuning bij vragen over crisisbeheersing en OTO vanuit BCM-perspectief (ontwikkellijn 1), maar ook bij vragen over effectieve ketensamenwerking (ontwikkellijn 2).

ROZ-ADVISEUR

Door een ROZ-adviseur in te schakelen bereik je duurzaam resultaat. Hij leert je namelijk zelf de regie te nemen en begeleid je onvoorwaardelijk naar de door jou zelf geformuleerde eindstreep. Zodat je daarna zelf in staat bent de crisisbeheersing en OTO binnen je zorginstelling te verbeteren.

ONTWIKKELLIJN 2

EFFECTIEVE KETENSAMENWERKING

Wat jouw zorginstelling wel of niet doet tijdens een crisis heeft effect op andere zorginstellingen. Niemand is alleen op de wereld. Daarom is het belangrijk om elkaar te kennen, goed met elkaar samen te werken en van elkaar te leren.

Tijdens een crisis hebben we elkaar nodig. Het kan zijn dat patiënten overgeplaatst moeten worden naar andere zorginstellingen. Het kan zijn dat er extra communicatieadviseurs uit de regio nodig zijn om 24/7 de buitenwereld van informatie te voorzien. Het kan zijn dat een computervirus zich verspreid naar netwerken van andere zorginstellingen. Zomaar een paar voorbeelden.

Als zich een crisis voordoet, moeten we elkaar kennen en weten te vinden. Dat faciliteert bureau NAZB via deze ontwikkellijn. Ook zorgen we ervoor dat we ons binnen het Netwerk Acute zorg Brabant zoveel mogelijk bezighouden met dezelfde thema's en dat we van elkaars praktijkervaring leren. En we helpen professionals de ketensamenwerking te verbeteren door workshops aan te bieden die zij gezamenlijk naar behoefte mogen invullen.



CRISISBEHEERSING EN OTO

Themadagen bieden een uitgelezen mogelijkheid om specifieke en actuele onderwerpen te verkennen. Interessante lezingen en praktijkvoorbeelden worden afgewisseld met workshops die dieper ingaan op de materie. Je doet nieuwe kennis op en er is ruimschoots gelegenheid om je collega's in een informele setting te ontmoeten.

Tijdens een themadag staan we stil bij specifieke risico's en actuele dreigingen. Denk bijvoorbeeld aan ICT-uitval en terrorismegevolgbestrijding. Experts op het gebied van crisisbeheersing en OTO brengen je op vlieghoogte door achtergronden te schetsen, de laatste ontwikkelingen door te nemen en handelingsperspectieven te bieden. Ook best practises uit onze eigen regio kunnen aan de orde komen. Uiteraard vormt ketensamenwerking de rode draad door alle lezingen.

De workshops sluiten aan op de gehouden lezingen en presentaties. Samen met je zorgcollega's ga je dieper op de materie in en krijg je diverse crisissituaties voorgelegd die om actie vragen.

Naast kennisverbreding en -verdieping is het versterken van het eigen netwerk een belangrijk onderdeel van een themadag. In een informele setting ontmoet je collega's en leer je nieuwe collega's kennen. We helpen elkaar en zorgen samen voor een robuuste zorgketen.

NA AFLOOP...

- Zie je het belang in van het besproken thema;
- Ben je in staat om je eigen mening te vormen over dit thema;
- Ben je in staat benodigde vervolgstappen te bepalen en acties uit te zetten in je organisatie;
- Beschik je over een sterker netwerk van (nieuwe) collega's.



CRISISBEHEERSING EN OTO

In een paar uurtjes tijd krijg je belangrijke praktische lessen aangereikt voor crisisbeheersing en opleiden, trainen en oefenen (OTO). Een professional vertelt over de crisissituatie die hij heeft meegemaakt en deelt de geleerde lessen.

In de praktijk leer je het beste. Daarom komen tijdens de Kenniskring crisisbeheersing en OTO zorgprofessionals aan het woord die een crisis aan den lijve hebben ondervonden. Zij zoomen in op de oorzaak van de crisis, het functioneren van de crisisstructuur, de impact op de zorgverlening en de maatregelen die zij hebben genomen om de zorgverlening te herstellen. Ook het effect van de crisis op de zorgketen en de ketensamenwerking komen aan bod. Verder delen zij geleerde lessen en geven zij advies over mogelijke verbeterpunten.

De Kenniskring crisisbeheersing en OTO zet je aan tot nadenken: 'Kan dit ook in mijn zorginstelling gebeuren? En wat zijn dan de gevolgen?'. Dit kan de trigger zijn om verbeteringen door te voeren in je eigen organisatie.

Daarnaast versterkt de kenniskring je netwerk in de regio, omdat er ruimschoots de gelegenheid is om collega's op informele wijze te ontmoeten.

NA AFLOOP...

- Zie je het belang in van de besproken casuïstiek;
- Ben je in staat om je eigen mening te vormen;
- Ben je in staat op basis van geleerde lessen van anderen een vertaalslag te maken voor je eigen organisatie;
- Beschik je over een sterker netwerk van [nieuwe] collega's.



CRISISBEHEERSING EN OTO

Je hebt het in eigen hand. Ja, echt. Je leest het goed. Je mag zelf je eigen workshop samenstellen! Kom maar op met je ideeën. Denk out of the box. En verdiep je samen met collega's in de onderwerpen die voor jullie belangrijk zijn.

Tijdens je werk loop je vast wel eens tegen onderwerpen aan waarover je meer kennis zou willen hebben. Je merkt vast wel eens dat je nog extra vaardigheden zou willen leren. En je signaleert vast wel eens dat de ketensamenwerking nog verder gestroomlijnd kan worden. Hebben je collega's ook die behoefte? Organiseer dan je eigen workshop!

Crisisbeheersing en opleiden, trainen en oefenen (OTO) beslaan een breed werkterrein. Kijk vanuit dat brede perspectief naar waar jullie behoefte ligt. En met welk doel jullie een workshop willen organiseren. Je hebt het zelf in de hand.

Heb je een goed idee? Draagt het bij aan de versterking van crisisbeheersing en OTO binnen de zorgketen van het Netwerk Acute Zorg Brabant? Dan kan je gebruikmaken van de faciliteiten van bureau NAZB.

Concreet houdt dit in dat de kosten voor een procesbegeleider, spreker, expert, adviseur en vergaderruimte ten laste komen van bureau NAZB. Daarnaast denkt een van de NAZB-adviseurs met je mee en helpt hij je bij het ontwikkelen van je workshop. Als initiatiefnemer blijf jij verantwoordelijk voor de workshop, de voorbereiding en de organisatie.

ZELF SAMENSTELLEN

Grijp deze mogelijkheid aan. Ontwikkel je eigen workshop en wordt nog beter in je vak!

ONTWIKKELLIJN 3

OVERIGE CENTRALE OTO-ACTIVITEITEN

Ontwikkellijn 1 en 2 geven invulling aan twee belangrijke OTO-speerpunten binnen de ROAZ-regio Brabant: crisisbeheersing vanuit BCM-perspectief en effectieve ketensamenwerking. Maar dat is niet het enige. Er zijn nog veel meer OTO-activiteiten die centraal door bureau NAZB ondersteund worden. In ontwikkellijn 3 zijn die samengebracht, met als rode draad: het aanbrenge van een eenduidige werkwijze binnen de Brabantse zorgketen.

Bij bijzondere gebeurtenissen is het prettig als je kunt terugvallen op collega's van andere zorginstellingen in de regio. Het is fijn als zij aan een half woord genoeg hebben en direct bij kunnen springen als de nood hoog is. Dit valt alleen te realiseren als we eenzelfde werkwijze hebben en volgens dezelfde systematiek zijn opgeleid. Daarom bieden we centraal opleidingen aan voor crisiscommunicatie, opvang van slachtoffers die in aanraking zijn gekomen met chemische, biologische, radiologische of nucleaire (CBRN) agentia en psychosociale hulpverlening aan collega's na een ernstige gebeurtenis.

Hetzelfde geldt voor waarnemen bij oefeningen. We willen allemaal graag leren en verbeteren. Daarvoor is het nodig dat collega's van andere zorginstellingen observeren, rapporteren en verbeterpunten aanreiken. Het is dan wel zo prettig dat zij allemaal op een gelijke manier zijn opgeleid als waarnemer of medisch slachtofferbegeleider. Zodat je weet waar je aan toe bent en wat je kan verwachten van deze Brabantse collega's.

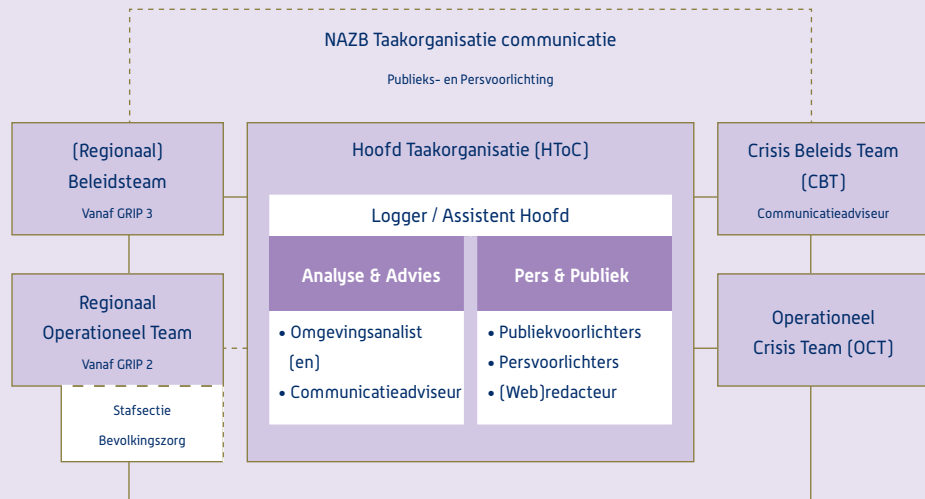
OPLEIDINGSPROGRAMMA CRISISCOMMUNICATIE

Crisiscommunicatie is communicatie tijdens een crisissituatie en voorziet in de maatschappelijke informatiebehoefte (van getroffenen). Alle Brabantse zorginstellingen worden getraind om crisiscommunicatie als operationeel proces aan te vliegen met als doel informatievoorziening, betekenisgeving en schadebeperking. Hiervoor is in samenwerking met bureau NAZB een speciaal opleidingsprogramma ontwikkeld.

Elke zorginstelling organiseert (schematiseert) de crisiscommunicatie net weer anders dan andere zorginstellingen. Door het hele land heen vindt er gaandeweg een zekere harmonisatie plaats. Dat betekent dat zowel de lijntjes iets anders lopen en dat de functiebenamingen voor een deel iets anders zijn dan je misschien gewend bent. Maar als je de verschillende schema's terugbrengt tot de essentie, krijg je het volgende schema:

Dit schema ligt ten grondslag aan het NAZB-opleidingsprogramma Crisiscommunicatie. Doordat alle zorginstellingen volgens hetzelfde principe werken, zijn we in staat om met elkaar in ketenverband effectief samen te werken.

Ben je werkzaam in de taakorganisatie communicatie tijdens een crisis, dan kun je niet om dit opleidingsprogramma heen! Leer hoe je jouw functie professioneel invult en leer samenwerken met collega's van andere zorginstellingen die hetzelfde opleidingsprogramma volgen. Op deze manier raken we in onze ROAZ-regio goed op elkaar ingespeeld. Dat komt een effectieve crisisbeheersing ten goede!



Voorbeeld inrichting proces crisiscommunicatie binnen de zorgsector



HOOFDEN CRISISCOMMUNICATIE

Hoofden crisiscommunicatie zijn de spin in het web tijdens een crisis. Zij vervullen een belangrijke rol in het kader van interne en externe communicatie. Voor hen is het van belang innovatief te zijn en op de hoogte te zijn van alle actuele ontwikkelingen op dit vakgebied.

Kennisverbreding en -verdieping ten aanzien van crisiscommunicatie en algemene politiek-bestuurlijke onderwerpen is wenselijk. Ook de onderlinge verhoudingen binnen het netwerk moeten stevig zijn. Een tweedaagse themabijeenkomst brengt hoofden crisiscommunicatie op vlieghoogte!

PROGRAMMA

- Crisiscommunicatie nieuwe stijl;
- Communicatie en onzekerheidskunde;
- Communicatie in een nieuw tijdsgewricht, transitiecommunicatie;
- Inspiratiecommunicatie in de zorg;
- Retorica; de kracht van het gesproken woord.



CRISISCOMMUNICATIE

Tijdens de themadag crisiscommunicatie verdiep je aan de hand van actuele ontwikkelingen je kennis van crisiscommunicatie.

Je leert meer over je vak aan de hand van crises en rampen uit het verleden. En tot slot leer je collega's uit de regio kennen en versterk je de onderlinge banden.



CRISISCOMMUNICATIE VOOR BESTUURDERS

Tijdens rampen en crisissituaties vervult de bestuurder een cruciale functie in crisiscommunicatie. Daarom is het belangrijk dat hij goed op de hoogte is van het gehele crisiscommunicatieproces en de actuele ontwikkelingen op dit vlak.

De bestuurder krijgt inzicht in het communicatieproces zoals dat wordt aangeleerd aan zijn communicatie-professionals. Hij leert daar een stuk wijsheid en betekenisgeving aan toe te voegen. Tijdens deze training staan leiderschap en crisiscommunicatie centraal.



CRISISBEHEERSING EN CRISISCOMMUNICATIE

Om succesvol één van de functies binnen het operationele proces crisiscommunicatie goed uit te voeren, heb je overzicht en inzicht nodig wat crisisbeheersing en crisiscommunicatie inhoudt. Deze basisopleiding is dan ook bedoeld voor deelnemers die nieuw zijn in het opleidingsprogramma Crisiscommunicatie en die een van de basisopleidingen willen volgen.

De lesstof van deze basisopleiding wordt overgedragen via een e-learning module. Aan de hand van korte filmpjes en ondersteund met een werkboek ga je aan de slag. Je krijgt inzicht in het speelveld, de partijen die je daarin tegenkomt en hun werkwijze. Zo leer je bijvoorbeeld wat de Gecoördineerde

De e-learning basisopleiding Crisisbeheersing en crisiscommunicatie dient afgerond te zijn voordat je verder gaat met een van de basisopleidingen. Uiteraard kun je deze e-learning ook los volgen als je meer wilt weten over crisisbeheersing en crisiscommunicatie.



HTOC EN ADVISEURS OCT OF CBT

Als Hoofd Taakorganisatie Communicatie (HToC), communicatieadviseur operationeel crisisteam (OCT) of crisisbeleidsteam (CBT) ben je dé sleutelfunctionaris binnen het operationele proces crisiscommunicatie. Je staat centraal in de as van de crisiscommunicatie-operatie. Wil jij weten wat je te doen staat als HToC of als OCT of CBT adviseur? Deze opleiding leert je één van deze drie rollen in te vullen. Deze functietraining is geschikt voor professionals die nieuw zijn in de functie én voor professionals die bijgeschoold willen worden binnen het vakgebied.

Als OCT-adviseur ben je verantwoordelijk om zowel de buitenwereld als de binnenwereld bij elkaar te brengen. De feiten, omstandigheden en instructies sluis je door naar de HToC. De HToC zorgt ervoor dat deze door het team naar buiten worden gebracht.

In de functie van CBT-adviseur breng je de bestuurder

in positie om betekenis te geven aan de crisissituatie. Ondanks de tijdsdruk, de grote belangen en de snelle ontwikkelingen leer je adequaat te reageren op een crisissituatie, met gebruikmaking van de in deze functietraining aangeleerde competenties.

BASISOEFENING

Deze opleiding wordt afgesloten met een oefening. Samen met collega's uit de regio word je ondergedompeld in een realistisch scenario. Door de speciaal hiervoor ontwikkelde virtuele oefenomgeving ervaar je een échte crisis aan den lijve. Aan iedere oefening moet in ieder geval een Hoofd Taakorganisatie Communicatie meedoen.

VERDIEPINGSOPLEIDING EN VERDIEPINGSOEFENING

Je bent opgeleid als sleutelfunctionaris in een van deze drie functies en je wilt jouw vakbekwaamheid tijdens een crisiscommunicatie-operatie verder versterken. Aan de hand van een complex realistisch scenario ga je aan de slag. De verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een herhalingsoefening. Opnieuw ervaar je een echte crisis aan den lijve en geef je invulling aan jouw crisisfunctie.

NA AFLOOP...

- Ben je als HToC, OCT- of CBT-communicatieadviseur in staat de regie te nemen binnen je functie en je eigen zorgorganisatie door een crisis heen te loodsen;
- Kan je makkelijker samenwerken binnen de NAZB-crisiscommunicatiepool, omdat ook andere HToC, OCT- en CBT-adviseurs deze opleiding gevolgd hebben.



OMGEVINGSANALIST

Als omgevingsanalist ben je dé sleutelfunctionaris om de buitenwereld naar binnen te halen. Je voert de eerste stap in het proces van 'Analyse, Advies en Aanpak' uit in de crisiscommunicatie-operatie. Wil jij weten wat je te doen staat als omgevingsanalist? Deze opleiding leert je deze rol in te vullen. De functietraining is geschikt voor professionals die nieuw zijn in de functie én voor professionals die bijgeschoold willen worden binnen het vakgebied.

Van uit je functie als omgevingsanalist is het jouw taak om de buitenwereld langs de drie doelstellingen van crisiscommunicatie te leggen. Vervolgens werk je het bijbehorende advies uit en lever je de analyse op aan

de HToC. Ondanks de tijdsdruk, de grote belangen en de snelle ontwikkelingen binnen social media leer je adequaat te reageren op elke situatie.

BASISOEFENING

Deze opleiding wordt afgesloten met een oefening. Samen met collega's uit de regio word je ondergedompeld in een realistisch scenario. Door de speciaal hiervoor ontwikkelde virtuele oefenomgeving ervaar je een échte crisis aan den lijve. Aan iedere oefening moet in ieder geval een Hoofd Taakorganisatie Communicatie meedoen.

VERDIEPINGSOPLEIDING EN VERDIEPINGSOEFENING

Je bent opgeleid als sleutelfunctionaris in een van deze drie functies en je wilt jouw vakbekwaamheid tijdens een crisiscommunicatie-operatie verder versterken. Aan de hand van een complex realistisch scenario ga je aan de slag. De verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een herhalingsoefening. Opnieuw ervaar je een echte crisis aan den lijve en geef je invulling aan jouw crisisfunctie.

NA AFLOOP...

- Ben je als omgevingsanalist toegerust om een heldere en kwalitatief goede analyse met bijhorend advies te maken;
- Kan je makkelijker samenwerken binnen de NAZB-crisiscommunicatie pool, omdat ook andere omgevings-analisten deze opleiding gevolgd hebben.



PERSVOORLICHTING EN OPERATIONELE WOORDVOERING

Als persvoorlichter ben je het gezicht naar buiten. Deze opleiding leert je die rol in te vullen richting de media. Wil jij weten wat je te doen staat bij persvoorlichting? Wil jij een goede persvoorlichter zijn voor jouw organisatie? Volg dan de opleiding Persvoorlichting en operationele woordvoering. Deze opleiding is geschikt voor professionals die nieuw zijn in de functie én voor professionals die bijgeschoold willen worden binnen het vakgebied.

Je zorginstelling moet onder alle omstandigheden woordvoering kunnen geven. Jij zorgt ervoor dat 'feiten en omstandigheden' en waar nodig instructies gecommuniceerd worden naar de pers. Ondanks de tijdsdruk, de grote belangen en de snelle ontwikkelingen voer je het woord en leer je adequaat te reageren op een crisissituatie. Om de functie van

persvoorlichter goed uit te kunnen voeren, heb je overzicht en inzicht nodig in jouw organisatie. We werken vanuit concrete scenario's en oefenen realistische praktijkvoorbeelden. Ook besteden we aandacht aan het inhoudelijk uitvoeren van perswoordvoering voor camera.

BASISOEFENING

Deze opleiding wordt afgesloten met een oefening. Samen met collega's uit de regio word je ondergedompeld in een realistisch scenario. Door de speciaal hiervoor ontwikkelde virtuele oefenomgeving ervaar je een échte crisis aan den lijve. Aan iedere oefening moet in ieder geval een Hoofd Taakorganisatie Communicatie meedoen.

VERDIEPINGSOPLEIDING EN VERDIEPINGSOEFENING

Je bent opgeleid persvoorlichter en je wilt jouw vakbekwaamheid tijdens een crisiscommunicatie-operatie verder versterken. Aan de hand van een complex realistisch scenario ga je aan de slag. De verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een herhalingsoefening.

NA AFLOOP...

- Ben je als operationeel persvoorlichter in staat de regie te nemen in de woordvoering tijdens een bijzondere gebeurtenis en je eigen zorgorganisatie door een crisis heen te loodsen;
- Kan je makkelijker samenwerken binnen de NAZB-crisiscommunicatiepool, omdat ook andere persvoorlichters deze opleiding gevolgd hebben.



PUBLIEKSVOORLICHTING BINNEN ZORGINSTELLINGEN

Als publieksvoorlichter ben je de spin het web voor het schrijven van een liveblog, het maken van Q&A's (veelgestelde vragen) en social-mediaberichten. Deze opleiding leert je die rol in te vullen. Wil jij weten wat je te doen staat als publieksvoorlichter? Wil jij een goede publieksvoorlichter zijn voor jouw organisatie? Volg dan de opleiding Publieksvoorlichting binnen zorginstellingen.

Je zorginstelling moet onder alle omstandigheden goede teksten kunnen leveren. Jij zorgt ervoor dat 'feiten en omstandigheden' en waar nodig instructies worden vertaald naar webteksten. Ondanks de tijdsdruk, de grote belangen en de snelle ontwikkelingen reageer je adequaat op een crisissituatie, met gebruikmaking van een aantal handige hulpmiddelen.

BASISOEFENING

Deze opleiding wordt afgesloten met een oefening. Samen met collega's uit de regio word je ondergedompeld in een realistisch scenario. Aan iedere oefening moet in ieder geval een Hoofd Taakorganisatie Communicatie meedoen.

Om de functie van publieksvoorlichter goed uit te kunnen voeren, heb je overzicht en inzicht nodig in jouw organisatie. We werken vanuit concrete scenario's en oefenen realistische praktijkvoorbeelden. Ook besteden we tijdens het klassikale dagdeel aandacht aan het inhoudelijk uitvoeren van het schrijven van liveblogs en Q&A's.

VERDIEPINGSOPLEIDING EN VERDIEPINGSOEFENING

Je bent opgeleid als publieksvoorlichter en je wilt jouw vakbekwaamheid tijdens een crisiscommunicatie-operatie verder versterken. Aan de hand van een complex realistisch scenario ga je aan de slag. De verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een herhalingsoefening.

NA AFLOOP...

- Ben je als publieksvoorlichter in staat om een liveblog en Q&A's op te leveren voor je eigen zorginstelling, op basis van feiten en omstandigheden en instructies;
- Kan je makkelijker samenwerken binnen de NAZB-crisiscommunicatiepool, omdat ook andere publieksvoorlichters deze opleiding gevolgd hebben.



OEFENING CRISISCOMMUNICATIE

De eerder opgeleide deelnemers van het NAZB-opleidingsprogramma crisiscommunicatie gaan binnen hun eigen organisatie aan de slag met een realistische oefening. Deze oefening wordt op maat gemaakt voor de betreffende zorginstelling. Het verdient aanbeveling in deze oefening de bestuurder te betrekken, zodat deze zich de crisiscommunicatie-aanpak van de organisatie bij een calamiteit of crisis eigen maakt.

Met alle collega's binnen de crisiscommunicatie-operatie van de eigen zorginstelling worden alle functies op een realistische wijze uitgevoerd. Met een speciaal voor dit doel ontwikkelde virtuele oefenomgeving wordt een échte crisis nagebootst. Met talloze artikelen die online maar ook weer offline gaan brengen we de organisatie in de juiste oefensetting. Publicaties op nepsites van NOS, NU.nl en Omroep Brabant, én honderden tweets die één-voor-één online komen, zorgen voor een realistische setting.

Tijdens deze incompany oefening leer je als communicatieteam te functioneren, rekening houdend met elkaars rollen, taken en verantwoordelijkheden. Ook leer je de opgedane kennis uit het opleidingsprogramma crisiscommunicatie in de praktijk toe te passen en flexibel in te spelen op actuele ontwikkelingen. Tot slot leer je hoe je de lessen uit de oefening kunt gebruiken om planvorming en procedures aan te scherpen.

BELANGRIJK

De deelnemers hebben een van de basisopleidingen uit het opleidingsprogramma crisiscommunicatie gevolgd.

CENTRALE ONDERSTEUNING OTO-ACTIVITEITEN ZORGINSTELLINGEN

Brabantse zorginstellingen hechten aan goed voorbereide oefeningen waar ze van kunnen leren. In de ROAZ-regio Brabant hebben we een centrale pool van waarnemers, medisch slachtofferbegeleiders oefenen (MSBO) en Emergo Train System (ETS)-instructeurs die hierbij helpen. Maak gebruik van deze pool. Zij zijn er voor jou!

Wil je zelf waarnemer worden? Volg dan een van de centraal aangeboden cursussen 'Waarnemen op operationeel niveau', 'Waarnemen op tactisch/strategisch niveau' of 'Medisch slachtofferbegeleider oefenen'. Je wordt dan in de centrale pool opgenomen.

Twee andere centrale OTO-activiteiten zijn de e-learning CBRN en de cursus 'CBRN-aandachtsfunctionaris'. Deze geven invulling aan de wens van het ROAZ-bestuur om zorgverleners voor te bereiden op de opvang, ontsmetting en behandeling van chemische slachtoffers.



WAARNEMEN OP OPERATIONEEL NIVEAU

Ziekenhuizen en Regionale Ambulance Voorziening (RAV) houden met enige regelmaat crisisoefeningen op operationeel niveau. Onafhankelijke waarnemers zijn onmisbaar om de juiste lessen te trekken uit een oefening. Wil jij zorginstellingen op een praktische manier helpen om te verbeteren en goed voorbereid te zijn op een crisis? Meld je dan aan voor deze cursus.

Waarnemen wat je ziet gebeuren tijdens een crisisoefening en dat goed teruggeven aan de deelnemers, is een complex proces. Maar door een goede voorbereiding maak je het jezelf eenvoudiger, en zorg je ervoor dat de deelnemers maximaal resultaat halen uit hun oefening. We leren je de vijf processtappen voor waarnemen aan: informatie vergaren, managen van verwachtingen, voorbereiden op de oefening, waarnemen en evalueren, en rapporteren.

Tijdens de cursus wordt stilgestaan bij de competenties van een operationeel waarnemer en hoe je die effectief kunt gebruiken. Een van de competenties is het je onafhankelijk opstellen als waarnemer. Ook ingrijpen op gedrag en handelingen van deelnemers is een competentie, evenals het tactvol overdragen van ideeën, meningen en informatie in duidelijke taal. Het vormen van een oordeel op basis van alle informatie en het vertalen daarvan naar verbeterpunten, is een andere competentie die aan de orde komt in deze cursus.

De cursus waarnemen op operationeel niveau houdt rekening met het beleid, de richtlijnen en de hulpmiddelen die ontwikkeld worden door de werkgroep waarnemen van het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO (deelnemers uit ziekenhuizen, GHOR en NAZB).

AANVRAAGPROCEDURE

Oefenleiders van ziekenhuizen en RAV die waarnemers willen inzetten, melden dat binnen het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO. Het direct benaderen van de waarnemers via het besloten deel van de NAZB-website is ook mogelijk. Hier zijn ook waarnemersformulieren te vinden, die oefenleiders helpen doelstellingen te formuleren voor hun waarnemers. Zie verder '**Werkinstructie oefenleider**'. Aanmelden voor het besloten deel van de website kan via het secretariaat NAZB: secretariaat@nazb.nl of 013-5392332.

NA AFLOOP...

- Ben je in staat een oefening waar te nemen op operationeel niveau;
- Ben je in staat de competenties van een waarnemer op dit niveau effectief in te zetten;
- Ben je in staat gedrag te analyseren, interventies te kiezen en oplossingen te bieden;
- Ben je in staat je een oordeel te vormen en verbeterpunten aan te dragen;
- Ben je in staat tactvol te communiceren, te evalueren en te rapporteren.



WAARNEMEN OP TACTISCH/ STRATEGISCH NIVEAU

Ziekenhuizen en Regionale Ambulance Voorziening (RAV) oefenen met enige regelmaat op tactisch en strategisch niveau. Vaak worden daarvoor tijdens crisisoefeningen respectievelijk het operationeel crisisteam (OCT) en het crisisbeleidsteam (CBT) in stelling gebracht. Deze cursus leert je op dit niveau gedrag te analyseren, interventies toe te passen en de juiste oplossingen te bieden, zodat de professionals kunnen groeien in hun functioneren.

Waarnemen wat je ziet gebeuren op tactisch en strategisch niveau tijdens een crisisoefening en dat goed teruggeven aan de deelnemers, is een complex proces. Daarom leren we je de denkrichtingen aan van crisisfunctionarissen die op dit niveau werkzaam zijn. Ook gaan we in op de 'denk- en werktal' van het OCT en CBT, en de onderlinge positie en rollen van de teamleden. En we reiken je gereedschappen aan die je helpen de professionals op dit niveau centraal te stellen en verder te laten groeien.

We leren je de vijf processtappen voor waarnemen aan: informatie vergaren, managen van verwachtingen, voorbereiden op de oefening, waarnemen en evalueren en rapporteren.

Tijdens de cursus wordt stilgestaan bij de competenties van een tactisch/strategisch waarnemer en hoe je die effectief kunt gebruiken. Politiek-bestuurlijk inzicht is op dit niveau bijvoorbeeld een van de belangrijke vaardigheden.

De cursus waarnemen op tactisch/strategisch niveau

houdt rekening met het beleid, de richtlijnen en de hulpmiddelen die ontwikkeld worden door de werkgroep waarnemen van het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO (deelnemers uit ziekenhuizen, GHOR en NAZB).

AANVRAAGPROCEDURE

Oefenleiders van ziekenhuizen en RAV die waarnemers willen inzetten, melden dat binnen het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO. Het direct benaderen van de waarnemers via het besloten deel van de NAZB-website is ook mogelijk. Hier zijn ook waarnemersformulieren te vinden, die oefenleiders helpen doelstellingen te formuleren voor hun waarnemers.

Zie verder '**Werkinstructie oefenleider**'.

Aanmelden voor het besloten deel van de website kan via het secretariaat NAZB:

secretariaat@nazb.nl of 013-5392332.

NA AFLOOP...

- Ben je in staat een oefening waar te nemen op tactisch/strategisch niveau;
- Ben je in staat de competenties van een waarnemer op dit niveau effectief in te zetten;
- Ben je in staat gedrag te analyseren, interventies te kiezen en oplossingen te bieden;
- Ben je in staat je een oordeel te vormen en verbeterpunten aan te dragen;
- Ben je in staat tactvol te communiceren, te evalueren en te rapporteren.



MEDISCH SLACHTOFFER- BEGELEIDER OEFENEN (MSBO)

Artsen en verpleegkundigen moeten tijdens een crisis onder hoge druk diagnoses stellen en patiënten behandelen. Dit zorgproces wordt beoefend met LOTUS-slachtoffers en acteurs. Als MSBO'er bied je ziekenhuizen en Regionale Ambulance Voorziening tegenspel volgens een realistisch tijdsperspectief.

Vanaf binnenkomst volg en begeleid je een T1- of T2-slachtoffer volgens de beschreven slachtofferrollen door het hele zorgproces. Jij ziet erop toe dat het tegenspel realistisch verloopt. Moet een slachtoffer bijvoorbeeld geopereerd worden, dan zal eerst een OK vrij moeten zijn. De tijd die het in beslag neemt om een OK te regelen, hierover te communiceren en de patiënt voor de OK klaar te maken, zijn belangrijke praktische zaken die volgens een realistische tijdsduur moeten verlopen. Daar waar nodig onderneem je actie en pleeg je interventies. Dankzij jouw medische kennis ben je in staat medische vragen vakinhoudelijk te beantwoorden. Ook staan we stil bij de competenties van een MSBO'er. We leren je die effectief in te zetten, zodat jij de oefenende zorgprofessionals in staat stelt te verbeteren en te groeien.

Als MSBO'er zorg jij voor een reëel beeld van de medische behandelcapaciteit: het aantal gewonden dat per uur in een ziekenhuis behandeld kan worden op basis van de resultaten van de oefening.

De cursus MSBO houdt rekening met het beleid, de richtlijnen en de hulpmiddelen die ontwikkeld worden door de werkgroep Waarnemen van het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO (deelnemers uit ziekenhuizen, GHOR en NAZB).

AANVRAAGPROCEDURE

Oefenleiders van ziekenhuizen en RAV die waarnemers willen inzetten, melden dat binnen het kennisplatform Crisisbeheersing & OTO. Het direct benaderen van de waarnemers via het besloten deel van de NAZB-website is ook mogelijk. Hier zijn ook waarnemersformulieren te vinden, die oefenleiders helpen doelstellingen te formuleren voor hun waarnemers. Zie verder '**Werkinstructie oefenleider**'. Aanmelden voor het besloten deel van de website kan via het secretariaat NAZB: secretariaat@nazb.nl of 013-5392332.

NA AFLOOP...

- Ben je in staat T1- en T2-LOTUSslachtoffers door het zorgproces te begeleiden;
- Ben je in staat realistisch tegenspel te bieden aan artsen en verpleegkundigen vanuit tijd- en medisch perspectief;
- Ben je in staat je competenties effectief in te zetten;
- Ben je in staat je een oordeel te vormen en verbeterpunten aan te dragen;
- Ben je in staat tactvol te communiceren, te evalueren en te rapporteren.



ETS-TRAINING

ETS staat voor Emergo Train System. Deze trainingsmethodiek simuleert het zorgproces tijdens een ramp of crisis met symbolen en een aantal whiteboarden. Het is een beproefde manier om medewerkers en leidinggevenden van ziekenhuizen en pre-hospitale zorgaanbieders op te leiden. Beschikbare ruimten, middelen, voorzieningen en personeelsleden worden accuraat uitgebeeld. Zo kan bijvoorbeeld iedere SEH, OK of IC nauwkeurig nagebootst worden. Klinkt het eenvoudig? Laat je dan verrassen en doe een ETS-training! Reken maar dat je het zwaar te verduren krijgt.

ETS simuleert op een interactieve manier een crisisscenario met een groot aantal slachtoffers. Tijdens de oefening wordt duidelijk hoe processen verlopen, welke knelpunten er zijn en wat de gevolgen zijn van bepaalde besluiten. Afhankelijk van de gekozen leerdoelen kijken we naar de kennis van procedures, de wijze van leidinggeven, samenwerken, communiceren en het nemen van besluiten.

Een ETS-training maakt de daadwerkelijke gevolgen inzichtelijk van medisch handelen tijdens een crisis. Op whiteboards wordt aangegeven wat de omstandigheden zijn en welke hulpmiddelen beschikbaar zijn. Per patiënt is er een kaart met medische parameters beschikbaar. Ook zijn per patiënt handelingen vastgesteld die binnen een bepaalde tijdsinterval na het incident moeten worden uitgevoerd, om complicaties te voorkomen. Daardoor kan de effectiviteit van de deelnemers gerelateerd worden aan de behaalde medische resultaten bij de patiënten. Dat biedt vervolgens de

mogelijkheid om de verschillende delen van de training en de geboekte vooruitgang bij patiënten te vergelijken.

Bij een oefening in volle omvang wordt de gehele keten geoefend vanaf de plaats van het incident tot en met de behandeling in het ziekenhuis. Wil een organisatie met name zijn eigen deel van de keten oefenen, dan kan dat ook.

ETS kan ook dienen als diagnostisch instrument. Door de doorlooptijden per patiënt door te rekenen kan achterhaald worden hoeveel hulpmiddelen (bijvoorbeeld operatiekamers, intensive care bedden en ventilatoren) in gebruik zijn als alle aangeboden patiënten tijdig behandeld worden. Zijn er niet voldoende hulpmiddelen beschikbaar, dan is met ETS vast te stellen hoeveel en welk soort complicaties dat veroorzaakt. Na aanpassing van het ZiROP kan de oefening herhaald worden om het rendement van de wijzigingen inzichtelijk te maken.

SENIOR ETS-INSTRUCTEURS

In onze NAZB-regio beschikken we over vijf senior ETS-instructeurs. Zij verzorgen de ETS-trainingen in de rol van oefen-ontwikkelaar en oefenleider. Omdat ze een SEH-, IC- of OK-achtergrond hebben, zijn ze goed in staat deelnemers te coachen. Zij regelen de benodigde ETS-(basis) instructeurs en waarnemers. En zij zorgen ervoor dat de ETS-oefenmiddelen tijdig op de locatie klaar staan.



CBRN

Geneeskundige hulpverleners in ziekenhuizen en prehospitala dienstverleners worden met enige regelmaat geconfronteerd met slachtoffers die zijn blootgesteld aan Chemische, Biologische, Radiologische of Nucleaire (CBRN) agentia. Van alle CBRN-blootstellingen komen chemische blootstellingen het meest voor. Deze e-learning CBRN is bedoeld voor iedereen die met deze slachtoffers in aanraking komt.

De medische benadering van CBRN-slachtoffers komt grotendeels overeen met die van andere patiënten. Toch kan de opvang van een dergelijk slachtoffer organisatorisch ingewikkeld zijn vanwege mogelijk besmettingsrisico voor de hulpverleners en vanwege de relatief lage frequentie van vóórkomen. Via de e-learning CBRN krijg je basiskennis aangereikt over bijvoorbeeld awareness, veiligheid en persoonlijke bescherming, medische opvang en ontsmetting van chemische slachtoffers.

Iedere module kun je afzonderlijk volgen en afsluiten met een toets. In onderstaande tabel zie je welke modules we aanraden voor welke doelgroep. De overige modules zijn facultatief. Jouw zorginstelling bepaalt wie welke modules in het kader van opleiding of nascholing moet doorlopen.

De e-learning CBRN is door de V&V-sector en de VSR (specialistische verpleegkundige) geaccrediteerd. De eerste heeft vijf acreditatiepunten toegekend, de tweede zeven. Voor de ABFE (specialisten) loopt de procedure nog.

ZEVEN MODULES

1. Algemene inleiding
2. Awareness
3. Planning en procedures
4. Veiligheid en persoonlijke beschermingsmiddelen
5. Ontsmetting
6. Medisch verpleegkundige aspecten
7. Prehospitala

NA AFLOOP...

- Beschik je over basis CBRN-kennis met betrekking tot veiligheid en persoonlijke bescherming, medische opvang en ontsmetting van chemische slachtoffers.

LET OP!

- OTO-functionarissen vinden extra informatie over de e-learning CBRN en CBRN-aandachtsfunctionaris in de [bijlage](#).



CBRN-AANDACHTSFUNCTIONARIS

Bestuurders van Brabantse ziekenhuizen en ambulancediensten hebben in het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ) met elkaar afgesproken dat iedere zorginstelling (ziekenhuis of RAV) een of meerdere CBRN-aandachtsfunctionarissen zullen opleiden en vrijmaken voor taken zoals beschreven in de NAZB-leidraad 'Opvang chemische slachtoffers'. Deze cursus geeft je alle benodigde ins and outs om deze rol te kunnen vervullen.

Als CBRN-aandachtsfunctionaris maak je jouw organisatie CBRN-proof en bied je ondersteuning bij de opvang van CBRN- of chemisch besmette slachtoffers. Jij bent eerste aanspreekpunt, vraagbaak, coach en interne trainer op dit gebied. En je zorgt voor procedures, materialen, logistiek, opleiden, trainen en oefenen.

De cursus CBRN-aandachtsfunctionaris (CBRN-AF) maakt gebruik van het blended learning principe: de theoretische opleiding wordt gecombineerd met een praktische training en een afsluitende oefening.

De theorie krijg je aangeleerd via zeven e-learning modules. Zie hiervoor het hoofdstuk E-learning CBRN. Je leert onder andere wat het verschil is tussen blootstelling en besmetting, welke besmettingsroutes er zijn, hoe je besmette slachtoffers identificeert en welke handelingsperspectieven je hebt. Ook leer je hoe je slachtoffers, collega's en jezelf moet decontamineren, hoe je daarvoor een speciale unit opbouwt en wie er een rol heeft in dit proces.

Tijdens de praktijkdag breng je het geleerde in praktijk. We stippen de theorie nog even aan, maar we gaan het niet volledig herhalen.

We laten je vooral ervaring opdoen met het opvangen van patiënten met een (vermoeden van) chemische besmetting én met je specifieke adviesrol binnen de eigen organisatie. Deze kennis en ervaring gebruik je vervolgens in de eindoefening die op de tweede praktijkdag plaatsvindt. Je wordt daarbij beoordeeld op je inzicht in de organisatie rond de opvang van chemische slachtoffers en op je vermogen anderen te begeleiden en vragen te beantwoorden.

De cursus CBRN-aandachtsfunctionaris wordt continu actueel gehouden door een redactieraad CBRN. Hierin zitten CBRN-specialisten uit andere traumaregio's die gebruikmaken van ons blended learning principe, zoals medisch specialisten, onderwijskundige, GAGS, OTO-functionarissen, adviseurs crisisbeheersing en SEH-medewerkers.

Het e-learning gedeelte van deze cursus is door de V&V-sector en de VSR (specialistische verpleegkundige) geaccrediteerd. De eerste heeft vijf accreditatiepunten toegekend, de tweede zeven. Voor de ABFE (specialisten) loopt de procedure nog.

NA AFLOOP...

- Heb je inzicht in de organisatie rond de opvang van chemische slachtoffers;
- Heb je kennis van CBRN en beschik je over handelingsperspectieven;
- Ben je in staat je eigen organisatie CBRN-proof te maken;
- Ben je in staat anderen te begeleiden en vragen te beantwoorden;
- Ben je in staat praktijktraining te geven voor gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen.

LET OP!

- OTO-functionarissen vinden extra informatie over de e-learning CBRN en CBRN-aandachtsfunctionaris in de [bijlage](#).

BIJLAGE

EXTRA INFORMATIE CBRN VOOR OTO-COÖRDINATOREN

1. U heeft een eigen e-learning omgeving (ELO/LMS)

Indien u een eigen e-learning omgeving heeft worden de CBRN modules scorm uitgeleverd. Het op deze manier uitleveren heeft als voordeel dat alle kleine aanpassingen direct door het NAZB doorgevoerd kunnen worden. Als afnemer heeft u daar geen hinder van. Grotere aanpassingen zullen na akkoord van de landelijke werkgroep CBRN e-Learning verwerkt worden in een update. Deze update zal aan uw kenbaar gemaakt worden middels een brief en instructie. Alle modules worden in separate pakketjes aan u uitgeleverd. U bent als instelling zelf in de gelegenheid om keuzes te maken wie u welke modules laat volgen.

2. U heeft geen e-learning omgeving (ELO/LMS)

Indien u geen eigen omgeving heeft kunt u gebruik maken van de omgeving van NIVEO. De deelnemers krijgen toegang tot de modules middels een inlogcode die NIVEO aan u zal verstrekken. Via deze cursuscode kan de cursist zich registreren en direct starten met de lesstof.

Het is wel van belang dat u als instelling zelf aangeeft welke combinatie van modules de cursist moet volgen, zodat NIVEO een pakketje kan koppelen aan de cursuscode.

3. Technische aandachtspunten

Om de CBRN-modules goed te laten functioneren, en om alle filmpjes en effecten in de modules goed tot hun recht te laten komen, dient uw netwerk/computer aan enkele systeem eisen te voldoen:

- Voor de e-learning heeft u internet nodig;
- Alle internetbrowsers zijn geschikt (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, etc.);
- Wij adviseren om de e-learning af te spelen op een vaste pc of laptop. Een tablet of telefoon is niet geschikt.
- De pc of laptop moet uitgerust zijn met Flash.
- In verband met de video's heeft u toegang nodig tot YouTube, en moet geluid kunnen worden afgespeeld.

4. Kosten en licentie overeenkomst

Wij vragen vanuit het NAZB een éénmalige bijdrage voor de licentieovereenkomst. Deze bedraagt €250. Indien u de licentieovereenkomst heeft ondertekend, krijgt u nadien alle updates die gemaakt worden gratis toegestuurd.

5. Aanvragen / bestellen CBRN e-learning bij NIVEO

U kunt de e-learning bij bureau NAZB aanvragen door middel van een aanvraagformulier. Deze is op te vragen via het secretariaat secretariaat@nazb.nl. Op basis van dit aanvraagformulier wordt een licentieovereenkomst gestuurd. Na het ondertekenen en terugsturen van de licentieovereenkomst zal NIVEO contact opnemen en afspraken maken omtrent het toesturen van de scorm-pakketten of inloggegevens.

VERWIJZINGEN

Jaarplan Crisisbeheersing & OTO 2018, ROAZ-regio Brabant

Landelijk beleidskader crisisbeheersing & OTO

Landelijk kwaliteitskader crisisbeheersing & OTO 2.0

COLOFON

Netwerk Acute Zorg Brabant

© 2017-2018

www.nazb.nl

Concept en tekst

Turnaround Communicatie

Eindredactie

NAZB

Ontwerp en opmaak

Anja Verlaat

Samen vormen we
een stevig netwerk