

Maximaal  
25 deel-  
nemers

# Seminar Strategisch omgaan met risico's

*Effectief leren van incidenten*

Editie 1: donderdag 15 en vrijdag 16 maart 2012

Editie 2: donderdag 27 en vrijdag 28 september 2012

Amrath Hotel in Maarsse

Kennis  
vanuit het hart  
van de zorg



# Seminar Strategisch omgaan met risico's

*Hoe kunt u ervoor zorgen dat incidenten tot verbeteringen leiden? Welke rol speelt de veiligheidsbeleving van medewerkers bij het omgaan met risico's? Hoe kunt u het hoger management/raad van bestuur in uw ziekenhuis adviseren over het krijgen van de juiste stuurinformatie? Uw ziekenhuis bezit informatie over onnodige risico's. U weet echter niet hoe u deze informatie handig en effectief kunt inzetten om fouten te voorkomen. Informatiebronnen zoals incidentmelding, dossieronderzoek, complicatieregistratie, prospectieve risicoinventarisatie en klachten sluiten niet of onvoldoende op elkaar aan.*

## Leren strategisch adviseren

In de tweedaagse training leert u te adviseren over de stuurinformatie die nodig is om zicht te krijgen op de belangrijkste risico's binnen afdelingen en het gehele ziekenhuis. U leert advies te geven op basis van informatie uit retrospectieve bronnen, zoals incidentmeldingen en dossiers. Door informatie over risico's te bundelen en het effectief uitvragen van data, is het mogelijk meer sturing te geven aan het veiligheidsbeleid.

## Verkrijgen risicoinformatie

In de training komen onderwerpen aan de orde als: het effectief verzamelen en analyseren van informatie over risico's, het accepteren of elimineren van risico's, het leggen van relaties tussen risicomangement en cultuur en het verbeteren van patiëntveiligheid. Ook zal aandacht zijn voor het eigenaarschap van patiëntveiligheid binnen het ziekenhuis. De nadruk ligt daarbij op de vraag hoe u het management kunt ondersteunen zonder zelf de verantwoordelijkheid over te nemen.

## Praktijksituaties

Tijdens de training is veel aandacht voor uitwisseling tussen de deelnemers uit andere ziekenhuizen. Praktijkvoorbeelden uit ziekenhuizen worden gecombineerd met ervaringen uit de industrie. De voorbeelden worden besproken en uitgewerkt en de deelnemers krijgen inzicht in hun eigen rol bij het ondersteunen van de patiëntveiligheid in hun ziekenhuis.

## Na deelname aan de tweedaagse training:

- weet u hoe u informatie over (onnodige) risico's kunt verkrijgen uit verschillende informatiebronnen;
- weet u hoe u deze informatie kunt analyseren en verbinden;
- kunt u medewerkers in uw ziekenhuis stimuleren ongewenste gebeurtenissen op eigen initiatief te melden;
- kunt u medewerkers binnen uw ziekenhuis stimuleren om van incidenten te leren door deze te analyseren;
- kunt u aangeven op welke wijze de uitkomsten geborgd kunnen worden;
- kunt u uw raad van bestuur en hoger management advies geven over het bepalen van de juiste stuurinformatie en kunt

u benoemen wat uw rol is binnen het ziekenhuis bij het verbeteren van de patiëntveiligheid.

## Voor wie?

- (senior) kwaliteitsadviseur
- directiesecretaris
- zorgmanager
- (senior) beleidsadviseur
- overige geïnteresseerden op zoek naar kennis over cultuurveranderingsprocessen

## Prijs

De kosten van dit tweedaagse seminar bedragen € 995,- per persoon (btw-vrij) en zijn inclusief koffie, thee, fris, lunch en uitgebreide cursusmap.

## Datum en plaats

De eerste editie van het seminar wordt gehouden op donderdag 15 en vrijdag 16 maart 2012. De tweede editie is op donderdag 27 en vrijdag 28 september 2012. De locatie voor beide edities is het Amrath Hotel in Maarssen. De locatie ligt centraal in Nederland, is uitstekend bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer (pendelbus vanaf station) en er is gratis parkeergelegenheid.

## Inschrijven of meer informatie?

U kunt zich eenvoudig inschrijven voor het seminar via [www.nvzplus.nl/inschrijven](http://www.nvzplus.nl/inschrijven). U ontvangt per e-mail een bevestiging van uw deelname. Voor meer informatie over het programma kunt u contact opnemen met NVZ Plus!, telefoonnummer 030-273 93 67 of via [nvzplus@nvz-ziekenhuizen.nl](mailto:nvzplus@nvz-ziekenhuizen.nl).

## Algemene voorwaarden

Op het aanbod van NVZ Plus! zijn algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u downloaden op [www.nvzplus.nl](http://www.nvzplus.nl).

# Programma

## Donderdag 15 maart 2012

Dagvoorzitter: Ron Bours

09.00 - 09.30 **Ontvangst**

09.30 - 10.00 **Introductie en kennismaking, terugkoppeling voorbereidingsopdracht**

10.00 - 11.00 **Leren van de praktijk**

Informatie verzamelen over risico's en de kwaliteit van de beheersmaatregelen: wat is de context binnen het VMS?

11.00 - 11.15 **Pauze**

11.15 - 12.00 **Welke informatiebronnen heeft het ziekenhuis?**

- 'Harde' informatie: Welke functie hebben de (interne) audits inspecties, observaties, incident meldingen, overleg (notulen), etc
- 'Zachte' informatie: Welke informatie hebben we over veiligheidscultuur? Welke rol kunt u innemen bij het verkrijgen van informatie?

12.00 - 13.00 **Lunch**

13.00 - 15.00 **Wat kunt u doen met de 'harde' informatie?**

- Zoeken van (falende/ontbrekende) beheersmaatregelen en basisoorzak
- Analyse van de informatie (algemene knelpunten en trend
- Onderlinge verbanden tussen informatie uit verschillende bronnen
- Zoeken naar passende beheersmaatregelen
- Prioriteiten stellen in het plan van aanpak en communiceren
- Rapportage en Stuurinformatie

15.00 - 15.15 **Pauze**

15.15 - 16.30 **Welke rol kunt u innemen bij analyse, verbeteringen en prioriteitstelling?**

16.30 - 17.00 **Afsluiting en kijken naar morgen**

## Vrijdag 16 maart 2012

Dagvoorzitter: Ron Bours

08.30 - 09.00 **Ontvangst**

09.00 - 10.30 **De 'zachte' informatie: Een veilige en lerende cultuur voor retrospectieve inventarisatie**

- Hoe meet ik de patiëntveiligheidscultuur
- Wat doe ik met deze gegevens?
- Hoe maak ik een veilige en lerende cultuur?
- Openheid en imagoschade

10.30 - 10.45 **Pauze**

10.45 - 12.00 **Welke rol kunt u innemen?**

12.00 - 13.00 **Lunch**

13.00 - 15.00 **Monitoren van de vooruitgang**

- Hoe het effect meten van inspanningen in relatie tot het terugdringen van vermijdbare onbedoelde schade?
- Beïnvloeden van gedrag
- Welke rol kunt u innemen in dit thema?

15.00 - 15.15 **Pauze**

15.15 - 15.45 **Leren van de praktijk**

- Hoe leer je van elkaar (binnen en buiten de organisatie)
- Hoe blijf je reflecteren op eigen handelen

15.45 - 16.00 **Evaluatie training**

## Inschrijven?

[www.nvzplus.nl/inschrijven](http://www.nvzplus.nl/inschrijven)

## Over de hoofdspreker



### Ron Bours

Ron Bours is al enkele jaren een zelfstandig consultant op gebied van veiligheid met als aandachtspunt cultuur en gedrag. Hij is van huis uit een chemisch technoloog en heeft 24 jaar gewerkt bij DSM en enkele jaren bij TNO in diverse functies. Hij geeft de laatste jaren leiding aan een tweetal bedrijven: SafeCare Group (advies in ziekenhuizen) en BoursConsulting BV (advies in industrie). Hij heeft een master degree in veiligheid

(MOSHE TU Delft) en de laatste 10 jaar heeft hij internationaal veel werk verricht op gebied van veiligheidstraining voor management, ongevalonderzoek en verbeterprogramma's voor veiligheidscultuur in industrie en ziekenhuizen. Ron gebruikt de kennis en ervaring om de industrie en ziekenhuizen te helpen met het ontwikkelen van een visie en een aanpak over het verbeteren van de veiligheidscultuur en het versterken van het veiligheidszorgsysteem.

# NVZ Plus!

NVZ Plus! is de naam voor een aantal nieuwe activiteiten van de NVZ vereniging van ziekenhuizen. De activiteiten van NVZ Plus! zijn primair gericht op de leden van de NVZ. Slechts een klein aantal activiteiten wordt opengesteld voor niet-leden zoals universitaire ziekenhuizen. Het verbinden en versterken van de leden onderling is dan ook een belangrijke doelstelling van NVZ Plus!. NVZ Plus! biedt uitkomst door een aanbod van aanvullende verdiepende informatie, een specifieke training of extra advies op maat. Deze activiteiten worden tegen betaling aangeboden. Met de opbrengsten van NVZ Plus! wordt de contributie van de NVZ verlaagd.

## NVZ Plus! in een notendop

- unieke kennis vanuit het hart van de zorg
- cursussen en trainingen in kleine, interactieve groepen
- ruimte voor persoonlijke aandacht
- sparren met collega's uit andere ziekenhuizen

Een aantal van de trainingen en producten van de NVZ Plus! zijn:



### Explora

Via Explora kunt u zelf een papieren of digitaal (patiënttevredenheids) onderzoek opzetten, uw gegevens beheren, de resultaten van uw onderzoek bekijken, uw responsgegevens downloaden, eigen vragenlijsten aanmaken en uw eigen rapportages maken.



### Basiscursus zorgadministratie

Deze cursus is bedoeld om de kennis van de deelnemers te vergroten ten behoeve van een soepel verlopende zorgadministratie (DBC's en basisregistratie), hetgeen grote (financiële) voordelen levert. De cursus vindt driemaal per jaar plaats.



### Seminar Verbetering van Zorgcontracteren

Dit tweedaagse seminar wordt twee à driemaal per jaar gehouden om de deelnemers een beter contract met hun zorgverzekeraar te verkrijgen. Onder andere het speelveld, de spelregels en het onderhandelingsproces zullen worden behandeld.



### Seminar Veiligheidscultuur

Dit tweedaagse seminar biedt deelnemers inzicht in de veiligheidscultuur van hun instelling en welke interventietechnieken passend zijn om de cultuur te verbeteren dan wel te veranderen. Het seminar wordt tweemaal per jaar georganiseerd.



### Workshop Mediatraining en crisiscommunicatie

Deze intensieve incompany training wordt op aanvraag gegeven en speelt op maat in op die situaties waarin de pers u confronteert met vragen tijdens een televisieoptreden, maar ook een één-op-één interview met een vertegenwoordiger van de schrijvende pers.



### Benchmarkrapport Financiën & Productie

Dit rapport geeft u inzicht in uw financiële prestaties en productiegegevens, afgezet tegen vergelijkbare ziekenhuizen, van de afgelopen 5 jaar. De gegevens worden geput uit de jaarverslagen die geanalyseerd zijn door adviesbureau SiRM.