

Implementatie- en OTO-wijzer Integraal Crisisplan voor de zorgsector

All hazard voorbereid zijn (3 van 3)

Versie 1.0
11 november 2014


Netwerk Acute Zorg
Zwolle


ACUTEZORG
EUREGIO


nazl
netwerk acute zorg limburg


TraumaNet AMC

VUmc  Netwerk acute zorg


COT | Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
an Aon company

spectrigo 

Voorwoord

Zorginstellingen zijn vanuit de vigerende wetgeving onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor het leveren van verantwoorde zorg aan patiënten. Deze verantwoordelijkheid geldt ook tijdens een crisissituatie. Dit is een noodsituatie waarbij het functioneren van de zorginstelling (ernstig) verstoord raakt en de continuïteit van zorg, de veiligheid van mensen en/of de reputatie ernstig worden bedreigd. De zorginstelling raakt dus feitelijk 'uit balans'.

Om weer 'in balans' te komen zien we binnen de zorgsector een ontwikkeling waarbij steeds vaker wordt gezocht naar een toegankelijke en eenduidige wijze van reageren op een breed scala van mogelijke crises. Een *all hazard* benadering die wordt vastgelegd in een Integraal Crisisplan. Dit niet in plaats van bestaande procedures en plannen, maar in aanvulling hierop. Een Integraal Crisisplan verbindt de bestaande procedures en plannen en biedt een basiswerkwijze. Zo wordt hierdoor een goede basis gelegd om bij elke crisis voorbereid te zijn op 'het bekende' en de aandacht te richten op de specifieke nieuwe en **unieke** elementen van de betreffende crisis; 'het bijzondere'.

In het Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO (maart 2013) is het Integraal Crisisplan als prestatie indicator opgenomen voor zorginstellingen.

In dit kader hebben vijf netwerken acute zorg¹ medio 2014 het initiatief genomen om gezamenlijk, via het project Integraal Crisisplan, het containerbegrip Integraal Crisisplan concreter handen en voeten te geven.

- Gestart is met de ontwikkeling van een **samenhangende visie op crisismanagement in de zorgsector en de toegevoegde waarde van een Integraal Crisisplan**: op welke uitdagingen moet dit plan een antwoord bieden? Wat is het Integraal Crisisplan wel en wat is het niet?
- Vervolgens is het document **Bouwstenen Integraal Crisisplan voor de zorgsector** ontwikkeld dat gebruikt kan worden om, vanuit bovenstaande visie, bestaande crisisplannen aan te vullen of aan te scherpen. De bouwstenen kunnen ook in samenhang worden benut als richtinggevend kader voor een nieuw op te stellen crisisplan.
- Aansluitend is ook de **Implementatie- en OTO-wijzer Integraal Crisisplan voor de zorgsector** ontwikkeld om zorginstellingen te faciliteren in het toepassen van deze bouwstenen en de belangrijke inzichten een plek te geven in het opleiden, trainen en oefenen (OTO).

Bovenstaande producten worden in de vorm van een drieluik beschikbaar gesteld. Met de beschikbaarstelling ervan wordt een mooie volgende stap gezet in de verdere professionalisering van crisisbeheersing binnen de zorgsector en de daarbij horende ambities zoals verwoord in het Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO.

Dit document **“Implementatie- en OTO-wijzer Integraal Crisisplan voor de zorgsector”** is het derde onderdeel van het drieluik.

¹ Netwerk Acute Zorg Euregio, Netwerk Acute Zorg Limburg, Netwerk Acute Zorg, regio VUmc, Netwerk Acute Zorg Zwolle en TraumaNet AMC in samenwerking met COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement en Spectricon B.V.

Inhoudsopgave

0	Ontwikkelen en implementeren Integraal Crisisplan	4
1	Agenderen: awareness vergroten en keuzes maken.....	5
2	Ontwikkelen van het Integraal Crisisplan	6
3	Informeren: delen van het aangepaste of nieuwe plan	7
4	Implementeren en versterken: opleiden, trainen en oefenen	8
5	Borgen, onderhouden en leren	12

Toelichting implementatie en OTO-wijzer: doel en doelgroep

Om instellingen te faciliteren in het toepassen van de bouwstenen uit het Integraal Crisisplan en de belangrijke inzichten een plek te geven in het opleiden, trainen en oefenen (OTO) is de implementatie en OTO-wijzer ontwikkeld. Dit is input voor de trekker van het Integraal Crisisplan en voor de OTO-coördinator.

De OTO-tips in deze notitie zijn gericht op het integraal en all hazard voorbereid zijn op crises. Dit is aanvulling op en ter verdieping van bestaande OTO-activiteiten.² De focus ligt hierbij op de bijzonderheden van de werkwijze zoals deze in de bouwstenen zijn verwerkt. We lichten dit verderop toe.

² Voorbeelden van bestaande OTO-activiteiten zijn het beoefenen van het crisisbeleidsteam en/of operationeel crisisteam of functiegerichte trainingen voor de crisiscoördinator, de voorzitter van het crisisbeleidsteam of operationeel crisisteam en de informatiemanager. Op operationeel niveau zijn er bovendien verschillende meer specifieke trainingen die relevant zijn in dit licht, variërend van BHV-trainingen tot de HMIMS.

0 Ontwikkelen en implementeren Integraal Crisisplan

In deze notitie staan tips voor de verschillende stappen om te komen tot een Integraal Crisisplan en het implementeren hiervan.

Stappen
1. Agenderen: awareness vergroten en keuzes maken
2. Ontwikkelen: opstellen of aanpassen van een Integraal Crisisplan
3. Informeren: betrekken van collega's bij de integrale, all hazard aanpak
4. Implementeren: opleiden, trainen en oefenen
5. Borgen, onderhouden en leren: blijvend werken aan de aanpak

Per stap staan in deze notitie aandachtspunten en tips. Het zwaartepunt voor OTO ligt bij stap 4, maar ook in de andere stappen kunnen OTO-activiteiten bijdragen aan het realiseren van deze stap. Ook los van het Integraal Crisisplan kan de achterliggende werk- en denkwijze worden verwerkt in OTO-activiteiten. Zo kunnen bijvoorbeeld parallel aan het ontwikkelen van het plan reeds in voorziene OTO-activiteiten slagen worden gemaakt.

De beschreven implementatie en OTO-activiteiten helpen ook bij het realiseren van aspecten van de landelijke kwalificatieprofielen OTO voor leden van het Crisisbeleidsteam en Operationele (crisis)Teams.³ Ook wordt met het benoemen van de verschillende stappen en met de benoemde activiteiten en tips bijgedragen aan een grotere uniformiteit in de voorbereiding op crisismanagement in de zorg.

³ Het draagt bijvoorbeeld bij aan kerntaken als: coördinatie van actuele, afgestemde en geïmplementeerde planvorming; coördinatie van een cyclisch traject van Opleiden, Trainen en Oefenen; het onderhouden van contacten met in- en externe (keten)partners; dragen van eindverantwoordelijkheid over de totale preparatie; fungeren als voorzitter crisisbeleidsteam of operationeel crisisteam; etc. Zie: Landelijk Steunpunt OTO, *OTO-kwalificatieprofielen voor crisisorganisaties in de zorgsector*, 2011

1 Agenderen: awareness vergroten en keuzes maken

Voordat de stap kan worden gezet naar het ontwikkelen of aanscherpen van het crisisplan, moet er draagvlak zijn voor de all hazard benadering binnen de organisatie, ook of juist bij management en bestuur.

Tips en aandachtspunten voor het agenderen binnen de instelling

- Breng de *all hazard*, integrale aanpak regionaal onder de aandacht en maak de bijbehorende denk- en werkwijze inzichtelijk.
- Houd een voorgesprek met de bestuurlijk trekker over de wijze van intern agenderen van het idee van een Integraal Crisisplan.
- Verbind het met de dagelijkse praktijk: welke toegevoegde waarde biedt de denk- en werkwijze van het all hazard, integraal crisismanagement voor het dagelijks werk en voor het omgaan met incidenten. Ook zonder het 'opschalen' van de crisisorganisatie kunnen onderdelen van de crisisaanpak worden benut bij andere complexe, bijzondere situaties. Het vergroot daarmee de algehele weerbaarheid van de organisatie.
- Realiseer een expliciet agendamoment om het onderwerp toe te lichten: breder bestuurlijk
- Het thema Integraal Crisisplan waar mogelijk koppelen aan een bestaand traject/project
- Zorg voor een heldere toelichting op de toegevoegde waarde: wat levert een all hazard aanpak op? (betere voorbereiding, betere aansluiting praktijk, integratie van onderdelen)
- Koppel het Integraal Crisisplan aan landelijke ontwikkelingen en landelijke vereisten zoals de afspraken over het Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO. Een van de afgesproken normen is het hebben van een Integraal Crisisplan.
- Bepaal met elkaar de ambitie als het gaat om het all hazard en integraal crisismanagement: wat wil je bereiken en wat wil je kunnen? Wat is proportioneel en realistisch qua tijdspad en middelen? Vraag om een expliciete bestuurlijke opdracht en bijbehorend mandaat (qua mensen, middelen en financiën) en werk dit uit in een plan van aanpak.
- Benut wat al goed werkt intern of in de sector. Voorkom dat iedereen denkt dat alles overboord wordt gegooid en opnieuw wordt begonnen. Als bepaalde structuur/termen al goed werken, sluit daarbij aan.
- Gebruik *good practices* en actuele cases om effectiviteit te tonen.

Tips en aandachtspunten voor het regionaal agenderen

- Benut het ROAZ om als instellingen met elkaar te spreken over het Integraal Crisisplan en de all hazard benadering. Bepaal de gezamenlijke ambities: wat is aan de individuele instelling en waarin wil je regionaal samenwerken?
- Benut de bouwstenen Integraal Crisisplan en de achterliggende denk- en werkwijze op netwerkmomenten om instellingen hiermee kennis te laten maken en/of handvatten te bieden om ermee aan de slag te gaan.

Voorbeelden van OTO-activiteiten als hulpmiddel voor het agenderen

- Het trainen/opleiden van de adviseur-/coördinator/trekker in het bestuurlijk adviseren en overtuigend presenteren. Zorg ook dat hij/zij een duidelijke visie heeft op crisismanagement en opgeschaalde zorg.
- Het met management en bestuur bespreken van scenario's en dilemma's om samen te verkennen wat er kan gebeuren en wat er voor de situaties is voorbereid. Hierbij kan inzichtelijk worden gemaakt wat de meerwaarde is van een integraal, all hazard crisisplan. Dit kan onder meer door voorbeelden te noemen van hele verschillende situaties, van brand tot een zedenkwesie waarin duidelijk wordt wat er nu wel en wat er op dit moment niet is gedekt in de bestaande voorbereiding.
- Overweeg een instapoefening: een oefening die aantoont wat de huidige staat van de voorbereiding is en kwetsbaarheden blootlegt.

2 Ontwikkelen van het Integraal Crisisplan

Tips voor het ontwikkelen

- Er moet een projectleider aangesteld worden die door zijn vakbekwaamheid autoriteit uitstraalt. Het vergt een bewuste keuze om de projectleider goed te positioneren ,met toegang tot het bestuur
- Het helpt om een bestuurlijke ‘sponsor’ of portefeuillehouder te hebben die betrokken is bij de ontwikkeling en zorgt voor agendering binnen de Raad van Bestuur.
- Selecteer belangrijke stakeholders en maak hen onderdeel van de ontwikkeling (bijvoorbeeld in een projectgroep of commissie).
- Inventariseer de bestaande planvorming binnen de instelling en relevante plannen bij ketenpartners waarin de instelling ook een rol heeft.
- Reflecteer op de bestaande planvorming vanuit de bouwstenen Integraal Crisisplan: hoe kan de bestaande planvorming eventueel worden versterkt?
- Maak een expliciete keuze voor of een nieuw plan, het aanscherpen/bundelen van bestaande plannen of het aanvullen van een bestaand, breder plan (zoals het ZiROP).
- Betrek gericht sleutelfunctionarissen voor het leveren van input voor of opstellen van specifieke onderdelen. Zorg voor de betrokkenheid van functionarissen die met het plan moeten werken in de acute fase. Denk vooraf goed door welke kennis en ervaring nodig is voor het ontwikkelen of aanpassen van het plan.
- Geef de ontwikkeling en implementatie van het plan een expliciete plek in het OTO plan. Overweeg het aanvullen van dit plan met activiteiten gericht op testen, evalueren en leren. Ga hierbij uit van een realistische opbouw in activiteiten gekoppeld aan doelstellingen.

Voorbeelden van OTO-activiteiten als middel voor het ontwikkelen

- Planworkshop met sleutelfunctionarissen waarin verschillende scenario's en de bijbehorende verwachte en gewenste aanpak worden besproken. De uitkomsten worden vastgelegd in het plan. Op deze wijze kunnen de bouwstenen in concept worden ingevuld.
- Workshop/ oefening benutten voor uitwerken scenariokaart.
- Sessies waarin elementen van het plan doorlopen en getoetst kunnen worden aan de hand van scenario's.

3 Informeren: delen van het aangepaste of nieuwe plan

Zodra een conceptplan gereed is, is het zaak de bredere groep collega's die betrokken kan raken bij de crisisrespons te informeren over het nieuwe of aangepaste plan. Het gaat hierbij vooral om het meenemen van de collega's in de onderliggende visie en de bijbehorende werk- en denkwijze.

Enkele tips

- Benut bestaande overlegvormen en -momenten om het plan onder de aandacht te brengen.
- Maak duidelijk wat het voor de verschillende afdelingen en functionarissen betekent: is het plan ter informatie of wordt er nog iets van hen verwacht?
- Zorg er voor dat echt alle sleutelfunctionarissen geïnformeerd zijn over hun taken en verantwoordelijkheden en de plek in de crisisorganisatie.
- Geef de directie een stem bij het informeren en laat zien dat het breed gedragen wordt.

Voorbeelden van mogelijke OTO-activiteiten ten behoeve van het informeren

- Kick off sessie voor leden van het Crisisbeleidsteam en Operationele (crisis)Teams.
- Toelichting geven voor een grotere groep functionarissen met hierbij vooral aandacht voor de dynamiek: welke incidenten kunnen uitgroeien tot een crisis? Wie kan effecten/impact ondervinden van incidenten op de desbetreffende afdeling? Wat verwachten zij van anderen? Wat mogen ze verwachten van de crisisorganisatie? Op deze wijze komt het onderwerp dichtbij. Dit bevordert ook een snelle (door)melding van incidenten intern.
- Persoonlijke, individuele voorlichting aan collega's door de crisiscoördinatoren/-adviseurs.

4 Implementeren en versterken: Opleiden, Trainen en Oefenen

OTO-activiteiten zijn een belangrijk middel om het integraal, all hazard werken zoals beschreven in het Integraal Crisisplan ook te implementeren in de organisatie. Hieronder hebben we de bouwstenen van het Integraal Crisisplan vertaald naar input voor OTO-activiteiten, zowel wat betreft inhoud als vaardigheden. Soms gaat het om het verrijken van bestaande activiteiten (een voorzitterstraining of een oefening met het Crisisbeleidsteam) en in andere gevallen gaat het om een heel nieuwe OTO-activiteit (zoals een training gericht op crisissensitiviteit of het kunnen uitvoeren van een crisisdiagnose). Dit zijn voorbeelden.

Doel van OTO in relatie tot de integrale, all hazard aanpak

De OTO-activiteiten hebben tot doel de instelling in staat te stellen integraal en *all hazard* voorbereid te zijn en te reageren op calamiteiten en crises. De bijzonderheden van de aanpak die centraal staan zijn:

- Crisissensitiviteit: doorhebben wanneer iets 'kleins' groot kan worden en tijdig melden en alarmeren.
- Een crisisdiagnose stellen op basis waarvan relevante thema's en betrokkenen kunnen worden bepaald.
- Flexibele invulling van de crisisorganisatie: de basisorganisatie wordt aangepast aan de specifieke situatie om te komen tot een passende, adequate respons.
- Realiseren gedeeld situationeel bewustzijn: doorhebben wat er aan de hand is
- Aandacht hebben voor kritieke momenten en kritieke besluiten die mede bepalend kunnen zijn voor de afloop/uitkomst.
- Het integraal werken vanuit doelstellingen en uitgangspunten.
- Komen tot eenheid van inspanning: aansluiten bij/betrekken van interne en externe partners.
- Crisisvergaderingen afstemmen op de crisisdynamiek om zo effectief te kunnen zijn
- Oog hebben voor de nafase als onderdeel van de integrale aanpak.
- Leiderschap tijdens de crisis en mede gericht op het creëren van een wenkend perspectief 'over de crisis heen'.

De basis leggen

Type	Basis opleidingsmodule integraal, all hazard crisismanagement
Doel	Kennismaken met de bijzonderheden van de integrale aanpak en individuele functionarissen in staat stellen tot reflectie op de implicaties voor de eigen rol.
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Persoonlijke rol, taak verantwoordelijkheid in de crisisorganisatie. – Het eigen crisisprofiel: welke risico's kunnen uitgroeien tot een crisis? – Mogelijke impactgebieden. – De crisisorganisatie. – Mogelijke kritieke momenten en besluiten bezien vanuit het crisisprofiel. – Netwerkpartners en stakeholders en hun mogelijke rol, specifieke bevoegdheden en het grensvlak met de zorginstelling.
Doelgroep	Alle functionarissen binnen de crisisorganisatie en andere belangrijke partners zoals bijvoorbeeld de medische staf.
Duur	6 – 8 uur

Voorbeeld: bestaande OTO-activiteiten aanpassen/aanvullen

Type	Oefening beleidsteam en/of Operationeel (crisis)Team
Doel	Het toepassen van de integrale aanpak om zo ervaring op te doen en beter voorbereid te zijn.
Aanvulling/aanpassing	<ul style="list-style-type: none"> – In het scenario rekening houden met kritieke momenten en kritieke besluiten. – Het CBT vragen als onderdeel van de oefening om een diagnose uit te voeren en doelstellingen en uitgangspunten te benoemen. – Realiseren gedeeld situationeel bewustzijn opnemen als oefendoel, zowel binnen de teams als tussen het CBT en het OT/de OT's. – De laatste ronde van de oefening benutten voor de nafase, bijvoorbeeld door het herijken van de diagnose en de doelstellingen en uitgangspunten en het vaststellen van een eerste versie plan van aanpak nafase.
Doelgroep	Leden CBT en/of OT.
Duur	4 – 8 uur

Type	Voorzitterstraining
Doel	Het als voorzitter kunnen faciliteren en realiseren van een integrale aanpak.
Aanvulling/aanpassing	<ul style="list-style-type: none"> – Voorzitterschap: een crisisoverleg kunnen leiden. – Benutten en toepassen dynamische crisisagenda zoals beschreven in de notitie bouwstenen integraal crisisplan. – Voorbeelden: het hebben van een korte eerste vergadering gericht op beeldvorming, het komen tot doelstellingen en uitgangspunten in een 2^e vergadering, het benoemen van inhoudelijke topics voor op de agenda om zo te zorgen voor structuur, etc.
Doelgroep	Voorzitters CBT en OT.
Duur	3 – 4 uur

Voorbeelden: nieuwe OTO-activiteiten gericht op de integrale, all hazard aanpak

Type	Training crisissensitiviteit
Doel	Voorkomen van onderschatting van een calamiteit en het bevorderen van een tijdige inzet van de integrale crisisaanpak.
Vorm & inhoud	Crisissensitiviteit: door hebben welke incidenten crises kunnen worden en die ook als zodanig moeten worden behandeld. In de training wordt aandacht gegeven aan de dynamiek van risico, tot incident tot crises. Welke factoren zijn hierop van invloed? Wie kunnen gevolgen merken van een incident op afdeling a of b? Hieraan kan ook een instructie worden gekoppeld over hoe intern te melden.
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> – Crisiscoördinator/ adviseur. – Grotere groep leidinggevenden die te maken kunnen krijgen met incidenten, maar bijvoorbeeld ook de medische staf.
Duur	2– 3 uur

Type	Training 'regie'
Doel	Op strategisch niveau faciliteren en realiseren van een integrale aanpak tijdens een crisis door regie te krijgen en te houden.
Vorm & inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Kunnen stellen van een crisisdiagnose: wat zijn de mogelijke impactgebieden? – Doelstellingen en uitgangspunten kunnen bepalen: wat is het kader voor de hele aanpak? – Organisatieadvies: kunnen adviseren over een bij de situatie passende invulling van de (crisis)organisatie.
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> – Leden CBT en/of OT. – Leden Raad van Bestuur.
Duur	4 – 6 uur

Type	'Ken uw crisispartner'
Doel	Het effectief kunnen samenwerken met interne en externe crisispartners om zo de doelstellingen van de integrale aanpak te realiseren.
Vorm & inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Doornemen van interne en externe partners en de onderlinge raakvlakken: wat is de mogelijke toegevoegde waarde bij een crisis? Wat zijn relevante bevoegdheden? – Tabletop/ scenariosessie met partners samen gericht op een specifiek scenario of op meerdere scenario's: wie doet wat en welke afspraken zijn wenselijk? – Deelnemen aan een oefening van de Veiligheidsregio. – Meet & Greet met externe sprekers/gasten (netwerksessie). – Toepassen in oefening CBT/OT('s).
Doelgroep	Leden CBT en OT('s).
Duur	Verschilt per activiteit.

Type	Realiseren situationeel bewustzijn inclusief informatiemanagement
Doel	Versterken van de samenwerking tussen teams en het gezamenlijk kunnen aansluiten bij wat de situatie vraagt qua aanpak.
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Workshop gericht op expliciteren verwachtingen binnen en tussen teams: wie heeft waarom welke informatie nodig? – Wat zijn mogelijke bronnen van informatie om zicht te krijgen op en inzicht in wat de impact is van wat er is gebeurd tijdens en na een crisis? Welke vormen van monitoring horen hierbij? – Leren 'duiden' van de situatie: wat is de ernst? Hoe urgent is het? Wat kan er nog gebeuren waardoor de situatie verbetert of juist verergert? Wat zijn de mogelijke kritieke momenten? – Hoe is het informatiemanagement intern en met de veiligheidsregio geregeld?
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> – Voorzitters CBT en OT('s). – Crisiscoördinator/- adviseur. – Informatiemanagers. – Communicatieadviseurs.
Duur	4 – 8 uur

Type	Nafase
Doel	Komen tot een verantwoorde afschaling naar de nafase met een bijbehorende adequate aanpak voor de weken en maanden na de calamiteit of crisis.
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Training gericht op het kunnen realiseren van verantwoorde overgang van acute fase naar de nafase. – In de training kunnen de deelnemers een plan van aanpak nafase maken: diagnose, aangepaste doelstellingen en uitgangspunten, thema's en een basisstructuur voor de nafase.
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> – Voorzitters CBT en OT('s). – Beoogde projectleiders nafase. – Raad van Bestuur en andere belangrijke interne stakeholders (zoals de medische staf).
Duur	4 – 6 uur

Type	Leiderschap
Doel	Als leider bijdragen aan een adequate voorbereiding en respons op een crisis.
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> – Selectie theoretische inzichten leiderschap. – Persoonlijk leiderschap: reflectie op de eigen stijl en intervisie. – Situationeel leiderschap: wat vergt een crisis van de leider? – Organisatorisch leiderschap: hoe bereidt de leider de organisatie voor op mogelijke crises?
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> – Voorzitters CBT. – Raad van Bestuur.
Duur	4 – 8 uur

Enkele tips

- Maak bewuste keuzes qua OTO-programma en zorg voor een passende opbouw van activiteiten: van eenvoudig naar meer complex, van klein geleidelijk naar wat omvangrijker, van team naar organisatiebreed.
- Indien van toepassing en mogelijk, sluit aan op bestaande trajecten en voorzieningen in de organisatie die zijn gericht op de persoonsgerichte (management)ontwikkeling.
- Benut het Integraal Crisisplan voor het, waar nodig, aanvullen of aanscherpen van bestaande profielen van sleutelfunctionarissen in de crisisorganisatie.

5 Borgen, onderhouden en leren

Enkele tips

- Maak interne afspraken over borgen en beheer: wie houdt het overzicht en zorgt voor het actualiseren en doorvoeren van aanpassingen? Wat wordt er verwacht van andere afdelingen/functionarissen?
- Betrek leden van het Crisisbeleidsteam en Operationele (crisis)Teams bij het aanpassen van het plan zodat het plan blijft passen bij wat zij in de praktijk nodig hebben.
- Maak expliciete keuzes in het OTO-plan: welke thema's en doelgroepen staan centraal en wat wil de organisatie bereiken?
- Benut (onderdelen van) de crisisorganisatie bewust ook bij andere complexe, bijzondere situaties zodat hiermee ervaring wordt opgedaan. Voorbeelden zijn een verhuizing, fusie, infectiebestrijding, agressie en geweld, continuïteitsverstoringen en schaarste vraagstukken.
- Neem het Integraal Crisisplan mee in de basistraining van nieuwe sleutelfunctionarissen in de crisisorganisatie. Geef dit een plek in het inwerkingstraject.
- Laat zoveel mogelijk collega's meekijken bij oefeningen om zo (enige)ervaring op te doen.
- Betrek de OTO-functionaris ook in de acute fase als extra ondersteuning. Dit geeft de OTO-functionaris meer inzicht in de praktijksituatie en daarmee in de mogelijk toegevoegde waarde van OTO.
- Maak OTO-activiteiten gericht op het all hazard werken en het werken met het Integraal Crisisplan onderdeel van een bestaand kwaliteitssysteem en opleidingsaanbod.
- Realiseer adequate financiële middelen voor OTO en beheer.

Mogelijke OTO-activiteiten gericht op het onderhouden en leren

- Leren van calamiteit/crisis elders: casusbespreking.
- Periodieke trainingen en workshops afgestemd op verdieping, thema's en doelgroepen.
- 'Snack learning' zoals een lunch & learn, gastsprekers, het delen van actualiteiten (wat als dit bij ons zou gebeuren?) en een lessenbijeenkomst na een incident/crisis.
- Kleine toetsmomenten met behulp van e-learning. Korte vragenlijsten die sleutelfunctionarissen helpen hun kennis te toetsen en te actualiseren. Deze momenten kunnen worden gekoppeld aan geplande bijeenkomsten.

De bouwstenen van het Integraal Crisisplan en vooral de onderliggende visie kunnen worden benut bij de ontwikkeling en evaluatie van oefeningen en bij het evalueren van incidenten en crises:

- Is er aandacht geweest voor kritieke momenten en besluiten?
- Heeft het CBT gericht aangegeven wat zij nodig heeft van het OT/de OT's?
- Zijn er doelstellingen en uitgangspunten benoemd? Zijn deze ook benut?
- Zijn relevante netwerkpartners en stakeholders betrokken? Hoe is deze samenwerking verlopen?
- Etc.

Evaluaties kunnen input zijn voor het aanscherpen van het plan. Ook kunnen de ervaringen en lessen input zijn voor OTO: is er reden bepaalde inhoudelijke kennis meer nadrukkelijk aan de orde te stellen? Behoeven bepaalde vaardigheden extra aandacht? Is er een specifieke doelgroep die op basis van de ervaringen en lessen extra aandacht nodig heeft?