



**Kwaliteitshandboek  
EHBO – reanimatie – BHV  
2018**

Als een ander je

**livis**

## Inhoud

1. Over Livis .....	3
1.1 Missie.....	3
1.2 Samenwerking.....	3
2. Kwaliteit en kwaliteitswaarborging.....	3
2.1 Wat is kwaliteit bij Livis .....	3
2.2 Kwaliteit van het onderwijsprogramma .....	4
2.4 Opmerkingen over de kwaliteit .....	4
3. Visie op onderwijs.....	5
3.1 De keuze voor blended learning (b-learning) .....	5
3.2 Gebruikte termen in het competentiegericht onderwijs .....	5
3.3 Algemene competenties.....	5
3.4 Opbouw van de cursussen .....	6
3.5 De opbouw praktijk sessie.....	6
4. De trainer bij Livis .....	7
4.1 Inwerktraject bij Livis.....	7
4.2 Na het inwerktraject .....	8
4.2 Het claimen van een praktijk sessie .....	9
4.3 Materialen praktijk sessie.....	9
4.4 Wat te doen bij ziekte, annulering en situaties van overmacht? .....	10
4.5 Beëindiging samenwerking .....	10
5. De praktijk sessies.....	10
5.1 Toelating tot de praktijk sessie .....	11
5.2 Toegang weigeren tot de praktijk sessie .....	11
5.3 Wanneer wel/niet bekwaam verklaren? .....	12
5.4 Afrondende administratie praktijk sessie.....	13
5.5 Certificering .....	13
5.6 Naslagwerk .....	13
5.7 Consultaties door andere certificeringsinstanties .....	13

## 1. Over Livis

Livis is in 2008 begonnen onder de naam Dutch Learning Company B.V. en was de eerste opleider in Nederland die BHV- en EHBO-cursussen aanbood in een combinatie van e-learning en praktijksessie. Deze combinatie van e-learning en praktijk heet blended learning. In een korte periode is Livis uitgegroeid tot de grootste aanbieder van blended learning BHV- en EHBO-cursussen in Nederland. RTL Nederland is inmiddels 100% aandeelhouder van Livis. Dat betekent een financieel gezonde moedermaatschappij met ondersteuning op het gebied van media-exposure. Samen maken we ons sterk om de zelfredzaamheid van Nederlanders met betrekking tot het bieden van EHBO te verhogen.

Livis heeft meer cursussen dan alleen EHBO, reanimatiecursussen en BHV. Livis is een landelijke aanbieder van cursussen voor diverse doelgroepen waaronder gastouders, jonge ouders, scouting, diverse sportverenigingen, mantelzorgers en kraamverzorgenden.

### 1.1 Missie

Livis hecht veel waarde aan tevreden klanten en aan het bouwen van een sterk merk. Kwaliteit in het algemeen en de kwaliteit van de trainer van de praktijksessies staan hoog in het vaandel. Om dit alles te kunnen garanderen is een uitgebreid kwaliteitssysteem opgezet.

### 1.2 Samenwerking

Livis streeft naar een samenwerking met organisaties, met als doel dat deze organisaties e-learning kunnen inzetten om meer medewerkers te kunnen opleiden in kortere tijd, tegen lagere kosten en met meer inzicht in de administratie. Ook werkt Livis samen met nauwkeurig geselecteerde partners voor het versterken van de kwaliteit.

Livis heeft een uitgebreid netwerk van samenwerkingspartners. Zo wordt onder andere samengewerkt met het Nederlandse Rode Kruis, Het Oranje Kruis, de Nationale Bond EHBO en het Kennis Centrum voor de Kraamzorg (KCKZ).

## 2. Kwaliteit en kwaliteitswaarborging

Kwaliteit is een continu proces en omhelst vele processen. Ondanks de kleinschalige organisatie zijn er verschillende processen die door verschillende mensen worden aangestuurd. Dit betekent dat er kwaliteitssystemen moeten zijn om de kwaliteit te waarborgen. Om de kwaliteit te kunnen waarborgen, moet duidelijk zijn wat er verwacht wordt en welke afspraken er gemaakt zijn. Livis heeft daarom een kwaliteit- en een kwaliteitsborgingssysteem ontwikkeld voor de trainers, cursisten en voor het ontwikkelen of bijstellen van cursussen en praktijksessies.

### 2.1 Wat is kwaliteit bij Livis

Kwaliteit bij Livis omvat een aantal kernbegrippen namelijk: de afspraak, verwachtingen en de geleverde dienst. Door ons aan de afspraken te houden leveren we de verwachte diensten. We creëren duidelijkheid, betrouwbaarheid en tevreden cursisten. Deze kernbegrippen zijn niet alleen van belang voor de cursisten maar ook voor de trainers. Zij dragen een deel van de kwaliteit van Livis uit en moeten weten wat de kwaliteitseisen van Livis zijn en hoe zij hieraan kunnen bijdragen.



## 2.2 Kwaliteit van het onderwijsprogramma

Een cursist moet kunnen vertrouwen op de juistheid van het onderwijsprogramma, zodat hij zijn beroep of de functie verantwoord kan uitoefenen. Dat betekent ook dat de trainer van Livis goed op de hoogte moet zijn van de onderwijsprogramma's, zodat hij de juiste kennis en handelingen kan overdragen aan de cursist. Dit alles kan wellicht andere eisen stellen aan de competenties van diegenen die het onderwijs verzorgen. Het nakomen van gemaakte afspraken is hierin essentieel. Wettelijke veranderingen, voortschrijdend inzicht, de evaluaties van de cursisten of wijzigingen in de certificeringseisen kunnen aanleiding geven tot veranderingen in het onderwijsprogramma. De gewijzigde programma's of certificeringseisen dienen duidelijk te zijn voor cursisten en trainers.

Voor het ontwikkelen van onderwijsprogramma's hanteert Livis een multidisciplinaire aanpak. Hierdoor voldoet het onderwijsprogramma aan de volgende criteria:

- Er is gewerkt binnen het wettelijk kader van het betreffende onderwerp van een cursus of praktijksessie.
- De deskundige input is uitbesteed aan een erkend gecertificeerde en/of geregistreerde beroepsbeoefenaar op het gebied van de te ontwikkelen cursus of praktijksessie.
- Er is uitgegaan van de landelijke consensus of protocollen die zijn vastgelegd in het desbetreffende vakgebied.
- De cursus voldoet aan de accreditatie eisen van het desbetreffende accreditatie instituut.
- Is verwerkt in het digitale e-learning systeem van Livis.
- De content is voorzien van video's, foto's of doorlinks naar de website.
- De content is evidence based.
- De content is op Nederlandse taal gecorrigeerd.
- Evaluatieformulier cursus is ontwikkeld en gekoppeld voor de cursisten.
- Afdeling marketing, planning en ICT is op de hoogte van een nieuwe cursus of praktijksessie.
- Alle trainers zijn geïnformeerd en geïnstrueerd over de nieuwe cursus.
- Competentielijst is ontwikkeld.
- Lesplan is ontwikkeld.
- Profiel van de trainer is bekend.
- Er is eventuele bijscholing voor trainers ontwikkeld.

## 2.4 Opmerkingen over de kwaliteit

Cursisten worden na het volgen van een cursus in de gelegenheid gesteld een schriftelijke evaluatie van de cursus te geven. Naast de schriftelijke evaluatie is het mogelijk via de klantenservice mondeling toelichting te geven op de evaluatie. Alle evaluatieformulieren worden gelezen en mogelijke klachten of feedback wordt geregistreerd.

Iedere klacht of elke feedback wordt serieus genomen. De klacht of feedback wordt doorgestuurd aan de desbetreffende persoon binnen Livis. Als er een klacht of feedback is voor een trainer of coach zal worden gevraagd om wederhoor. Nadat de trainer zijn versie rondom de klacht gegeven heeft, handelt Livis de klacht verder af. In geval dat het wederhoor van de trainer sterk afwijkt van de klacht van de klant of cursist, zal er geen reden zijn om niet achter het standpunt van de trainer te staan. De procedure van afhandeling klacht wordt gedocumenteerd op het klachtenformulier en bewaard in het persoonlijk dossier van de trainer.

Via de chat op [www.livis.nl](http://www.livis.nl) kunnen vragen gesteld worden. Op alle vragen wordt binnen 24 uur gereageerd, met uitzondering van het weekend.

### 3. Visie op onderwijs

In de visie op onderwijs hanteert Livis het competentiegericht onderwijs met competentiegericht toetsen. In onze dienstverlening streeft Livis een fair en coulant beleid na om zo veel mogelijk cursisten in de gelegenheid te stellen goede kennis en vaardigheden op te laten doen en het zelfvertrouwen van de cursist te vergroten om in noodsituaties adequate hulp te bieden. Dit doet Livis door blended learning (b-learning).

#### 3.1 De keuze voor blended learning (b-learning)

B-learning is de combinatie van e-learning en praktijk sessie. E-Learning betekent het gebruik van multimediale technologieën en het internet. Dit kan de kwaliteit van het leren verbeteren. E-learning het leren persoonlijk en sluit aan bij eventuele voorkennis of eerder verworven competenties en handelen van de cursist. Omdat e-learning 24 uur per dag online toegankelijk is, bepaalt de cursist zijn eigen tempo en tijd van studeren. Dit verhoogt de motivatie en stimuleert het leren. In blended-learning is de e-learning vast onderdeel van het gehele leerproces. De e-learning is vooral bedoeld voor het theoretische onderdeel van een cursus; het opdoen van kennis. Tijdens de praktijk sessie wordt de theorie vertaald naar wat de hulpverlener moet doen of laten om een handeling goed uit te voeren en worden competenties getoetst. Het behalen van de competenties is voldoende voor het behalen van een erkend certificaat of diploma.

#### 3.2 Gebruikte termen in het competentiegericht onderwijs

Een hulpverlener heeft vele taken. Deze variëren van een wondje verzorgen, ouders begeleiden, ziekten herkennen en reanimeren tot het evacueren van mensen. De taken zijn gekoppeld aan handelingen die zelfstandig uitgevoerd moeten worden. Deze zijn omschreven in werkprocessen. Wanneer alle werkprocessen en competenties die nodig zijn om een handeling goed uit te voeren, zijn behaald, is de cursist bekwaam om de desbetreffende taak zelfstandig uit te voeren.

##### **Wat is een taak?**

Een taak is een activiteit die elke cursist zelfstandig moet kunnen uitvoeren en die steeds weer in de uitoefening van het werk terugkeert. Een taak is gekoppeld aan een of meerdere handelingen.

##### **Wat zijn werkprocessen?**

Werkprocessen zijn afgebakende stappen binnen een handeling die horen bij een taak. Werkprocessen kennen een begin en een eind.

##### **Wat zijn competenties?**

Competenties zijn het samenhangend geheel van kennis, inzicht, houding en vaardigheden, die een cursist nodig heeft om bekwaam te zijn voor zijn taak. Competenties dienen te worden beheerst om werkprocessen succesvol uit te kunnen voeren. Om een werkproces goed te kunnen uitvoeren zijn vaak meerdere competenties nodig.

##### **Wat is een protocol?**

Een protocol bestaat uit, op basis van consensus door belanghebbende partijen, stappen voor het uitvoeren van bepaalde handelingen. Een protocol is ondersteunend voor de cursist bij het uitoefenen van zijn functie. Een samenvatting van deze protocollen zijn door Livis verwerkt in zogenaamde oefen- en toetskaarten. Deze kaarten zijn in het bezit van alle trainers.

#### 3.3 Algemene competenties

De onderstaande competenties zijn competenties die horen bij een cursist in verschillende werksettings en worden voor de verschillende cursussen gekoppeld aan de bijbehorende werkprocessen en handelingen.

**Competentie 1: Aansturen.**

De cursist kan derden aansturen om een bijdrage te leveren aan een efficiënte en doeltreffende hulpverlening.

**Competentie 2: Vakdeskundigheid toepassen.**

De cursist kan op basis van kennis, vaardigheden en attitude zijn vakdeskundigheid laten zien bij de hulpverlening in verschillende ongeval-acute of onvoorziene situaties of calamiteiten. De vakdeskundigheid wordt ingezet om de overlevingskansen van een slachtoffer, patiënt of cliënt te vergroten.

**Competentie 3: Materialen en middelen inzetten.**

De cursist kan op basis van kennis de juiste materialen en middelen inzetten die bijdragen aan doelmatige hulpverlening en daarbij de hygiënische richtlijnen voor infectiepreventie toepassen.

**Competentie 4: Kennen.**

De cursist heeft kennis van hulpverlening binnen zijn taak en verantwoordelijkheid.

**Competentie 5: Signaleren/herkennen.**

De cursist kan verschijnselen die horen bij acute- of onvoorziene situaties bij de volwassene, baby en of het kind signaleren, herkennen en beoordelen.

**Competentie 6: Verwijzen.**

De cursist kan op basis van kennis en signalering/herkennen verwijzen naar een juiste professionele hulpverlener.

**Competentie 7: Kwaliteit leveren.**

De cursist kan de juiste kwaliteit leveren op basis van kennis, vaardigheden en attitude. Daarbij draagt hij zorg voor het actueel houden van zijn competenties op het gebied van (eerste) hulpverlening. Heeft respect voor het slachtoffer, patiënt, cliënt en diens naasten. Hij kan integer handelen.

**Competentie 8: Opvolgen van procedures, richtlijnen en protocollen.**

De cursist, heeft kennis van de bestaande protocollen in de (eerste)hulpverlening en volgt deze daar waar dat mogelijk is of kan verantwoorde alternatieven bedenken.

**Competentie 9: Kan met druk en tegenslag omgaan.**

De cursist kan zijn emoties beheersen tijdens het verlenen van hulp. Daarnaast kan hij na een ongeval of calamiteit emoties uiten bij beroepsgenoten of vertrouwenspersoon binnen de instelling of andere professionals.

### 3.4 Opbouw van de cursussen

Via de e-learning wordt het theoretisch programma door de cursist doorgewerkt aan de hand van de methode: "Look, Listen en Learn ". Dat wil zeggen: de cursist kan de tekst lezen, soms Verder worden bijvoorbeeld handelingen via video-instructie uitgelegd en gedemonstreerd.

De theorie bestaat uit hoofdstukken waarin uitgenodigd wordt tot interactie. Aan het einde van het theoretisch deel van de cursus volgt een eindtoets. De eindtoets is kwalificerend. Dat wil zeggen dat 80% van de vragen uit de eindtoets met een voldoende dient te worden beantwoord. Wanneer de eindtoets is behaald, kan de cursist het theoriecertificaat van Livis uitprinten. Het theoriecertificaat geeft toegang tot het volgen van een praktijksessie op meer dan 300 locaties in Nederland.

### 3.5 De opbouw praktijksessie

De praktijksessie heeft een tweeledig karakter namelijk: het toepassen van kennis uit de theorie in verschillende scenario's en het afleggen van proeven van bekwaamheid voor de verplichte handelingen die gelden voor de desbetreffende cursus of praktijksessie.

Vanuit didactisch oogpunt kan de e-learning, dus de theorie, als bekend verondersteld worden en als beginsituatie dienen voor de praktijk sessie.

Toetsen binnen competentiegericht onderwijs gaat verder dan het uitvoeren van een handeling. Het gaat tevens om de kennis:

- Weet de cursist wat hij doet en hoe hij moet handelen als de situatie plotseling verandert?
- Kunnen er op basis van kennis keuzes gemaakt worden om handelingen wel of juist niet uit te voeren?
- Is er een attitude die bij een hulpverlener verwacht mag worden: is de cursist respectvol en ethisch verantwoord bezig?
- Weet hij rekening te houden met wensen en gewoonten van het slachtoffer/cliënt en diens naasten en/of omstanders?

Dit alles wordt in een proeve van bekwaamheid getoetst.

Voor elke cursus is een uitgebreid lesplan geschreven met bijbehorende competentielijst. Deze informatie is voor alle trainers van Livis via de docentencampus beschikbaar. Tijdens de praktijk sessie zal de trainer volgens het lesplan werken en toetsen. Zo worden de verplichte handelingen (werkprocessen en competenties) getoetst. Dat wil zeggen dat de cursist onder toezicht van een deskundige trainer een proeve van bekwaamheid aflegt. Het afnemen van de proeven van bekwaamheid worden door de trainer aan de hand van de verplichte handelingen en de daarbij omschreven werkprocessen en competenties afgenomen. Bijsturen op kennis en attitude is daarin mogelijk en maakt de toetsing individueel.

## 4. De trainer bij Livis

Livis werkt uitsluitend met ZZP'er die over een erkend diploma beschikken voor de desbetreffende cursus of praktijk sessie. Met deze keuze beschikt Livis over inhoudelijk bekwame trainers. Naast deze vakbekwaamheid stelt Livis hoge en eigen eisen aan de aanvullende competenties, die leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau van haar trainers. Voor elke specifieke praktijk sessie is een basisprofiel beschreven waaraan de trainer moet voldoen.

### 4.1 Inwerktraject bij Livis

Als een trainer de sollicitatieprocedure met succes heeft doorlopen, kan hij kan starten bij Livis. Nieuwe trainers doorlopen een verplicht inwerktraject. Het inwerktraject bestaat uit twee onderdelen:

1. Scenariotraining is SUPER! (Verplicht voor elke aspirant trainer).
2. Lesobservatie/nulmeting (1 x verplicht bij het geven eerste praktijk sessie).

Het inwerken van een nieuwe trainer duurt vanaf de scenariotraining maximaal 4 maanden (1 x nulmeting en 1 x coaching). Daarna wordt de beslissing genomen om al of niet afscheid te nemen van een aspirant trainer.

Elke nieuwe trainer ontvangt 2 poloshirts met logo, kleding voor de oefenpoppen, set oefen- en toetskaarten en een naambadge. De polo's en de naambadge worden gedragen tijdens elke praktijk sessie. De kosten van deze polo's komen voor rekening van Livis.

#### 4.1.1 Scenariotraining is SUPER en vervolg

Tijdens de praktijk sessie wordt er met scenario's wordt gewerkt. Een scenario is iets anders dan het werken met een casus. In een praktijk sessie met scenario's wordt de realiteit op een gestructureerde wijze nagebootst in een veilige onderwijsleersituatie volgens de door Livis ontwikkelde methode 'SUPER'. Om een praktijk sessie met scenario's te begeleiden zijn aanvullende specifieke

competenties nodig van de trainer. Het is ook om die reden dat Livis niet spreekt van een instructeur, maar van een trainer. Hij traint en coacht de cursist tijdens de praktijk.

Bij het werken met scenario's staat de cursist in die specifieke situatie met zijn kennis, attitude, vaardigheden en keuzes centraal. De trainer coacht en traint de cursist bij het handelen in die specifieke situatie. De kennis en vaardigheid van de trainer is aanvullend.

De aanvullende competenties die wij vragen aan onze trainers zijn:

- Goed kunnen inleiden van een scenario;
- Duidelijk de rol aannemen als trainer tijdens een scenario;
- Begeleiden en coachen van de cursist tijdens de praktijksessie;
- Optreden in een scenario, samenvatten en daar waar nodig aanvullen zonder de theorie opnieuw te behandelen;
- Feedback geven aan cursisten;
- Inschatten wat de vervolgstap moet zijn.

Om volgens deze didactische werkvorm te kunnen werken, wordt elke aspirant-trainer verplicht om de Scenariotraining is SUPER te volgen. In deze training wordt duidelijk wat verstaan wordt onder scenariotraining. De training duurt 4 uur en zal gedurende de gehele werkzame periode bij Livis het uitgangspunt zijn van de kwaliteit en kwaliteitsborging.

De training Scenariotraining is SUPER is geaccrediteerd door Het Oranje Kruis en levert de aspirant-trainer 4 accreditatiepunten op voor het kwaliteitsregister van Het Oranje Kruis. Na het volgen van de training zal de coach in overleg met Livis definitief het besluit nemen tot het wel of niet aangaan van een samenwerking. Uiteraard kan de aspirant-trainer na de training eveneens beslissen niet verder te willen samenwerken met Livis.

Na het positief afronden van de scenariotraining, ontvangt de trainer toegang tot de volledige docentencampus en ontvangt hij de naam van zijn coach. Op deze campus zijn alle bijlagen die horen bij dit kwaliteitshandboek, toegankelijk evenals alle lesplannen, competentielijsten en overige documenten die van belang zijn. Verder kan de trainer de planning bekijken en praktijksessies claimen. Tussen de eerste praktijksessie, waarbij de coach aanwezig is, en de volgende praktijksessies, zit zo mogelijk ongeveer 3 weken. In deze 3 weken maakt de coach een verslag met daarin zijn bevindingen. De trainer krijgt de gelegenheid om de gegeven feedback te verwerken voor de volgende praktijksessie. Verder kan de coach in deze fase nog besluiten de samenwerking niet voort te zetten op basis van de lesobservatie (nulmeting).

#### 4.1.2 Lesobservatie/nulmeting

Om kwaliteit van lesgeven en eventuele persoonlijke leerdoelen te formuleren of aan te scherpen, wordt er bij de eerste praktijksessie een lesobservatie (nulmeting) gedaan door de coach. De aspirant-trainer wordt op de hoogte gebracht van de bevindingen uit de lesobservatie en er bestaat de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek met de coach. De bevindingen uit de lesobservaties worden bewaard in het persoonlijke portfolio.

### 4.2 Na het inwerktraject

Na het inwerktraject wordt de trainer nog steeds gecoacht. Het coachen en bijgeschoold blijven heeft een verplicht karakter. De coaching en bijscholing bestaat uit twee onderdelen:

1. Coaching (jaarlijks verplicht ter beoordeling van de coach).
2. Trainersdag/bijscholing (1 x per jaar verplicht).



### 4.2.1 Coaching

Na de eerste lesobservatie zullen de volgende jaarlijkse bezoeken in het teken staan van coaching. Tijdens de coaching staan de geformuleerde doelstellingen uit de lesobservatie centraal. Het staat de coach vrij met de trainer afwijkende persoonlijke afspraken te maken. De lesobservatie gaat aan de hand van een lesobservatieformulier. De coach kan verschillende werkvormen inzetten als de vaardigheden van de trainer niet op het gewenste niveau zijn. De werkvormen die ingezet kunnen worden zijn bijvoorbeeld een bezoek aan een les van een collega-trainer of een moment voor zelfreflectie.

### 4.2.2 Trainersdag/bijscholing

De trainer volgt zijn inhoudelijke vakkennis en accreditatie op het gebied van eerste hulp bij het Nederlandse Rode Kruis of Het Oranje Kruis, of bij een erkend instituut gekoppeld aan het desbetreffende diploma. De vakinhoudelijke kennis voor de combi-trainer en accreditatie worden bij de desbetreffende instanties gevolgd. Dit is een voorwaarde om bij Livis de combi-trainingen te mogen verzorgen. Er kunnen vanuit Livis bijscholingen of andere trainingen worden gegeven over verschillende onderwerpen. Meestal zijn deze trainingen gekoppeld aan de jaarlijkse trainersdag. Zo mogelijk levert de training 4 accreditatiepunten op voor het kwaliteitsregister van Het Oranje Kruis. Het volgen van deze bijscholingen kan door Livis verplicht worden gesteld.

## 4.2 Het claimen van een praktijksessie

De trainer kan een praktijksessie uitkiezen en zich daarvoor inschrijven door zijn naam achter de praktijksessie in te vullen. Zodra de naam is ingevuld, gaat de praktijksessie online en kunnen de cursisten inschrijven. Het claimen van een praktijksessie is nog geen garantie dat de praktijksessie doorgaat! Bij te weinig inschrijvingen kan de praktijksessie 1 week voor aanvang zonder kosten worden geannuleerd. Het teruggeven van een geclaimde praktijksessie kan alleen in bijzondere situaties. Wanneer de praktijksessie doorgaat, ontvangt de trainer automatisch bericht via de e-mail met het proces-verbaal en de presentielijst. Deze kan de trainer uitprinten. Deze dienen meegenomen te worden naar de praktijksessie.

## 4.3 Materialen praktijksessie

De inzet van materiaal zoals poppen en/of brandmiddelen bij de BHV-praktijksessies komt voor verantwoording van de trainer. In elk lesplan wordt aangegeven welk materiaal door de trainer moet worden geleverd. Voor het inzetten van dit materiaal wordt naast de uurvergoeding een extra vergoeding verstrekt.

Het is uitdrukkelijk **niet** toegestaan meer of andere middelen in te zetten dan door Livis is aangegeven in het lesplan. Ook het uitdelen van cadeautjes is **niet** toegestaan, dan behalve door Livis aangegeven.

Livis levert trainingsverbandsetjes voor de cursisten; zowel voor de eerste hulp als voor de BHV-trainingen. Deze zullen twee- of vierwekelijks per post worden afgeleverd bij de trainer op diens huisadres. De kosten van deze trainingsverbandsetjes komen voor rekening van Livis. De trainer is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van de trainingsverbandsetjes en de cursisten te voorzien van de deze zakjes tijdens de praktijksessie (15 setjes per praktijksessie). Mocht door bijvoorbeeld annuleringen de voorraad verbandzakjes te groot worden, meld dit dan bij de afdeling planning. De levering zal dan tijdelijk worden stopgezet.

Alle trainers BHV ontvangen éénmalig een geplastificeerde plattegrond kinderdagverblijf en bedrijf voor het uitvoeren van de table-topoefening.

#### 4.4 Wat te doen bij ziekte, annulering en situaties van overmacht?

Indien als gevolg van ziekte of overmacht de trainer niet op tijd beschikbaar is op de door hem geclaimde praktijksessie, zal de trainer dit zo snel mogelijk dienen te melden bij Livis klantenservice of afdeling planning. Dit kan tot 20.00 uur 's avonds op nummer 010-4230600. In het weekend kan gebruik gemaakt worden van het noodnummer: 06-18989453.

Onder overmacht wordt verstaan:

- Extreme weersomstandigheden, waarbij de ANWB een negatief reisadvies geeft;
- Ongeval;
- Acute ziekte met ziekenhuisopname;
- Overlijden van een directe naaste;
- Stakingen bij openbaar vervoer.

In situaties van overmacht zullen **geen** extra kosten in rekening worden gebracht.

Livis hanteert een annuleringstermijn van 1 week voor het kosteloos annuleren van de praktijksessie. Overige voorwaarden zijn in de samenwerkingsovereenkomst opgenomen.

Het is absoluut ontoelaatbaar bij ziekte een andere instructeur in te zetten dan een trainer van Livis! Het zorgen voor vervanging door een Livis trainer wordt tijdig gemeld bij de afdeling planning.

#### 4.5 Beëindiging samenwerking

Beëindiging van de samenwerking zal altijd plaatsvinden met goed onderbouwde argumenten en in overleg met de coach en Livis. Niet in alle gevallen van een onvolkomenheid zal beëindiging plaatsvinden. Zo nodig wordt een gesprek met de trainer aangegaan. Redenen om de samenwerking te beëindigen zijn onder andere:

- Het niet kunnen verbeteren van de geconstateerde onvolkomenheden tijdens het verzorgen van praktijksessies, al of niet met behulp van coaching vanuit Livis;
- Het hebben van twee door Livis erkende klachten;
- Niet juist of niet op tijd aanleveren van de praktijkformulieren aan Livis;
- Negatieve uitlatingen doen bij cursisten of derden over het e-learning programma van Livis;
- Het niet meer voldoen aan de eisen van een trainer (eerste hulp) zoals gesteld door Livis;
- Niet meewerken aan de kwaliteitseisen van Livis;
- Cursisten weigeren in de praktijksessie bij fysieke beperkingen, zonder dat alternatieven zijn aangeboden;
- Doen van acquisitie op persoonlijke of firmanaam, anders dan voor Livis (plus schadevergoeding). Cursisten zijn klanten van Livis;
- Verkoop van eigen materialen anders dan die van Livis tijdens een praktijksessie (plus schadevergoeding).
- Afwijken van het lesplan en het niet toetsen van de verplichte competenties;
- Seksuele intimiteiten of klachten van dien aard door cursisten of medewerkers;
- Een praktijksessie verzorgt onder invloed van alcohol of drugs;
- Het niet volgen van de door Livis gestelde kledingvoorschriften;
- Onjuiste bejegening van cursisten of medewerkers of klachten daarover;
- Bij ziekte of verhindering van het verzorgen van een geclaimde praktijksessie, een andere instructeur in te zetten dan een trainer geregistreerd bij Livis!

### 5. De praktijksessies

De praktijksessies verschillen per cursus. Zo is de duur van een praktijksessie voor de verschillende cursussen anders en varieert van 4 – 4 ½ uur voor de EHBO-praktijksessies tot 2 ½ uur bij de BLS en

PBLS. De BHV-praktijksessie bestaat uit 4 uur praktijk sessie waarvan 2 uur Acut Levensreddend Handelen en 2 uur Brand, Ontruiming en Communicatie. Om de kwaliteit van de praktijk sessies te garanderen, streeft Livis wel naar uniformiteit in de organisatie van de verschillende praktijk sessies. Dat betekent dat naast de didactische werkvorm van scenariotraining en het toetsen met proeven van bekwaamheid, het voor de cursist niet uit moet maken welke trainer de praktijk sessie verzorgt of door welke trainer er getoetst wordt.

Om deze uniformiteit te waarborgen heeft Livis voor elke praktijk sessie de volgende documenten voor de trainers beschikbaar op de docentencampus:

- Lesplan: Hierin zijn tijdsindeling, toetsing en organisatievormen met uitgeschreven scenario's en benodigde materialen opgenomen.
- Competentielijst: Hierop staan de verplichte handelingen/taken uitgewerkt in werkprocessen met de bijbehorende competenties vermeld die horen bij de desbetreffende praktijk sessie.
- Presentielijst: De trainer kan vanaf 2 dagen voor de start van de praktijk sessie de presentielijst uitprinten. Op de presentielijst staan de cursisten vermeld die zich tot dan hebben ingeschreven voor de praktijk sessie.
- Procesverbaal: Dit is een standaardformulier waarop bijzonderheden tijdens de praktijk sessie kunnen worden vermeld. Tevens kan op het proces-verbaal aangegeven worden welke cursisten een bepaalde competentie niet hebben behaald. Een toelichting op de niet behaalde competentie wordt op het proces-verbaal beschreven.
- Achtergrondinformatie behorende bij een specifieke praktijk sessie.

## 5.1 Toelating tot de praktijk sessie

Als de cursist zich meldt op de praktijk sessie zal hij het theoriecertificaat moeten tonen. Het tonen van het theoriecertificaat kan door het uitgeprinte certificaat te laten zien of een digitale versie op bijvoorbeeld de smartphone. Kan de cursist geen certificaat tonen maar geeft aan de toets wel te hebben gedaan, kan dit door de trainer telefonisch worden nagevraagd bij de klantenservice. De klantenservice is op werkdagen tot 20.00 uur 's avonds bereikbaar.

De cursisten kunnen zich tot op de dag van de start van de praktijk sessie nog aanmelden. Het is dus handig de presentielijst zo kort mogelijk voor de praktijk sessie uit te printen. Toch is het mogelijk dat er cursisten niet vermeld staan op de presentielijst. De trainer schrijft de naam van de cursist handmatig op de presentielijst. Zo kan het voorkomen dat op de presentielijst 10 cursisten staan vermeld, maar op de praktijk sessie zich meer cursisten melden tot uiteindelijk het maximale aantal dat is voorgeschreven voor de desbetreffende praktijk sessie.

## 5.2 Toegang weigeren tot de praktijk sessie

In het kader van klantvriendelijkheid worden in principe cursisten niet zomaar geweigerd. Livis gaat ervan uit dat de trainer er alles aan doet om een cursist toe te laten en aan de praktijk sessie te laten deelnemen. Toch zijn er situaties waarin de cursist de toegang tot de praktijk sessie kan worden geweigerd namelijk:

- De cursist kan geen geldig theoriecertificaat tonen.
- De cursist kan geen geldig identiteitsbewijs tonen, dan wel een familielid kan niet snel het identiteitsbewijs komen brengen.
- De cursist komt te laat binnen. De trainer bepaalt wanneer het te laat is om te worden toegelaten. Dat kan zijn omdat er belangrijke onderwerpen al aan de orde zijn geweest; bijvoorbeeld het eerste scenario. De trainer brengt de cursist in contact met de klantenservice.
- De cursist tijdelijk ernstig fysiek beperkt is, waardoor het deelnemen aan de praktijk sessie of toetsing (proeven van bekwaamheid) op geen enkele manier mogelijk is. Met de cursist wordt dit bij binnenkomst besproken of hierover zijn door Livis, via de klantenservice

(bereikbaar tussen 8.00 en 20.00 uur), persoonlijke afspraken gemaakt. Er zijn 2 mogelijkheden:

1. De cursist blijft, maar weet dat hij geen certificaat of diploma kan ontvangen en plant een nieuwe praktijkssessie als de beperking is opgeheven. Een nieuwe praktijkssessie plannen is niet kosteloos!
2. De cursist wil niet blijven en plant een nieuwe praktijkssessie als de beperking is opgeheven. Een nieuwe praktijkssessie plannen is niet kosteloos!

Bij de aanmelding voor een praktijkssessie wordt de cursist gevraagd contact op te nemen met Livis indien er fysieke beperkingen zijn. Livis zal overleggen of de beperking gevolgen kan hebben voor het volgen van de praktijkssessie. Wanneer Livis heeft toegestemd in het volgen van de praktijkssessie door een cursist met een beperking, zal de trainer geïnformeerd worden om welke cursist het gaat en wat er ten aanzien van de beperking is afgesproken.

### 5.3 Wanneer wel/niet bekwaam verklaren?

De trainer die de praktijkssessie verzorgt, toetst de verplichte handelingen die horen bij de specifieke cursus door middel van proeven van bekwaamheid. Deze zijn te vinden op de competentielijst en de oefen- en toetskaarten. De cursist wordt **wel bekwaam** bevonden als:

1. De cursist voert de werkprocessen en bijbehorende competenties conform de oefen-toetskaart en instructies van de trainer uit en kan daarmee zijn bekwaamheid aantonen of kan in een scenario een verantwoorde oplossing vinden; of
2. De cursist voert (enkele onderdelen van) de werkprocessen niet voldoende uit en laat onvoldoende bekwaamheid zien, maar ontvangt feedback en past deze goed toe tijdens de verdere toetsing of kan in een scenario een verantwoorde oplossing vinden.

Wanneer er bij een cursist fysieke of psychische belemmeringen zijn om een handeling uit te voeren zal de trainer meedenken om de cursist op een aangepaste wijze de handeling alsnog verantwoord uit te laten voeren.

De cursist wordt **niet bekwaam** bevonden als:

1. De cursist niet bereid is één van de werkprocessen uit te voeren op basis van fysieke of psychische beperking of als door de trainer geen verantwoord alternatief is gevonden;
2. De cursist de feedback van de trainer niet kan of wil toepassen tijdens de proeve van bekwaamheid of het scenario.

De verantwoording voor het wel of niet bekwaam verklaren van een verplichte handeling ligt bij de trainer. De verantwoording voor het wel of niet toekennen van het certificaat of diploma ligt bij Livis. De trainer mag aan het einde van de praktijkssessie de cursist melden of hij geslaagd is of niet.

Op het moment dat de trainer besluit een verplichte handeling **niet** af te tekenen en dus de cursist niet bekwaam verklaart, wordt er op het proces-verbaal vermeld om welk cursist het gaat, welk werkproces, wat daarvan de reden is en welke alternatieven de cursist geboden zijn. De trainer doet geen uitspraken over wat het gevolg is van het niet aftekenen van een verplichte handeling, maar verwijst naar de klantenservice van Livis.

#### Acceptabele alternatieven bij fysieke beperkingen

- Het uitvoeren van de reanimatie bij een kind op een tafel in plaats van op de grond;
- Bij verminderde kracht in de handen; de borstcompressies bij een kind met 2 handen uitvoeren;
- Bij verminderde kracht in de vingers; de borstcompressies bij een zuigeling met extra steun van de vingers van de andere hand;
- Bij 1 slechte knie; zitten op de grond bij een slachtoffer met 1 knie in hurk stand;

- Bij verminderde kracht in de armen; bij stabiele zijligging eerst het been optrekken en met de voet plat op de grond zetten. Daarna de andere handelingen uitvoeren;
- Bij pijnlijke knieën; een knielkussen onder de knieën leggen;
- Bij minder kracht bij het beademen; als de techniek goed wordt uitgevoerd maar de borstkas weinig omhoogkomt, kan dit als competent beschouwd worden.
- Het blussen van een kleine brand met hulp van een collega uitvoert.

#### 5.4 Afrondende administratie praktijk sessie

De cursist dient de presentielijst te paraferen. Aan het einde van elke praktijk sessie vult de trainer het proces-verbaal en presentielijst in. Bij het invullen van de lijsten tekent de trainer voor het naar waarheid te hebben ingevuld. De trainer uploadt de presentielijst en het proces-verbaal binnen **24 uur** in het systeem van Livis. Livis leest de proces-verbalen en controleert de presentielijst. Als er nog onduidelijkheden zijn in de lijsten dan zal de afdeling planning of klantenservice contact opnemen met de desbetreffende trainer. Zodra de lijsten in orde worden bevonden, zal de praktijk sessie op afgerond gezet worden en ontvangt de cursist zijn certificaat. Daarna plaatst Livis de factuur in de campus van de trainer en wordt de betaling uitgevoerd.

#### 5.5 Certificering

Livis hanteert voor de certificering van de EHBO-cursussen verschillende mogelijkheden tot certificering. Zo is het mogelijk het certificaat van het Nederlandse Rode Kruis of het certificaat van Het Oranje Kruis uit te geven. Verder geeft Livis eigen certificaten voor de BHV en BHV-K, PBLs en BLS en de bijscholing voor de kraamzorg. Op alle uitgegeven certificaten staat de geldigheidsduur vermeld als die voor de betreffende cursus geldt. De cursist dient zelf een eventuele herhaling tijdig te plannen!

#### 5.6 Naslagwerk

Voor de meeste cursussen bestaat een digitaal naslagwerk. De cursist kan dit naslagwerk te allen tijde inkijken via zijn persoonlijke inlogcode. Het naslagwerk is 2 jaar toegankelijk. Voor sommige cursussen zal na 2 jaar, door de cursist zelf, een herhaling moeten worden gepland om het certificaat te verlengen.

#### 5.7 Consultaties door andere certificeringsinstanties

Naast de verschillende kwaliteitssystemen van Livis kunnen de verschillende certificering of accreditatie instanties consultaties uitvoeren tijdens de praktijk sessie. De consultaties kunnen aangekondigd en niet aangekondigd plaatsvinden. Deze consultaties staan los van het kwaliteitssysteem trainers van Livis. Bij vooraankondiging van een consultatie door een andere certificeringsinstantie wordt de trainer geïnformeerd door de afdeling planning. Van elke consultatie ontvangt Livis een verslag. Wanneer er een consulent op bezoek is geweest, krijgt de trainer een kopie van het gemaakte verslag. Tevens gaat er een kopie naar de coach. Een eventueel advies dat volgt uit het verslag zal met de trainer door de coach besproken worden indien dit voor de kwaliteitseisen van Livis van belang is.