

01 Client- en organisatieveiligheid

01.01. Verantwoordelijkheden

De leden van het VSV zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de cliënt-, patiënt- en de organisatieveiligheid.

01.02. Werkwijze

Een organisatie of samenwerkingsverband loopt risico's die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit en de veiligheid van de zorg- en/of dienstverlening. Het VSV Zoetermeer heeft hiertoe de onderstaande werkwijze vastgesteld om de potentiële risico's in kaart te brengen en te beheersen.

Prospectieve risico-inventarisatie

Een prospectieve risico-inventarisatie houdt in; het inventariseren van risico's voordat de zorg- en/of dienstverlening wordt uitgevoerd of inventarisatie van risico's na een wijziging van bijvoorbeeld een procedure. De risico-inventarisatie dient plaats te vinden bij alle processen, die van invloed zijn op de doelstellingen van het VSV en waarvan de impact groot is. Hierbij kunnen ook goede ideeën een plaats krijgen. Het VSV heeft voor het uitwerken van de risico's gekozen voor de methode volgens SAFER.

De risico-inventarisatie wordt herzien/geactualiseerd:

1. Bij interne- of externe wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de zorg en/of dienstverlening;
2. Op die onderdelen, die binnen de branche afgesproken zijn/worden.

Minimaal jaarlijks wordt de risico-inventarisatie beoordeeld op actualiteit.

Bij deze risicoanalyse worden de volgende zaken onderzocht:

- wat kan er misgaan (wat is het gevaar)
- hoe ernstig is dit (wat is het effect)
- hoe groot is de kans dat het misgaat
- wat kan er gedaan worden om te voorkomen dat het misgaat
- wat kan er gedaan worden als het misgaat

Belangrijke uitgangspunten bij de risico-inventarisatie zijn:

- Wetgeving en artikelen uit vakliteratuur
- Interne meetmiddelen:
- klachten
- opgetreden incidenten
- opgetreden calamiteiten
- interne en externe audits
- interne en externe keuringsresultaten

De potentiële gevaren worden beoordeeld door het doorlopen van de risicobeoordelingstabel. Aan de hand van deze indelingen wordt (theoretisch) bepaald of het aanwezige gevaar al dan niet aangetoond kan worden.

Risicotabel

Voor de taxatie van het risico geldt dat de volgende classificaties in de risicotabel gehanteerd worden:

	Effect = 1	Effect = 2	Effect = 3
Kans = 1	1	2	3
Kans = 2	2	4	6
Kans = 3	3	6	9

Het **RISICO** van optreden = de **KANS** van optreden x het **EFFECT** bij optreden

Daarbij geldt dat voor de kans van optreden een onderverdeling geldt in 3 classificaties:

1. Klein: praktisch onmogelijk of niet waarschijnlijk (theoretisch) < 1 keer per jaar.
2. Matig: kan voorkomen, het is bekend dat het voorkomt (indicaties) 1 keer per jaar maar < 1 keer per maand.
3. Groot: komt herhaaldelijk voor ≥ 1 keer per maand.

Het effect bij optreden is eveneens onder te verdelen in 3 classificaties:

1. Klein: eventueel merkbaar maar geen nadelig effect op de kwaliteit/veiligheid.
2. Matig: tijdelijk, maar duidelijk effect op de kwaliteit/veiligheid, zoals kans op een klacht/incident.
3. Groot: duidelijke ondermijning van de kwaliteit/veiligheid, zoals lichamelijk letsel tot zelfs overlijden of boetes/intrekken kwaliteitscertificaat.

Classificatie van gevaren

Hieronder is aangegeven hoe de classificatie van gevaren plaatsvindt en welke maatregelen minimaal genomen dienen te worden/zijn.

1-2	<p>Klein risico: Vaak erg theoretisch, geen aanwijzingen dat het gevaar daadwerkelijk een reëel probleem oplevert.</p> <p>Maatregelen: In principe geen specifieke maatregelen. Indien het toch voorkomt is, zijn procedures beschreven hoe actie dient te worden ondernomen.</p>
3-4	<p>Matig risico: Wel voorvallen bekend, maar de voorvallen komen slechts incidenteel voor of hebben slechts een geringe/ matige impact.</p> <p>Maatregelen: Voor deze gevaren zijn of worden preventieve maatregelen getroffen (om gevaar te voorkomen).</p>
6-9	<p>Groot risico: Het komt regelmatig tot vaak voor en heeft een matige tot grote impact.</p> <p>Maatregelen: Voor deze gevaren zijn of worden preventieve maatregelen getroffen (om gevaar te voorkomen). Daarnaast dient beschreven te zijn hoe gehandeld wordt bij voorkomen (damage control).</p>

Bij het voorkomen van het gevaar wordt gestreefd om het gevaar te elimineren, is dit niet mogelijk dan worden beheersmaatregelen getroffen.

02 Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI's), Cliëntveiligheid

Proces en procesonderdeel	Gevaar	Kwantificatie			Omschrijving/ onderbouwing	Beheersing
		K	E	R		
Samenwerken in de keten	Het ontbreken van een gemeenschappelijke visie op geboortezorg vormt een risico voor de kwaliteit van zorg	1	2	2	Om samenwerking binnen de keten te bevorderen is een gemeenschappelijke visie op kwaliteit van zorg van belang. Het ontbreken ervan vormt een risico voor de prestaties richting cliënt/patiënt. De leden van het VSV hebben een gezamenlijke visie geformuleerd en vastgesteld middels ondertekening en geven hiermee richting aan de doelstellingen.	Document VSV HB; Deel A
	Onvoldoende naadloze overdracht en korte lijnen	1	3	3	Wanneer de overdracht van 1 ^e naar 2 ^e lijn en vice versa niet soepel verloopt kan er essentiële tijd en informatie verloren gaan, hetgeen een direct risico vormt voor de cliënt/patiënt. Het VSV heeft een protocol geschreven waarin afspraken omtrent overdracht zijn vastgelegd. Daarnaast vindt MDO plaats.	Overleg MDO Document Protocol Naadloos overdragen
	Over- of onderbehandeling	1	2	2	Eenduidige afspraken omtrent doelmatigheid van zorg kunnen over- of onderbehandeling voorkomen. Het VSV heeft ketenprotocollen en zorgpaden met onderlinge afspraken en werkwijzen	Document VSV HB; Deel F VSV- Protocollen
	Geen eenduidige werkwijzen	1	2	2	Eenduidige werkwijzen zijn de basis voor het functioneren van het VSV. Zonder goede afspraken kan de zorg rondom de cliënt/patiënt niet goed verlopen. Het VSV heeft de gezamenlijke zorg vastgelegd in ketenprotocollen en zorgpaden	Document Basiszorgpad Procedures VSV- protocollen Zorgpaden
	Geen eenduidige intake	1	2	2	De intake dient als basis voor de zorg in zowel 1 ^e als 2 ^e lijn. Is essentieel bij overdracht en uitvoering. Het VSV gebruikt een uniform systeem te weten de R4U	Document R4U

Proces en procesonderdeel	Gevaar	Kwantificatie			Omschrijving/ onderbouwing	Beheersing
		K	E	R		
	Geen gezamenlijk dossier	3	3	9	Er is op dit moment geen sprake van een gezamenlijk dossier. Hier is wel behoefte aan. Een gezamenlijk dossier kan calamiteiten op het gebied van zorg voorkomen. Doordat iedere zorgverlener kan beschikken over actuele informatie.	
	Geen kwaliteitssysteem	2	2	4	Indien er geen kwaliteitssysteem aanwezig is kan er geen proces van continu verbeteren plaatsvinden (PDCA). Dit is wel gewenst t.a.v. het verhogen van de kwaliteit van zorg. Het VSV heeft alle kwaliteitsafspraken vastgelegd in een Handboek en een CIE Kwaliteit opgezet.. De cie Kwaliteit is begonnen met het uitvoeren van audits. Deze dienen als basis voor het proces van verbeteren.	Document VSV HB Overleg CIE Kwaliteit VSVoverleg Auditplan
Informatie en Voorlichting cliënt	Geen uniforme informatie voor onze cliënt/patiënt	1	2	2	Onduidelijke en niet uniforme informatie en voorlichting kan leiden tot klachten en incidenten. Het VSV heeft een aanvang gemaakt met het ontwikkelen van gezamenlijke informatieformulieren voor haar cliënten/patiënten en een gezamenlijke Borstvoedingscursus. Daarnaast kan men informatie vinden op de website.	Document VSV HB: Deel G BV cursus Website
	Geen duidelijke klachtenprocedure	1	2	2	Het hebben van een klachtenprocedure is voor elke zorgverlener een vereiste conform de wet wvkgz. Vanwege de ketenzorg kan de procedure voor de cliënt/patiënt onduidelijk zijn. De leden van het VSV hebben allen een eigen klachtenreglement met daarnaast een gezamenlijke vertrouwenspersoon en document met verwijzingen.	Website Klachten-procedure

Proces en procesonderdeel	Gevaar	Kwantificatie			Omschrijving/ onderbouwing	Beheersing
		K	E	R		
Opleiding en bijscholing in de keten	Medewerkers zijn niet of onvoldoende bevoegd en/of bekwaam	1	3	3	Onbevoegde en onbekwame medewerkers zijn een gevaar voor de directe zorgverlening. De leden van het VSV zijn allen gekwalificeerd voor het uitvoeren van hun taken en opgenomen in het desbetreffende register. Gezamenlijke training verdient de voorkeur maar komt nog niet goed van de grond.	BIG KCKZ Ketentrainingen Sprekersavond
	Wel training maar niet op elkaar afgestemd	2	2	4	Structurele vaardigheidstrainingen zijn noodzakelijk voor de kwaliteit van zorg. In de keten is afstemming op elkaars handelen belangrijk. Dit is opgepakt maar nog onvoldoende geborgd.	Training
Beschikbaarheid Verloskamers	Onvoldoende beschikbare VK's in LLZ waardoor cliënt/patiënt eders moet bevallen	1	3	3	Het niet beschikbaar hebben van voldoende verloskamers kan leiden tot "leuren" met de cliënt/patiënt of een partus op ongewenste plaats met alle gevolgen van dien. Wens: opname van dit onderwerp in een calamiteitenplan. Voorlopig registreren van data	Registratie voorvallen
Personeel	Onvoldoende professioneel personeel	2	3	6	Er dreigt een tekort aan gekwalificeerd personeel in de (geboorte)zorg. Dit kan ons VSV ook treffen en vormt een risico voor de kwaliteit van zorg.	Opleiden?

03 Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI's), Organisatorisch

Proces en procesonderdeel	Gevaar	Kwantificatie			Omschrijving/ onderbouwing	Beheersing
		K	E	R		
Samenwerking in de keten	Gebrek aan vertrouwen in elkaar	2	3	6	Vertrouwen is de "smeerolie" van iedere samenwerking. Hierdoor durft men zaken aan elkaar over te laten en is het veilig om kritiek te leveren. Uit onderzoek blijkt dat er in ons VSV nog steeds onvoldoende vertrouwen is in elkaar. Dit kan voor zowel de voortgang van de organisatie als de zorg rondom de cliënt een risico vormen.	? De tijd?
	Gebrek aan onderling respect	2	2	4	Indien er een gebrek is aan onderling respect heeft dit gevolgen voor de voortgang van de organisatie en kwaliteit van zorg. Men heeft minder voor elkaar over en zal elkaar minder vaak raadplegen. Wordt er binnen ons VSV voldoende respect ervaren?	?
	Niet ervaren van gelijkwaardigheid en veiligheid	2	2	4	Door het ervaren van hiërarchie voelt men zich onveilig en is het uitblijven van feedback een risico voor de organisatie en de zorg Wordt ongelijkwaardigheid binnen ons VSV ervaren?	?
	Onvoldoende participatie leden	3	2	6	Bij een gezamenlijke ambitie is voldoende draagvlak van groot belang. Indien het draagvlak te klein is, zullen een aantal leden worden overbelast. Daarnaast kan onvoldoende betrokkenheid leiden tot slechtere zorg. In ons VSV is er een onevenredige verdeling van taken en tijdsbesteding. Risico: afhaken van enthousiaste leden en het blijven liggen van de taken.	?

Proces en procesonderdeel	Gevaar	Kwantificatie			Omschrijving/ onderbouwing	Beheersing
		K	E	R		
Bestuur	Niet alle disciplines vertegenwoordigd	1	1	1	Bestuur is belangrijk voor de regie. Met het oog op ieders belangen is vertegenwoordiging van alle partijen wenselijk. In het bestuur van ons VSV zijn/worden alle disciplines vertegenwoordigd.	Document VSV HB; Deel B
	Geen leiderschap durven tonen	2	2	4	Om doelen te behalen en sturing te geven, dient het bestuur leiderschap te tonen. Het bestuur heeft gemeend leiderschap te tonen door veranderingen door te voeren, commissies op te zetten, concrete opdrachten te geven maar... Uit onderzoek is gebleken dat men leiderschap mist dus blijft de vraag over: Waar hebben de leden behoefte aan en op welke wijze zou het bestuur leiderschap moeten tonen?	
Zeggenschap	Klein draagvlak door te weinig zeggenschap	1	2	2	Bij het vervullen van een gezamenlijke klus, is zeggenschap door alle partijen belangrijk voor de voortgang maar ook voor het draagvlak. In het VSV is zeggenschap statutair geregeld.	Document Statuten VSV HB: Deel B
Financiën	Geen	3	2	6	Door onvoldoende financiële middelen kunnen noodzakelijke innovaties geen doorgang vinden. Contributie is onvoldoende om dure projecten op te pakken. De werkzaamheden t.a.v. de ontwikkeling van het VSV worden op dit moment verricht als zijnde vrijwilligerswerk. Dit is een bedreiging voor de toekomst.	?
Onzekerheid voortbestaan LLZ	Is direct een gevaar voor voortbestaan VSV	3	3	9	Toekomst is niet rooskleurig en nog geheel onzeker. Dit draagt bij aan een klimaat waarin men niet durft te innoveren, vacatures moeilijk zijn in te vullen en in het algemeen demotiverend werkt.	?