

# Walvis Geluiden

Voorjaar 2008

Dit is een uitgave van Walvis ConsultingGroep

Minder incidenten in de zorg

## Veiligheidsmanagement

**Medicijnen die in een verkeerde dosis worden verstrekt. Of een cliënt die uit bed valt. In de zorg kan heel wat mis gaan. En dat gebeurt helaas ook. Het zijn risico's waar je als cliënt niet op rekent. Hoe kun je als instelling de kans op schade zoveel mogelijk reduceren? Door de cliëntveiligheid goed te managen, zegt Wim van Kessel, consultant bij CC Zorgadviseurs, zusterorganisatie van Walvis ConsultingGroep.**

**C**liënten lopen in Nederlandse zorginstellingen onnodige risico's, vooral doordat cliëntgegevens vaak slecht worden bijgehouden. Ongeveer de helft van de ernstige complicaties bij operaties in het ziekenhuis is vermijdbaar, zo bleek uit een rapport van de Inspectie voor de Gezondheidszorg april 2007. En dus sloegen de brancheorganisaties in de langer durende zorg, het ministerie van VWS en de Inspectie voor de Gezondheidszorg de handen ineen. Ze formuleerden maatregelen op zes terreinen die de kwaliteit van de zorg moeten verbeteren. Walvis ConsultingGroep, die veel kennis en ervaring opdeed in de zorgbranche in het omgaan met kwaliteitsvraagstukken, biedt nu gerichte diensten en producten aan om de veiligheid te verbeteren.

### Kamelen verdelen

*Een oude Arabier wil op zijn sterfbed zijn kamelen verdelen over zijn drie zonen. De oudste zoon zal de helft krijgen, de middelste zoon een kwart en de jongste zoon een zesde deel. De oude Arabier heeft elf kamelen. De zonen komen er niet uit. Tot er een adviseur langskomt en zegt: "Ik zal mijn kameel er even bijzetten". De zonen proberen het opnieuw. De oudste zoon krijgt zes kamelen, de middelste zoon drie en de jongste zoon twee. Precies*

*zoals hun vader dat wil, worden de kamelen verdeeld. Vervolgens stapt de adviseur op zijn eigen kameel en rijdt de woestijn weer in.*



### Hoe dan?

Wim van Kessel: "Er is duidelijk uitgesproken dat de huidige situatie onacceptabel is. Met een kwaliteitscertificaat alleen kom je er niet meer als zorginstelling, het aantal incidenten moet echt verminderen. Klanten zijn heel aarzelend, maar weten dat er iets moet gebeuren. De vraag is alleen: hoe doe je dat dan? Enerzijds moet je durven bespreken wat mis gaat, anderzijds moet je bedenken waar de risico's precies zitten. Walvis ConsultingGroep kan daarbij helpen."

### Leren van fouten

Het bespreekbaar maken van fouten is niet altijd eenvoudig, merkt Van Kessel in de praktijk. "Er wordt nog wel eens over incidenten gezegd 'dat hoort er nou eenmaal bij', terwijl je van gemaakte – of bijna gemaakte – fouten enorm kunt leren. Wij ontwikkelen werkvormen om incidenten bespreekbaar te maken. Er zijn diverse

IN DIT NUMMER

De week van Ronald Zwart	2
Kort nieuws met o.a. Fysiotherapeuten opgelet	3
Nieuwe normen voor de GZ	4

werkbegeleidingsmethodes die je hiervoor kunt inzetten. Systemen om incidentmelding te structureren, te analyseren en te vertalen naar leersituaties. Of je kunt bijvoorbeeld in trainingen met video-opnames werksituaties nabootsen en bespreken."



### PRISMA-methode

Walvis ConsultingGroep werkt met een methode als PRISMA die voor de gezondheidszorg is ontwikkeld door de TU Eindhoven. Deze methode is met name geschikt om grote aantallen bijna-incidenten te rapporteren. Systematische rapportage en analyse van dit soort 'trivialiteiten' kunnen namelijk dieperliggende oorzaken blootleggen. De PRISMA-methode rapporteert en analyseert daarom vooral de alledaagse kleine afwijkingen. De methode wordt al ruim tien jaar voor de zorgsector ingezet.

Lees verder op pagina 2

## Een greep uit de Trainingsagenda 2008

### Kwaliteitsmanagement (6 dagen)

15 en 16 april, 21 en 22 mei en 18 en 19 juni 2008

### Kwaliteitsmanagement voor gevorderden (6 dagen)

21 en 22 oktober, 17 en 18 november en 3 en 4 december 2008

### Opzetten en uitvoeren van interne audits (2 dagen)

7 en 8 mei 2008 en 3 en 4 september 2008

### Interne audittraining voor gevorderden (1 dag)

5 juni 2008

### Procesmanagement (1 dag)

15 mei 2008

Kijk voor het complete overzicht op [www.walviscg.nl](http://www.walviscg.nl)



# De week van... Ronald Zwart

Ronald Zwart (44) werkt sinds twee jaar als senior-consultant bij Walvis ConsultingGroep. Hij woont in Leusden.

## MAANDAG

Vandaag samen met een collega op pad naar de HKZ-dag in Utrecht. Vanuit de stichting HKZ zijn wij gevraagd een workshop te verzorgen met als thema 'hoe haal ik meer uit de interne audits?' en een rondetafelbijeenkomst te begeleiden. Mijn collega verzorgt de workshop. Gelukkig zit de zaal goed vol en krijgen we goede reacties. Belangrijk blijkt bij interne audits om vooral op de effectiviteit van processen te auditten en niet teveel op de protocollen. Na de workshop begeleid ik een rondetafelbijeenkomst waarin we met tien kwaliteitsfunctionarissen van gedachten wisselen over 'hoe houden we de papieren tigger buiten de deur?'. Belangrijkste tip: focus op de processen en de risico's in de processen en maak daar goede beheersafspraken voor!

## DINSDAG

Vroeg op pad voor een afspraak in Roosendaal. Deze klant is vorig jaar gecertificeerd en krijgt binnenkort een herhalingsaudit door DNV. Aan mij de vraag om hen hierop voor te bereiden en ervoor te zorgen dat ze het certificaat niet kwijtraken. Ik praat met de bestuurder en een aantal managers die het behoorlijk spannend blijken te vinden. Ze moeten er niet aan denken dat het mis gaat. Ik vraag aan de managers of ze kunnen aantonen dat ze de boel op orde hebben. Dat blijkt toch nog moeilijk; zo liggen de cliëntendossiers een verdieping lager. We zijn uiteindelijk gewoon naar een dossierkast gelopen en hebben er een paar dossiers uitgetrokken en nagelopen. Ik merk dat de managers schrokken, het viel tegen. Mijn advies kwam goed aan: wees niet bang om zaken te checken. Dan houd je de vinger aan de pols.

## WOENSDAG

Vanochtend had ik om negen uur een afspraak in Nootdorp bij een grote instelling voor verstandelijk gehandicapten. Ik heb hier vorig jaar de integratie van verschillende stafafdelingen begeleid naar één shared service center. Vandaag hebben we gekeken naar de voortgang en de resultaten: worden interne klanten nu beter geholpen? Ondanks het werken met

multidisciplinaire verbetergroepjes blijkt het toch moeilijk voor mensen om over de afdelingsgrenzen heen te kijken. Mijn advies: bespreek wat je als interne klant van je interne leverancier verwacht en maak daarover concrete afspraken.

*Wees niet bang om zaken te checken. Dan houd je de vinger aan de pols*

Bewaak dan of het ook lukt en geef elkaar periodiek feedback. Begin van de middag vertrek ik naar kantoor, even bijpraten met het secretariaat: met hun ondersteuning vormen zij het hart van ons bedrijf. Bovendien zijn ze altijd op de hoogte van de laatste nieuwtjes...

## DONDERDAG

Al om kwart over zeven op weg naar Hengelo, naar een instelling voor de opvang voor dak- en thuislozen. Samen met de kwaliteitsfunctionaris zetten we op een rij wat er uit onze proefaudits is gekomen.

We maken meteen een plan van aanpak dat we 's middags in een bijeenkomst met de projectgroep bespreken. De deelnemers vinden het herkenbaar en concreet, maar maken zich zorgen over de extra belasting voor de medewerkers die de processen moeten gaan beschrijven. Conclusie? We houden vast aan de oorspronkelijke planning, maar bouwen wel twee tussentijdse beslismomenten in om de aanpak eventueel aan te passen. Elk traject is toch echt maatwerk!

## VRIJDAG

Rustig op de weg vandaag, geen files. Ik heb afgesproken bij een tbs-kliniek in Utrecht. Twee mensen van het projectteam kwaliteit showen een systeem van Infoland. Ik ben vooral benieuwd of de medewerkers er straks mee om kunnen gaan. Ik kon ze ook nog een paar tips geven. Ze hadden bijvoorbeeld tussen een proefaudit en de echte audit maar vier weken gepland. Maar acht tot tien weken is beter om alles op orde te brengen. 's Middags naar kantoor om de uren in te voeren, administratieve klusjes te doen en mijn mails te beantwoorden. En dan: weekend!



Vervolg van pagina 1

## Veiligheidsmanagement

### Systematisch brainstormen

Naast het terugkijken op de gemaakte fouten, is vooruitkijken heel belangrijk, vindt Wim van Kessel. "Een instelling kan door de eigen zorgprocessen te onderzoeken, nagaan waar de belangrijkste risico's zitten. Dat doe je door samen na te denken over de grenzen en de beperkingen. Zo kom je tot een standaard van acceptabele zorg." Ook hierbij kan Walvis ConsultingGroep ondersteunen. In te zetten methodes zijn bijvoorbeeld SAFER: Scenario Analyse van Faalwijzen, Effecten en Risico's. Deze analysemethode is eveneens ontwikkeld door de TU Eindhoven, in samenwerking met het UMC Utrecht en de Maastrou kliniek. SAFER is gericht op het systematisch opstellen van doemscenario's, waarbij zowel de oorzaken als de gevolgen worden

bepaald, evenals de kans dat het scenario plaatsvindt. "Systematisch brainstormen, daar komt het eigenlijk op neer", aldus Wim van Kessel.

Elk ziekenhuis is verplicht om per 1 januari 2008 een patiëntveiligheidsstelsysteem te hebben ingevoerd. Van Kessel verwacht dat de overige zorginstellingen hier nu ook snel mee aan de slag gaan. "Ofwel door een kwaliteitsfunctionaris hiervoor vrij te maken, ofwel door een extern bureau in te huren."

### Leestips

Meer info over patiëntveiligheid en -systemen vindt u op [www.vmszorg.nl](http://www.vmszorg.nl), [www.platformpatiëntveiligheid.nl](http://www.platformpatiëntveiligheid.nl) en [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl).



## Fysiotherapeuten opgelet

Op **donderdag 15 mei 2008** start Walvis ConsultingGroep met de begeleiding van een nieuwe groep fysiotherapeuten naar certificering. Het begeleidingstraject bevat zes programmadagen van ieder vijf uur, plus twee individuele coachingsessies. Verder worden deelnemers ondersteund via documentbeoordeling en telefonische helpdesk.

Tijdens de programmadagen worden alle normen behandeld. In de individue-

le coachingsessies worden deelnemers geholpen bij het uitwerken van de normen en de implementatie ervan in de organisatie. Meerwaarde van het programma is dat de fysiotherapeuten aan de hand van zelfstudie en huiswerkopdrachten werken aan het kwaliteitssysteem in de eigen praktijk. De inhoud van het kwaliteitshandboek wordt tussentijds door de trainers beoordeeld en (eventueel) voorzien van correcties. Deelname is nog mogelijk.

## Gecertificeerd en dan...?

### **Tweedaagse training Onderhoud en Verdieping**

Het behalen van het certificaat staat meestal centraal bij het ontwikkelen van een kwaliteitsmanagementsysteem. En als het certificaat is behaald? Dan komt vroeg of laat de vraag naar boven of het systeem werkelijk effectief is en bijdraagt aan het bereiken van de doelstellingen van uw organisatie. Specifiek voor deze vervolgfase heeft Walvis ConsultingGroep een intensieve tweedaagse training ontwikkeld. Onderwerpen die aan de orde komen:

- Het inspirerend werken met doelstellingen voor uitkomsten van zorg/hulp, klanttevredenheid en processen.
- Risicoanalyse met betrekking tot processen en het betrekken van medewerkers bij procesmanagement.



- Het vergroten van de effectiviteit van de systeembeoordeling.
- Praktische methodieken voor de oorzakenanalyse bij knelpunten en het begeleiden van verbeterprojecten.
- Auditten op effectiviteit.
- De rol van de kwaliteitscoördinator in de fase na certificering.

Uiteraard is er tijdens de training ruimte voor het bespreken van eigen vraagstukken en het uitwisselen van ervaringen.

## Klantgerichtheid binnen de kinderopvang

Walvis ConsultingGroep heeft in 2007 een bijzondere workshop ontwikkeld en verzorgd voor alle pedagogische medewerkers en de leidinggevenden van een kinderopvangorganisatie onder de naam: 'Zoef Zoef, Hallo!' Insteek van deze workshop: ouders hebben ook aandacht nodig van de leidsters. Dat is

leuk, maar kan ook lastig zijn, vooral tijdens het spitsuur. Hoe ga je daar als leidster mee om?

Tijdens deze workshop kunnen deelnemers de beste manier ontdekken om dit aan te pakken en ze kunnen het meteen uitproberen. Om de deelnemers het gevoel te geven dat ze met een 'echte' situatie te maken hebben, wordt er tijdens deze workshop gebruik gemaakt van een trainingsacteur. Dit aspect maakt de workshop interactief, dynamisch en leuk en wordt dan ook door de deelnemers bijzonder goed ontvangen!

### **Bent u nieuwsgierig geworden?**

Neemt u dan contact op met Walvis ConsultingGroep en vraagt u naar Femke Marsman.

## Kort nieuws

### **Certificering in de jeugdzorg**

In 2005 startte de MOgroep kwaliteitsprogramma's voor jeugdzorgaanbieders. Daarbij waren 53 instellingen betrokken. Walvis ConsultingGroep heeft de MOgroep ondersteund bij het ontwikkelen en uitvoeren van deze programma's. Inmiddels heeft 75 procent van de instellingen hun kwaliteitsmanagementsysteem extern laten toetsen, met positief resultaat! Tijdens de begeleidingstrajecten heeft Walvis ConsultingGroep geanalyseerd hoe verbeteringstrajecten succesvol kunnen worden uitgevoerd. Wilt u hier meer over weten en uw voordeel hiermee doen voor uw eigen organisatie, neemt u dan contact op met Walvis ConsultingGroep.

### **Prestatie-indicatoren in de GGZ**

Prestatie-indicatoren zijn voor de zorgsector allang geen nieuws meer. In de GGZ en verslavingszorg is onlangs een verbeterde set van prestatie-indicatoren geïntroduceerd. Tegelijk is het instrumentarium onderzocht op inhoud en gebruiksmogelijkheden. Bevestigd wordt dat om goed met de prestatie-indicatoren te kunnen werken de administratieve processen daarop moeten zijn ingericht. Daarnaast is de beschikbaarheid van personeel en ICT-middelen onontbeerlijk. Alleen dan kan zorginhoudelijke informatie opgehaald en verwerkt worden zonder onacceptabele verzwaring van taken voor de professional. Herkenbaar? Walvis ConsultingGroep kan uw organisatie van dienst zijn met het goed formuleren van relevante en bruikbare prestatie-indicatoren en het efficiënt inrichten van de bijbehorende werkprocessen.

### **Voorbeeldhandboek kinderopvang**

Ook het gevoel dat uw kwaliteitsmanagementsysteem niet optimaal functioneert? Walvis ConsultingGroep heeft in opdracht van Klein Kapitaal het voorbeeldhandboek voor de kinderopvang aangepast. Het nieuwe voorbeeldhandboek is qua vorm en inhoud ingrijpend aangepast en voldoet aan de normen in HKZ certificatieschema voor organisaties in de kinderopvang (versie 2006). De opzet van het handboek is gebaseerd op een nieuwe benadering van een kwaliteitsmanagementsysteem: de focus ligt op de belangrijkste processen binnen de organisatie die van directe invloed zijn op de geleverde kwaliteit, namelijk het voldoen aan de wensen en verwachtingen van de belangrijkste belanghebbenden van de organisatie. Het nieuwe voorbeeldhandboek kwaliteitszorg zal door Reed Elsevier in het voorjaar gepubliceerd worden. Walvis ConsultingGroep organiseert op 29 mei 2008 een informatiebijeenkomst over dit onderwerp.



# Nieuwe norm voor de GZ

Vanaf 1 april 2008 gelden er nieuwe normen voor de GZ. Op 21 januari 2008 organiseerde Walvis ConsultingGroep in samenwerking met DNV hierover een informatieve bijeenkomst. De belangstelling was enorm. Hieronder vindt u de veranderingen nog eens op een rij.

## Nieuwe indeling

Allereerst zijn de indeling en vormgeving van de norm flink veranderd. Organisaties die hun handboek hadden ingericht op basis van de negen rubrieken komen nu bedrogen uit. Alles wat betrekking heeft op het primaire proces is in de rubrieken 1, 2 en 3 opgenomen, dubbelingen zijn eruit gehaald en onderwerpen als bejegening, hygiëne, voeding, wasverzorging en schoonmaak zijn geen aparte thema's meer.

## Nieuwe eisen

Er zijn nieuwe eisen toegevoegd aan het schema:

### Veiligheid

Veiligheids- en risicomanagement zijn essentiële onderdelen van kwaliteit. Daar waar de norm spreekt van kwaliteitsmanagementsysteem wordt ook een veiligheidsmanagementsysteem bedoeld. De uitwerking hiervan naar (veiligheids)doelstellingen, meldingen en analyses van incidenten en calamiteiten en het systematisch vaststellen van corrigerende en preventieve maatregelen wordt daarmee nog belangrijker. Schaf de FOBO-MIC-, MIP- en FONA-commissies af en zorg dat incidenten op operationeel niveau besproken worden en breng daar de leerprocessen in gang!

### Risicoanalyse

Zowel op individueel cliëntniveau als voor de kritische processen moeten risicoanalyses gedaan zijn en moeten passende voorzieningen zijn getroffen. Voor het managen van de processen moeten te bereiken doelstellingen, resultaten en prestatie-indicatoren zijn vastgesteld, waaronder landelijk vastgestelde indicatoren, zoals die van het kwaliteitskader.

### Zorg/begeleidingsplan

De organisatie moet criteria opstellen om te bepalen wanneer een zorg/begeleidingsplan wordt opgesteld, dan wel andere afspraken worden gemaakt.

### Afstemmen met cliënt

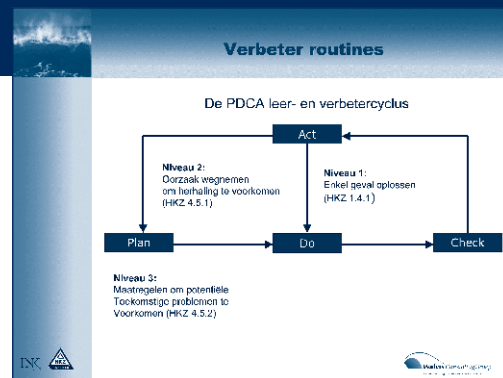
De organisatie moet in onderlinge afstemming met de cliënt een zorgaanbod doen, afgestemd op de wensen van de cliënt en de geïndiceerde zorg. Indien het aanbod niet passend is, verwijst de instelling de cliënt door.

### Personeelsmanagement

Personeelsmanagement was altijd al een belangrijke component in het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit komt in de herziene norm nog nadrukkelijker naar voren doordat er meer nadruk wordt gelegd op het analyseren en verbeteren van de effectiviteit van het personeelsmanagement.

### Kortom

De herziene norm is minder voorschrijvend en normatief en richt zich meer op het stimuleren van proces- en verbetermanagement. Hierdoor krijgt het kwaliteits-



managementsysteem de positie die het verdient: een simpel en effectief systeem om de kwaliteit van de processen te managen en te verbeteren, zonder dat de nadruk wordt gelegd op allerlei protocollen en regelingen.

## Voor wie?

De nieuwe normen voor de GZ gelden vanaf 1 april 2008. Voor GZ-organisaties die nog niet HKZ gecertificeerd zijn, geldt dus dat zij vanaf 1 april 2008 alleen nog op de nieuwe norm gecertificeerd kunnen worden. Voor organisaties die wel beschikken over een HKZ-certificaat geldt een overgangstermijn van drie jaar.

## Colofon

Walvis Geluiden is de nieuwsbrief van Walvis ConsultingGroep.

### Foto's en illustraties

Walvis ConsultingGroep

### Vormgeving en druk

Sypro Media Groep BV, Zutphen

### Eindredactie

Tekstburo Gort, Diemen

### Redactieadres

Walvis ConsultingGroep  
Kerklaan 40a  
3731 EJ De Bilt  
Tel. 030 - 221 07 07  
Fax 030 - 220 16 19  
E-mail: [info@walviscg.nl](mailto:info@walviscg.nl)  
Internet: [www.walviscg.nl](http://www.walviscg.nl)



Walvis ConsultingGroep  
partner HKZ



Walvis ConsultingGroep  
kennispartner Instituut  
voor Nederlandse kwaliteit