

# ***Geen verbouwing zonder PRI***

***Symposium Luchtbehandeling Operatiekamer***

***Drs. G. Gerritsen***

***Manager Kwaliteit***

***Rijnstate Arnhem***



**Rijnstate**

# Risicomanagement =

- Welke risico's heeft het totale ziekenhuis op schade ? (= risicoprofiel ziekenhuis)  
=> centraal
- Welke risico's heeft elk organisatieonderdeel op schade ?  
(= risicoprofiel specialisme/eenheid/proces)  
=>decentraal
- Schade = schade aan patiënt en/of organisatie

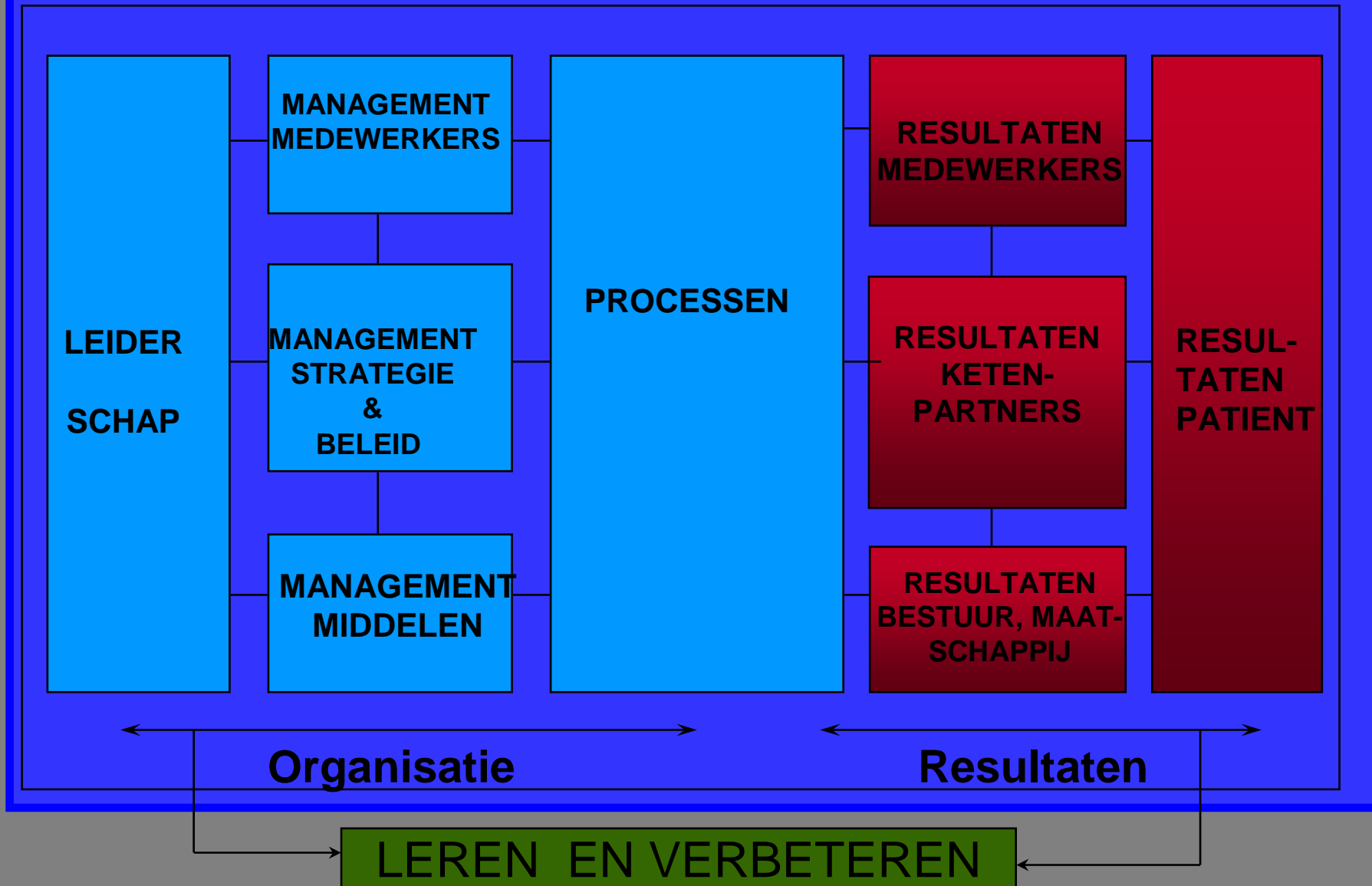


# Integraal = IRM = Enterprise Risk Management =

- Centraal en decentraal
- Alle domeinen/onderdelen/ locaties van het ziekenhuisbedrijf
- Retrospectief en prospectief
- Alle medewerkers en specialisten
- Zorg – Bedrijf- Medische staf



# Model NIAZ /INK/EFQM



**Rijnstate: Arnhem**



**Rijnstate: Velp**



# Rijnstate

**Rijnstate: Ziekenhuis Zevenaar**



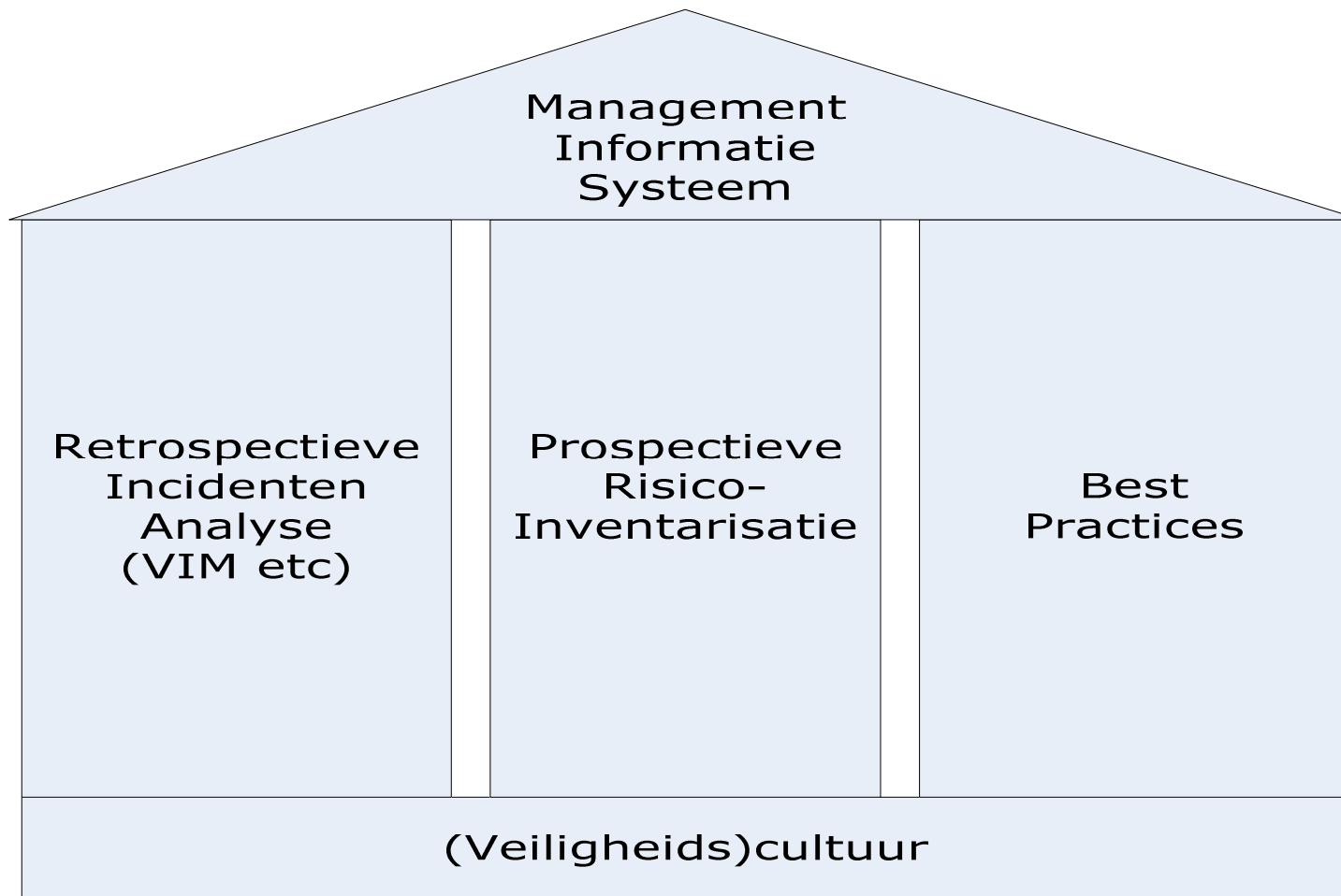
**Rijnstate: Poli Zuid**



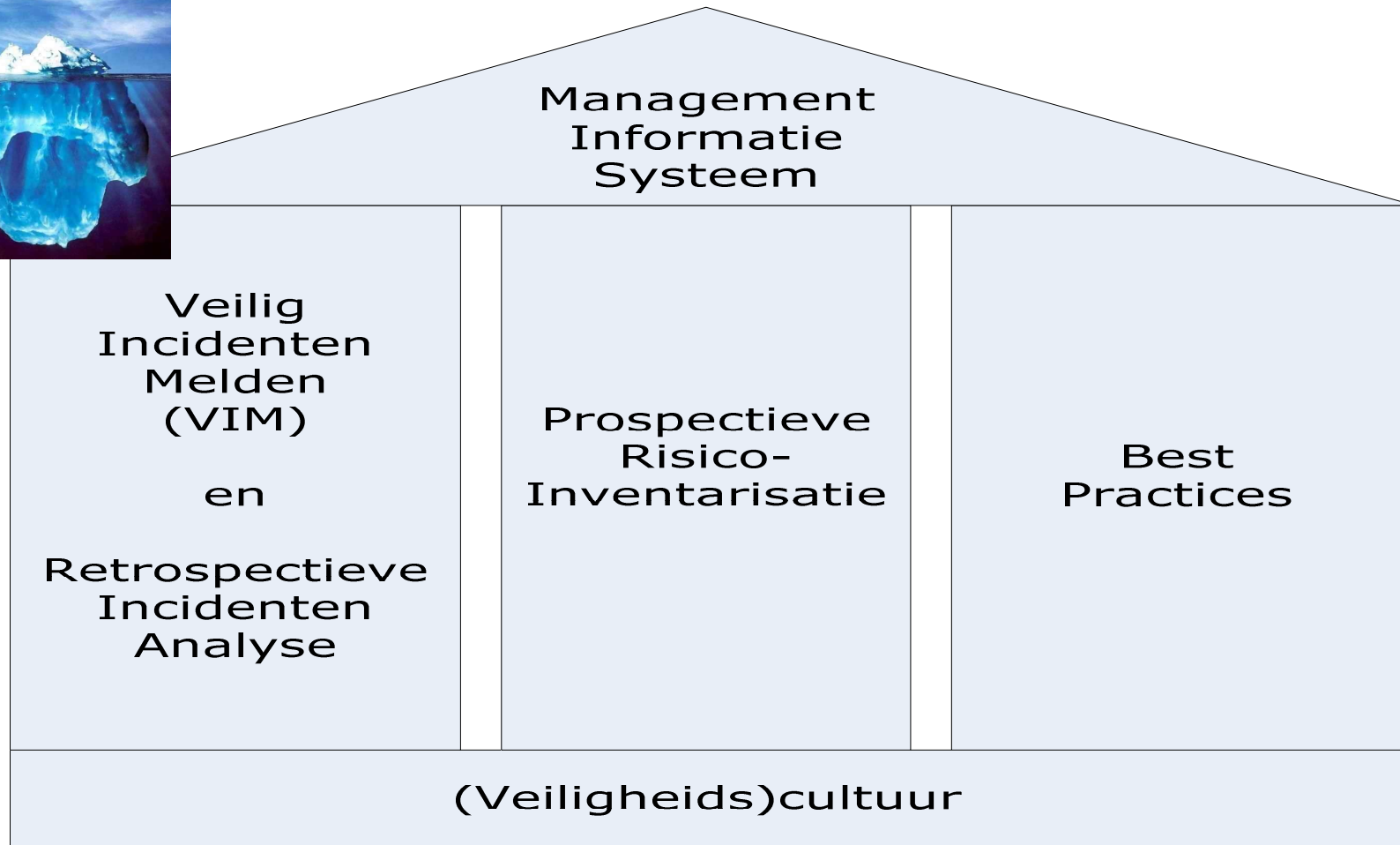
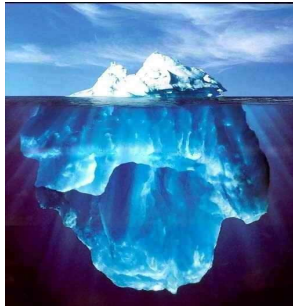
# Centraal niveau: Chronologie

- 2007: landelijk onderzoek NIVEL
- Visie:  
“Betrouwbare en veilige zorg door  
Geïntegreerde Benadering van Risicomanagement en  
Patiëntveiligheid”
- **Beleidsnotitie > samenhang**
- 2007-2009: Retrospectief
- 2008–2012: Prospectief
- Jaarverslag: uitgebreide rapportage resultaten
- 2013-2015: Volwassenheidsniveau 5

# 5 pijlers van veilig en betrouwbaar Rijnstate ziekenhuis



# 5 pijlers van Veilig en betrouwbaar Rijnstate ziekenhuis



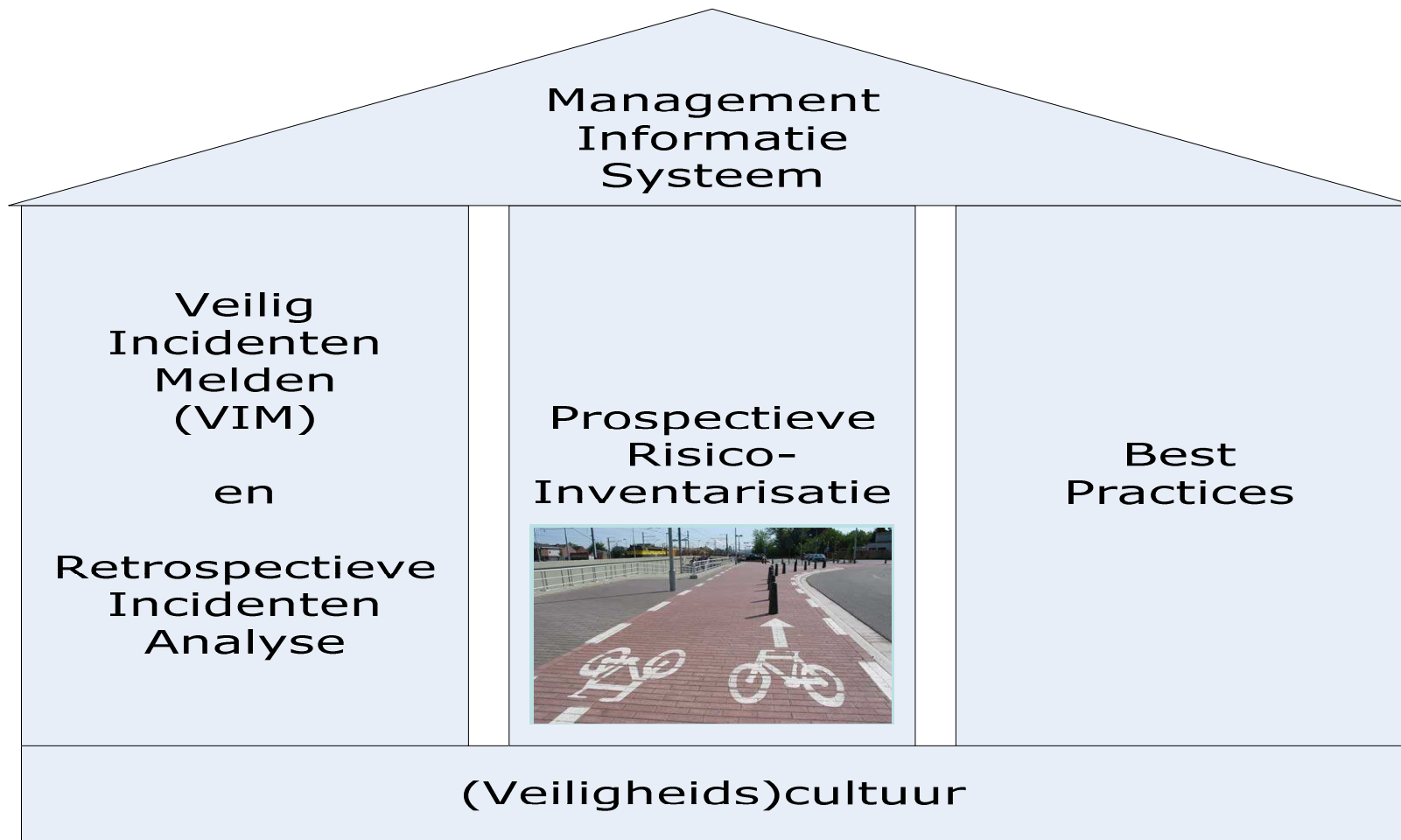


# Veilig Incidenten Melden (VIM)

- Digitaal melden van ongewenste gebeurtenissen
- Afhandeling, analyse en rapportage door decentrale commissies (ca 61 commissies)
- Trendanalyse door centrale commissie
- Aantal meldingen februari 2008 - april 2015: 46.183
- Meldingsbereidheid met factor 4 tot 5 toegenomen
- Klachten, agressieve gebeurtenissen, onveilige werksituaties, bedrijf, transmuraal, claims, necrologie, audits
- Normale VIM melding en Tel-VIM



# 5 pijlers van Veilig en betrouwbaar Rijnstate ziekenhuis



# Centraal: Risico's Rijnstate

8 domeinen, 56 risico's groepen, 97 risico's

- **Patiënt**

- Vallen, Medicatie, verwisseling dossiers, MRSA
- Niet verzekerde patiënt, foutief handelen, uitstel diagnose of behandeling, minder maximale behandeling

- **Personeel**

- Aantal en kwaliteit personeel te weinig, overmatig verzuim, slecht management, ontevreden personeel, te hoge arbeidskosten.



# Centraal: Risico's Rijnstate

- **Governance:**
  - Wetgeving, strategische risico's
- **Financiën**
  - Onvoldoende verzekeringen, fraude diefstal, niet voorspelde productie/omzet daling
- **Gebouwen/apparatuur**
  - Brand, blokkering toegangen, uitval: elektriciteit, verwarming, water, telefoon



# Centraal: Risico's Rijnstate

- **ICT**
  - Uitval koeling, privacy, back-ups data, patiëntenidentificatie
- **Imago**
  - Slechte persrelatie, ontevreden patiënten, negatieve publiciteit



# Risico bepaling

- Meerdere werkwijzen
  - COSO, HFMEA, SAFER
- Bij alle werkwijzen:
  - $\text{Risico} = \text{Kans} \text{ maal} \text{ Ernst}$



## Bepalen risicoscore: Ernst *maal* waarschijnlijkheid

		Ernst				
		Zeer laag	Laag	Matig	Hoog	Catastrofaal
Waarschijnlijkheid	Zeer onwaarschijnlijk	Laag risico	Laag risico	Laag risico	Laag risico	Verhoogd risico
	Onwaarschijnlijk	Laag risico	Laag risico	Verhoogd risico	Verhoogd risico	Hoog risico
	Mogelijk	Laag risico	Verhoogd risico	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico
	Waarschijnlijk	Laag risico	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico
	Zeer waarschijnlijk	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico

Laag risico

Verhoogd  
risico

Hoog risico



# Decentraal risico management

- Decentraal niveau:
  - Medische en algemene apparatuur
  - Grote proceswijzigingen:
    - O.a. EZIS, EPD invoering, verhuizing CSA, MDL, (Nieuw)bouw, Business Case, PAF,
  - Kleine processen: b.v. fraxiparine, POK (14x)
  - Per specialisme/zorg-/werkenheid: 28 x





# Risico profiel

- Centraal: gehele ziekenhuis
  - Overmatig verzuim
  - Macht externe partijen
  - Verzekeraars sturen op productie
- Decentraal: per organisatie-eenheid/proces/apparatuur
  - Top 5 belangrijkste risico's
  - Welke processen meest risicovol
  - Nieuwe medische techniek/apparaat > PRI  
aanschafdossier





Risico-inventarisatie



Risico-evaluatie



Risicoanalyse projecten



Risico analyses (FMEA)



<input type="checkbox"/> Domein	<input type="checkbox"/> Risiconaam	<input type="checkbox"/> Organisatie-eenheid	<input type="checkbox"/> Risicoscore	<input type="checkbox"/> Doel risicoscore	<input type="checkbox"/> Risico-eigenaar
Faciliteit	10. Ontevreden /ongemotiveerd personeel t.o.v. benchmark	Rijnstate	●	●	-
Arbeid	08. Ontoereikende hoeveelheid personeel (te weinig personeel kwantiteit)	Rijnstate	●	●	-
Arbeid	09. Ontoereikende kwaliteit van personeel	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	39. Chemische, Biologische, Radioactieve en Nucleaire stoffen	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Inkoop 38A. Niet tijdig beschikbaar zijn van materialen	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Inkoop 38B. Aantasting goederen	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Inkoop 38C. Uitval logistiek en inkoopstelsel	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Inkoop 38D. Opslag en afvoer gevaarlijk afval niet conform wet en regelgeving.	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Vastgoed 31A. Brand	Rijnstate	●	●	-
Faciliteit	Vastgoed 31B. Wateroverlast	Rijnstate	●	●	-

## Bepalen risicoscore: Ernst *maal* waarschijnlijkheid

		Ernst				
		Zeer laag	Laag	Matig	Hoog	Catastrofaal
Waarschijnlijkheid	Zeer onwaarschijnlijk	Laag risico	Laag risico	Laag risico	Laag risico	Verhoogd risico
	Onwaarschijnlijk	Laag risico	Laag risico	Verhoogd risico	Verhoogd risico	Hoog risico
	Mogelijk	Laag risico	Verhoogd risico	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico
	Waarschijnlijk	Laag risico	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico
	Zeer waarschijnlijk	Verhoogd risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico	Hoog risico

Laag risico

Verhoogd  
risico

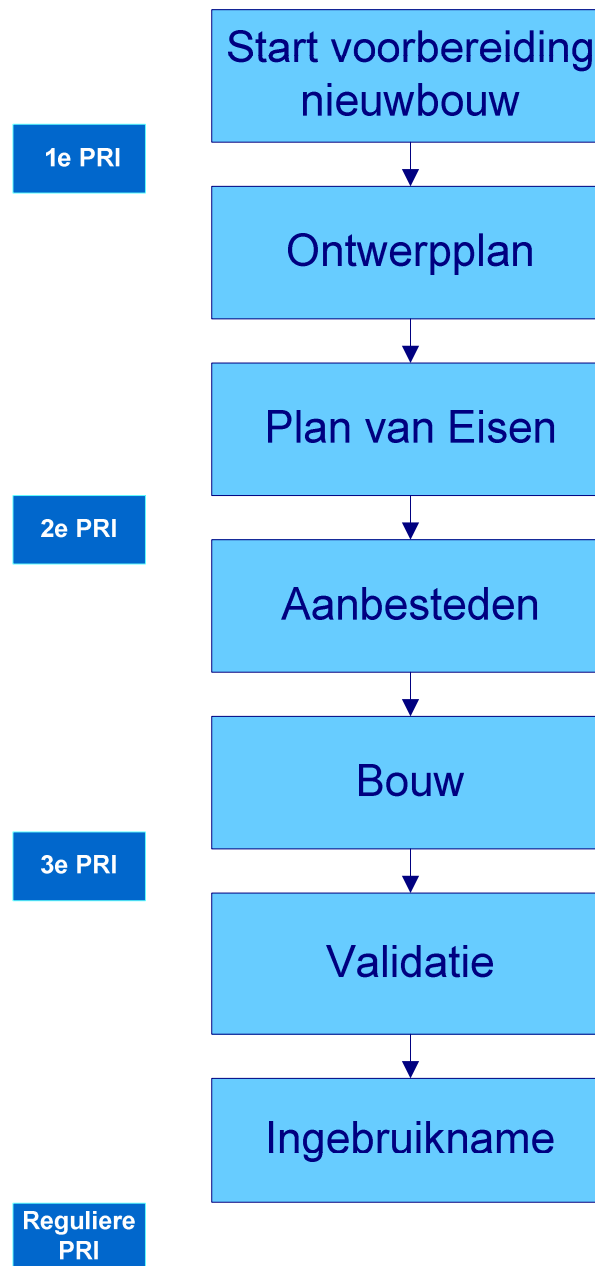
Hoog risico



# Proces bouw



# Proces bouw



# Activiteiten per fase

- 1<sup>e</sup> PRI
- 2<sup>e</sup> PRI
- 3<sup>e</sup> PRI
- 4<sup>e</sup> PRI



# Risicomatrix



Risicomatrix met risico's op de toewijzing .....										
versie										
Risicostap	Risicodict	Geog	Orak	Besig(hide nategie)	Wettelijk ed	Eerst	Risico sue	Mogelijke vermindering risico	Afdoel	Tijdsplan
Agree										
Resorb										
Geow										
Apertuur										
IT										
Fractie										
Volgving										
Nieu										
Pact										
Risicostap										



# Borging kwaliteit- veiligheid- risicomanagement

- 4x per jaar monitoring voortgang
- 1 x per jaar voortgang: RvT
- Jaarlijks overzicht risicoprofiel
- Resultaten beheersmaatregelen
- Actualisatie risicoprofiel
- Management review kwaliteit-veiligheid
- Coördinatie mechanismen





# Succes factoren

- Beleid en visie: alle niveaus
- Coördinatie mechanismen > afstemming
- Standaardisatie systemen
- Niet te vaak veranderen visie/structuur/leiding
- Volhouden !!

# Risico van risicomanagement of ontbreken ervan ?

- Denken dat er niets meer fout kan gaan
- Risico's die je niet ziet, zijn de echte risico's
- Risico's zijn niet uit te sluiten, wel te managen

# Omgeving lokt soms fouten uit



# Bedankt en SUCCES

