

Risicomanagement

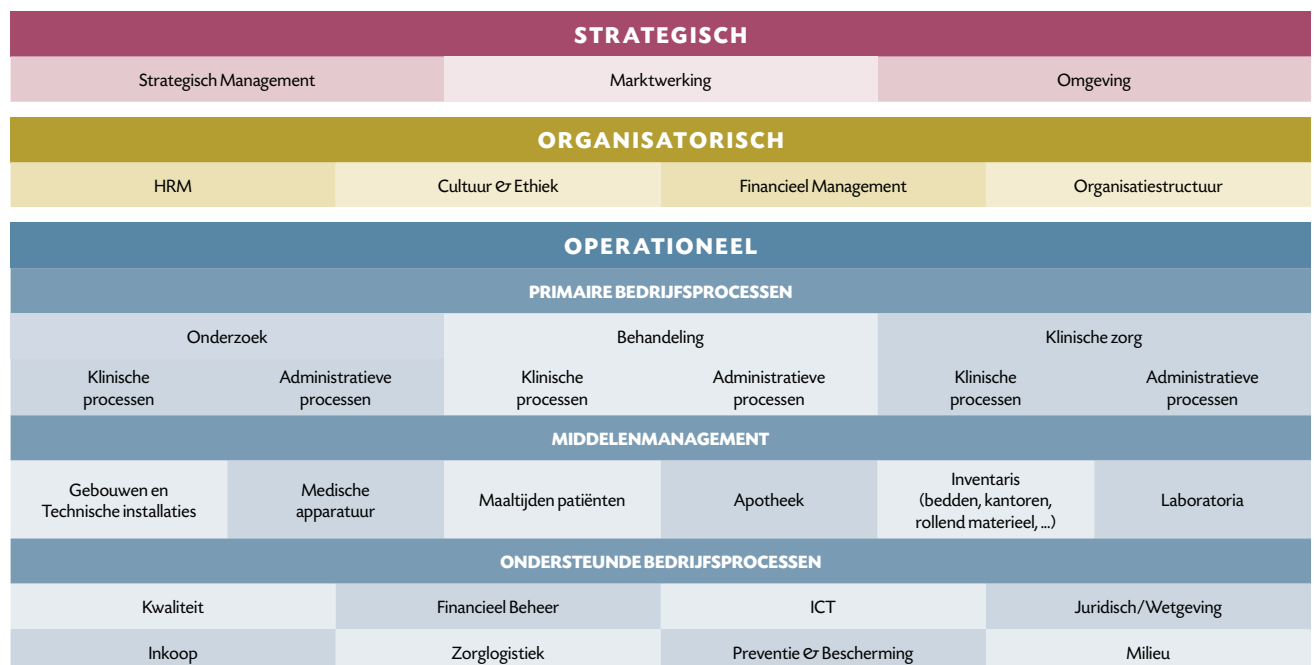
Het vaccin voor uw ziekenhuis

Om het risico op bepaalde ziekten te beheersen, vaccineert u in het ziekenhuis dagelijks volwassenen en kinderen. Ook het ziekenhuis als organisatie kan een vaccin gebruiken. De ziekenhuiswereld is immers volop in beweging en wordt geconfronteerd met een complexe en snel veranderende omgeving. Hierdoor wordt het ziekenhuis als organisatie voortdurend blootgesteld aan allerlei risico's.

Het is van essentieel belang om deze risico's te onderkennen en te beheren. Alle ziekenhuizen passen een vorm van risicomanagement toe. Toch zijn er slechts enkele die dit op een bewuste en gestructureerde manier doen en die ook verder kijken dan alleen de medische risico's. Omneo Management laat u graag kennismaken met een expliciete en gestructureerde manier van risicomanagement. Door rekening te houden met strategische, organisatorische én operationele risico's

wordt een belangrijke toegevoegde waarde gecreëerd die in grote mate zal bijdragen tot de kwaliteit van dienstverlening, zowel naar de patiënten als naar de eigen medewerkers.

Vanuit onze ervaring hebben wij voor u een programma uitgewerkt dat u laat kennismaken met risicomanagement en het nut ervan voor uw ziekenhuis als organisatie. In dit programma wordt op basis van een quick scan een Risicofoto gemaakt van uw ziekenhuis. Deze Risicofoto geeft een duidelijk en gestructureerd beeld van de belangrijkste risico's binnen het ziekenhuis, wat als basis kan gebruikt worden om maatregelen te bepalen en te implementeren om de risico's te beheersen. Het overzicht van de risico's in de Risicofoto wordt gebaseerd op de verschillende processen binnen het ziekenhuis. Hierbij gaan wij uit van het onderstaande basisprocesmodel.



Basisprocesmodel Ziekenhuis

» Programma

Kennismaking met risicomangement

Vorbereidend gesprek

In een voorbereidend gesprek zullen wij u onze aanpak in detail toelichten. Daarnaast wordt samen met u ons basisprocesmodel afgestemd op de specifieke structuur van uw ziekenhuis. Vervolgens wordt bepaald wie binnen de organisatie zal deelnemen aan de inventarisatie en kwantificering van de risico's (risicoprojectgroep) en wordt een interne projectverantwoordelijke aangeduid. Als leden van de risicoprojectgroepen denken wij bijvoorbeeld aan u als Algemeen Directeur, de Hoofdgeneesheer, de Directeur Verpleegkunde, de Technisch Directeur, de Verantwoordelijke voor Kwaliteit, de Directeur Facilitair Management, de Financieel Directeur, enz. Uiteraard gebeurt het bepalen van de te interviewen medewerkers in overleg met u en/of met de interne projectverantwoordelijke.

Kick-off meeting

De risicoprojectgroep wordt een eerste keer samengebracht tijdens de kick-off meeting. Tijdens deze infosessie wordt door Omneo Management inzicht gegeven in risicomangement in het algemeen en wordt de specifieke aanpak voor uw ziekenhuis toegelicht.

Risico-inventarisatie

Voor het identificeren van de risico's wordt, via de interne projectverantwoordelijke, aan de leden van de risicoprojectgroep gevraagd om de voor hem/haar 10 belangrijkste risico's te benoemen. Wij zorgen hierbij voor een continue ondersteuning van de interne projectverantwoordelijke en de deelnemers van de risico-inventarisatie. Op basis van de resultaten van de eerste risico-inventarisatie worden interviews georganiseerd met de leden van de risicoprojectgroep. Omneo Management brengt de resultaten van de eerste risico-inventarisatie en de interviews samen in een Risicodashboard. Dit dashboard geeft op basis van het uitgewerkte basisprocesmodel voor elk proces een overzicht van de geïdentificeerde risico's.

Kwantificeren risico's

De geïdentificeerde risico's worden door de risicoprojectgroep gekwantificeerd. Wij maken hierbij gebruik van de Delphi-methode. Bij deze methode wordt een risico beschouwd als het product van 'de kans dat het risico zich voordoet' en 'het gevolg wanneer het risico zich zou voordoen'. De inschatting van kans en gevolg gebeurt door het toekennen van kans- en gevolklassen.

KANSKLASSEN

Klasse	Omschrijving
1	Onwaarschijnlijk
2	Mogelijk
3	Waarschijnlijk
4	Vrijwel zeker

GEVOLGKLASSEN

Klasse	Omschrijving
1	Jammer
2	Beperkt
3	Aanmerkelijk
4	Ramp

Nadat het Risicodashboard door u is gevalideerd, worden de risico's in een Kwantificeringssheet opgenomen. In deze sheet wordt per proces een overzicht gegeven van de risico's en hun oorzaken en wordt aan de gebruiker de mogelijkheid gegeven om via eenvoudig klikken aan te geven wat volgens zijn/haar persoonlijke ervaring de grootte van de kans en het gevolg van elk risico is. Deze Kwantificeringssheet wordt naar de deelnemers gestuurd met de opdracht om de verschillende risico's te gaan kwantificeren. Ook hier bieden wij een continue ondersteuning.

Op basis van de gemaakte inschatting wordt in de Kwantificeringssheet automatisch het effectieve risico bepaald ($\text{Risico} = \text{Kans} \times \text{Gevolg}$) en wordt aan elk risico een kleur toegekend op basis van het stoplichtmodel. Dit betekent dat de grootste risico's rood van kleur worden, de belangrijke maar minder bedreigende risico's oranje en de kleine risico's groen.

OMSCHRIJVING RISICO	KANS X GEVOLG
Noodzakelijke medicatie is niet voorradig	
Verliezen van patiënten aan naburige ziekenhuizen	
Fysiek geweld op de spoedafdeling	
Dossier patiënt is onvolledig	
Onvoldoende aanwezig zijn van interne detailkennis over nieuwe technieken	
Medewerkers zijn te weinig betrokken	
Patiënt is onvoldoende voorbereid op operatie (bvb. kunstgebit nog in)	
Onvoldoende dokters beschikbaar in het weekend	
Onvoldoende kwaliteitsboring voor medische apparatuur	
Niet voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving	
Lange wachttijden bij consultaties	
Onvoldoende voorbereid op een pandemie	
Onduidelijkheid over (financiële) bevoegdheden	
Operateur/chirurg is dubbel gepland	
Materiaal is niet steriel op voorraad	
Ontbreken van borging specifieke ICT kennis van bepaalde medewerkers	
Toename van het ziekteverzuim bij de medewerkers	
Het ziekenhuis krijgt een negatief imago op de markt	
Ontbreken van integriteit van de medewerkers	
Toename van exploitatie en onderhoudskosten	
...	

Risicofoto

Risicofoto

De resultaten van de kwantificering worden door Omneo Management verzameld, geanalyseerd en in een overzicht geplaatst. In dit overzicht wordt voor elk risico de scores (kleuren) van alle deelnemers weergegeven. Dit overzicht wordt daarna als basis gebruikt voor het rangschikken van de risico's en de opmaak van de 'Risicofoto' van de organisatie.

De Risicofoto geeft u een duidelijk en gestructureerd overzicht van de risico's in uw ziekenhuis. De risico's zijn gerangschikt op basis van hun totale score (de som van de scores van alle deelnemers) van groot naar klein. Door gebruik te maken van de kleuren uit het stoplichtmodel wordt onmiddellijk duidelijk dat de risico's die veelal 'rood' zijn bovenaan staan en hoe lager een risico in de rangschikking staat hoe 'groener' het wordt.

Workshop

Op basis van de Risicofoto wordt door Omneo Management een 'TOP X' van de belangrijkste risico's opgesteld. Daarnaast worden belangrijke tegenstellingen tussen de deelnemers uit de risicoprojectgroep met betrekking tot het kwantificeren van de risico's gedetecteerd. De risico's uit de 'TOP X' worden samen met de gedetecteerde tegenstellingen besproken in een workshop van een halve dag. Aan deze workshop nemen de leden van risicoprojectgroep deel en wordt een open overleg gecreëerd over de interpretatie van de kans en het gevolg van de risico's.

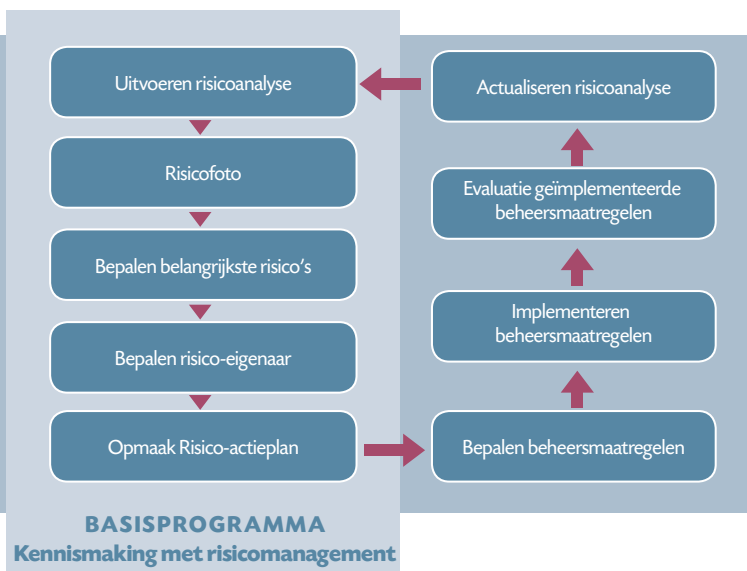
Het resultaat van de workshop is een finale top van de belangrijkste risico's binnen uw ziekenhuis die moeten beheerst worden. Voor elk van deze risico's wordt een risico-eigenaar aangeduid. Deze risico-eigenaar is verantwoordelijk voor het bepalen en implementeren van de nodige maatregelen om zo het risico te beheersen.

Voor elk risico uit de definitieve top wordt ook een Risico-Actieplan opgemaakt dat kan gebruikt worden voor de opvolging van de beheersing van de risico's. Het geeft een overzicht van de oorzaak en het gevolg van het risico, hoe het werd gekwantificeerd, wie de belanghebbenden zijn, hoe de beheersing wordt aangepakt en hoe de gekozen beheersmaatregelen worden geëvalueerd.

Beheersen van de risico's

Het beheersen van risico's is een cyclisch proces. Voor de te beheersen risico's worden in een volgende fase beheersmaatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd. Het succes van de geïmplementeerde maatregelen in het beheersen van de risico's wordt daarna geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt de risicoanalyse geoptimaliseerd en start het ganse proces opnieuw.

Ook voor verdere ondersteuning van het uitwerken en implementeren van de beheersmaatregelen en de voortzetting van het cyclisch risicomanagementproces in uw ziekenhuis kan u bij Omneo Management terecht.



Praktisch

Wij voorzien een quick scan om de eerste fase van risicomanagement binnen uw ziekenhuis uit te voeren. Het uitvoeren van deze quick scan neemt, afhankelijk van de grootte van uw ziekenhuis, in totaal één à twee maanden in beslag. De te besteden werktijd wordt per deelnemer van de risicoprojectgroep beperkt tot maximaal twee werkdagen.

Het basisprogramma omvat:

- Het voorbereidende gesprek;
- De kick-off meeting;
- De risico-inventaris, inclusief continue ondersteuning, de interviews en de opmaak van het Risicodashboard;
- Het kwantificeren van de risico's inclusief continue ondersteuning en de analyse van de resultaten;
- Het uitwerken van de Risicofoto;
- De voorbereiding en ondersteuning van de workshop;
- Het opmaken van de Risico-Actieplannen;
- Alle voorbereidingen, analyses en resultaatverwerkingen.

Wij bieden de uitwerking van deze eerste fase aan voor een kennismakingsprijs. Hierdoor kunt u de toegevoegde waarde van risicomanagement voor uw ziekenhuis ontdekken zonder dat een grote investering nodig is. De specifieke prijs wordt bepaald na een eerste vrijblijvend gesprek en is afhankelijk van de grootte van de organisatie.

Wenst u kennis te maken met risicomanagement en wilt u ervoor zorgen dat uw ziekenhuis ook tijdig haar vaccin krijgt, neem dan gerust contact op met Omneo Management. Wij komen graag bij u langs om u verder te informeren over het voorgestelde kennismakingsprogramma en risicomanagement in het algemeen.

Met vriendelijke groeten
Kenny Van Rompaey

GSM: + 32 474 8137 95
kvr@omneomanagement.com
www.omneomanagement.com