



“Voor het behalen van onze doelstellingen is helder inzicht noodzakelijk!”

ZIEKENHUIS TJONGERSCHANS

VAN GEVOEL NAAR CONCREET INZICHT

Wat zijn onze grootste risico's? Deze vraag beantwoordde het management van ziekenhuis Tjongerschans in Heerenveen jarenlang op gevoel. Dankzij gedegen risicomanagement hebben ze nu alle risico's in kaart, inclusief mogelijke consequenties en te nemen maatregelen. Dit geeft inzicht maar het brengt ook een cultuuromslag met zich mee.

Net als in iedere organisatie, kan er ook in een ziekenhuis veel misgaan. Denk aan medische gegevens die zoek raken, kwetsbare patiënten die vallen, ondervoeding, haperende apparatuur en medewerkers die langdurig ziek zijn. Zaken die een grote impact kunnen hebben op de kwaliteit van zorg en de organisatie. Ziekenhuis Tjongerschans onderkende de risico's, maar kon tot twee jaar geleden onvoldoende antwoord geven op de vraag 'Wat zijn onze drie grootste risico's?'. "We werkten destijds vooral op gevoel," vertelt Irene ten Brummelhuis, hoofd afdeling Kwaliteit bij ziekenhuis Tjongerschans. "Soms weet je niet hoe groot een risico daadwerkelijk is, wat de gevolgen kunnen zijn en of maatregelen het gewenste effect hebben. Ook voor het behalen van onze beleidsdoelstellingen is helder inzicht nodig, onder andere in hoe we kunnen anticiperen om deze doelstellingen te behalen. De risicomanagement oplossing van Infoland, waarmee we sinds twee jaar onze risico's in kaart brengen, biedt dat inzicht."

Risico's in kaart

De risicomanagement oplossing waar ziekenhuis Tjongerschans mee werkt, is geavanceerde software die risico's identificeert, analyseert, beheerst en monitort. Per risico staan de oorzaken, preventieve en schadebeperkende beheersmaatregelen én gevolgen overzichtelijk in een matrix. "Omdat het ene risico meer impact heeft dan het andere, hebben we de gevolgen onderverdeeld in gevolgen voor patiënt, medewerker, organisatie, financiën en imago. De risico's kunnen we zo gericht op urgentie inschalen middels de kleuren groen, geel, oranje en rood."

Zestig risico's!

Ziekenhuis Tjongerschans heeft te maken met zo'n zestig zeer uiteenlopende risico's. Deze zijn verdeeld in tien groepen, zogenaamde domeinen. Eén domein is Informatieveiligheid. Hieronder valt onder meer het risico op datalekken, ofwel persoonsgegevens van patiënten en medewerkers die in handen vallen van derden die geen toegang tot deze gegevens mogen hebben. "Een actueel item gezien de nieuwe Europese wet General Data Protection Regulation die per 25 mei 2018 ingaat en nóg strengere eisen stelt aan de privacy van persoonsgegevens."

“Dankzij risicomanagement zijn we ons bewuster van mogelijke oorzaken van bijvoorbeeld een datalek.”





Irene Brummelhuis

“Wil je risico's beheersen dan moet je in risico's gaan denken.”

tjongerschans
ziekenhuis heerenveen

“Dankzij risicomangement zijn we ons bewuster van mogelijke oorzaken van een datalek. Denk aan nieuwe medewerkers die onvoldoende bekend zijn met onze richtlijnen. Wij kunnen hierop anticiperen door bijvoorbeeld onze e-learning module aan te passen.”

Een ander domein is Medewerkers waar het risico onwenselijk personeelsverloop onder valt. Met andere woorden: gekwalificeerde medewerkers die ontslag nemen terwijl het ziekenhuis ze heel graag behoudt. “Goede mensen dragen wezenlijk bij aan een stukje kwaliteitswaarborging en onze doelstellingen. Wij willen ze dan ook graag bij ons houden, met name in schaarse beroepen. Waarom gaan ze weg? Wat kunnen wij doen om ze te behouden? Nu we dit in kaart hebben, kunnen we de juiste maatregelen treffen en ook monitoren of deze het gewenste resultaat opleveren.”

Denken in risico's

Bewustwording en inzicht zijn volgens Irene twee belangrijke verbeteringen van het risicomangement op strategisch niveau. “Het geeft ons een veel completer beeld over risico's. We kunnen nu bewuster keuzes maken. Tevens kunnen we beter aantonen dat het ene risico groter is en zwaarder weegt, en bepaalde maatregelen daardoor urgenter zijn. Ook kunnen we waar nodig risico's opschalen. Nieuwe risico's blijven we inventariseren. Nieuwe apparatuur, een verbouwing, veranderende wetgeving: continu moeten we bijschakelen en stellen we ons de vraag 'wat als?'. Daarnaast merken we dat risicomangement een cultuuromslag met zich meebrengt, al heeft dat wel tijd nodig. Het is niet alleen een instrument dat we invullen en optimaal moeten gebruiken. Wil je risico's beheersen dan moet je in risico's gaan denken.”

Samenwerking met Infoland

Irene is erg tevreden over de risicomangement oplossing van Infoland. “Ik kan het andere organisaties zeker aanbevelen. Het is eenvoudig te bedienen software. Prettig is dat het heel visueel en overzichtelijk is. In één oogopslag zien we wat de grootste risico's zijn. Wij gebruiken het in combinatie met de oplossing 'Melden & Analyseren' van Infoland waarmee we de verbetermaatregelen actief per mail aan de betreffende medewerkers uitzetten. Die combinatie geeft absoluut een toegevoegde waarde. Wel is de risicomangement oplossing een module in ontwikkeling waarbij een aantal onderdelen nog verder verbeterd kunnen worden. Infoland denkt hier goed in mee en de samenwerking verloopt erg prettig. We hebben uiteindelijk voor deze oplossing gekozen omdat het goed aansluit bij onze werkwijze, we al bekend waren met Infoland en het met name voor onze managers prettig is om met één partij contact te hebben.”

www.infoland.nl

steluwvraag@infoland.nl - 040 848 58 68



ZIEKENHUIS TJONGERSCHANS

Tjongerschans is een innovatief ziekenhuis met een verzorgingsgebied van ruim 100.000 inwoners. Naast alle basiszorg excelleert Tjongerschans in de zorg voor vrouw, moeder & kind en mobiliteit, sport & preventie. Speciale aandacht is er voor de oudere patiënt in het ziekenhuis en specifiek binnen het expertisecentrum ouderengeneeskunde. Tjongerschans is een warm, mensgericht ziekenhuis waar bevlogen medewerkers veilige en vertrouwde zorg bieden. De hoofdvestiging staat in Heerenveen. Er is een polikliniek gevestigd in Lemmer en er zijn locaties in Steenwijk en bij Sportstad Heerenveen.