

Kwaliteit & COVID-19

Nr. 5 - Risicomanagement in tijden van COVID-19 - 20 mei 2020

Tijdens de COVID-19 pandemie steunen zorgorganisaties op hun opgebouwde kwaliteitssystemen. Welke aspecten van kwaliteitsmanagement zijn nu bijzonder relevant? En hoe kan kwaliteitsmanagement helpen straks weer over te gaan naar 'normaal'? Wij publiceren hierover een serie korte artikelen. Vandaag nr. 5: Risicomanagement in tijden van COVID-19.

Risicomanagement in tijden van COVID-19

Elke zorgorganisatie heeft beleid voor risicomanagement. Een pandemie, zoals de uitbraak van COVID-19, is een majeur bedrijfsrisico voor een zorgorganisatie. De aard en omvang van een dergelijke crisis vereisen gedegen beheersmaatregelen, die de schade maximaal beperken. Ze vragen bovendien om een prospectieve risicoanalyse: wie pas in actie schiet als de feiten zich voordoen, is ruim te laat. Prospectief betekent dat je vooraf nagedacht hebt over preventieve acties en dat je systemen en middelen hebt klaarstaan in back-up. Zo zorg je voor maximale continuïteit van de bedrijfsvoering. Risicomanagement maakt een zorgorganisatie op die manier meer 'agile': ze kan snel, behendig en wendbaar reageren op noodsituaties.

Normenkader

Ook voor dit vraagstuk biedt ons normenkader Qmentum ruime aanknopingspunten. De nadruk ligt op het opzetten van een integraal risicomanagementsysteem als essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Verschillende normensets bieden relevante kapstukken, ook in relatie tot COVID-19.

De normenset 'Leiderschap' gaat in op het opzetten van een integraal risicomanagementsysteem ter voorbereiding op rampen en noodsituaties. Alle zeven criteria onder norm 12 behandelen het maken van afspraken en het opzetten van beleid om risico's te beheersen en te beperken.

De nadruk ligt op het geïntegreerde karakter: alle managers dienen het beleid op alle niveaus in te bouwen in hun dagelijkse praktijk, ten behoeve van de patiëntveiligheid. Risicobeheersing vereist dus een krachtige ondersteuning door het management.

De normenset 'Voorbereid zijn op noodsituaties en rampen' gaat ruimer en dieper in op risico-beheersende maatregelen en dito acties. Norm 6 bevat 6 criteria om risico's, zoals COVID-19 te beheersen en de schade te beperken. Voorbeelden zijn onder meer de ontwikkeling van back-upsystemen voor kritische activiteiten en de aanleg van voldoende voorraad van essentiële benodigdheden. Ook wordt gevraagd om de partnerorganisaties van lokale, regionale en nationale overheden te betrekken bij het beleid. Zo maakt, indien nodig, een gecoördineerde, grootschalige reactie mogelijk. Een ander criterium voorziet in de adequate evaluatie van de pandemie bij opschaling, tijdens en na afschaling. Hierbij wordt verwezen naar het incidentenmanagementsysteem dat interessante informatie kan bieden. Zodoende kunnen uiteindelijk afspraken en plannen worden bijgewerkt en verbeterd. 'Flattening the curve' in je organisatie begint bij goed risicomanagement.



Begeleiding en training

Mocht je vragen hebben over dit artikel of graag ondersteuning willen bij de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement in jouw zorgorganisatie, dan helpen wij je graag verder. Je kunt hiervoor contact opnemen met je eigen senior adviseur via +31 (0)30 2330380. Naast begeleiding door senior adviseurs, verzorgen wij ook trainingen op maat voor jouw zorgorganisatie en bieden wij de mogelijkheid om kennis en goede voorbeelden uit te wisselen tijdens de regiodagen.

