

TERUGBLIK SYMPOSIUM

7 MAART 2013 | BREUKELEN

Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO

DE ZORGSECTOR AANTOONBAAR VOORBEREID
OP RAMPEN EN CRISES

Vorbereiding op rampen en crises staat in alle sectoren volop in de belangstelling. Ook in de zorgsector. Maar hoe kunnen zorgorganisaties beoordelen of zij voldoende zijn voorbereid om in dergelijke situaties patiënten de juiste zorg te bieden? Het antwoord daarop wordt gegeven in het Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO 'De zorgsector aantoonbaar voorbereid op rampen en crises' dat op 7 maart 2013 tijdens het goed bezochte symposium op Nyenrode Business Universiteit is gepresenteerd.



OPENING

Anne Jonkman

arts, De Praktijk



Opening door dagvoorzitter

Anne Jonkman leidde als dagvoorzitter het symposium, waarvoor sprekers buiten de zorgsector zijn uitgenodigd om te vertellen hoe zij binnen hun organisaties omgaan met de voorbereiding op crisis-situaties. Jonkman's grootste uitdaging die middag was om het volle programma binnen de daarvoor gestelde tijd af te ronden. Deze uitdaging was van een totaal ander kaliber dan de ontwikkeling van het kwaliteitskader, waar hij als landelijk projectleider OTO a.i. nauw bij betrokken is geweest.

Jonkman: 'De samenwerking bij de totstandkoming van het kwaliteitskader is voor mij een voorbeeld-samenwerking tussen verschillende sectoren en verschillende niveau's om een gezamenlijk doel te verwezenlijken. Die samenwerking heeft geleid tot een mooi resultaat. We zijn verheugd dat we dit kader vandaag kunnen lanceren.'

prof. dr. Miša Džoljić

voorzitter OTO Stuurgroep, lid dagelijks bestuur LNAZ en rector magnificus en CEO Nyenrode Business Universiteit



Stappen gezet in professionalisering

‘Vandaag kan ik met trots zeggen dat we een belofte waarmaken met de lancering van het kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO. Een prestatie waarin ik slechts een bescheiden rol heb gespeeld als voorzitter van de OTO Stuurgroep. De Stuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van de partners VWS, NVZ, NFU, GGD NL, AZN, GHOR NL, VHN en LNAZ’, hiermee begon Miša Džoljić zijn toespraak. De partners ondertekenden in 2008 het OTO convenant en spraken daarmee af zich gezamenlijk in te spannen om de zorgsector door middel van opleiden, trainen en oefenen (OTO) beter voor te bereiden op hun taak en rol bij crises en rampen. Džoljić: ‘Het werk is voornamelijk verzet door de werkgroep en het veld. Ons gezamenlijk doel was niet nieuwe dingen te verzinnen. We hebben juist geprobeerd orde te scheppen in het bestaande landschap van voorbereiding. Een complexe wereld simpel maken. Dat klinkt eenvoudig. Dat was het niet. We zijn er in geslaagd om een kwaliteitskader te ontwikkelen waarmee we tegemoet komen aan de wensen van VWS en de aanbevelingen van het Nivel, maar vooral ook voorzien in onze eigen behoefte tot inzicht in een landelijke ondergrens voor OTO. En waarmee u na vandaag aan de slag kunt. Want dat is wat we voor ogen hebben gehad bij de ontwikkeling.’

Het uitgangspunt was een kwaliteitskader dat aansluit bij de dagelijkse praktijk en waar ook daadwerkelijk mee kan worden gewerkt. Voor het eerst zijn duidelijke prestaties en normen geformuleerd die van kracht zijn voor het veld. Naast deze normen bevat het kwaliteitskader ook instrumenten, waarmee instellingen kunnen onderzoeken of zij aan de norm voldoen. Džoljić: ‘Dat kunt u zelf doen door de zelfevaluatie, of gezamenlijk door intercollegiale visitatie. De zelfevaluatie kan dienen als 0-meting. De resultaten van deze analyses kunnen vervolgens voor u dienen om verbeterprocessen te formuleren en door te voeren. Afhankelijk van de resultaten uit de eerste gebruikperiode - tot en met 2014 - en ontwikkelingen in de toekomst passen we het kwaliteitskader natuurlijk aan. We gaan kijken of de hoogte van de lat die we nu bepaald hebben voldoende is of dat deze bijgesteld moet worden. Na 2014 zal de inspectie ook om de rapportage van de Zelfevaluatie gaan vragen, zodat zij een duidelijk beeld krijgen van de kwaliteit van voorbereiding.’ Džoljić eindigde zijn toespraak met iedereen veel succes te wensen met de implementatie van dit kwaliteitskader en inspiratie tijdens deze middag.

prof. Rob de Wijk

directeur Den Haag Centrum voor Strategische Studies,
hoogleraar internationale betrekkingen Universiteit Leiden,
voorzitter Denktank Nationale Veiligheid



Is Nederland voorbereid op rampen en crises?

Centraal thema van het symposium was de voorbereiding van zorginstellingen op zorgverlening bij rampen en crises. Rob de Wijk liet eerst zien of Nederland als geheel eigenlijk wel is voorbereid op crisissituaties. De Wijk: 'Onze nationale veiligheid komt vooral in het geding als vitale belangen, zoals territoriale-, economische-, ecologische-, fysieke- en politieke veiligheid onder druk staan en ontwrichting dreigt. Kunnen we veiligheid in een wereld die in rap tempo verandert nog wel als vanzelfsprekend beschouwen?' De Wijk lijkt in eerste instantie wat somber hierover en legde uit waarom. 'Bij crisismanagement dient een heldere besluitvormingsstructuur aanwezig te zijn. Als we echter alle domeinen die zich in Nederland met crisis bezighouden in beeld brengen wordt het een complexe structuur met veel afhankelijkheden. Je kan je afvragen of echt snel en effectief gehandeld kan worden en of crisismanagement niet overregeld is? Daarnaast staat de overheid voor de belangrijke taak een antwoord te vinden op de risico's van deze tijd om zo veiligheid te garanderen. Deze risico's worden in de nationale veiligheidsstrategie in beeld gebracht. Het gaat al lang niet meer alleen om flitsrampen en potentieel terrorisme. Ook de opkomst van nieuwe grootmachten als China, grondstoffen schaarste, klimaatverandering en stagnerende economische groei vragen om helder veiligheidsbeleid. Door de financiële crisis dreigen onderinvesteringen in de vitale infrastructuur. Dit vormt een risico voor de veiligheid.' In de ogen van De Wijk biedt de financiële crisis hier ook een kans: 'Schaarste dwingt ons immers om keuzes te maken. Met rationalisatie van de rampen en crisisbestrijding kunnen we met Grip 5 en mogelijk Grip 6 een versimpeling van het huidige complexe bouwwerk creëren waardoor de operationele effectiviteit van crisisbeheersing en rampenbestrijding mogelijk verbetert.'

Wim Fabries

directeur Vervoer bij NS Reizigers



Crisismanagement: van plannen tot procedures

‘Natuurlijk hebben we dagelijks kleine verstoringen, maar dat zijn geen crises. Crisis bij NS is er als de impact dusdanig is dat veiligheid, gezondheid of welzijn van medewerkers, klanten of materiële belangen van NS in geding zijn. Van crisis is ook sprake wanneer onder onzekere omstandigheden urgente, cruciale beslissingen en maatregelen moeten worden genomen om gevaar af te wenden en een stabiele situatie te herstellen. En tenslotte spreken we van een crisis als de situatie mogelijke gevolgen heeft voor de continuïteit van de organisatie of het imago van NS.’ Met die laatste vorm van crisis heeft NS de afgelopen winters veelvuldig te maken gehad, aldus Fabries. Het presentatiescherm toonde vervolgens een tekst op een bekend blauw mededelingenbord op een perron: ‘Maak indien mogelijk geen gebruik van de trein. Risico: u bereikt uw bestemming niet’. Hiermee illustreert Fabries dat er veel kritiek was van burgers, overheid en eigen medewerkers op NS tijdens de winters in 2010 en 2011. Fabries: ‘Redenen voor de NS om de organisatie van crisismanagement drastisch aan te passen. Het moest echt anders en dat hebben we gedaan. De plannen die we hadden en waar we eigenlijk niets mee deden, hebben we uitgewerkt in procedures. In heldere criteria is vastgelegd hoe de besluitvorming loopt om over te gaan op een aangepaste dienstregeling. Daarbij is nauw contact met de weersdeskundigen van Meteo Consult. Maar ook hebben we draai-boeken opgesteld, de overlegstructuren zijn opnieuw ingericht en zijn we gaan werken met standaarden, waardoor we zo min mogelijk hoeven te improviseren. Als laatste belangrijke aspect hebben we dit alles geoefend. Oefenen, leren, verbeteren en weer oefenen.’ Met deze nieuwe crisismanagementorganisatie denkt Fabries dat NS de winterse problemen op het spoor aan kan. Maar Fabries sloot af met de mededeling dat de winter nog niet voorbij is.

drs. Willemijn Broerse-Rienks

manager Preparation & Safety Training, Safety, Environment & Fire Brigade, Amsterdam Airport Schiphol



Crisisbeheersing op de luchthaven

Amsterdam Airport Schiphol is de grootste Nederlandse luchthaven en heeft een hoog risicoprofiel voor rampen en crises. Op het luchthaventerrein zijn een groot aantal verschillende functies en bedrijven samengebracht. Risico's op Airport Schiphol strekken verder dan uitsluitend vliegtuigongevallen. Ook moet gedacht worden aan grote aantallen gestrande reizigers wanneer vliegtuigen niet kunnen vertrekken, zoals door de aswolk in april 2010. Willemijn Broerse: 'Airport Schiphol moet 365 dagen per jaar voorbereid zijn op calamiteiten. Maandag was daar een goed voorbeeld van. Bijna tegelijkertijd keerden twee vliegtuigen uit voorzorg terug nadat de gezagvoerders technische problemen hadden geconstateerd. Door een adequate crisisorganisatie rukten de hulpdiensten massaal uit. Nadat de toestellen veilig geland waren werd de oproep voor hulpdiensten afgeschaald.' Voor een effectief optreden tijdens rampen en crisis is volgens Broerse vooral het oefenen van verschillende scenario's van essentieel belang. 'Dit gaat dan niet alleen over oefenen bij vliegtuigongevallen, maar ook om hoe te handelen bij een terrorisme dreiging of een besmetting met gevaarlijke stoffen. Veiligheid wordt gezien als een verantwoordelijkheid van alle medewerkers die op Airport Schiphol werken', aldus Broerse. Medewerkers zijn opgeleid en getraind om tijdens een ramp of crisis in de crisisorganisatie te participeren. De vraag is niet òf er ooit iets fout gaat, maar wanneer het fout gaat. Broerse: 'Airport Schiphol heeft in het verleden geleerd van incidenten en bijna-incidenten. Deze hebben het veiligheidsbewustzijn bij de medewerkers verhoogd en de basis gelegd voor de procedures die de veiligheid op de luchthaven kunnen verhogen. Om goed voorbereid te zijn is oefenen, oefenen en nog eens oefenen een absolute vereiste. Omdat kennis van het terrein een kritische factor is voor een adequate crisis-beheersing worden mono en multi-disciplinaire oefeningen zowel op het echte terrein alsook in een virtuele Airport Schiphol omgeving geoefend.' De volgende slag die Airport Schiphol wil maken is, naast de focus op een goede voorbereiding, om meer aandacht te hebben voor preventie van rampen en crises.

drs. Marco Zannoni

directielid COT Instituut voor Veiligheids- en
Crisismanagement



Twaalf bestuurlijke uitdagingen

Het verloop van veel crisissituaties is voorspelbaar volgens COT. Zannoni: 'Goede voorbereiding op dergelijke situaties loont daarom. Door voorbereid te zijn kun je tijd winnen en verrassingen beperken. Twaalf uitdagingen heeft COT voor bestuurder opgesteld, waarmee bestuurders het verschil kunnen maken.' Daarbij maakte Zannoni wel een kanttekening. Want moet alles en iedereen goed voorbereid zijn? Zannoni vindt van niet. 'Belangrijk bij voorbereiding is om op zoek te gaan naar het bijzondere. Het niet alledaagse. Probeer erop te vertrouwen dat wat bekend is ook in crisissituaties goed gaat. Vertrouw op je eigen professionaliteit. Dat hoef je niet te oefenen of te trainen. Tijdens de voorbereiding moet voornamelijk aandacht zijn voor het bijzondere. Dat moet je goed voorbereiden. Bijzonder kan de grootschaligheid van een crisissituaties zijn, of de omstandigheid waarin een crisissituatie zich voordoet. Is er bijvoorbeeld sprake van een dreiging, een urgentie of onzekerheid? Het feit dat je in crisissituaties met andere partners moet samenwerken is ook bijzonder. Partners die je waarschijnlijk niet kent omdat je er in een normale situatie niet mee samenwerkt. Zorg in de voorbereiding dat je weet wie je partners in een crisissituatie zijn en hoe je hen kunt bereiken. En weet vooral welke rol en taak elke partner heeft.'

drs. Frans Versteegen

projectleider Werkgroep Kwaliteit & Effectmeting



Kwaliteitskader in beeld

In april 2012 is de werkgroep na de vaststelling van het projectplan gestart met de ontwikkeling van het kwaliteitskader. In het ontwikkeltraject is continu afstemming geweest met onder meer de OTO Stuurgroep, het OTO Platform, VWS en IGZ en zijn normen en instrumenten in het veld getest en is het kader waar nodig aangepast. De OTO Stuurgroep heeft in december het kader kunnen vaststellen. Versteegen: 'Het beantwoorden van de vraag: wat moet een zorginstelling minimaal geregeld hebben voor een kwalitatief goede voorbereiding op rampen en crises? was onze opdracht van de OTO Stuurgroep. We moesten niet alleen een norm stellen, maar ook zorgen dat deze meetbaar werd.' De werkgroep heeft allereerst een kwaliteitsmodel ontwikkeld. Dit model gaat uit van twee componenten: de crisisorganisatie en de organisatie van OTO-activiteiten. De focus van het kwaliteitskader is daarmee breder dan alleen de voorbereiding op rampen en crises door de inzet van OTO-activiteiten. Ook de planvorming om te komen tot een goede crisisorganisatie krijgt aandacht. OTO-activiteiten zijn daar onlosmakelijk mee verbonden. Versteegen: 'De combinatie van opleiden, trainen en oefenen met goede planvorming zorgt voor een brede basis om de juiste voorbereiding te treffen op rampen en crises. Beide componenten zijn uitgewerkt in prestaties en normen. Hiervoor is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande leidraden en formats die al in de praktijk worden toegepast en als effectief beschouwd. De normen in het kwaliteitskader worden omarmd door de partners uit de OTO Stuurgroep. Voor ziekenhuizen en ggd'en zijn specifieke normen ontwikkeld. In 2013 wordt dit aangevuld met specifieke normen voor huisartsen- en ambulancezorg.' Vervolgens heeft de werkgroep de normen meetbaar gemaakt. Daarvoor zijn twee instrumenten ontwikkeld. Versteegen: 'Een Zelfevaluatie waarmee organisaties aan de hand van een vragenlijst zelf kunnen beoordelen in welke mate zij zijn voorbereid en een instrument voor intercollegiale visitatie.' Versteegen benadrukte tenslotte duidelijk dat het niet gaat om elkaar hierop af te rekenen, maar dat de instrumenten bedoeld zijn om samen verbeteringen door te voeren.

Gert-Jan Ludden

voorzitter werkgroep Uitrol OTO Toolkit



Instrumenten om beleid vorm te geven

Niet alleen het kwaliteitskader is gelanceerd tijdens het symposium, maar ook nieuwe instrumenten waarmee organisaties het OTO beleid kunnen vormgeven. Gert-Jan Ludden lichtte de ontwikkeling van deze praktische hulpmiddelen en de samenhang met het kwaliteitskader toe. 'In 2011 zijn de eerste gereedschappen om OTO beleid vorm te geven ontwikkeld en opgenomen in de OTO Toolkit. De handreiking Leidraad Crisisorganisatie voor de zorgsector en Kwalificatieprofielen voor sleutelfunctionarissen waren onder meer de eerste gereedschappen. De werkgroep Uitrol OTO Toolkit heeft het afgelopen jaar twee nieuwe instrumenten voor de toolkit ontwikkeld. Dat zijn de OTO Kaarten en de Wegwijzer Effectief Oefenen Zorgsector. De OTO Kaarten zijn een hulpmiddel voor de ROP coördinator en OTO-functionaris om gestructureerd te werken aan de initiële en blijvende vakbekwaamheid van elke sleutelfunctionaris binnen hun organisatie. De OTO Kaarten kunnen zij online bijhouden en geeft hen een overzicht van de aanwezige competenties van de functionarissen en welke competenties nog ontbreken. De OTO Kaarten bieden een praktische vertaling van onder meer de competenties opgenomen in de kwalificatieprofielen. De Wegwijzer biedt inzicht in de wijze waarop organisaties kunnen bevorderen dat oefeningen op het gebied van crisisbeheersing zo worden ingericht zodat optimaal wordt geprofiteerd van de leermomenten.' Na de uitleg over de nieuwe instrumenten was het tijd om de vernieuwde OTO Toolkit te laten zien. Ludden: 'De OTO Toolkit heeft een nieuwe uitstraling gekregen. Zij is niet alleen uitgebreid met de OTO Kaarten en de Wegwijzer, maar ook het Kwaliteitskader is toegevoegd met links naar belangrijke documenten waarop het kader is gebaseerd. De Zelfevaluatie uit het Kwaliteitskader kunt u ook invullen in de OTO Toolkit. Na het beantwoorden van de vragen krijgt u een rapportage met alle antwoorden en een overzicht met verbeterpunten. Het kader en de bijbehorende instrumenten in de OTO Toolkit zijn goed bruikbaar bij het in kaart brengen van verbeterpunten en het bespreekbaar maken en verbeteren van de voorbereiding op rampen en crises in uw organisatie.'

SPREKERS

prof. dr. Marianne Donker

directeur Publieke Gezondheid ministerie van
Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Overhandiging Kwaliteitskader

Miša Džoljić overhandigde het Kwaliteitskader samen met de ontwikkelde instrumenten aan Marianne Donker. Zij is samen met IGZ enthousiast over de gekozen aanpak en drukte iedereen op het hart om hier daadwerkelijk mee aan de slag te gaan, zodat eind 2014 inzicht kan worden gegeven of de zorgsector zich daadwerkelijk aantoonbaar heeft voorbereid op rampen en crises. Donker had daarbij nog wel een aantal notes voor de deelnemers aan het symposium. 'De Directeur Publieke Gezondheid heeft een belangrijke taak bij de crisisbeheersing. Ik wil u dan ook van harte aanbevelen om de DPG in het ROAZ te laten participeren. In Vught heeft Defensie een oefencentrum dat uitstekende faciliteiten biedt om professionals onder CBRN-omstandigheden mono en multidisciplinair op te leiden en te trainen. Maak gebruik van dit oefencentrum, andere sectoren doen dat al.' Verder vroeg Donker aandacht bij de planvorming voor het bestrijden van gezondheidsrisico's door A infectieziekten. Volgens Donker moet er binnen crisisbeheersing meer aandacht zijn voor schaarste in huidige economische situatie. Schaarste los je eenvoudig weg niet op met protocollen. Een suggestie is om schaarste niet alleen regionaal, maar ook vanuit een bovenregionaal perspectief te bekijken en krachten te bundelen. Tot slot benadrukte Donker dat de OTO stimuleringsgelden ook daadwerkelijk moeten worden gebruikt. 'Het is ons gelukt om, in deze moeilijke tijden, de gelden voor Opleiden, Trainen en Oefenen beschikbaar te houden. Maak daar gebruik van en zorg ervoor dat de gelden goed en doelmatig worden benut.'

BEELDIMPRESSIE >

Fotografie: Aad van Vliet