

Procesbeschrijvingen en prospectieve risico-inventarisatie in de HKZ certificatieschema's voor kwaliteit

In HKZ certificatieschema's voor kwaliteit (op basis van het harmonisatiemodel uit 2008) wordt gesteld dat een organisatie 'een prospectieve risico inventarisatie moet uitvoeren ten aanzien van de beschreven processen'. Hiermee wordt beoogd dat een organisatie binnen de processen de risico's identificeert.

Om wat voor soorten risico's gaat het hier?

Het gaat hier om een brede inventarisatie van mogelijke kwaliteitsrisico's. Voorbeelden van kwaliteitsrisico's: langere wachttijden voor de patiënt of cliënt, mindere klanttevredenheid, mindere waardering door ketenpartners, imagoschade. Bij reeds bekende processen binnen de organisatie denkt men na over de risicovolle momenten in het proces. Bij bijvoorbeeld nieuwe diensten denkt men van tevoren na over de te verwachten risico's.

Voor welke processen moeten risico's geïnventariseerd worden?

Het doel is dat er in een breed verband binnen de organisatie nagedacht wordt over de kwaliteitsrisico's binnen de kritische processen en dat op basis hiervan verbeteringen doorgevoerd worden. Om de kritische processen helder te krijgen, kan de vraag gesteld worden: Welke processen beïnvloeden rechtstreeks de kwaliteit van die hulp-/dienstverlening?

Het is namelijk niet de bedoeling dat een organisatie voor alle processen de risico's gaat inventariseren. Met de norm wordt beoogd dat de organisatie een weloverwogen keuze maakt. Vragen die hierbij kunnen helpen zijn: 'Verwachten wij veranderingen in de processen die de kwaliteit van de hulp-/dienstverlening kunnen beïnvloeden?' 'Waar gaan de klachten over?' 'Leveren registraties informatie op over trends ten aanzien van afwijkingen?'

Hoe kan een risico inventarisatie op procesniveau uitgevoerd worden?

De norm stelt geen eisen aan de methode die gebruikt wordt. Het is vrij aan de organisatie om hier invulling aan te geven. De norm stelt wel dat de organisatie van tevoren een methode bepaald moet hebben. Er moet dus van tevoren nagedacht zijn over de manier waarop dit uitgevoerd wordt.

Voorbeelden van manieren waarop een risico inventarisatie op procesniveau uitgevoerd kan worden:

- brainstormen in teamverband
- onderlinge discussie
- brainwriten
- interne audits

Prospectieve risico inventarisatie en analyse in de HKZ certificatieschema's voor veiligheid of bij toepassing van de modules voor veiligheid

Hier ligt de focus op het inventariseren van veiligheidsrisico's op procesniveau. En het vervolgens analyseren van de gevonden veiligheidsrisico's. Deze norm heeft dus een andere focus (veiligheid van de patiënt/cliënt) en gaat een stap dieper (risico's analyseren).

Hoe kan een risicoanalyse op procesniveau uitgevoerd worden?

Organisaties zijn niet verplicht om een bestaande methode toe te passen maar zijn in beginsel vrij om zelf te bepalen op welke manier de risicoanalyses worden uitgevoerd. Het HKZ-certificatieschema Cliënt-/Patiëntveiligheid stelt hieraan echter wel eisen:

'Een geschikte methode voor het uitvoeren van een prospectieve risico-inventarisatie en analyse op procesniveau bevat in ieder geval de volgende elementen:

- De identificatie van alles wat fout kan gaan. Dus een inventarisatie, bijvoorbeeld met behulp van brainstormsessies in teams.
- De classificatie van de mogelijke fouten. Waar liggen de prioriteiten? Deze zijn vast te stellen met behulp van bijvoorbeeld een risico-inventarisatie matrix.
- De afweging welke fouten verder onderzocht moeten worden en waarvoor maatregelen getroffen moeten worden.

Bovendien moet de risicoanalyse uitgevoerd worden door een deskundig multidisciplinair team. De organisatie moet kunnen aantonen dat zij op basis van de risicoanalyse een bewuste afweging heeft gemaakt of zij risico's accepteert, elimineert of beheerst.

De organisatie kan er ook voor kiezen om de risicoanalyse uit te voeren met behulp van een bestaande methode. Voorbeelden van methoden voor het uitvoeren van prospectieve risicoanalyses zijn:

- FMEA
- HFMEA (SAFER)
- BowTie