

## 1.0 Inleiding

Middels deze beleidsverklaring, die tenminste eens per jaar wordt herzien of herbevestigd, maakt de manager kliniek haar positieve grondhouding, betrokkenheid en verantwoordelijkheid aantoonbaar ten aanzien van het realiseren van kwalitatief hoogstaande dienstverlening en de wijze waarin en waarop zij deze tot stand brengt en wil brengen.

Met ingang van 2013 maakt ook het meerjarenbeleid VMS ten aanzien van (patiënt-)veiligheid en risicobeheersing een vast onderdeel uit van de beleidsverklaring van de directie. Patiëntveiligheid (patiënt safety) is hierbij als volgt gedefinieerd: *“Het (nagenoeg) ontbreken van (de kans op) aan de patiënt toegebrachte schade (lichamelijk/psychisch) die is ontstaan door het niet volgens de professionele standaard handelen van hulpverleners en/of door tekortkoming van het zorgsysteem.”*

Succesvol veiligheidsmanagement is alleen mogelijk met de volledige steun en inzet van alle medewerkers. Het management is namens de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor het implementeren, toepassen en evalueren van het veiligheid managementsysteem. Een hoge betrokkenheid en verantwoordelijkheid bij elke medewerker is een vereiste om de kwaliteit en veiligheid te borgen in de werkwijze, naleving en opvolging van procedures die hierbij een rol spelen. Voor de continuïteit van de zorg- en dienstverlening is dit een essentieel onderdeel.

Nieuwe medewerkers worden als onderdeel van de voorlichting bij indiensttreding in kennis gesteld van deze beleidsverklaring (zie document 3-02). Reeds in dienst zijnde medewerkers zijn middels overleg of anderszins in kennis gesteld van deze beleidsverklaring.

## 2.0 Missie en Beleidsverklaring

### Missie

*“De missie van de stichting is het bieden van efficiënte en kwalitatief hoogwaardige verzekerde oogheeskundige zorg en (deels) onverzekerde zorg aan patiënten in dagbehandeling met een korte behandeltime, wachttijd en wachttijd. De oogheeskundige zorg richt zich zowel op specialistische electieve ingrepen (cataractoperaties, intravitreale injecties, vitro retinale chirurgie, traanwegchirurgie, glaucoomchirurgie en operaties aan oogleden) als op de algemene oogheeskunde.”*

### Beleidsverklaring

Binnen het kader van het ondernemingsbeleid kiest Oogheelkunde Rijswijk voor totale kwaliteit en veiligheid voor patiënten als de belangrijkste factor voor continuïteit en rentabiliteit. Dit vraagt een voortdurend systematisch verbeteren van de organisatie, haar activiteiten en het bewustzijn van de medewerkers. Dit om te kunnen blijven voldoen aan de gerechtvaardigde eisen en verwachtingen van onze externe en interne klanten (klant-/medewerkerstevredenheid), evenals aan vigerende wet- en regelgeving. Vanuit de manager kliniek worden de middelen die noodzakelijk zijn om dit doel te bereiken ter beschikking gesteld.

### Uitgangspunten hierbij zijn:

- een herkenbaar zorgaanbod;
- het werken met medewerkers die gekwalificeerd en bevoegd zijn voor de uit te voeren werkzaamheden/taken;
- het borgen en overdragen van relevante kennis en ervaring;
- het informeren, opleiden en motiveren van onze medewerkers;
- het maken en nakomen van duidelijke afspraken, zowel intern als extern;
- het jaarlijks meten en monitoren van de klant- en medewerkerstevredenheid;
- het streven naar optimalisatie van onze diensten en producten;
- het werken met effectieve, efficiënte en op elkaar afgestemde methodes;
- het beschikbaar stellen en gebruiken van kwalitatief hoogwaardige instrumenten en apparatuur;
- het meten van de kwaliteit van ons werk en in openheid bespreken met alle betrokkenen;
- het zoveel mogelijk gebruik maken van beproefde behandelmethoden, maar evenzo openstaan voor nieuwe ontwikkeling en behandelmethoden;
- het creëren en zeker stellen van een prettige en veilige werkomgeving;

- hierbij moet de organisatie voldoen aan de normen van ZKN keurmerk en VMS.

#### **Voorwaarden voor het creëren van een open veiligheids- en kwaliteitscultuur**

Een actieve rol van de manager kliniek is noodzakelijk voor het creëren van een veilige cultuur waarin sprake is van openheid en transparantie tussen de zorgprofessionals onderling. De manager kliniek hecht belang aan deze openheid om de veiligheid van het integrale zorgproces te bevorderen. Hierbij past een cultuur bij waarin alle medewerkers onderling open kunnen communiceren en met elkaar onveilige situaties bespreken, zonder dit op te vatten als 'klikken' of 'een ander zwart maken'.

Om ons zorgproces te kunnen verbeteren, is het essentieel dat alle risicovolle momenten en potentiële fouten in kaart worden gebracht. Dit kan alleen in een organisatie waarin de medewerkers door de manager kliniek gestimuleerd worden en zich geborgen genoeg voelen om gevaarlijke situaties en eigen (bijna) fouten te melden. Hiervoor zijn drie elementen van belang:

- Medewerkers hebben inzicht om gevaarlijke situaties en fouten te herkennen;
- Ondubbelzinnig signaal vanuit leidinggevenden dat (tijdig) melden kansen biedt voor het verbeteren van de kwaliteit en daarom niet gestraft wordt: 'Veilig Incident Melden';
- Tastbare bewijzen dat melden effect heeft.

Het VMS is hiertoe ons hulpmiddel dat moet worden opgezet met en vóór de medewerkers die ermee werken. Hiertoe dient de manager kliniek niet alleen de taken, maar ook de bevoegdheden en de verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid toe te wijzen aan haar personeel. Dit draagt bij aan een patiëntveilige organisatiestructuur.

Een VMS systeem in combinatie met een optimale onderlinge transparantie en kritisch vermogen gevoed door de medewerkers van onze kliniek, kan veel onnodige patiëntschade voorkomen. Dit is van groot belang omdat de zorgprocessen binnen onze kliniek om verschillende redenen veel (levensbedreigende) risico's met zich meebrengen:

- Onze kliniek is een complex bedrijf met veel verschillende zorgprocessen;
- Ons werk blijft mensenwerk. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt;
- Onze patiënten zijn uniek. Dat vraagt om zorg op maat, een gestandaardiseerde aanpak is niet altijd mogelijk;
- Onze werksituaties veranderen voortdurend door wisselende patiënten en zorgprofessionals;
- Ons werk draait om mensenlevens waarbij risico's levensbedreigend kunnen zijn.

De Manager kliniek heeft de volgende voorwaarden in de kliniek gevormd om te komen tot een open en transparante cultuur:

- Diverse overlegvormen voor de verschillende teams;
- Een ten minste jaarlijkse toelichting van de manager kliniek over het belang van melden van incidenten (en andere afwijkingen);
- Een digitaal handboek waarin VIM meldingen, meldingen ter verbetering kunnen worden vastgelegd en opgevolgd;
- Een lijst continu verbeteren ;
- Een open deur van de manager kliniek en korte lijnen in de structuur van de organisatie;
- De mogelijkheid tot een vertrouwelijk gesprek met de directeur van Stichting Oogheelkunde Rijswijk;
- Het bespreken van de lijst continue verbeteren en de uitkomsten hiervan in overleg (behalve indien de medewerker expliciet heeft aangegeven dit niet te willen en/of de directeur van Stichting Oogheelkunde Rijswijk dit niet wil in verband met de privacy van een medewerker of patiënt).

Mocht u tips hebben tot verbetering in onze cultuur van het melden van afwijkingen (waaronder incidenten), vragen wij u dit te melden bij de stafmedewerker en/of de manager kliniek.

#### **De ontwerpcriteria van verbetermaatregelen**

De manager kliniek heeft vastgesteld op welke wijze een verbetermaatregel getoetst kan worden op geschiktheid voor de reductie van patiëntveiligheidsrisico's, geschiktheid voor toepassing in de kliniek en goedkeuring van de manager kliniek:

- maatregelen worden niet alleen mondeling gecommuniceerd;
- maatregelen zijn afgestemd op kans, impact en aard van de risico's
- de manager kliniek is akkoord met de maatregel;

- het is waarschijnlijk dat het effect van de maatregel na twee maanden nog zichtbaar is;
- de financiële consequenties van de maatregel zijn inzichtelijk en acceptabel;
- de maatregel wordt gedragen door de medewerkers.

In geval van een groter veiligheidsrisico gelden daarbij de volgende criteria:

- de maatregel is niet alleen administratief van aard en/of;
- de maatregel heeft consequenties in de beloning / waardering van een medewerker;
- de maatregel is beoordeeld op drie aspecten van risicobeheersing, nl:
  1. beheersing van competenties van medewerkers;
  2. beheersing van afspraken;
  3. beheersing door sturing van resultaat.

Door het uitdragen van ons beleid d.m.v. communicatie en overleg, evenals het plannen van preventieve en corrigerende acties in navolging van interne audits, ingekomen verbeteringsvoorstellen e.d. en het volgen van ontwikkelingen op het vakgebied, streven wij naar voortdurende verbetering van onze zorg- en dienstverlening en de kwaliteit van werken van onze medewerkers en andere betrokkenen.

Uitgaande van de verantwoordelijkheid van het management om het voorgaande te realiseren, is het mede ieders persoonlijke taak zorg te dragen dat deze uitgangspunten gerealiseerd worden.

Specifieke, meetbare doelstellingen en prestatie-indicatoren worden jaarlijks opnieuw vastgelegd en opgenomen in een beleidsplan, waarna jaarlijkse verslaglegging volgt middels een managementrapportage. Het opgestelde meerjarenbeleid veiligheid en risicobeheersing is een onderdeel van het beleidsplan 2018-2019.

### **3.0 ARBO-beleid**

#### **3.1 Inleiding**

Goede arbeidsomstandigheden zijn erg belangrijk op het werk. Naast het feit dat het verplicht is, is het ook belangrijk om de werknemers te behouden en om het ziekteverzuim te beheersen. Arbo regels zijn opgesteld voor veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers en derden. De werknemers van Oogheekunde Rijswijk moeten immers veilig en plezierig hun werk kunnen doen en ziekteverzuim door het werk en ongevallen op het werk dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden. Zij zijn dan ook mede verantwoordelijk en verplicht om zorgvuldig en voorzichtig te werken. De mate van bescherming die Oogheekunde Rijswijk moet bieden, is door de overheid vastgelegd in de Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling. Om deze wetten na te leven heeft Oogheekunde Rijswijk een Arbobeleid.

Ook heeft Oogheekunde Rijswijk ten opzichte van haar cliënten, en derden die onder het gezag van Oogheekunde Rijswijk werken, de verplichting zorg te dragen voor een veilige en plezierige werk- of behandelomgeving.

#### **3.2 Doelstelling**

Arbobeleid is het beleid dat Oogheekunde Rijswijk binnen haar bedrijf voert op het gebied van arbeidsomstandigheden. Een goed arbobeleid beperkt de gezondheidsrisico's in het bedrijf, vermindert het ziekteverzuim en bevordert de re-integratie.

In het Arbobeleidsplan zijn in ieder geval afspraken, uitgangspunten en doelstellingen vastgelegd over de volgende onderwerpen:

- Verzuimbeleid;
- Toegang tot Arbo-deskundigen;
- Voorlichting en onderricht;
- Bedrijfs hulpverlening, ongevallen en bedrijfsziekte;
- Meldingen aan Inspectie SZW;
- Samenwerking en overleg;
- Deskundige bijstand;

- Arbeidsgezondheidskundig onderzoek;
- PMO – preventief medisch onderzoek;
- Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Gedrag van medewerkers en bijzondere groepen medewerkers;
- Toezicht door leidinggevenden.

### 3.3 Instrumenten

#### **Bedrijfshulpverlening (BHV)**

Voor de bedrijfshulpverlening (BHV) beschikt Oogheelkunde Rijswijk over voldoende getrainde BHV-ers die op de locatie werkzaam zijn. Een BHV-er dient als voorpost totdat de ambulancedienst, arts of brandweer aanwezig is. Een BHV-er is geen EHBO-er, maar een allround hulpverlener die niet alleen bij brand, maar ook bij een ongeval of een hartaanval meteen kan ingrijpen en de schade kan beperken.

Zij beschikken over opleidingen op het gebied van:

- EHBO;
- verbandleer;
- reanimatie;
- hanteren kleine blusmiddelen;
- evacueren.

#### **Ontruimingsplan**

Oogheelkunde Rijswijk heeft een bedrijfsnoodplan waarin alle noodzakelijke aspecten van preventie en ontruiming zijn beschreven. Ondanks alle genomen maatregelen zoals opleiding, training, preventieve voorzieningen en de technische eisen en de normen waaraan wordt voldaan, mag en kan een incident echter nooit geheel worden uitgesloten.

Het opgestelde calamiteiten- en ontruimingsplan voor Oogheelkunde Rijswijk geeft een beschrijving van de beschikbare middelen en de maatregelen die genomen zijn om in geval van een incident de bestrijding ervan zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen starten, om:

- hulp aan gewonden op gang te brengen;
- andere personen te beschermen of in veiligheid te brengen;
- hulpverlenende instanties te alarmeren en op te vangen;
- de situatie onder controle te krijgen en te houden;
- direct betrokkenen op de hoogte te brengen.

Het plan bevat de informatie die gebruikt kan worden als zich een of meer van de hierna genoemde incidenten voordoen:

- bedrijfsongeval of letsel;
- brand;
- bommelding;
- ontruiming.

Het hebben van een Ontruimingsplan is niet voldoende. Er wordt ook geoefend met de plannen. Een maal per jaar zal er dan ook een ontruimingsoefening plaatsvinden. Het belang dat iedere medewerker weet wat hij in het geval van nood moet doen is groot.

### 3.4 Ongevallen

Wanneer er een ongeval binnen Oogheelkunde Rijswijk plaatsvindt, moet dit gemeld worden bij de directie. De meldplicht ligt bij de (direct) betrokken medewerker die als eerste het ongeval constateert.

Afhankelijk van de ernst moet er melding gedaan worden bij de arbeidsinspectie. De directie bepaalt of er melding moet worden gedaan en is vervolgens ook verantwoordelijk voor het melden van het ongeval.

### **3.5 Veilig Incidenten Melden (VIM)**

Bijna ongevallen en andere incidenten worden gemeld in de incidentenprocedure. Het beheer van het incidentenregister ligt in handen van de directie samen met de kwaliteitsmedewerker.

De doelstelling is het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg door het onderzoeken en afhandelen van gebeurtenissen die voor de cliënt(en) een schadelijk gevolg hebben gehad, zouden kunnen hebben, of waar dit schadelijk gevolg (door een toeval) nog te voorkomen is.

De directie heeft tot taak het in behandeling nemen en zorgvuldig afwikkelen van meldingen van bijna ongelukken en incidenten, die nader onafhankelijk onderzoek behoeven.

### **3.6 RI&E**

Artikel 3 van de Arbowet schrijft voor dat werkgevers verplicht zijn beleid te voeren op het gebied van arbeidsomstandigheden. Dat moet gebeuren aan de hand van een Risico Inventarisatie en Evaluatie. Vanuit de branchevereniging Zorg & Welzijn is een digitaal instrument ontwikkeld om een RI&E uit te voeren, die naast de algemene risico's en verplichtingen ook ingaat op de branche specifieke risico's. Oogheekunde Rijswijk maakt gebruik van deze branchemethode en heeft op basis van de uitkomsten van de RI&E een plan van aanpak opgesteld. DE RI&E wordt elke drie jaar en bij grote wijzigingen in de organisatie opnieuw uitgevoerd.

### **3.7 Deskundige bijstand**

Conform artikel 13 van de Arbowet heeft Oogheekunde Rijswijk een preventiemedewerker aangesteld. De taken van de preventiemedewerker zijn: het meewerken aan de uitvoer van de RI&E, het adviseren en nauw samenwerken met de eindverantwoordelijke voor het arbeidsomstandighedenbeleid en het coördineren en uitvoeren van de maatregelen zoals opgenomen in de RI&E.

### **3.8 Sanctiebeleid**

Medewerkers zijn volgens de Arbowet verplicht om voorzichtig en zorgvuldig te werken. Zij dienen gevaren voor de veiligheid en de gezondheid van henzelf en die van anderen te vermijden. Daarvoor legt de Arbowet medewerkers vijf bijzondere verplichtingen op. Voor de aard van de werkzaamheden bij Oogheekunde Rijswijk geldt van deze vijf met name dat medewerkers verplicht zijn mee te werken aan voor hen georganiseerde scholing en zij dienen gesignaleerde gevaren te melden aan de werkgever. Alle leidinggevenden van Oogheekunde Rijswijk hebben de verantwoordelijkheid toe te zien op eventuele gevaren in de werksituaties. Gesignaleerde gevaren dienen direct met de betrokken medewerker(s) besproken te worden. Niet nakomen van een aanwijzing kan leiden tot een berisping, een schriftelijke waarschuwing en een aantekening in het persoonlijk dossier.

Naast de individuele maatregelen heeft de directie de verantwoordelijkheid en bevoegdheid preventieve- of corrigerende maatregelen te treffen wanneer zij een mogelijk gevaarlijke situatie tegenkomen.

### **3.9 Preventief Medisch Onderzoek (PMO)**

Oogheekunde Rijswijk biedt iedere medewerker een jaarlijks Preventief Medisch Onderzoek. Het PMO houdt verband met de risico's tijdens het werk. Oogheekunde Rijswijk heeft afspraken met de Arbodienst over het aanbieden van PMO. Er kan vrijblijvend gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid tot een PMO.

### **3.10 Bijzondere groepen**

Het Arbobeleid van Oogheekunde Rijswijk geldt voor alle medewerkers van Oogheekunde Rijswijk. Daar waar het gaat om arbeidsomstandigheden beleid ten aanzien van bijzondere groepen medewerkers worden de aanvullende



---

voorschriften die genoemd zijn in het Arbobesluit gehanteerd. Deze zijn terug te vinden op de website van de Rijksoverheid, arbeidsomstandigheden.

Onder bijzondere groepen vallen oproepkrachten, uitzendkrachten, onervaren krachten, gehandicapten, jongeren onder de 18, zwangere vrouwen en medewerkers die de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn.

### **3.11 Werk door derden**

Enkele werkzaamheden in- en rond Oogheelkunde Rijswijk zijn uitbesteed aan derden. Oogheelkunde Rijswijk is voor een deel verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van derden binnen de organisatie. Er zijn heldere afspraken vastgelegd in de vorm van een leveringscontract waarin de veiligheid, gezondheid en geheimhouding zijn vastgelegd.

### **4.0 Toegankelijkheid**

Er is aandacht voor de toegankelijkheid van het pand voor ouderen en mindervaliden.

### **5.0 Verwijzingen**

Op de schijf kwaliteitszorg staan het beleidsplan en de managementrapportage opgenomen.