



Procedure klantveiligheid

- Inleiding** **Visie op klantveiligheid aansluitend op missie en visie**
- De kwaliteit van de zorg wordt primair afgemeten aan de mate waarin deze bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de klant. Klantveiligheid is hier onlosmakelijk mee verbonden.
- De organisatie wil met andere woorden bijdragen aan het zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen en functioneren van haar klanten. In de visie van onze organisatie is een volwaardig klantveiligheidsbeleid een absolute voorwaarde om deze doelstelling te bereiken. Hoeveel ouderen verliezen niet hun zelfstandigheid door een valincident? Uiteraard kan de organisatie onveiligheid niet altijd voorkomen. De zorgmedewerker is immers slechts beperkt aanwezig bij de klant. Maar door een goed preventiebeleid en voorlichting aan de klant op basis van inzicht van de risico's en het op orde hebben van de eigen werkprocessen, kan de organisatie een belangrijke bijdrage leveren aan de veiligheid van de cliënt.
- De organisatie wil een transparant beleid, zowel voor de medewerkers als voor de klant. Dit moet bijdragen aan de vertrouwensrelatie met de klant. Deze moet er namelijk van uit kunnen gaan dat incidenten binnen de organisatie op een open wijze afgewikkeld worden. Dit betekent ook, dat medewerkers zich veilig moeten kunnen voelen om incidenten te melden. Een cultuur van openheid en transparantie draagt in grote mate bij aan het bevorderen van de klantveiligheid
- Doel:** Het voldoen aan de normen klantveiligheid volgens de nieuwe normen HKZ en het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg
- Resultaat** Het resultaat is een SMART geformuleerd integraal veiligheidsmanagementbeleid dat voldoet aan de normen en dat de PDCA cyclus volgt.
- Omschrijving** Onder klantveiligheid verstaat het Centraal College voor Deskundigen voor de Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) 'De afwezigheid van onaanvaardbare risico's voor de cliënt op lichamelijke en/of psychische en/of sociale schade'. Het klantveiligheidsbeleid is er op gericht om deze doelstelling te behalen.
- Onderdelen van het kwaliteitssysteem die betrekking hebben op het cliëntveiligheidssysteem.**
- Risico-inventarisatie en analyse organisatieniveau (processen)
 - Risico-inventarisatie op klantniveau
 - Professioneel handelen
 - Veiligheidscultuur
 - Overdracht
 - Toepassen wet- en regelgeving

Documentnaam: Procedure klant veiligheid	Document nr.: HW 011020	Wellness Praktijk Therlisana
Pagina 1 van 3	Versie nr.: V01 011020	Complementaire Thuiszorg



Werkwijze

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Directie	Het afstemmen van het klantveiligheidsbeleid op de geldende wetten, regelgeving, afspraken binnen de branche en met het meerjarenbeleid.
2.	Directie	Het gebruik maken van de indicatoren ten aanzien van veiligheid die al zijn ontwikkeld binnen de branche.
3.	Directie	Vaststellen en implementeren van het klantveiligheidsbeleid (visie, reikwijdte, onderwerpen, doel, werkwijze, acties, borging, evaluatie) en stelt hiertoe de nodige middelen beschikbaar.
4.	Directie en beleidsmedewerker	Volgen en beoordelen of er externe ontwikkelingen zijn die invloed hebben op de klantveiligheid; zo nodig worden verbetermaatregelen genomen
5.	Directie	Het beheren en beheersen van documenten die vereist zijn voor het veiligheidsmanagementsysteem: verantwoordelijken weten de documenten te vinden en toe te passen.
6.	Directie	Registraties worden bijgehouden, beheerd en beheerst.
7.	Directie	Betrekt de cliëntenraad en medewerkers bij het cliëntveiligheidsbeleid. Draagt zorg dat medewerkers kennis hebben van de veiligheidsaspecten van de zorg en hun eigen verantwoordelijkheid daarin.
8.	Directie	Is verantwoordelijk voor de doeltreffendheid van het veiligheidsmanagementsysteem en schept hier randvoorwaarden voor.
9.	Directie	Draagt zorg dat de organisatie op basis van de analyses zo nodig verbetermaatregelen neemt op organisatie-, afdelings- en cliëntniveau en doet dit volgens vastgestelde procedures (zie procedurebeschrijvingen risicoanalyses).
10	Directie	Bevordert een veiligheidscultuur door het creëren van een sfeer van “veilig” melden van incidenten.
11	Directie	Bevordert een cultuur waarin de organisatie en de medewerkers leren van incidenten.
12	Directie	Bevordert dat medewerkers zicht bewust zijn van de wijze waarop <ul style="list-style-type: none"> ➤ het risicovolle karakter van hun handelen de veiligheid van de zorg- en dienstverlening kan beïnvloeden; ➤ zij bijdragen aan de veiligheidsdoelstellingen.
13	Directie	Het maken van afspraken over de kwaliteit van het handelen (gedrag, bejegening, registratie, actuele kennis, vaardigheden en evaluaties van het handelen).
14	Directie	Het volgens een vastgelegde planning uitvoeren van audits, die gericht zijn op klantveiligheid. Houdt rekening met de resultaten van de vorige audits.
15	Directie	Communicatie met en informatie aan de cliënt over risico's van de zorg- en dienstverlening.
16	Directie	Preventiebeleid vrijheidsbeperkende maatregelen als zodanig niet van toepassing in de zorg thuis bij de klanten.
17	Directie	Stelt een evaluatieplan vast voor veiligheidsbeleid, in overleg met de cliëntenraad (check en act) en legt de resultaten vast.
19	Directie	De gegevens uit de analyses, de genomen verbetermaatregelen en de meting van de effectiviteit hiervan, vormen input voor de directiebeoordeling (continue verbeteren).
19	Directie	Stelt het handboek met de processen van het veiligheidsmanagementsysteem en de vereiste documenten vast.

Documentnaam: Procedure klant veiligheid	Document nr.: HW 011020	Wellness Praktijk Therlisana
Pagina 2 van 3	Versie nr.: V01 011020	Complementaire Thuiszorg



Referenties

Directiebeoordeling
Meten, analyseren en verbeteren
Indicatoren Verantwoorde Zorg
Risico-inventarisatie en analyse processen
Risico-inventarisatie klant
Professioneel handelen
Overdracht klant
Meldingsprocedure MIC

Documentnaam: Procedure klant veiligheid	Document nr.: HW 011020	<i>Wellness Praktijk Therlisana</i>
Pagina 3 van 3	Versie nr.: V01 011020	<i>Complementaire Thuiszorg</i>