**Beleid Cliëntveiligheid**

**Doel**Het vaststellen van richtlijnen om de cliëntveiligheid te borgen, toe te passen en continu te verbeteren.

**Beschrijving**Dit beleid geeft aan op welke wijze zorg gedragen wordt voor goede borging van de cliëntveiligheid. Dit beleid is afgestemd op de visie van de organisatie, op het bieden van kwalitatief goede zorg. Het past binnen de visie op een lerende organisatie en de PDCA cyclus.  
Het cliëntveiligheidssysteem is onderdeel van het kwaliteits management systeem (KMS) van de organisatie, en voldoet aan de normen HKZ.  
Het beleid met betrekking tot cliëntveiligheid is onderdeel van het meerjarenbeleid van de organisatie.

**Onderwerpen cliëntveiligheid cliënt**

De volgende onderwerpen behoren tot het cliëntveiligheidsbeleid:

* Risico-inventarisatie en analyse bedrijfsprocessen
* Risico-inventarisatie en analyse cliënt
* Veiligheidscultuur
* Professioneel handelen
* Ketenkwaliteit
* De wetgeving en cliëntveiligheid

**Uitwerking**

1. **risico-inventarisatie en analyse processen**;   
   Doel van de prospectieve risico-inventarisatie en de risicoanalyse van de processen is om vast te stellen welke risico’s er zijn die de kwaliteit van de zorg (en daarmee de cliëntveiligheid) kunnen beïnvloeden en deze risico’s te elimineren.

Onderwerp van inventarisatie is het primaire proces kraamzorg:

Zie documenten:

- Procedure PRI op organisatieniveau  
- Werkblad PRI  
- Processchema PRI methodiek

1. **risico-inventarisatie en analyse cliënt;**Doel van de prospectieve risico-inventarisatie en analyse van de cliënt is het vaststellen van de risico’s voor iedere individuele cliënt. Maatregelen worden vastgelegd in het zorgdossier.

Onderwerpen van de inventarisatie en analyse zijn:

* Lichamelijke gezondheid
* Psychische gezondheid
* Gedrag en omgang
* Cliëntveiligheid
* Tiener zwangerschap
* Sociaal welbevinden
* Zie documenten: Protocol Vroegsignalering, Overzicht signalen kindermishandeling,
* Procedure Afwijkingen (waaronder valt Procedure Klachten, Procedure Melden Incident Client (MIC), en Procedure Melden Incident Medewerker (MIM) ).
* Formulier risico-inventarisatie cliënt
* Procedure risico-inventarisatie cliënt
* Intakeformulier
* LIP(landelijk indicatie protocol)

1. **veiligheidscultuur;**

Alle vormen van incidenten dienen te worden gemeld aan de organisatie. Dit zijn:

1. procesafwijkingen;
2. incidenten zonder schade;
3. incidenten met schade;
4. calamiteiten

*Hoe kan de meldingsbereidheid worden beïnvloed?*Er is een aantal factoren aan te wijzen die de meldingsbereidheid van de medewerkers positief kunnen beïnvloeden:

***1. Duidelijke meldingscriteria***   
Door te kiezen voor alle criteria kunnen er geen misverstanden ontstaan over wat wel en wat niet gemeld wordt.  
  
***2. Terugkoppeling***De meldingsbereidheid van zorgverleners wordt belemmerd wanneer niet duidelijk is wat er met hun melding gebeurt. Zorgverleners kunnen geïnformeerd worden door terugkoppeling of doordat zijzelf met behulp van een incidenten-volgsysteem kunnen inzien wat met de melding gedaan is.   
  
***3. Veilig melden***Het begrip ‘veilig’ staat voor het vrijwaren van de melder voor arbeidsrechtelijke en strafrechtelijke procedures. Zorgverleners kunnen vrezen voor de situatie dat door hen gemelde incidenten kunnen worden gebruikt voor disciplinaire maatregelen en juridische procedures. Hierdoor kan de meldingsbereidheid afnemen.

* Om die reden is het belangrijk om te garanderen dat:  
  er een scheiding is aangebracht tussen Leren van Incidenten in de Zorg (LIZ), gericht op verbeteren van de kwaliteit van de zorg enerzijds, en procedures en systemen (klachten van patiënten/cliënten, functioneringsgesprekken e.d.) voor het treffen van maatregelen en sancties gericht op individuele zorgverleners anderzijds;
* informatie uit LIZ niet mag worden benut voor het treffen van maatregelen gericht op individuele zorgverleners;
* informatie uit LIZ niet mag worden verstrekt aan derden, tenzij de zorgaanbieder daar door wet of rechterlijke macht toe wordt verplicht.
* Continue aandacht voor cliëntveiligheid in werkoverleg medewerkers
* Terugkoppeling van meldingen in werkoverleg medewerkers

*4. Multidisciplinaire teams*

Door de prospectieve risico-inventarisaties en analyses uit te voeren in een multidisciplinair team wordt de veiligheidscultuur ook bevorderd omdat cliëntveiligheid een breder draagvlak krijgt.

1. **professioneel handelen;**

Professioneel handelen is medebepalend voor de cliëntveiligheid. Het management is verantwoordelijk voor de missie en de visie van de organisatie evenals de uitwerking daarvan in het veiligheidsbeleid van de organisatie. Op uitvoerend niveau, dat wil zeggen in de zorg- en dienstverlening, wordt dit concreet. Hiervoor is de verantwoordelijkheid van de professional voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang. Het professioneel handelen is een voorwaarde voor uitvoering van ‘goede’ zorg- en dienstverlening en moet daarom worden bewaakt en gemeten. Daar waar nodig kunnen op verschillende niveaus verbetermaatregelen worden genomen.   
Bij professioneel handelen gaat het om het systematisch bewaken van de kwaliteit van de gehanteerde werkafspraken, protocollen en richtlijnen door middel van periodieke evaluatie.

Zie procedure professioneel handelen

1. **ketenkwaliteit;**

Cliënten hebben tijdens de kraamzorg te maken met verschillende organisaties en disciplines, zij het tegelijkertijd of op elkaar volgend (de keten). Voor deze cliënten is het van belang dat ketenpartners op een effectieve en efficiënte manier met elkaar samenwerken. De kwaliteit van een keten wordt deels bepaald door de aantoonbare kwaliteit van de afzonderlijke organisaties, ofwel de schakels in een keten. Daarnaast zijn ook de onderlinge samenwerking en afstemming evenals de mate van overdracht cruciaal.

Zie proces Ketenzorg

1. **wetgeving en cliëntveiligheid;**

*1 Arbeidsomstandighedenwet*De Arbeidsomstandighedenwet (ARBO-wet) geeft aan dat cliënten beschermd dienen te worden tegen misbruik van werknemers. Bij de organisatie is dit ondervangen in de algemene voorwaarden, de gedragscode en het protocol (seksuele) intimidatie, agressie en geweld.

*2 Kwaliteitswet Zorginstellingen (KZ)*De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg aan. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt. Deze norm is in het kwaliteitssysteem van de organisatie ondergebracht en is onderdeel van het HKZ certificaat.

*3 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen(WMCZ)*Cliënten dienen volgens de WMCZ betrokken te worden bij het beleid van de organisatie en daardoor ook bij het cliëntveiligheidsbeleid. Hiertoe is het instellen van een cliëntenraad verplicht.

*4 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)*Bescherming van persoonsgegevens is ook een vorm van veiligheid. De organisatie heeft een privacy reglement dat aan deze wet voldoet.

*5 Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)*De relatie met het cliëntveiligheidsbeleid is dat cliënten omtrent onveilige situaties en incidenten de mogelijk hebben een klacht in te dienen. De organisatie heeft een klachtenreglement.

**Evaluatie cliëntveiligheidssysteem**

Het doel van dit veiligheidsbeleid is dat de cliëntveiligheid toeneemt. Alle onderdelen van het cliëntveiligheidssysteem worden jaarlijks geëvalueerd. Zo nodig verbetermaatregelen genomen. Maatregelen worden gemonitord door middel van het Overzicht Preventieve en corrigerende maatregelen. De resultaten worden in de directiebeoordeling opgenomen.

Door het cliëntveiligheidssysteem te boordelen en te evalueren, met daaraan gekoppeld een verbeterplan, voldoet het systeem aan de PDCA cyclus (HKZ norm). De organisatie verwacht met dit cliëntveiligheidssysteem een wezenlijke bijdrage te leveren aan de veiligheid van onze cliënten.