

Hoe HVO-Querido werkt aan integrale veiligheid

Een integraal beleidsplan dat ook nog werkbaar is



Waarom is dit een complex probleem?

Waar gaat integrale veiligheid over?

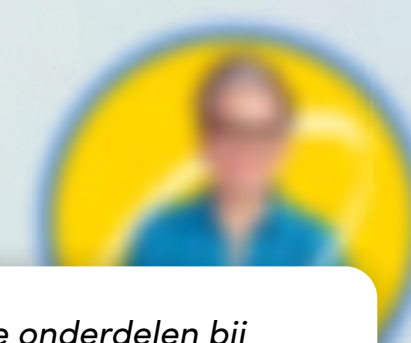
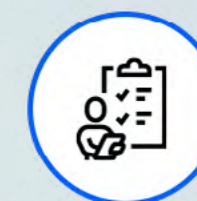
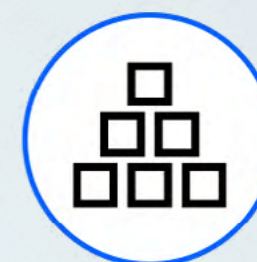
Veiligheid is een belangrijke randvoorwaarde voor goede zorg. Dit betekent dat het op orde moet zijn. In zorgorganisaties kent veiligheid vele gedaanten. Het gaat om thema's zoals omgaan met geweld, brand, cyberaanvallen, voedselveiligheid en een veilig woon-werkklimaat – elk met een eigen dynamiek, taal en uitdagingen. Maar ook overeenkomsten. Denk aan het opzetten van jaarlijkse trainingen, het samenwerken met een crisisdienst, het afstemmen met andere organisaties die in hetzelfde gebouw werken of het acteren op signalen van onveilige situaties zoals gebrekkige hygiëne.

Risico's en veiligheid binnen HVO-Querido

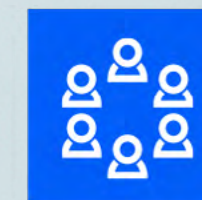
HVO-Querido is een zorgorganisatie die opvang, begeleiding en dagactiviteiten biedt. Zij bieden zorg op meer dan zestig locaties aan een brede groep hulpzoekenden, van 24-uurszorg tot inloophuizen, groepswoningen en ambulante zorg in Amsterdam en omstreken. Het gaat gemiddeld om 3000 cliënten en 1500 medewerkers. Dit betekent dat elke dag alle medewerkers en cliënten werken, zorgen en verzorgd worden, van koken en slapen tot medicijngebruik en groepsactiviteiten. Dat is niet zonder risico's.

Veiligheid is overal en van iedereen: hoe houd je grip?

Veiligheid leeft in protocollen en procedures, maar vooral in de dagelijkse praktijk van medewerkers. Het raakt iedereen: cliënten, zorgverleners, ondersteunend personeel en management. En juist door deze veelheid aan invalshoeken en betrokkenen is integrale veiligheid complex. Hoe houd je overzicht over alle thema's, in al hun verscheidenheid? Hoe weet je waar de grootste risico's zitten? En hoe zorg je dat je als organisatie effectief kan handelen als die risico's daar om vragen?



Complexiteit kenmerkt zich door veel verschillende onderdelen bij verschillende afdelingen. Soms samenhangend. Soms ontbreekt informatie. Losse onderdelen die altijd in beweging zijn. Hoe maak je hier één tastbaar geheel van?



Hoe hebben we het tastbaar gemaakt?

Focus op het gezamenlijke

Hoe houd je overzicht tussen al die verschillende soorten veiligheid, op al die verschillende locaties en die voor iedereen van belang is, maar ook voor iedereen net anders is? We hebben vijf soorten veiligheid als basis neergezet waarbij een algemene overeenkomst is dat elke soort veiligheid werd georganiseerd vanuit verschillende rollen, met gebruik van verschillende instrumenten en dat ten minste één externe partner per thema betrokken was. Door deze vier elementen in een vorm te presenteren is het mogelijk om integrale veiligheid in één oogopslag te presenteren, en daarmee een overzicht te creëren wat betreft dit brede onderwerp.

Ruimte voor maatwerk

Tegelijkertijd biedt deze indeling de mogelijkheid voor maatwerk per soort veiligheid. Welke rollen, instrumenten, en externe partners spelen een rol en in hoeverre worden deze naar tevredenheid ingevuld? Bij het thema brandveiligheid worden bijvoorbeeld andere rollen en instrumenten ingezet dan bij voedselveiligheid. Bij de één is de BHV-coördinator van groot belang en is de ontruimingsoefening een van de belangrijkste instrumenten. Bij de ander is de samenwerking met de GGD veel meer op de voorgrond. Dit zijn verschillende invullingen van hetzelfde model.



Het risico van veel informatie vanuit verschillende organisaties en afdelingen bij elkaar brengen, is een onoverzichtelijke brei van hoofd- en bijzaken. Van hele en halve stukken informatie. Werk daarom vanuit één kloppende structuur.

Zorg voor beweging

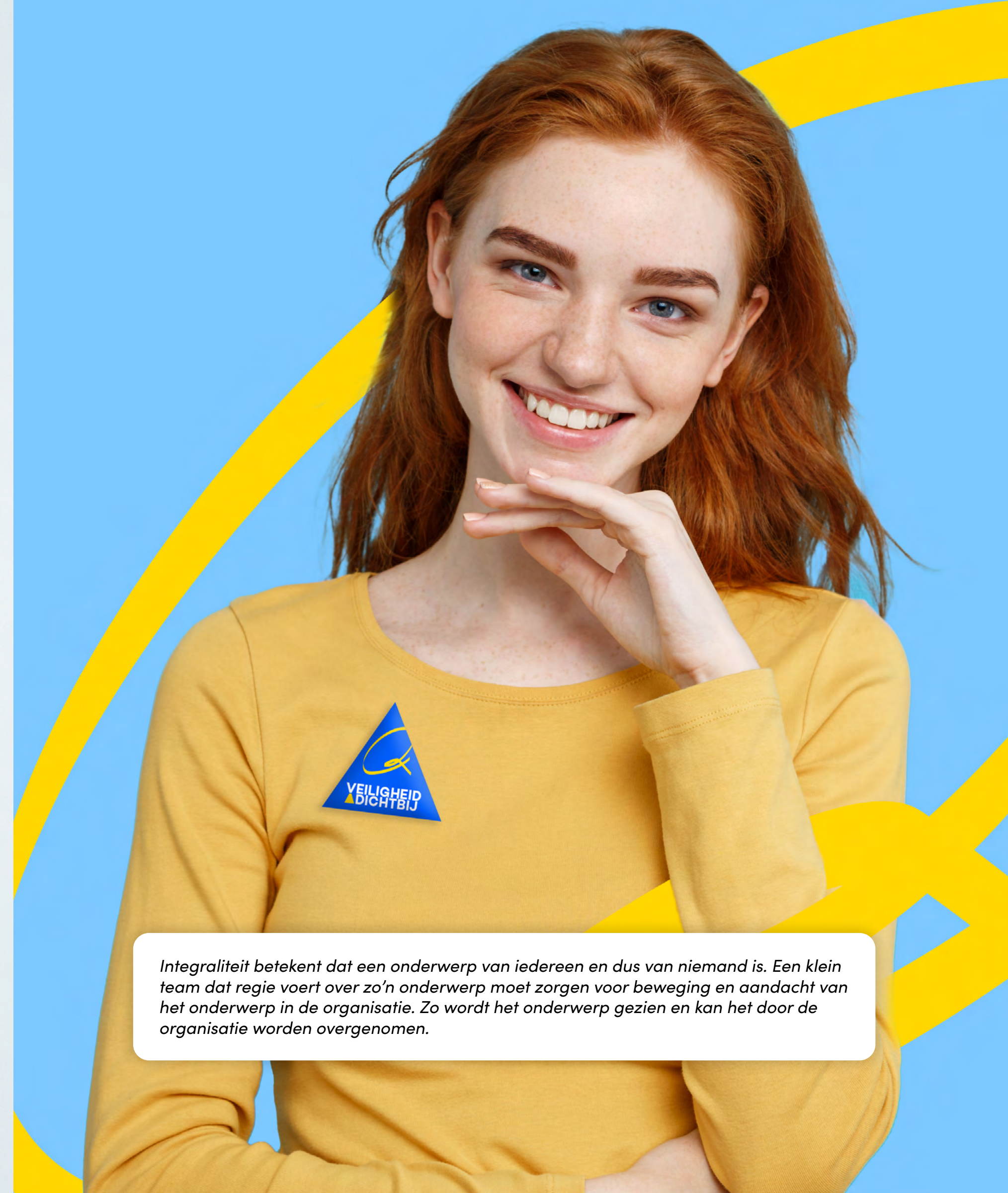
Veiligheid is niet een primaire taak en vraagt om continue aandacht

Veiligheid, in alle vormen, is niet de primaire taak van de meeste medewerkers. Het is een onderdeel dat constant onder de aandacht moet blijven. Bijvoorbeeld tijdens het thuiswerken in coronatijd, toen elkaar tegenkomen, elkaar herinneren en elkaar trainen lastig was. Maar ook in de drukte van alle dag kunnen mechanismen rond ICT of brandveiligheid op de achtergrond raken.

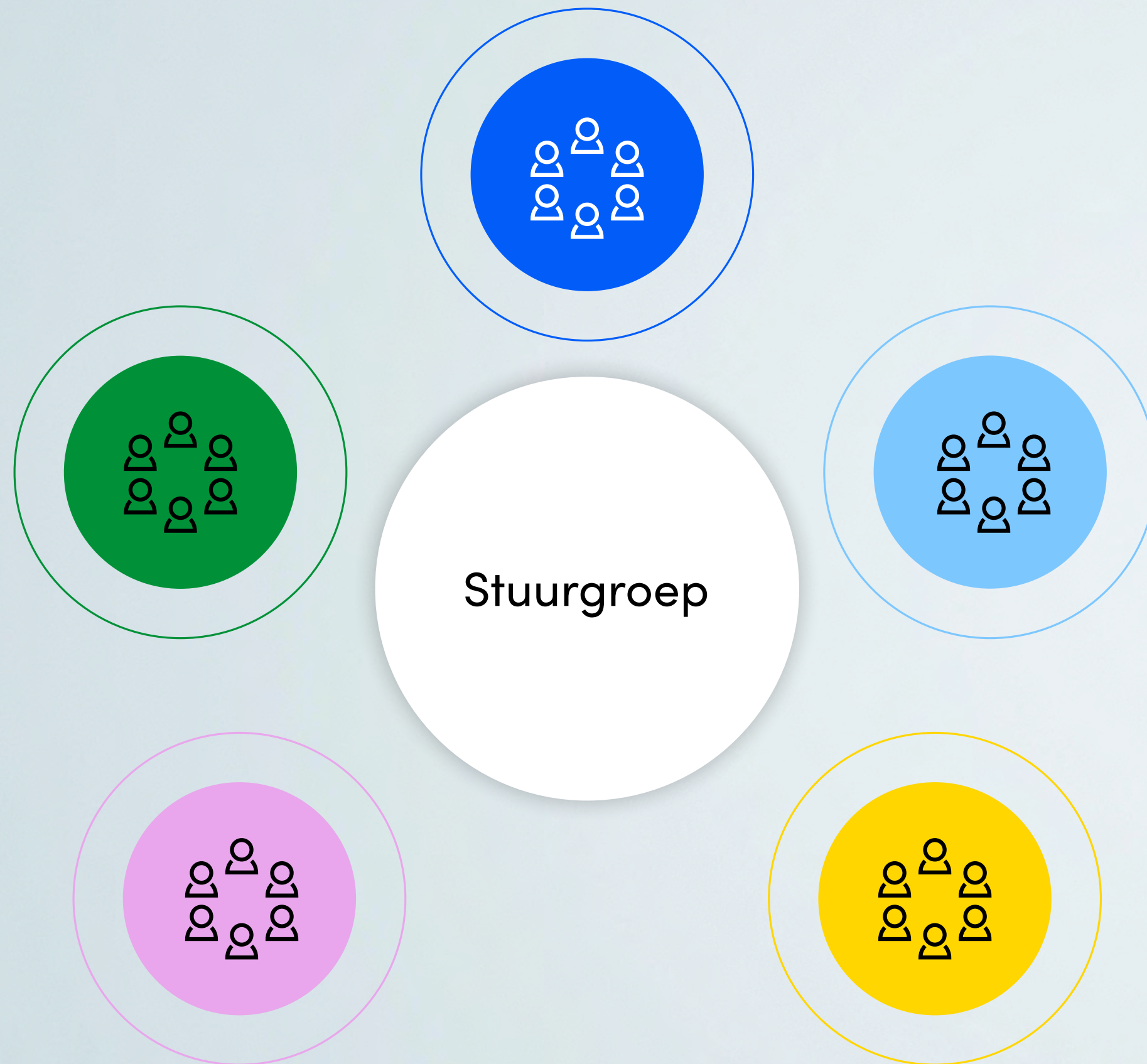
“Veiligheid dichtbij” als integraal kompas

De rode draad van alle vijf thema's was daarom dat veiligheid continu dichtbij de medewerkers en cliënten moet worden georganiseerd. In de vorm van communicatie, trainingen, actualisatie van protocollen, etc. Dus hoe verschillend elk thema ook is, en hoe verschillend de actuele stand van zaken ook is, voor alle thema's geldt: als veiligheid dichtbij is georganiseerd, is de veiligheid op orde. Een gezamenlijk en daarmee integraal streven dat ieder voor zich concreet kan maken. Tegelijkertijd maakt Veiligheid dichtbij het ook mogelijk om te sturen op de voortgang van resultaten. Want voor elk thema kan bepaald worden wat dichtbij betekent. Wanneer is de organisatie tevreden? En is dat punt al bereikt?

Integraliteit betekent dat een onderwerp van iedereen en dus van niemand is. Een klein team dat regie voert over zo'n onderwerp moet zorgen voor beweging en aandacht van het onderwerp in de organisatie. Zo wordt het onderwerp gezien en kan het door de organisatie worden overgenomen.



Een werkbare oplossing voor de organisatie



Governance die aansluit bij het integrale karakter

Met overzicht en een heldere richting op zowel strategisch als operationeel niveau, is het voor HVO-Querido mogelijk de stappen te zetten naar het gewenste veiligheidsniveau in de organisatie. Omdat het een integraal vraagstuk betreft, is een organisatievorm nodig die een dwarsdoorsnede vormt ten op zichte van de reguliere organisatie. Dat begint met een stuurgroep waarin een gemandateerde afvaardiging van het MT zit, en vijf teams, die ieder gaan over één soort veiligheid. Elk team wordt voorgezeten door de verantwoordelijke in de organisatie, aangevuld met relevante teamleden uit de rest van de organisatie. Zo kan HVO-Querido aan integrale vraagstukken werken, geïntegreerd in de reguliere organisatie.

Instrumenten om het proces te faciliteren

Het creëren van een overzichtelijke beleidsmatige werkelijkheid is de eerste stap. Het echte werk begint wanneer we deze werkelijkheid weer terugleggen in de organisatie. Dan begint 'gewoon' de waan van de dag weer die van thema tot thema en van locatie tot locatie verschilt. Hoe zorg je dat je ook na een half jaar, een jaar en zelfs vijf jaar het integrale overzicht behoudt terwijl je ruimte geeft aan maatwerk? Enerzijds met integrale organisatie. Anderzijds hebben we een eenvoudige set instrumenten voor de teams ontwikkeld in de vorm van agenda's en actielijsten zodat de overkoepelende taal over alle onderwerpen heen hetzelfde blijft.

Van onze opdrachtgevers



Voor het MT is het van belang dat veiligheid een integraal onderdeel is van de zorg. Nu en in de toekomst. Dit beleidsplan en bijbehorende werkwijze geeft die houvast.

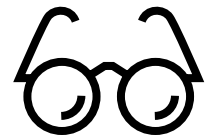
Ezra de Jong
Directeur bedrijfsvoering

Door het beleidsplan integrale veiligheid hebben we een overzichtelijke structuur wat betreft alle soorten veiligheid in de organisatie én een organisatie die elke soort veiligheid op de juiste manier kan invullen.

Jasper de Leth
Teammanager kwaliteit

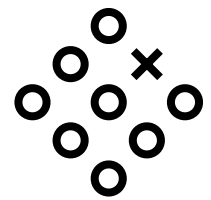


Onze vier vaste stappen



Verscherpen

We verscherpen je opdracht; waartoe ben je op aard. Met een afgebakende rol en realistische doelen als gevolg. Uitkomst is een scherpe **positionering** van jouw organisatie en een sterke basis voor **betere besluitvorming**.



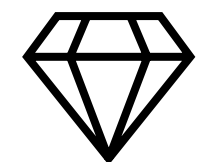
Verankeren

We werken jullie positionering uit tot een strak verhaal: de basis om met stakeholders in gesprek te gaan en commitment te vragen. Uitkomst is een **concreet, gedragen plan**, waarin je partners kunt betrekken om samen te werken, inclusief vervolgstappen.



Versnellen

We gaan samen aan de slag: partners weten waar ze voor opgesteld staan en zijn gemotiveerd bij te dragen aan jouw doel. Uitkomst is een **geactiveerd netwerk**, dat actief de **juiste informatie** deelt en **concrete stappen** zet.



Verzilveren

We laten zien waar jullie succesvol zijn, en vertalen de uitkomsten van jullie samenwerking naar andere relevante partijen in het netwerk. Uitkomst is **impact** voor jullie eindgebruiker, en **inzicht in de voortgang** richting jullie doelstellingen.

Met Silo35 werken we met teams die verantwoordelijk zijn voor grote, abstracte opgaven die alleen samen met andere teams en vaak andere organisaties kunnen worden aangepakt. Zo'n opgave bestaat uit meerdere onderdelen, met informatie verspreid over verschillende mensen en organisaties. Hoe ontwikkel je dan een gezamenlijke koers waar mensen zich aan willen verbinden en op kunnen samenwerken? Silo35 helpt daarbij met concrete producten en instrumenten die stap voor stap invulling geven aan die koers.

Benieuwd wat Silo35 voor jouw organisatie kan betekenen?



Neem contact op met Joy via:

+31 6 54203255

joy@silo35.nl

Of neem een kijkje op onze website

www.silo35.nl