

# Risicobeheersing voor Facilitaire Managers in de zorgsector

Risicobeheer in de ziekenhuiswereld kent vele aspecten, al is het maar omwille van de 24/24 en 7/7 inzetbaarheid van de volledige organisatie. Tijdens de 34<sup>e</sup> editie van het jaarlijkse congres 'Hoofden Facilitaire Diensten van Verzorgingsinstellingen' (HFDV) werden de ruim 120 ingeschreven deelnemers vergast op een bijzonder actueel geïnspireerd thema: 'Risicobeheersing voor Facilitaire Managers in de zorgsector'.



Aanslag op het metrostation Maelbeek op 22 maart 2016

**L**uc Vanhaverbeke, voorzitter HFDV, opende het congres met de trieste vaststelling dat we het voorbije jaar 58 maal werden geconfronteerd met een terroristische aanslag. Het is voor het vakgebied niet langer mogelijk om de risico's die inherent zijn aan terroristische daden te negeren. Ractie met de deelnemers en het delen van ervaringen.

## Risico's in kaart brengen

22 maart 2016 zal voor altijd als een diepzware bladzijde in de Belgische geschiedenisboeken bewaard blijven. Na de terroristische aanslagen op onze nationale luchthaven en in een Brussels metrostation volgde nog veel meer dan emotionele betrokkenheid. Ze confronteerden een aantal in de nabijheid gelegen ziekenhuizen met nooit eerder ervaren situaties die duidelijk maakten dat risico's overal schuil gaan en risicobeheersing een niet te onderschatten aandachtspunt is voor de totaliteit van de zorginstelling.

Bij de aanslagen van 22 maart, maar ook bij grote rampen als treinongelukken, een vliegtuigcrash, industriële rampen, enz. krijgen ze een plotse en dus onverwachte toestroom van patiënten te verwerken op de spoeddienst. Daar moeten mensen met de juiste competenties inzetbaar zijn, medisch materiaal voorhanden zijn, een logistieke machine op volle toeren draaien die de bevoorrading vlekkeloos laat verlopen evenals de afvoer van medisch en niet-medisch afval.

## Terreur als nieuwe uitdaging

Dimitri De Fré, Rampencoördinatie UZ Leuven, had die dag in alle vroegte net een 'noodstroomoefening' achter de rug toen het trieste nieuws over de aanslagen binnenliep. Opmerkelijk: de informatie over de aanslagen bereikte UZ Leuven hoofdzakelijk via sociale media (Twitter!) en niet rechtstreeks, wat het inspelen op de situatie zeker niet vergemakkelijkte.

Alle diensten reageerden hierop vooral door eigen initiatief om maximaal klaar te zijn voor wat kon komen... "Wettelijk moeten wij 3% van onze capaciteit paraat hebben bij een ramp" licht Dimitri De Fré toe. "Dat betekent voor UZ Leuven concreet 159 bedden 3 uur na de afkondiging van de ramp".

Naast het verzekeren van de verwachte medische opvang, komen er tal van andere zaken aan de oppervlakte. Zo bleken plots heel wat medewerkers niet langer hun normale onthaalfunctie te willen uitoefenen als gevolg van een overrompeling door mensen in paniek, vaak ook buitenlandse verwanten of ambassades. Er stak ook een angstgolf op bij de medewerkers die direct geconfronteerd werden met de gevolgen van een terreurdaad. Dat de terreuraanslagen 's morgens gepleegd werden was een 'voordeel' voor UZ Leuven omdat op dat



Dimitri De Fré,  
Rampencoördinatie UZ Leuven

'Security' gaat vooral om preventief ingrijpen, sensibiliseren en heropvoeden van alle medewerkers binnen het ziekenhuis. De menselijke factor is veelal het meest bedreigend voor de veiligheid. Zo kan iemand zonder badge mee binnenglippen wanneer iemand met badge een beveiligde doorgang opent.

**“Wettelijk moeten wij 3% van onze capaciteit paraat hebben bij een ramp. Dat betekent voor UZ Leuven concreet 159 bedden 3 uur na de afkondiging van de ramp.”**

ogenblik de personeelsbezetting maximaal is, nog niet alle operationele ingrepen gestart zijn (denk aan complexe ingrepen van meerdere uren).

### **JCI als sterke drijfveer voor 'security'**

De uitzonderlijke nood- en crisissituaties waarmee bepaalde ziekenhuizen geconfronteerd worden in geval van terroristische aanslagen of rampen zijn slechts enkele aspecten die het risicobeheer in ziekenhuizen beïnvloeden. Risicobeheersing voor het luik 'Security' wordt vanuit de JCI-accreditatie sterk gedreven. Het gaat steeds opnieuw over het grondig kennen van de processen, de processen monitoren en verbeteren, maar ook de overweging tot outsourcen van sommige processen indien ze te specialistisch zijn en daardoor niet langer intern beheersbaar. JCI verplicht echter ook tot het controleren van de aanwezige expertise bij de weerhouden service provider.

Het is noodzakelijk een 360° visie te ontwikkelen op de problematiek en prioriteiten te stellen. Dan is er het spanningsveld tussen 'Safety' en 'Security' wat vaak conflicterend is. Wat voor 'Safety' voldoende en conform de wetgeving is, is voor 'Security' vaak ontoereikend. Dan is het zoeken naar een compromis tussen beide.

---

Profacility deed navraag naar de concrete aanpak van het risicobeheer bij de Universitaire Ziekenhuizen van Brussel en Leuven, twee hoofdrolspelers in de 'vuurlinie' tijdens de terroristische aanslagen van 22 maart 2016. Lees er meer over in het artikel *'Pijnlijk geconfronteerd met risicobeheersing'* beschikbaar op [www.profacility.be/biblio](http://www.profacility.be/biblio) > 16/12/2016