

Continuïteit minstens zo belangrijk als kwaliteit

Zorgvisie nieuwsbrief - 29 april 2010 - Gert Kogenhop, directeur bcm⁺

In het woud aan kwaliteitsnormen en -standaards voor de zorgverlening dreigt de continuïteit van zorg aan de aandacht te ontsnappen. Natuurlijk is de kwaliteit van zorg voor de cliënt van belang, maar minstens zo belangrijk is dat die zorg er na vandaag ook nog is. Om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen ligt een nieuwe ISO-norm klaar voor brede acceptatie in Europa in 2011, nl ISO 22301. Uitvoerenden binnen zorgorganisaties zijn voornamelijk bezig met zorgverlening en de uitvoering van de beleidsplannen. Het halen van de (financiële) doelstellingen staat bovenaan elke agenda. Minder aandacht is er voor de bekende en onbekende risico's die de zorgverlening en zelfs het voortbestaan van de organisatie bedreigen. Het managen van de bedrijfscontinuïteit verdient een gestructureerde aanpak. In Engeland is een managementsysteem dat de continuïteit van de organisatie waarborgt voor ziekenhuizen en eerstelijnszorgorganisaties al jaren wettelijk verplicht (Civil Contingencies Act 2004).

Incidenten

Bedrijfscontinuïteit kan worden omschreven als de strategische en tactische vaardigheid van een organisatie om te plannen voor en te reageren op incidenten om te waarborgen dat de organisatie op minimaal een van tevoren vastgelegd niveau operationeel blijft. Business Continuity Management (BCM) is het complete managementproces dat mogelijke bedreigingen identificeert en een kader schept om weerstand en veerkracht op te bouwen. Door effectief te reageren bewaakt de organisatie de belangen van haar cliënten en medewerkers en haar eigen belangen en reputatie. De voortgang van waarde creërende activiteiten wordt gewaarborgd.

Het vergt niet veel fantasie om allerlei rampen en ontwikkelingen voor te stellen die een ernstige bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit van zorg. Natuurrampen als overstromingen of extreme vorst, epidemieën onder dieren en mensen, terroristische aanslagen of een 'eenvoudig' ongeluk als de helikoptercrash in de Bommelerwaard enkele jaren geleden met dagenlange stroomuitval tot gevolg. Maar ook personeelstekort, stakingen of financiële rampspoed kunnen de bedrijfscontinuïteit in gevaar brengen.

ISO-norm

Organisaties in de zorgsector zijn zich de afgelopen jaren meer en meer gaan realiseren dat het te allen tijde waarborgen van zorgverlening zou moeten gelden voor alle belangrijke functies binnen de organisatie. Er staat een nieuwe ISO-norm op stapel, ISO 22301, gebaseerd op de British Standard BS 25999. De Britse overheid is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van deze norm. Echter ook organisaties uit de verzekeringsbranche als AON en Marsh, zorg- en hulpverlenende instanties plus diverse commerciële partijen (Sainsbury's, Cable & Wireless, Siemens, Royal Bank of Scotland, KPMG en Deloitte) hebben meegewerkt aan de ontwikkeling van een werkbare norm. BS 25999 onderscheidt zich van andere normen doordat het de gehele organisatie, alle functies en activiteiten, betreft in het programma van afspraken.

Gestructureerde aanpak

Allereerst wordt het programmamanagement geregeld: het projectteam samengesteld en het beleidsplan vastgesteld. Vervolgens worden de activiteiten geselecteerd die een directe bijdrage leveren aan het tot stand komen van de belangrijkste producten en/of diensten. Deze worden geanalyseerd en beoordeeld op gevoeligheid voor een aantal risico's, waarvan van te voren is vastgesteld dat ze een reële bedreiging vormen voor de bedrijfscontinuïteit. Aansluitend wordt besloten 'wat te doen' wanneer deze situaties zich voordoen en nog belangrijker, hoe de weerstand en veerkracht van de organisatie verhoogd kan worden. Het team smeedt actieplannen met als doel adequaat te kunnen reageren op een incident, en te allen tijde een overeengekomen minimaal niveau van zorg te kunnen verlenen en zo snel mogelijk te kunnen terugkeren naar de normale situatie van voor het incident. Verder worden afspraken vastgelegd met betrekking tot oefeningen, onderhoud, eventuele audit en herziening van het programma. Als schil om het totale programma heen dient men er zorg voor te dragen dat BCM een onderdeel gaat uitmaken van de organisatiecultuur.

Geen enkele organisatie, lees bestuurder, mag zich onttrekken aan zijn verantwoordelijkheid om de continuïteit van zijn of haar organisatie te waarborgen. Zorgcliënten, banken en verzekeraars, maar ook werknemers en leveranciers en niet in de laatste plaats eventuele aandeelhouders hebben baat bij een organisatie die er ook morgen nog is.

<http://www.zorgvisie.nl/Kwaliteit/Achtergronden/Continuïteit-minstens-zo-belangrijk-als-kwaliteit.htm>



info@bcmplus.nl



T: 0229 264 797 F: 0229 264 781

POSTBUS 410, 1620 AK HOORN



Associate Partner