

Ontwikkeling Patiëntveiligheidscultuur

9

Beschikbaarheid patiënteninformatie

Ontkennend	Reactief	Berekenend	Proactief	Vooruitstrevend
<p>Binnen de afdeling is zelden aandacht voor de juistheid van patiënteninformatie. Deze is vaak niet beschikbaar, dan wel onduidelijk.</p> <p>Er is geen aandacht voor de juistheid en toegankelijkheid van protocollen.</p> <p>Informatie over incidenten, afwijkingen en defecten aan apparatuur zijn niet bekend.</p> <p>Het risicobewustzijn met betrekking tot het gebruik van de juiste patiënteninformatie is bij het management en de zorgprofessionals niet of nauwelijks aanwezig.</p>	<p>De benodigde patiënteninformatie is regelmatig niet of laat beschikbaar en/of het betreft niet de laatste versie.</p> <p>Er worden verschillende versies van protocollen naast elkaar gebruikt.</p> <p>Niet alle incidenten, afwijkingen en defecten aan apparatuur zijn altijd bekend bij iedereen.</p> <p>Belangrijke informatie wordt onvoldoende vastgelegd waardoor collega's op de afdeling en op andere afdelingen onvoldoende informatie hebben.</p>	<p>Informatie van zorgprofessionals over de patiënt is aanwezig.</p> <p>De informatie noodzakelijk voor de uitvoering van het werk (bv. protocollen) is soms niet up-to-date.</p> <p>Informatie over incidenten die hebben plaatsgevonden en over eventuele afwijkingen c.q. defecten aan de apparatuur is beschikbaar.</p> <p>Er zijn afspraken gemaakt over de beschikbaarheid van de juiste patiënteninformatie binnen en buiten de afdeling en over afdelingen heen, maar het komt regelmatig voor dat deze niet worden nageleefd.</p>	<p>Verstreekte informatie van zorgprofessionals is duidelijk, eenduidig en volledig.</p> <p>Protocollen zijn beschikbaar en actueel en iedereen is geïnformeerd over bijzonderheden van apparatuur en middelen.</p> <p>Incidenten of eventuele afwijkingen c.q. defecten aan apparatuur, die hebben plaatsgevonden, worden direct gecommuniceerd over de grenzen van de afdeling heen.</p> <p>De meeste zorgprofessionals stimuleren en corrigeren elkaar wanneer de patiënteninformatie incompleet dreigt te raken en zorgen voor tijdige aanvulling van de gegevens.</p>	<p>Alle zorgprofessionals dragen vanzelfsprekend zorg voor betrouwbare beschikbaarheid van correcte en volledige informatie. Dit is een essentieel en integraal deel van hun werk.</p> <p>Alle zorgprofessionals dragen vanzelfsprekend zorg voor een correcte en volledige beschikbaarheid van protocollen. Dit is een essentieel en integraal deel van hun werk.</p> <p>De voor het werk vereiste informatie over de beschikbaarheid van materiaal en apparatuur is up-to-date en beschikbaar.</p> <p>Alle zorgprofessionals dragen zorg voor complete patiënteninformatie door zorg te dragen dat informatie te allen tijde juist wordt vastgelegd.</p>



Informatieveiligheid

Hoe is de vertrouwelijke informatie over patiënten en andere betrokkenen afgeschermd voor derden? Hoe is het met de kennis en toepassing van de regels op dit gebied gesteld?

Ontkennend	Reactief	Berekenend	Proactief	Vooruitstrevend
<p>Binnen de afdeling is geen aandacht voor informatieveiligheid.</p> <p>De regels en afspraken (zoals Privacy-regelingen en Gedragscodes) zijn nagenoeg onbekend. Er is geen toezicht op de navolging en de risico's zijn bij de zorgprofessionals niet onder de aandacht gebracht.</p> <p>Werkplekken zijn vaak vrij toegankelijk, badges worden vaak niet gedragen en wachtwoorden staan op papier. Accounts worden uitgewisseld en/of gedeeld, soms wordt illegale programmatuur gebruikt en onbevoegden hebben inzage in vertrouwelijke informatie over patiënten of andere betrokkenen.</p>	<p>Bij het management én de zorgprofessionals is er onvoldoende kennis van de risico's en van de regels met betrekking tot informatieveiligheid. Zij laten ook zelden het goede voorbeeldgedrag zien.</p> <p>Informatieveiligheid krijgt alleen aandacht als er een incident met vertrouwelijke informatie of een audit heeft plaatsgevonden. Ideeën voor verbeteringen worden daarna weer snel vergeten.</p> <p>Iedereen kan kennis nemen van de regels en afspraken, maar de inhoud ervan is nog maar beperkt bekend bij de zorgprofessionals.</p>	<p>De meeste managers tonen kennis van de interne regels en afspraken over informatieveiligheid. Er vinden periodiek risicoanalyses plaats.</p> <p>Er wordt binnen de afdeling regelmatig aandacht aan informatieveiligheid besteedt, vooral als er een incident met vertrouwelijke informatie heeft plaatsgevonden.</p> <p>Iedereen is op de hoogte van de regels en afspraken met betrekking tot informatieveiligheid, maar in de praktijk houdt nog niet iedereen zich er aan.</p>	<p>Bijna alle betrokkenen erkennen het belang van een goede informatieveiligheid, maar in de praktijk worden de regels nog niet altijd toegepast c.q. afspraken niet altijd nagekomen.</p> <p>Voor de beheersing van de afdelingsspecifieke risico's op het gebied van informatieveiligheid zijn in goed overleg met elkaar regels en afspraken gemaakt en vastgelegd. Maar nog niet iedereen kent de (afdelingsoverschrijdende) risico's.</p> <p>Er wordt door het management actief geïnvesteerd in het verbeteren van de informatieveiligheid.</p>	<p>Alle betrokkenen laten zien dat informatieveiligheid een vast onderdeel is van hun werk. Zij kennen, begrijpen en hebben voortdurend aandacht voor de risico's voor de eigen afdeling, voor het ziekenhuis, en voor de ziekenhuisoverschrijdende processen.</p> <p>Zorgprofessionals en managers kennen de inhoud van de algemene én afdelingsspecifieke regels en afspraken en houden zich hieraan.</p> <p>Iedereen laat voorbeeldgedrag zien, managers en zorgprofessionals stimuleren elkaar om de informatieveiligheid op de afdeling scherp te houden en nog verder te verbeteren.</p>