

5x5= veilig

een heldere handleiding
voor alle medewerkers
van Maastricht UMC+

**Versie
2024-2025**



Maastricht UMC+



Een ziekenhuis moet wel veilig zijn

Bij Maastricht UMC+ (MUMC+) staat veiligheid voorop. Ons primaire doel is het welzijn van de patiënten, vaak kwetsbare individuen. Uiteraard streven we ook naar een veilige werkomgeving voor onze medewerkers. We willen niet alleen op korte termijn, maar ook op de lange termijn een uitstekende werkgever blijven, waarbij de werkomgeving niet alleen veilig is, maar ook kansen biedt voor persoonlijke ontwikkeling.

Veilig werken gaat verder dan fysieke veiligheid
Het omvat ook de zorgvuldige omgang met gevoelige informatie, zowel op onze computers en apparaten als in onze werkruimtes. We moeten aandacht besteden aan de omgeving rondom het gebouw, met inbegrip van facilitaire zaken. Daarnaast omvat veilig werken het bewaken van de geld- en goederenstroom. Kortom, veiligheid is een uitgebreid onderwerp dat continu onze aandacht vereist. Het is nooit volledig afgerond; het vraagt voortdurende inzet van ons allen om het te waarborgen en te verbeteren.

“Veiligheid is nooit af” is ons mantra. Het verdient voortdurende aandacht van iedereen om een veilige werkomgeving te creëren en te behouden, en mogelijk zelfs veiliger te maken.

Er bestaat niet zoiets als ‘een beetje veilig’. Het is geen kwestie van compromissen sluiten. Elk individu, elke afdeling draagt bij aan de veiligheid van het ziekenhuis. Het is een gezamenlijke inspanning, en het is van essentieel belang dat elke medewerker zich bewust is van de risico's, de regels kent en weet waar relevante informatie te vinden is.

Veilig werken is geen tijdelijk project bij Maastricht UMC+ (MUMC+)

Het is een voortdurend proces van bewustwording van risico's en actieve betrokkenheid bij het beperken ervan. Het gaat om dagelijkse gewoonten en een vanzelfsprekende manier van werken, aangezien het succes van onze organisatie afhankelijk is van gezamenlijke inspanningen voor veiligheid.

Het ligt in jouw hand

Weet je zeker dat je veilig werkt? Ken je alle belangrijke regels en weet je waar je de benodigde informatie kunt vinden? Als ziekenhuis streven we naar ‘onbewust veilig’ werken, waar veiligheid een tweede natuur is geworden. Begrijp wat er van jou wordt verwacht, en het zal een vanzelfsprekende gewoonte worden. High5!

**Vijf
risicogebieden,
vijf hoofdregels.**

**5x5=
veilig**

Hoe gebruik je dit boekje?

Onder High5 vallen heel veel onderwerpen, verspreid over de genoemde vijf risicogebieden. Elk van de gebieden heeft vijf hoofdregels die we in dit boekje bundelen. Vandaar de titel. Vijf keer vijf = veilig. In dit boekje vind je de regel, een korte uitleg en de locatie waar je verdere informatie vindt. Lees het goed door. Zoek verder op een onderwerp dat voor jou relevant is. En houd dit boekje bij de hand. Of in je zak. Zodat je er elke dag op terug kunt vallen.

Dit boekje is een korte versie van de basis voor veiligheid. In onze 'documentenbijbel' Odin, vind je de meest actuele en uitgebreide versie.

Kijk bij Odin 004028, basisregels MUMC+.

Indeling in risicogebieden:



Patiënt,
pag. 6 t/m 17



Personeel,
pag. 18 t/m 29



Informatie en computer,
pag. 30 t/m 41



Gebouwen, facilitair, calamiteiten
en beveiliging, pag. 42 t/m 53



Geld en goederen,
pag. 54 t/m 65



Patiënt

“Wist je dat onduidelijke, onvolledige of niet tijdige informatieoverdracht een van de voornaamste oorzaken van patiëntincidenten is?”

Regel 1

Ik pas altijd de
(hand)hygiëne,
kleding –en
isolatieregels
toe.

Wat betekent dat?

In het MUMC+ kennen we (hand)hygiëne, kleding –en isolatieregels. Deze regels hebben o.a. als doel de overdracht van bacteriën, virussen en schimmels tussen patiënten en medewerkers te voorkomen en daarmee de kans op het ontstaan van zorginfecties minimaliseren. Hygiëneregels gaan ook over voedselveiligheid. Hygiënische en veilige omgang met voedsel voor medewerkers en patiënten is ook belangrijk.

Vindplaats

Odin 022208, Handhygiëne.
Odin 022210, Algemene hygiënische maatregelen.
Odin 000561, Kledingreglement t.a.v. dienstkleding.
Odin 000295, Isolatierichtlijnen, hoofddocument
Odin 027935 Persoonlijke hygiëne en hygiënisch werken catering,
Odin 053682 Basis hygiëne binnen het MUMC+.
Kennisplein Hygiëneregels, Bewaken voedselveiligheid

Regel 2

Ik pas de
richtlijnen/
protocollen
omtrent
medicatie-
veiligheid toe.

Wat betekent dat?

Alle stappen van voorschrijven tot toedienen worden op de correcte wijze, onder de juiste omstandigheden, tijdig en volledig uitgevoerd, conform de geldende afspraken.

Vindplaats

Odin 022239 medicatie van voorschrijven tot toedienen. Kennisplein ,diverse tegels.

VIR-waaiër (medicatieverificatie, High risk medicatie, antistolling, training infuuspompen.

ODIN protocollen waaronder: Odin 032140:

Medicatieverificatie Beleid

Odin 032141: Medicatieverificatie Werkwijze algemeen

Odin 032142: Medicatieverificatie: werkwijze met het EVS

Regel 3

Ik deel bij een zorgoverdracht informatie tijdig, juist en volledig én op een systematische wijze (SBARr).

Wat betekent dat?

Een ziekenhuis is een complexe omgeving waarbinnen zorginformatie continu gedeeld wordt (mondeling en schriftelijk). Cruciaal is dat de zorgoverdracht altijd correct en volledig plaatsvindt. De SBARr systematiek helpt hierbij!

Vindplaats

Odin 041274, Overdracht van patiënteninformatie: beleid (hoofddocument).

Odin 041275, Overdracht van patiënteninformatie: uitvoering (annex) informatie betreffende de standaard. Overdracht middels SBARr, zie Kennisplein (Klinisch redeneren).

Regel 4

Ik denk mee waar patiëntveiligheid verbeterd kan worden en betrek, waar nodig en zinvol, hierin de patiënt en zijn naasten.

Wat betekent dat?

Het MUMC+ biedt middelen aan om de zorgprocessen en de omgeving van de patiënt zo veilig mogelijk te laten zijn. Als medewerker kun je helpen de veiligheid te verbeteren door (mogelijk) onveilige situaties bespreekbaar te maken en te melden. Betrek de patiënt bij zijn eigen veiligheid (o.a. voorkomen van valincidenten, belang van patiëntidentificatie, medicijngebruik).

Vindplaats

Odin 031055, voorbehouden en risicovolle handelingen.

Odin 022305, ARBO, Opleiding, bewustzijn en bekwaamheid.

Odin 022355, Veilig melden van misstanden.

Odin 004307, Werkwijze bij veiligheidsrondes.

Regel 5

Ik meld alle patiënt incidenten in het incident-meldsysteem en bespreek deze met mijn collega's.

Wat betekent dat?

Melden en bespreken van incidenten is de meest effectieve weg naar het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Vindplaats

Odin 000657, Incidentmeldingen: melden, afhandelen en rapporteren over incidenten betreffende patiënt- en medewerkersveiligheid



Personeel

Wist je dat 7500 collega's continue bezig zijn de best mogelijke zorg te leveren en waar mogelijk, deze te verbeteren?

Regel 1

**Ik gedraag
mij tegenover
patiënten,
bezoekers
en collega's
integer.**

Wat betekent dat?

1. Ik discrimineer niet, ik sluit niemand uit en zoek bewust naar blinde vlekken om discriminatie en uitsluiting te voorkomen.
2. Ik informeer transparant, volledig en zo duidelijk mogelijk.
3. Ik heb speciale aandacht voor de privacy van eenieder en lek geen vertrouwelijke (patient- en organisatie) informatie.
4. Ik gedraag me als een ambassadeur van het Maastricht UMC+ en draag dat uit.
5. Ik sta open voor feedback, pas mijn gedrag waar nodig aan en geef feedback aan anderen.
6. Ik handel integer, in mijn werk en onderzoek ben ik zorgvuldig, onpartijdig en onafhankelijk.
7. Ik ben op de hoogte van verschillende normen en waarden.

Vindplaats

Odin 022374 Algemene gedragscode integriteit.

Regel 2

**Ik ken het
beleid van MUMC+
wat betreft arbeids-
omstandigheden
(ARBO) en handel
daar ook naar.**

Wat betekent dat?

Een ARBO-managementsysteem kan worden gedefinieerd als het geheel van structuren, middelen, processen en procedures waarmee de organisatie de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers kan beheersen en de prestaties kan verbeteren.

Vindplaats

Odin 003410, verwijzingen naar alle ARBO procedures/documenten. Annex bij Odin 000442, Werkboek Arbeidsomstandigheden Standaard MUMC+. Dokter Hoe via www.dokterhoe.nl

Regel 3

Ik meld (bijna) incidenten en onveilige situaties in Odin.

Wat betekent dat?

In Odin meld ik incidenten bij en met patiënten en medewerkers (Arbo), datalekken, milieu-incidenten en recalls. Dit stelt ons in staat te leren van incidenten en daarmee de veiligheid (in meest brede zin) te vergroten.

Vindplaats

Odin 000657, Incidentmeldingen: melden, afhandelen en rapporteren over incidenten betreffende patiënt- en medewerkersveiligheid. Odin 004966, Melden en afhandelen van arbeidsongeval met materiële schade en/of letselschade. Odin 022355, Veilig melden van misstanden.

Regel 4

Ik weet wat
ik preventief
kan doen om
ongewenst
gedrag te
verminderen.

Wat betekent dat?

Het is belangrijk te weten hoe om te gaan met ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van anderen. Dit betekent: het voorkomen, herkennen en kunnen handelen bij ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. In dit kader zijn er gedragsregels opgesteld en zijn trainingen en tools beschikbaar.

Vindplaats

Odin 022311, MUMC aanpak agressie en geweld, beleid rondom ongewenst . Odin 022374, Algemene gedragscode integriteit. Kennisplein (Grensoverschrijdend gedrag). Ongewenst gedrag, wat nu? (sharepoint.com). App: #Zou ik wat zeggen? (te installeren via App-store mobiele telefoon).

Regel 5

Ik houd me aan de veiligheidsvoorschriften van mijn werkplek.

Wat betekent dat?

Het is mijn eigen verantwoordelijk dat ik op de hoogte ben van de veiligheidsregels van mijn werkplek. Indien veiligheidsmiddelen (kleding/bescherming) ter beschikking worden gesteld ten behoeve van de uitvoer van mijn functie, gebruik ik deze en/of draag ik deze conform de voorschriften zoals bekend bij de leidinggevende.

Vindplaats

*Odin 022304, Arbo en RI&E.
Odin 005099, Persoonlijke beschermmiddelen (PBM). Odin 000561, Kledingreglement t.a.v. dienstkleding in het MUMC+. Kennisplein (Het toepassen van hygiëneregels en kledingvoorschriften).*

A close-up of a human hand, palm facing forward, with a soft pink glow emanating from it. The hand is positioned on the left side of the frame against a solid black background. The fingers are slightly spread, and the thumb is pointing downwards. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the contours of the hand.

Informatie en computer

Wist je dat patiënten en je
collega's niet willen dat hun
persoonlijke gegevens op
straat komen te liggen?

Regel 1

Ik kijk alleen in gegevens van de patiënten waar ik een behandelrelatie mee heb en zoek geen toegang tot gegevens van bekenden en/of collega's.

Wat betekent dat?

Als medewerker van het MUMC+ stel ik mij op de hoogte van de verplichte richtlijnen voor het inkijken van patiënt- en medewerkerdossiers en kijk alleen in dossiers waarbij ik rechtstreeks betrokken ben bij de behandeling of andere doelen van gegevensverwerking of waarvoor ik als medewerker toestemming heb én dit noodzakelijk is voor de uitoefening van mijn functie en werkzaamheden.

Vindplaats

Odin 000532, Privacyreglement verwerking persoonsgegevens patiënten en cliënten van MUMC+

ODIN 003861, Algemene gedragscode toegang persoonsgegevens, bijlage B (annex Privacyreglement)

*ODIN 022374, Algemene gedragscode integriteit
Odin 003486, Reglement omgang met Informatie en IT middelen bij MUMC+*

Regel 2

**Ik geef niemand
ongewenste
toegang tot patiënt-,
medewerker- of
bedrijfsinformatie.**

Wat betekent dat?

Als ik mijn werkplek (korte tijd) verlaat, lock ik mijn computer (Winstart+L). Ook laat ik een ander niet onder mijn account werken of meekijken.

Op mijn kantoor of (tijdelijke) werkplek laat ik geen vertrouwelijke informatie onbeheerd achter.

Clear Desk – Clear Screen.

Vindplaats

Odin 044895, Werkwijze bij Clear Desk en Clear Screen.

Odin 003486, Reglement omgang met Informatie en IT middelen bij MUMC+.

Odin 004093, Richtlijn voor het gebruik van Wachtwoorden.

Odin 005414, Afvoeren van ICT-middelen en datadragers.

Regel 3

Ik geef pas patiënt (of medewerkers-) informatie uit handen wanneer ik er zeker van ben dat de ontvanger er recht op heeft én de overdracht veilig plaatsvindt. Grote bestanden verstuur ik niet via e-mail maar via SURF Filesender.

Wat betekent dat?

Ik stel met zekerheid vast dat de ontvanger recht heeft op de informatie. Ik verstuur vertrouwelijke informatie via beveiligde e-mail en andere veilige tools. Voor grote bestanden maak ik gebruik van SURF Filesender.

Vindplaats

Odin 003486, Reglement omgang met Informatie en IT middelen bij MUMC+.

*Odin 000532, Privacyreglement verwerking persoonsgegevens patiënten en cliënten van MUMC+
Odin 060063, Social Media beleid*

*Odin 022374, Algemene gedragscode integriteit
Kijk voor de meest actuele informatie op intranet dan wel MIT handleidingen voor Surf Filesender.*

Regel 4

Ik ben alert op verdachte mails (ook van interne afzenders) en klik niet op links die ik niet vertrouw.

Wat betekent dat?

Klik niet op links, scan geen QR-codes en open geen bijlagen van afzenders die je niet kent of vertrouwt. Twijfel je? Neem contact op met de MIT Klantenservice (klantenservice.mit@mumc.nl) of 74711

Vindplaats

Kijk voor de meest actuele informatie op intranet bij de MIT handleidingen.

Regel 5

Ik zorg ervoor dat ik geen datalek veroorzaak, een eventueel gesignaleerd datalek zo snel mogelijk meld en maatregelen neem om de gevolgen te beperken.

Wat betekent dat?

Bij een datalek gaat het om toegang tot persoonsgegevens zonder dat dit mag of zonder dat dit de bedoeling is. Hieronder vallen ook het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen of verstrekken van persoonsgegevens. Als medewerker van het MUMC+ zorg ik ervoor dat ik datalekken voorkom. Een toch geconstateerd datalek meld ik via het ODIN portaal. Ook beperk ik de verdere schade zoveel mogelijk.

Vindplaats

Kijk voor de meest actuele informatie over datalekken op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/beveiliging/datalekken>

Een datalek meld je via het invullen van het meldformulier datalek in ODIN -> invullen.



Gebouwen, facilitair, calamiteiten en beveiliging

Wist je dat een veilige werkomgeving mede gecreëerd wordt door het zelf bewust zijn van veiligheidsrisico's en verantwoordelijkheidsgevoel voor de veiligheid van patiënten, bezoekers en collega's.

Regel 1

Ik zorg ervoor dat ik telefonisch bereikbaar ben in het kader van mijn werkzaamheden en zorg dat mijn contactgegevens altijd actueel en vindbaar zijn.

Wat betekent dat?

Op intranet is de telefoongids de aangewezen plek om je contactgegevens, je zgn. profiel, voor iedereen zichtbaar te maken. Werk deze in geval van wijzigingen altijd bij zodat ze actueel en correct zijn! Heb je voor je werkzaamheden een diensttelefoon of sein nodig? Test deze vooraf op correct functioneren!

Vindplaats

Odin 034057, Bereikbaarheid dienstdoende medewerkers

Regel 2

**Ik weet waarvoor
en wanneer ik de
ondersteuning
van de afdeling
Beveiliging kan
inroepen.**

Wat betekent dat?

De afdeling Beveiliging kan ik inzetten voor het afhandelen van incidenten aangaande grensoverschrijdend gedrag van patiënten, bezoekers of collega's. Naast deze repressieve inzet kan ik de afdeling beveiliging ook vragen om preventief te ondersteunen door de fysieke aanwezigheid van een beveiligingsmedewerker bij risicogesprekken of middels toezicht door extra controles op de afdeling.

Vindplaats

Odin 022311, MUMC+ aanpak agressie en geweld

Regel 3

**Ik weet wat er
van mij verwacht
wordt in geval
van nood.**

Wat betekent dat?

Ik herken een noodsituatie of calamiteit en weet hoe ik moet alarmeren. Ik bel 1000 bij onwel worden van patiënt of medewerker, brand, ongewenst gedrag en verdachte of onveilige situaties en vermeld daarbij het juiste ruimtenummer.

Ik weet hoe ik mij zelf en anderen in veiligheid breng.

Ik ben op de hoogte van (de inhoud van het) ontruimingsplan van mijn afdeling en weet daarna te handelen. Ik weet waar het vluchtplan zich bevindt.

Vindplaats

*Kennisplein omgaan met calamiteiten
Odin 000562, Bedrijfshulpverlening in het MUMC+*

Regel 4

Ik ken de richtlijnen over opslag en registratie van gevaarlijke stoffen en de acceptatievoorwaarden van (gevaarlijk) afval. Ik weet dat ik een incident met een gevaarlijke stof moet melden in Iris.

Wat betekent dat?

Ik weet dat gevaarlijke stoffen in SOFOS Beheer zijn geregistreerd en conform wetgeving opgeslagen moeten worden. Ik weet binnen mijn afdeling waar de gevaarlijke stoffen zijn opgeslagen, hoe ik afval moet afvoeren en wie de milieucontactpersoon van mijn afdeling is.

Vindplaats

Odin 004505, PGS 15, opslag van verpakte gevaarlijke stoffen. Odin 032902, Beschrijving van SOFOS beheer. Odin 000621 melden, registreren en verbeteren van milieuknelpunten, - incidenten en calamiteiten. Odin 000565, Hoofdprocedure afvalbeheer. Odin 000607, Specifiek ziekenhuisafval afvoeren. Kennisplein (verwerken afval, gevaarlijke stoffen)

Regel 5

Ik weet dat standaard huishoudelijk apparatuur alleen via de afdeling Techniek mag worden aangeschaft. Het is verboden om huishoudelijk apparatuur van thuis mee te nemen en binnen het MUMC+ te gebruiken.

Wat betekent dat?

Alle huishoudelijke apparatuur wordt periodiek gekeurd conform de NEN 3140. Een zelf meegenomen/afgekeurd huishoudelijk apparaat mag niet gebruikt worden. Het huishoudelijk apparaat wordt dan afgevoerd en zal opnieuw via de geldende richtlijnen moeten worden aangeschaft.

Vindplaats

*Integraal Plan Brandveiligheid (IPB) (ODIN 052784)
Aanvraag standaard elektrisch huishoudelijk
materiaal (ODIN022418)
Facilitair Portaal*



Geld en goederen

Wist je dat financieel gezond zijn en blijven van wezenlijk belang is voor het bieden van continuïteit van patiëntenzorg, onderzoek en onderwijs?

Regel 1

Ik zorg ervoor dat ik alle registraties die ik vanuit mijn functie moet doen op de juiste en volledige wijze uitvoer.

Wat betekent dat?

Een **juiste, volledige en tijdige** bronregistratie zorgt voor een accurate behandeling en juiste en volledige declaratie van onze debiteuren bij onze debiteuren (o.a. verzekeraars).

Vindplaats

Odin richtlijnen hoofdcategorie Financiën en Informatievoorziening, categorie: Order-tot-inning ziekenhuisbreed.

Specifiek

- *Odin 031722 Registratievragen, procedures voor melding en beantwoording*
- *Odin 048721, Compliance strategie correct registreren en declareren*
- *Odin 051224 Procedure Melding Bewust Foutief Registreren*

Regel 2

**Ik ben zuinig
op materialen
en middelen
van MUMC+ en
gebruik ze alleen
waarvoor ze
bedoeld zijn.**

Wat betekent dat?

We gaan ervan uit dat je materialen van MUMC+ gebruikt alsof ze je eigendom zijn. Dat wil zeggen je gebruikt ze efficiënt, zuinig, zorgvuldig en alleen waarvoor ze bedoeld zijn.

Vindplaats

Odin 022374, Algemene gedragscode integriteit.

Regel 3

**Ik houd me aan
het inkoopbeleid
en de
tekenbevoegdheid
van het MUMC+
en weet de regels
te vinden op Odin.**

Wat betekent dat?

De inkoop van MUMC+ is aan verschillende afspraken gebonden. Bovendien zijn sinds de invoering van SAP ook de administratie en de bevoegdheden van inkoop nauwkeuriger geregeld. Ieder personeelslid van MUMC+ is gebonden aan deze regels.

Vindplaats

*Odin richtlijnen hoofdcategorie Financiën en Informatievoorziening, categorieën Bestelling tot betaling en Contractering leveranciers ziekenhuisbreed.
Algemeen Odin 053961 Bevoegdhedenregeling MUMC+*

Regel 4

Ik zorg ervoor dat eigendommen van MUMC+ niet kunnen worden gestolen.

Wat betekent dat?

Ook jij wil niet dat jouw eigendommen gestolen worden, daar zorg je voor. We gaan er dan ook van uit dat je ervoor zorgt dat materialen van het MUMC+ niet gestolen kunnen worden.

Vindplaats

Odin 022374, Algemene gedragscode integriteit.

Regel 5

Ik gebruik de middelen van MUMC+ niet privé.

Wat betekent dat?

De middelen van het MUMC+ zijn je ter beschikking gesteld om je werk goed te kunnen doen. Ze dragen bij aan het resultaat van Maastricht UMC+. Die middelen gebruik je niet privé.

Vindplaats

Odin 022374, Algemene gedragscode integriteit.



Colofon

Dit is een publicatie in het kader van het IRM-beleid van Maastricht UMC+.

*Uitgave:
Maastricht UMC+,
november 2023*

*Tekst:
IRM/High5,
Programma High5
en Zuiderlicht*

*Vormgeving en realisatie:
Grafische Dienst Maastricht UMC+,
Facilitair Bedrijf*

Aantekeningen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Maastricht UMC+