

Profiel

Manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit

12 augustus 2022

Opdrachtgever Diakonessenhuis

Auteur(s) Bianca van Winkel
Aniek Hollanders

Aanvraagnummer A05009

NIETS UIT DIT PROFIEL MAG ZONDER VOORAFGAANDE SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN LEEUWENDAAL GEREPRODUCEERD WORDEN.

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De organisatie	4
2.1	Het Diaconessenhuis	4
2.2	Kernwaarden	4
2.3	Strategische thema's	5
2.4	Organisatiecontext	5
3.	De functie van manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit	6
3.1	De opgave	6
3.2	Resultaatgebieden	6
3.3	Profiel	7
4.	Wat biedt Diaconessenhuis?	9
5.	De selectieprocedure	10

1. Inleiding

Geen thema zo breed als kwaliteit: het raakt aan alle strategische onderwerpen. Met dit functieprofiel willen we je graag inzicht geven in de belangrijkste taken, verantwoordelijkheden en competenties die horen bij de positie van manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit in het Diaconessenhuis, de vacature waar het hierom gaat. Hopelijk maakt dit profiel je enthousiast om te reageren.

We geven een schets van deze mooie en ambitieuze organisatie en de belangrijkste opgaven en ontwikkelingen. Ook beschrijven we de vacante positie, de gewenste capaciteiten en competenties, kennis, ervaring en bijbehorende arbeidsvoorwaarden. Uiteraard beschrijven we tot de details van de selectieprocedure.

Voor meer achtergrondinformatie adviseren we je om contact op te nemen met de betrokken adviseurs en de website van het Diaconessenhuis te bezoeken: <https://www.diaconessenhuis.nl/>

2. De organisatie

2.1 Het Diaconessenhuis

Het Diaconessenhuis is het stads- en streekziekenhuis van Utrecht en omstreken en is gevestigd in drie plaatsen: Utrecht, Zeist en Doorn. Het ziekenhuis staat dicht bij mensen met warme, persoonlijke zorg vanuit een familiecultuur. Het is opgericht in 1844 in Utrecht en is het oudste Diaconessenhuis van Nederland. Anno nu zijn zij een modern ziekenhuis en tevens een erkend opleidingsinstituut. Het Diaconessenhuis verleent bijna alle denkbare soorten zorg en heeft hiervoor ruim 300 medisch specialisten, ruim 2800 medewerkers, 400 vrijwilligers en 500 bedden beschikbaar.

Het Diaconessenhuis richt zich op de volgende strategische thema's: acute zorg, zorg voor vrouw en kind, zorg voor oncologische patiënten, zorg voor ouderen en chronisch zieke patiënten. Daarnaast heeft het ziekenhuis een aantal innovatieve excellente zorgcentra: het liesbreukcentrum, het allergiecentrum en het Pijncentrum.

Een ziekenhuis is geen eiland in de gezondheidszorg. Om goede zorg te kunnen verlenen, werken de specialisten en afdelingen niet alleen intern samen, maar ook met andere organisaties en zorgpartners in de regio. Zij zijn er voor de patiënt als een ketting die begint bij de huisarts. En die meestal thuis eindigt, maar soms in een verpleeg- of verzorgingshuis. De patiënt krijgt alleen goede zorg als alle schakels in de ketting goed samenwerken. Hierdoor krijgt de patiënt zorg op de juiste plek, op het juiste moment, van de juiste professionals en volgens de allerlaatste inzichten.

Wat de missie betreft staat het Diaconessenhuis voor mensgerichte en kwalitatief hoogstaande zorg.

- ▶ Het medisch en verpleegkundig handelen is gericht op de behoefte van de patiënt. De patiënt bepaalt wat belangrijk is.
- ▶ Zij bieden toegankelijke ziekenhuiszorg. Zij zijn goed bereikbaar, aanspreekbaar en betrokken.
- ▶ Zij werken intern en extern samen aan verbinding, vernieuwing en verbetering. Verschillende specialismen van het Diaconessenhuis werken nauw met elkaar samen, en zij zorgen ervoor dat de patiënt ook buiten het ziekenhuis de juiste zorg krijgt. Daarom werken ze goed samen met andere zorgverleners. Het Diaconessenhuis zet daarin graag de eerste stap. Dat heet 'netwerkziekenhuis'.
- ▶ Zij staan voor mensgerichte zorg. De patiënt wil gezien worden als mens en niet als patiënt. Daarom helpt het Diaconessenhuis ook met andere zaken die nodig zijn om de patiënt zich goed te laten voelen.
- ▶ Medische en verpleegkundige topkwaliteit staan hoog in het vaandel. De patiënt bepaalt wat 'topkwaliteit' is. Dat is een combinatie van hoe zij met de patiënt omgaan en het medisch gezien maximale resultaat. Alle artsen en alle verpleegkundigen werken vanuit dezelfde waarden en richtlijnen voor patiëntveiligheid, houden hun deskundigheid bij en werken volgens de laatste kennis en inzichten.

2.2 Kernwaarden

De kernwaarden van het Diaconessenhuis, vormen de leidraad voor de dagelijkse praktijk:

- ▶ *Betrokken*. De artsen en verpleegkundigen bieden deskundige zorg, als professional en als mens. Vanuit professionaliteit, menszijn en compassie zetten zij zich volledig in voor de patiënten. Met aandacht en gepaste humor. Deze basishouding zit in de genen van het ziekenhuis.
- ▶ *Deskundig*. Het Diaconessenhuis staat voor deskundige en veilige zorg, op maat voor jong en oud, op het goede moment. Daar zijn haar professionals goed in, daar mogen patiënten op vertrouwen. Ze zijn goed opgeleid en beschikken over de juiste vaardigheden om excellente en mensgerichte zorg te verlenen en continu te verbeteren.

- ▶ *Open*. De artsen en verpleegkundigen delen goed en slecht nieuws. Ze geven een heldere uitleg over behandel mogelijkheden, de gevolgen ervan en eventuele risico's, zodat patiënten zelf een afgewogen keuze kunnen maken. En mocht er onverwacht iets misgaan, dan zijn zij ook daar open over. Patiënten en hun naasten hebben recht om te weten wat er is gebeurd.
- ▶ *Vertrouwd*. Al vele generaties is het Diaconessenhuis het vertrouwde ziekenhuis voor Utrecht en omgeving. Ze vinden het belangrijk als ziekenhuis goede zorg te verlenen aan vele generaties in Utrecht, Zeist, Doorn en andere plaatsen in de gezondheidsregio. Daarin zijn zij trouw en vertrouwd.

2.3 Strategische thema's

Het Diaconessenhuis heeft, naast de missie, visie en kernwaarden, vier strategische thema's. De thema's behelzen: *Zorg/waarde voor patiënten*, *Slim & innovatief investeren in de toekomst*, *Persoonlijk leiderschap en professionaliteit* en *Samen met de (regionale) partners*.

- I *Zorg/waarde voor patiënten*. In het Diaconessenhuis krijgen patiënten deskundige zorg van hoge kwaliteit. Daarvoor vinden zij drie onderwerpen heel belangrijk: de beleving van patiënten, de kwaliteit en de veiligheid van de zorg.
- II *Slim en innovatief investeren in de toekomst*. Om ook in de toekomst goede zorg te blijven leveren, investeren ze natuurlijk in innovatie en technologie. Van samenwerken met andere zorginstellingen tot vernieuwende digitale oplossingen. Van het verbeteren van de logistiek tot (ver-)bouwprojecten. En ze investeren ook in onderzoek, bijvoorbeeld naar nieuwe manieren van (samen)werken.
- III *Persoonlijk leiderschap en professionaliteit*. Zij kunnen alleen goede zorg leveren en tevreden patiënten hebben met gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers. Daarom investeren ze in hun collega's: via scholing, met aandacht voor ontwikkeling en goede samenwerking.
- IV *Samen met de regionale partners*. Het Diaconessenhuis heeft als uitgangspunt dat patiënten zorg op de juiste plek, op het juiste moment, bij de juiste professional krijgen. Zij geloven in de kracht van samenwerking, ze werken mee aan de kwaliteit en organisatie van zorg in de regio door intern en extern optimaal samen te werken. Daarbij kijken ze altijd naar de toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen. Zo leveren ze toegankelijke, mensgerichte zorg van topkwaliteit.

Het Diaconessenhuis ontwikkelt een nieuwe strategische koers, deze is op dit moment in afrondende fase om vastgesteld te worden.

2.4 Organisatiecontext

Het Diaconessenhuis wordt bestuurd door de raad van bestuur (RvB) en heeft daarnaast een raad van toezicht (RvT), een Federatie Medische Staf Diaconessenhuis (FMSD), een Verpleegkundig Stafbestuur, een Ondernemingsraad, een Cliëntenraad en een Kinderadviesraad.

De RvB is eindverantwoordelijk voor alles wat in het ziekenhuis gebeurt. Voor de koers van de organisatie en voor het nakomen en uitvoeren van alle afspraken, voor de medisch-inhoudelijke kant, de kwaliteit en veiligheid en de zakelijke en financiële kant. De RvB stemt de medische inhoud af met het Bestuur van de Medische Staf, de adviesorganen zoals het Verpleegkundig Stafbestuur, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

3. De functie van manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit

3.1 De opgave

Ter opvolging van de manager ad interim, is het Diaconessenhuis op zoek naar een stevige, verbindende leider in de vorm van een manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit. De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit staat voor een interessante uitdaging die vele facetten kent. In deze functie ben je erop gefocust dat veiligheid en kwaliteit integraal onderdeel uitmaken van diverse (organisatiebrede) processen. De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit draagt in een procesoverstijgende rol bij aan de procesoptimalisatie en resultaten van het Diaconessenhuis, zodat er goed ingespeeld wordt op de interne en externe uitdagingen. Dit betekent bijvoorbeeld dat binnen de organisatie helder is waar welke verantwoordelijkheden liggen als het gaat om kwaliteit en veiligheid.

Sinds 2021 is het nieuwe kwaliteitsbeleid actueel, waarin er, passend bij de landelijke ontwikkelingen hierin, steeds meer vanuit *waardierend auditen* en *safety tools* wordt gekeken, en waarbij de nadruk ligt op wat er goed gaat en hoe de zorg verder verbeterd kan worden. Hierbij sluit het Diaconessenhuis aan bij de landelijke trend op het gebied van kwaliteit en veiligheid. In 2021 heeft het Diaconessenhuis de Qualicor accreditatie behaald. Het Diaconessenhuis heeft een erg goede reputatie op het gebied van kwaliteit en veiligheid, die zij graag wil versterken en ontwikkelen door verdere initiatieven te nemen ter verbetering.

De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit is een inspirerend leider voor het team van professionals en treedt op als sparringpartner. De manager geeft leiding aan de gedreven en deskundige medewerkers van de afdeling (circa 16 medewerkers, 11 FTE). Dit team bestaat uit de kwaliteitsadviseurs, (2 senior-adviseurs, 3 adviseurs, en 2 beleidsmedewerkers); twee klachtenfunctionarissen, een Functionaris Gegevensbescherming, een Security Officer, twee juridisch adviseurs, twee ambtelijk secretarissen calamiteitenonderzoek en twee secretaresses.

De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter RvB. Daarnaast is de manager lid van het MT en Staf-MT en integraal verantwoordelijk voor de aansturing van de afdeling Patiëntveiligheid & Kwaliteit.

3.2 Resultaatgebieden

De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit vormt met de collega's van de afdeling de verbindende schakel op kwaliteits- en veiligheidsgebied. Zowel intern binnen de afdeling Patiëntveiligheid & Kwaliteit als ziekenhuisbreed weten collega's dat ze op de expertise en inzet van het team van Patiëntveiligheid & Kwaliteit kunnen rekenen. De manager is in staat en gewend om een integrale benadering op gebied van kwaliteit en veiligheid toe te passen.

De manager is verantwoordelijk voor innovatie in het vakgebied patiëntveiligheid en kwaliteit.

De afdeling Patiëntveiligheid en Kwaliteit omvat de volgende onderwerpen:

- ▶ Qualicor (accreditatie) en VMS.
- ▶ Coördinatie schriftelijke communicatie IGJ.
- ▶ Audits en veiligheidsrondes.
- ▶ Indicatoren en beheer dashboards stuurinformatiekwaliteit en veiligheid.
- ▶ Veilig Incident Melden VIM (systeem).
- ▶ Calamiteitenonderzoek.
- ▶ Klachten en claims.
- ▶ Juridisch advies.

- ▶ Document Managementsysteem (DMS).
- ▶ Monitoren kwaliteitsafspraken medische staf en verbetermaatregelen uit calamiteiten en VIM-meldingen.
- ▶ Patiëntparticipatie met o.a. klantervaringsonderzoek, spiegelgesprekken, Patient reported Outcome Measures (PROM).

De resultaatgebieden van de manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit zijn gericht op de volgende punten:

- ▶ Het samen met het team realiseren van de (door)ontwikkeling van het beleid inzake kwaliteit en veiligheid.
- ▶ Het zorgen voor ziekenhuisbrede uniformiteit, monitoring en ondersteuning van het kwaliteits- en veiligheidsbeleid.
- ▶ Het adviseren van de RvB en het management op het gebied van ontwikkelingen in kwaliteit en veiligheid.
- ▶ Het stimuleren van een levendige verbetercultuur binnen het ziekenhuis, zodat de focus bij de professionals ligt op bewustwording en verbetering.
- ▶ Het organiseren en faciliteren van het proces inzake incident- en calamiteitenmanagement.
- ▶ Toezien op de uitvoering en borging van beleid op clusterniveau.
- ▶ Aanspreekpunt voor accreditatieinstelling Qualicor.

3.3 Profiel

De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit is een stevige, authentieke persoonlijkheid met realisatiekracht, is strategisch sterk maar ook pragmatisch. Deze persoon is op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen rondom kwaliteit en veiligheid in ziekenhuizen en kan deze vertalen naar het Diaconessenhuis. De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit ziet de samenhang tussen de verschillende onderwerpen en thema's en zorgt dat deze goed op de kaart komen te staan in het MT. Vanuit een proactieve houding kijkt hij of zij naar waar verbeteringen mogelijk zijn en weet hierin anderen in de organisatie te enthousiasmeren en te overtuigen, door vanuit integrale verantwoordelijkheid naar het onderwerp Patiëntveiligheid & Kwaliteit te kijken. Deze manager is een benaderbare, kritische en proactieve sparringspartner voor de RvB, de collega's van het MT, professionals, leden van medezeggenschapsorganen en collega's in de gehele organisatie. De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit stimuleert het domein-overstijgend denken en handelen, en kijkt continu waar de zorg verbeterd kan worden.

Het Diaconessenhuis zoekt een leidinggevende die richting geeft aan het team, hen inspireert en stimuleert en samen met hen de prioriteiten stelt. Een verbinder op team- en organisatieniveau. Deze persoon brengt de medewerkers verder en geeft waardering. Het gaat om iemand die authentiek is, goed kan luisteren, doorvraagt, betrouwbaar en respectvol is. De manager Patiëntveiligheid & Kwaliteit is organisatiesensitief, coachend en gericht op empoweren van de medewerkers in het team. Dit houdt in dat er oog is voor wat mensen beweegt en wat er speelt en nodig is binnen de organisatie. Daarnaast worden directe, open communicatie én gevoel voor humor belangrijk gevonden: humor en relativering helpen om doelen te bereiken en de afdeling verder te ontwikkelen.

Verder voldoet de manager aan de volgende kenmerken:

- ▶ Academisch werk- en denkniveau, b.v. gezondheidswetenschappen of vergelijkbare opleiding.
- ▶ Ruime leidinggevende ervaring in een managementfunctie in een complexe omgeving, bij voorkeur in een ziekenhuis. Je hebt ervaring met leidinggeven aan professionals.
- ▶ Visie op Patiëntveiligheid en Kwaliteit zoals het Diaconessenhuis dat beoogt en een integrale bijdrage aan organisatieontwikkeling.

- ▶ Brede ervaring met het ontwikkelen en implementeren van kwaliteits- en veiligheidsbeleid en systemen en het toepassen van richtlijnen en indicatoren.
- ▶ Ruime kennis van/affiniteit met organisatie- en bedrijfsprocessen in de zorg, bij voorkeur in een ziekenhuis.

Competenties

- ▶ Betrouwbaar
- ▶ Respectvol
- ▶ Verbinder
- ▶ Inspireren
- ▶ Brengt nieuwe ideeën en balans
- ▶ Analytisch
- ▶ Organisationsensitief
- ▶ Overtuigen
- ▶ Relativeren
- ▶ Resultaatgericht
- ▶ Coachen
- ▶ Open

4. Wat biedt Diakonessenhuis?

- ▶ Je werkt voor het oudste Diakonessenhuis van Nederland, waarvan de medewerkers dicht bij de patiënten staan. Er heerst een warme, persoonlijke sfeer, onder andere vanwege de familiecultuur.
- ▶ Je kunt op een strategische wijze direct impact maken op een van de strategisch meest brede thema's, want kwaliteit en veiligheid zijn overal.
- ▶ Wat alle medewerkers van het Diakonessenhuis bindt is het streven naar kwaliteit van zorg voor de patiënt. Direct of indirect. Het Diakonessenhuis is nooit uitgeleerd en gericht op verbeteren naar aanleiding van feedback en inbreng van medewerkers, klachten of vergelijkingen met anderen. Samen zorgen ze voor een optimale leeromgeving.
- ▶ Het Diakonessenhuis staat er kwalitatief goed voor en heeft een goede reputatie.
- ▶ Er wordt bij het Diakonessenhuis geïnvesteerd in heldere werkprocessen en ondersteunende technologie om kostbare tijd maximaal te kunnen besteden aan zorg voor patiënten of aan een ondersteunende rol. Er is ruimte voor innovatie, en initiatief wordt gewaardeerd.
- ▶ Je werkt met een sterk, bevlogen team waarin mensen ambitieus zijn, oprecht iets voor elkaar over hebben en betrokken zijn bij de organisatie.
- ▶ Samen met collega's bouw je mee aan de visie van het Diakonessenhuis én de afdeling kwaliteit & veiligheid. Het Diakonessenhuis is een organisatie die medewerkers veel kansen biedt.
- ▶ Dienstverband van 32 uur per week.
- ▶ Salariëring conform de CAO Ziekenhuizen, maximaal schaal FWG 75.
- ▶ Een jaarcontract met de intentie tot een contract voor onbepaalde tijd.

5. De selectieprocedure

De selectie kent twee fasen:

1 Voorselectie door Leeuwendaal

De adviseur van Leeuwendaal voert allereerst uitgebreide gesprekken met kandidaten. Deze gesprekken vinden plaats op kantoor van Leeuwendaal in Den Haag/Utrecht of via MS Teams in de periode van **15 augustus – 16 september 2022**.

Geschikte kandidaten worden vervolgens door middel van cv en brief, en met toelichting van de adviseur, **in week 38** gepresenteerd aan de opdrachtgever. Op basis hiervan wordt bepaald welke kandidaten worden uitgenodigd voor een selectiegesprek bij Diaconessenhuis.

2 Selectiegesprekken door Diaconessenhuis

De geselecteerde kandidaten worden persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek met de selectiecommissie **in week 39**. Daaropvolgend worden de eindkandidaten uitgenodigd voor gesprekken met de twee adviescommissies bij het Diaconessenhuis **in week 40**.

Vervolgens voert een onafhankelijk bureau (de Validata Group) een integriteitstoets uit en wint Leeuwendaal referenties in. Een selectieassessment maakt onderdeel uit van de procedure. Als laatste vindt op een nader te bepalen datum het arbeidsvoorwaardengesprek plaats.

Gestreefd wordt naar een afronding van de procedure vóór medio oktober 2022.

Contactgegevens

Voor inhoudelijke vragen over de functie kun je contact opnemen met Aniek Hollanders en Bianca van Winkel, adviseurs werving en search, en voor vragen over de procedure met Robin de Boer, research consultant. Zij zijn allen bereikbaar via 088 – 00 868 00. Jouw cv en motivatiebrief kun je uploaden via: <https://www.leeuwendaal.nl/vacatures/>.

Over de inzet van videobellen

Indien we videobellen inzetten voor gesprekken maken we gebruik van Microsoft Teams.

We hanteren hiervoor strikte procedurele afspraken die we helder communiceren met al onze medewerkers. Op de naleving van deze procedures zien wij streng toe.

Wij beschikken voor alle applicaties over betaalde licenties met verfijnde beveiligingsopties. We maken weloverwogen keuzes in de wijze waarop we deze configureren. Voorbeelden hiervan zijn:

- ▶ We gebruiken uitsluitend Europese datacenters.
- ▶ Alle meetings bij Leeuwendaal zijn afgeschermd met een unieke meeting ID en password.
- ▶ We maken gebruik van waiting rooms, waarbij de Leeuwendaal host bepaalt wie wordt toegelaten tot een sessie.
- ▶ Tijdens de verbinding wordt altijd van end-to-end encryptie gebruik gemaakt.