

Utrecht : Januari 2010
Onderwerp : Introductie 4-O systematiek

Introductie

In het jaar 2009 heeft CCKL, Unit Zorg van de RvA gefaseerd de '4 O's' ingevoerd. De '4 O's' staan voor: **O**orzaak, **O**mvang, **O**plossing en **O**perationaliteit. Deze systematiek geldt voor het aantoonbaar sluiten van de afwijkingen met een score 3 en 4.

Met ingang van 1 augustus 2009 wordt bij het opvragen van de systeemdokumentatie bij de instellingen voor een initiële of herbeoordeling, de introductie van de '4 O's' aangekondigd en uitgelegd. Dit betekent dat de Corrigerende Maatregelen met een score 3 en 4 volgens de '4-O systematiek' moeten worden aangepakt.

De '4-O systematiek'

Het toepassen van deze systematiek leidt ertoe dat de corrigerende maatregel de grondoorzaak van een afwijking moet elimineren zodat herhaling kan worden voorkomen. Een analyse van de grondoorzaak en een analyse van de omvang van de afwijking (de reikwijdte: waar kan deze oorzaak nog meer betrekking op hebben) zijn hierbij noodzakelijk. Daarnaast moet echter ook de afwijking gecorrigeerd worden.

Het resultaat van deze systematiek is dat dus niet alleen de *correctieve* maatregel wordt genomen waarmee de bevinding wordt afgesloten, maar ook dat er op basis van onderzoek *preventieve* en *structurele* maatregelen kunnen worden genomen. Deze maatregelen moeten leiden tot het wegnemen van de dieperliggende oorzaken die tot de bevinding hebben geleid en moeten voorkomen (*preventief*) dat de bevinding zich herhaalt, potentieel aanwezig blijft, of op andere plaatsen in het systeem niet is weggenomen.

Met andere woorden, het oplossen van de bevinding wordt zo niet alleen 'cosmetisch' (het wegnemen van het *topje van de ijsberg*) maar leidt tot verdergaande maatregelen (het ontdooien van de *hele ijsberg*) die het kwaliteitsniveau continu verbeteren en gericht zijn op het in de toekomst vermijden van fouten (*structureel*).

Gerelateerd aan de CCKL Praktijkrichtlijn is dit eigenlijk niets nieuws. De verbetercyclus (Plan, Do, Check, Act) is de rode draad die de vijftien hoofdstukken van de Praktijkrichtlijn verbindt. Het sluitstuk is Hoofdstuk 15 waarin de PDCA-cyclus in de managementreview wordt toegepast door de beoordeling, bespreking en evaluatie van de verbeteracties en de genomen preventieve maatregelen.

De werkwijze

Het op te lossen probleem is, gerelateerd aan de norm, geïdentificeerd door de afwijking (**bevinding**) in het rapport met een score 3 of 4.

- **Oorzaak:** Onderzoek en analyseer wat de *grondoorzaak* van de bevinding is. Is er sprake van een *trend*? Wat ligt er *echt* ten grondslag aan de bevinding.
- **Omvang:** Beoordeel de *omvang*, de *reikwijdte* van de bevinding. Betreft het bijv. slechts één SOP of juist meerdere, geldt de bevinding voor meerdere werkplekken, is het een kwestie van tijdgebrek of prioriteitstelling of is de borging onvoldoende.
- **Oplossing:** Formuleer, gerelateerd aan de oorzaak en omvang, een oplossing (corrigerende maatregelen) om de bevinding en de grondoorzaak structureel weg te nemen.
- **Operationaliteit:** Ga na of de gekozen oplossingsrichting inderdaad de juiste, doeltreffend en effectief is. Verifieer de operationaliteit van de toegepaste maatregelen. Dit kan, afhankelijk van de oorzaak, omvang en oplossing van de bevinding, door bijv. een evaluatie of een controle op de werkzaamheid en toepassing of door middel van een interne audit gericht op de specifieke problemen. N.B. De operationaliteit mag niet in de toekomst liggen, maar dient afgerond te zijn.

De uitvoering

Scores 3 en 4:

Voor de scores 3 en 4 moeten Corrigerende Maatregelen (CoM) genomen worden die aangetoond dienen te worden met onderbouwing van aangepaste documentatie. CCKL/RvA levert hiervoor een apart sjabloon aan (zgn. bijlage 4). In dit sjabloon is ruimte voorzien waarbinnen bij elk van de 4 O's de genomen stappen bondig en helder geformuleerd kunnen worden.

Al de afwijkingen dienen aantoonbaar opgelost te zijn binnen een termijn van 4½ maand bij een initiële beoordeling of 2 maanden bij een herbeoordeling.

Scores 2

Voor de scores 2 moet een SMART Plan van Aanpak (PvA) gemaakt worden met de gekozen oplossingsrichting. Het sjabloon (zgn. bijlage 5) hiervoor wordt aangeleverd door CCKL/RvA. De genomen acties dienen binnen 1 jaar geïmplementeerd te zijn.

Tijdens de besluitvorming bij het toekennen van alle soorten accreditaties binnen de RvA is de toepassing van deze '4-O systematiek' een vereiste. Al sinds enkele jaren wordt de systematiek succesvol toegepast.

Het auditteam beoordeelt het Plan van Aanpak en de Corrigerende Maatregelen met de onderbouwende documentatie in samenwerking met het Bureau. Indien de teamleider en het bureau niet akkoord gaan met de wijze waarop invulling is gegeven aan afwijkingen, inclusief de 4 O's, kan er, zoals gebruikelijk, om aanvullende informatie en documentatie worden gevraagd.

Met vriendelijke groet,

CCKL, Unit Zorg, RvA