Wat zijn Standard Operation Procedures en hoe verhouden ze zich tot duikveiligheid

Standard Operation Procedures, of SOP's, zijn schriftelijke documenten die beschrijven hoe specifieke taken georganiseerd of uitgevoerd moeten worden, met als doel het creëren van en gestandaardiseerd en gestroomlijnd proces dat door alle stafleden uitgevoerd wordt. Op die manier zorgen ze ervoor dat alle taken op consequente wijze uitgevoerd worden. Hoewel het kan klinken of je dit logischerwijze mag verwachten, zijn er nog steeds een heleboel duikcentra die ze niet hebben. Daarom merk je misschien dat als je een paar keer bij hetzelfde centrum gaat duiken, briefings (of andere taken) op verschillende manieren worden uitgevoerd.

Kenmerkende taken waar SOP's voor nodig zijn kunnen onder andere zijn:

- Pre-duik veiligheidsbriefings
- Telprocedures
- Desinfectieprocedures
- Administratieve procedures
- Onderhoudsprocedures
- Vermiste duiker preventieprocedures
- In en uit het water gaan procedures
- Post-duik veiligheidsbriefings

Dit zijn echter slechts een paar van de SOPs die nodig kunnen zijn. En daar ligt ook een van de belangrijkste problemen: het opstellen van SOPs kost tijd en wordt dus typisch een geval van een "Ik doe het als ik er de tijd voor heb" (zoals nooit) taak.

De informatie blijft daarom vaak steken in het hoofd van de eigenaar of manager van het duikcentrum, of de stafleden doen dingen zoals zij goed dunken en zoals het hun op de dag zelf uitkomt. Het management informeert de stafleden meestal over de manier waarop ze taken zouden moeten uitvoeren, maar meestal zonder schriftelijke procedures. De effectiviteit van procedures is niet gelijk en zaken inconsequent uitvoeren wordt de standaard.

Wat is de gemakkelijkste en beste manier om een nieuw staflid te informeren over de gebruikte procedures? Hoe kun je er zeker van zijn dat ze die correct en consequent volgen? Het kan dan een lang en wijdlopig proces worden om verbale instructies te geven, waarbij belangrijke aspecten vergeten kunnen worden en inconsequenties onvermijdelijk zijn.

Hoe verhouden SOP’s zich tot duikveiligheid?

Terwijl een Emergency Assistance Plan uitlegt hoe er in een noodgeval gehandeld moet worden, heeft een SOP in de eerste plaats betrekking op het voorkomen dat noodgevallen zich voordoen.

Laten we een voorbeeld geven:

Procedures voor het in en uit het water gaan kunnen per duikstek anders zijn. Sommige duiken zijn vanaf een boot, andere vanaf de kust. Soms is een draaiende scheepsschroef het gevaar, soms is dat een glibberige ingangslocatie aan de kust. Een SOP biedt instructies over hoe duikers te water moeten gaan en daarbij het risico op geraakt te worden door de schroef of uitglijden te vermijden. De SOP moet aangeven dat de motor gestopt moet worden en dat de schroef stationair is voordat duikers het water in gaan; of hij kan aangeven waar/hoe je het water in kunt op een manier dat de kans op uitglijden of vallen tot een minimum teruggebracht is.

De SOP moet duidelijk zijn en geen enkele verwarring oproepen. Idealiter zou hij opgesteld moeten zijn na de (veiligheids) beoordeling van de taak om vast te stellen wat de veiligste en beste manier is om een dergelijke taak uit te voeren. Het is aan te raden om ervaren stafleden te betrekken bij het ontwikkelen en/of evalueren (incl het testen) van de SOP, daar hun ervaring ten goede kan komen aan de efficiëntie en/of het veiligheidsniveau. Vergeet niet dat je ervaring niet kunt leren, maar dat je er wel van kunt leren. Gebruik de ervaring van stafleden om zaken te verbeteren.

Als een SOP goed overwogen is, zal hij incidenten en daaropvolgende aansprakelijkheidsaffaires reduceren. Om het werkelijk effectief te laten zijn moeten er nog een paar aanvullende zaken gebeuren:

- Controleer of er aanvullende trainingen of materialen nodig zijn om de SOP’s te laten werken of het proces te verbeteren. Controleer dat de SOP niet tegenstrijdig is aan andere SOPs en dat hij

in overeenstemming is met veiligheidsstandaards of regelgeving.

- Maak een plan om je stafleden over het bestaan ervan te informeren, oriëntatie en training te geven en de SOP's uit te delen of beschikbaar te stellen.
- Laat stafleden een document ondertekenen waarin ze aangeven dat ze zich bewust zijn van de SOP's en zullen volgen.
- Als een staflid zich niet houdt aan een SOP corrigeer hem dan. Het niet corrigeren van het gedrag zal niet alleen de veiligheid verminderen maar zal ook jouw risico om aansprakelijk gesteld te worden vergroten. Als je je bewust bent dat de veiligheid gevaar loopt en je hebt er niets aan gedaan laad je een zekere verantwoordelijkheid op jezelf.
- Evalueer de SOPs regelmatig, vooral iedere keer als er iets betreffende veiligheid wordt gerapporteerd: voorzie de SOP van een datum omdat dit helpt te begrijpen wanneer de SOP ingevoerd of voor het laatst herzien is.
- Informeer klanten over wat je in bepaalde situaties van ze verwacht.
- Voor bepaalde SOPs is het gebruik van checklists of logboeken noodzakelijk. Een checklist voor de veiligheidsbriefing voorkomt dat de duikgidsen vergeten iets te vermelden. Een onderhouds- of flesvullogboek houdt bij wanneer er onderhoud nodig is.

Het hebben van een SOP is geen garantie dat er zich geen ongelukken zullen voordoen, maar het vermindert de kans erop.

Hoe stel je vast waar je SOPs nodig kunt hebben

Er bestaan geen "one size fits all" oplossing en wat er nodig is zal per duikzaak verschillend zijn. Sommige SOPs zijn nodig om administratieve procedures vast te leggen – zoals welke documenten (inclusief vrijwaringsverklaringen) nodig zijn om een klant in te schrijven. Andere SOP's kunnen nodig zijn om richtlijnen te bieden over wanneer en hoe diensten geweigerd worden gebaseerd om onvoldoende fitness voor duiken of om het intrekken van een verzekering uit te leggen.

Het is niet alleen klantveiligheid, maar ook de veiligheid van stafleden waaraan gedacht moet worden. Beleid en procedures die duidelijk maken welke persoonlijke beschermingsmiddelen voor bepaalde taken gebruikt moeten worden, zijn een absolute vereiste.

Om vast te kunnen stellen wat jouw werkelijke behoeftes zijn vereist een bepaald niveau van bewustzijn. Het uitvoeren van risk assessments is niet alleen handig, maar is absoluut noodzakelijk als je solide, effectieve en betrouwbare SOP's wilt hebben.

Waar te beginnen?

Velen zullen nu denken dat dit een enorme en onoverkomelijke taak is en... ja dat zou het wel kunnen zijn. Het is tijdrovend, maar als het eenmaal gedaan is, zul je versteld staan van het resultaat.

Het hebben van SOP's is echter niet voldoende als je de duikveiligheid echt wilt verbeteren. Net als EAP's maken SOP's deel uit van een groter geheel. Ze zijn slechts een onderdeel van een veiligheidscultuur die een duikcentrum moet ontwikkelen, voeden en onderhouden om een veiliger duikbedrijf te worden.

Dus waar en wanneer begin je? Je kunt vandaag beginnen door deel te nemen het DAN Hazard Identification & Risk Assessment (HIRA) programma.

Over de auteur

Guy Thomas is een ervaren duik- en Eerstehulp Instructeur en directeur veiligheidsprogramma's bij DAN Europe, waar hij verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en implementatie van de DAN Europe veiligheidsprogramma's. Hij is ook lid van het Speciale Reddingsteam van het Italiaanse Rode Kruis en doet dienst als Rescue Swimmer / Diver Medic, aan boord van een SAR-helikopter van de Italiaanse Staatspolitie.