

Samen leren van incidenten

TIM groeit gestaag. De jongeling, bijna 9 maanden oud, kruipt al dapper langs de zorgorganisaties in Midden-Brabant. Straks, als TIM volwassen is, "zouden we hem eigenlijk niet meer nodig moeten hebben, zodra er niks meer misgaat in de ketensamenwerking", zegt Sander Nikkessen. "Dat is echter een illusie op plekken waar wordt samengewerkt. TIM is daarom een blijvertje en zal alleen maar verder groeien." TIM staat voor Transmuraal Incidenten Melden.

Sander Nikkessen is projectleider bij TIM in het ETZ. "Na een moeizame aanloop - vanwege alle zorg tijdens de coronapandemie - zijn we nu erg tevreden over de voortgang van dit project", zegt hij over het meldsysteem waarmee ketenpartners kunnen aangeven dat er iets fout liep of onduidelijk was bij de behandeling of de overdracht van een patiënt. Instellingen die meedoen beschikken daartoe over een digitaal meldformulier. Het ingevulde formulier wordt automatisch vastgelegd in een digitaal meldsysteem en doorloopt hierin automatisch een verbetercyclus waarbij de betrokken ketenpartners aan elkaar gekoppeld worden.

Direct ingrijpen

"We zijn tevreden over het aantal meldingen, maar vooral ook over de kwaliteit ervan", kijkt Nikkessen terug op de eerste maanden in het leven van TIM. Nu al kan hij

een lijn ontdekken in 'waar het mis kan lopen', tussen de organisaties die zorg leveren in de regio. "Dat is het voordeel van dit systeem, doordat alle partners intern een TIM-functionaris hebben aangesteld en de meldingen in één systeem verzameld worden, krijgen we een totaal overzicht van alle incidentenmeldingen en kunnen we beter oorzaken aanwijzen en prioriteiten stellen. Daardoor kunnen we direct en adequaat ingrijpen en mensen intern op de juiste manier aanspreken en de partners in de keten laten zien wat er met hun melding is en wordt gedaan."

Belangstelling

Sinds de start in april 2021 neemt ook bij anderen de belangstelling toe om aan te haken. In eerste aanleg werd TIM opgezet voor het ETZ, huisartsen en de huisartsenpost, praktijkmedewerkers, verpleegkundigen, apothekers, specialisten, verloskundigen en ambulancemedewerkers. "Inmiddels hebben ook de regionale verpleeghuizen aangegeven mee te willen doen."

Ook die zorgverleners zien immers dezelfde patiënten uit de regio Midden-Brabant, waardoor ze te maken krijgen met de betrokken ketenpartners. "Wanneer er dan eens iets misgaat, een voorval dat leidt tot een incident of bijna-incident, dan kan dat de nodige spanning, onvrede of zelfs frustratie oproepen. Met TIM proberen we die frustratie eruit te filteren, de melding door te zetten naar de persoon of afdeling die het betreft, om op die manier een dialoog tot stand te brengen en gezamenlijk tot passende maatregelen te komen zonder dat primaire emoties hierbij in de weg zitten."

Structuur

De meldingen worden op een centraal punt 'verzameld'. Hierdoor zijn gemakkelijk op detailniveau rapportages en analyses te maken om snel inzicht te scheppen in eventuele knelpunten binnen de ketensamenwerking (zie kader ter illustratie). De meldingen over overdrachten, communicatie, medicatie en foutieve en/of onduidelijke

inzet van zorg springen eruit, meent de projectleider. Ook wordt vaak gerept over het bij ontslag al dan niet beschikbaar zijn van medicatie die is voorgeschreven, bijvoorbeeld wanneer de ziekenhuisapotheek daartoe verwijst naar de eigen apotheker van de patiënt. "We beginnen nu al steeds meer aanknopingspunten te zien in de meldingen waar we uiteindelijk passende maatregelen voor kunnen treffen: om welke verwijzers of specialismen gaat het regelmatig, bij welk type overdracht en we vragen ons inmiddels ook af of er ook een type patiënt te duiden is bij wie het vaker dan bij anderen misloopt?"

Nikkessen: "Meldingen van huisartsen betreffen vaak onvolledige, onduidelijke of ontbrekende overdrachten vanuit het ziekenhuis of de apotheek. We hebben hierdoor steeds beter in beeld welke specialismen en specialisten bijvoorbeeld regelmatig verzuimen om een goede overdracht te verzorgen voor hun ketenpartners. Aan de hand van deze informatie en voorbeelden kunnen we vervolgens in overleg met de betrokkenen om hiervoor oorzaken aan te wijzen en tot structurele verbetermaatregelen te komen."

Meldingen gemaakt door:	
Apotheek	2
PrimaCura huisartsen spoedpost	9
PrimaCura netwerkzorg	16
RAV Brabant MWN	10
Verloskundige zorg (FAM)	1
Ziekenhuis incl. ziekenhuisapotheek (ETZ)	35
Eindtotaal	73
Meldingen gemaakt over:	
Apotheek	15
PrimaCura huisartsen spoedpost	5
PrimaCura Netwerkzorg	4
RAV Brabant MWN	8
Ziekenhuis (ETZ)	37
Overig (VVT)	4
Eindtotaal	73
Waar wordt over gemeld?	
AVG/Privacy schending	3
Bejegening	2
Bereikbaarheid	3
Communicatie / Samenwerking	18
Informatieverstrekking aan patiënt	3
Inzet van zorg	14
Medicatie / Recept	15
Ontslag	1
Ontslagbrief	1
Overdracht	9
Verwijzing	4
Eindtotaal	73

Groeien

De projectleider hoopt dat de komende tijd de bereidheid om incidenten te melden nog verder zal groeien. "Zodat het aantal meldingen eigenlijk alleen maar toeneemt. Alleen zo kunnen we oplossingen blijven vinden voor de knelpunten die zich op dat moment voordoen in de ketensamenwerking. We moeten ons echter zorgen maken als we volgend jaar constateren dat nog steeds dezelfde meldingen worden gedaan over dezelfde problemen. Gelukkig zien we recent dat zorgprofessionals die eerder een melding hebben gemaakt, vooral nieuwe incidenten melden. Dit zie ik, naast de positieve reacties, als een belangrijk teken dat we iets goed doen bij de afhandeling. Gelijktijdig is er blijkbaar dus ook nog genoeg ruimte voor verbetering in de ketensamenwerking", meent organisatiewetenschapper Nikkessen.



TIM is een initiatief van Samendraads, het samenwerkingsverband van PrimaCura Huisartsen, Zorgbelang Brabant, ETZ en de zorgverzekeraars CZ en VGZ.

Sander Nikkessen