

“Het belang van Veilig Incident Melden”

Veiligheid van zorg is een belangrijk thema binnen de zorg. In de diverse branches staat het onderwerp hoog op de agenda. Het recent (mei 2012) verschenen ‘Kwaliteitsdocument 2012’ van de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderstreept dit. Veilig incident melden (VIM) neemt een belangrijke plaats in binnen het thema Veiligheid van zorg. In deze white paper beschrijft Marieke Kessels, manager bij Infoland en consultant op het gebied van risico-management, de visie van Infoland op het gebied van veiligheid in het algemeen en VIM in het bijzonder. Tevens schetsen wij onze aanpak als het gaat om veilig incident melden.

VIM volgens Infoland

Veilig incident melden is in de eerste plaats bedoeld om te leren van incidenten. De inhoudelijke lessen, maar zeker ook het proces van het melden leiden tot een verbetering van de veiligheid van de zorg. Op basis van een door ons uitgevoerd (promotie)onderzoek en jarenlange praktijkervaring met de implementatie van VIM in diverse zorginstellingen in Nederland en België, hebben wij een krachtige visie en aanpak ontwikkeld.

Onze visie op veilig incident melden kenmerkt zich door onderstaande stellingen:

1. Een melding is het startsein voor feedback.
2. Veiligheid is integraal.
3. Meldingen: voor en door medewerkers.
4. Veiligheid staat niet gelijk aan géén risico.
5. Verbetering van interne kwaliteit en veiligheid is het voornaamste doel; uitwisseling van gegevens een mooi streven.

Een melding is het startsein voor feedback

Als een incident is voorgevallen, gaan betrokken zorg-professionals in de eerste plaats aan de slag met het voorkomen of herstellen van eventuele schade. Ook wordt de gebeurtenis gedeeld met betrokkenen en vastgelegd in bijvoorbeeld het dossier van de cliënt.

Om echt te kunnen leren van het incident is het doen van een (VIM) melding wel noodzakelijk. Het invullen van het meldformulier is weliswaar een belangrijke stap, maar slechts het startsein. Daarna volgt namelijk pas het echte werk: analyse van de melding én feedback, feedback en nog eens feedback.

Uit de theorie en onze praktijk blijkt dat een aantal factoren reden kunnen zijn voor medewerkers om géén melding te maken van incidenten. Zoals:

- Gevoelens van angst of schaamte.
- Onduidelijke definities en/of een onduidelijk proces.
- Geen of weinig feedback.
- Geen of weinig verbeteracties volgend op meldingen.

Bij de implementatie van VIM moet dus aandacht zijn voor bovenstaande zaken. Waar het meldingssysteem kan zorgdragen voor eenduidige definities, een transparant proces en regelmatige en gerichte feedback, kunnen discussiebijeenkomsten gevoelens van angst of schaamte wegnemen. Daarnaast blijken ook veiligheidsrondes en prospectieve risicoanalyses een zeer positieve bijdrage te leveren aan het vergroten van het risicobewustzijn en de daaruit voortvloeiende meldingsbereidheid.

Samengevat

- Zorg voor een heldere definitie van een meldingswaardige gebeurtenis.
- Maak het meldproces inzichtelijk.
- Geef frequent feedback: zowel over de voortgang als over de inhoud.
- Onderneem verschillende acties om de meldingsbereidheid te vergroten:
 - Discussiebijeenkomsten over veiligheid en VIM;
 - Prospectieve risicoanalyses;
 - Veiligheidsrondes.

“Door het gebruik van een incident meldsysteem is de eenvoud van melden voor de eindgebruiker verhoogd. Verder is het mogelijk om op ieder moment realtime resultaten te verkrijgen. De terugkoppeling van resultaten kan eerder plaatsvinden waardoor eindgebruikers sneller feedback op meldingen ontvangen.”

Jasmijn van Kemenade, Beleidsmedewerker Raad van bestuur bij Argos Zorggroep.



Veiligheid is integraal

Veiligheid is meer dan alleen cliëntveiligheid. Het gaat immers ook om de veiligheid van medewerkers en bezoekers. En om aspecten van veiligheid die direct gerelateerd zijn aan de zorg voor cliënten zoals medicatieveiligheid, decubitus, valrisico etc. Maar ook aspecten als brandveiligheid, diefstal en inbraak, gevaarlijke stoffen en de veiligheid met betrekking van gebouwen dienen onderdeel uit te maken van een intergraal veiligheidsplan.

“Als veiligheid integraal is, moeten de diverse belangen worden benoemd (client, medewerker, organisatie etc.) en hoe die samengaan of niet. Veiligheid moet verder ook benaderd worden op basis van de doelgroep en daarmee gepaard gaande aspecten zoals kwaliteit van leven.”

Jac van de Laar, Stafmedewerker Zorg bij Stichting Pergamijn.

Ons advies is dan ook om dit integrale karakter te benadrukken. Bijvoorbeeld door in een VIM formulier niet alleen te vragen naar de gevolgen van een incident voor de cliënt, maar ook naar de impact op de medewerker.

Integrale veiligheid uit zich in onze optiek ook op een andere manier. Het VIM systeem verdient aandacht, maar moet geen op zich zelf staand instituut zijn. In plaats daarvan pleiten wij voor integratie met andere activiteiten op het gebied van kwaliteitsmanagement en risicobeheersing. En bij voorkeur zelfs integratie binnen de bestaande planning- en control cyclus.

Veiligheid wordt daarmee een onderdeel van ieder werkoverleg en een onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Oftewel: een onderdeel van ieders dagelijkse werk en routine.

Samengevat

- Geef VIM een brede scope:
 - Geef aandacht aan de gevolgen voor cliënten, medewerkers en de organisatie;
 - Houd aandacht voor wat er mis ging (de oorzaken van incidenten) en voor wat er goed ging (de wijze waarop fouten tijdig gesignaleerd en gecorrigeerd worden, zogenaamd herstelgedrag).
- Integreer VIM met andere risicomangement activiteiten:
 - Zet veiligheid en VIM op de agenda van ieder (werk) overleg;
 - Gebruik de resultaten van VIM om onderwerpen te selecteren voor een prospectieve risicoanalyse;
 - Gebruik de resultaten van VIM als input voor een prospectieve risicoanalyse;
 - Laat de resultaten van VIM in de vorm van proces- en output indicatoren terugkomen in jaarplannen.

Meldingen: voor en door medewerkers

Tot voor kort waren meldingen van incidenten te vaak “een speeltje” van een centrale commissie. Om de meldingsbereidheid en het risicobewustzijn daadwerkelijk te kunnen vergroten is een korte feedbackloop aan te bevelen. Als de betrokken medewerkers bij de analyse van het incident worden betrokken is het leereffect groter en de toegevoegde waarde van het melden van incidenten duidelijker. Tevens zijn de analyse resultaten dan over het algemeen beter.

Een centrale commissie kan echter nog altijd zinvol zijn: enerzijds om instellingsbrede trends te signaleren en anderzijds om als onafhankelijke expert bij de analyse van bijvoorbeeld complexe of ernstige incidenten op te kunnen treden.

Samengevat

- Betrek de werkvloer bij de (oorzakelijke) analyse van incidenten. Organiseer discussiebijeenkomsten over veiligheid en VIM;
- Gebruik de analysetools (oorzakenbomen, tijdlijnen, visgraatdiagrammen) in de terugkoppeling.
- Geef de centrale commissie specifieke taken en verantwoordelijkheden en zet hen in:
 - Als expertteam bij de analyse van complexe (afdelingsoverstijgende) of ernstige incidenten;
 - Voor het signaleren van instellingsbrede trends, patronen en aandachtsgebieden;
 - Bij het organiseren van discussiebijeenkomsten over veiligheid en VIM.

Veiligheid staat niet gelijk aan geen risico

Bij de implementatie van VIM is het van belang te beseffen dat 100% veiligheid een illusie is. Sommige risico's en incidenten kunnen gewoonweg niet voorkomen worden. In andere gevallen is de prijs daarvoor te hoog en is het legitiem om het risico te accepteren. Zeker in de care sector is het zaak een goede balans te zoeken tussen cliëntveiligheid en het welzijn, welbevinden en kwaliteit van leven van cliënten. Het dilemma tussen de mobiliteit en bewegingsvrijheid van een cliënt (en het daarmee gepaard gaande risico op vallen) en het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen is daar een sprekend voorbeeld van.

Het doel van VIM en andere risicomangement activiteiten is daarom niet om te komen tot nul risico's, maar om schade of verlies te voorkomen / beperken. Daarbij zijn twee strategieën mogelijk en tegelijkertijd te volgen: risico's reduceren door de oorzaken ervan te elimineren en gevolgen beperken door gevaarlijke situaties tijdig te signaleren en waar mogelijk te corrigeren.

Samengevat

- Benadruk beide aspecten van veiligheid (fouten voorkomen en schade beperken) en:
 - Houd aandacht voor wat er mis ging (de oorzaken van incidenten) en voor wat er goed ging (de wijze waarop fouten tijdig gesignaleerd en gecorrigeerd worden, zogenaamd herstelgedrag);
 - Implementeer maatregelen gericht op het elimineren van oorzaken enerzijds en op het versterken van herstelgedrag anderzijds;
 - Relateer het aantal incident meldingen altijd aan de mate van schade.

Verbetering van interne kwaliteit en veiligheid is het voornaamste doel

Zo nu en dan steekt de discussie over het uitwisselen van gegevens tussen instellingen de kop op. Natuurlijk is het waardevol om ervaringen en lessen te delen. In onze ogen is met name het bespreken van casuïstiek daarvoor geschikt.

Een kwalitatieve benchmark dus en geen kwantitatieve. In het vergelijken van aantallen meldingen schuilt immers een groot gevaar. Het aantal meldingen is een tweeledige indicator. Aan de ene kant zou het een maat kunnen zijn van de veiligheid binnen een instelling. Dit is echter alleen het geval als aan vele randvoorwaarden wordt voldaan. Aan de andere kant is het aantal meldingen vooral een indicator van meldingsbereidheid. Benchmarking van gegevens van incidenten lijkt dus vooral het vergelijken van de meldingsbereidheid tussen instellingen.

De vraag is of dat nu zo zinvol is. Een ander probleem met betrekking tot het uitwisselen van gegevens is het feit dat dit vraagt om uniformiteit in gegevensverzameling. Het mag duidelijk zijn dat het erg lastig is om hierin een hoge mate van betrouwbaarheid te verkrijgen. Een groter nadeel nog is dat een vanuit extern opgelegd meldformulier ten koste gaat van de bereidheid tot melden. De meldingsbereidheid is immers groter als medewerkers zich volledig herkennen in de vraagstelling en antwoordmogelijkheden.

Samengevat

- Geef de hoogste prioriteit aan het verbeteren van de interne kwaliteit en veiligheid:
 - Kies voor een meldformulier met herkenbare vragen en antwoordmogelijkheden die aansluiten bij de belevingswereld van de eigen medewerkers;
 - Houd er rekening mee dat benchmarking weliswaar waardevol is, maar vooral in termen van casuïstiek en trends en niet zozeer in termen van aantallen.



VIM en Infoland: doelmatig en klantgericht

Infoland levert u een totaalpakket van producten en ondersteunende diensten op het gebied van kwaliteitsmanagement en risicobeheersing. Onze producten iTask en i*RIA vormen samen met onze diensten dé oplossing voor veilig incident melden. Producten waarmee u laagdrempelig melden en analyseren mogelijk maakt. En die u voorzien in gerichte feedback naar medewerkers en uiteenlopende rapporten voor medewerkers en management. De hieruit voortkomende verbeteracties kunt u vervolgens uitzetten en opvolgen.

Maar voor een succesvolle implementatie van VIM is meer nodig. In onze workshop retrospectieve incidentenanalyse staat het vergroten van de meldingsbereidheid en risicobewustzijn centraal. U leert hoe u op een pragmatische, maar effectieve wijze de oorzaken van incidenten kunt achterhalen. Zo hebben wij onder meer Stichting Pergamijn begeleid bij het implementeren van risicomanagement.

In onze producten en diensten ziet u terug dat wij jarenlang ervaring hebben opgedaan met veilig incident melden. Daarbij vinden we altijd een goede balans in het gebruik van voorbeelden van andere instellingen en uw eigen inbreng, wat een positieve invloed heeft op het draagvlak van VIM binnen uw instelling. De unieke situatie, cultuur en levensfase van uw instelling zijn voor ons het belangrijkste uitgangspunt. Wij staan niet voor niets voor een doelmatige en klantgerichte benadering.

“Door het gebruik van iTask zijn meldingen, status en acties inclusief doorlooptijden aantoonbaar. Dit heeft grote meerwaarde voor het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie”

Jasmijn van Kemenade, Beleidsmedewerker Raad van bestuur bij Argos Zorggroep.

Over Marieke Kessels

Marieke Kessels is expert op het gebied van risicomanagement. Ze heeft nauw samengewerkt met de grondlegger van PRISMA en introduceerde de methode bij de IGZ. Marieke was projectleider HFMEA en vertaalde deze methode samen met het Universitair Medisch



Centrum Utrecht en de MAASTRO clinic naar de Nederlandse markt, wat resulteerde in het bekende SAFER. Tijdens en na haar promotieonderzoek heeft zij praktijkervaring opgedaan met de toepassing van verschillende methoden voor risicoanalyse binnen diverse branches, waardoor zij theorie en praktijk optimaal kan combineren. In 2005 ontving Marieke Kessels de Risk Management Award uit handen van het Genootschap voor Risicomanagement en de Nederlandse Vereniging voor Risicoanalyse en Bedrijfszekerheid.

Meer informatie over de activiteiten van Infoland op het gebied van incidentmanagement vindt u op www.infoland.nl/incidentmanagement.