

Volledig inzicht in het aantal kleine incidenten met TEL VIM

Bij Rijnstate ziekenhuis met locaties in Arnhem, Velp en Zevenaar worden al enige jaren incidenten gemeld door middel van VIM formulieren (VIM staat voor Veilig Incident Melden). Deze formulieren hebben als doel om de veiligheid van de zorg te verbeteren door consequent incidenten te melden en de oorzaken ervan te onderzoeken. Door VIM worden direct verbetermaatregelen ingezet om herhaling van een incident te voorkomen. Eén specifieke groep incidenten (kleine, vaak terugkerende problemen) bleken echter te hardnekkig om via een VIM team op te lossen. Gonda Nienhuis, Kwaliteitsfunctionaris Radiologie en Nucleaire Geneeskunde en Paulien Ogink, Veiligheidscoördinator bij Rijnstate vertellen over de oplossing die zij ontwikkelden in het meldsysteem iTask en intern bekend maakten onder de naam TEL VIM.

Herstellen van procesafwijkingen

Bij TEL (van tellen) VIM gaat het niet om incidenten waarbij patiënten (fysieke) schade oplopen, maar om incidenten die aanleiding geven tot het herstellen van procesafwijkingen. Omdat de schade van één kleine procesafwijking vaak klein is levert een dergelijk 'klein incident' vaak onvoldoende draagvlak om direct tot aanpak over te gaan. Meerdere kleine incidenten bij elkaar kunnen echter zeer relevant zijn en geven samen wel degelijk reden tot het aanpakken van een procesafwijking.

Ziekenhuis Rijnstate

Rijnstate is een topklinisch ziekenhuis met locaties in Arnhem, Zevenaar, Velp en Dieren. Kwalitatief hoogwaardige en veilige ziekenhuiszorg staan centraal. Bij Rijnstate werken ca. 5500 medewerkers. Samen richten zij zich op de 400.000 inwoners in het verzorgingsgebied. Hiermee is de Rijnstate één van de grootste zorgaanbieders van Nederland.



"TEL VIM kwantificeert en objectiveert procesafwijkingen naar aanleiding van (meerdere) kleine incidenten."

Bij de start van een meldcultuur worden kleine incidenten vaak nog wel gemeld, maar in de loop van de tijd verdwijnen ze uit de scope van het "risicobewustzijn". 'Dit soort afwijkingen blijven daarom vaak sluimerend aanwezig als een bekend maar terugkerend probleem en dit geeft irritatie' aldus Gonda Nienhuis. Irritatie over het niet opvolgen van kleine incidenten levert echter wel risico's:

1. Melders raken ontmoedigd in het melden van situaties. Dit vormt een bedreiging van de meldcultuur.
2. VIM teams raken ontmoedigd doordat zij bekend zijn met de signalen, er werk aan hebben maar er geen oplossing voor zien.
3. De hoeveelheid schade voor een specifieke groep incidenten blijft onbekend, waardoor het 'niet reageren' op deze incidenten niet gebaseerd is op een gewogen besluit maar op gebrek aan kennis en/of mogelijkheden. Hiermee wordt dit probleem dus een bedrijfsrisico.

Paulien Ogink geeft aan dat met TEL VIM de frequentie van een bekende procesafwijking wordt gemeten. Aantallen worden gekwantificeerd en geobjectiveerd met als gevolg dat incidenten uit het subjectieve worden gehaald. De cijfers die hieruit voortkomen zorgen voor veel meer inzicht bij het VIM team, waardoor goed overwogen besluiten worden genomen.

Inventariseren en implementeren

Op dit moment werken vijf medisch ondersteunende diensten met het TEL VIM formulier. Voorafgaand aan de inrichting van het TEL VIM formulier is er per afdeling een kort onderzoek gehouden naar de precieze inhoud van een specifieke groep meldingen. Hieruit bleek dat specifieke meldingen onderling zowel verschillen als overlap kenden. Om te kunnen werken met de nieuwe TEL VIM formulieren moest de afdeling aan drie voorwaarden voldoen:

1. De afdeling heeft een goede meldcultuur opgebouwd en daaruit inzicht gekregen in een "nieuwe groep meldingen".
2. De afdeling is enigszins bekend met "proces denken".
3. De afdeling heeft een persoon/VIM team die zich opwerpt als "eigenaar" van de inhoud van het meldformulier. Dit in verband met de terugkoppeling van de inhoud, rapportages en eventuele inhoudelijke aanpassingen.

Iedere afdeling heeft nu een eigen TEL VIM formulier in het meldsysteem iTask. Achter de formulieren is geen workflow gehangen omdat het niet gaat om de opvolging maar om het tellen van het aantal incidenten. De formulieren zijn door Paulien Ogink ontwikkeld. Daarnaast heeft zij op alle betrokken afdelingen ook een presentatie gegeven over het gebruik van het formulier.

Bij de inrichting van het formulier zijn een aantal richtlijnen gehandhaafd. Zo moet het formulier kort en direct helder zijn voor de gebruikers. Bij het invullen mogen niet meer dan drie klikken nodig zijn. Daarnaast is het belangrijk in het formulier de genoemde procesafwijkingen niet te koppelen aan een persoon maar op bron (bijv. verwijzende afdeling of specialisme), zo geeft Paulien Ogink aan. Naast het ontwikkelen van de formulieren verzorgt zij ook de rapportageformat vanuit iTask. De op maat gemaakte rapportages zijn zelfstandig te gebruiken door de afdelingsverantwoordelijke.

"Het succes van TEL VIM valt of staat met de meldcultuur."



Meldcultuur als succesfactor

Het succes van TEL VIM valt of staat met de bestaande meldcultuur van de afdeling. 'Een goede meldcultuur krijg je door elkaar aan te spreken op het maken van meldingen en door resultaten van meldingen terug te koppelen' aldus Gonda Nienhuis. De meldingen die zorgen voor de meeste procesverstoringen worden als eerste opgelost. Op het moment dat er geen meldingen meer worden gemaakt over de aangepakte knelpunten worden deze uit het meldoverzicht verwijderd.

Voorbeeld TEL VIM Melding

Voorbeeld 1: Signaal "niet opnemen van pieper" gekoppeld aan afdeling/maatschap. Aanspreken op dit incident leverde in eerste instantie het antwoord op dat dit toeval moet zijn geweest, omdat dit anders nooit gebeurt. Door toepassing van TEL VIM werd duidelijk dat dit vaker binnen een bepaalde periode is voorgekomen waarna het probleem werd onderkend.

Naast het terugkoppelen van de resultaten aan de melders is het ook van belang om het TEL VIM formulier mee te laten bewegen met de afdeling en de organisatie. Zo geeft Ogink aan dat 'nieuwe ontwikkelingen en proceswijzigingen direct moeten worden opgenomen in het betreffende afdelingsformulier zodat hier, indien nodig, over gemeld kan worden'.

Voorbeeld TEL VIM Melding

Voorbeeld 2: Het signaal van afdeling aan de afdeling automatisering "traag ICT systeem" werd door de afdeling automatisering afgehandeld met het antwoord: "Dit horen we te weinig om dit signaal op te kunnen pakken". Na een aanpassing in het formulier TEL VIM werden er binnen een week 248 meldingen gedaan waardoor de afdeling automatisering wel met het probleem aan de slag moest gaan.

Resultaten

Rijnstate werkt sinds oktober 2010 met het TEL VIM formulier. Op basis van de resultaten tot nu toe kan geconcludeerd worden dat er een beter en vollediger inzicht is verkregen in de bestaande risico's. Het onderzoek naar de oorzaken heeft geleid naar procesverbeteringen binnen alle afdelingen. Het onderzoek heeft tevens inzichtelijk gemaakt wat de frequentie is van bekende afwijkingen die "niet gemeld werden".

Uiteindelijk heeft dit geresulteerd tot de volgende resultaten:

- Een flinke toename van het aantal meldingen (naast de reguliere VIM): 8425 meldingen van 1 afdeling = 15 meldingen per dag!
- Door afwijkingen te koppelen aan de bron: (bijvoorbeeld "onvolledig ingevuld formulier" aan "verwijzend specialisme") worden getelde signalen zeer concreet. Hierdoor kan er bijvoorbeeld worden teruggekoppeld dat van de 131 onvolledig ingevulde formulieren deze maand er 54 van een bepaalde maatschap komen. De specialisten van deze maatschap kunnen er vervolgens direct actie op ondernemen. Met presentatie van deze objectieve gegevens is sorry zeggen niet meer genoeg, de veroorzakende maatschap is nu eigenaar.

Paulien Ogink geeft aan dat er steeds meer afdelingen zijn die haar vragen om ook een TEL VIM meldformulier voor de desbetreffende afdeling te ontwikkelen. Volgend jaar worden een aantal zorgafdelingen voorzien van een op maat gemaakt TEL VIM formulier. Ziekenhuis Rijnstate loopt hiernmee voor op het gebied van kwaliteit.



Paulien Ogink en Gonda Nienhuis.

iProfessional award

Tijdens de 15e iCumulus gebruikersdag, van de Infoland gebruikersvereniging iCumulus, waren Paulien Ogink en Gonda Nienhuis met de TEL VIM businesscase de winnaar van de iProfessional award. Zij ontvingen op deze dag de meeste stemmen van de bezoekers. Hiermee wonnen ze naast de felbegeerde award een culinair weekend in Hasselt.



Met iTask haalt u één systeem in huis voor het melden, analyseren en verbeteren naar aanleiding van incidenten, auditregistraties, klachten en/of verbeterideeën. Het biedt u controle over de voortgang en geeft u de regie. Verantwoordelijkheden en taken kunt u op een effectieve en consequente manier vastleggen, beheren en afhandelen. Verbeteracties kunt u opstarten, delegeren en monitoren. Meer informatie over iTask vindt u op www.infoland.nl.