

Rapportage Calamiteiten Erasmus MC 2019

uniform in NFU verband

Patiënten in het Erasmus MC moeten kunnen vertrouwen op het krijgen van de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg. Onze medewerkers zetten zich hier dagelijks voor in. Toch komt het voor dat een behandeling anders verloopt dan voorzien. Dat iets is misgegaan, wil nog niet zeggen dat het niet goed is gedaan. Het is dan wel heel belangrijk dat we weten wat er gebeurd is en hoe dit heeft kunnen gebeuren. Daarom onderzoeken we elke (mogelijke) calamiteit zorgvuldig. Op deze manier leren we er zo veel mogelijk van en kunnen we maatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Ook houden wij ons aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Hierin is vastgelegd dat een ziekenhuis externe verantwoording aflegt aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor wat betreft het melden en onderzoeken van calamiteiten in de patiëntenzorg.

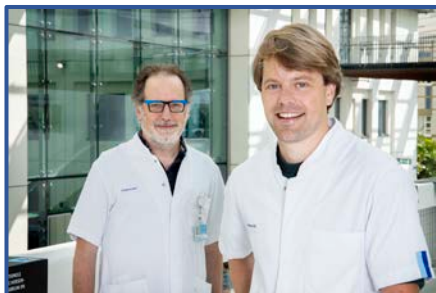
Het Erasmus MC maakt voor het onderzoek van een calamiteit gebruik van de Tripod bèta methode. Deze onderzoeksmethode richt zich op achterliggende oorzaken die hebben bijgedragen aan het ontstaan van calamiteiten en welke verbetermaatregelen kunnen bijdragen aan preventie.

Verbetering en monitoring

Raad van Bestuur 'in control'

Op basis van de rapportage van achterliggende oorzaken stellen de betrokken afdelingen verbetermaatregelen op. Deze verbetermaatregelen worden centraal vastgelegd en gemonitord in het Kwaliteits Management Systeem (KMS). Elke vier maanden ontvangt de Raad van Bestuur een rapportage met daarin de stand van zaken van de verbeteracties voortkomend uit calamiteitonderzoeken. Zo is zij in staat om toezicht te houden op de uitvoering van de verbeteracties.

“Continue verbetering in de zorg voor de patiënt van morgen”



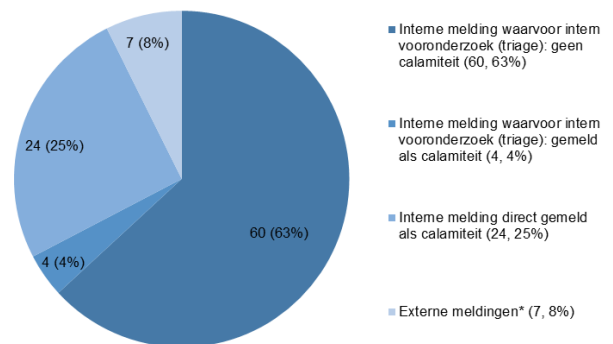
Joachim Weigel en Niels Vermeer, Tripod onderzoekers

Meldingen 2019

Goede meldcultuur

In 2019 zijn 95 ongewenste gebeurtenissen gemeld. Hiervan zijn 24 casus direct als calamiteit bij de IGJ gemeld. In 64 casus volgde een intern vooronderzoek (door middel van een multidisciplinaire bespreking), waarbij in 60 situaties er geen aanwijzingen waren voor een calamiteit. In 4 gevallen werd na triage alsnog tot een melding overgegaan. Daarnaast zijn er 7 externe meldingen door derden gedaan bij de IGJ naar aanleiding van casus waarbij het Erasmus MC betrokken was.

Grafiek 1: aantal meldingen 2019



* Meldingen bij IGJ door derden bijvoorbeeld door een patiënt, familie, fabrikant of ketenpartner

Op het moment (juni 2020) zijn 22 van de 28 (79%) van de in 2019 gemelde calamiteiten afgesloten door de IGJ. De IGJ heeft in 7 casus aanvullende vragen gesteld, die naar tevredenheid zijn beantwoord. Voor 6 casus is de beoordeling van de IGJ nog niet door het Erasmus MC ontvangen. In 4 gevallen plaatste de inspectie een inhoudelijke opmerking over de rapportage waarbij de melding toch direct werd afgesloten. Het Erasmus MC concludeerde dat in 13 van de 28 casus (46%) achteraf gezien sprake is geweest van een calamiteit volgens de definitie in de Wkkgz. De inspectie heeft in haar beoordeling in geen enkele situatie expliciet aangegeven dat er sprake was van een calamiteit. In 6 gevallen gaf de inspectie expliciet aan dat er geen sprake was van een calamiteit. In 16 gevallen beoordeelde de IGJ de rapportage, maar deed zij geen uitspraak of het een calamiteit betrof. Bij alle 7 externe meldingen bleek na intern onderzoek geen sprake van een calamiteit, waarbij de IGJ instemde met dit oordeel. Deze meldingen konden daarmee direct door de IGJ worden afgesloten.

Betrokkenheid patiënten/familie/nabestaanden

Waardering voor wijze van betrokkenheid

De hoofdbehandelaar van de betrokken patiënt vraagt hem/haar en de familie of nabestaanden of zij mee willen werken aan het onderzoek. Als zij daartoe bereid zijn, volgt er een interview. Dat is meestal in de vorm van een huisbezoek. Het gespreksverslag van dit interview is input voor het onderzoeksteam.

De resultaten van het onderzoek worden toegelicht in een persoonlijke terugkoppelingsbijeenkomst in het Erasmus MC in aanwezigheid van één of meer behandelend artsen. Van zowel het interview als de terugkoppeling krijgen de betrokkenen een gespreksverslag voor akkoord aangeboden.

In 2019 is in 26 van de 28 casus (93%) door patiënten, familie of nabestaanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om deel te nemen aan het onderzoek (interview en/of terugkoppeling).

“Van onduidelijkheid naar helderheid.”

Brendine en David, ouders van Daan, die betrokken raakte bij een gemiste radiologische toevalsbevinding



Oorzaken

De basis voor verbeteracties

Het Erasmus MC gebruikt basis risico factoren volgens de zogeheten Tripod bèta methode voor het classificeren van achterliggende oorzaken. In 2019 zijn bij de 28 calamiteitonderzoeken 63 achterliggende oorzaken gevonden, op basis waarvan verbetermaatregelen zijn opgesteld.

Tabel 1: overzicht basis risico factoren

Basis risico factor	Aantal
Organisatie	23
Omgevingsfactoren	13
Procedures	11
Training & Opleiding	7
Ontwerp	4
Communicatie	3
Tegenstrijdige doelstellingen	2
Totaal	63

Doorlooptijden

Doorlooptijd moet sneller

De gemiddelde doorlooptijd (op basis van 26 reeds aangeleverde rapportages) van een calamiteitenonderzoek in 2019 - vanaf moment van melden bij de IGJ tot aanleveren van de rapportage - was 112 dagen (dit is ongeveer gelijk aan de doorlooptijd van 111 dagen in 2018). Het streven is de doorlooptijd in 2020 te verkorten.

Verbetermaatregelen

Breder delen en leren van calamiteiten

Alle verbetermaatregelen werden op afdelings- en themaniveau geaccordeerd en uitgevoerd. In 2019 werden in totaal 85 verbetermaatregelen geregistreerd (op basis van 26 rapportages) waarvan er inmiddels 30 zijn afgerond of in uitvoering zijn. Enkele onderwerpen hebben naar aanleiding van de calamiteitenonderzoeken in 2019 Erasmus MC brede aandacht gekregen, waaronder communicatie tussen afdelingen en tussen artsen en/of verpleegkundigen, verantwoordelijkheidstoedeling en het organiseren van teamtrainingen (CRM). Het leren en breder delen van calamiteiten en verbetermaatregelen met elkaar en andere afdelingen staat wederom centraal, afhankelijk van het onderwerp en de doelgroep (medisch, verpleegkundig, paramedisch). Het is de bedoeling om ook in NFU-verband kennis en ervaring verder uit te wisselen. Hierdoor kan er na een calamiteit in het gehele Erasmus MC en daarbuiten nog meer worden geleerd.

Evaluatie

Interne en externe betrokkenen tevreden over calamiteitenonderzoek

Na afronding van elk calamiteitenonderzoek volgt een vrijwillige anonieme evaluatie. Zowel intern (betrokken medewerkers) als extern (patiënten, familie of nabestaanden) wordt een evaluatie uitgezet. Voor 2019 is het resultaat:

- intern: het gemiddelde rapportcijfer over 2019 is een 8 (op basis van 46 reacties).
- extern: het gemiddelde rapportcijfer over 2019 is een 8 (op basis van 4 reacties).

Meer informatie / contact

IGJ team, Pijler Kwaliteit & Patiëntenzorg
 Secretariaat: 06 210 004 21
tripod@erasmusmc.nl