

“Van een nare ‘les’, naar een sterker proces!”

Rapportage Calamiteiten Erasmus MC 2020 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.

“Van een nare ‘les’, naar een sterker proces!”



Robert Jan Osse en Muriël Stolk, Tripod onderzoekers sinds 2011

Verbetering en monitoring

Raad van Bestuur ‘in control’

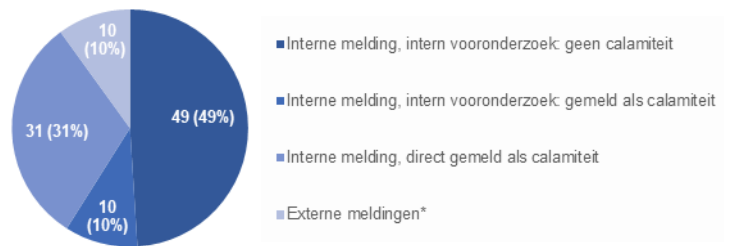
Op basis van de rapportage van achterliggende oorzaken stellen de betrokken afdelingen verbetermaatregelen op. Deze verbetermaatregelen worden centraal vastgelegd en gemonitord in het Kwaliteits Management Systeem (KMS). Elke vier maanden ontvangt de Raad van Bestuur een rapportage met daarin de stand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

Meldingen 2020

Voortzetting goede meldcultuur

In 2020 zijn 100 ongewenste gebeurtenissen gemeld. Hiervan zijn 31 meldingen direct als calamiteit bij de IGJ gemeld. In 59 gevallen volgde een intern vooronderzoek (door middel van een multidisciplinaire bespreking), waarbij in 49 gevallen er geen aanwijzingen waren voor een calamiteit. In de overige 10 gevallen werd na het vooronderzoek besloten een calamiteit melding bij de inspectie te doen en een Tripod analyse te verrichten. Daarnaast zijn er 10 externe meldingen door derden gedaan bij de IGJ waarbij het Erasmus MC betrokken was.

Grafiek 1: percentages aantal meldingen 2020



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

	Meldingen Erasmus MC	Externe meldingen
Totale aantal afgeronde meldingen**	40 (100%)	10 (100%)
Aantal door Erasmus MC aangemerkt als calamiteit	25 (62%)	0 (0%)
Aantal door Erasmus MC aangemerkt als geen calamiteit	15 (38%)	10 (100%)
Aantal door IGJ aangemerkt als calamiteit***	1 (2%)	0 (0%)
Aantal door IGJ aangemerkt als geen calamiteit***	9 (23%)	10 (100%)
Aantal door IGJ niet aangemerkt als calamiteit/geen calamiteit***	30 (75%)	0 (0%)

** er dient nog 1 van de 41 meldingen uit 2020 door het Erasmus MC te worden afgerond. De overige 40 meldingen werden inmiddels door de IGJ beoordeeld en afgesloten.

*** de IGJ sprak bij 10 meldingen een oordeel uit over wel of geen calamiteit. In de overige gevallen gaf de IGJ aan dat de calamiteit zorgvuldig was onderzocht en dat voldoende verbetermaatregelen waren getroffen en werd de melding gesloten. Bij 1 van de 40 door de IGJ beoordeelde meldingen verschilde het oordeel van het Erasmus MC en de IGJ (geen calamiteit resp. wel een calamiteit).

De IGJ heeft in 3 gevallen aanvullende vragen gesteld, die naar tevredenheid zijn beantwoord. In 9 gevallen plaatste de inspectie een inhoudelijke opmerking over de rapportage waarbij de melding toch direct werd afgesloten.

Betrokkenheid patiënten, familie of nabestaanden

Grote mate van betrokkenheid

De hoofdbehandelaar van de betrokken patiënt vraagt hem/haar, 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 interview levert in alle gevallen waardevolle informatie op die ten goede komt aan de kwaliteit van het onderzoek.

De resultaten van het onderzoek worden toegelicht in een persoonlijke terugkoppeling bijeenkomst 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 2020 is in 38 van de 41 casus (93%) door patiënten, familie of nabestaanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om deel te nemen aan het onderzoek (interview en/of terugkoppeling).



“Corona uitstel kostte mij mijn nier. Eén nier lichter, artsen een ervaring rijker”

Nelly en haar echtgenoot Ben, Nelly raakte betrokken bij een calamiteit waarbij haar nier ten gevolge van door de coronacrisis uitgestelde zorg verloren ging.

Doorlooptijden

Doorlooptijd verder opgelopen door de coronacrisis

De gemiddelde doorlooptijd (op basis van 40 aan de IGJ aangeleverde rapportages) van een calamiteitenonderzoek in 2020 was vanaf moment van melden bij de IGJ tot het versturen van de rapportage aan de inspectie 155 dagen. Dit is een behoorlijke toename in vergelijking met de gemiddelde doorlooptijd van 112 dagen in 2019. De langere doorlooptijd is een gevolg van de coronacrisis. Het streven is om in de loop van 2021 de doorlooptijd te verkorten.

Oorzaken

De basis voor verbeteracties

Het Erasmus MC hanteert volgens de zogeheten Tripod bèta methode latente factoren (achterliggende oorzaken). In 2020 zijn bij de inmiddels afgeronde 40 calamiteitenonderzoeken 98 achterliggende oorzaken gevonden, op basis waarvan verbetermaatregelen zijn opgesteld.

Verbetermaatregelen

Breder delen en leren van calamiteiten

Alle verbetermaatregelen werden op afdelings- en themaniveau geaccordeerd en uitgevoerd. In 2020 werden in totaal 151 verbetermaatregelen geregistreerd (op basis van 40 rapportages) waarvan er inmiddels 71 zijn afgerond, 79 in uitvoering zijn en 1 op een later moment wordt geëvalueerd. Enkele onderwerpen hebben naar aanleiding van de calamiteitenonderzoeken in 2020 Erasmus MC brede aandacht gekregen, waaronder intercollegiaal overleg en communicatie met overige disciplines en afdelingen, verantwoordelijkheidstoedeling en het organiseren van teamtrainingen (CRM). Het leren en breder delen van calamiteiten en verbetermaatregelen krijgt steeds meer aandacht (ziekenhuis commissies, stafconvent, directeurenoverleg), afhankelijk van het onderwerp en de doelgroep (medisch, verpleegkundig, paramedisch). Ook in NFU-verband worden casuïstiek en verbetermaatregelen uitgewisseld. 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 om een evaluatie en feedback gevraagd. Voor 2020 is het resultaat:

- intern: het gemiddelde rapportcijfer over 2020 is een 7 (op basis van 28 reacties).
- extern: het gemiddelde rapportcijfer over 2020 is een 9 (op basis van 6 reacties).

Meer informatie / contact

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