

“Sterker door calamiteit”

Rapportage Calamiteiten Erasmus MC 2021 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 precies zo is gegaan. 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. En uiteraard 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.

“Sterker door calamiteit”

Myrtle van Pelt
 en Bastiaan du Pré

Tripod onderzoekers



Verbetering en monitoring

Raad van Bestuur ‘in control’

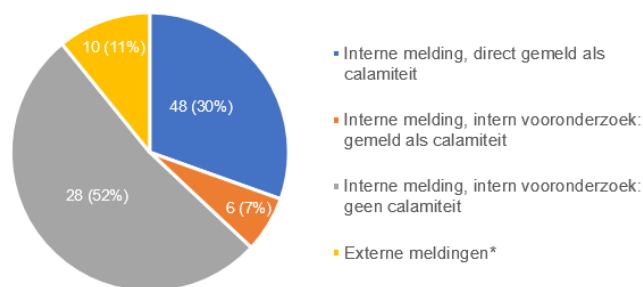
Op basis van de rapportage van achterliggende oorzaken stellen de betrokken afdelingen verbetermaatregelen op. Deze verbetermaatregelen worden centraal vastgelegd en gemonitord in het Kwaliteits Management Systeem (KMS). Elke vier maanden ontvangt de Raad van Bestuur een rapportage met daarin de stand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

Meldingen 2021

Goede meldcultuur

In 2021 zijn 92 ongewenste gebeurtenissen gemeld. Hiervan zijn 28 meldingen als calamiteit bij de IGJ gemeld. In 54 gevallen volgde een intern vooronderzoek (vaak door middel van een multidisciplinaire bespreking), waarbij in 48 gevallen geen aanwijzingen waren voor een calamiteit. In de overige 6 gevallen werd na het vooronderzoek besloten alsnog 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 2021



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

	Meldingen Erasmus MC	Externe meldingen
Totale aantal afgeronde meldingen	34 (100%)	10 (100%)
Aantal door Erasmus MC aangemerkt als calamiteit	20 (59%)	0 (0%)
Aantal door Erasmus MC aangemerkt als geen calamiteit	14 (41%)	10 (100%)
Aantal door IGJ aangemerkt als calamiteit**	0 (0%)	0 (0%)
Aantal door IGJ aangemerkt als geen calamiteit**	5 (15%)	0 (0%)
Aantal door IGJ niet aangemerkt als calamiteit/geen calamiteit**	29 (85%)	10 (100%)

** de IGJ sprak bij 5 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. De IGJ heeft in 3 gevallen aanvullende vragen gesteld, die naar tevredenheid zijn beantwoord. In 4 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, 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 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 terugkoppelingsbijeenkomst in aanwezigheid van één of meer behandelend artsen. Van zowel het interview als de terugkoppeling krijgen de betrokkenen een gespreksverslag voor akkoord aangeboden.

In 2021 is in 32 van de 34 casus (94%) door patiënten, familie of nabestaanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om deel te nemen aan het onderzoek (interview en/of terugkoppeling).



“Dankzij alertheid en snel handelen van de verpleegkundigen ben ik er zonder schade uitgekomen”

Marjan raakte betrokken bij een verdenking op een calamiteit waarbij zij ten onrechte op een ‘onbewaakt’ bed i.p.v. een ‘bewaakt’ bed werd opgenomen

Doorlooptijden

Doorlooptijd verder toegenomen

De gemiddelde doorlooptijd (op basis van 34 aan de IGJ aangeleverde rapportages) van een calamiteitenonderzoek in 2021 was vanaf moment van melden bij de IGJ tot het versturen van de rapportage aan de inspectie 179 dagen. Dit is een verdere toename in vergelijking met de gemiddelde doorlooptijd van 155 dagen in 2020. De langere doorlooptijd is een gevolg van de coronacrisis. Het streven is om vanaf 2022 de doorlooptijd te verkorten naar maximaal 12 weken.

Oorzaken

De basis voor verbeteracties

Het Erasmus MC hanteert volgens de zogeheten Tripod bèta methode latente factoren (achterliggende oorzaken). In 2021 zijn bij de inmiddels afgeronde 32 calamiteitenonderzoeken 84 achterliggende oorzaken gevonden, op basis waarvan verbetermaatregelen zijn opgesteld.

Verbetermaatregelen

Breed delen en leren van calamiteiten

Alle verbetermaatregelen werden op afdelings- en themaniveau geaccordeerd en uitgevoerd. In 2021 werden in totaal 121 verbetermaatregelen geregistreerd (op basis van 34 rapportages) waarvan er inmiddels 37 zijn afgerond en 84 in uitvoering zijn.

Het leren en breder delen van calamiteiten en verbetermaatregelen krijgt steeds meer aandacht (ziekenhuis commissies, stafconvent, directeurenoverleg, Verpleegkundige Advies Raad), afhankelijk van het onderwerp en de doelgroep (medisch, verpleegkundig, paramedisch). Ook in NFU-verband en het netwerk van Tripod ziekenhuizen worden casuïstiek en verbetermaatregelen uitgewisseld. Hierdoor kan er na een calamiteit in het gehele Erasmus MC en daarbuiten nog meer worden geleerd.

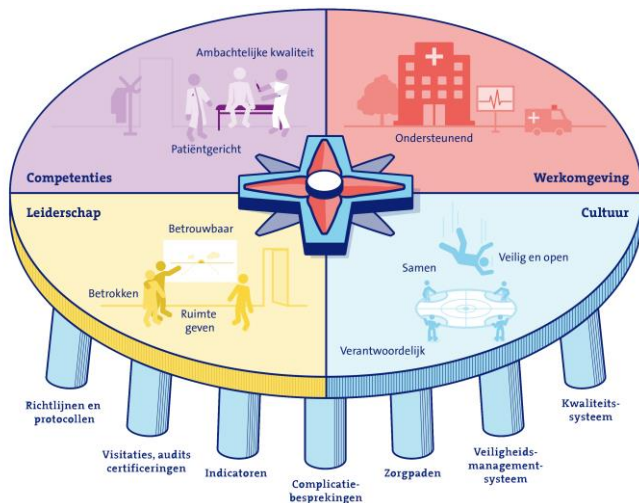
Enkele onderwerpen hebben in 2021 in relatie tot calamiteitenonderzoeken Erasmus MC brede aandacht gekregen, waaronder disclosure trainingen, het introduceren van het Kwaliteitskompas bij calamiteitenonderzoeken en het project om infuus- en spuitpompen te koppelen met het Elektronisch Patiënten Dossier (HiX):

Disclosure trainingen

Zowel voor patiënten en hun naasten alsook voor de betrokken zorgprofessionals is een calamiteit een ingrijpende gebeurtenis, waarbij we aandacht moeten hebben voor een open gesprek over hetgeen is gebeurd. Ook patiënten en hun naasten hebben behoefte aan, en recht op een complete, open en eerlijke communicatie na een incident of calamiteit. Het gesprek dat de zorgprofessional dan met de patiënt voert noemen we een disclosure gesprek. In 2021 zijn 24 disclosure coaches opgeleid.

Kwaliteitskompas

De afgelopen jaren heeft de focus gelegen op het verbeteren van systeem en beleid, maar kwaliteit gaat over meer dan dat. Kwaliteit zit bij zorgprofessionals in de genen, het is onlosmakelijk verbonden met het vak. We verschuiven de focus en gaan terug naar de essentie: de beste zorg voor onze patiënt en aandacht en waardering voor het ambacht van de zorgprofessional. Competenties, leiderschap, cultuur en werkomgeving spelen hierin een essentiële rol. Deze onderwerpen komen terug in ons kwaliteitskompas, waarbij we ons focussen op wat we gezamenlijk hierin het meest belangrijk vinden. Het kompas beschrijft hoe we willen werken om tot de beste kwaliteit van zorg te komen. Met dit kompas blijven we op koers en krijgen de juiste onderwerpen aandacht. Het vormt ons houvast waarmee we in de dagelijkse praktijk kunnen toetsen of we met elkaar op de goede weg zijn. Het kwaliteitskompas wordt vanaf 2021 toegepast bij alle calamiteit onderzoeken.



Project koppeling infuus- en spuitpomp met HiX

Om de medicatieveiligheid te blijven vergroten werkt het Erasmus MC aan een gefaseerde implementatie van barcodescanning in het proces van medicatie toediening. Samen met infuuspompenleverancier B. Braun en de leverancier van het Elektronisch Patiënten Dossier Chipsoft (HiX) is er een project opgestart om infuuspompen te koppelen met HiX. Middels de barcodescanning wordt de toe te dienen medicatie met de voorgeschreven medicatieopdracht gecontroleerd en dit neemt 2 ogen van het vierogen principe over. Op grond van recente literatuur kan het aantal medicatiefouten bij medicatie toediening naar verwachting met 40% gereduceerd worden.

Evaluatie

Interne en externe betrokkenen tevreden over calamiteitenonderzoek

Na afronding van elk calamiteitenonderzoek volgt een vrijwillige anonieme evaluatie. Zowel intern (betrokken medewerkers) als

Meer informatie / contact

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

extern (patiënten, familie of nabestaanden) wordt om een evaluatie en feedback gevraagd. Voor 2021 is het resultaat:

- intern: het gemiddelde rapportcijfer is een 8 (op basis van 26 reacties).
- extern: het gemiddelde rapportcijfer is een 9 (op basis van 7 reacties).