

Patiëntveiligheid in de kindergeneeskunde, hoe doe je dat?

19 en 26 november 2019
Cynthia van der Starre



Even
voorstellen?



Een voorbeeld



Netwerk: EENHOORN
Naam: gast
Wachtwoord: free-wifi

Ga naar www.menti.com
en voer code 862190 in



Wat is kwaliteit van zorg?

6 domeinen (Institute of Medicine):

- **Patiënt centraal**
- **Veilig**
- **Effectief**
- **Efficiënt**
- **Toegankelijk**
- **Op tijd**



The dimensions of quality

| | |
|--|---|
| Safe Avoiding harm to patients from care that is intended to help them. | Effective Providing services based on scientific knowledge and which produce a clear benefit. |
| Person-centred Providing care that is respectful or responsive to individuals' needs and values. | Timely Reducing waits and sometimes harmful delays. |
| Efficient Avoiding waste. | Equitable Providing care that does not vary in quality because of a person's characteristics. |



Geschiedenis patiëntveiligheid



The very first requirement in a hospital is that it should do the sick no harm.
Florence Nightingale



Geschiedenis

19e eeuw:

- in de industrie: 90% ongelukken door medewerkers, rest “unpreventable acts of God”
- in de verzekeringen: stimuleren veiligheid is kosten-effectief, ongelukken komen door “psychologie”
- In auto- en vliegindustrie: ongelukken niet door “psychologie” maar door “system”



Erasmus MC
Erasmus

Geschiedenis

People versus System model

- To err is human
- incidenten gevolg van falen van barrières in systeem
- “We cannot change the human condition, but we can change the conditions under which humans work”

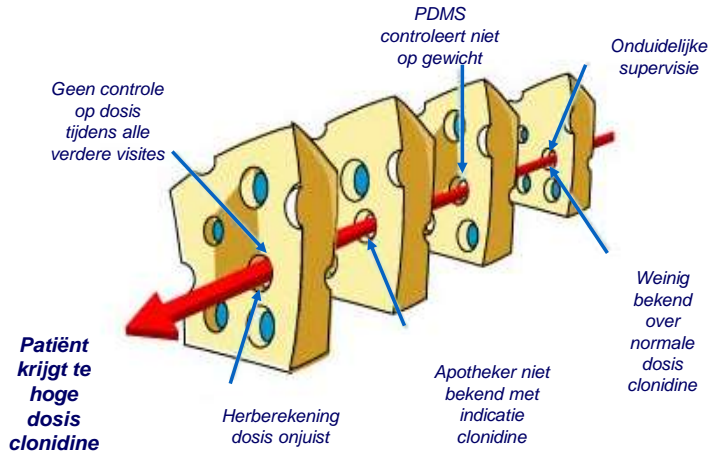


Prof James Reason, University of Manchester



Erasmus MC
Erasmus

Swiss cheese model



Erasmus MC

Vele initiatieven...



Erasmus MC

Meer aandacht

Maasstad onderzoekt patiënten op bacterie

Van onbeveiligde apparatuur

AMSTERDAM Het Maasstad ziekenhuis onderzoekt patiënten op de aanwezigheid van bacteriën op apparatuur die niet is beveiligd tegen infecties.

Betere zorg beloofd na medische missers

De Maasstad ziekenhuis heeft beloofd dat de patiëntenzorg na medische missers zal verbeteren. Het ziekenhuis heeft een plan van aanpak ontwikkeld om de veiligheid van de patiënt te waarborgen. Dit plan omvat onder andere de verbetering van de communicatie tussen de verschillende afdelingen van het ziekenhuis. Het ziekenhuis wil ook de samenwerking met de huisartsen verbeteren. Het ziekenhuis wil ook de samenwerking met de andere ziekenhuizen verbeteren. Het ziekenhuis wil ook de samenwerking met de andere ziekenhuizen verbeteren.

Moeder klaagt arts aan na dood kindje

Een moeder heeft haar zoon klaargestemd dat hij dood was. Ze heeft de arts hiervoor aangeklaagd. De arts heeft de aanklacht ontkend. De moeder heeft de aanklacht teruggetrokken. De moeder heeft de aanklacht teruggetrokken.

Politie onderschat medische fouten

De politie heeft onderschat hoeveel medische fouten er zijn. De politie heeft onderschat hoeveel medische fouten er zijn. De politie heeft onderschat hoeveel medische fouten er zijn. De politie heeft onderschat hoeveel medische fouten er zijn.

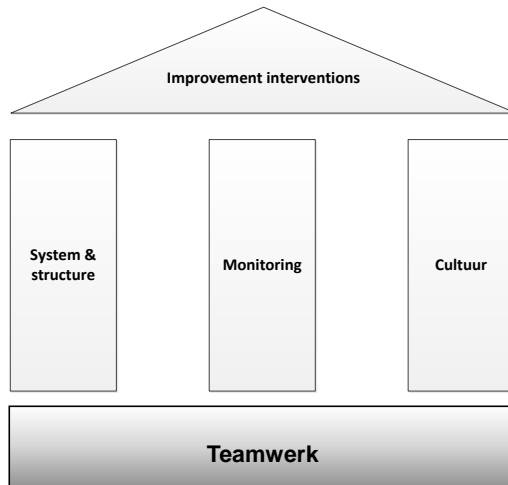


Nieuwe(re) inzichten

Patient Safety Framework



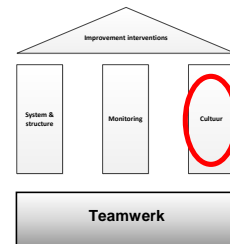
Huidige model



Overgenomen, aangepast van dr Staines,
International Forum 2015



Veiligheidscultuur



Kenmerken veilige cultuur:

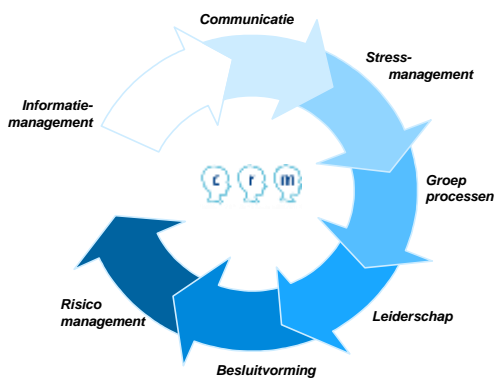
- (H)erkennen werkzaamheden hoog-risico, voornemen consequent veilig te werken
- Blame-free omgeving, fouten en bijna-fouten kunnen rapporteren zonder angst voor terechtwijzing of straf
- Stimuleren samenwerking door alle rangen, standen heen en multidisciplinaire aanpak
- Commitment organisatie om middelen (tijd, geld) beschikbaar te stellen



Ga terug naar www.menti.com



Cultuurinterventie: Crew Resource Management training



“Een Team van deskundigen levert nog geen deskundig team op”

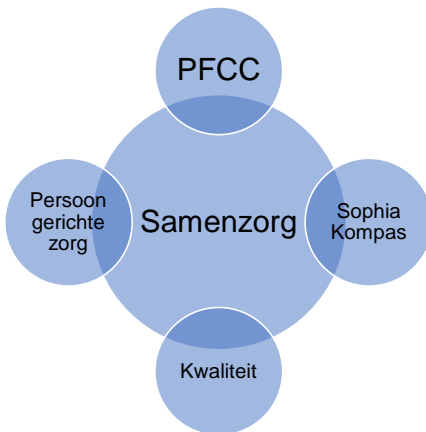
(Salas et al. 2004)



Cultuurinterventie: Sophia Kompas



Cultuurinterventie: Sophia Samenzorg



What matters to you



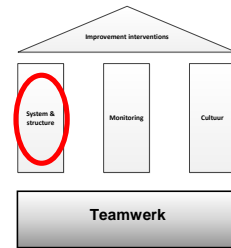
Structuur en systeem

Decentrale MIP-teams

Decentrale kwaliteitsteams (multidisciplinair)

Faciliteren in tijd en geld

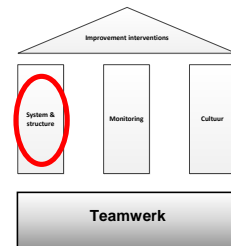
Netwerk!



Erasmus MC
Erasmus

Structuur en systeem

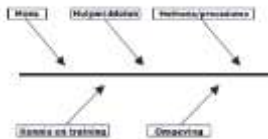
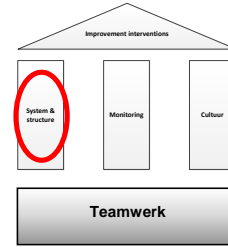
- Incident meldingen 'hoeksteen' VMS
- Barrières om incidenten te melden:
 - "je hoort nooit meer wat"
 - "er wordt toch niks mee gedaan"
 - "ik ga niet 'klikken' over mijn collega"
 - "ik wil er niet op aangesproken worden"
 -
- Dus: blamefree incidenten melden!



Erasmus MC
Erasmus

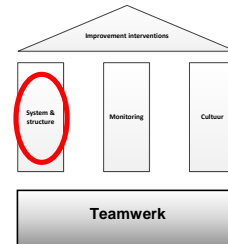
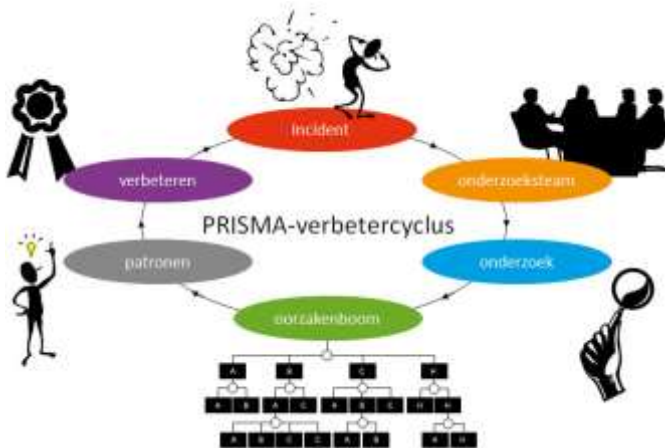
Structuur en systeem

- blamefree incidenten melden: hoe?
- LEIDERSCHAP
- Erkennen dat iedereen fouten maakt
- Zoeken naar wat maakt 'dat ding niet gaan zoals de bedoeling is', niet naar 'wie heeft het gedaan'
- Voorbeelden met elkaar bespreken, openheid!



Erasmus MC *Erasmus*

Structuur en systeem



Erasmus MC *Erasmus*

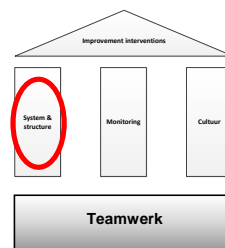
Structuur en systeem

Decentrale MIP-teams

Decentrale kwaliteitsteams (multidisciplinair)

Faciliteren in tijd en geld

Netwerk!



Erasmus MC
Erasmus

Ga weer naar www.menti.com

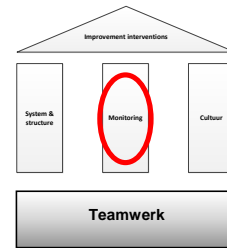


Erasmus MC
Erasmus

Monitoring - data

Welke data monitoren?

- Small data:
 - *bv aantal incidentmeldingen per maand*
 - *bv voorschrijffouten*
- Big data:
 - *bv hoeveel ziekenhuisopnames zijn gerelateerd aan medicatiefout*
 - *bv klant / patiënt / medewerker tevredenheid*
- Long data:
 - *bv kwaliteit van leven x jaar na ziekenhuisopname*
 - *bv lange termijn gevolgen medicatiefouten*



Erasmus MC
Erasmus

Monitoring - data

Hoe monitoren?

Hoe verhoudt dit zich tot (ont-)regel de zorg?



**[Ont]Regel
de Zorg**

schrap én verbeter!



Erasmus MC
Erasmus

Tot slot ...

Patient Safety Framework



is it safe?



c.vanderstarre@erasmusmc.nl

