

EINDRAPPORTAGE FOLLOW-UP SEH EN OK

**Blijf scherp op de vangnetten:
het geeft resultaat**

MediRisk
samen alert op veiligheid

Over MediRisk

MediRisk is de grootste medische aansprakelijkheidsverzekeraar in Nederland. Bijna 70% van de algemene ziekenhuizen is aangesloten bij onderlinge waarborgmaatschappij MediRisk die handelt zonder winstoogmerk. Samen met de leden werken wij actief aan het voorkómen van medische fouten. Als het onverhoopt toch fout gaat, staan wij onze leden bij met een zorgvuldige en voortvarende claimbehandeling.

Uw ziekenhuis heeft een vast contactteam bij MediRisk met onder meer preventieadviseurs, preventieanalisten en juristen. De schadecontactpersoon en de kwaliteitsfunctionaris van uw ziekenhuis kunnen u vertellen bij wie u terecht kunt met uw vragen. Natuurlijk kunt u ook altijd ons algemene telefoonnummer bellen voor meer informatie: 030 247 48 10.

Vangnetten: minder claims en meer veiligheid

De meer dan 19.000 claims tegen ziekenhuizen die MediRisk sinds 1993 heeft verzameld, vormen een schat aan informatie over patiënt(on)veiligheid. De database geeft inzicht in risicosituaties die kunnen leiden tot fouten en claims. Dankzij speciale preventieprogramma's die MediRisk samen met de leden heeft ontwikkeld en ingevoerd, is de patiëntveiligheid toegenomen. Het aantal fouten is sterk afgenomen na de invoering van vangnetten voor de Spoedeisende Hulp en de operatieafdeling. Nu is het zaak scherp te blijven op de uitvoering van de vangnetten, te blijven toetsen op uitkomsten en zo nodig processen of gedrag te verbeteren. Kortom: blijf samen alert op veiligheid.

Schade op de Spoedeisende Hulp

In de jaren negentig bleek uit claiminformatie dat de Spoedeisende Hulp één van de belangrijkste hoogrisico afdelingen in het ziekenhuis was. Bovendien constateerde MediRisk een stijgende trend in het aantal claims per jaar. In die tijd bleek ongeveer 80% van de schadeclaims van de SEH het gevolg te zijn van een verkeerde diagnose en/of van een verkeerde behandeling van fracturen en peesletsels. De belangrijkste oorzaken hiervan waren:

- Te weinig gestructureerde supervisie, waardoor kansen voor controle en onderwijs werden gemist
- Onervaren arts-assistenten op de SEH, vooral op het gebied van diagnostiek en de behandeling van kleinere trauma's
- Te weinig terugkoppeling rond röntgenfoto's, waardoor gemiste diagnoses of verkeerde behandelingen onopgemerkt bleven



Vangnetten voor de SEH

MediRisk en haar leden hebben in 2005 besloten structureel te gaan werken aan het reduceren van risico's. In nauwe samenspraak met onder meer chirurgen, een radioloog en SEH-artsen en -verpleegkundigen zijn zogenaamde vangnetten ontwikkeld. Dit zijn preventie-maatregelen die de SEH's helpen om de grootste schade-risico's terug te dringen en de oorzaken van fouten bij de bron aan te pakken. Alle bij MediRisk aangesloten ziekenhuizen werden verplicht de vangnetten toe te passen.

In 2006 zijn zeven vangnetten geïntroduceerd en doorgevoerd. Deze dragen er aan bij dat incidenten tijdig worden ondervangen en dat risico's zoveel mogelijk worden voorkomen:

- Een gestructureerd inwerkprogramma voor alle arts-assistenten
- Structureel onderwijs van alle arts-assistenten die op de SEH betrokken zijn bij de behandeling van peesletsels en fracturen
- Protocollen voor peesletsels en fracturen
- Toetsing van arts-assistenten op kennis, vaardigheden, dossiervoering en communicatieve vaardigheden
- Dossiercontrole
- Supervisie
- Radiologiebeoordeling



Schade op de operatieafdeling

Op basis van het projectplan SEH heeft MediRisk in 2007 samen met de leden vangnetten ontwikkeld voor de OK, ook een hoogrisico afdeling in het ziekenhuis. Ruim 30% van alle bij MediRisk gemelde claims had betrekking op de operatieafdeling. Ook hier was in de periode voorafgaand aan de ontwikkeling en invoering van de vangnetten sprake van een stijging van het aantal claims per jaar. Net als voor de SEH moeten deze vangnetten de patiëntveiligheid vergroten en de kosten voor claims terugbrengen.

Vangnetten voor de OK

Alle ziekenhuizen die lid zijn van MediRisk zijn sinds 2008 verplicht de OK-vangnetten in te voeren en toe te passen. De vangnetten zijn erop gericht relatief veel voorkomende schade en claims te voorkomen die veroorzaakt worden door:

- verwisselingen, zoals links-rechtsverwisselingen
- achtergebleven materialen, zoals gazen en instrumenten
- defecte apparatuur, incompleetheid of verkeerd gebruik ervan
- een verkeerde positionering van de patiënt tijdens een operatie
- medicatiefouten
- intubatie



Inspanning geeft resultaat

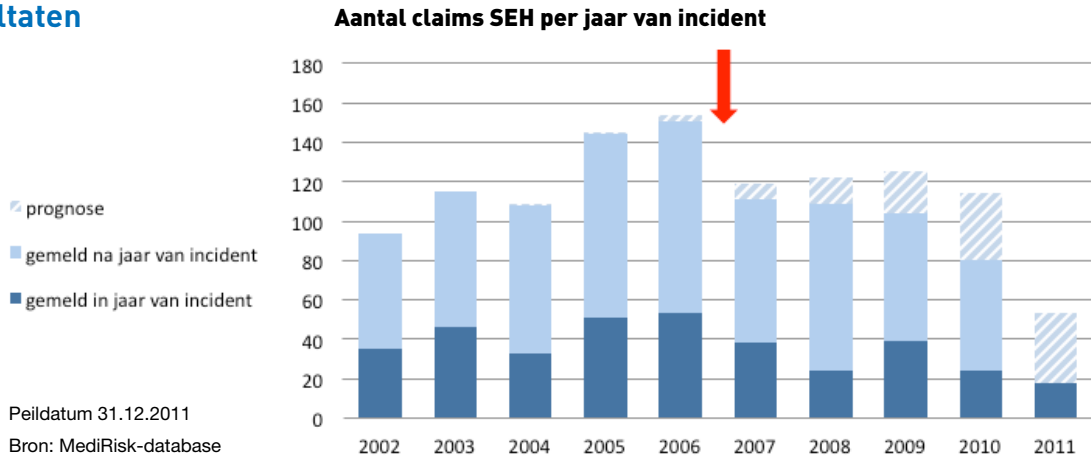
De voorbereiding en de invoering van de vangnetten SEH en OK hebben veel tijd en inspanning gevraagd van de aangesloten ziekenhuizen. Het was een enorme klus om actieplannen op te stellen en er vervolgens voor te zorgen dat de vangnetten draagvlak kregen, ingevoerd én nageleefd werden. In deze periode hebben de preventieadviseurs van MediRisk veel samengewerkt met onder andere OK- en SEH-assistenten, anesthesiemedewerkers, medisch specialisten en management.

Minder fouten, minder claims

De vangnetten hebben een aantoonbaar positief effect op de patiëntveiligheid en de kwaliteit. Het aantal fouten en claims op de SEH en OK is sterk verminderd. Omdat claims vaak niet direct, maar één of meer jaren na een fout worden ingediend, kan MediRisk pas na een aantal jaren het definitieve aantal claims bepalen. Daarom werken we met prognoses. Vanaf het begin van het SEH-project in 2006 tot en met 2010 zien we een daling van de prognose van het aantal claims van 24%. Als de voorzichtige prognose voor 2011 correct blijkt te zijn, is voor de SEH een grote extra daling te verwachten, mogelijk zelfs tot een totaal van 66%. Het aantal OK-gerelateerde claims tot en met 2010 is gedaald met 25% ten opzichte van het begin van het project. Voor 2011 lijkt dit percentage zich te stabiliseren.

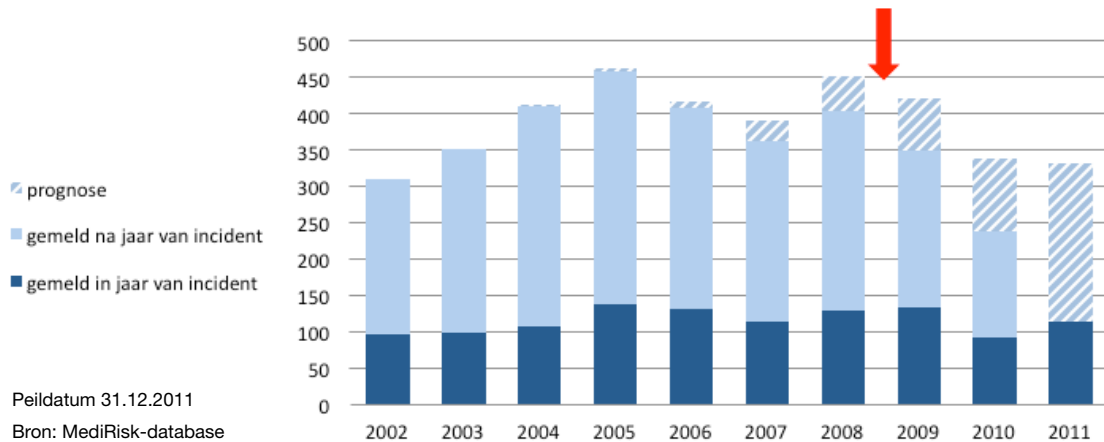
6

Claimresultaten



In absolute aantallen verwachten we sinds het begin van het project in totaal ongeveer 310 claims minder te ontvangen, wat zou betekenen dat alleen al dit aantal patiënten (ernstige) schade bespaard is gebleven. De prognose is overigens niet exact, omdat deze is berekend op basis van zeer kleine aantallen.

Aantal claims OK per jaar van incident



In absolute aantallen verwachten we sinds het begin van het project in 2008 circa 270 claims¹ minder te ontvangen. Dit zou betekenen dat dit aantal patiënten (ernstige) schade bespaard is gebleven.

7

Succes vasthouden

Mede dankzij de vangnetten hebben zeker 550 patiënten de afgelopen jaren geen schade opgelopen. Dit succes willen we vasthouden, want elke fout is er één teveel. In de praktijk blijkt dat nog niet alle vangnetten volledig zijn ingevoerd of consequent worden nageleefd. Hiermee komt de beoogde doelstelling van de vangnetten - schadereductie c.q. verminderde kans op incidenten - onder druk te staan. Daarom heeft MediRisk in 2011 en begin 2012 een follow-up gegeven aan de projecten vangnetten SEH (2006) en OK (2008). Het doel van de follow-up is om samen met de leden inzicht te krijgen in

de naleving van de vangnetten, het auditproces en de genomen verbetermaatregelen. Vanzelfsprekend adviseert en ondersteunt MediRisk de leden waar nodig. Het MediRisk-preventieteam heeft alle leden bezocht en de naleving van de vangnetten besproken. Voor de leden vormt het instrument interne audit daarbij een hulpmiddel. MediRisk heeft de auditcriteria besproken met de leden en hen geadviseerd bij eventuele knelpunten. Deze adviezen zijn vastgelegd in een rapportage voor alle ziekenhuizen met een analyse van de bevindingen en ziekenhuisspecifieke adviezen.

¹ Per 1 januari 2009 valt intubatieschade niet meer onder de dekking. Voor een goede vergelijking zijn deze claims overal weggelaten.

Gevolgde auditcriteria voor het project Follow-up SEH en OK

MediRisk heeft de volgende criteria geformuleerd voor het auditproces.

1. Is de audit uitgevoerd?

Om inzicht in de mate van juiste naleving van de vangnetten te krijgen, heeft er een gestructureerd onderzoek (audit) plaatsgevonden.

2. Is er een rapportage?

Het is essentieel dat de doelstelling, inclusief de gewenste uitkomst, de auditmethode, de kwantitatieve en kwalitatieve weergave van de bevindingen, de analyseresultaten, de planning van de vervolgaudit en communicatie van de resultaten en aanpak in een rapport zijn vastgelegd.

Het rapport stelt uw ziekenhuis in staat zich in- en extern te verantwoorden over het aantoonbaar functioneren van de vangnetten.

3. Wordt een valide toetsmethode gebruikt?

Bij een audit zijn werkwijze en doelbereik bepalende aspecten. De reikwijdte van de audit moet een representatieve groep specialisten, specialismen, medewerkers en ingrepen omvatten. Deze voorwaarde bepaalt de relevantie van de analyse en het draagvlak van eventuele verbetermaatregelen. Voorbeelden van auditmethodes: steekproeven, interne audits door observaties, enquêtes of interviews. De voorwaarde is dat de gekozen methode representatieve, relevante en betrouwbare informatie oplevert.

4. Voldoen de bevindingen aan de eisen (verzamelen en analyseren)?

In de auditdoelstelling is de gewenste uitkomst bepaald. De bevindingen moeten zowel kwantitatief als kwalitatief inzicht geven of de gewenste uitkomst al aanwezig is of dat er nog ruimte is voor verbetering. Op basis van de analyse van auditgegevens worden de verbetermaatregelen geformuleerd.

5. Zijn er verbetermaatregelen?

Verbetermaatregelen moeten aantoonbaar zijn ontwikkeld en ingevoerd. Om verbetermaatregelen effectief te maken, is aanpassing van een procedure alleen niet genoeg. Van essentieel belang is hoe de verbeterde procedure wordt gecommuniceerd.

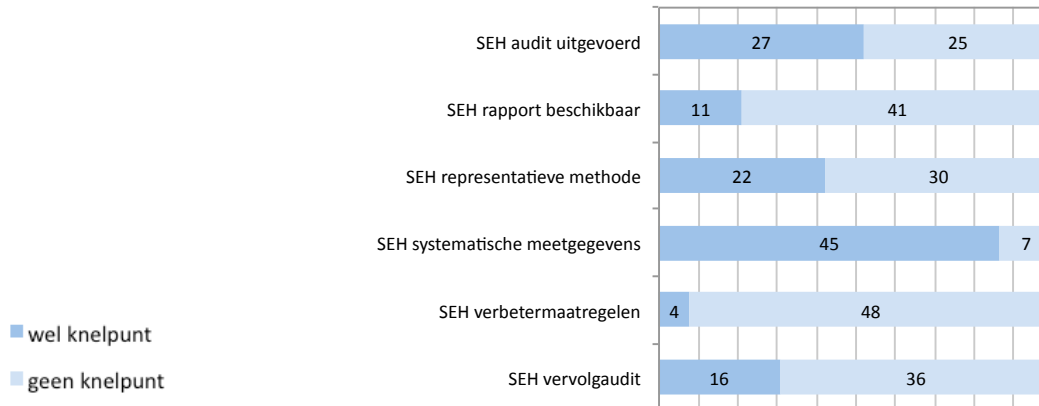
6. Maken audits deel uit van het reguliere bedrijfsproces?

Naar verloop van tijd kan de focus op nauwgezette naleving gaan verschuiven. Maar ook door veranderde omstandigheden of voorwaarden kan de juiste naleving van werkprocessen verminderen. Daarom is het uitvoeren van audits een zich systematisch herhalend proces waarbij naleving van de vangnetten tenminste jaarlijks wordt geaudit, evenals na het invoeren van ingrijpende verbetermaatregelen.

Resultaten

MediRisk heeft een positief beeld gekregen van de naleving van de vangnetten. Zowel op de OK als op de SEH zijn de vangnetten grotendeels geïmplementeerd. Alle bezochte ziekenhuizen voeren een actief beleid op het gebied van kwaliteit en veiligheid. De kwaliteitsafdelingen zorgen voor continuïteit van de kwaliteitscyclus en leveren de auditstructuur en -systematiek. Naast claimreports en -analyse van MediRisk vormen eisen van de Inspectie voor de Volksgezondheid, NIAZ-normen en VMS hiervoor een belangrijke basis.

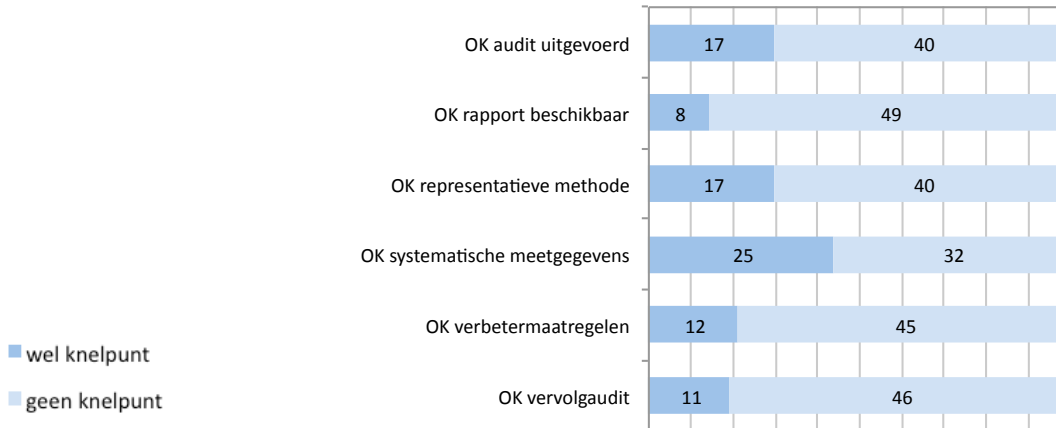
Uitkomsten SEH per auditonderdeel (n=52 ziekenhuizen)



Op de Spoedeisende Hulp zijn de vangnetten geïntegreerd in de dagelijkse werkprocessen. Deze processen zijn sterk gericht op beheersbaarheid en borging. Er bestaat een sterk vertrouwen in de kwaliteit van deze procedures. Bij veel bezochte SEH 's vond geen systematische gegevensverzameling plaats die zich specifiek richt op de naleving van de vangnetten. Ook het uitvoeren van audits, specifiek gericht op de vangnetten, is nog niet erg gebruikelijk. Er is met name een verdiepingsslag te maken op de 'check en act'-fase van het kwaliteitsborgingssysteem.

Om nog beter inzicht te krijgen in de kwaliteit van de processen adviseert MediRisk de ziekenhuizen meer gebruik te maken van kwalitatieve en kwantitatieve meetgegevens. Door observatie en analyse van de uitkomsten kunnen de resultaten worden vergeleken met de oorspronkelijke situatie en kan bijgestuurd worden om de kwaliteit te optimaliseren.

Uitkomsten OK per auditordeel (n=57 ziekenhuizen)



Ook op operatieafdeling zijn de vangnetten ingevoerd. De follow-up laat zien dat 70% van de operatieafdelingen een duidelijke auditstructuur heeft en dus zicht heeft op naleving van de vangnetten. Ten aanzien van de time-out-procedure toetste bijna elk ziekenhuis haar uitkomsten. Wat betreft de methodiek van de audits zagen we dat 56% van de operatieafdelingen systematisch represen-

tatieve gegevens verzamelt. Hier kan nog een verdiepingsslag worden gemaakt.

De adviezen van MediRisk richtten zich met name op het systematisch verzamelen van gegevens. Door naast observaties (kwalitatieve gegevens) ook kwantitatieve gegevens te verzamelen, kunnen ziekenhuizen de ruimte voor verbetering vaststellen en zo nodig bijsturen.

Samen alert op veiligheid

MediRisk heeft grote waardering voor de inzet, het enthousiasme en het doorzettingsvermogen van haar leden op het gebied van patiëntveiligheid. Samen met de leden blijft MediRisk actief werken aan het reduceren van risico's en het vergroten van de veiligheid. De leden kunnen rekenen op advies en ondersteuning bij het handhaven van bestaande vangnetten. MediRisk ontwikkelt nieuwe preventieprogramma's, zoals vangnetten voor het ontstaan van het cauda-syndroom en pathologische diagnostiek. Om het inzicht in uw veiligheid te vergroten, heeft MediRisk een dashboard met al uw claiminformatie gemaakt. Uw Raad van Bestuur kan u daarover informeren. Voor al uw vragen op het gebied van patiënt(on)veiligheid kunt u contact opnemen met het preventieteam via telefoonnummer 030 247 48 10. Zo blijven we samen alert op veiligheid.

Contact met MediRisk

Heeft u na het lezen van deze publicatie vragen of behoefte aan advies in een concrete zaak, aarzel dan niet contact op te nemen met het preventieteam van MediRisk via 030 247 48 10 of info@medirisk.nl. Wij zijn u graag van dienst.

Samen met haar leden werkt MediRisk actief aan het reduceren van risico's en het vergroten van de patiëntveiligheid. In 2006 en 2008 zijn preventiemaatregelen ingevoerd in de vorm van vangnetten voor de Spoedeisende Hulp en de operatieafdeling. De vangnetten hebben een positief effect op de patiëntveiligheid en de kwaliteit. In 2011 heeft MediRisk een vervolg gegeven aan de projecten vangnetten SEH en OK. Het doel van dit vervolgonderzoek is om samen met de leden inzicht te krijgen in de naleving van de vangnetten, het auditproces en de genomen verbetermaatregelen.

Alle inspanningen en consequente naleving van de vangnetten leiden tot goede resultaten. Echter, iedere patiënt die te maken krijgt met vermijdbare schade is er één teveel. Daarom blijven wij samen met u ook de komende jaren alert op veiligheid.

Bezoekadres

Orteliuslaan 750
3528 BB Utrecht

Postadres

Postbus 8409
3503 RK Utrecht

info@medirisk.nl
www.medirisk.nl

mei 2012

Samen *alert* op veiligheid