

‘Vrijwillig Incident Melden: werkt het...?’

Een kijkje in de keuken
van azM en Atrium MC...

Start op twee manieren

Atrium:

- Start: januari 2007
- Geleidelijke uitrol
- Pér afdeling VIM-cie
- Communicatie via afdelingen, management en mozaïek

azM

- Start: juni 2008
- In één keer
- Meerdere afdelingen per VIM
- azM-brede communicatie-campagne

Training voor beide gelijk!



Heeft veel weg van
'leren koken...'

Fasen in implementatie en borging

1. Opstartfase
2. Vragen VIM-commissies/managers
3. Wensen VIM-commissies/managers
4. Effecten/resultaten
5. Verder 'groeien' / vervolgtraject

1. Opstartfase...

Wat de boer niet kent..?



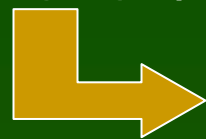
- Draagvlak verwerven: aanleiding, doelstellingen en meerwaarde duidelijk maken...
- Training ('op weg helpen...', 'eerste stapjes..')
- Begeleiding en ondersteuning VIM-commissies en managers ('we worden niet aan ons lot overgelaten..')
- Communiceren (communiceren en nog eens...)
*Verschillende kanalen, verschillende doelgroepen...
blijven herhalen van de boodschap!*

2. Veel vragen... *Wij...koken...?*



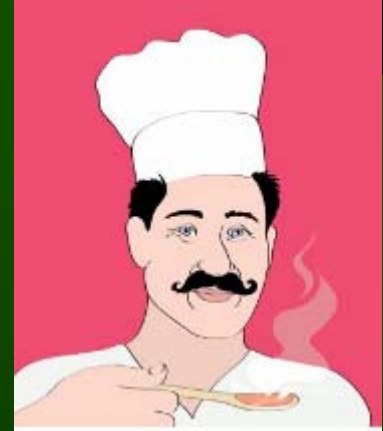
Van VIM-leden én managers: voornamelijk
'technisch en logistiek van aard':

- Frequentie bijeenkomsten?
- Hoe analyseren?
- Gebruik software?
- Voldoende faciliteiten/capaciteit?



Veiligheidsparadox!

3. Extra wensen... *Smaakt naar meer...!*



Behoefte aan extra functionaliteiten...

- Managementinfo ('inzicht')
- Meer 'beheerstools' (acties uitbesteden, evalueren etc.)
- Eenduidig taalgebruik.....

Volgt: Versie 3.0 !

4. Effecten/resultaten *de eerste gang....*



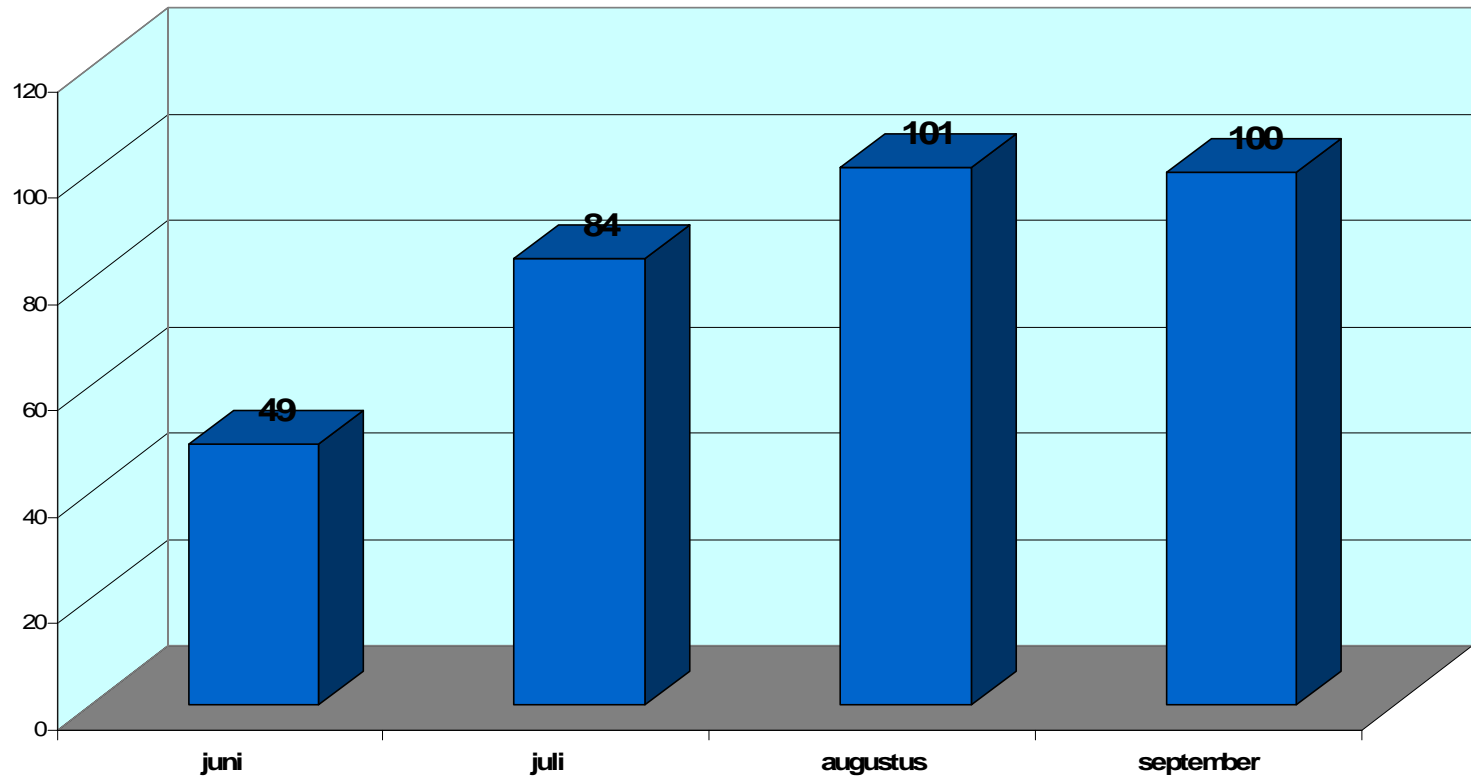
- Toename aantal meldingen
 - Diversiteit tussen afdelingen
 - Toename diversiteit in meldingen
- “geen MIP” → bv. zweedse band

Cruciale fase!

Schept verwachtingen bij melder: waar maken!

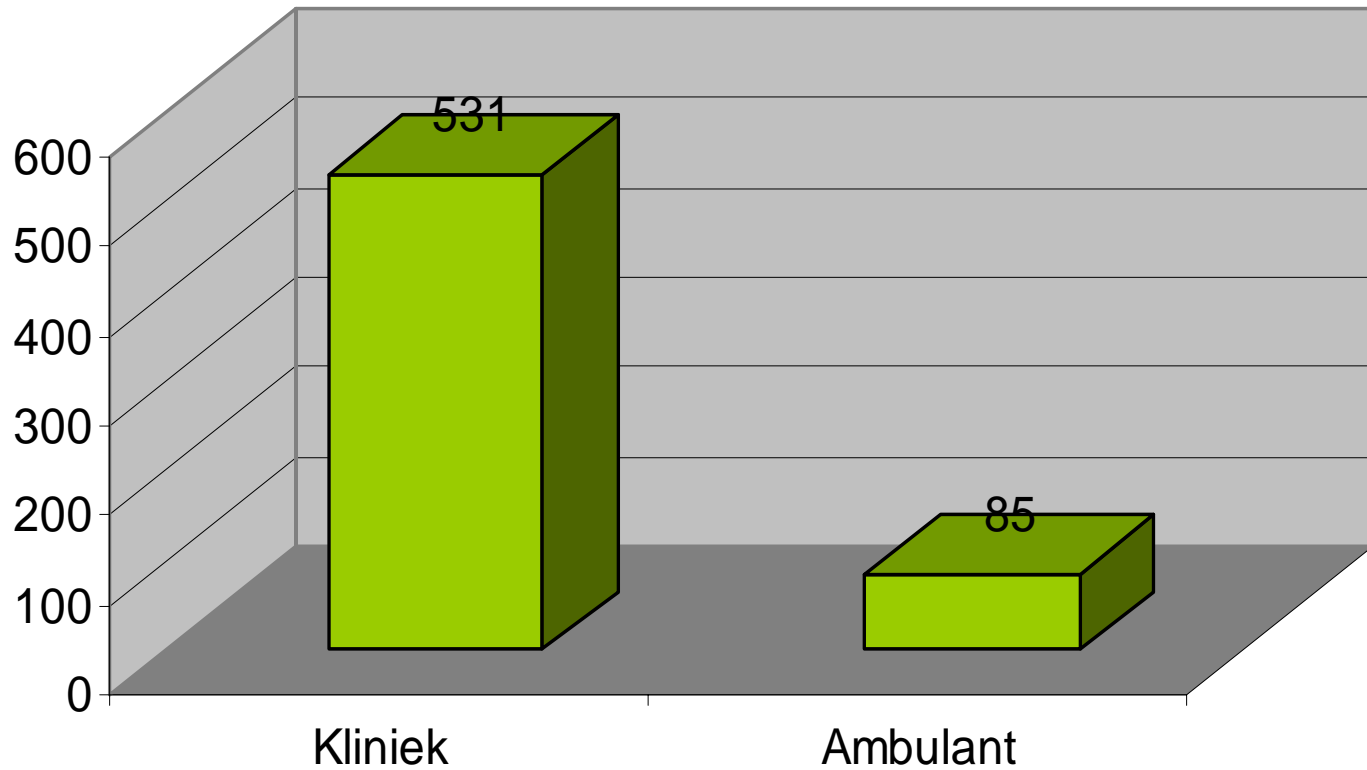
Grafiek azM

Totaal Incident Melden alle RVE's 2008



Grafiek Atrium

Incidentmeldingen in 2008 Atrium MC



5. Verder groeien *Smaak verfijnen.....*



- Kwaliteit van de analyses:
 - vervolgtrainingen.
 - Training “on the job”
- Leren van elkaar: netwerk?
- Verder ontwikkelen software afgestemd op de organisatie en dagelijkse praktijk.
-

Casuïstiek

- In de O.K. sluis staan 2 bedden met patiënten. De anesthesist neemt de verkeerde patient mee naar de O.K. Gelukkig wordt deze verwisseling tijdig ontdekt.

Analyse VIM-cie:

De anesthesist had de patient *actief* moeten vragen naar naam en geboortedatum...

'Les 1'

- Formuleer juist:
 - Niet: 'wat hád er moeten gebeuren'
 - Maar: 'wat er ís er gebeurd'...
- Hoe komt het dat de anesthesist aannam dat patient X de juiste patiënt was?
- Welke valkuilen zijn er voor de anesthesist en wat kunnen we hiervan leren?

Casuïstiek

- Een nieuwe arts-assistent heeft geen vervolgspraak voor diabetesverpleegkundige gemaakt. Hij was niet op de hoogte van afspraken op afdeling zoals vastgelegd in diabetesprotocol.

Analyse: Protocol niet opgevolgd.

Actie: Arts-assistent gewezen op bestaan en inhoud van diabetes protocol.

'Les 2'

- Stop niet te vroeg met analyseren: waarom is protocol niet opgevolgd (etc.)
- Kijk 'dieper en breder': bij doorvragen blijkt dit breder probleem → nieuwe medewerkers worden niet goed ingewerkt!
- Durf door te vragen ook wanneer het bijvoorbeeld een arts is...
- Zorg voor multidisciplinaire VIM-commissie

Casuïstiek

- Patiënt krijgt geen zuurstof toegediend maar perslucht.

Analyse: foute aansluiting, : verpleegkundige moet beter opletten

Actie: met rode en blauwe sticker verschil aangegeven

Casuïstiek



← Zo moet het



Zo gebeurde het →
→ omdat het zo kón!



'Les 3'

Algemeen:

Kijk niet alleen naar 'sharp end'...

maar ook 'blunt end': organisatie,
techniek, beleid, doelstellingen etc.



Werkt het?

Ja, mits goed 'Recept':



- Commitment van iedereen;
- Eenduidigheid over de doelstellingen VIM, definities en begrippen, werkwijze en middelen;
- Juiste attitude en kennis VIM-leden en managers;
- Gevarieerde samenstelling VIM-cie's;
- Gerichte en regelmatige communicatie;
- Voldoende training, ondersteuning, coaching;

Meer 'kooktips'.....?



Voor ervaringen met introductie
VIM óf SPAR-software:

Inge Herfs, Atrium MC

i.herfs@atriummc.nl

Jos Hoofs, MUMC+

jos.hoofs@mumc.nl