

VIM en SPAR-managementsysteem als hart van een VeiligheidsManagementSysteem (VMS)

Vrijwillig IncidentMelden (VIM) en Structurele PatiëntRisico's (SPAR's) managen in Atrium Medisch Centrum Parkstad

I.M.J. Herfs-Loneus, N.W.S. van der Hoeff, J.M. Gulpen, N.J.H.W. van Weert

Inleiding

In oktober 2005 is binnen Atrium MC op een drietal afdelingen gestart met een pilot Vrijwillig IncidentMelden (VIM) en Structureel PatiëntRisico(SPAR)-managementsysteem. Bijzonder is de aandacht voor efficiency en effectiviteit. Efficiency: gestreefd wordt naar een zo laag mogelijke werklast dat de blijvende autonomie van het systeem moet garanderen; Effectiviteit: het *onderkennen* van het risico (in dit geval via retrospectieve incidentanalyse/VIM) is gescheiden van het daadwerkelijk *aanpakken* van het risico (via een risicomanagementsysteem).

Het risicomanagementsysteem wordt SPAR-managementsysteem genoemd en wordt geheel geautomatiseerd door speciaal ontwikkelde software. Bovendien is het SPAR-managementsysteem te gebruiken voor gestructureerde en systematische follow-up van procesafwijkingen met andere gevolgen zoals Arbo-incidenten, milieu-incidenten en resultaten van (kwaliteits)audits.

Doelen VIM en SPAR

Doel van VIM is de realisatie van een decentraal laagdrempelig, blame-free incidentmeldingssysteem dat inzicht geeft in oorzaken (risico's) van ongewenste gebeurtenissen in het zorgproces.

Doel van het daarop aansluitende SPAR-managementsysteem is gelegen in de systematische registratie van incidentmeldingen en de onderliggende structurele patiëntrisico's en het managen van verbeteracties die leiden tot minimalisatie of – nog beter – eliminatie van deze risico's. Het SPAR-managementsysteem heeft tevens als taak alle binnen het systeem betrokken partijen voortdurend van feedback te voorzien over verbetertrajecten.

Systeembeschrijving

Medewerkers melden incidenten via een meldingsformulier aan de VIM-commissie van hun afdeling. De VIM-commissie analyseert de incidenten en destilleert hieruit onderliggende structurele patiëntrisico's waarbij de commissie vertrouwelijk omgaat met de naam van de melder. De commissie laat de melder via een feedbackformulier weten dat de melding is ontvangen, behandeld en verzonden aan het SPAR-managementsysteem.

Risico's worden vanuit het SPAR-managementsysteem doorgeleid naar de afdelingsmanager. Deze is initieel eindverantwoordelijk voor de aanpak van de risico's. Daartoe zijn zes weken beschikbaar. Indien een risico binnen deze termijn niet succesvol is aangepakt, escaleert het automatisch naar de bovenliggende managementlaag. Hier zijn vervolgens weer zes weken beschikbaar om een succesvolle actie te ondernemen. Indien nodig escaleert een risico daarna naar de Raad van Bestuur.

Binnen het SPAR-managementsysteem kent ieder risico een kleurstatus, die aangeeft wat de status is van de actie die tegen het risico is of wordt ondernomen:

- Rood – nog geen actie gepland of ondernomen.
- Oranje – actie ondernomen of ten minste gepland.
- Groen – met een actie succesvol aangepakt.

Teneinde alle actoren in het systeem, en zeker de incidentmelder, steeds afdoende te informeren over de voortgang van de risicoaanpak, voorziet de verantwoordelijke manager het SPAR-managementsysteem van feedback. Dit gebeurt indien de kleurstatus van een risico wijzigt of indien binnen een zelfde kleurstatus nieuwe of aanvullende acties worden ondernomen. De feedback omvat informatie over de aard van de kleurverandering en de geplande of ondernomen acties.

Het systeem is tot nog toe beheerd door een medewerker maar zal binnen afzienbare tijd als softwareapplicatie beschikbaar zijn. Medewerkers hebben dan de mogelijkheid om zowel digitaal als schriftelijk incidenten en risico's te melden. Overwogen wordt de software – gratis of tegen een geringe vergoeding – beschikbaar te stellen via een *open source* licentie.

Resultaten

De resultaten zijn tot nog toe veelbelovend. Het aantal VIM-meldingen is ten opzichte van de MIP-meldingen explosief gestegen. Bijvoorbeeld: de CCU heeft nu 160 risico's in 32 weken, tegen 9 MIP-meldingen in 2004.

Risico's worden vooralsnog adequaat aangepakt, incidenten escaleren met enige regelmaat naar de clustermanager en in enkele gevallen naar de Raad van Bestuur.

Vervoltraject

Het vervoltraject zal bestaan uit het verbeteren van het systeem, waarna het ziekenhuisbreed geïmplementeerd zal worden.

Meer informatie

Inge Herfs, Stafbureau Onderzoek & Innovatie, Atrium Medisch Centrum Parkstad, Heerlen, i.herfs@atriummc.nl Tel.: 045-5766784

Bastiën van der Hoeff, Stafbureau Onderzoek & Innovatie, Atrium Medisch Centrum Parkstad, Heerlen, www.patientveiligheid.org Tel.: 043-3875430