

Transmuraal Incidenten Melden

Algemene toelichting en kwartaaloverzicht 2022 Q2

TIM - Transmuraal Incidenten Melden

In onze regio is het sinds september 2014 mogelijk om zaken in de keten te melden die minder optimaal verlopen zijn. Het is voor alle ketenpartners mogelijk om aan te sluiten en op deze manier laagdrempelig te kunnen melden.

De meldingen worden door de TIM-regisseurs opgepakt. Hierbij worden melder en de persoon aan wie de melding gedaan wordt, in contact gebracht. Doel is hierbij dat zorgverleners met elkaar in gesprek gaan om te horen waar de (organisatie van) zorg mogelijk beter hadden gekund.

Veranderingen beginnen klein en starten met bewustwording. De persoon die gemeld heeft kan aangeven wat de consequenties waren van het beleid wat gekozen is. De persoon aan wie de melding gedaan wordt, kan eventueel uitleggen waarom voor bepaalde stappen gekozen is. Deze directe vorm van feedback geeft snellere bewustwording waarbij zo mogelijk samen gekeken kan worden vanuit de zorgprofessionals waar een eventueel probleem opgelost kan worden.

Misverstanden in de communicatie kunnen worden weggenomen en dit verbetert de onderlinge relatie.

Uiteraard kan dat ook door de telefoon te pakken en elkaar te bellen. Door het melden via TIM kunnen echter ook eventuele trends waargenomen worden. Als er op bepaalde punten in de keten bij herhaling de zorg voor patiënten niet loopt, kan er gekeken worden waar dit aan ligt en kan er naar oplossingen gezocht worden om te voorkomen dat dit nogmaals verkeerd zal gaan. Zo kunnen ketenbrede acties worden opgezet. Dit alles om de zorg voor patiënten in onze regio te optimaliseren. Een voorbeeld hiervan is het niet tijdig versturen van ontslagbrieven. De afspraken over het versturen van ontslagbrieven zijn vastgelegd in de werkafspraken Communicatie van MCC Klik. Dit levert met name voor huisartsen en verpleeghuisartsen soms grote onduidelijkheid op, met suboptimale zorg voor de patient tot gevolg. Dit werd bij herhaling gemeld. Naar aanleiding hiervan is gesproken met het stafbestuur van Isala en is in 2021 een dashboard ingesteld. Hiermee wordt momenteel in pilots gekeken hoe dit werkzaam kan worden om te zien of brieven binnen de afgesproken tijd verstuurd worden.

PIM – Positieve Intercollegiale Melding

Sinds 2019 is het hiernaast ook mogelijk om positieve momenten te delen, met een PIM. Deze kunnen ook voor een ieder leerzaam zijn, als goed voorbeeld of als eye opener hoe zorg ook verleend kan worden.

Werkwijze meldingen

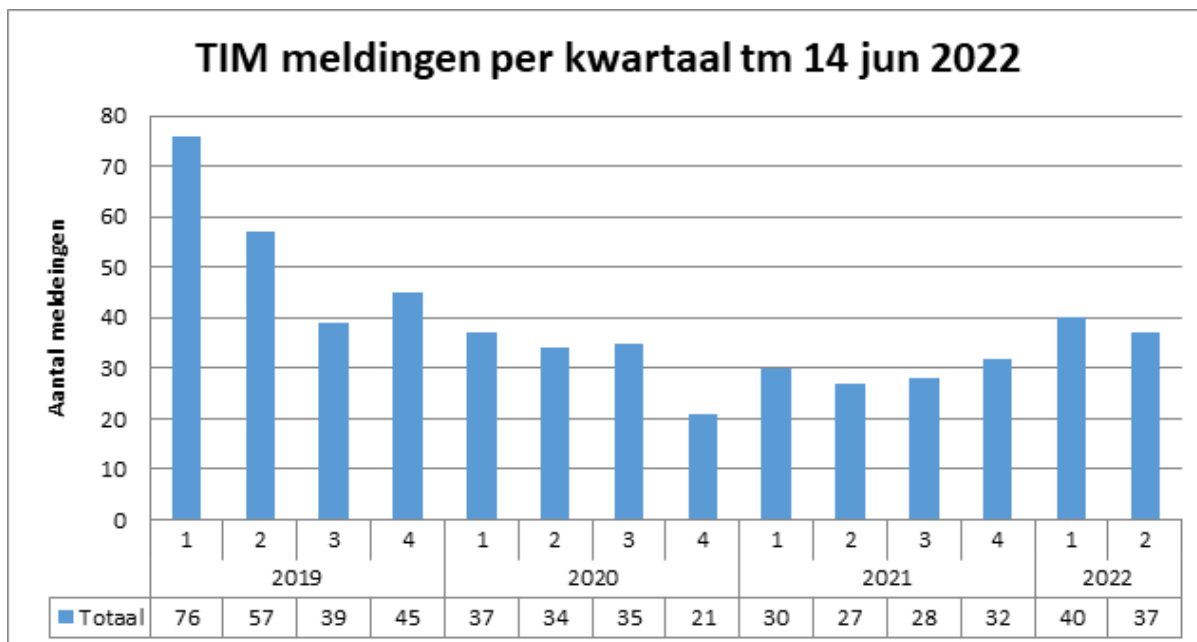
Zorgverleners kunnen digitaal een melding doen. De meeste zorgverleners doen dit via de app. Dit systeem is conform de privacy-afspraken. De melding komt binnen bij twee regisseurs die toegang hebben tot het meldsysteem. Zij hebben een coördinerende rol en sturen de melding door naar de betreffende organisatie. In de verschillende organisaties zijn aanspreekpunten aangesteld, die de meldingen doorzetten. Huisartsen die niet zijn aangesloten bij Medrie en openbaar apothekers, krijgen de meldingen rechtstreeks van de regisseurs.

De bedoeling is dat zorgverleners met elkaar in gesprek gaan. Er wordt door de regisseurs zelf geen onderzoek in gang gezet, tenzij er sprake is van trends. Terugkoppeling wordt dan ook altijd zeer op prijs gesteld. Verzocht wordt even te laten weten aan de regisseurs, of de melding is afgehandeld en of er tips voor andere hulpverleners zijn. De laatste tijd zijn er wel eens personen die geïrriteerd reageren dat ze een melding krijgen, waarbij aangegeven wordt dat ze niet willen reageren op de melding. Het ontvangen van feedback en er vervolgens rustig op reageren kan lastig zijn. Maar het niet reageren op een melding geeft geen bewustwording over en weer: het uitleggen waarom je voor een bepaald pad gekozen hebt, geeft ook bij de melder wellicht meer inzicht.

Het afhandelen van de melding wordt niet altijd aan de regisseurs teruggekoppeld. Hierdoor is er een vertekend beeld van het aantal meldingen die wel of niet worden afgehandeld.

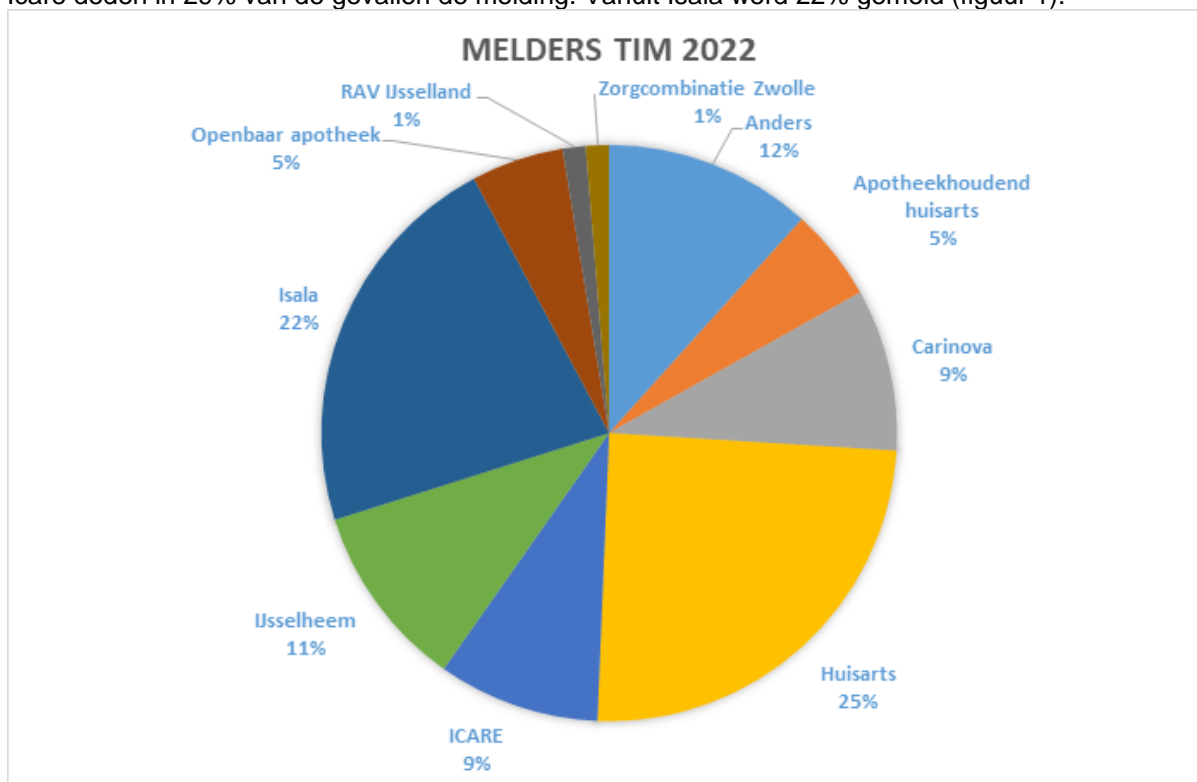
De meldingen van de laatste jaren

De hoeveelheid meldingen is de laatste jaren, met name gedurende de Coronapandemie, teruggelopen. De laatste kwartalen zien we weer een toename van het aantal meldingen (tabel 1).



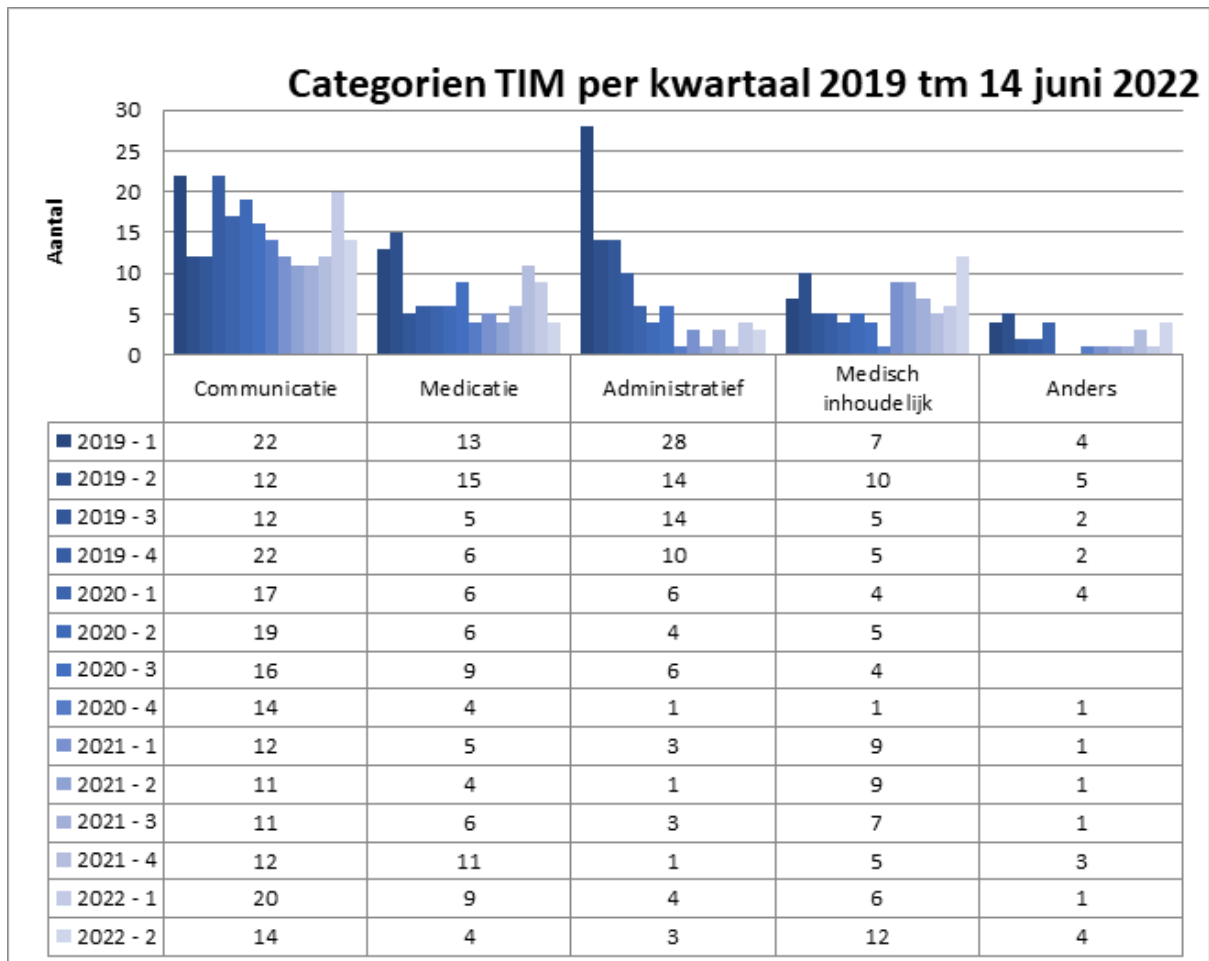
Tabel 1.

De meeste meldingen werden gedaan door huisartsen uit onze regio, 30%. Carinova, IJsselheem en Icare deden in 29% van de gevallen de melding. Vanuit Isala werd 22% gemeld (figuur 1).



Figuur 1.

De meeste meldingen werden gedaan in de categorie communicatie (tabel 2). Dit is een verschuiving t.o.v. de eerste jaren van TIM, waarbij meer meldingen over medicatie waren. Hier is toen uitgebreid naar verbetertrajecten gekeken en de digitalisering van het voorschrijfproces heeft tot aanzienlijk minder meldingen geleid. De laatste jaren wordt ook vaker een melding gedaan over medisch inhoudelijke zaken. Bijvoorbeeld als buiten de werkafpraak om gehandeld is.



Tabel 2.

Kortom

TIM is een prachtige manier om aan te geven wanneer iets niet naar verwachting gelopen is. Hierbij kunnen zorgverleners met elkaar in gesprek gaan om van elkaar te horen waar de zorg niet optimaal gelopen is en kan nagedacht worden hoe dit in de toekomst verbeterd kan worden. Het laagdrempelige karakter van dit systeem heeft zijn meerwaarde reeds meerdere malen bewezen.

Dit is ook in andere delen van Nederland opgemerkt en het systeem is nu in veel andere gebieden overgenomen, met veel enthousiaste evaluaties tot gevolg. Het systeem heeft al geleid tot meerdere aanpassingen in zorgpaden, met betere samenwerking onderling en betere zorg voor onze patiënten tot gevolg. En dat is waar we het allemaal voor doen.