

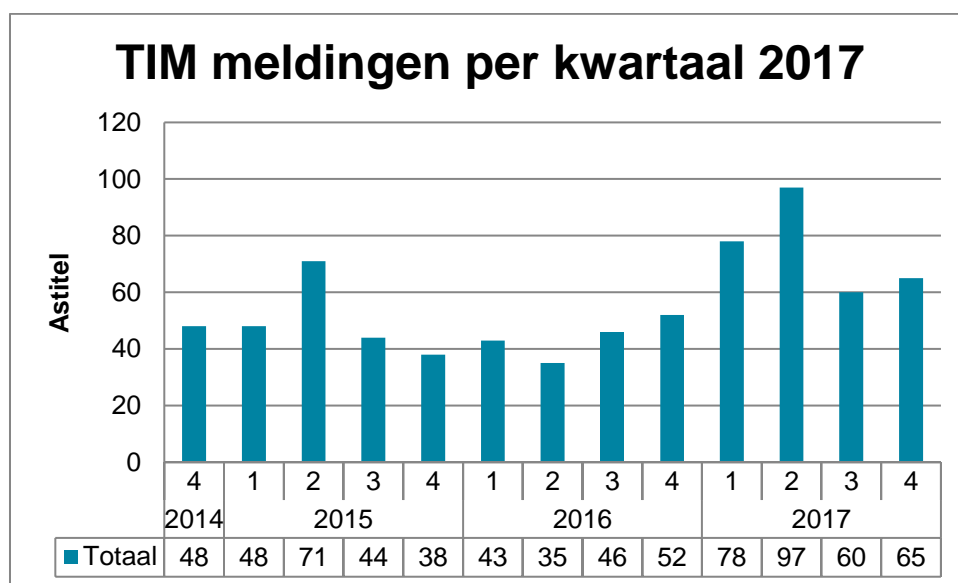
# Jaarverslag TIM ZVN 2017

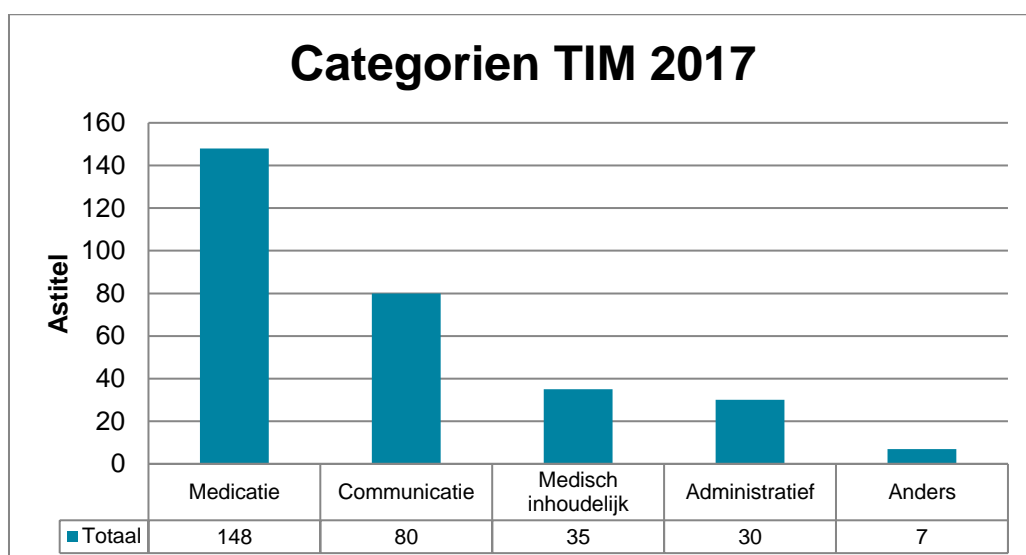
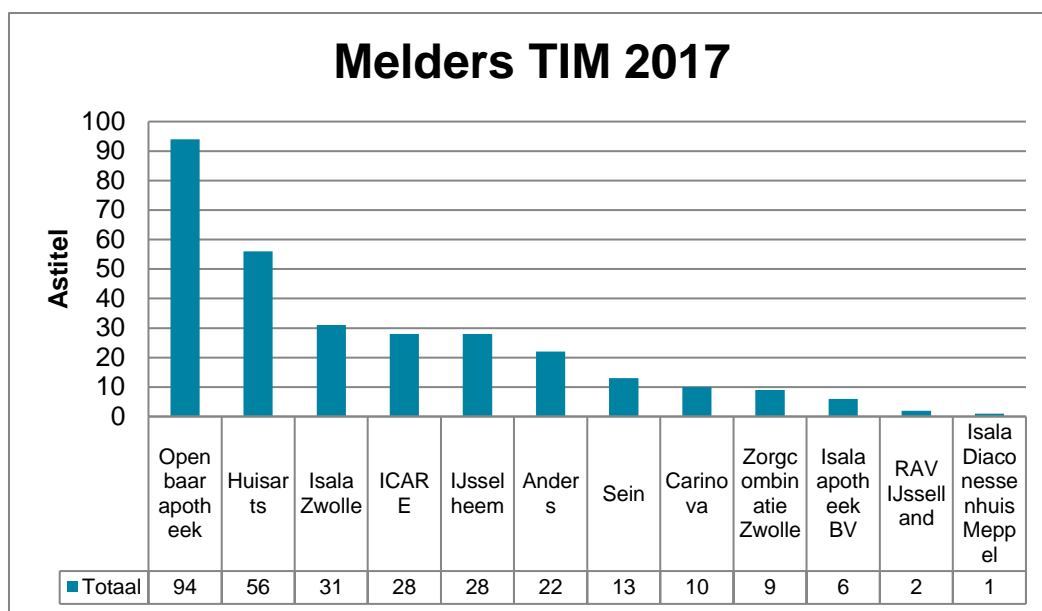
Het Zwols Veiligheidsnetwerk wil dat patiënten veilige zorg ontvangen op elk moment dat dat nodig is. Om te leren van dingen die niet goed zijn gegaan is het Transmuraal Incident Melden opgezet. Sinds 2015 kunnen zorgverleners incidenten melden. Wij geloven erin dat veranderingen klein beginnen en starten met bewustwording: door de betrokkene te laten zien wat de consequenties zijn van het eigen handelen of de wijze waarop de zorg is georganiseerd. Dit kan de ene keer leiden tot kleine aanpassingen in een proces dan wel ander gedrag bij de betrokkene(n). Mochten incidenten niet op zichzelf staan, dan wordt een keten brede actie ingezet. Ook zien we dat misverstanden in de communicatie weggenomen worden en dat komt de relatie ten goede. Terugkoppeling stellen de melders dan ook zeer op prijs.

## 1. Aantallen

In 2017 zijn er 300 meldingen gemaakt. Dit zijn er substantieel meer dan de jaren ervoor. Medicatie en communicatie gerelateerde meldingen zijn nog steeds in de meerderheid. De meldingen zijn vooral gericht op Isala (91%) en er wordt vooral gemeld door openbaar apothekers en huisartsen.

Vanaf oktober 2017 hebben de zorgverleners Isala locatie Meppel en de huisartsen in de regio Meppel ook de mogelijkheid om hun meldingen te doen via TIM. Inmiddels is gebleken dat, zij het nog summier, de huisartsen van deze mogelijkheid gebruik zijn gaan maken.





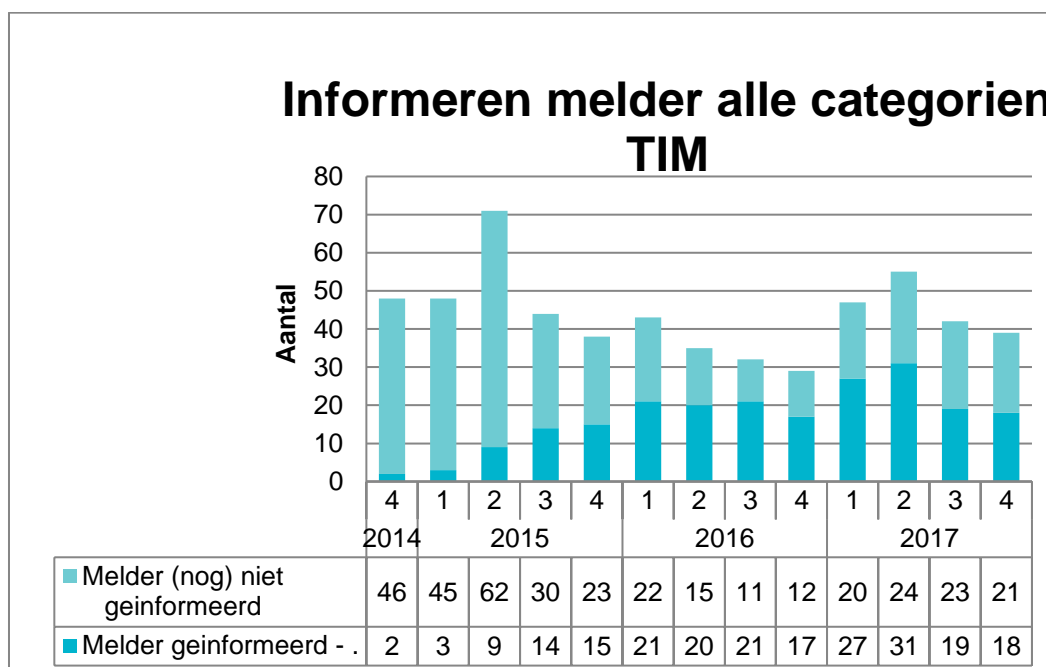
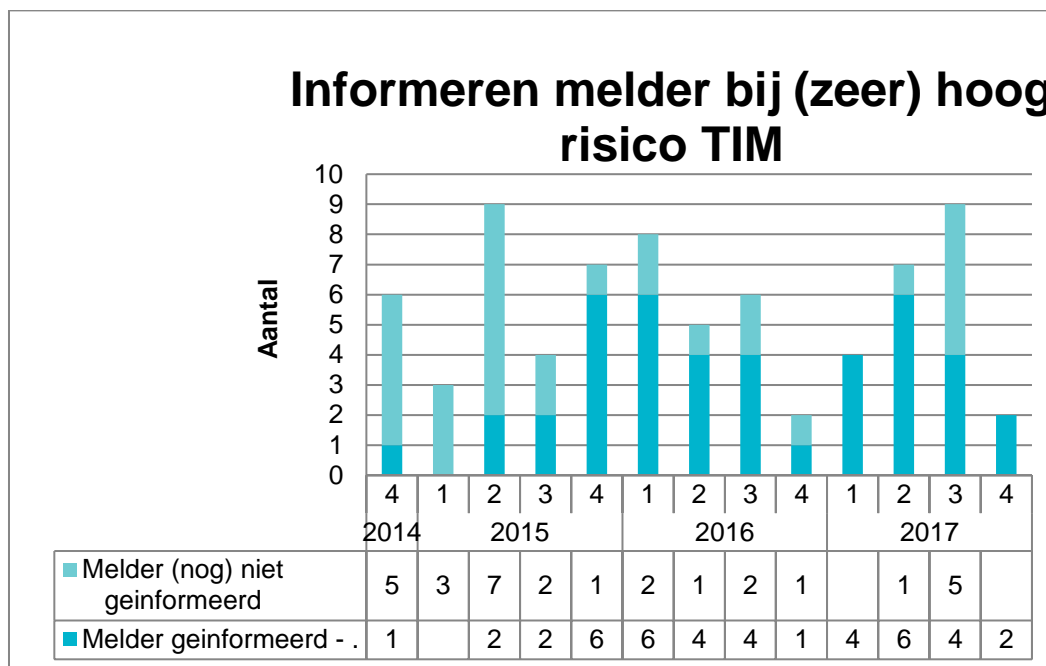
#### Meldingen gericht aan organisatie

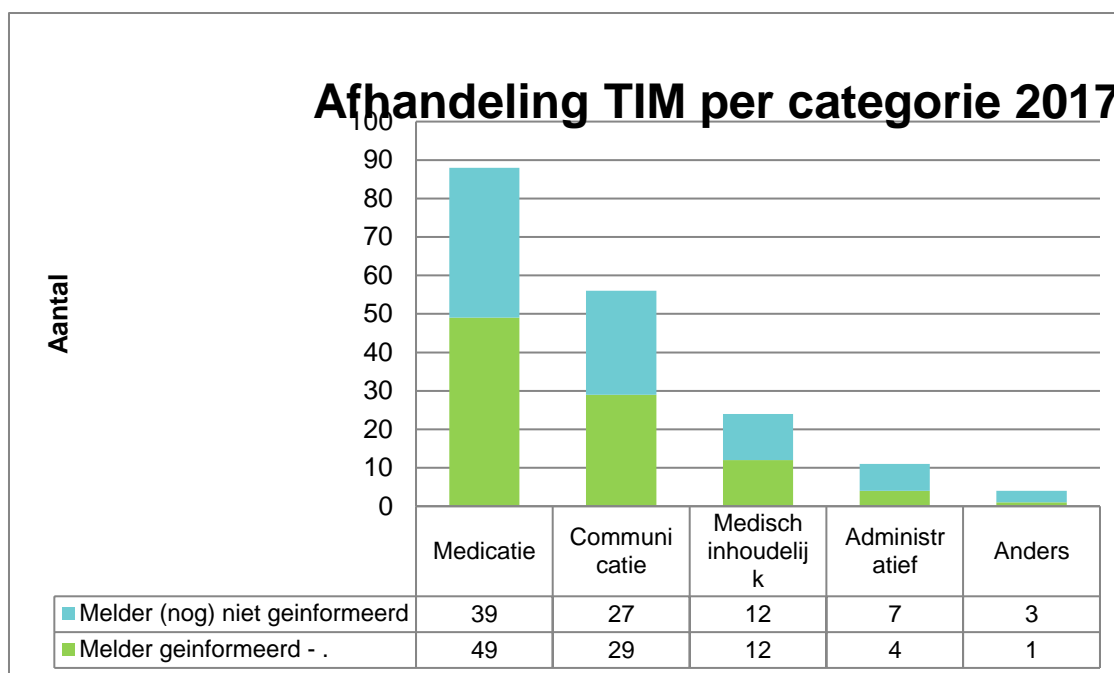
Deelnemers Zwols Veiligheidsnetwerk	# TIMs 2017 (N=300)
Isala	271 (91%)
Huisartsen	14 (5%)
Openbaar Apotheken	5
RAV	3
Zonnehuis	2
Dimence	2
IJsselheem	1

## 2. Afhandeling van de melding

Het afhandelen van de melding is verbeterd. Er zijn de volgende verbeteracties ingesteld:

- Melder kan aangeven of het ter kennisgeving is of een terugkoppeling verwacht
- De regisseurs nemen de meldingen structureel door en sturen reminders





### 3. Ingezette verbeteracties

In 2017 is een ketenbrede werkgroep “medicatie bij ontslag” gestart voor cardiologische patiënten. Icare, de thuiszorg en een huisarts hebben deelgenomen aan het in kaart brengen van de huidige situatie. Hieruit kwam naar voren dat de problemen vooral binnen Isala lagen. Daarom is de werkgroep vooral bezig geweest met optimaliseren van het interne proces op de verpleegafdeling cardiologie. Door gebruik te maken van het definitieve ontslagrecept van het ASP is de lopende medicatie in het Actuele Medicatie Overzicht nu 100% kloppend. Voor de gestopte medicatie is er een tussenoplossing gekozen: de gestopte medicatie wordt voor de arts in kaart gebracht zodat deze “mee gekopieerd” kan worden naar de ontslagbrief. Met het nieuwe EPD in november 2018 wordt dit verder geoptimaliseerd. De medewerkerstevredenheid is met de nieuwe werkwijze enorm toegenomen, omdat patiënten op vaste tijden met ontslag gaan en de ontslagmedicatie op vaste tijdstippen wordt besproken. Een bijvangst is dat het ASP hierdoor minder telefoontjes krijgt. De openbaar apothekers merken dat zij nu van de verpleegafdeling cardiologie een kloppend medicatieoverzicht ontvangen dat geen vragen oproept. Daarnaast staat nu op elk overzicht een contactpersoon vermeld zodat vragen makkelijker geadresseerd kunnen worden. De pilot wordt in Q1-Q2 2018 verder uitgerold naar de andere afdelingen cardiologie en zal daarna in 2019 verder toegepast worden in de rest van Isala.

### 4. Organisatie

De regisseurs, Jules ten Berg en Marieke de Boer, zetten de TIM meldingen uit naar de betrokken organisatie. Vanaf 1 oktober 2017 heeft Coba Mol de taak van regisseur van Marieke de Boer overgenomen. Het aanspreekpunt van de organisatie zet de meldingen door. De huisartsen en de openbaar apothekers ontvangen de melding rechtstreeks van de regisseurs.

De TIM commissie heeft besloten niet meer bijeen te komen. Als er uit analyses blijkt dat er ketenbrede acties nodig zijn dan adresseren de regisseurs dit direct aan het bestuurlijk overleg tussen 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. Het Zwols Veiligheidsnetwerk (ZVN) en het bestuurlijk overleg ontvangen tenminste 2x per jaar een update. Via de nieuwsbrief van MCC klik en Compagnonsnieuws voor de regio Meppel worden de zorgverleners op de hoogte gehouden.

In december is het Zwols Veiligheidsnetwerk bijeen geweest en hebben de regisseurs een presentatie gegeven over de stand van zaken. Daarnaast presenteerde de Klinische Farmacie de resultaten van het project "medicatie bij ontslag. De aanwezigen zijn tevreden over het functioneren van TIM. Besloten is om op deze wijze door te gaan en ook om positieve zaken te melden. De aanwezigen zullen hierin het voortouw nemen.

Nadat Carinova in 2016 haar deelname aan het ZVN in 2016 had opgezegd, is er in 2017 weer contact gezocht om eventueel deze beslissing te herzien. De uitkomst hiervan is nog niet bekend.

In het voorjaar 2017 heeft Medisch Contact aandacht besteed aan de resultaten van TIM in Zwolle. De belangstelling in het land vertaalde zich in meerdere presentaties (bijv in Amsterdam) en telefonische informatieverstrekking.

## 5. Conclusie

TIM is een laagdrempelige manier om incidenten in de keten te melden. De wijze waarop dit is opgezet wordt gewaardeerd door de deelnemers van het Zwols Veiligheidsnetwerk en er is landelijke belangstelling voor deze aanpak. We gaan dus op deze wijze door en volgen met belangstelling of het positief incident melden vlucht zal nemen. In 2018 zullen de thuiszorgorganisaties in de regio Meppel en het verpleeghuis Noorderboog ook starten met TIM. De verwachting is dat hierdoor het aantal TIM meldingen verder zal toenemen.

Marieke de Boer, Coba Mol & Jules ten Berg  
Februari 2018