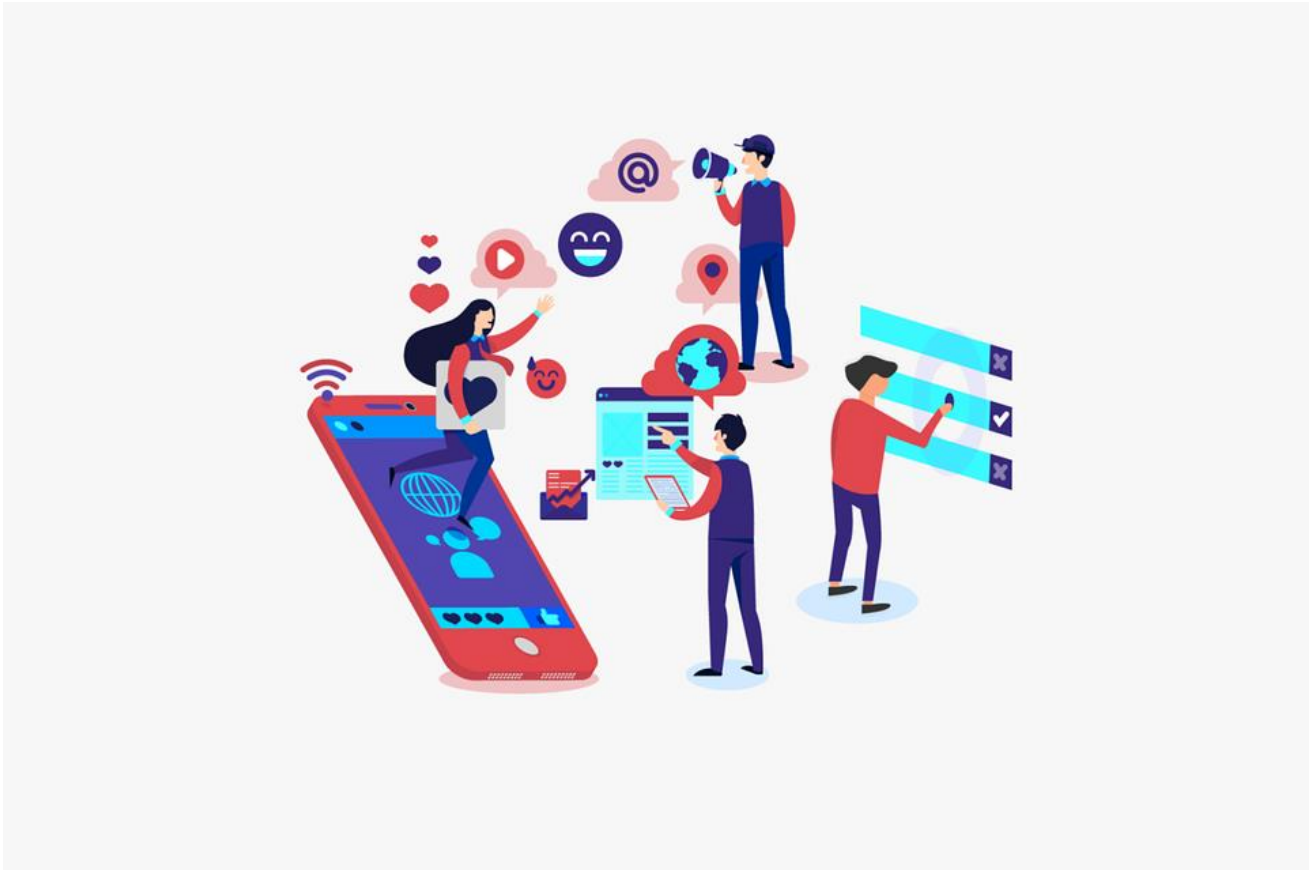


## Transmuraal Incidenten Melden (TIM)



Jaarverslag 2023

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doel en werkwijze TIM .....	3
3. Van projectorganisatie naar inbedding in de regio .....	4
4. Analyse meldingen 2023.....	4
4.1 Aantal TIM meldingen.....	4
4.2 Status van de meldingen.....	7
4.3 Classificatie van de meldingen.....	8
4.4 Conclusies en aanbevelingen.....	9

## 1. Inleiding

Voor u ligt het tweede jaarverslag Transmuraal Incidenten Melden Midden-Brabant(TIM).

Midden-Brabant heeft, net als andere regio's in Nederland, te maken met een toenemende druk op de gezondheidszorg. Vertrouwde pasklare oplossingen werken niet altijd meer voor de huidige vraagstukken. Samenwerking is meer dan ooit noodzakelijk om te komen tot goede zorg.

In de samenwerking rond de zorg voor patiënten in de regio gaat wel eens wat mis. Om te leren van (bijna)incidenten in de samenwerking is het Transmuraal Incidenten Meldpunt Midden-Brabant (TIM) ingericht. Het melden van (bijna)incidenten levert een bijdrage aan kwaliteit van de samenwerking en kwaliteit van zorg in de keten. Door (bijna)incidenten te behandelen als leermomenten kunnen zij bijdragen aan verbeteringen in het leveren van zorg aan de patiënt.

De volgende ketenpartners waren in 2023 verbonden aan TIM:

- Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis
- PrimaCura Huisartsen Spoedpost B.V. (voorheen Stichting Huisartsenposten Midden-Brabant)
- PrimaCura Netwerkgroep B.V. (voorheen Zorggroep RCH Midden-Brabant) en diens aangesloten zelfstandige huisartsen
- Apothekersvereniging Midden- en West-Brabant en diens aangesloten zelfstandige apothekers
- RAV Brabant Midden-West-Noord
- Fam geboortezorg en eerstelijns verloskunde.

## 2. Doel en werkwijze TIM

Met een gezamenlijke meldingsprocedure – naast de formele klachtenprocedure voor patiënten – wordt informatie verzameld over de onderlinge samenwerking tussen ketenpartners, en wordt deze informatie vertaald in verbeter suggesties ten bate van de kwaliteit en veiligheid van patiëntenzorg. Het doel is om herhaling van incidenten te voorkomen en werkprocessen te verbeteren. Door meldingen gestructureerd vast te leggen, wordt inzichtelijk of een incident op zichzelf staat of dat er sprake is van vaker voorkomende incidenten met eenzelfde karakter. Dit kan aanleiding zijn tot heroverweging van de samenwerkingsafspraken en werkprocessen.

Een gezamenlijke en eenduidige TIM-procedure verlaagt de drempel om (bijna)incidenten te melden en te leren over de grenzen van de eigen organisatie heen. Iedere zorgprofessional van een huisartsenpraktijk, ETZ, verloskundige praktijk, apotheek, RAV en HASP in Midden-Brabant kan een (bijna-)incident melden dat betrekking heeft op de patiëntenzorg en/of samenwerking in de keten. Sinds april 2021 is de gezamenlijk ontwikkelde tool gereed (ontwikkeld binnen ETZ applicatie Zenya) en in gebruik binnen de regio.

### 3. Van projectorganisatie naar inbedding in de regio

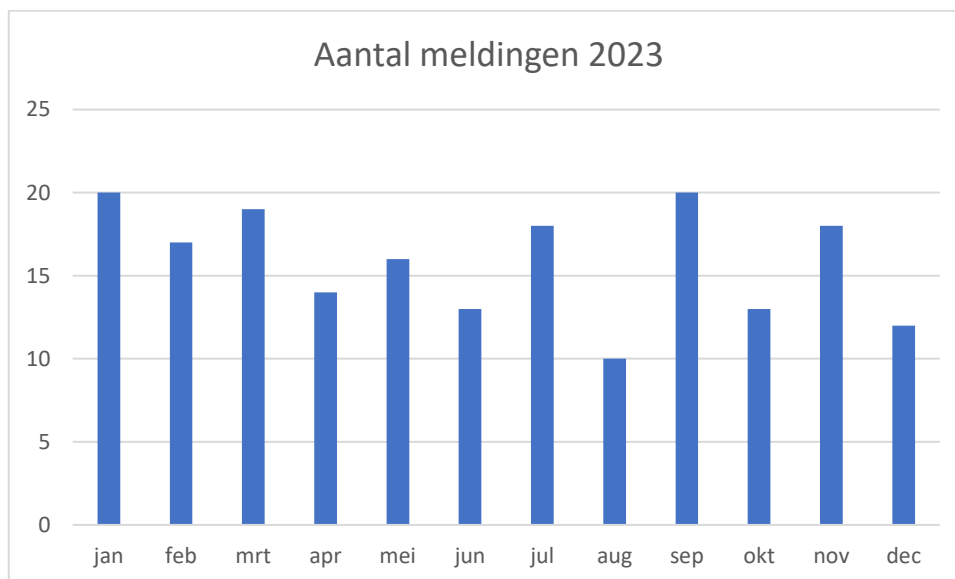
Eind 2022 is TIM geëvalueerd en de projectfase binnen Samendraads afgesloten. Vanaf 2023 is TIM ondergebracht bij de regionale samenwerkingsorganisatie Zorgnetwerk Midden-Brabant. Mogelijkheden voor aansluiting van overige ketenpartners vanuit de VVT, GGZ en geboortezorg werden het afgelopen jaar verkend. De Wever sluit vanaf januari 2024 aan bij TIM en ook Mijzo is voornemens in 2024 aan te sluiten.

### 4. Analyse meldingen 2023

In dit jaarverslag geven wij een analyse van de TIM-meldingen welke gedaan zijn in 2023. Er wordt inzicht gegeven in de aantallen, het initiatief binnen de keten, het statusoverzicht, de classificatie van de meldingen en de verbeterlagen die gemaakt zijn. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de meldingen in 2021 (april-december) en 2022.

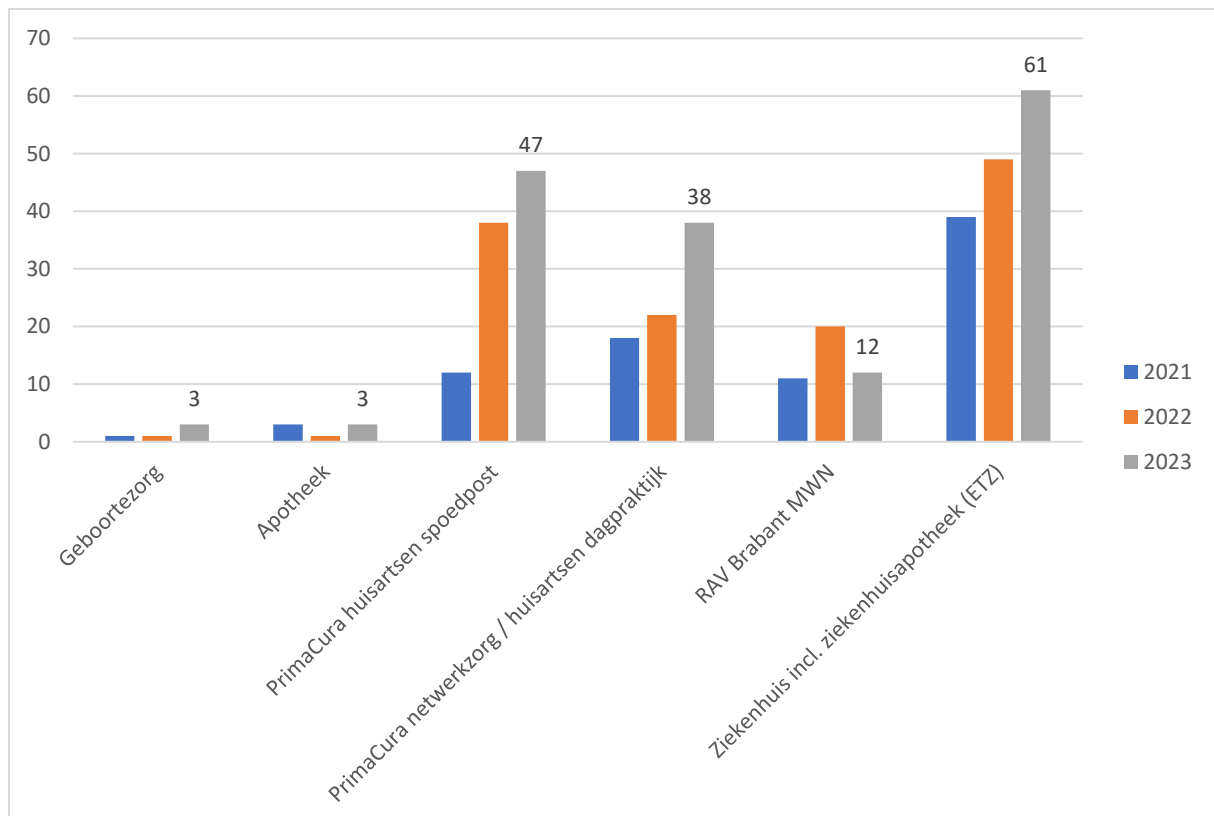
#### 4.1 Aantal TIM meldingen

Het totaal aantal TIM-meldingen in 2023 bedroeg 190. Hiervan werden 26 meldingen afgewezen omdat de melding geen TIM-melding maar bijvoorbeeld een interne MIP-melding moest zijn of omdat de betreffende ketenpartner geen onderdeel van het TIM-netwerk is. Het aantal meldingen is daarmee met ongeveer 15% gestegen ten opzichte van 2022. Figuur 1 laat de spreiding van de meldingen over het jaar zien.



Figuur 1 Aantal meldingen per maand 2023

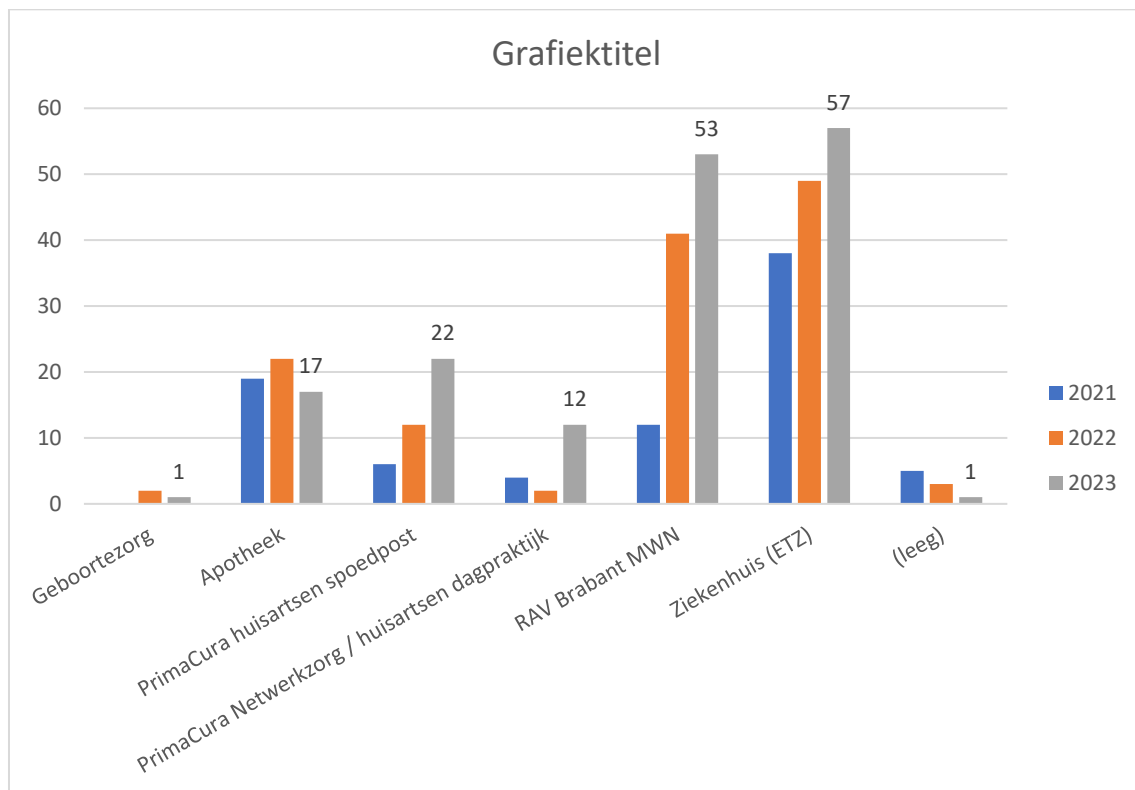
In figuur 2 is het totaal aantal meldingen voor de afgelopen drie jaar weergegeven, verdeeld over de betrokken ketenpartners die de melding(en) hebben gemaakt. De meeste meldingen (61) werden in 2023 gemaakt door medewerkers van het ETZ. De grootste toename van het aantal meldingen is te zien bij PrimaCura huisartsen dagpraktijken. De TIM promotie campagne die in 2023 binnen PrimaCura werd uitgevoerd lijkt hier zijn vruchten af te werpen. Voor de geboortezorg en de apotheken blijft het aantal meldingen laag. Verder valt op dat het aantal meldingen vanuit de RAV is afgenomen.



Figuur 2 Aantal TIM-meldingen **door** ketenpartner

In figuur 3 is het totaal aantal meldingen in de afgelopen drie jaar weergegeven, verdeeld over de ketenpartners **waarover** de melding(en) zijn gemaakt.

De meldingen over het Ziekenhuis zijn vooral afkomstig van PrimaCura HASP(17) en de dagpraktijken (25). De meldingen over de RAV zijn vooral afkomstig van PrimaCura HASP (24) en Ziekenhuis (23). De meldingen over PrimaCura HASP zijn verdeeld over de ketenpartners.



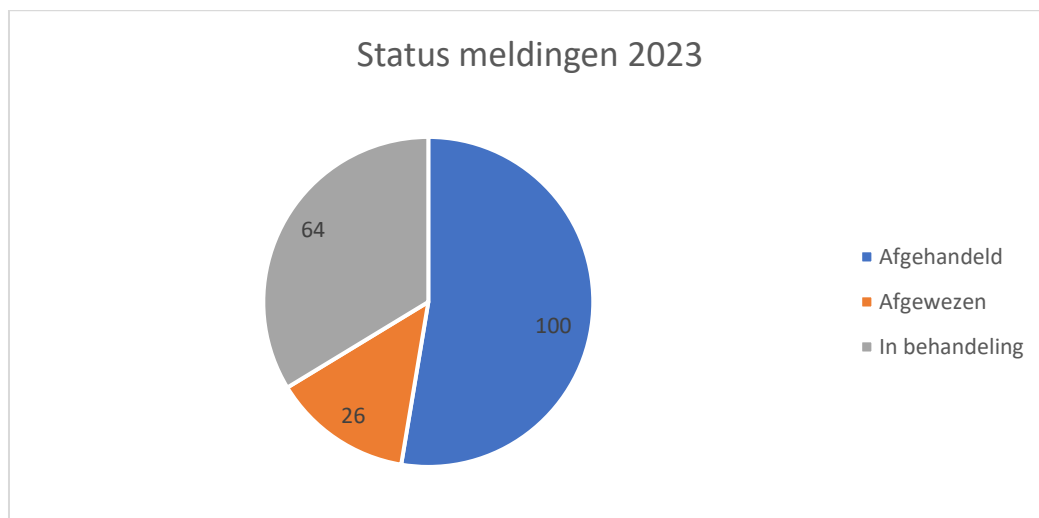
Figuur 3 Aantal TIM-meldingen **over** ketenpartner

#### 4.2 Status van de meldingen

Een TIM-melding doorloopt diverse stappen in Zenya. Dit wordt in TIM weergegeven d.m.v. de status van de meldingen. In figuur 6 is het aantal meldingen per status weergegeven.

Van de 164 meldingen die in behandeling zijn genomen zijn er 100 afgehandeld (61%).

Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan in 2022 (81%). Van de 64 openstaande meldingen staan er 37 langer dan 3 maanden open. De meerderheid van de openstaande meldingen wacht op een actie van de ontvangende partij. Door het sturen van reminders worden deze aangemoedigd tot actie.



Figuur 6. Status van de meldingen in 2023

#### 4.3 Classificatie van de meldingen

De meldingen worden geïnclassificeerd in verschillende categorieën, zie onderstaande tabel.

De meeste meldingen zien we binnen de classificatie “inzet van zorg”, communicatie/samenwerking” en “medicatie/recept”. De grootste toename van meldingen zien we binnen de classificaties “inzet van zorg”, “overdracht” en “bereikbaarheid”.

Classificatie melding	Aantal 2021 (9 mnd)	Aantal 2022 (12 mnd)	Aantal 2023 (12 mnd)
Inzet van zorg	18	36	53
Communicatie/Samenwerking	20	28	30
Medicatie / Recept	19	19	17
Overdracht	11	10	15
Bejegening	2	9	6
AVG/Privacy schending	4	6	6
Verwijzing	3	6	6
Bereikbaarheid	3	5	11
Nazorgadvies	0	3	7
Informatieverstrekking aan patiënt	3	3	2
Ontslagbrief	1	2	1
(Tussentijdse)terug rapportage	0	1	4
Ontslag	0	0	6
Totaal	84	128	164

Bij inhoudelijke analyse valt op dat de meeste meldingen gaan over zorg in acute situaties.

De meeste meldingen over inzet van zorg gaan over de volgende onderwerpen:

- Onderschatting urgentie/stabiliteit patiënt (16 meldingen):  
B.v. benauwdheid, allergische reactie, verwonding, cardiale problemen, infectie
- Vervoerskeuzes (9 meldingen):  
B.v. een patiënt met eigen vervoer naar ziekenhuis laten gaan in plaats van ambulance; discussie over de inzet van ALS of MC ambulance. Vaak heeft dit te maken met een verschil van inschatting van de stabiliteit van de patiënt.
- Samenwerking rond vervolgzorg na behandeling ziekenhuis (8 meldingen):  
B.v. discussie verantwoordelijkheid voor nazorg bij complicaties, incomplete of te late overdracht.



De meeste meldingen over communicatie/samenwerking gaan over de volgende onderwerpen:

- Foutieve of incomplete informatie overdracht (7 meldingen):  
B.v. verkeerde patiëntgegevens, ontbrekende info over reeds geregelde zorg, niet doorgeven van taalbarrière, overlijden niet gemeld.
- Discussies over verantwoordelijkheden, procedures en inzet van zorg (12 meldingen).

De meldingen over medicatie/recept gaan vooral over de volgende onderwerpen:

- Incomplete of verkeerde levering van medicatie o.a. door leveringsproblemen
- Miscommunicatie over stop/wijzigingen van medicatie

#### 4.4 Conclusies en aanbevelingen

De groei van het aantal meldingen lijkt nauw samen te hangen met de toenemende bekendheid van TIM. Met name binnen PrimaCura is veel aandacht besteed aan PR voor TIM en dat is terug te zien in de groei. We denken dat de feitelijk ingediende meldingen nog steeds het topje van de ijsberg tonen en er een groot potentieel aan meldingen, en dus kansen op leren en verbeteren, dat nog niet benut wordt. Aandacht voor PR en terugkoppeling aan melders blijft ook de komende jaren nodig. Daarom is het toenemende aantal meldingen dat langdurig open staat een punt van aandacht en worden extra reminders gestuurd naar ontvangende partners. Alleen dan kan een terugkoppeling worden gegeven naar de melder en wordt deze gemotiveerd om ook in de toekomst te blijven melden.

In sommige meldingen worden partijen genoemd die (nog) niet aangesloten zijn bij TIM (GGZ, Specialist Ouderengeneeskunde). Om maximaal rendement te halen uit TIM is het wenselijk dat alle netwerkpartners aansluiten.

Kijkend naar de inhoud van de meldingen dan concluderen we dat de continuïteit van zorg het meest kwetsbaar is op momenten van overdracht en verwijzing naar partners. In de acute zorg en buiten kantooruren lijken de risico's op incidenten het grootst. Misverstanden in de communicatie, maar ook verschillen in opvattingen over de urgentie van een situatie leiden tot incidenten. Op casusniveau zien we dat TIM regelmatig aanleiding is voor uitgebreide reflectie door alle betrokken partners en zien we mooie voorbeelden van een open communicatie en lerende houding.

In de categorie bereikbaarheid is het aantal meldingen over alle organisaties toegenomen. Tekorten en hiermee samenhangende werkdruk lijken daarmee ook weerspiegelt binnen de TIM-meldingen. Toch zien we ook hier creatieve oplossingen ontstaan die tot betere doorstroom leiden. Zo bleken de meldingen vanuit de HASP richting de RAV in alle gevallen (4x) te gaan over de slechte bereikbaarheid van de meldkamer. N.a.v. deze meldingen is afgesproken dat de visiteauto van de HASP zonder ritnummer mag aanrijden, het ritnummer wordt dan tijdens de rit aangevraagd.

Op basis van terugkerende meldingen zijn in 2022 een tweetal verbeteracties uitgezet waarvan de effecten in de TIM-meldingen van 2023 zijn geanalyseerd:

1. Onbewaakte overdracht van patiënten met cardiale klachten van RAV naar de SEH/EHH.  
Binnen de RAV is het belang van bewaakte overdracht extra onder de aandacht gebracht. Het aantal meldingen over onbewaakte overdracht bij cardiale klachten blijft in 2023 gelijk. (4x).
2. Naar aanleiding van het toegenomen aantal meldingen over bejegening is door het ETZ (SEH) en HASP in 2022 een project gestart om medewerkers bij elkaar in de keuken te laten kijken. Zo wordt gewerkt aan wederzijds begrip en versterking van de samenwerking. Het aantal meldingen over bejegening tussen ETZ (SEH) en HASP is in 2023 gelijk gebleven (4x).

Op het toegenomen aantal meldingen is het gelijk blijven van meldingen op bovenstaande thema's gunstig. Duurzame gedragsveranderingen vragen waarschijnlijk ook langdurige investering in de samenwerkingsrelatie en het inslijten van afspraken.