

Transmuraal Incidenten Melden (TIM)



Jaarverslag 2022

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Doel en werkwijze TIM	3
3.	Van projectorganisatie naar inbedding in de regio	4
4.	Analyse Meldingen 2022.....	4
	4.1 Aantal TIM meldingen.....	4
	4.2 Status van de meldingen	7
	4.3 Classificatie van de meldingen	7
	4.4 Verbetering van zorg op basis van meldingen	9

1. Inleiding

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.

In 2018 is TIM gestart als project binnen Samendraads, het samenwerkingsverband van huisartsen en medisch specialisten. Sinds de start zijn de volgende ketenpartners 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 HAP in Midden-Brabant kan een (bijna-)incident melden die 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 met de betrokken TIM-functionarissen. Daarbij zijn de formulieren binnen de meldmodule in Zenya doorgelopen en aangescherpt. Ook is gesproken over de doorlooptijd van de meldingen. De organisaties buiten het ETZ moeten inloggen in de ETZ omgeving om de TIM meldingen binnen Zenya te kunnen beoordelen en verwerken. Dit is een handeling die niet altijd makkelijk geïntegreerd wordt in de dagelijkse praktijk, waardoor de doorlooptijd kan oplopen tot ca 50 dagen. Eenieder is gevraagd hier alert op te zijn zodat de meldingen zo snel mogelijk kunnen worden opgepakt.

Daarnaast is eind 2022 de projectfase binnen Samendraads afgesloten en is TIM ondergebracht bij de regionale samenwerkingsorganisatie Zorgnetwerk Midden-Brabant. Mogelijkheden voor aansluiting van overige ketenpartners vanuit de VVT en geboortezorg worden verkend.

4. Analyse meldingen 2022

In dit jaarverslag geven wij een analyse van de TIM meldingen welke gemaakt zijn in 2022. 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).

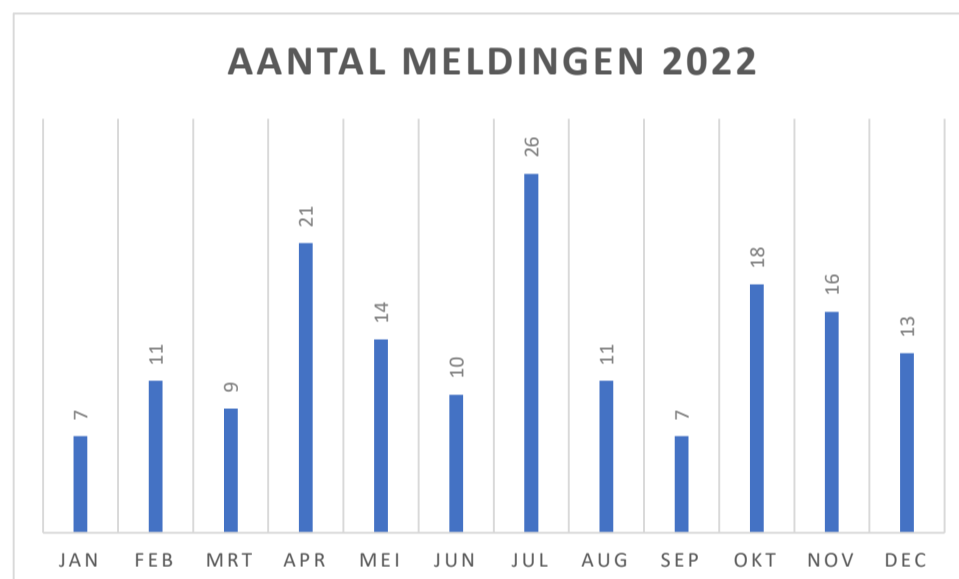
4.1 Aantal TIM meldingen

In figuur 1 is te zien dat het aantal TIM meldingen in 2022 in totaal 163 meldingen bedraagt.

Hiervan werden 29 meldingen afgewezen omdat de melding geen TIM maar bijvoorbeeld een MIP melding moest zijn of omdat de betreffende ketenpartner geen onderdeel van het TIM-netwerk is.

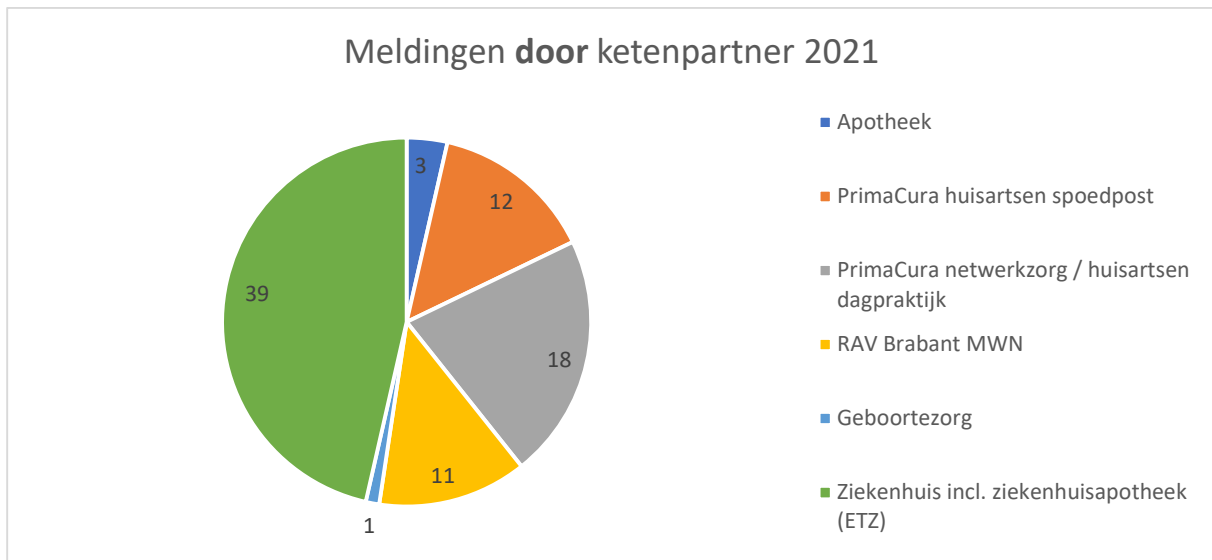
Het aantal meldingen is daarmee ongeveer 30% hoger dan het aantal meldingen in 2021.

Opvallend is dat in 2022 de meeste meldingen zijn aangemaakt in de maand juli 2022. Daarvan werden er 18 geïnitieerd door het ETZ maar werden er ook 12 afgewezen.

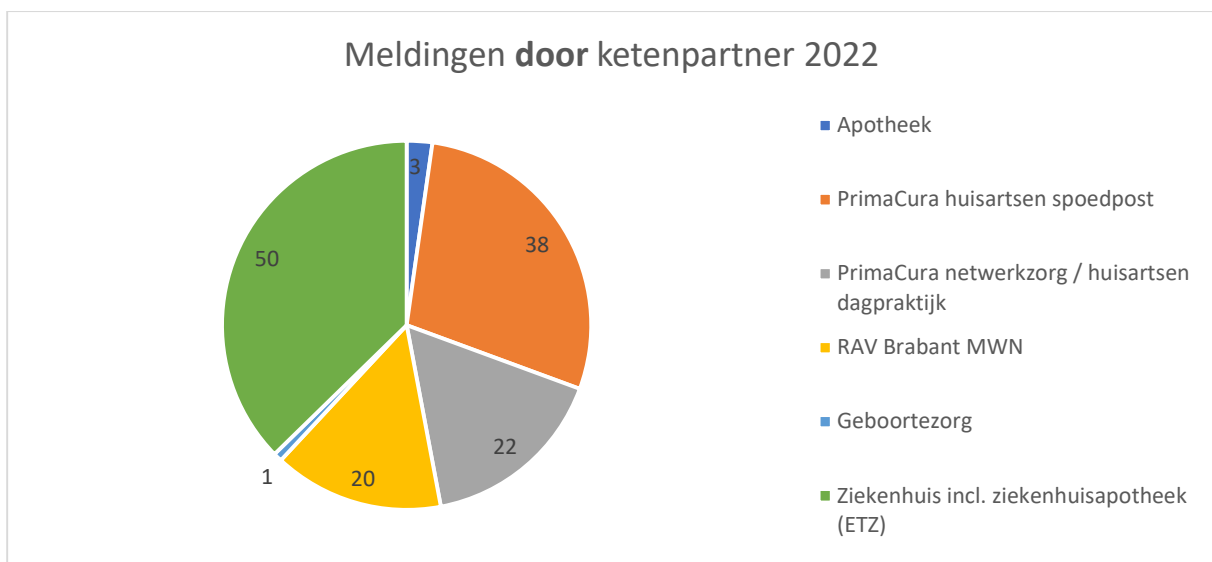


Figuur 1 Aantal meldingen per maand periode 2022

Wanneer we het totaal aantal meldingen weergeven, verdeeld over de betrokken ketenpartners die de melding(en) hebben gemaakt, ziet dat overzicht er als volgt uit. De meeste meldingen (39) werden in 2021 gemaakt door medewerkers van het ETZ. Opvallend is het achterblijvende aantal meldingen door FAM en de apotheken. Dit beeld is, iets minder uitgesproken, ook in 2022 zichtbaar. Het aandeel meldingen vanuit PrimaCura huisartsenpost neemt in 2022 toe. De verschillen in het aantal meldingen per partner lijken vooralsnog samen te hangen met de omvang van de organisaties en de bekendheid met TIM.

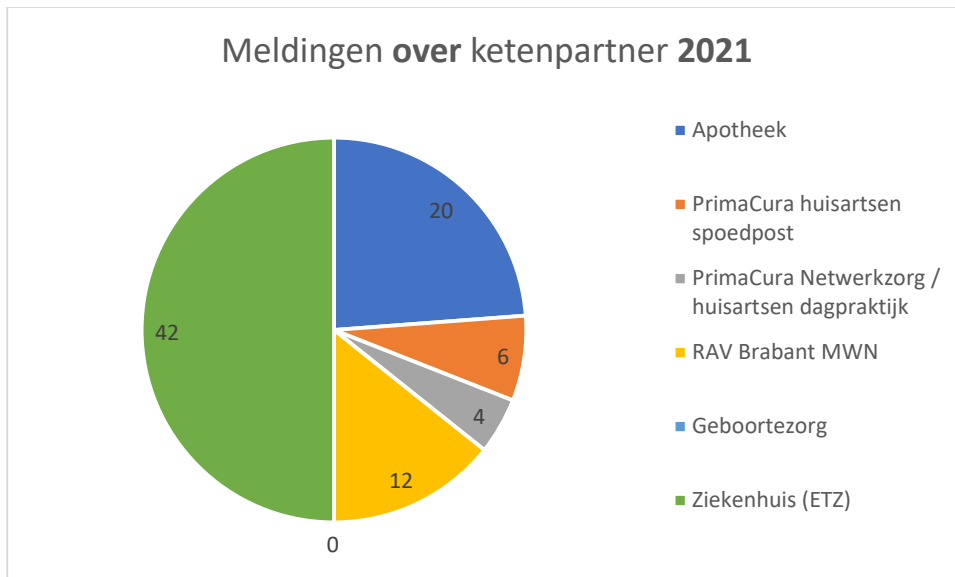


Figuur 2 Aantal TIM meldingen door ketenpartner 2021

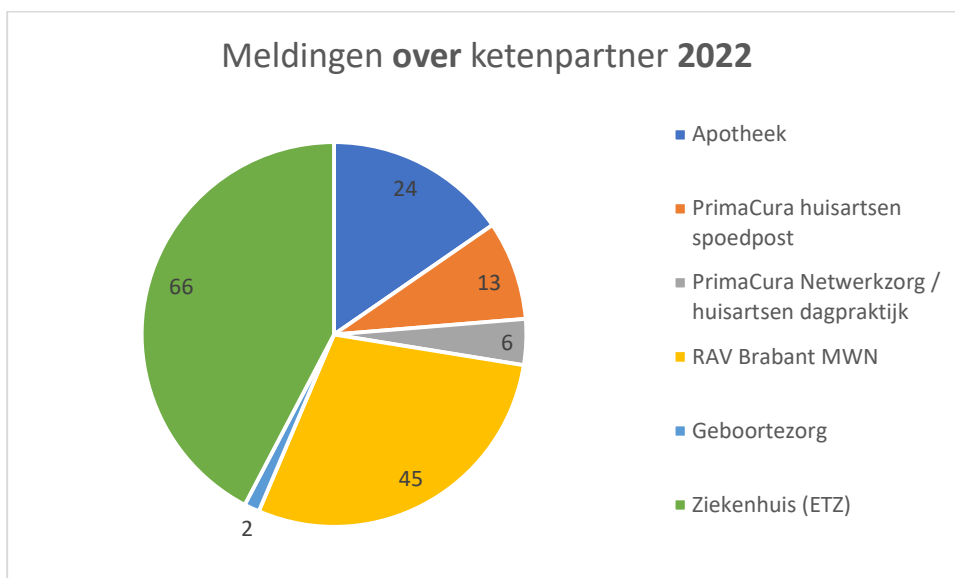


Figuur 3 Aantal TIM meldingen door ketenpartner Periode 2022

Wanneer we het totaal aantal meldingen weergeven, verdeeld over de ketenpartners **waarover** de melding(en) zijn gemaakt, dan zien we dat ook hier de meeste meldingen over het ETZ zijn gemaakt. Een opvallend verschil met de voorgaande grafieken is dat de Apotheken hier wel een belangrijk aandeel van de meldingen ontvangt. Daarnaast is de groei van het aantal meldingen over de RAV in 2022 opvallend, dit lijkt te correleren met de toename van het aantal meldingen door de spoedpost, wat logisch is gezien de samenwerkingsrelatie buiten kantooruren en de omvang van de organisaties.



Figuur 4 Aantal TIM meldingen **over** ketenpartner Periode **2021**



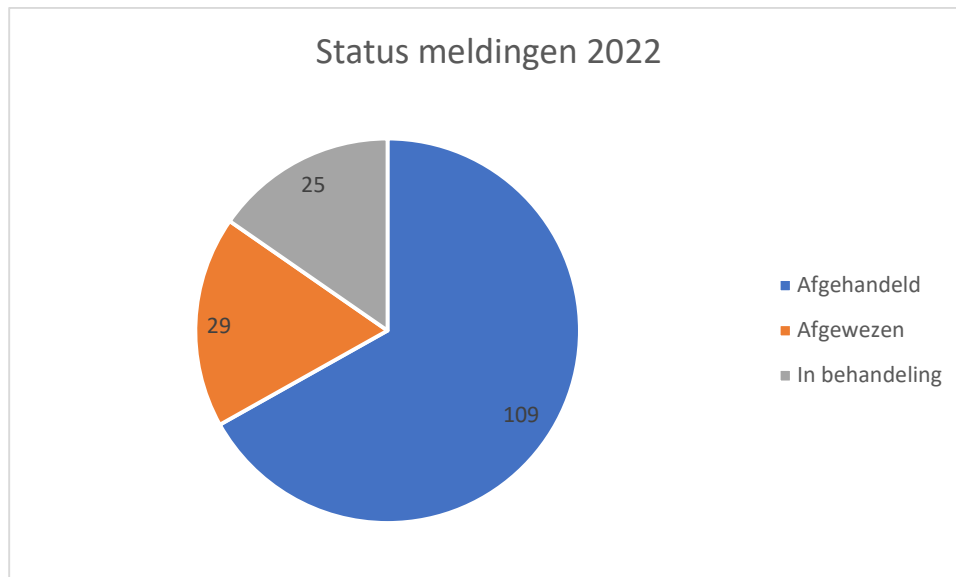
Figuur 5 Aantal TIM meldingen **over** ketenpartner Periode **2022**

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 inzichtelijk gemaakt.

Van de 134 meldingen die in behandeling zijn genomen zijn er 109 afgehandeld (81%).



Figuur 6. Status van de meldingen in 2022

4.3 Classificatie van de meldingen

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

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

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

Bij inhoudelijke analyse valt op dat de meeste meldingen gaan over situaties buiten kantooruren. De meldingen over inzet van zorg hebben inhoudelijk te maken met de volgende onderwerpen:

- Vervoerskeuzes (8 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.
- Onderschatting urgentie/stabiliteit patiënt (12 meldingen):
B.v. benauwdheid, impact scooterongeval, beoordeling ECG, allergische reactie, collaps, insult
- Overdracht cardiale patiënt zonder bewaking aan SEH (5 meldingen):
B.v. AAAA, STEMI, AVNRT
- Discussie over vervolgzorg na behandeling/ingreep ziekenhuis (4 meldingen):
B.v. verantwoordelijkheid voor nazorg bij nabloeding, infectie, receptuur.
- Patient van SEH naar HAP sturen zonder triage (2 meldingen).

De meldingen over communicatie/samenwerking hebben inhoudelijk te maken met de volgende onderwerpen:

- Niet of verkeerd doorgeven van informatie (6 meldingen):
B.v. verkeerde verblijfsadres patiënt, overname patiënt niet gemeld bij ontvangende organisatie, verwijzing van poli naar SEH niet aangekondigd bij SEH, ontbreken van noodzakelijke overdrachtsgegevens (b.v. medicatiewijzigingen).
- Zonder overleg of terugkoppeling afwijken van afspraak/voorstel verwijzer (6 meldingen).

De meldingen over medicatie/recept hebben inhoudelijk te maken met de volgende onderwerpen:

- Misverstand over inname voorschrift
- Incomplete of verkeerde levering van medicatie
- Onvolledige AMO ontvangen
- Miscommunicatie over stop/wijzigingen van medicatie
- Wijziging van voorgeschreven/bekende medicatie zonder overleg/uitleg

Tot slot valt op dat het aantal meldingen over bejegening in 2022 toenam van 2 (2021) naar 9 (2022). Hiervan betrof het twee maal de bejegening van/door patiënt/naaste en 7 maal de bejegening van collega's onderling. Inhoudelijk hebben de meldingen te maken met de volgende onderwerpen:

- Gehoord worden/ luisteren naar elkaar
- Respect tonen voor elkaars deskundigheid, van elkaar willen leren

4.4 Conclusies en aanbevelingen

Van de meldingen die inmiddels zijn afgerond, is gekeken wat er met de melding is gedaan binnen de ontvangende organisatie. Het is mooi te zien dat er daadwerkelijk actie wordt ondernomen op de ontvangen meldingen. Deze worden uitgebreid besproken met de betrokken medewerkers en zo wordt er aandacht gevraagd voor de situatie in de melding met daarbij de nadruk op het leermoment. Meldingen leiden op casusniveau tot reflectie op het eigen professionele handelen in de samenwerking met partners in de regio. Daarnaast worden terugkerende meldingen over eenzelfde thema tot teamreflectie en bewustwording van de behoeften van samenwerkingspartners in de keten. Een voorbeeld hiervan is de manier van overdracht van patiënten met cardiale klachten van RAV naar de SEH/EHH.

Naar aanleiding van het toegenomen aantal meldingen over bejegening is door het ETZ (SEH) en PrimaCura (spoedpost) een project gestart om medewerkers bij elkaar in de keuken te laten kijken. Zo wordt gewerkt aan wederzijds begrip en versterking van de samenwerking.

Op dit moment zien we nog geen duidelijke patronen in de meldingen die aanleiding zijn tot structurele aanpassingen in de ketensamenwerking. Mogelijk wordt dit de komende jaren wel mogelijk als we beschikken over een grotere dataset. Wel laat de eerste analyse zien dat continuïteit van zorg kwetsbaar is op momenten van overdracht en verwijzing naar partners. Met name buiten kantooruren lijken de risico's op incidenten het grootst. Misverstanden/hiaten in de communicatie, maar ook verschillen in opvattingen over de urgentie van een situatie leiden tot ongewenste incidenten in de zorg.