



Zorg op de juiste plek in Utrecht

Kick off TIM 2.0

25-11-2021



Welkom!

Vragen in de chat (to everyone)
Webinar wordt opgenomen
Presentatie wordt gedeeld



Angelien Borgdorff

Projectleider TIM 2.0

Programma

- **Welkom** door Vivian Broex, Raad van Bestuur Zorgspectrum en bestuurslid Trijn
- **Transmuraal Incident Melden** door Dorien Zwart, huisarts in de Bilt en onderzoeker Julius Centrum-UMCU
- **Inleiding** door Angelien Borgdorff, projectleider TIM 2.0
- **Demo meldformulier en meldproces** door Kelly de Jong, Infoland
- **Feestelijke start van TIM 2.0**
- **Afsluiting** door Vivian Broex



Vivian Broex
Voorzitter Raad van Bestuur
ZorgSpectrum

Lid bestuur Trijn



UMC Utrecht
Julius Centrum



Dorien Zwart
Huisarts in De Bilt

Onderzoeker en hoofd afdeling
huisartsgeneeskunde Julius Centrum
UMC Utrecht



UMC Utrecht
Julius Centrum

Transmuraal Incident Melden in Utrecht

Dorien Zwart, huisarts De Bilt

Associate professor , afdelingshoofd Huisartsgeneeskunde Julius Centrum



Hoe het begon

- 2004 tweede/derde lijnszorg



- 2008 eerstelijnszorg



ZORG voor **VEILIG**



Transmurale patiëntveiligheid?



TIPP studie 2013-2017

transmurale veiligheid tussen huisarts en ziekenhuis



Analyse en Ontwerp

- Wat/hoe transmurale patiëntveiligheid?
- Ontwikkelen meetinstrumenten
- Ontwikkelen (generieke) verbetermaatregelen

Experiment

- Valideren/testen meetinstrumenten
- Evaluatie TIPP-interventie
- Evaluatie implementatie



Diakonessenhuis



Transmurale patientveiligheid?

Anamnese - bijzonderheden

Geachte collega,

VG: R, S, PE: 20' hup
 → Pallahten, M. K. →
 Klein hoeveelheid

Hulpvraag / vraagstelling

→ Gaarne uw onderzoek
 voet,

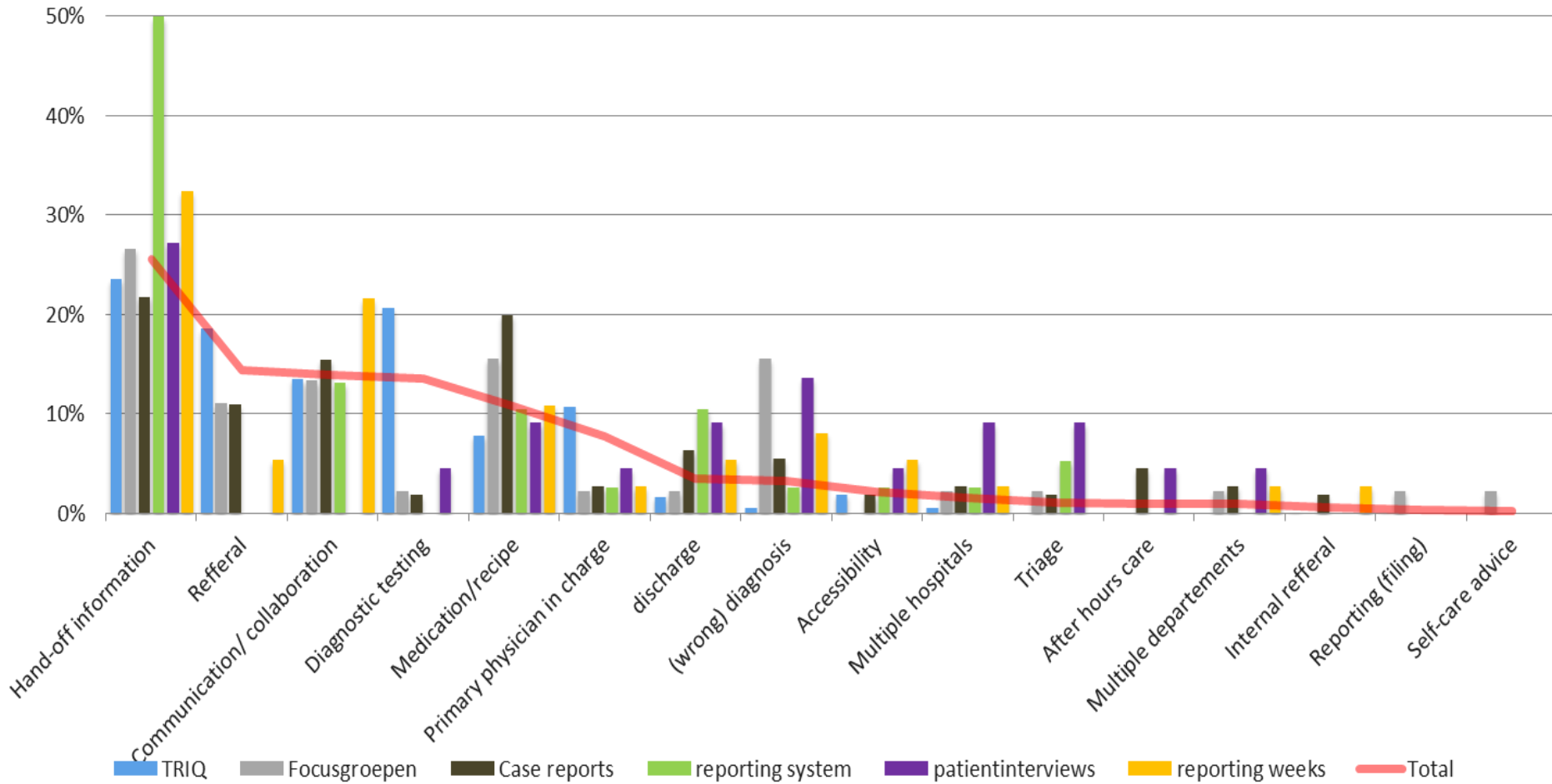
Geachte collega,

KERN VERWIJSBRIEF

reden van verwijzing, vraagstelling	Geachte uroloog, Gaarne uw analyse in verband met plasklachten.
(E) evaluatie, conclusie	Met vriendelijke groet, Geen informatie
(S) anamnese	Geen informatie
(O) lichamelijk onderzoek	Geen informatie
(P) ingestelde behandeling	Geen informatie
relevante probleem-/episodelijst	Geen informatie
medicatie actueel	Geen informatie
Met collegiale groet,	



Transmurale incidenten



Perceptie patiënten transmurale veiligheid

Patiënten op de poli's Cardio en MDL in Diakonessen en UMCU
(n=372)

Vragen over:

- Continuïteit van relatie
- Continuïteit van informatie
- Continuïteit van organisatie



Perceptie patiënten:

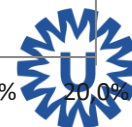
- Samenwerking tussen huisarts en specialist moeilijk te beoordelen
- Het vertrouwen in de artsen en hun samenwerking is groot



Desondanks:

51,3% heeft recent een incident meegemaakt!!





HA=huisarts, ZH=ziekenhuis, PT=patiënt

Perceptie Transmurale veiligheid zorgverleners

Vragenlijst TRACE

A Samenwerking

B Transitie

C Veiligheid voor feedback

D Communicatie over incidenten en verbetermaatregelen

E Transmurale patiëntveiligheid

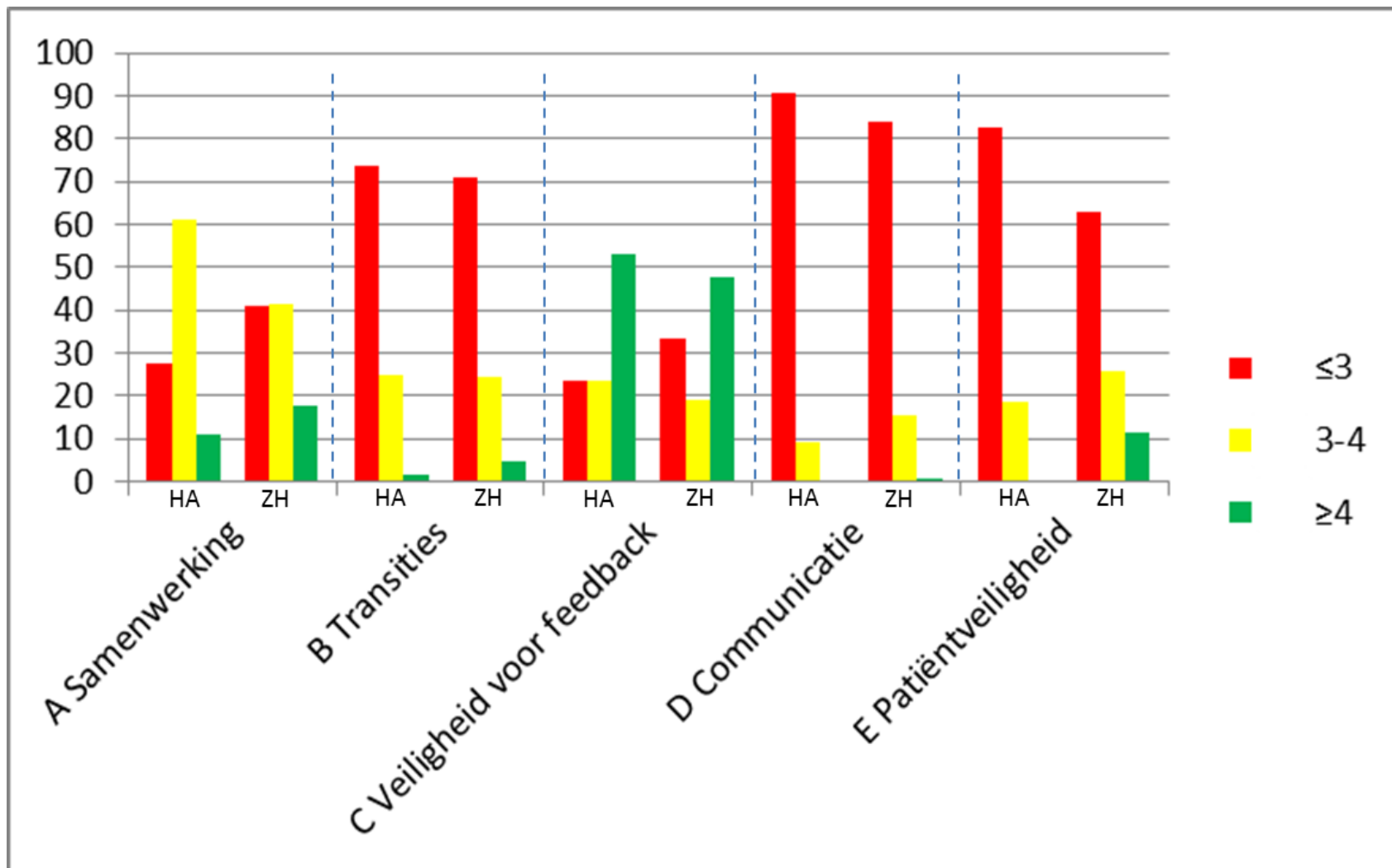
Items in een 5-point Likert schaal

Uitgezet in 2 ziekenhuizen, 44 HA praktijken in Utrecht e.o.

Respons 38%; N=163



Resultaten



Dus...

Huisartsen en medisch specialisten waren het eens:

- De samenwerking is redelijk
- Feedback geven en ontvangen van elkaar is mogelijk

maar

- Er gaat regelmatig wat mis bij de overdracht van patiënten
- De transmurale patiëntveiligheid kan echt beter
- Communicatie over incidenten en verbetermaatregelen is slecht

Dit wringt!

Waarom wringt t?

Focusgroepen naar meningen over transmurale veiligheid.

Vragen:

- Ervaringen?
- Grootste risico's?
- Rol cultuur/gewoonten?
- Ruimte voor verbetering?



Barrières

- Transmuraal vaak 'kleine' incidenten
- Slechte bereikbaarheid over en weer
- Geen afspraken over aanspreken:
 - Contact opnemen over incidenten kan als bedreigend ervaren worden
 - Individueel incident lijkt onbenullig (maar komt wel veel voor)
- Tijdgebrek
- Geen inzicht in 'elkaars keuken': onbegrip



Verschillende werelden...



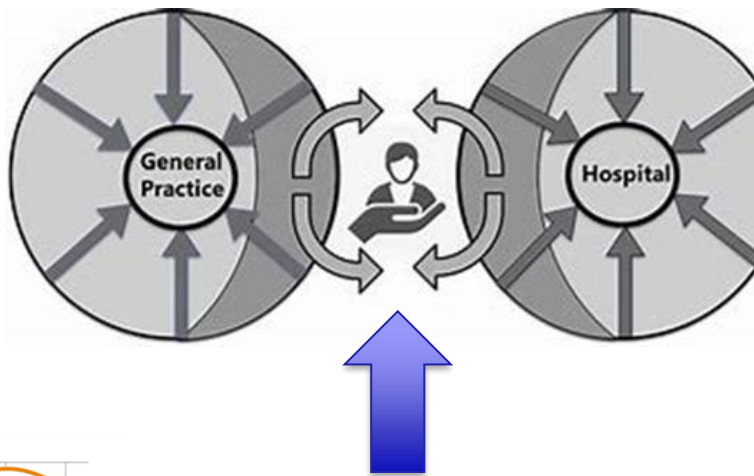
- Specialist/Ziekenhuis:
 - Geselecteerde populatie
 - Meer procesgericht, zorgpaden, veel techniek
 - Grotere organisatie met o.a. afdeling Kwaliteit en Veiligheid



- Huisartsenpraktijk:
 - Gevarieerde praktijk
 - Meer persoonsgericht, weinig techniek
 - Kleinschalige organisatie; geen 'afdeling kwaliteit'

En een 'Niemandland'

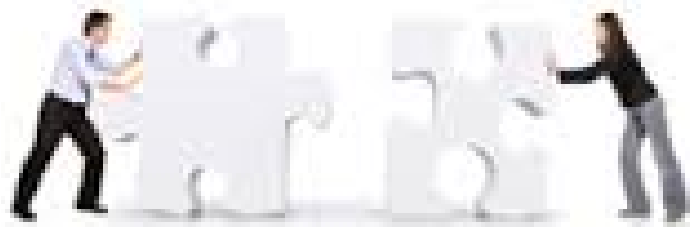
- Geen actieve sturing
- Elke partij /organisatie is vooral naar binnen gericht.



Transmurale patientveiligheid bereiken?

De sleutel ligt bij het *actief organiseren van verbinding* tussen de verschillende werelden en het 'Niemandland' te ontginnen

>> TIM is hier een voorbeeld van!



TIM 1.0 !!

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal meldingen	9	67	67	131	95	77
Verbetervoorstellen	56					
Werkafspraken beschouwd	148					
Categorieën	Overdracht Consultatie Medicatie Nazorg					

TIM 2.0 is nog VEEL mooier!!

- Melden is een middel
- Regionaal leren en verbeteren het doel
- Verbetercapaciteit is cruciaal



Gefeliciteerd TRIJN!!!!



Aanleiding TIM 2.0

- TIM gaat verder dan ZH-HA
- Grote rol voor HUS als trekker na TIPP project
- Wens voor onafhankelijke regionale coördinatie
- Grote administratielast
- Leren en verbeteren bevorderen

DROOM TIM 2.0

2020

wens om TIM toekomstbestendig in te richten onder Trijn

interviewronde Trijn leden



Visgraat diagram

Visgraat diagram

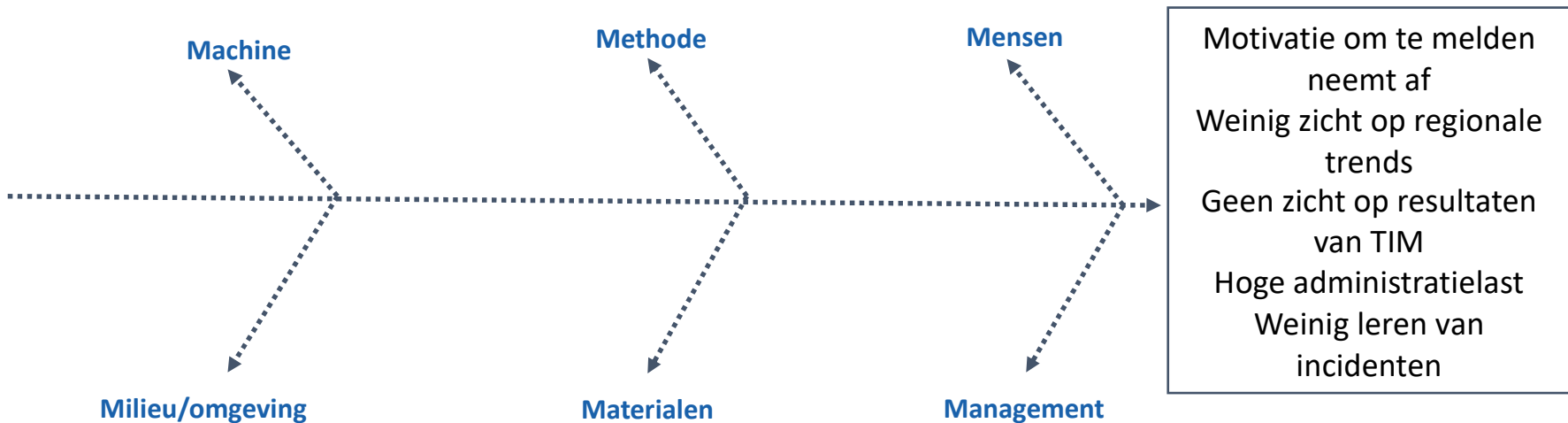
Oorzaken

Problemen

Verschillende, niet met elkaar communicerende meld- en kwaliteitssystemen;
TIM geen integraal onderdeel van eigen kwaliteitssysteem

Regionale regie bij 1 Trijn partner;
Geen eenduidige toegangspoort voor meldingen (digitaal, per mail of per telefoon);
Laag frequente regionale trendbespreking

Gehecht aan eigen systeem;
TIM niet bekend bij alle medewerkers;
TIM proces en eigenaarschap niet geborgd in organisatie
Lange doorlooptijd voor terugkoppeling



Privacywetgeving geeft (gevoel van) belemmering om gegevens transmuraal te delen

Variatie in meldformulieren;
Tijdrovendheid om te melden

TIM leeft wisselend bij management;
Geen eenduidige definitie van transmurale incidenten

Advies

Robuust regionaal meldplatform

Koppeling mogelijk aan kwaliteitssysteem

Onafhankelijke regionale TIM coördinator

TIM regisseurs in afzonderlijke organisaties

Trendbespreking 2.0

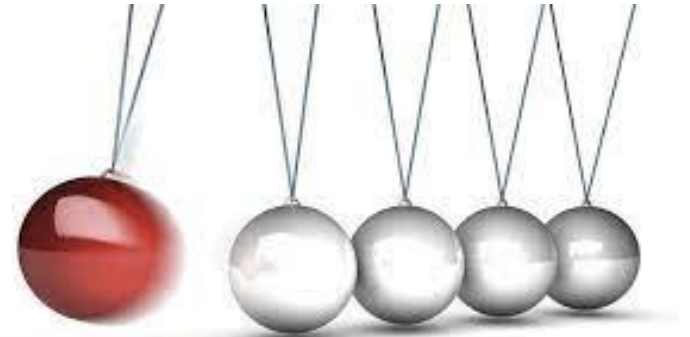
Aansluiten van alle Trijn leden (en niet-Trijn leden in de toekomst)



Draagvlak participantenraad

Beoogde effecten

- Minder identieke incidenten
- Meer inzicht in de trends
- Minder administratielast
- Meer leereffect
- Meer motivatie om te melden



Side effecten:

- verbeteren van processen in de keten
- onderlinge samenwerking tussen de regionale partners.



Patient stroomt veilig door de keten



Vervolgstappen

- TIM projectgroep
- Selectie meldplatform
- Recruteren regionale TIM coordinator
- Inrichten meldplatform

Centraal meldplatform

- Offertetraject doorlopen met 3 leveranciers
- DPIA op 3 platformen
- Keuze voor Zenya (voorheen Iprova) van Infoland



Kelly de Jong
Business Consultant
Infoland

Hilbert Leijen
Technisch directeur
Infoland



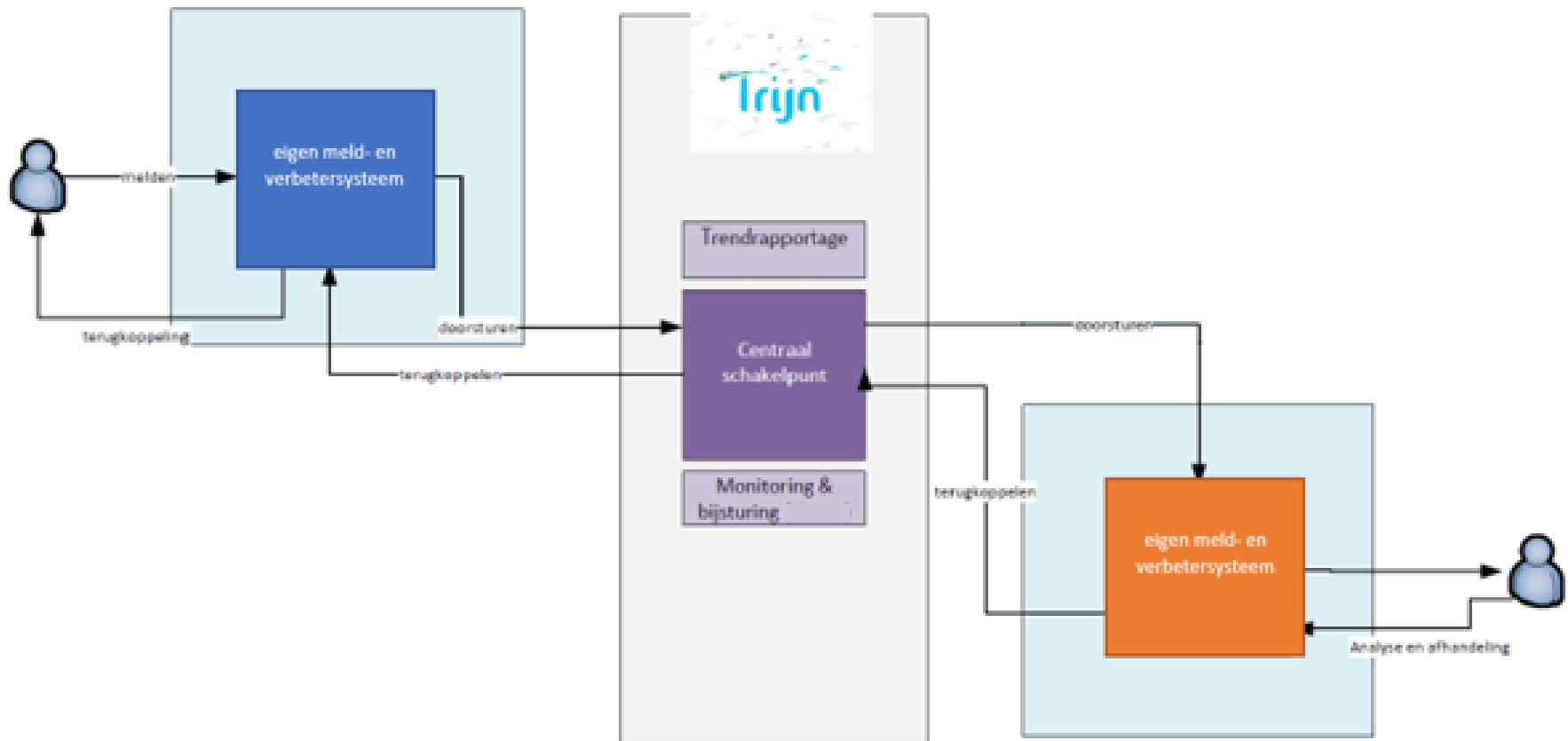
Maik Duijvesteijn
Technisch project
consultant



Demo meldformulier en reis van de melding

- Reis van een incident in visual
- Meldformulier
- Terugkoppelformulier

Reis van de melding



Transmuraal Incident Melden (TIM)

Let op: alleen organisaties die aangesloten zijn bij transmuraal platform Trijn kunnen transmurale incidenten via dit formulier. Is jouw organisatie geen lid van Trijn? Meld je incident dan rechtstreeks bij de betreffende organisatie.

- Is er direct actie nodig bij een incident? Neem dan eerst contact op met de betreffende organisatie
- Meldingen zijn altijd patiënt gerelateerd
- Incidenten gaan over onbedoelde gebeurtenissen in de transmurale keten, die hebben geleid (of hadden kunnen leiden of nog kunnen leiden) tot schade bij de patiënt.
- Doel is om te leren van incidenten en om de kwaliteit en veiligheid van de transmurale zorg te verbeteren
- Calamiteiten (zeer ernstig letsel/overlijden) worden niet via dit formulier gemeld. Volg hiervoor de interne afspraken van de organisatie

Gegevens van de melder

Naam: Functie:

E-mail: Telefoonnummer :

Bij welke organisatie bent u werkzaam?

▼ Ambulance zorg

RAVU

▼ Apotheken

Saltro/Unilabs

AVMN

▼ GGZ instellingen

Altrecht

▼ Huisartsen

Betrokken afdeling/wijk/team:

Over welke organisatie wilt u melden?

Organisatie:

- Trijn
 - Ambulance zorg
 - RAVU
 - Apotheken
 - Saitro/Unilabs
 - AVMN
 - GGZ instellingen
 - Altrecht

Betrokken afdeling/wijk/team:

Gegevens van de patiënt/cliënt

Heeft de patiënt/cliënt goedkeuring gegeven om gegevens te delen?

- Ja
- Nee
- De patiënt/cliënt heeft geen toestemming kunnen geven
- De vraag is niet gesteld

Let op: als de gegevens niet gedeeld mogen worden kan er geen analyse worden uitgevoerd op deze gebeurtenis. Deze melding wordt wel in trends meegenomen.

Geslacht:

- Man
- Vrouw
- Anders

Naam:

Geboortedatum:

BSN:

Is de patiënt/cliënt (e/o familie, nabestaande, vertegenwoordiger) ingelicht?

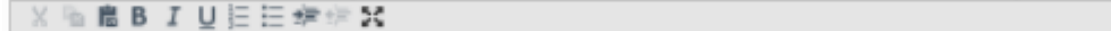
- Ja
- Nee
- Nog niet, wordt nog gedaan

Gegevens gebeurtenis

Datum plaatsvinden: 

Tijdstip plaatsvinden: 

Geef een korte beschrijving van de gebeurtenis en wat het effect is voor de patiënt/cliënt, uzelf en uw organisatie:



Classificatie (meerdere opties mogelijk):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bejegening | <input type="checkbox"/> Nazorgadvies |
| <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid | <input type="checkbox"/> Ontslag |
| <input type="checkbox"/> Communicatie / Samenwerking | <input type="checkbox"/> Ontslagbrief |
| <input type="checkbox"/> Informatieverstrekking aan patiënt/cliënt | <input type="checkbox"/> Overdracht |
| <input type="checkbox"/> Inzet van zorg | <input type="checkbox"/> (Tussentijdse) terugrapportage |
| <input type="checkbox"/> Medicatie / recept | <input type="checkbox"/> Verwijzing |

Gevolgen voor de patiënt/cliënt

Wat zijn volgens u de gevolgen voor de patiënt/cliënt?

- Belasten / zorgen mantelzorgers
- Extra onderzoek e/o behandeling
- Financiële schade
- Foutieve zorginzet
- (Her)opname
- Lichamelijke e/o geestelijke schade
- Onnodig of foutief medicatiegebruik
- Ontbreken begeleiding huisarts
- Overlijden
- Privacy schending
- Wachtijd / Delay
- Geen gevolgen
- Anders, nl:

Terugkoppelformulier

Analyse

Betrokken personen/afdelingen bij de analyse :

X B I U

Analyse verslag:

X B I U

Oorzaken volgens analyse:

- ▼ Materiaal / apparatuur
 - Materiaal niet beschikbaar
 - Apparatuur / materiaal defect
 - Telefonie / telefonische bereikbaarheid
 - Internet / patiënt registratie systeem niet beschikbaar
 - Onduidelijke instructie
 - Onjuist gebruik van materiaal of apparatuur
 - Overig materiaal en apparatuur
- ▼ Organisatie
 - Cultuur op de werkplek
 - Beschikbaarheid personeel / hoge werkdruk
 - Kennis / deskundigheid niet aanwezig
 - Onvoldoende ingewerkt / begeleid
 - Protocol / afspraak niet aanwezig of onduidelijk
 - Overig organisatie

Verbetervoorstel na analyse: Nieuw Bestaand

Beschrijving van het verbetervoorstel:

X **B** *I* U

Interne incidentcommissie

Besproken in interne incidentcommissie : Ja Nog niet Nee

Eventuele aanvullingen

Geef hieronder eventuele aanvullingen:

X **B** *I* U

Bovenstaande informatie wordt naar de melder teruggekoppeld als de TIM melding wordt afgerond.

Tevens is het hieronder mogelijk andere personen te informeren.

CC versturen

Naam: Emailadres:

Aanvullende opmerkingen:

X **B** *I* U

Even voorstellen: Wiena Bakker

- regionale implementatie van TIM 2.0
- beheer meldplatform
- trends verzamelen
- trendbespreking organiseren
- lokale TIM regisseurs ondersteunen
- linking pin naar gremia Trijn
- aansluiten van nieuwe organisaties in Trijn regio



E. wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl
T. 06-5388 5459



Zorg op de juiste plek in Utrecht

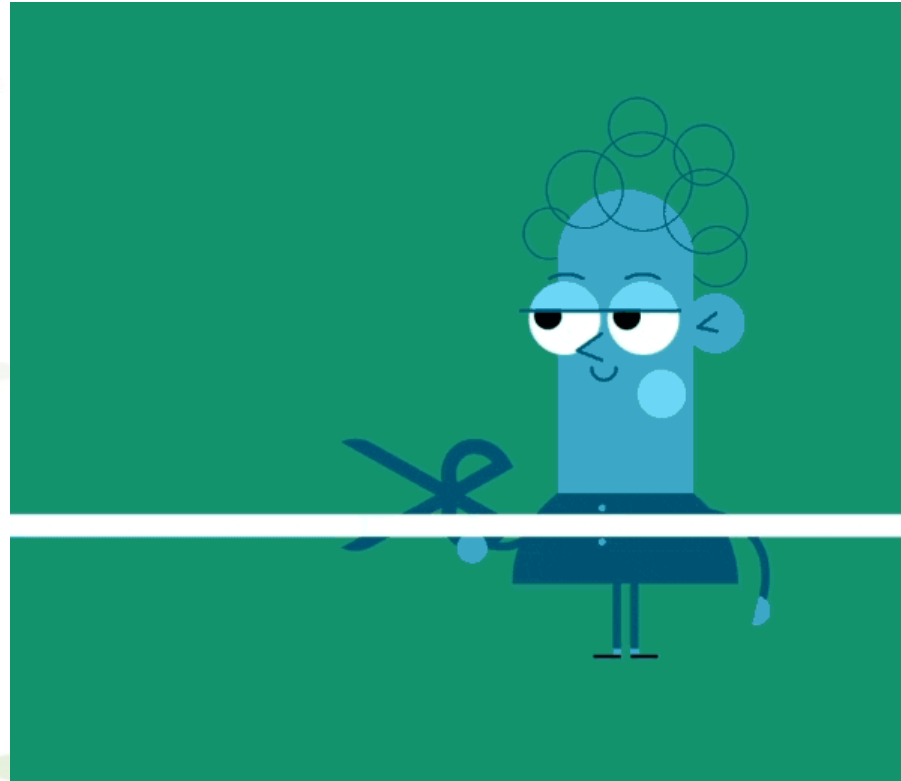
Een nieuw station voor TIM



Zorg op de juiste plek in Utrecht



Zorg op de juiste plek in Utrecht



Zorg op de juiste plek in Utrecht



Trijn

Zorg op de juiste plek in Utrecht



Trijn

Zorg op de juiste plek in Utrecht

Komende stappen

Wanneer	Wat	Wie
25 nov 2021	Kick off TIM 2.0	Trijnleden
13 dec 2021	Webinar 'Werken met het meldplatform'	TIM regisseurs
10 jan 2022	Meldplatform live	Infoland
Januari 2022	Koppelingen aan kwaliteitssystemen	Organisaties/Infoland
Januari 2022	Webinar 'Koppelen aan het kwaliteitssysteem'	Applicatiebeheerders en TIM regisseurs
Februari 2022	Webinar 'Implementatie in de eigen organisatie'	TIM regisseurs en evt. medewerkers K&V
Maart 2022	Trendbespreking 2.0	TIM regisseurs en evt. medewerkers K&V



Vivian Broex
Voorzitter Raad van Bestuur
ZorgSpectrum

Lid bestuur Trijn

Dank voor jullie aandacht én veel succes met de start van TIM 2.0!

