

SAMENVATTING

1) Hoe draagt het doelmatigheidsinitiatief bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg op afdelings- en/of instellingsniveau?

Aandacht voor de '5 van het bedrijf' zorgt voor betere bedrijfsveiligheid: betere registratie van medisch inhoudelijke gegevens, betere financiële afwikkeling van de patiëntencontacten en een adequate documentatie van zorgzwaarte.

2) Hoe worden de algemene competenties (o.a. management, organisatie, samenwerken, communicatie, professionaliteit, maatschappelijk handelen) op de werkvloer getraind door het opzetten en uitvoeren van het doelmatigheidsinitiatief?

Actieve participatie in procesverbetering vereist inzicht in de huidige gang van zaken omtrent (in dit geval) veiligheid. Aangezien dit een afdelings-brede aangelegenheid is, vereist het project daarnaast goede communicatieve vaardigheden en team spirit. Zodoende is het, bij uitstek, een project om algemene competenties te ontwikkelen.

3) Hoe kan het doelmatigheidsinitiatief geborgd worden op de afdelingen en/of binnen de instelling?

Procesverbetering is voor alle organisaties van belang. Door te kiezen voor een multidisciplinaire aanpak worden de initiatieven verspreid en gedragen door een brede doelgroep.

Instelling: MUMC+, afdeling Oogheelkunde

Probleemstelling: Bedrijfsveiligheid is een belangrijk punt in onze organisatie. Dit begrip is tweeledig: het goed en juist vastleggen van alles wat met het zorgproces te maken heeft is van het grootste belang voor de veiligheid van de patiënt, bij een gezond bedrijf hoort ook een juiste financiële afwikkeling en documentatie van de geleverde diensten. In het verlengde van het centrale thema 'veiligheid in het MUMC ('high 5; 5x5 = veilig') hebben we de '5 van het bedrijf' ontwikkeld. Het betreft een methode om gestructureerd essentiële gegevens vast te leggen in het elektronische patiënten dossier.

Doel van het initiatief: Globaal: het verbeteren van de bedrijfsveiligheid.
Specifiek: voorheen werden enkele essentiële gegevens niet consequent geregistreerd bij regulier patiëntencontact. Dit kan leiden tot onveilige situaties. Zo is juiste informatie omtrent medicatiegebruik essentieel om bijwerkingen/over- of onderbehandeling te voorkomen. Het geregistreerd hoofdbehandelaarschap is een eis van het ziekenhuis en zorgt een vast aanspreekpunt bij problemen. Het correct registreren van verrichtingen is nodig om per dag de inzet van personeel en materiaal te optimaliseren zodat de patiëntenstroom niet in gevaar komt. Door het onjuist registreren van DBC's kunnen inkomsten misgelopen worden, financieel gezond zijn is ook een vorm van bedrijfsveiligheid. Als laatste is het ontbreken van een volledige voorgeschiedenis gevaarlijk, dit kan leiden tot verkeerde interpretatie van klachten van patiënten.

Plan van aanpak: De "5 van het bedrijf" is zodoende ontwikkeld door het multidisciplinair team (MDT) dat iedere twee weken bij elkaar komt om afdelings-brede zaken te bespreken. Er is input geweest van iedere medewerkersgroep binnen de afdeling.
In een aantal bijeenkomsten is uiteindelijk gekozen voor de bovenstaande vijf parameters. Na afloop van het spreekuur dient de arts na te lopen of de volgende parameters zijn vastgelegd:

1. Medicatie: zorg dat op de eerste regel van 'Conclusie en beleid' in het EPD altijd de meest actuele medicatie ingevoerd is.
2. Hoofdbehandelaar: zorg dat altijd de juiste hoofdbehandelaar is ingevoerd. Voor het toewijzen van de juiste hoofdbehandelaar is een protocol beschikbaar.
3. Verrichtingen: registreer alle verrichtingen die gedaan zijn. In SAP is een lijst beschikbaar van de te registreren verrichtingen.
4. DBC code: zorg ervoor dat je altijd de DBC op de juiste manier invult (zorgtype en diagnose).
5. Voorgeschiedenis: zorg ervoor dat bij iedere patiënt de relevante voorgeschiedenis compleet is. Denk daarbij aan: reden van verwijzing, verwijzend oogarts, operaties, lasers, intravitreale injecties, diagnose, trauma's, verrichtingen vanuit verleden, etc.

Als reminder hebben alle artsen een zakkaartje (A5 formaat) gekregen voor in de

doktersjas (zie Bijlage).

Het opvolgen van deze regels wordt getoetst via maandelijkse steekproeven.

Beoogde resultaten:	Blijvende, consequente registratie van de 5 genoemde speerpunten.
Behaalde resultaten:	<p>Gedurende de eerste twee weken na aanvang van het project is bij alle artsen nagegaan of zij zich houden aan de registratie-eisen. Daaruit bleek dat bij 98% van de patiënten de juiste DBC-code geregistreerd werd, bij 93% de juiste hoofdbehandelaar, bij 90% alle verrichtingen, bij 75% de relevante voorgeschiedenis en bij 50% de meest actuele medicatie. Er was dus ruimte voor verbetering. Werknemers werden persoonlijk aangesproken en er worden maandelijks nieuwe steekproeven verricht om de werknemers scherp te houden. Inmiddels ligt, met name, de registratie van het medicatiegebruik veel hoger.</p> <p>Er zijn geen gegevens van vóór de invoering van dit hulpmiddel, we kunnen echter wel stellen dat sinds de invoering de registratiepercentages oplopen.</p> <p>Er is geen kostenanalyse verricht: een directe kostenbesparing/inkomstenwinst is niet te herleiden, maar lijkt wel aannemelijk door de betere registratie.</p>
Borging:	Borging vindt plaats door iedere maand terugkoppeling te geven aan individuele artsen over de mate van completeren van de "5 van het bedrijf".
Evaluatie:	De "5 van het bedrijf" is een goed hulpmiddel om een aantal relevante parameters rondom patiënt- en bedrijfsveiligheid gestructureerd vast te leggen en zorgt voor een verbeterde bedrijfsveiligheid. Dit zou voor meerdere afdelingen in het ziekenhuis waardevol kunnen zijn. De multidisciplinaire aanpak bij de ontwikkeling van de "5 van het bedrijf" is een belangrijke randvoorwaarde geweest voor een succesvolle implementatie.
Rol AIOS:	De AIOS zijn vertegenwoordigd in het MDT: ze brengen initiatieven in en worden verwacht mee te denken over initiatieven van anderen. Daarnaast moeten plannen worden uitgewerkt, dan wel, gedelegeerd aan collega AIOS. In dit geval betekent dit concreet: het vormgeven van de 5 speerpunten, het vormgeven van het zakkaartje en de communicatie naar de achterban. Zo zijn de vertegenwoordigers spreekbuis voor de collega AIOS en actief betrokken bij de organisatie.
Begeleiding AIOS:	De opleider heeft een voortrekkersrol in het MDT: hij brengt veel punten in, maar kan vanuit zijn ervaring ideeën van anderen ondersteunen en uitwerken. Laagdrempelig contact is essentieel.

BIJLAGEN

Zakkaartje: de 5 van het bedrijf

De 5 van het bedrijf



De 5 van het bedrijf

1. Medicatie: zorg dat op de eerste regel van 'Conclusie en Beleid' in het EPD de meest actuele medicatie ingevoerd is
2. Hoofdbehandelaar: zorg dat de juiste hoofdbehandelaar is ingevoerd
3. Verrichtingen: registreer alle verrichtingen die je gedaan hebt
4. DBC code: zorg ervoor dat je de DBC op de juiste manier invult (zorgtype en diagnose)
5. Voorgeschiedenis: zorg ervoor dat bij iedere patiënt de relevante voorgeschiedenis compleet is