Az Damiaan
Dicht bij het leven

HFMEA en het verhuistraject van AZ Damiaan Oostende

Nathalie Baillieul, coördinator kwaliteit & accreditatie

Once in a lifetime

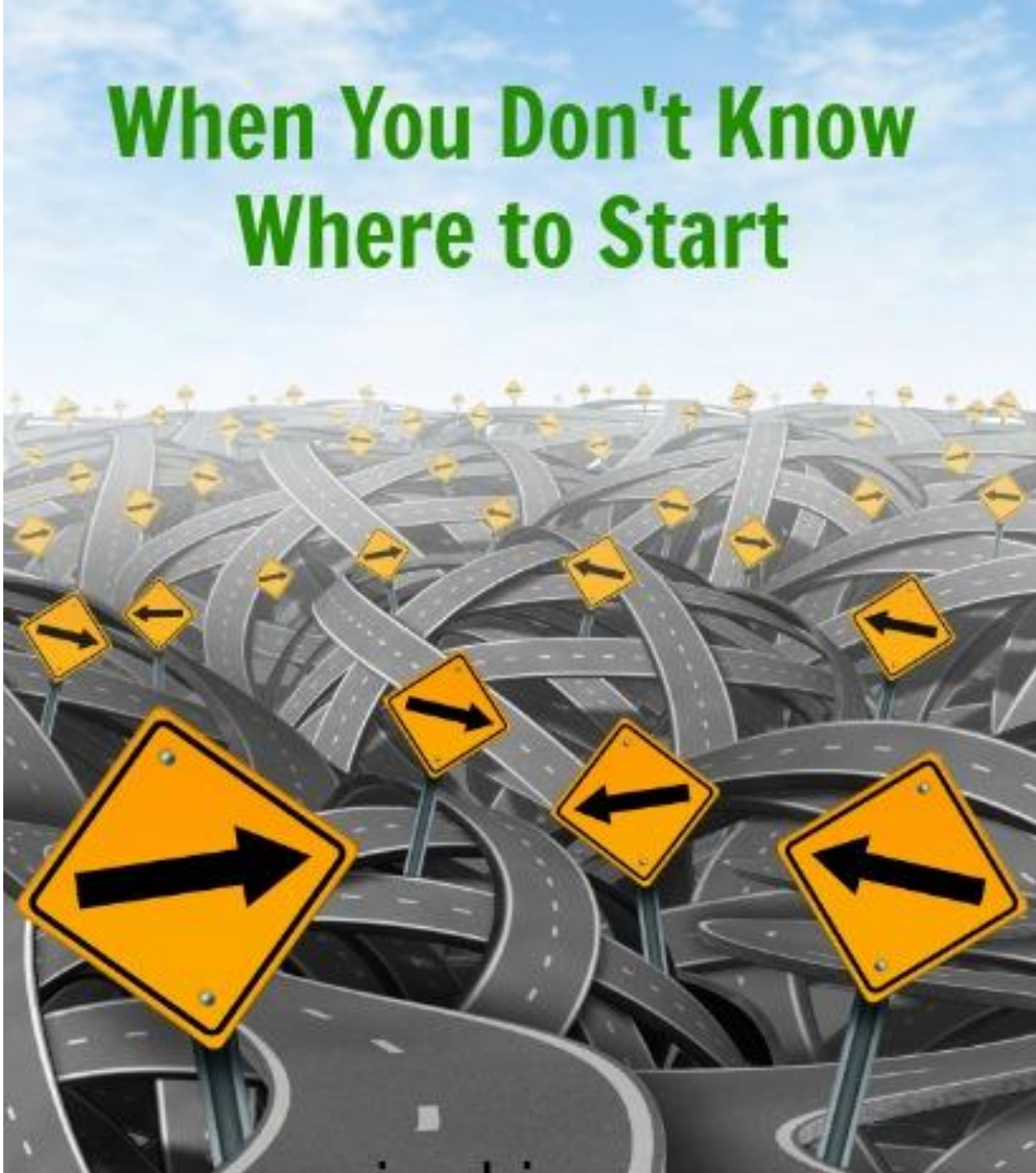
De opdracht :

Az Damiaan
Dicht bij het leven

- Kwaliteitscoördinator sinds eind 2010

- Eind 2011:
  - opdracht veilige verhuis patiënten van de algemeen directeur

When You Don't Know Where to Start



The missing piece

Az Damiaan
Dicht bij het leven

Opleidingen ikv meerjarenplan
2008 – 2012

Opleiding HFMEA jan 2012

Opleiding FOD

- Oa. Tilly Postelmans

- Mezelf : anderhalf jaar in functie

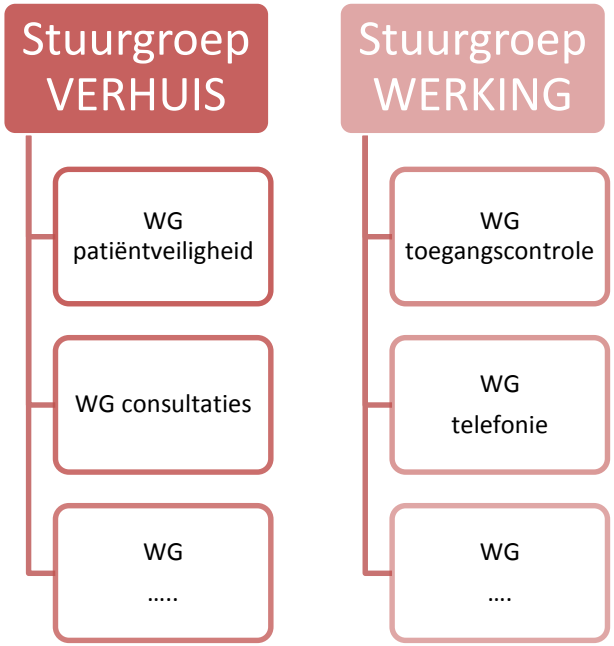
=> Interdisciplinair overleg met artsen, kader, ….

Mijn plekje

- Doelstellingen: **geen incidenten met patiënten** - personeel - artsen

- Tijdsvenster & chronologie: 500 patiënten in 1 week - beperkte sluiting van diensten

- Governance & structuur:
  2010 prioritisering van projecten
  structuur verhuistraject



1. DOEL BEPALEN

geen incidenten met patiënten

door preventieve acties

Az Damiaan
Dicht bij het leven

2. TEAM SAMENSTELLEN

Zoals ik al zei …….

- Oa. Tilly Postelmans

- Mezelf : anderhalf jaar in functie

=> Interdisciplinair overleg met artsen, kader, ….

FMEA – team

Az Damiaan
Dicht bij het leven

- 25 personen

- Poetsvrouw
- Afdelingsassistent
- Projectmedewerkers (middenkader)
- Hoofdverpleegkundigen
- Basisverpleegkundigen
- Artsen

MAAR…. In kleine groepjes van 3-5 personen.

3. SCOPE BEPALEN

Doelgroep:
patiënten die aanwezig zijn in de hot-move

Scope proces :
dag -7 tot de shiftoverdracht na de verhuis
(monitoring adverse events 24u na inhuizing)

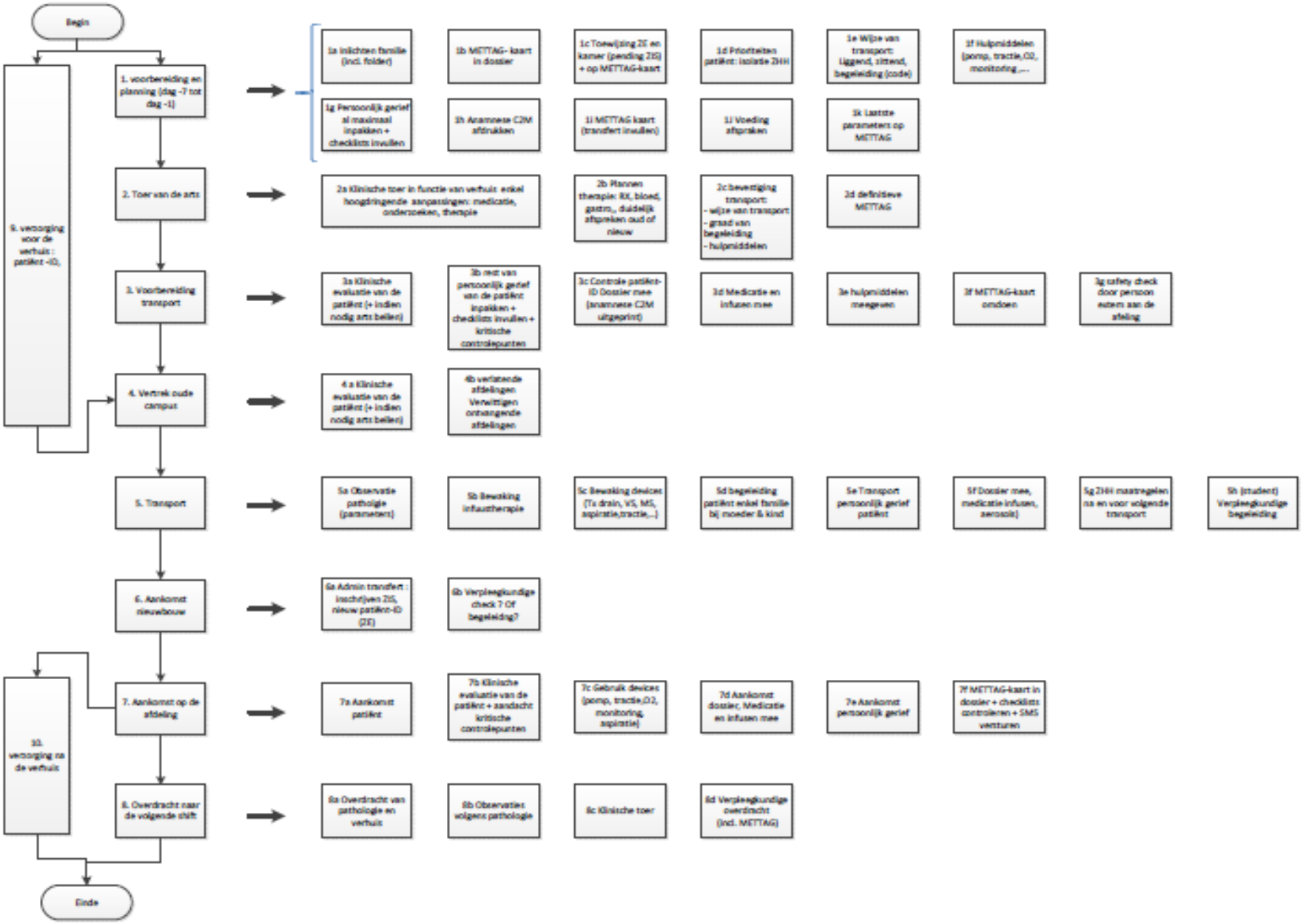
4. PROCES IN KAART BRENGEN

Team:
4 personen

Basis voor proces :
Intercampustransport

Uitschrijven traject

Az Damiaan
Dicht bij het leven



4. FAALWIJZEN EN OORZAKEN

Team:
15 x 3-5 personen

Stop:
“verzadiging van de faalwijzen”

Afwijking:
goede ideeën voor oplossingen al meegenomen tijdens inventarisatie faalwijzen

Oh come on– how fatal can it be?
FATAL ERROR

Faalwijzen en oorzaken

Az Damiaan
Dicht bij het leven

Risico Evaluatie						
Processtap	**Mogelijke faling**	**Mogelijke oorzaken van faling**	**Ernst**	**Frequentie**	**Detectie**	**Risico**
1 a. inlichten familie (inclusief folder)	familie weet niet waar patiënt naartoe gaat	fam. komt onvoldoende op bezoek	1	2	1	2
	geen contactnummer	fam. komt onvoldoende op bezoek	1	2	1	2
		fam. komt onvoldoende op bezoek	1	2	1	2
		geen folder/uitleg gekregen	1	2	2	4
	familie staat aan lege, oude afdeling	geen folder/uitleg gekregen	2	1	2	4

Faalwijzen en oorzaken

Az Damiaan
Dicht bij het leven

Risico Evaluatie		Risico Controle	Risico Review na ondernomen acties				
Processtap	Doorgaan of Accepteren ?	Mogelijke oplossing	Ernst	Frequentie	Detectie	Risico	opmerkingen
1 a. inlichten familie (inclusief folder)	D	1 contactpersoon vragen in info folder bij voorkeur GSM-nummer (SMS)	1	1	1	1	bezoek verhuis VM: vanaf 15u bezoek verhuis NM: van 18-20u voordeur de eerste week open tot 21u niet mogelijk ow v receptiepermanentie op 3 campussen
	D	folders en affiches vroeg genoeg meegeven (start 1 oktober)	1	1	1	1	
	D	extra aandacht invullen contactnummer in anamnese	1	1	1	1	
	D	contacteren of communicatie naar WZC of dag -1 contact WZC lijst te trekken uit ZIS	1	1	2	2	dag -1 opvragen aan de sociale diensten van geriatrie, VE14/15, aangevuld met lijst van CBI op basis van ZIS: 'komt van' = 6 (WZC)of 7(beschut wonen)
	D	externe communicatie naar de media	1	1	2	2	uitgebreide mediacampagne is voorzien naar het publiek + huisartsen krijgen een brief
	D	folders en affiches vroeg genoeg meegeven (start 1 oktober) half augustus voor dagziekenhuizen	2	1	2	4	opnemen in verhuisdraaiboeken

Ook de “zotste” items meegenomen

- Wat als de ambulance een ongeval krijgt onderweg
- SMS sturen naar de familie
- Organiseren zoals een “ramp”
- …..

Artsen

- Ingevulde HFMEA naar de artsen, voor aanvullingen en oplossingen

4. OPLOSSINGEN IN KAART BRENGEN

Afwijking:

goede ideeën voor oplossingen al meegenomen tijdens inventarisatie faalwijzen

Az Damiaan
Dicht bij het leven

5. IMPLEMENTATIE

Belangrijk :

- Steun van “hogerhand”
- Consequente communicatie !
- Methodiek : professioneel

3 voorbeelden

gekende concepten - nieuwe toepassingen

1. Communicatie & (de)briefing
2. METTAG
3. Sms-service

Visualisatie & (de)briefing

Az Damiaan
Dicht bij het leven

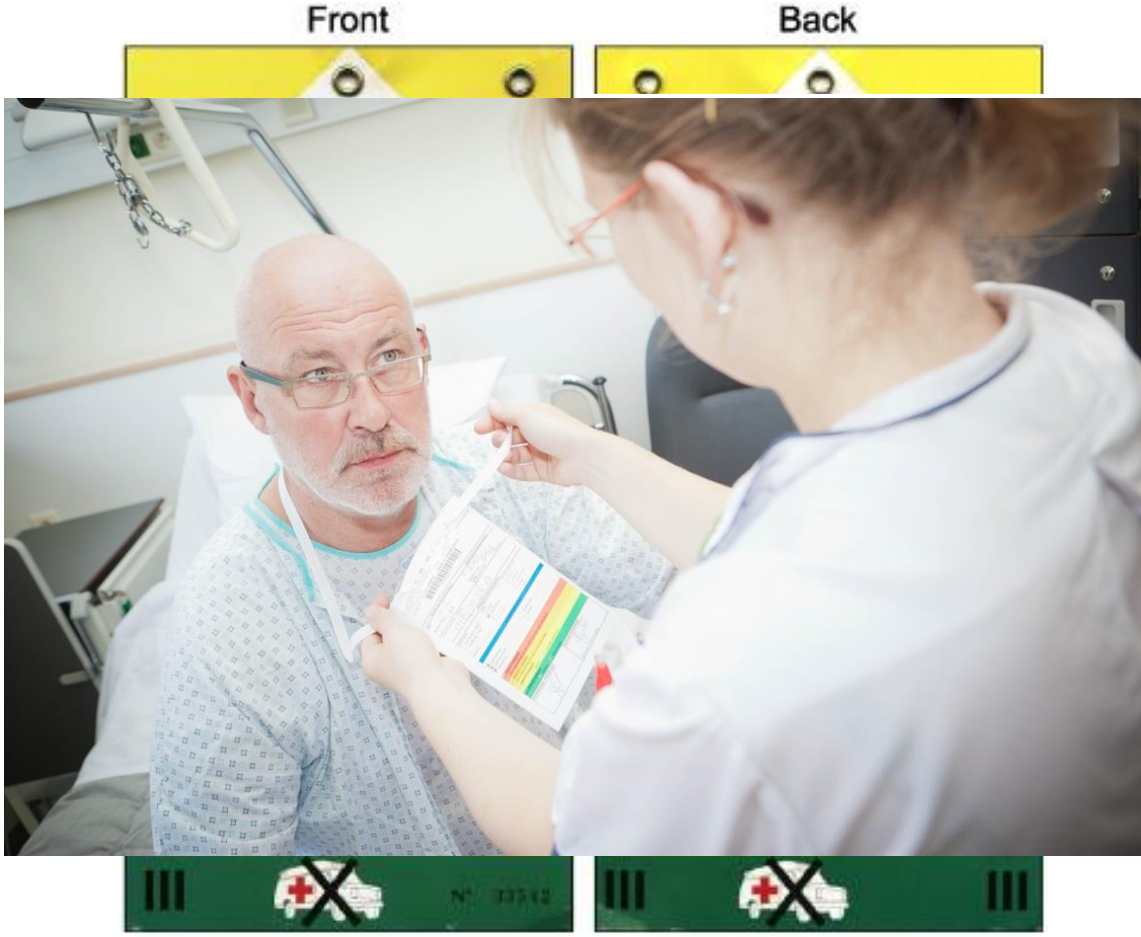
- Visualisatie & briefing: medewerker, student, ambulancier, ...

- Debriefing: 2x/dag, operationele leiding + DC (CP-OPS principe)

Az Damiaan
Dicht bij het leven

METTAG wordt verhuiskaart

- Rode Kruis medewerkers kennen METTAG-kaart
- Alle informatie uniform & onmiddellijk beschikbaar



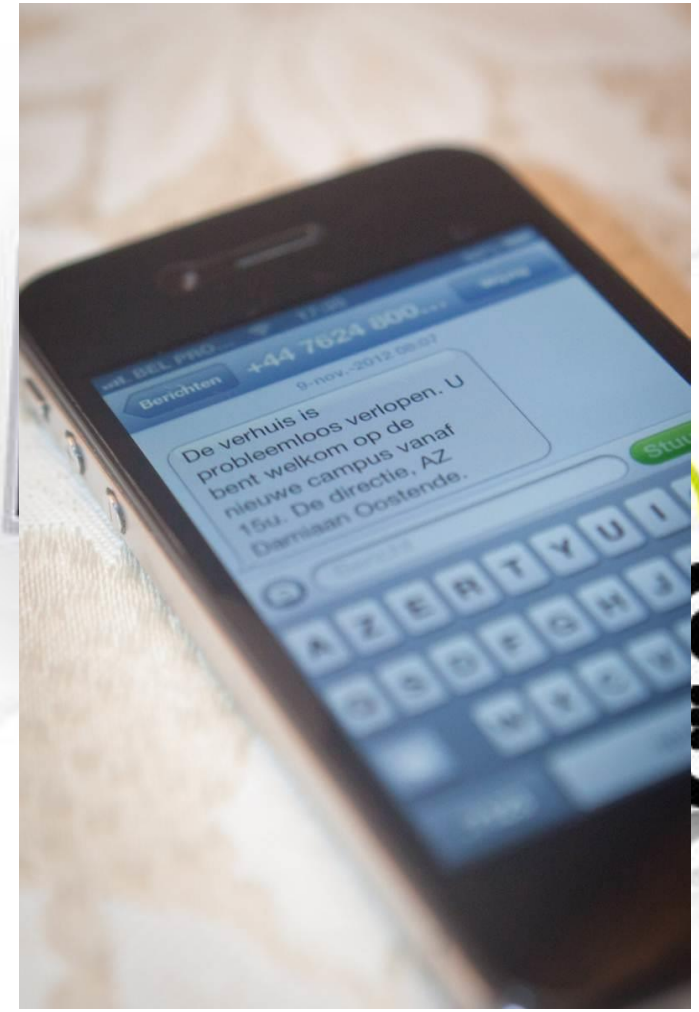
* Medical Emergency Triage TAG

Az Damiaan
Dicht bij het leven

Commerciële service wordt familie service

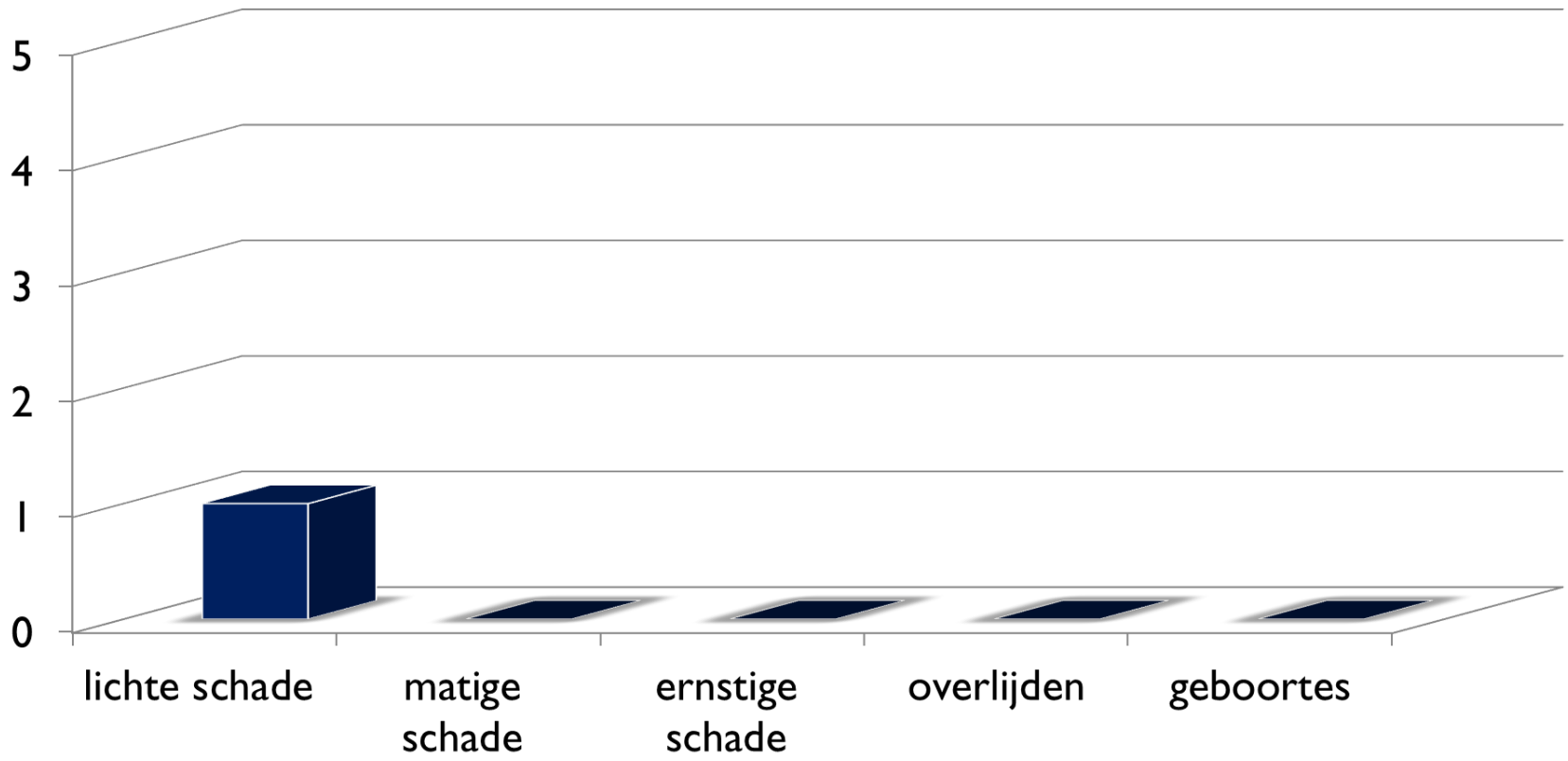
- factuur mobiele provider op uw gsm

- Mail-to-phone service : als het mijn familie was dan zou ik graag weten of alles goed verlopen is.

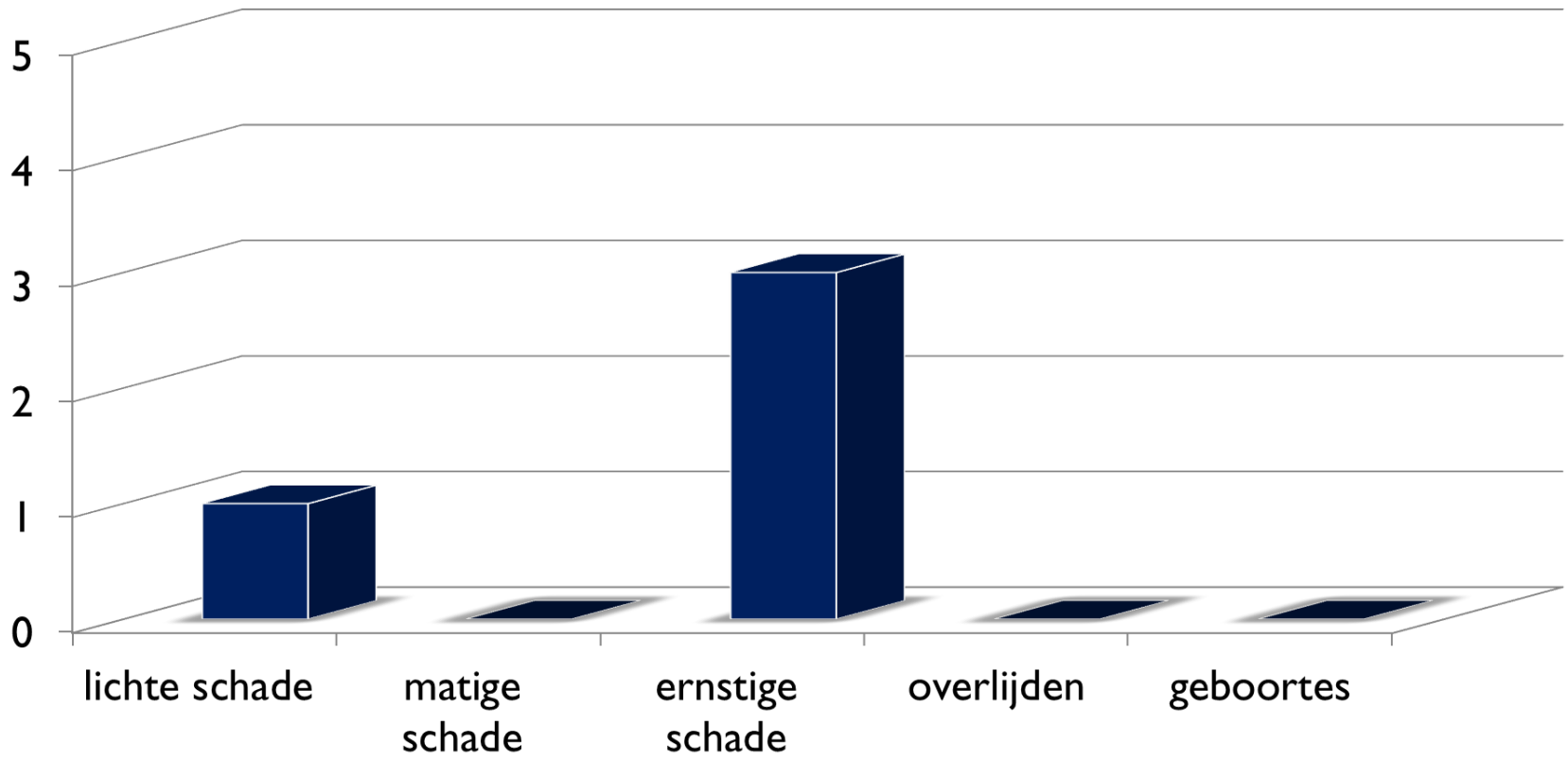


Az Damiaan
Dicht bij het leven

Monitoring events < 24u na inhuizing

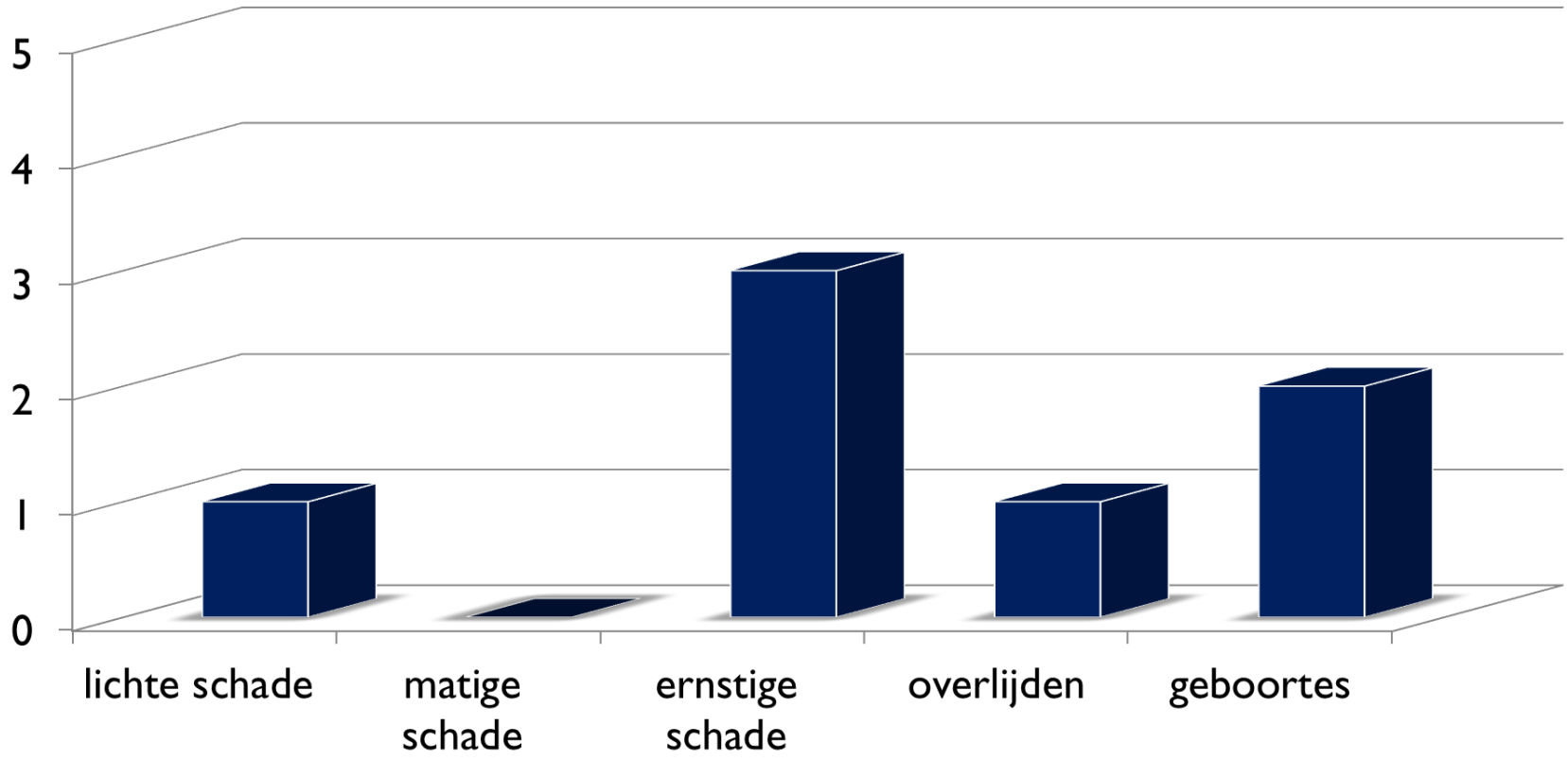


Monitoring events < 24u na inhuizing



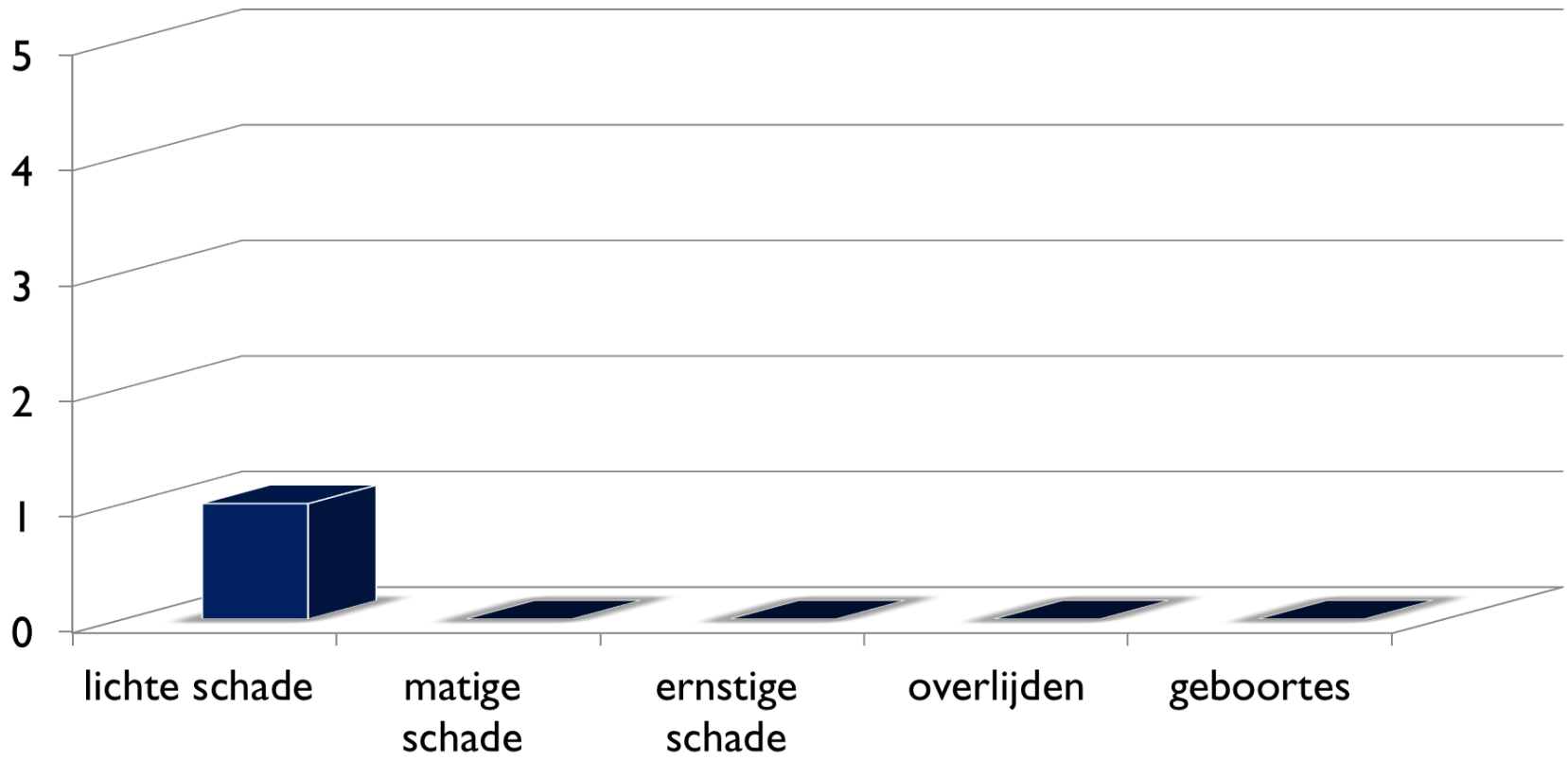
Monitoring events < 24u na inhuizing

verhuisgerelateerd



Monitoring events < 24u na inhuizing

verhuisgerelateerd



Sleutels tot succes

Az Damiaan
Dicht bij het leven

- Risico’s waren vooraf in kaart gebracht
- Consequente communicatie !
- Visuele communicatie
- Methodisch te werk gegaan met FMEA

QUANTO COSTA ?

Kosten deeltraject patiëntveiligheid

- drukkosten : < 750 €

menselijk kapitaal: 2720 u

- coördinatie + FMEA: 900 u
- safety, sms en ADT medewerkers: 220 u
- studenten: 1600 u

Az Damiaan
Dicht bij het leven

VOLLEDIGE VERHUISDOSSIER BESCHIKBAAR VOOR ANDERE ZIEKENHUIZEN

nbaillieul@azdamiaan.be