

Jaarverslag Kwaliteit: 2019

Datum: 4 mei 2020*

Mijlpalen 2019: In 2019 is het kwaliteitssysteem verder geprofessionaliseerd, iMáxima is ingericht voor documentbeheer en het analyseren van incidenten. Belangrijkste verbeteringen voor ouders en kinderen is dat de kwaliteit van zorg sterk is verbeterd rondom het medicatieproces en het vitaal bedreigde kind. Voor een overzicht van de belangrijkste mijlpalen in 2019, zie box 1. Mijlpalen 2019.

Speerpunten 2020: De kwaliteit van zorg richt zich in 2020 op meer regie bij ouders en kinderen en de integraliteit van de zorg. Ook komt er meer aandacht voor kwaliteit van leven. Verder richt Kwaliteit zich in 2020 op het borgen van de PDCA-cyclus. Voor het definiëren en doorvoeren van verbeteringen wordt samen met de afdelingen gekeken naar een goede werkvorm (zie box 2 voor speerpunten 2020).

1. Mijlpalen 2019



Kwaliteit van zorg



- **PEWS/EWS** wordt consequenter uitgevoerd
- **Medicatie verificatie bij ontslag** sterk verbeterd
- **Toetsingskader en samenwerkingsafspraken SCC** zijn definitief
- **Best practice voor lijnsepsis** ingevoerd
- **Veiliger bereiden van infuusinjectiesputen en -zakken** door RIVA robots

Kwaliteitssysteem



- **VMS thema's** zijn uitgerold
- **Live-gang iMáxima**
- **Start complicatie- mortaliteitsbespreking**
- **Scholing** opgezet: Quali Tea, PriMa-weken, SPOC, Escape room, interne auditoren
- **HKZ-accreditatie (apothek)** behaald
- **Stuurinformatie** beschikbaar (factsheet, managementinformatie in iMáxima)
- **Inspectiebezoek** goed verlopen

2. Speerpunten 2020



Kwaliteit van zorg



- **Integraal zorgplan**
- **Meer regie bij ouders en kind**
- **Inzetten op angst- pijn- en stressreductie**
- **Participeren proeftuin Dutch PEWS**
- **Patiënteninformatie** uitbreiden
- **Shared care: evalueren ketenzorg**
- **Structurele aandacht voor neurologische aspecten** naast de PEWS/EWS

Kwaliteit van leven



- **Merkbaar verbeteren zorg:** input ouders en kinderen ophalen en evalueren (ombudsvrouwen + cyclische uitvraag kinderen en ouders)

Kwaliteitssysteem



- **NVK** visitatie
- **Certificering NEN 7510** (informatieveiligheid) en **NEN 8009 (VMS)**
- **Verbetercyclus** implementeren en neerzetten van **projectstructuur**
- Starten **VIM melding medewerker**
- **Transmurale VIM meldingen** met **SCC**
- **Begeleiding auditoren** m.b.t. traceraudits
- **Wachttijden** informatie beschikbaar

* Voor een overzicht van alle afkortingen zie bijlage 1.

Hoofdstuk 1

Kwaliteit van zorg



Shared care



Behaald 2019

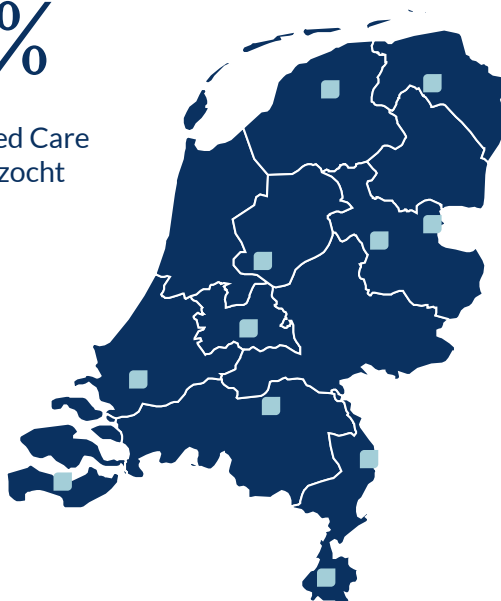
- Toegang tot; HiX (EPD), iMáxima, Online Leerportaal en Practocol Planner
- Veilig mailen, leefregels Máxima Waaier app
- SSC-website/filmpjes beschikbaar
- Definitief toetsingskader voor evaluatie van de ketenzorg
- Samenwerkingsafspraken zijn definitief

Speerpunten 2020

- Ketenzorg met de Shared Care Centra evalueren
- Opstart Shared Care werkgroep vpk
- Onderwijs/stages in samenwerking met Shared Care verder vormgeven

75%

van de Shared Care Centra bezocht



■ Shared Care Centra bezocht

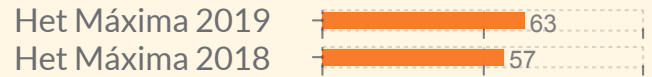
Behandeling en verzorging



Pijn

VMS

Percentage diensten met ten minste één pijnmeting



Behaald 2019

- Pijnprotocol volledig geïmplementeerd
- toegewerkt naar 2,5 fte pijnconsulent

Speerpunten 2020

- Inzetten op angst- pijn- en stress reductie
- Herintroductie PrimaPas
- Inzet VR-bril
- Farmaceutische behandeling (emlarapydan/lachgas)
- Toepassing hypnotische behandeling
- Pijnmeting anders vormgeven (zodat bij de patiënt niet de nadruk op het uitvragen van pijn wordt gelegd)
- Start studie (Caterpillar) om complicaties/pijn te verminderen
- E-learning ontwikkelen

Voorkomen van lijnsepsis

VMS

Behaald 2019

- Best practice voor lijnsepsis ingevoerd
- Dagelijkse zorg centrale lijnen wordt door vpk geregistreerd
- Criteria vastgesteld voor vrijgeven van een lijn

Knelpunten

- Overdracht thuiszorg is een knelpunt omdat we niet in dezelfde systemen werken
- Registratie centrale lijnen (ingebrachte en verwijderde lijnen) is niet volledig op orde. Dit wordt met terugwerkende kracht geregistreerd

Speerpunten 2020

- Registratie lijnsepsis
- Registratie verzorgingsmoment op voorblad



Behandeling en verzorging



Ondervoeding

screening op ondervoeding:



Informed consent

Knelpunten

- Informed consent wordt niet altijd vastgelegd

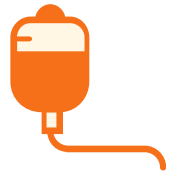
Infectiepreventie



Behaald 2019

- Duidelijke scheiding schoon en vuil materiaal
- Criterialijst voor aanschaf materialen opgesteld
- Overzicht verschillende isolatievormen per afdeling beschikbaar
- Infectiepreventiemaatregelen rondom materialen en inrichting ruimtes
- PriMa-week: hygiëne en infectiepreventie
- Protocollen herzien
- Scholing FSM vuil linnengoed en besmet (cytostatica)afval
- Diverse knelpunten op facilitair gebied (opslag, schoonmaak) opgepakt
- Naleving basishygiëne overwegend goed

Convenant medische technologie



Behaald 2019

- Medisch Convenant is ingericht
- Interne audits op Convenant medische technologie voor medische apparatuur en informatie systemen
- Regulier onderhoud uitgevoerd op apparatuur met jaarlijkse onderhoudsfrequentie
- Procedures, en een groot deel van de apparatuurhandleidingen staan op iMáxima
- Decentrale VIM commissie voor medische hulpmiddelen (integraal voor apparatuur, informatiesystemen en verbruiksmiddelen)
- Noodprocedure uitval kritische zorgapplicaties is beschreven. Stroomuitval noodplan afdeling op iMáxima.

Knelpunten

- Praktische werkinstructies en aantoonbaarheid

Speerpunten 2020

- Praktische werkinstructies en aantoonbaarheid van het convenant realiseren op alle domeinen van medische hulpmiddelen
- Optimaliseren noodprocedures
- Handleidingen verder verbeteren

Percentage zorgverleners met een functie die het bedienen van infuuspompen omvat, voldoet eind 2019 getoetst en geregistreerd aan vastgestelde eisen



Ervaringen met de zorg



Knelpunten

- Informatieverstekking richting ouders m.b.t.: 2 behandelingen en lijnsepsis

Speerpunten 2020

- Integraal zorgplan
- Regie bij kind en ouders
- Patiënteninformatie uitbreiden



Medicatieveiligheid

Behaald 2019

- Voor Toediening Gereed Maken (VTGM) voor >90% overgenomen door de apotheek
- Centrale bereiding door medewerkers en RIVA robots (veiliger bereiden van infuusinjectiespuiten- en zakken)
- Etiketten beter leesbaar op transportzak risicovolle medicatie
- Medicatieverificatie bij opname en ontslag (GMA en GMO) beiden boven landelijk gemiddelde
- Borging inhoud en werkwijze cytostaticanoodset en scholing
- Protocol voorschrijven algemeen en in Practocol aangescherpt
- Logistiek apotheek is verbeterd (e.g. medicatieruimtes heringedeeld, medicatie lades OKE gestructureerd)

Knelpunten

- Dubbelcheck bij kiezen behandelstrategie door voorschrijver
- Tweede controle bij toediening
- Risico door gebruik van verschillende systemen (e.g. HiX en Practocol)

Speerpunten 2020

- Overall beleid hoofdbehandelaarschap (taken en verantwoordelijkheden)
- Structurele scholing rondom voorschrijven (focus op arts-assistent)
- Invulling Máxima-brede aandacht voor medicatie incidenten
- Standaard formulieren medicatiecontrole tijdens visite
- Kennis vergroten van gebruikers van voorschrijffunctionaliteit in Practocol
- Inventariseren behoefte aanvullende scholing cytostatica bij verpleegkundige
- Bewustwording van belang tweede controle bij toediening (eventueel met ondersteuning van nieuwe software)
- Track & Trace van medicatie

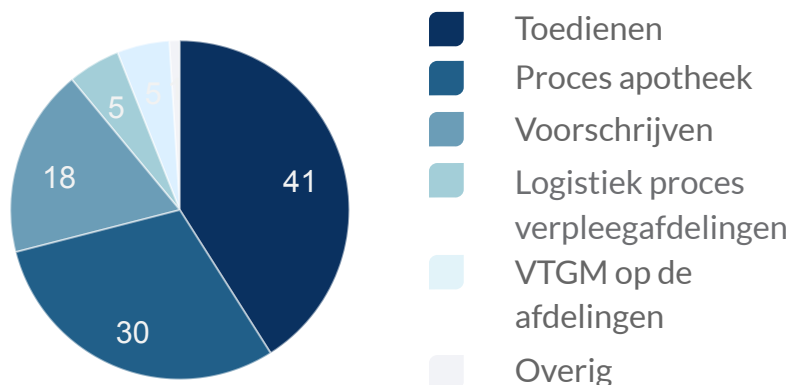
Medicatie incidenten

VMS



51 % van alle incidentmeldingen hebben betrekking op medicatieveiligheid.

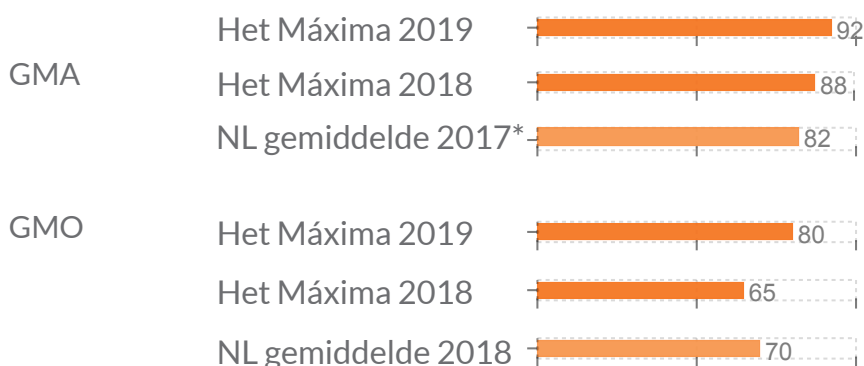
Percentage medicatie incidenten per categorie



90%

van de **VTGM** handelingen vinden plaats binnen (de cleanroom van) de apotheek*. waardoor de medicatiebereiding veiliger is geworden.

Medicatie verificatie



Regulier voorschrijven



* NL gemiddelde 2018 niet beschikbaar.



Overdracht en communicatie



Vitaal bedreigde patiënt

VMS

Behaald 2019

- Aantal diensten met ten minste één PEWS/EWS score verbeterd
- Stuurinformatie beschikbaar
- Scenario training gestart
- Aandacht voor vitaal bedreigde patiënt in PriMa-week
- Registratie vergemakkelijkt door PEWS op te nemen in activiteitenplan
- Optimalisatie protocollen

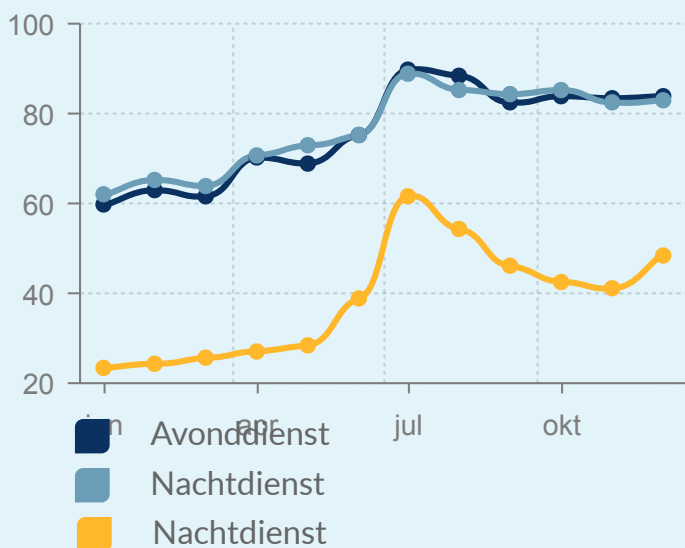
Knelpunten

- PEWS/EWS registratie in de nachtdienst

Speerpunten 2020

- Participeren proeftuin Dutch PEWS
- Structurele aandacht voor neurologische aspecten/EMV controles/hypertensie (incorporeren in scholing)
- Verbinding zoeken tussen de verschillende functies en werkgroepen

Diensten met minimaal één PEWS- of EWS-score



Verwisseling

VMS

Behaald 2019

- Procesbeschrijving sedatiekamer en MRI/NUG afgestemd op TOP richtlijn
- Stopmoment 3 (checklist vpk overdracht) afgestemd op behoefte afdeling

Speerpunten 2020

- Ontwikkelen en implementeren digitale registratie stopmoment 3
- Stuurinformatie beschikbaar (dashboard)
- Voorbereiding vpk voor 1e OK onder de aandacht brengen

Ontslag

Knelpunten

- Tijdig anticiperen op ontslag
- De ontslagchecklist wordt niet altijd gebruikt

Samenwerking UMCU

Behaald 2019

- De samenwerking met UMCU (IC, OK, BZU (transfer zorg), radiotherapie en SEH) verloopt goed

Dossiervoering

Speerpunten 2020

- Start project om essentie patiëntendossier te bewaken

Logistiek zorg



Speerpunten 2020

- Logistieke route naar het laboratorium van een patiëntenmateriaal verkorten
- Instructie naar werkvloer m.b.t. logistieke route laboratorium updaten en overzichtelijk maken
- Compleet en duidelijk orders (opname en poliklinische voorbereiding)
- Pilot starten om wachttijden OK te verkorten.

Hoofdstuk 2

Kwaliteit van leven



Klachten



In 2019 waren er in totaal 15 klachten.

- 6 medische klachten (e.g. verkeerde diagnose, medicatiefout, niet gehandeld volgens protocol)
- 3 wachttijden te lang (OK, algemeen en medicatieverstrekking apotheek).
- 3 communicatie artsen (onvoldoende uitleg, gehaast gedrag, onplezierige toon)
- 3 voorzieningen (voedingskar, parkeerplaats en -kosten, schoonmaak)

Speerpunten 2020

- Merkbaar verbeteren zorg: input ouders en kinderen ophalen en evalueren (ombudsvrouwen + cyclische uitvraag kinderen en ouders)

Kind- ouder ervaringen



Behaald 2019

- Echo apparaat om gemakkelijker veneus aan te prikken is besteld
- Cliëntenraad en VOKK participeren in de ontwikkeling van het Souolve portaal
- Mogelijkheid second opinion: beleid gemaakt en geaccordeerd
- Opzetten comfortteam
- Zakkaartjes voor ouders bij de balie met telefoonnummers/alarmsignalen
- Máxima muntje voor rolstoel beschikbaar bij informatiebalie
- Richtlijnen huisdieren, bloemen/planten
- Apparaten voor warme chocolademelk op de 2e en 3e verdieping
- Parkeerkosten voor ouders die langer moeten parkeren zijn aangepast
- Ouders met gehandicaptenbusje kunnen parkeren op de taxiplekken
- Ingang parkeergarage is verbouwd en ruimer opgezet
- Rouwkamer is ingericht
- Familiekamers zijn ingericht en laagdrempelig beschikbaar voor ouders
- In de poli wachtkamers komen op korte termijn gesponsorde chocolademelk automaten van Campina
- Informatieavonden voor ouders
- Maandelijkse nieuwsbrief voor ouders
- Revisie patiëntinformatie stamceltransplantatie patiënten
- Patiëntenportaal HiX beschikbaar voor Máxima patiënten
- Voorstel: artsen brieven niet langer naar ouders versturen. Ouders die dat willen kunnen de brieven ophalen/lezen vanuit het portaal.
- Vanaf half mei 2019 kunnen ook kinderen op de poli gebruik maken van de kanjer kar

Hoofdstuk 3

Kwaliteitssysteem



18

Audits

15

Klachten

1007

Incidenten

3

Calamiteiten

4

PRI's

5

Gevalideerde
indicatoren

iMáxima



Behaald 2019

- Live-gang iMáxima (mei)
- Status documenten: 860 (gepubliceerd), 1.447 (in concept), 116 (in beoordeling)
- Veilig incidenten melden ingericht
- Datalekken melden ingericht
- Managementinformatie beschikbaar

Knelpunten

- Applicatiebeheer
- Documentbeheer nog niet op alle afdelingen op orde

Speerpunten 2020

- Verbeterproces geleidelijk in gebruik nemen
- Transmuraal VIM met SSC opzetten
- Inrichten VIM melding medewerker
- Nieuwe modules introduceren: iMáxima-app, iCheck, iPlan, iCompliance, iProcess)
- Huidige modules verder vormgeven
- Continuering ondersteuning afdelingen
- Applicatiebeheerder iMáxima

VMS

VMS

Behaald 2019

- Alle VMS thema's uitgerold
- Medicatie verificatie bij opname en ontslag en high risk medicatie geborgd in de geneesmiddelen commissie (geco)
- Stuurinformatie beschikbaar rondom: GMA, GMO en vitaal bedreigde patiënt.
- Scholing: SPOC en escape room rondom VMS thema's

Knelpunten

- Verdere borging in de organisatie

Speerpunten 2020

- Voorkomen van lijnsepsis en pijn borgen binnen de organisatie
- Stuurinfo rondom verwisseling opnieuw verkrijgen en borgen in organisatie
- Participeren in Dutch PEWS proeftuin

Incidenten



Behaald 2019

- iMáxima meldformulier VIM zorg
- Expertisehouders betrokken bij relevante VIM meldingen (e.g. apotheek, KO lab, medische hulpmiddelen)
- Herstart maandelijkse Quali Tea op de afdelingen

Knelpunten

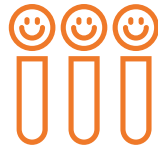
- Decentrale betrokkenheid afhandeling en terugkoppeling naar werkvloer

Speerpunten 2020

- Starten VIM melding medewerker
- Transmurale VIM meldingen met SCC
- Expertisehouders meer betrekken bij kwartaalrapportage
- Decentrale afhandeling incidenten



Kind-ouder ervaringen



Behaald 2019

- Rol ombudsman/vrouw: beleid gemaakt en geaccordeerd
- 2 ombudsvrouwen aangenomen

Speerpunten 2020

- Positionering van de ombudsvrouwen
- Op een laagdrempelige manier klachten inventariseren
- Klachtenregeling opstellen en implementeren
- Klachten registreren en analyseren, op basis hiervan verbeterpunten opstellen
- Patient support bij calamiteiten inrichten
- Cyclisch uitvragen kind-ouder ervaringen
- Mangomomenten onder de aandacht brengen

Audits



Behaald 2019

- Training interne auditoren
- Voldoende getrainde auditoren
- 18 audits uitgevoerd

Knelpunten

- Route audit rapporten en opstellen plan van aanpak
- Veel auditoren nog relatief onervaren

Speerpunten 2020

- Betere spreiding van audits over het jaar
- Begeleiding auditoren m.b.t. uitvoeren traceraudits
- Route opstellen en opvolgen plan van aanpak

Indicatoren



Behaald 2019

- Dashboards beschikbaar: GMA, GMO, pijn, PEWS, regulier voorschrijven
- Aanlevering IGJ 2018 afgerond

Knelpunten

- Inhoudelijke afstemming bij het ontwikkelen van indicatoren (met wie?)
- Borging

Speerpunten 2020

- Op basis van inzichten uit dashboards ruimte voor verbetering vaststellen en implementeren
- Wachttijden informatie beschikbaar

Complicatiebespreking en -registratie



Behaald 2019

- Start complicatie- mortaliteitsbesprekingen

Speerpunten 2020

- Uitbreiding focus naar complicaties in algemene zorg (in 2019 hadden casussen met name betrekking op mogelijke complicaties bij overleden kinderen)
- Complicatieregistratie operationaliseren binnen de organisatie. Deze registratie geeft input voor de besprekingen en geeft aanknopingspunten voor het verbeteren van de zorg.



Accreditaties en certificering



Behaald 2019

- JACIE (bevoegdheid stamceltransplantatie) geldigheid verlengd t/m april 2022
- NVK (kwaliteitsvisitatie) voorbereidingen afgerond
- ERN (European Reference Network on Paediatric Cancer) aanvraag ingediend
- HKZ accreditatie (kwaliteitsmanagementsysteem apotheek poliklinische)

Knelpunten

- Documentbeheer voor behalen accreditaties en certificeringen nog niet op orde (met name HR en Academy)

Speerpunten 2020

- Participeren binnen het ERN
- NEN7510 (informatieveiligheid)
- NEN 8009 (VMS)
- BAZ accreditatie (apotheek)
- GMP certificering (apotheek)
- Keuze voor organisatiebrede accreditatie
- Documenten en audits voor JACIE accreditatie op orde
- NVK (kwaliteitsvisitatie)

Externe verantwoording en verplichte indicatoren



Behaald 2019

- IGJ aanlevering afgerond
- Inspectiebezoek goed verlopen

Speerpunten 2020

- Voldoen aan IFMS systematiek
- VBI - nieuwe richtlijn implementeren

Bijlage 1: Afkortingen

BAZ - Beroeps Standaard apotheek van het Ziekenhuis	OK - Operatiekamer
BZU - Bureau Zorgbemiddeling UMC Utrecht	OKE - Ouder Kind Eenheid
Dutch PEWS - Landelijk Pediatric Early Warning Score systeem	NUG - Nucleaire geneeskunde
E-learning - electronic learning	PDCA-cyclus - (Plan-Do-Check-Act) cyclus
EMV controles - Eye opening, best Motor response, best Verbal response	PEWS - Pediatric Early Warning Score
EPD - Elektronisch Patiënten Dossier	Practocol Planner - software voor voorschrijven van complexe behandelplannen met chemotherapie
ERN PaedCan - European Reference Network for Paediatric Cancer	PriMa-week - Scholing
EWS - Early Warning Systeem	PrimaPas - Boekje waarin kind en ouders, veelal samen met de pedagogisch medewerker of verpleegkundige, kunnen opschrijven hoe een procedure naar hun mening het beste kan verlopen
IFMS - Individueel Functioneren Medisch Specialisten	Quali Tea - Scholing
Fte - Full time equivalent	RIVA robot -robot bereid infuuszakken en spuiten
FSM - Facilitair Service Medewerker	SSC - Shared Care Centra
GMA - gestructureerde medicatieanamnese	SEH - Spoedeisende hulp
GMO - gestructureerde medicatieverificatie bij ontslag	Solve Portaal -
GMP - Good Manufacturing Practices	SPOC - Small Private Online Course
HiX - Healthcare informatie X-change (elektronisch patiëntendossier)	TOP richtlijn - Toezicht Operatief Proces
HKZ - Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector	UMCU - Universitair Medisch Centrum Utrecht
HR - Human Resources	vpk - verpleegkundige
IC - Intensive Care	VBI - Vrijheidsbeperkende Interventies
iMáxima - documentbeheer systeem	VIM - Veilig Incidenten Melden
IGJ - Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	VMS - Veiligheidsmanagementsysteem
JACIE - The Joint Accreditation Committee ISCT-Europe & EBMT	VOKK - Vereniging, Ouders, Kinderen en Kanker
KLIK - Kwaliteit van leven in kaart	VR-bril - Virtual Reality bril
Máxima Waaier app - de Máxima waaier app is een app die is ontwikkelt voor medewerkers in de (ketenzorg) kinderoncologie en bevat informatie voor professionals over belangrijke (kwaliteit) afspraken.	VTGM - Voor Toediening Gereed Maken
MRI - Magnetic Resonance Imaging (magnetische resonantie scan)	
NEN7510 - NEDerlandse Norm (informatiebeveiliging in de zorg)	
NEN 8009 - NEDerlandse Norm (Veiligheidsmanagementsysteem)	
NVK - Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde	

Calamiteiten jaarverslag
Incidenten jaarverslag