

Overzicht kwaliteitsmetingen 2019 BZIO in kader van Vlaams Indicatoren platform

BZIO streeft als **lerende organisatie** naar een continu verbeteren van de kwaliteit en patiëntveiligheid van de revalidatiezorg en haar processen. Er wordt van elke medewerker verwacht zijn/ haar **verantwoordelijkheid** hierin te nemen en de nodige initiatieven te nemen om de kwaliteit en patiëntveiligheid continu in vraag te stellen.

Naast onze kernwaarden wil BZIO **een veilige omgeving** bieden en **kwaliteit** leveren aan elke unieke patiënt.

1. Kwaliteitsindicatoren

Om een zicht te krijgen op de resultaten van de kwaliteit van de zorg neemt BZIO deel aan de kwaliteitsmetingen van het **Vlaams Indicatorenproject of afgekort VIP²**. In dat project zijn er een aantal "kwaliteitsindicatoren" afgebakend. Met zo'n indicator kan een ziekenhuis een welbepaald onderdeel van zijn kwaliteit meten en uitdrukken in een cijfer. Op die manier is ook een vergelijking met de resultaten van andere ziekenhuizen mogelijk en kunnen de ziekenhuizen zelf ook hun kwaliteit op allerlei vlakken meten en verbeteren.

BZIO Volgt o.a. volgende kwaliteitsindicatoren op volgens de afspraken gemaakt binnen VIP².

- patiëntidentificatie
- handhygiëne
- medicatieveiligheid
- ervaringen van patiënten (Vlaamse Patiëntenpeiling)
- patiëntgerichtheid ziekenhuiswebsite

Onderstaande resultaten geven de scores weer van de metingen in 2019.

Binnen BZIO wordt de lat zeer hoog gelegd op vlak van kwaliteit en patiëntveiligheid. Het kleur in onderstaand schema geeft weer hoe BZIO zelf tegenover een bepaalde indicator aankijkt. Groen is volgens BZIO een goede score, oranje geeft aan dat we zelf vinden dat het nog beter kan en rood is een score waar we zelf helemaal niet tevreden over zijn. Voor de oranje en rode scores zijn we continu opzoek naar mogelijkheden om onze werking te verbeteren. De kleuren geven geen vergelijking weer met de collega's van de andere ziekenhuizen. Deze info kunt u terugvinden op www.zorgkwaliteit.be waar de resultaten van alle ziekenhuizen per indicator op vermeld staan en waar u zelf kunt nagaan waar BZIO zich positioneert t.o.v. de andere Vlaamse ziekenhuizen (algemene -, revalidatie- en Universitaire ziekenhuizen)

Resultaten periode 2019

Patiëntgerichtheid website % patiënten dat BZIO Zeker aanbeveelt % patiënten dat BZIO score van 9 of 10/10 geeft



% basisvereisten handhygiëne volledig in orde



% correcte Geneesmiddelenvoorschriften



% Volledige en correcte identificatiebandjes



Naast dit initiatief van de Vlaamse overheid, volgen we ook nog andere indicatoren op binnen ons revalidatieziekenhuis zoals o.a. : indicatoren gemeten tijdens de interne audits, ontstaan van doorligwonden, gebruik van fixatiemiddelen, ondervoeding, ...

2. Patiëntveiligheid

Een belangrijk onderdeel van **kwaliteitszorg** is (patiënt)veiligheid.

Niets is zo belangrijk in kwaliteitsvolle zorgverlening als het voortdurend (waar)borgen van de veiligheid van onze revalidant. Helaas kunnen we niet alle fouten (incidenten) vermijden, maar grijpen we deze incidenten aan om te leren en te verbeteren.

BZIO bouwt permanent aan een cultuur van **patiëntveiligheid**. Iedere medewerker wordt gestimuleerd om (bijna)incidenten te melden via een gedigitaliseerd meldingssysteem. Hierdoor krijgen we een duidelijk beeld waar er verbeteracties kunnen gevoerd worden. We zien het melden van een incident als een kans op verbetering. Iedere melding wordt onder de loep genomen en waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd. Dit alles vindt plaats binnen een open en respectvol, “**no blame –no shame**” klimaat, waar de patiënt centraal wordt gesteld.

Aantal meldingen van (bijna)incidenten in 2019



3. Interne audits

Elke medewerker tracht dagelijks veilige en kwaliteitsvolle zorg te leveren aan de patiënt. Hiervoor zijn er **talrijke afspraken, procedures en richtlijnen** in ons ziekenhuis die beschrijven hoe er op de best mogelijke wijze zorg kan geleverd worden. Door het organiseren van **interne audits** krijgen we een beter zicht in welke mate deze dagelijks worden toegepast. Bovendien maken we medewerkers **bewust van hun bijdrage** aan patiëntveiligheid.

Een interne audit is een methode waarbij op een verpleegafdeling of een andere dienst een aantal items m.b.t. kwaliteit en patiëntveiligheid gecheckt worden. Een aantal vast items die gecontroleerd worden zijn: patiënten identificatie, medicatieveiligheid, kennis procedures, patiënten tevredenheid,... Daarnaast worden een aantal items m.b.t. personeelsveiligheid opgevolgd. Deze interne audits worden uitgevoerd door een multidisciplinair auditteam, bestaande uit de hoofddarts, de hoofdapotheeker, de directeur patiëntenzorg, de arts en verpleegkundige ziekenhuishygiëne, en delegatie van de vakbondsafvaardiging en enkele leidinggevenden .

Het doel van de interen audits is **patiëntveiligheid bespreekbaar** te maken op de afdeling; een pluim

te geven voor de positieve punten en een stimulans om de werkpunten aan te pakken. Er is meer betrokkenheid van leidinggevenden m.b.t. het werk op de afdeling. Om de medewerkers nog meer bewust te maken van het belang van kwaliteit en patiëntveiligheid, wordt voorafgaand aan de interne audit verwacht dat elk team een **Zelfevaluatie** rapport schrijft. Dit rapport wordt na de interne audit afgetoetst met de resultaten van de audit. Op die manier krijgen we zicht in welke mate een team **zichzelf al dan niet weet in te schatten**.

Momenteel worden de interne audits om de twee jaar georganiseerd per team. De teams krijgen twee jaar de tijd om aan hun verbeterpunten te werken alvorens ze opnieuw ge-audit worden.

4. Kwaliteitsverbeteringen

BZIO levert **voortdurend** inspanningen om te streven naar een **optimale kwaliteit**. Om deze kwaliteitsgaranties ook effectief te kunnen waarmaken, worden heel wat initiatieven genomen om de kwaliteit van zorg en behandeling voor de patiënt continu te verbeteren. Alle verbeteracties worden in BZIO genoteerd en gedocumenteerd in het "Verbeterjournaal".

Enkele voorbeelden van in 2019 gerealiseerde kwaliteitsverbeteringen zijn:

Implementatie van ISSBAR methode om communicatie tussen artsen en teamleden op een meer structurele en veilige wijze te laten verlopen

Opstart reanimatiesimulaties onder begeleiding van reanimatieteam BZIO om medewerkers beter voor te bereiden op levensbedreigende situaties

Noodkoffers werden op centrale plaatsen in de organisatie geplaatst en zijn duidelijk visueel te herkennen

Nieuwe procedure in kader van toedienen pijnmedicatie werd geïmplementeerd

Om te voorkomen dat medicatie (poeders) in verkeerde oplosmiddel wordt opgelost, wordt oplosmiddel steeds samen met product in plastic zakje aangeleverd vanuit apotheek BZIO

Medicatie wordt nog enkel door één verpleegkundige klaargezet in afgesloten ruim. De verpleegkundige wordt tijdens deze opdracht niet meer gestoord

Afspraken werden gemaakt in kader van een opvolgings- en corrigerend beleid bij niet toepassen van de basis handhygiënerichtlijnen

Nieuw procedure "Correct wegen van patiënten" werd geïmplementeerd na samenwerking met Masteropleiding Verpleegkunde en Vroedkunde van de UGent

...