



focus op
kwaliteit en
veiligheid

A.A.M Ruikes

Raad van Bestuur ZGT

Veilige zorg, deskundig geleverd

ZIEKENHUISGROEP TWENTE



Eén ziekenhuis,
twee locaties

3.005
medewerkers

230
medisch
specialisten

93
arts-assistenten

29.055
opnamen

28.819
dagbehandeling

527.701
polikliniek
bezoeken

90 dagen programma samengevat

[http://media.zgt.nl/sharevideo/zgt-90-dagen-
methode-kwaliteit-
veiligheid?token=utdLLRouKaX7d8LD5968f0XtZ
vosFVv](http://media.zgt.nl/sharevideo/zgt-90-dagen-methode-kwaliteit-veiligheid?token=utdLLRouKaX7d8LD5968f0XtZ_vosFVv)

Kernpunten 90 dagen methodiek

- Kort cyclische focus op één thema
- Vooraf vaststellen gewenste kennis en gedrag bij medewerkers (soll)
- Stand-ups (film en simulatiedrills)
- Zelfevaluaties en flitsbezoeken
- Ondersteunende materialen



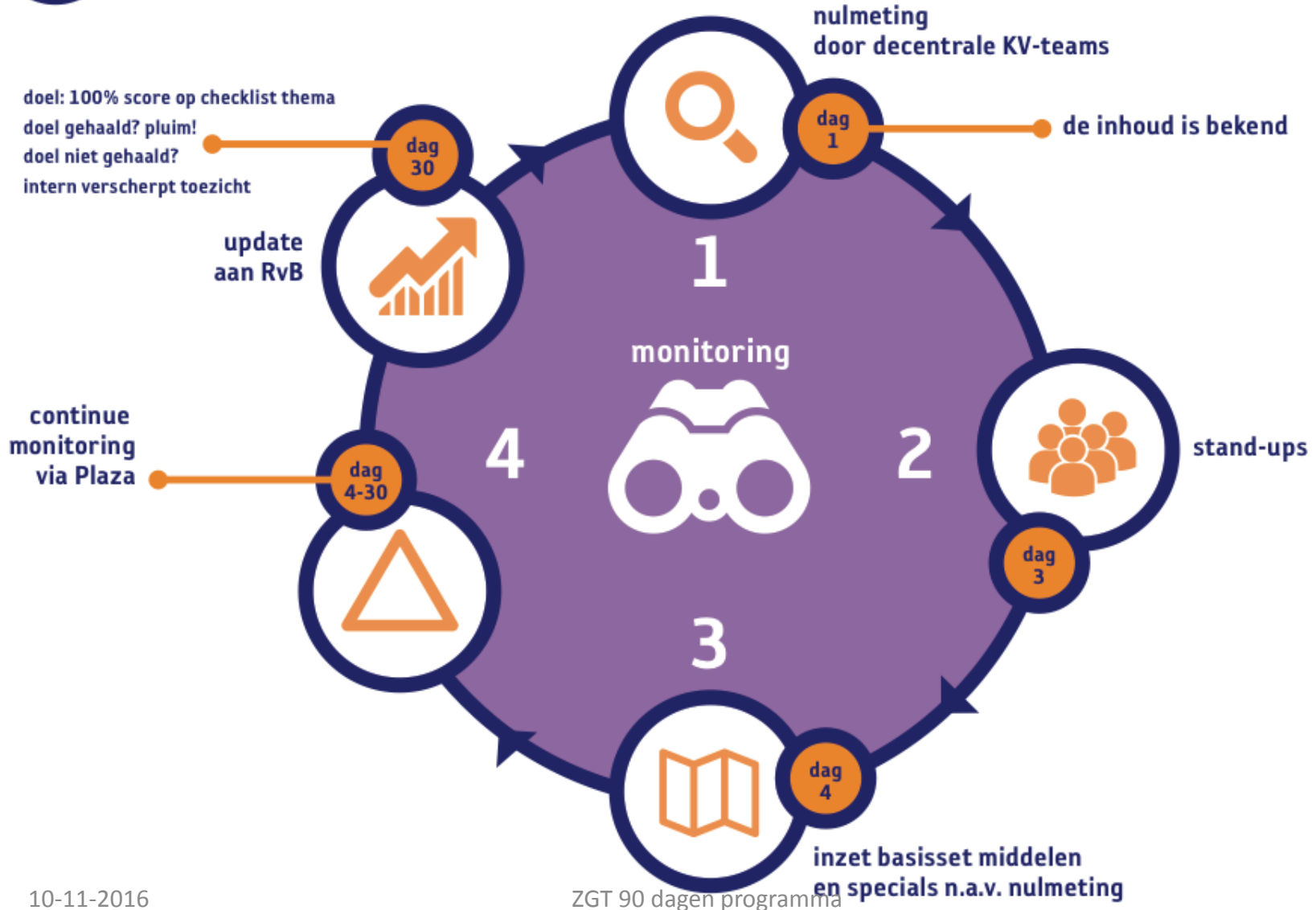
Deelprogramma op thema's

Eerste cyclus van 90 dagen



30
dagen

Het 4 stappenplan



Checklist

| | | |
|---|-----------|------------|
| Totaal aantal medisch specialisten geobserveerd | 5 | (*) |
| Totaal aantal arts-assistenten geobserveerd | 4 | (*) |
| Totaal aantal verpleegkundigen geobserveerd | 11 | (*) |
| Totaal aantal overige professionals geobserveerd | 3 | (*) |
| Totaal aantal professionals geobserveerd | 23 | (*) |
| Observaties | | |
| | ja | % |
| 1 Professional is bekend met het protocol/de wijze <i>waarop</i> en met de momenten <i>wanneer</i> de identificatie van de patiënt wordt uitgevoerd. | 20 | 87 (*) |
| 2 Verantwoordelijke professional vertelt patiënten waarom er meermaals wordt gevraagd naar achternaam, voorletters en geboortedatum. | 14 | 61 (*) |
| 3 Professional weet in welke gevallen de uitvoering van de identificatie wordt geregistreerd. | 17 | 74 (*) |
| 4 Professional let er op dat alle klinische patiënten op de afdeling een polsbandje hebben. | 15 | 65 (*) |
| 5 Professional weet in welke situatie(s) het polsbandje moet worden verwijderd en/of vernieuwd. | 9 | 39 (*) |
| 6 Professional weet welk protocol gehanteerd wordt indien er sprake is van verwisseling van patiëntgegevens in het medisch- en/of verpleegkundig EPD. | 12 | 52 (*) |
| 7 Professional is op de hoogte van de werkwijze bij twijfel rond de juiste identiteit. | 15 | 65 (*) |
| 8 Professional controleert de juistheid van de gegevens/patiënt bij verstrekking van onderzoeksformulieren, recepten en/of bij aanlevering van lichaamsmateriaal. | 5 | 22 (*) |
| Totaal score Identificatie: | | 58 |

Z-card

Dit moet je weten over het protocol vitaal bedreigde patiënt:

Het is letterlijk van levensbelang: het protocol vitaal bedreigde patiënt. In 11 heldere stappen is beschreven wat wij allemaal over dit protocol moeten weten. Neem de checklist door en test de kennis van jezelf en van je collega's. Zo maken we samen werk van veilige zorg. Voor onze patiënten en voor ons zelf.

Heb je vragen over dit protocol? Ga dan naar KIS op plaza.

Je kent het protocol vitaal bedreigde patiënt

Uit studies blijkt dat door tijdige herkenning en behandeling van de vitaal bedreigde patiënt ziekenhuissterfte en het aantal reanimaties kan verminderen.

In ZGT is daarom een Snel Interventie Systeem ontwikkeld:

- Herkenning van de vitaal bedreigde patiënt d.m.v. de Modified Early Warning Score (MEWS);
- Oprocedure gekoppeld aan de uitkomsten van de MEWS.

Je weet dit protocol te vinden in KIS

Het protocol vitaal bedreigde patiënt is te vinden in KIS het Kwaliteits Informatie Systeem van ZGT (voorheen het kwaliteitsportaal).

TIP

Vink in het zoekveld de optie 'hele portaal' aan en zoek op 'vitaal bedreigd!'.

Je weet wie je kan bellen bij een 'niet plus gevoel'

Het kan voorkomen dat een patiënt fysiek achteruit lijkt te gaan en bij meting de MEWS score onder de 4 blijft. Wanneer de verpleegkundige herbij een 'niet plus gevoel' heeft kan deze telefonisch contact opnemen met een IC verpleegkundige (Almek) of met een SEH verpleegkundige (Hengelo).

Indien nodig kan de IC of SEH verpleegkundige bij de patiënt komen kijken en samen met de verpleegkundige van de afdeling bepalen wat te doen.

Je hebt het 'rode kaartje' altijd bij je

Door het rode kaartje op zak te hebben kun je altijd snel en accuraat handelen. Je kunt ook het EPD gebruiken waarin een digitale MEWS-scorelijst is opgenomen.

TIP

Het MEWS kaartje is ook digitaal beschikbaar via KIS.

Je kent het 'rode kaartje'

Het rode kaartje is de ZGT team voor de MEWS-scorekaart. De gekwalificeerde kaartje omvat de meetpunten en meetwaarden voor de vitaal bedreigde patiënt. Ook zijn op het kaartje de vervolgacties en de SBAR opgenomen.

Je kent MEWS

MEWS staat voor Modified Early Warning System.

Dit is een waarschuwingssysteem waarbij jij als professional (naak de verpleegkundige) op een gestructureerde wijze een aantal parameters meet – zoals bloeddruk, ademhaling, pols en diurese – waarvan scores zijn gekoppeld.

Door de scores bij elkaar op te tellen ontstaat de MEWS-score die aangeeft in welke mate een patiënt vitaal bedreigd is en welke acties nodig zijn.

Je weet hoe te handelen bij een MEWS-score van 4 of hoger

- >4 score** Bij een MEWS-score van 4 of hoger moet je de hoofdbehandelaar of de dienstlozende arts-assistent bellen.
- 4-6 score** Bij een score van 4 - 6 stelt de hoofdbehandelaar binnen 30 minuten een behandelplan op.
- >6 score** Bij een score van 6 of hoger moet de hoofdbehandelaar met spoed bij de patiënt komen kijken.

Je kunt laten zien waar de MEWS-score geregistreerd wordt in het EPD

In het EPD is een MEWS-scorelijst opgenomen. Het invullen van deze scorelijst is verplicht, maar kan in acute situaties ook achteraf worden gedaan. Door het invullen van de scorelijst is de informatie altijd beschikbaar voor de betrokken professionals.

Bij kinderen gebruiken we niet de MEWS-scorekaart maar de PEWS-scorekaart. PEWS is de officiële naam voor Pediatric Early Warning System. De toepassing van PEWS komt overeen met MEWS maar de waarden verschillen. Meer informatie over het protocol vitaal bedreigd kind is te vinden in KIS het Kwaliteits Informatie Systeem van ZGT (voorheen het kwaliteitsportaal).

Zakkaart

| Score | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|------|-------|--------------|----------|------------------|------------------|--------------|
| Ademfrequentie (/min) | | < 9 | | 9-14 | 15-20 | 21-29 | > 30 |
| Hartfrequentie (/min) | | < 40 | 40-50 | 51-100 | 101-110 | 111-129 | > 130 |
| Systolische bloeddruk | < 70 | 71-80 | 81-100 | 101-200 | | > 200 | |
| Neurologisch | | | vervaardheid | alert | reageert op stem | reageert op pijn | geen reactie |
| Temperatuur °C | | < 35 | | 35-38,4 | | > 38,4 | |
| Urineproductie ml/kg/uur | | < 0,5 | < 1 | onbekend | > 3 | | |

Score ≥ 3
Beoordeling door arts binnen 30 minuten
Overleg met supervisor
SIS team Almelo toestel 3230
SIS team Hengelo toestel 3021

Score ≥ 7
Arts moet direct komen
Overleg met supervisor
Contact met Intensivist

Registreer score(s) in EPD

**Modified
Early Warning
System**

S
situation

Situatie
1. Stel jezelf voor.
2. Check dat je met de juiste persoon spreekt.
3. Noem de naam van de patiënt en locatie
4. Noem de reden van je oproep
5. Noem de vitale functies (ABCDE) en actuele uitslagen (bv. Lab, röntgen).
Let op trends!

B
background

Achtergrond
* Reden van opname.
* Relevante medische voorgeschiedenis.
* Relevante medicatie.
* Meld eventuele behandel beperkingen (bijvoorbeeld: NR/NRNB/NIC/...).

A
assessment

Beoordeling
* Ik denk dat het probleem het volgende is...
* De patiënt gaat achteruit en ik weet niet wat het probleem is.
* De patiënt is instabiel
* Ik denk dat het mogelijk een respiratoir/circulatoir/neurologisch probleem is anders namelijk...

R
recommendation

Aanbeveling
* Geef duidelijk aan wat je concreet van de arts verwacht.
* MEWS ≥ 3: beoordeling door arts < 30 min!
* MEWS > 6: arts moet direct komen.
* Wat moet er volgens jou gebeuren?
* Vraag of stel voor wat je zelf vast kunt doen.
* Tel. advies: Hoe vaak controles uitvoeren? Wanneer contact met arts?

voorkant

1 uur sepsis bundel SEH & afdeling

Voldoet patiënt aan 2 of meer van de onderstaande criteria:
 * temp > 38,5 of < 35°C
 * hartfrequentie > 100/min
 * ademfrequentie > 20/min of PaCO2 < 4,2 kPa
 * leuco's > 12 of < 4

Indien MEWS ≥ 3 denk aan infectie

Bloed- urine-, sputumkweek, interne/routine lab, lactaat, x-thorax, ecg, antibiotica, focuscontrole (chirurgie, punctie)

() Criteria orgaan falen:**
 * Acute verandering in neurologische status
 * Systolische bloeddruk < 90 mmHg of MAP < 65 mmHg
 * O2 saturatie < 90% bij kamerlucht of extra zuurstof toediening
 * Kreatinine > 180 umol/l of urineproductie < 0,5 ml/kg/hr gedurende 2 uur
 * Bilirubine > 34 umol/l
 * Trombocyten aantal < 100x10E9
 * Lactaat > 2 mmol/l

zorg voor een
betere doeltoestand

versie 01-04-2015
40052664

achterkant

KVX-index



Overall score ▲ **99%**
 Vitaal bedreigde patiënt

Overall score ▲ **97%**
 Vitaal bedreigd kind

Overall score ▲ **99%**
 Hygiëne score

| Overall score | ▲ 99% | | | | | ▲ 99% | | | | |
|---|--------------------------|------|------|------|------------|--------------|------|------|------|------------|
| | Vitaal bedreigde patiënt | | | | | Hygiëne | | | | |
| | wk 1 | wk 2 | wk 3 | wk 4 | wk 5 | wk 1 | wk 2 | wk 3 | wk 4 | wk 5 |
| Allergologie, polikliniek (Hengelo) | nvt | nvt | nvt | nvt | nvt | 83 | 99 | 100 | 96 | 100 |
| Ambulatorium (Almelo) | 77 | 96 | 100 | 100 | 100 | 94 | 96 | 98 | 99 | 99 |
| Anesthesiologie/verkever | 93 | nvt | nvt | nvt | nvt | 93 | 84 | - | - | 99 |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | Compliment We hebben met z'n allen een fantastische stijging gerealiseerd afgelopen week! Er is veel aandacht voor de thema's! |
| | Aandachtspunt Uit de zelfevaluaties blijkt dat de registratie van de MEWS in het EPD nog aandacht behoeft. Er is discussie over het wel/niet dragen van de badge m.b.t. hygiëne. Dit is een punt dat centraal wordt opgepakt. |
| | Tip Gebruik de Z-card die is uitgereikt bij de stand-ups. Help elkaar en spreek elkaar erop aan, zo bereik je samen het doel. |
| 0 :00:00:00 Day Hr Min Sec | Dagen tot einde thema Vitaal bedreigde patiënt |
| 66:11:42:51 Day Hr Min Sec | Dagen tot einde programma Kwaliteit & veiligheid |
| | 2.129 professionals aanwezig bij de standups 491 professionals geobserveerd voor hygiëne 185 professionals benaderd voor vitaal bedreigde patiënt |

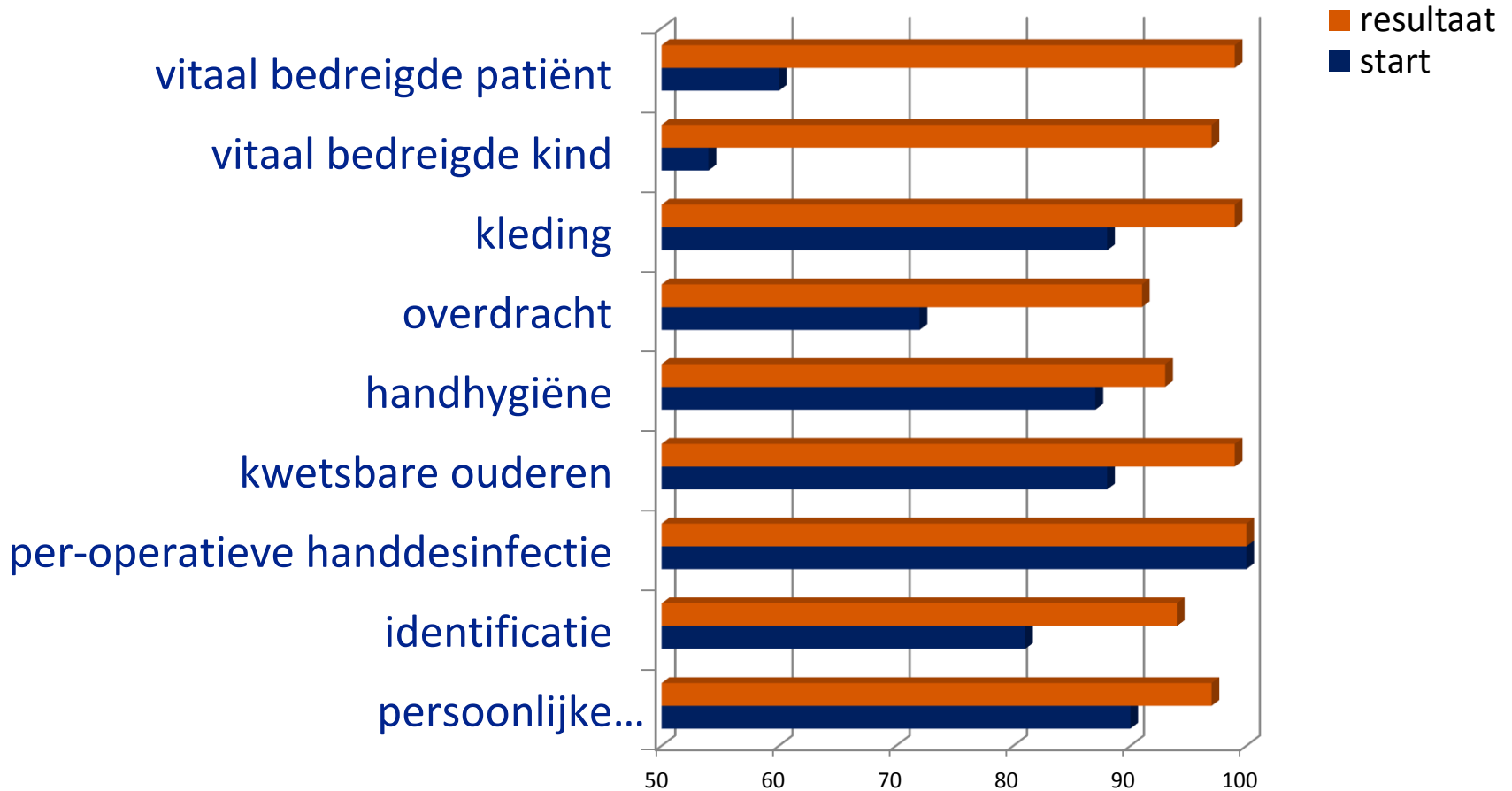
| Vitaal bedreigde patiënt | wk 1 | wk 2 | wk 3 | wk 4 | wk 5 | Fi |
|--|------|------|------|------|------|------------|
| Professional kent het protocol vitaal bedreigde patiënt. | ▶ | 0 | 60 | 54 | 100 | 100 |
| Professional kan het protocol vitaal bedreigde patiënt vinden in het digitale documentbeheersysteem van ZGT. | ▶ | 0 | 40 | 31 | 100 | 100 |
| Professional kent de MEWS. | ▶ | 0 | 80 | 92 | 100 | 100 |
| Professional kent het 'rode kaartje'. | ▶ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Professional heeft het 'rode kaartje' bij zich. | ▲ | 0 | 60 | 77 | 80 | 90 |
| Professional weet wie hij/zij kan bellen bij een 'niet plus gevoel'. | ▶ | 0 | 30 | 100 | 100 | 100 |
| Professional weet hoe te handelen bij een MEWS score van 4 of hoger. | ▶ | 0 | 80 | 100 | 100 | 100 |
| Professional kan laten zien waar de MEWS score geregistreerd wordt in het EPD. | | 0 | 0 | 0 | 0 | nvt |
| Professional kent de SBAR. | ▶ | 0 | 50 | 62 | 100 | 100 |
| Dus verpleegkundige/arts assistent weet wat hij/zij moet doorgeven aan de medisch specialist met de SBAR. En medisch specialist weet wat hij/zij moet uitvragen met de SBAR? | ▶ | 0 | 50 | 38 | 100 | 100 |

Aftrap 90 dagen programma

- Stand-ups patiëntveiligheid
- Verplicht voor professionals met direct patiëntencontact
- 22 sessies verdeeld over twee dagen:
 - ✓ Ruim 2.000 bezoekers
 - ✓ 07:30 – 20:00 uur



Resultaten: kwantitatief



Resultaten: kwalitatief

"Het is toch bijzonder dat hetgeen ik al tien jaar probeer te veranderen in dit ziekenhuis nu in 30 dagen lukt" (unithoofd)

- ✓ Oprechte aandacht voor het thema
- ✓ Goede inhoudelijke discussies
- ✓ Kwaliteitsslag op de inhoud
- ✓ Verhoogde patiëntveiligheid
- ✓ Aanspreekcultuur is nieuw leven ingeblazen



"Misschien moeten we de invoering van de ICD-10 via de 90 dagen methodiek doen" (medisch specialist)

Kritische succesfactoren

- ✓ Leiderschap
- ✓ Samenwerking
- ✓ Transparantie
- ✓ Positieve toon
- ✓ Geen ontkomen aan
- ✓ Borging



Uitdagingen

✓ Boek

✓ Training



HOOFDSTUK

De Mequsa® 90 dagen methode

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Waarom deze methode
- 1.3 Ontstaan van de methode
- 1.4 Opbouw methode
- 1.5 Themaselectie
- 1.6 De vier stappen van een 30 dagen cyclus
- 1.7 Overzicht bewaken en tijdig bijsturen

Vragen?

