

Regionale visie aansturing patiëntveiligheid in de acute zorgketen en de rol van het ROAZ

Achtergrond

Hoe kan het ROAZ komen tot professionele samenwerking om patiëntveiligheid te waarborgen?

Het ROAZ is geen rechtspersoon in de juridische betekenis van het woord en heeft derhalve geen voorschrijvende rol. Samenwerking wordt bemoeilijkt door begrijpelijke en legitieme redenen, zoals de autonome posities, interne belangen en het eigen patiëntveiligheidsbeleid van de ketenpartijen. Het ROAZ heeft echter stappen gemaakt met betrekking tot samenwerken. En patiëntveiligheid is een mooie aanleiding om de samenwerking naar een volgend niveau te tillen; hechtere samenwerking met respect voor ieders autonomie, belangen, rol en verantwoordelijkheden. Hiertoe heeft het bestuurlijk ROAZ behoefte aan eenduidige uitgangspunten.

In onderstaande visie zijn een aantal uitgangspunten verwoord, die dienen als basis om invulling te geven aan de aansturing van patiëntveiligheid in de acute zorgregio. De uitgangspunten zijn gebaseerd op bijeenkomsten van ROAZ-leden in mei 2015 (in Acute Zorgregio Oost en Netwerk Acute Zorg Limburg). Daarnaast zijn bouwstenen ontleend aan interviews met ROAZ-leden en een bijeenkomst met vertegenwoordigers van landelijke koepelorganisaties (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra, InEen, Ambulance Zorg Nederland, Landelijke Huisartsen Vereniging en het Landelijk Netwerk Acute Zorg).

Uitgangspunten:

Uitgangspunten voor de aansturing van patiëntveiligheid in de acute zorgketen zijn:

1. Ketenpartijen hebben ten aanzien van het waarborgen en verbeteren van patiëntveiligheid in de keten een individuele én gezamenlijke verantwoordelijkheid;
2. Het ROAZ heeft een faciliterende, bindende en stimulerende rol in het bevorderen van patiëntveiligheid in de keten;
3. Het ROAZ maakt afspraken ten behoeve van risicomanagement (beheersen c.q. aanvaarden van veiligheidsrisico's) en het sturen op verbeteren van patiëntveiligheid in de acute zorgketen;
4. Bewustwording van veiligheid in de keten onder bestuurders en professionals is een voorwaarde voor (het verbeteren van) patiëntveiligheid in de keten.

1. Patiëntveiligheid: individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid

Patiëntveiligheid in de acute zorgketen is afhankelijk van de mate waarin individuele partijen gezamenlijk kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg kunnen aanbieden. Dit impliceert dat transparantie binnen de acute zorgketen van belang is. Dit betekent onder meer dat zorgaanbieders elkaar tijdig informeren over de actuele zorgcapaciteit, wijzigingen in het zorgaanbod en andere zaken die de veiligheid van acute ketenzorg kunnen raken (kwantitatief en kwalitatief). Een randvoorwaarde hierbij/hiervoor is een 'veilige' omgeving waarin partijen binnen het ROAZ transparant durven en kunnen zijn in het delen van informatie.

Samenwerking in de keten, tussen de schakels moet eenduidig geregeld zijn om de kans op misverstanden en uiteindelijke schade aan de patiënt te voorkomen. Dit betekent dat er eenduidige afspraken gemaakt moeten zijn over de opvang, urgentiebegrippen, triage (proces en eenzelfde systeem), doorverwijzing, overdracht, informeren van zorgvragers en de uitwisseling van patiëntgegevens.

2. ROAZ: faciliterend, bindend en stimulerend

Het ROAZ heeft als doel om afstemming tussen partijen te bevorderen teneinde onveilige zorg in de keten te voorkomen en kwaliteit van zorg te verbeteren. Het ROAZ is voor ketenpartijen een platform om: a) praktische informatie, kennis, subregionale verbeterinitiatieven en ervaringen aangaande patiëntveiligheid uit te wisselen; b) tot gezamenlijke afspraken en standpunten te komen; c) gezamenlijk een juiste beeldvorming te scheppen richting de overheid, de media en de burgers rondom thema's die maatschappelijke onrust veroorzaken en d) ketenbrede samenwerking te evalueren rondom calamiteiten, crises en rampen.

Het ROAZ is aanjager voor het borgen van patiëntveiligheid in de keten. Het is een platform waarin nieuwe mogelijkheden geïnitieerd en gedeeld worden om veiligheidsrisico's in de keten te monitoren, verbeteren en te evalueren. Hierbij is het belangrijk dat ketenpartijen via het ROAZ worden gestimuleerd om structureel samen te werken en suggesties voor risico-identificatie, risicobeheersing en verbeteracties aandragen. De aandacht van het ROAZ is gericht op de organisatie van acute zorg (onder meer de ketens CVA, acuut myocardinfarct, acute heup, acute obstetrie en acute psychiatrie), in reguliere en opgeschaalde situaties.

In het ROAZ worden alternatieven besproken voor het sturen op patiëntveiligheid in de keten en de rol van het ROAZ hierin.

3. Afspraken ten behoeve van risicomanagement

Het verbeteren van de patiëntveiligheid in de keten gaat verder dan een eenmalige actie. Het is een voortdurend proces. Dit houdt in dat er niet alleen op subregionaal niveau en/of ad hoc moet worden ingesprongen op calamiteiten en (bijna) incidenten. In de keten worden veiligheidsrisico's proactief en structureel geïnventariseerd en beheerd. Het ROAZ maakt afspraken welke instrumenten hiervoor worden gebruikt. Daarnaast wordt in het ROAZ besloten welke beheers- en verbeteracties, in het licht van kosten en baten, redelijk en proportioneel zijn. Het ROAZ besluit ook welke risico's aanvaardbaar zijn voor de acute zorgketen. Aansluitend worden verbeteracties geborgd in een kwaliteitscyclus van het ROAZ. Het ROAZ heeft een faciliterende, coördinerende en besluitvormende rol hierin.

4. Bewustwording voor patiëntveiligheid in de keten

Bewustzijn onder bestuurders en professionals voor het belang van een veilige acute zorgketen vertaalt zich in het investeren in afstemming tussen ketenpartijen. Daarnaast in het herkennen, bespreekbaar maken en aanpakken van veiligheidsrisico's binnen de keten. De taak van het ROAZ is om dit bewustzijn te bewaken en indien nodig te vergroten. Door continu informatie te verspreiden over de kwaliteit en veiligheid van acute zorg in de regio en de implicaties hiervan in het ROAZ te bespreken, worden ketenpartijen gestimuleerd buiten de muren van hun eigen organisatie te kijken en te denken in het belang van de keten. Bestuurders zijn verantwoordelijk voor het integreren van dit bewustzijn in de eigen organisatie en input vanuit de eigen organisatie mee te nemen naar het ROAZ.