

ALLES MAG WORDEN GEMELD

Over DermaPark

DermaPark is in februari 2009 opgericht voor patiënten in de gemeenten Uden-Oss-Veghel, maar er komen patiënten vanuit het hele land. DermaPark levert dermatologische zorg, met als speerpunten diagnostiek en behandeling van spataders en huidkanker. In toenemende mate is ook de niet-verzekerde zorg onderdeel van het zorgaanbod. De kliniek wil met behulp van kwalitatief hoogwaardige behandelmethoden, de zorg en de daarbij horende organisatorische randvoorwaarden - zoals korte toegangstijden, meer tijd en aandacht voor de individuele patiënt, snellere zorg op maat en voldoende gratis parkeergelegenheid - beter laten aansluiten op de zorgvraag van vandaag en morgen. In een kleine setting en met korte lijnen kan DermaPark pro-actief en sneller inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Het streven is om 80% van de behandelingen tijdens het eerste consult te laten plaatsvinden.

Welke best practice wilt u delen?

Het Continue Verbeter Traject (CVT) als belangrijk onderdeel van het invoeren van het kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem conform de Toetsingscriteria van het ZKN-keurmerk, waarin continu verbeteren centraal staat.

Wat behelst de verbetering?

We hebben een systeem ontwikkeld waarmee alle, maar dan ook echt alle zaken die niet goed gaan, gemeld en maandelijks

besproken worden. Dat varieert van een bestelling die misging tot een verkeerd geplande of uitgevoerde ingreep. We houden de werkwijze bewust heel laagdrempelig en dus op papier. Een overzichtelijk formulier waar wij alles op kwijt kunnen. De meldingen worden bij de receptie (centraal in onze kliniek) in een klapper verzameld, waarin ook alle complicaties worden verzameld. De bespreking van de meldingen en complicaties in het team is een vast onderdeel van het maandelijks teamoverleg. Complicaties worden in eerste instantie door de artsen in het medisch overleg inhoudelijk besproken en bijgehouden. In het maandelijks overleg worden de complicaties vervolgens gemeld en besproken met alle medewerkers.

Hoe sluit deze best practice aan op uw visie?

De invoering van het CVT was in eerste instantie bedoeld als een manier om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Dit past bij onze missie: het leveren van uitstekende, toegankelijke dermatologische zorg over de volle breedte van het vak. Sinds de invoering, nu ongeveer zes jaar geleden, zien wij ook andere voordelen. Zoals blamefree melden en (daardoor) een grotere betrokkenheid van de leden van het team. Dit heeft geleid tot een opener sfeer in het team. Meldingen worden in gezamenlijkheid besproken, geassocieerd naar impact, ernst en herhalingskans. Het team heeft vanzelfsprekend mandaat voor het vaststellen van verbetermaatregelen. Mocht dit



laatste niet lukken wordt gekozen voor een uitgebreidere retrospectieve risicoanalyse om verder te zoeken naar basisoorzaken alvorens een geschikte en passende verbetermaatregel kan worden doorgevoerd.

Wie profiteert van deze best practice?

Alle bij de zorg betrokken personen. De patiënt, omdat de zorg in een steeds veiliger omgeving gegeven wordt. De medewerkers die zich gehoord voelen en betrokken zijn en de kliniek die daardoor een goede reputatie geniet.

Wie hebben er intern meegewerkt aan deze best practice?

Alle medewerkers, het is een echte team-effort. Door het CVT staan kwaliteit en veiligheid altijd op de agenda.

“Wat voor de ene medewerker een incident kan lijken, wordt een structureel probleem als meerdere medewerkers dit tegenkomen.”

Welke drempels kwam u onderweg tegen en hoe heeft u deze overwonnen?

Eigenlijk geen. Dat heeft mogelijk te maken met de houding van het team dat vrijwel vanaf het begin open stond voor nieuwe ideeën en de directie die het belang hiervan uitdraagt.

Wat levert de best practice op?

Deze best practice draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit en veiligheid op alle niveaus, omdat werkelijk alle incidenten van welke orde dan ook gemeld mogen worden. Zo

wordt een veilige omgeving voor de patiënt gewaarborgd en het imago van de zorgverleners en DermaPark beschermd. Wat voor de ene medewerker een incident kan lijken, wordt een structureel probleem als meerdere medewerkers dit tegenkomen. Zo spoor je blinde vlekken op en voorkom je een nonchalante houding van de medewerkers.

Hoe worden de resultaten gemeten en vergeleken met de situatie vóór de invoering?

De besproken meldingen, de conclusies en maatregelen worden gefiatteerd door de voorzitter van de vergadering. De meldingen worden genummerd en halfjaarlijks geïnventariseerd in de MIP-commissie.

Wat heeft u geleerd van de best practice en de weg er naar toe?

Op het gezicht lijkt het systeem overdreven (“alles melden”), maar in de praktijk blijkt dat alle medewerkers zich het kwaliteits- en veiligheidsdenken eigen maken. Bijkomend maar niet te onderschatten voordeel is de invloed die het Continue Verbeter Traject heeft op de sfeer en het ‘wij-gevoel’. “Er wordt naar ons geluisterd en met onze meldingen wordt ook echt iets gedaan”, was een opmerking van een van onze medewerkers.

Waar bent u het meest trots op?

De weg die wij in 2010 hebben afgelegd naar het ZKN-keurmerk heeft veel tijd en energie gekost, maar ons ook veel gebracht. Zeker de moeite waard, dus. Wij zijn trots op wat wij in de afgelopen zeven jaar bereikt hebben en dat is gelukt mede dankzij een toegewijd team van enthousiaste zorgverleners.

► www.dermapark.nl