

Zorginspectie ziet dagdagelijkse hoogstaande kwaliteit van zorg in AZ Nikolaas

Naar aanleiding van het onaangekondigd bezoek van Zorginspectie in juli 2015 werden per campus de vastgestelde bevindingen samengevat in een rapport. Op basis van de analyse van de verschillende rapporten formuleerden we sterke punten en opportuniteiten inzake de thema's personeel, veilige zorg, gestandaardiseerde zorg, hygiëne en communicatie. De opportuniteiten vormen het uitgangspunt voor verbeteracties met als doel de kwaliteit en de veiligheid van de zorg continu te borgen en te optimaliseren. Hieronder een beknopte samenvatting van de sterke punten en opportuniteiten. De volledige inspectieverslagen kun je op onze website (Sint-Niklaas, Hamme, Temse, Beveren) consulteren.

Thema Personeel

✓ Sterke punten: Zowel op de afdeling spoedgevallen & MUG als op de afdeling intensieve zorgen op campus Sint-Niklaas, is vastgesteld dat de medische en verpleegkundige permanentie en beschikbaarheid alsook de kwalificaties van het personeel optimaal zijn.

Veilige zorg:

• Medicatiebeleid

✓ Sterke punten: Het medicatiebeleid is conform de eisenkaders bevonden. Volgende items behoren daartoe: hoogrisicomedicatie, volledige medicatievoorschriften, geneesmiddelen met aantoonbaar medisch order, geneesmiddelen en infusen zijn voorzien van alle gegevens.

! Opportuniteiten:

- De apotheker heeft geen volledig zicht op de medicatieschema's van alle opgenomen patiënten. Op de afdelingen waar het elektronisch medicatiebeheer (EMB) reeds is uitgerold is dit echter wel het geval. De verdere uitrol van dit EMB zal garanderen dat tegen einde 2016 het medicatieschema van elke opgenomen patiënt gekend is bij de apotheek.
- 26% van de gecontroleerde infusen op de centrale campus waren niet voorzien van de datum van bereiding. De medewerkers worden hiervoor gesensibiliseerd.

• Medisch-technisch apparaat

✓ Sterke punten: Alle geïnspecteerde medisch-technische apparaten hebben een tijdige preventieve controle gekregen en bevinden zich dus in onderhouden status.

- **Veilige reanimatie:**

✓ Sterke punten: In elke campus is minstens één specifieke reanimatiekar voor de interne MUG beschikbaar en is het personeel doorgedreven opgeleid om deze interne reanimaties uit te voeren.

! Opportunities: De procedure voor tijdige controle van de reanimatiekarren op de perifere campussen wordt geoptimaliseerd.

- **Veilig materiaal en infrastructuur:**

✓ Sterke punten: Op de spoedafdeling en in de MUG-wagens zijn alle materialen en infrastructurale vereisten conform de vooropgestelde eisen. Op de afdeling intensieve zorgen zijn alle kamers ingericht zodat ze veilige zorg garanderen.

Gestandaardiseerde zorg

- **Registraties in het patiëntendossier**

✓ Sterke punten: Er is vastgesteld dat in alle nagekeken dossiers de parameters (hartfrequentie, bloeddruk, temperatuur, pijn,...) steeds geregistreerd waren.

! Opportunities: De DNR-codering op afdeling intensieve zorgen werd niet bij iedere patiënt geregistreerd en gemotiveerd. In de campus Sint-Niklaas werd vastgesteld dat 2 van de 11 opgevraagde transfusiedossiers onvolledig waren. In de perifere campussen kon echter vastgesteld worden dat alle opgevraagde dossiers volledig waren.

- **Pijn**

✓ Sterke punten: In het ziekenhuis is een pijnbeleid beschreven en geïmplementeerd. Dit pijnbeleid beschrijft o.a. een meetmethode voor pijn bij niet-communicatieve patiënten en voor pijn bij kinderen.

! Opportunities: De meetmethode voor pijn bij niet-communicatieve patiënten was op het moment van inspectie nog niet geïmplementeerd.

- **Gestandaardiseerde zorg op spoed**

✓ Sterke punten: Het gebruikte triagesysteem alsook het isolatiesysteem op de dienst spoedgevallen werd als excellent bevonden.

- **Patiëntidentificatie:**

✓ Sterke punten: Alle opgenomen patiënten dragen steeds een identificatiebandje met volledige en correcte gegevens.

- **Hygiëne**

✓ Sterke punten: Aan alle eisen inzake hygiëne werd voldaan. De handhygiëne van alle gecontroleerde medewerkers was conform de voorschriften.

Communicatie

✓ Sterke punten: In de nagekeken dossiers was steeds een volledige ontslagbrief aanwezig. De patiëntendossiers op de afdeling intensieve zorgen waren toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners en bevatten de nodige gegevens inzake coördinatie, multidisciplinair overleg en transferverslag. De informatieoverdracht voor elke getransfereerde patiënt vanuit de spoedafdeling naar een verblijfsafdeling was eveneens sluitend door middel van een transferdocument.

! Opportunities:

- De mondelinge en de schriftelijke informatieverstrekking aan de patiënt bij ontslag kan beter. In dit kader lopen reeds wat verbeteracties in het ziekenhuis: informatiebrieven aan de patiënt bij ontslag, informatiebrochures,....
- Iedere opgenomen patiënt wordt dagelijks gezien door een arts tijdens de zaalrondes. Een verbeterpunt is het expliciteren van deze ronde door een registratie hiervan in het dossier.