Samen werken aan kwaliteit voor de patiënt

JCI

azdelta

Uw ziekenhuis.

Inhoud

1. De 6 patiëntveiligheidsdoelen 4
2. Brandveiligheid 4
3. Dossiervoering 5
4. Informatie aan de patiënt 6
5. Toepassing van procedures en beleid 7
6. Medicatie en multidosis 7
7. Privacy 8
8. Herkenbaarheid 8
9. Orde 8
10. Tips en tricks 9

© AZ Delta
Deze uitgave mag in zijn geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Beste medewerker en arts

Van 26 november 2018 tot en met 7 december 2018 krijgt het ziekenhuis het bezoek van 5 auditoren van JCI. We willen de vele inspanningen van de laatste tijd verzilveren met een externe validatie van onze kwaliteitswerking en patiëntveilige processen. We zullen met veel vertrouwen de JCI-auditoren ontvangen.
Tijdens de audit zullen we moeten aantonen dat we de opgestelde procedures correct toepassen en niet alleen tijdens deze 2 weken maar ook gedurende een periode van 6 maanden vóór de audit. Het volstaat dus niet om enkel in orde te zijn gedurende deze 2 weken.
Tijdens de audit hebben we **uw** steun en inzet nodig. We waarderen en appreciëren ten volle uw engagement. Om u te ondersteunen in de laatste aanloop naar de finale audit bezorgen we u deze samenvatting met de laatste richtlijnen. Gebruik deze brochure in aanvulling met de Vergeet-me-nietjes en de quizkaarten.
Als u opmerkingen, vragen of suggesties hebt met betrekking tot deze richtlijnen, aarzel niet om deze te bezorgen via kwaliteit@azdelta.be. Deze worden gebundeld en beantwoord via de intranetpagina van de dienst kwaliteit.

Succes

De dienst kwaliteit

1 De 6 patiëntveiligheidsdoelen

Bij JCI-accreditatie staat patiëntveiligheid centraal.
Veilig werken en kwaliteit zijn met elkaar verbonden. Daarom is 100% strikte opvolging vereist bij de 6 IPSG's (International Patiënt Safety Goals):

- correcte patiëntidentificatie
- effectieve communicatie
- hoogrisicomedicatie
- checklist voor veilige chirurgie
- handhygiëne
- valbeleid

Voor het beleid en de procedures : zie Vergeet-me-nietjes.



2 Brandveiligheid

Doorheen de audit is brandveiligheid een constant aandachtspunt bij de auditoren.

- Respecteer het rookverbod.
- Plaats alle materialen in de gang aan één kant.
- Houd branddeuren, nooduitgangen, blusmiddelen en elektrische kasten vrij.
- Bewaar gevaarlijke producten, gasflessen en brandbare

materialen veilig.
- Ken de richtlijnen bij brand (zie Vergeet-me-nietjes).
- Iedere medewerker moet een brandopleiding hebben gehad.



3 Dossiervoering

Tijdens de audit worden verschillende patiëntentrajecten bekeken. Dit gebeurt o.a. ook d.m.v. de bespreking van een patiëntendossier op de afdeling. Een goede dossiervoering is daarom essentieel om het patiëntentraject aantoonbaar te maken.

Zorg steeds dat de eerste beoordeling volledig en binnen de 24 uur is ingevuld. Zorg voor een dagelijkse opvolgnota in het dossier bij acute patiënten.
Noteer in het dossier als de patiënt ontslagklaar is en geen dagelijks medisch toezicht nodig heeft. Zorg ervoor dat alle voorschriften, orders, uitgevoerde zorgen... gedocumenteerd en gevalideerd zijn. Zorg steeds dat ze volledig en correct zijn.

Besteed aandacht aan kritische resultaten. De communicatie en de gekoppelde actie aan het kritische resultaat moet steeds gedocumenteerd zijn. De communicatie wordt gedocumenteerd in Glims (lab) of Qualum (radiologie), de gekoppelde actie wordt gedocumenteerd in HiX. Maak de continuiteit van zorg aantoonbaar in HiX door een goede

documentatie van overdrachtsmomenten en transfers. Geef hierbij aandacht aan de vervolginstructies voor de ontvangende dienst zowel bij interne transfers als bij ontslag. Besteed ook aandacht aan de goede documentatie van de multidisciplinaire benadering van de patiënt.



4 Informatie aan de patiënt

Volgens de wet op de patiëntenrechten heeft de patiënt het recht op voldoende informatie voordat een handeling wordt gesteld.

Je kan brochures op de afdeling ter beschikking stellen of verwijzen naar de digitale versie op de website van AZ Delta. Op deze link vind je de recentste versie van de brochures opgedeeld per discipline.
https://www.azdelta.be/nl/patient/medische-informatie/brochures-patientenfolders



5 Toepassing van procedures en beleid

De geldende procedures en beleid staan gepubliceerd in Infoland. Deze documenten zitten in een automatische goedkeurings- en revisiewerkstroom voor patiëntgerelateerde documenten. Het bevat medische en verpleegkundige procedures, algemene procedures, apparaatprocedures, beleidslijnen, service level agreements, staande orders... Weet hoe je een procedure kan opzoeken en gebruik ze om uw antwoorden te ondersteunen.

6 Medicatie en multidosis

Geneesmiddelenstalen: altijd via apotheek.
Alle geneesmiddelen in het ziekenhuis moeten worden verstrekt door de ziekenhuisapotheek. Alle stalen moeten worden geleverd aan apotheek en vervolgens afgeleverd worden door de ziekenhuisapotheek. Stalen mogen dus nooit rechtstreeks naar de arts verstuurd worden.
Stuur leveranciers altijd door naar de ziekenhuisapotheek.
Als de arts zelf stalen wenst te bewaren is dit altijd in overleg met de ziekenhuisapotheek. De arts kan steeds een patiënt een voorschrift meegeven met de vermelding dat het een staal

betreft dat kan verkregen worden via de ziekenhuisapotheek. Bezorg vervallen medicatie steeds aan de ziekenhuisapotheek.

Multidosispreparaten: noteer openings- en nieuwe vervaldatum bij multidosispreparaten. (Zie Vergeet-me-nietjes voor het beleid)



7 Privacy

Vertrouwelijkheid van informatie is altijd een aandachtspunt: laat geen documenten met patiënteninformatie rondslingeren in de gang, log applicaties uit.

8 Herkenbaarheid

Draag steeds uw badge. Ook externe medewerkers moeten zich kunnen identificeren met een groene bezoekersbadge (sticker). Spreek externe medewerkers aan die hier niet over beschikken en stuur ze naar het onthaal of bij technische medewerkers naar de dienst technisch onderhoud om dit in orde te brengen.

9 Orde

Zorg ervoor dat er geen vervallen posters/documenten op de dienst aanwezig zijn. Verwijder overbodige documenten en posters.

Zorg ervoor dat de brochure ‘rechten en plichten’ en over het valbeleid ter beschikking zijn.

Afval: geen overvolle naaldcontainers, zorg voor een scheiding tussen proper en vuil, sorteer het afval correct.
Er mogen ook geen vervallen producten aanwezig zijn op de dienst.



10 Tips en tricks

Do's

- Wees steeds vriendelijk, een eerste indruk is zeer belangrijk!
- Stel jezelf voor aan de auditoren met voornaam en functie.
- Antwoord 'to the point'. De auditoren zijn beperkt in tijd en stellen 'afleidingsmanoeuvres' niet op prijs. Geef niet teveel informatie, enkel wat gevraagd wordt.
- Zorg voor een goede handhygïene bij het contact met de patiënt of zijn directe omgeving: korte nagels, korte mouwen, geen horloges, armbanden, nagellak of kunstnagels.
- Spreek je collega's aan als je zaken ziet die niet in orde zijn (bv. niet dragen van badge, dragen van ring, zichtbaar bevuilde werkkledij...)
- Als je het antwoord niet weet, wees eerlijk en vraag of je het mag opzoeken op intranet of vraag advies aan een collega. Wanneer een vraag niet voor jou is bestemd, geef dit aan en verwijs de auditoren naar de persoon die de vraag wel kan beantwoorden.
- Alles wat je vertelt moet ook aangetoond kunnen worden.

Wanneer er gevraagd wordt als er een procedure aanwezig is, kan deze opgevraagd worden.
- Antwoord in het Nederlands. Er is een tolk aanwezig die de vraag kan vertalen voor jou en die jouw antwoord vertaalt voor de auditor. Zorg dat je de vraag goed hebt begrepen, vraag eventueel verduidelijking.
- Wees positief over het ziekenhuis, wees fier op je dienst, je collega's en je werk.

Don'ts

- Laat je niet overmannen door stress. Het is geen individuele test. Er wordt een proces in het ziekenhuis bekeken.
- Ga niet in discussie.
- Gok niet. Geef aan als je het antwoord niet weet.
- Lieg niet. Wees eerlijk.
- Haal knelpunten zelf niet aan. De auditoren beoordelen zelf het proces.
- Geef geen kritiek op anderen.
- Laat je niet intimideren door pauzes of stiltes. Praat stiltes niet vol.

Notities

Contact

Dienst kwaliteit

Dr. Stefan Vandecandelaere **t** 051 23 **39 62** **e** stefan.vandecandelaere@azdelta.be

Evelyne Carlier **t** 051 23 **76 06** **e** evelyne.carlier@azdelta.be

Jurgen Blauwet **t** 051 23 **73 24** **e** jurgen.blauwet@azdelta.be

Zorgcoaches e zorgcoaches@azdelta.be

Bouckaert Leen **t** 051 23 **73 26**
e leen.bouckaert@azdelta.be

Breemersch Steve **t** 051 23 **73 25**
e steve.breemersch@azdelta.be

Devos Eline **t** 051 23 **73 50**
e eline.devos2@azdelta.be

Pieters Angéline **t** 051 23 **72 24**
e angeline.pieters@azdelta.be

Van Gerven Rein **t** 051 23 **76 55**
e rein.vangerven@azdelta.be

Vanhauwaert Kevin **t** 056 52 **20 25**
e kevin.vanhauwaert@azdelta.be

Vanrolleghem Sylvie **t** 051 23 **75 29**
e sylvie.vanrolleghem@azdelta.be