

## Zorg voor Veilig: voor patiëntveiligheid in de eerste lijn

***Veilige patiëntenzorg in de eerste lijn. Dat wil iedereen. Maar zorg is mensenwerk en mensen maken nu eenmaal fouten. Hoe kun je deze zo veel mogelijk voorkomen? En op welke wijze kan je lering trekken uit gemaakte vergissingen? Om daar handen en voeten aan te geven, is het programma Zorg voor Veilig gestart.***

Het eind van dit driejarig programma komt in zicht. Tijd om de balans op te maken. En dat gebeurde op 29 mei jl. tijdens een invitational conference waarbij werkveld en instanties (VWS, IGZ, NPCF, wetenschappelijk onderzoek) ook met elkaar in gesprek gingen over de toekomst.. Een feestelijke bijeenkomst, want er is alle reden om trots te zijn op het resultaat. Er is veel bereikt in een relatief korte periode, indrukwekkend veel.

### **Uitgebreide toolkit**

Zorg voor Veilig is gestart vanuit twee invalshoeken, namelijk 1. Veilig Incidenten Melden (VIM) en 2. Verbetering van de patiëntveiligheid op risicogebieden. Daartoe is een uitgebreide toolkit ontwikkeld, met tal van modules, checklists, signaalkaartjes, toetsformulieren, scholing en video's. Eerstelijners die aan de slag willen met patiëntveiligheid vinden een groot aantal praktische instrumenten, tips en voorbeelden. Kijk op [www.zorgvoorveilig.nl](http://www.zorgvoorveilig.nl) voor het complete overzicht.

En dat is nog niet alles. Er is ook een theatervoorstelling ontwikkeld, waar heel invoelbaar de problematiek is neergezet. Veiligheid is niet alleen in het belang van de patiënt, maar ook voor de zorgverlener. Hoe gaat de organisatie om met incidenten en wat doet het met jezelf?



### **De lessen uit de bergsport**

Als ergens veiligheid absoluut essentieel is, dan is het wel in de extreme bergsport. Expeditieleden moeten zich doorlopend bewust zijn van de omstandigheden, moeten blind op elkaar kunnen vertrouwen en moeten vooraf alle uit te sluiten risico's ook daadwerkelijk uitsluiten. Bergbeklimmer en organisator van Himalaya-expedities Melvin Redeker vertelt over zijn ervaringen. Lessen die moeiteloos om te zetten zijn naar situaties in de eerste lijn. Dat begint al bij zijn eerste zin. 'Hoe hoger je ambities, des te groter de kans op een ongeval.'

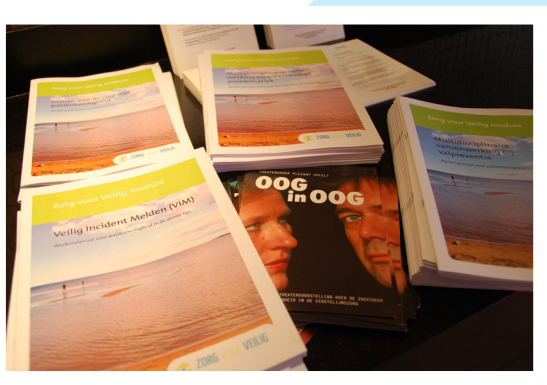
De kern van zijn verhaal luidt: 'Je moet willen kijken naar je eigen functioneren. Bereid je goed voor op de uitdaging die je aangaat. Als je altijd op dezelfde

manier werkt, krijg je altijd dezelfde resultaten. Je moet dus bereid zijn te leren, de flexibiliteit hebben om te veranderen. Dat vraagt om passie. Mensen met passie zijn eerder bereid naar zichzelf te kijken en te veranderen. Degenen bij wie die passie ontbreekt, moet je bij de hand nemen, begeleiden en sturen.' Eén van de belangrijkste facetten is volgens Melvin een goede overdracht

van informatie. 'Verstaan en zeggen we hetzelfde?' Vertrouwen is een ander, belangrijk aspect. 'Zorg voor een waterdicht systeem, waarbij zaken niet dubbel hoeven worden gedaan. Dat leidt tot geïnformeerd vertrouwen, dan hoef je alleen enkele controlevragen te stellen. Maar...,' zo voegt hij er aan toe, 'dat kan alleen in een open cultuur.'

Een top beklimmen kan nooit via een rechte lijn naar boven. 'Ook in de zorg gaat het niet in een rechte lijn vooruit. Het is soms twee stappen vooruit en een terug. Daarover moet je niet teleurgesteld zijn, maar volhardend doorgaan. Richt je op je doel en zorg voor plan B voor het geval het anders gaat? Je moet buiten bestaande kaders durven te treden en blijvend oog hebben voor de beste veiligheid op dat moment.' Hij geeft toe dat de meest lastige situatie is een fout te maken die de kern van je eigen deskundigheid en betrouwbaarheid raakt. 'Hoe ga je daarmee om in jullie werkveld?', vraagt hij, zonder een antwoord te verwachten. Dat betekent niet dat er geen antwoord hoeft te zijn. Integendeel: hoe gaan wij in de eerste lijn daarmee om? En tenslotte de laatste raad van Melvin: 'Successen delen leidt tot echte voldoening!'

Successen delen geldt zeker voor het programma Zorg voor Veilig. Want naast alle concrete tools is er een belangrijker doel bereikt, namelijk een groeiend bewustzijn in de eerste lijn van het belang van patiëntveiligheid en enthousiasme om daaraan te werken.



### **Kaiser Permanente**

In Amerika is aandacht voor patiëntveiligheid veel meer ingeburgerd. Antoinette de Bont, iBMG, vertelt over de situatie bij Kaiser Permanente. 'Als daar een patiënt binnen drie dagen na een bezoek aan de huisarts op de EHBO komt, volgt er automatisch een risicomelding. Feedback is van groot belang. Elke maand krijgt de arts een rapportcijfer. Bij onderscore wordt een team ingezet om de score te verbeteren. Daarbij gaat het overigens vooral om professionele zaken als bloeddruk, diabetescontrole, screening op kanker e.d. Men werkt doorlopend aan kwaliteitsverbetering meteen beperkte set aan indicatoren, die pas worden toegepast na jarenlange toetsing op betrouwbaarheid.'

Binnen Kaiser Permanente werken eerste lijn en specialisten uit de tweede lijn gezamenlijk om patiënten uit het ziekenhuis te houden. Het is een grootschalige organisatie met een kleinschalige uitvoering, waar de arts de patiënt kent. 'Patiëntveiligheid moet in Nederland ook grootschalig worden georganiseerd', is de overtuiging van Antoinette.

### **Vervolg**

Eind augustus loopt het programma Zorg voor Veilig af. Hoe nu verder? Hoe behoud je de sense of urgency in het veld? In twee gespreksrondes bogen de aanwezigen zich over die vraag. Patiëntveiligheid moet een aandachtsgebied blijven in de eerste lijn. Ideeën over hoe dat zou moeten, worden meegenomen bij de overdracht naar het veld als "eigenaar" van het thema. In elk geval wil men de Zorg voor Veilig website borgen, zodat de tools gebundeld vindbaar zijn. VWS onderschrijft het behoud van de website van harte.

Ook kijkt VWS wat ze kan betekenen bij de komende transmurale projecten op het gebied van veiligheid. Betrokkenheid van patiënten is en blijft eveneens van belang. Ook de zorgverzekeraars en inspectie zijn partijen die de patiëntveiligheid kunnen stimuleren en monitoren. En tot slot moeten professionals zelf de aanjaagrol vervullen. Zij zullen patiëntveiligheid moeten integreren in hun werkzaamheden. Zorg voor Veilig heeft daarvoor een stevige basis gelegd.

*Gerda van Beek*