



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Veiligheidscultuurmeting

In deze demo wordt naast de executive summary en demografische kenmerken enkel dieper ingegaan op het thema:

Feedback over fouten

Ziekenhuis X

Rapport opgemaakt op : 09/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA
Kronenburgstraat 34
2018 Antwerpen

www.snap-benelux.be
www.qms.be

Introductiepagina

Introductie

Eén van de onderdelen van het meerjaren beleidsplan (FOD) van de Belgische ziekenhuizen is het uitvoeren van een ziekenhuisbrede veiligheidscultuurmeting op basis van de gestandaardiseerde HSPSC1

De doelstellingen voor deze veiligheidscultuurmeting zijn:

1. Inzicht verwerven in de houding van artsen en medewerkers ten opzichte van patiëntveiligheid; peilen naar de cultuur inzake patiëntveiligheid.
2. Inzicht verwerven in de omgang met en de bereidheid tot het melden van (bijna) fouten door artsen en medewerkers.
3. Medewerkers en artsen sensibiliseren door het ziekenhuisbreed verdelen van de vragenlijst en het bespreken van de resultaten van deze meting.
4. Naar de toekomst toe: het opvolgen van de cultuur inzake patiëntveiligheid op basis van een herhaalde meting na enkele jaren.

De automatische rapportering werd opgezet in samenwerking met de firma Quality & Marketing Solutions BVBA, die de logistieke en technische support heeft verwezenlijkt. De invulling is anoniem, en tijdens de verwerking worden geen persoonsgegevens bewaard noch getraceerd door QMS.

Dit rapport omvat verschillende secties

1. Grafieken en/of tabellen

Dit rapport maakt per thema (N=10) en per vraag (N=42) 'grosso modo' drie grafieken en één tabel waarin de cijfermatige evolutie van de laatste drie meetperiodes tegen elkaar wordt afgezet. Dit rapport kan met één vingerknop herhaald voor iedere beroepsgroep en soort van dienst.

Zodoende wordt u in staat gesteld om uit deze rapportering nuttige informatie te halen om in uw ziekenhuis:

- ✓ alle aspecten van de patiëntveiligheid per soort van dienst en beroepsgroep te evalueren.
- ✓ die prints te selecteren die bij voorkeur op de verbeterborden per afdeling worden uitgehangen.
- ✓ de verbeterpunten uit te werken en cijfermatig op te volgen in functie van een toekomstige accreditatie.
- ✓ de interne beleidsbeslissingen te nemen om de patiëntveiligheid van uw dienstverlening te optimaliseren.
- ✓ een aantal indicatoren betreffende patiëntveiligheid te kunnen rapporteren aan de overheid of publiek te maken.

2. Rubrieken:

Voor de beroepsgroepen geneesheer, verpleging, medewerker logistieke dienst, leidinggevende/staf, paramedicus en andere is er een afzonderlijk rapport beschikbaar. Deze zes rapporten bevatten onderstaande secties:

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens
- C. Bestaffingsbeleid
- D. Communicatie openheid
- E. Feedback over fouten
- F. Frequentie van foutmelding
- G. Betrokkenheid van het ziekenhuismanagement
- H. Initiatieven in functie van organisatieverbetering
- I. Perceptie over de eigen patiëntveiligheid
- J. Niet bestraffende houding
- K. Betrokkenheid van de supervisor
- L. Teamwerk extern
- M. Teamwerk intern
- N. Veiligheid van patiënten-transfert
- O. Vrije commentaren

3. Herhaling van hetzelfde rapport per soort van functie

Voor meer informatie betreffende de verwerking van de gegevens kan u steeds terecht bij QMS (Quality & Marketing Solutions) - www.qm-s.be

Op het niveau van de RX,Labo

A. Samenvatting

A1. Geef een beoordeling van de globale patiëntveiligheid in uw werkomgeving:

Het gewogen gemiddelde is berekend met de volgende gewichten: excellent=10, zeer goed=7.5, aanvaardbaar=5, zwak=2.5, en zeer zwak=0.

De **algemene beoordeling** van de personeelsleden en dokters voor de drie laatste meetperiodes bedraagt:

jaartal van de meting	2008	2011	2015
Gewogen gemiddelde	5.91	5.76	6.31
<i>Aantal respondenten</i>	42	35	35

A.2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevraagt verschillende thema's die de patiëntveiligheid aanbelangen. Hieronder wordt het gewogen gemiddelde van de laatste drie periodes naast elkaar gezet.

Thema's	2008	2011	2015
Bestaffing	6.00	5.42	6.08
Communicatie openheid	6.81	6.26	7.35
Feedback over fouten	7.16	6.17	7.70
Frequentie van foutmelding	5.91	6.45	7.86
Management team	4.24	4.57	3.98
Organisatieverbetering	5.94	5.87	6.52
Veiligheidsperceptie	6.48	6.37	6.82
Niet bestraffende houding	5.57	5.31	5.80
Supervisor	6.68	6.16	6.97
Teamwerk extern	4.75	5.12	5.08
Teamwerk intern	7.44	7.07	7.04
Transfertebeleid	4.49	4.80	4.86

A.3. Tevredenheidsranking per afzonderlijke vraag voor de Geen antwoord:

Van deze criteria vindt u hieronder de 4 best beoordeelde en 4 minst gunstig beoordeelde criteria terug.

Het gewogen gemiddelde is berekend met de volgende gewichten:

Helemaal niet akkoord=0, Niet akkoord=7.5, Neutraal=5, Akkoord=7.5, Helemaal akkoord=10

Nooit=0, Zelden=2.5, Soms=5, Meestal=7.5 en Altijd=10.

Voor de negatief geformuleerde vragen worden de gewichten toegekend in omgekeerde volgorde zodat een onderlinge ranking van de vragen mogelijk wordt. Deze vragen zijn herkenbaar aan de notitie (neg.) op het einde van de vraag.

De volledige lijst met 42 vragen worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden onder punt O.

4 best scorende vragen	2008	2011	2015
1. Medewerkers en collega's steunen elkaar in mijn werkomgeving.	7.74	7.14	7.36
2. In onze werkomgeving worden fouten besproken om te voorkomen dat ze opnieuw gebeuren.	7.69	6.43	8.09
3. Er wordt een fout gemaakt die de patiënt schade had kunnen berokkenen maar hem uiteindelijk ongedeerd liet. Hoe vaak wordt dit gemeld?	6.69	6.97	8.52
4. Medewerkers/collega's kunnen vrijuit spreken wanneer ze iets zien dat de zorg voor de patiënt negatief beïnvloedt.	7.43	6.71	7.89

4 minst scorende vragen	2008	2011	2015
39. Het ziekenhuismanagement lijkt enkel geïnteresseerd in patiëntveiligheid als er iets is misgelopen.(neg.)	4.17	4.93	3.79
40. Het wisselen van werkposten is problematisch voor de patiënten in het ziekenhuis.(neg.)	3.75	4.06	4.33
41. Ziekenhuisafdelingen werken niet zo goed gecoördineerd samen.(neg.)	3.56	4.07	3.52
42. Het ziekenhuismanagement(*) zorgt voor een werkklimaat dat patiëntveiligheid bevordert.	6.06	3.50	2.88

B. Demografische gegevens van de RX,Labo

Wat is uw primaire werkomgeving (slechts één antwoord)

	Aantal	2008	2011	2015
Soort van dienst	113	42	35	36
Medisch-techn. dienst (RX, labo, bloedafname,..)	113	42	35	36

Wat is uw functie in het ziekenhuis?
Gelieve het (éne) an...

	Aantal	2008	2011	2015
	113	42	35	36
Geen antwoord	1	-	-	1
Verpleegkundige	8	4	1	3
Geneesheer	72	25	27	20
Medewerker logistiek	27	11	6	10
Leidinggevende/staf	5	2	1	2

Hoelang werkt u al in het ziekenhuis?

	Aantal	2008	2011	2015
	113	42	35	36
Geen antwoord	12	7	-	5
Minder dan 1 jaar	32	13	10	9
1 tot 5 jaar	28	7	13	8
6 tot 10 jaar	29	12	9	8
11 tot 15 jaar	6	1	1	4
16 tot 20 jaar	3	1	-	2
21 jaar of langer	3	1	2	-

Hoelang werkt u in uw huidige werkomgeving/afdeling?

	Aantal	2008	2011	2015
	113	42	35	36
Geen antwoord	4	3	-	1
Minder dan 1 jaar	5	1	4	-
1 tot 5 jaar	21	6	8	7
6 tot 10 jaar	18	4	9	5
11 tot 15 jaar	10	6	2	2
16 tot 20 jaar	15	7	3	5
21 jaar of langer	40	15	9	16

Hoeveel uur per week werkt u gemiddeld gezien in het ziek...

	Aantal	2008	2011	2015
	113	42	35	36
Geen antwoord	35	14	5	16
Minder dan 20 uur/week	5	1	4	-
20 tot 39 uur/week	25	6	11	8
40 tot 59 uur/week	16	5	7	4
60 tot 79 uur/week	10	5	2	3
80 uur/week of meer	22	11	6	5

Hoelang werkt u reeds in uw huidig beroep of specialisme?

	Aantal	2008	2011	2015
	113	42	35	36
Geen antwoord	2	-	-	2
Minder dan 1 jaar	87	27	33	27
1 tot 5 jaar	24	15	2	7

M. Teamwerk Extern van de RX,Labo

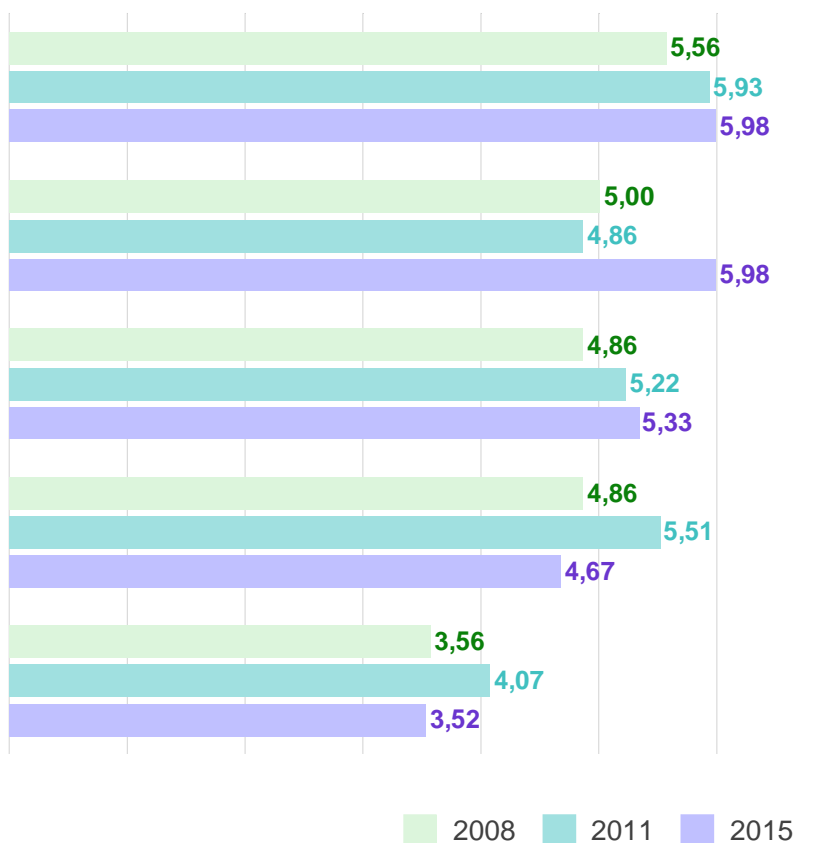
	Gewogen gemiddelde	A. 2008	B. 2011	C. 2015
Teamwerk extern	4.97	4.75 ---	5.12 ---	5.08 ---
Er is een goede samenwerking tussen afdelingen/diensten die vaak samenwerken.	5.81	5.56 ---	5.93 ---	5.98 ---
Wanneer het zeer druk wordt, komen andere medewerkers/collega's ons helpen.	5.25	5.00 ---	4.86 ---	5.98 ---
Afdelingen/diensten werken goed samen om de best mogelijke zorgen aan de patiënten te kunnen bieden.	5.12	4.86 ---	5.22 ---	5.33 ---
Het is vaak onaangenaam om samen te werken met medewerkers/collega's van andere afdelingen/diensten.(neg.)	5.03	4.86 ---	5.51 ---	4.67 ---
Ziekenhuisafdelingen werken niet zo goed gecoördineerd samen.(neg.)	3.71	3.56 ---	4.07 ---	3.52 ---

Teamwerk extern

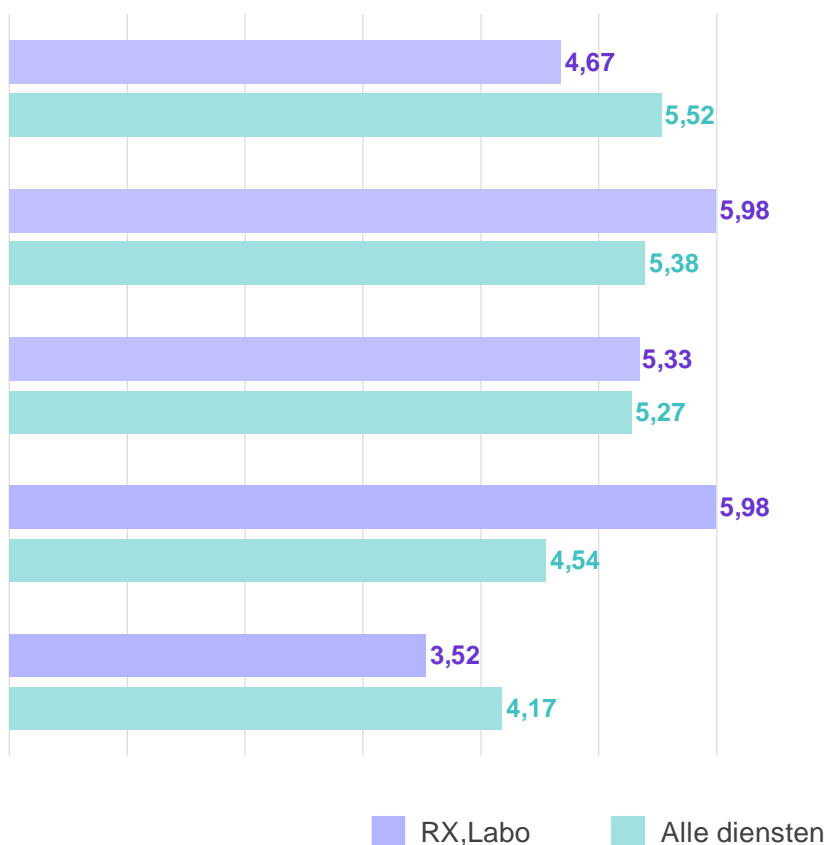
Gewogen gemiddelde van de laatste meetperiode.

	Gewogen gemiddelde	A. RX,Labo	B. Alle diensten
Teamwerk extern	4.97	5.08 --	4.97 --
Het is vaak onaangenaam om samen te werken met medewerkers/collega's van andere afdelingen/diensten.(neg.)	5.52	4.67 -b	5.52 a-
Er is een goede samenwerking tussen afdelingen/diensten die vaak samenwerken.	5.38	5.98 --	5.38 --
Afdelingen/diensten werken goed samen om de best mogelijke zorgen aan de patiënten te kunnen bieden.	5.27	5.33 --	5.27 --
Wanneer het zeer druk wordt, komen andere medewerkers/collega's ons helpen.	4.54	5.98 -B	4.54 A-
Ziekenhuisafdelingen werken niet zo goed gecoördineerd samen.(neg.)	4.17	3.52 --	4.17 --

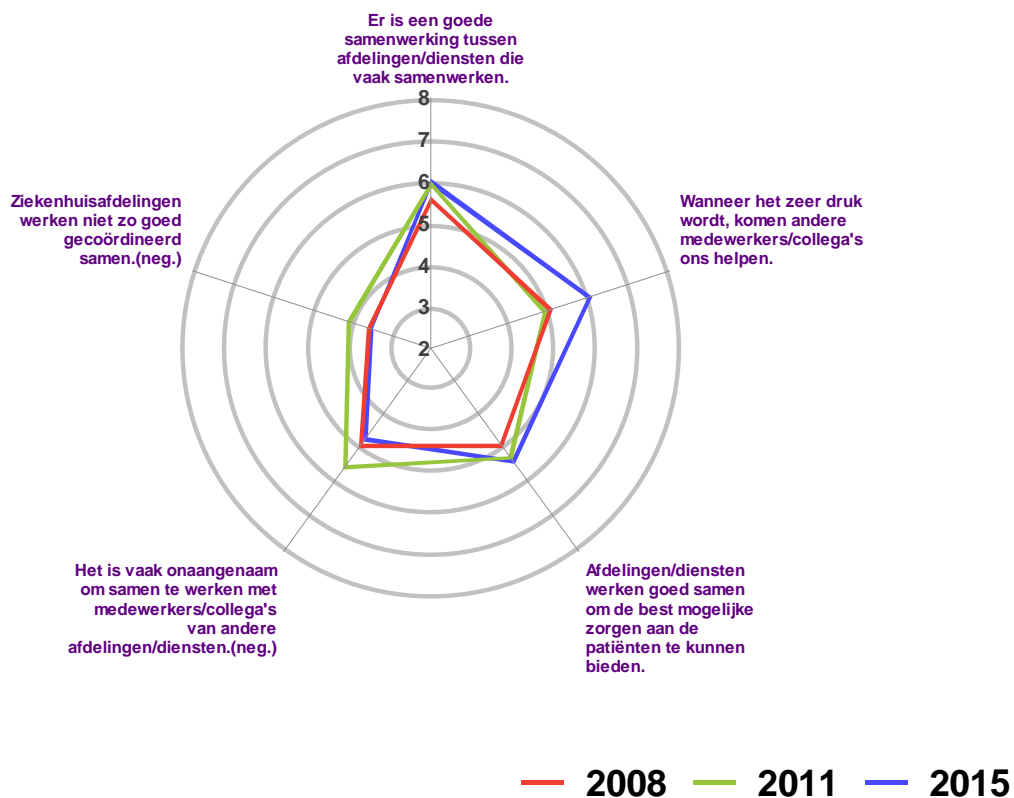
Teamwerk extern Gewogen gemiddelde per meetperiode.



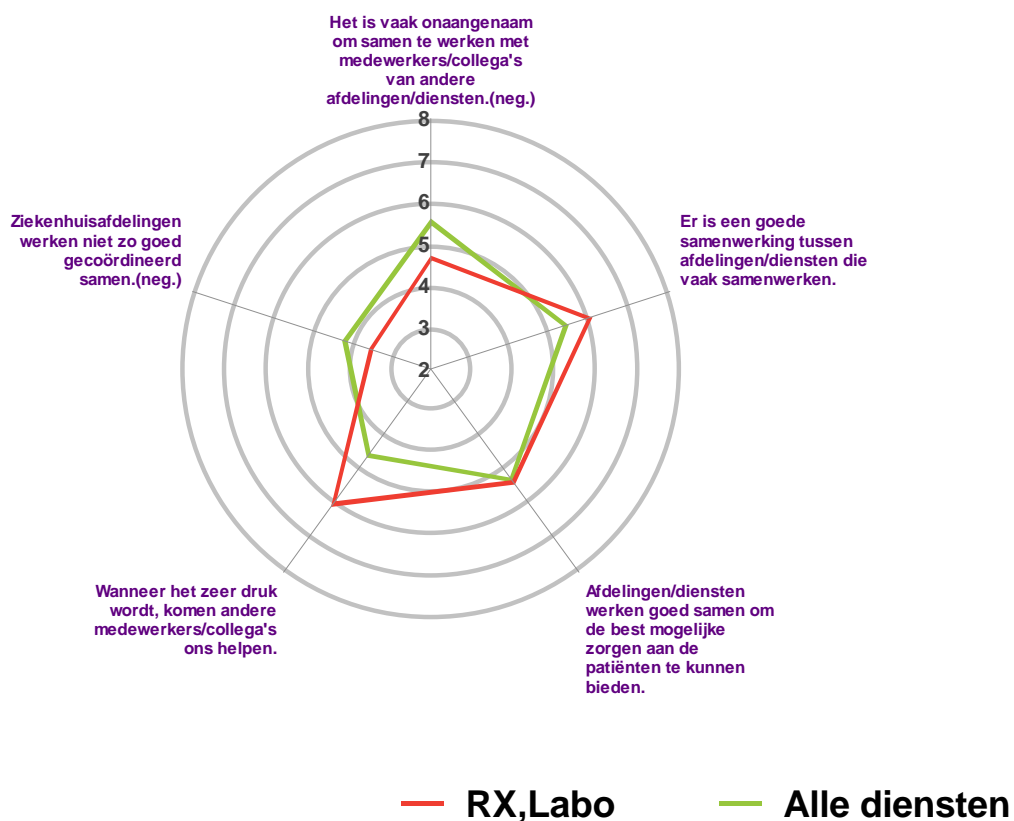
Teamwerk extern Gewogen gemiddelde van de laatste meetperiode



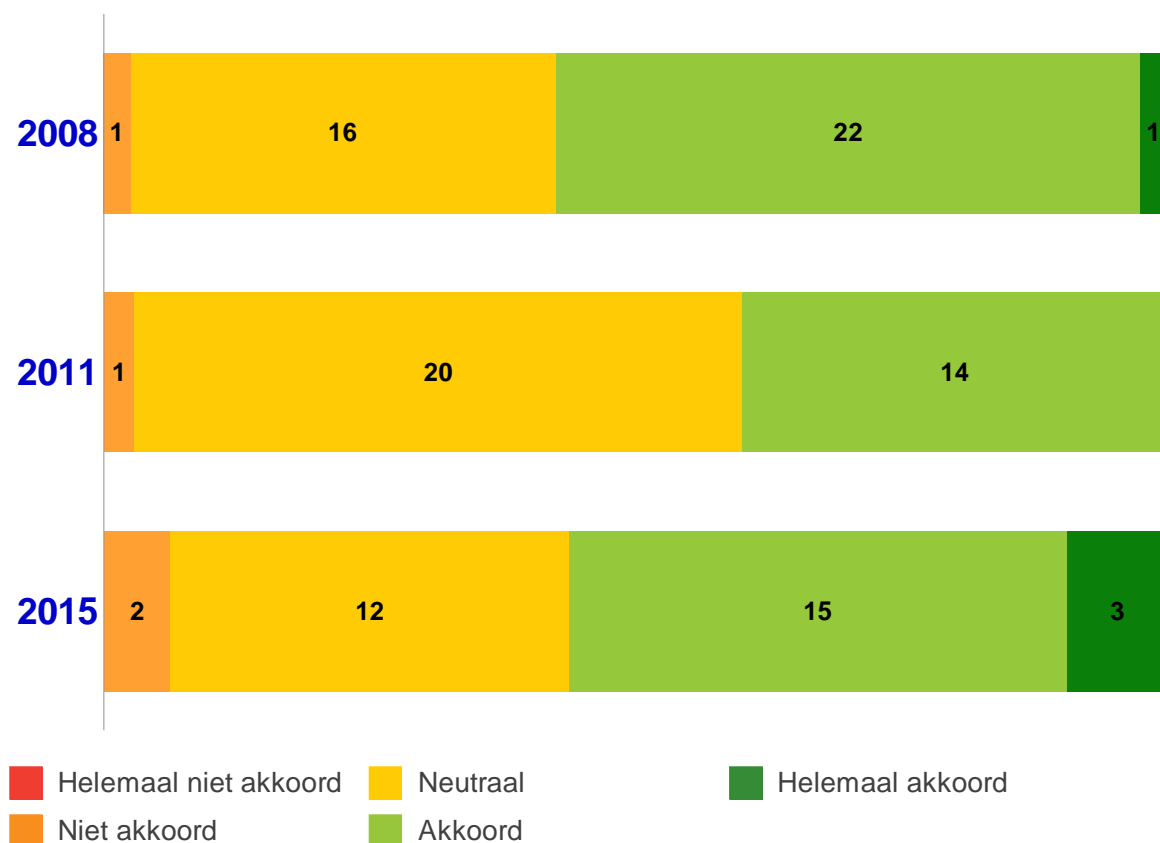
Teamwerk extern
Gewogen gemiddelde per meetperiode.



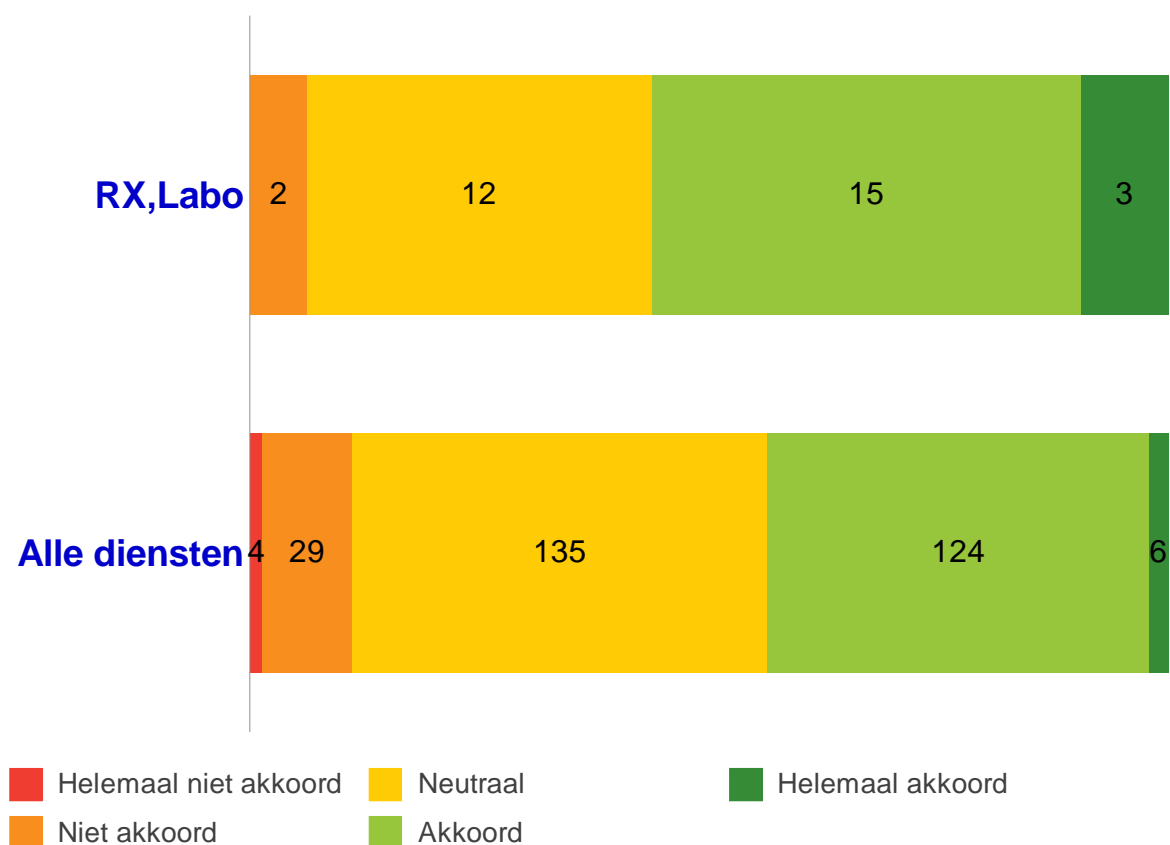
Teamwerk extern
Gewogen gemiddelde van de laatste meetperiode



Ziekenhuisafdelingen werken niet zo goed gecoördineerd samen.(neg.)
Aantal respondenten per meetperiode.

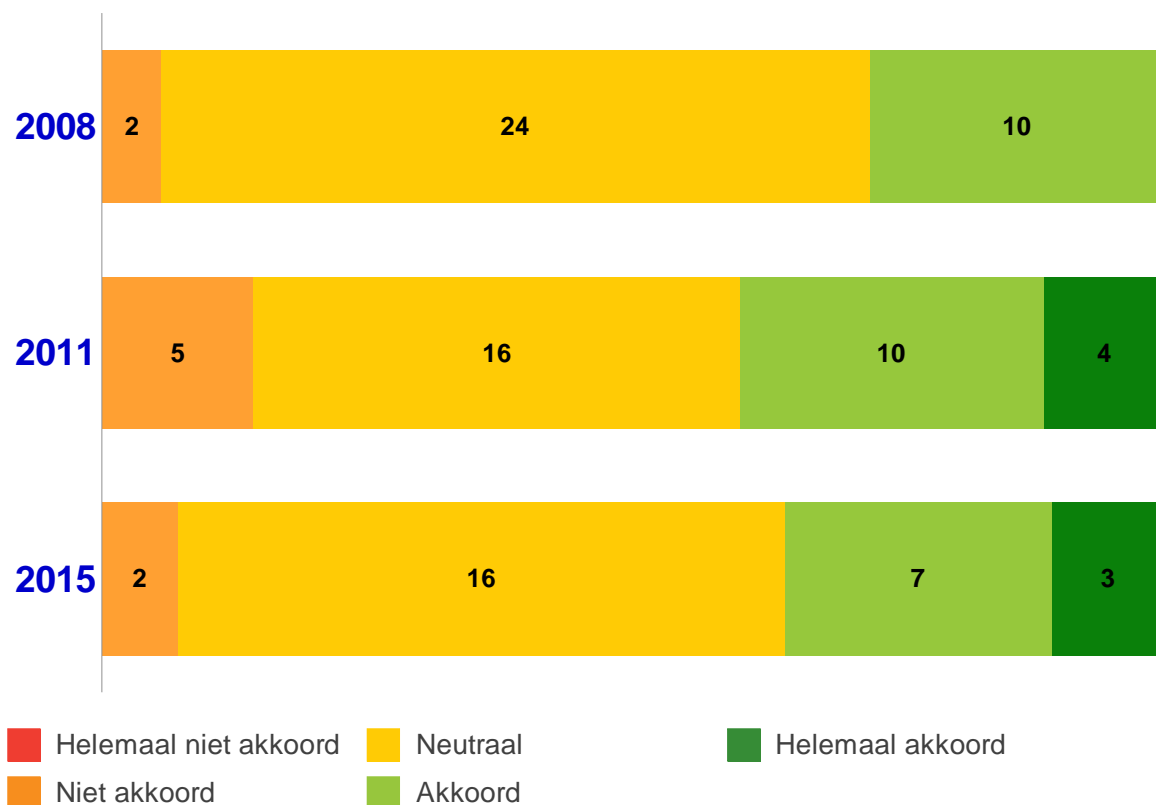


Ziekenhuisafdelingen werken niet zo goed gecoördineerd samen.(neg.)
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.



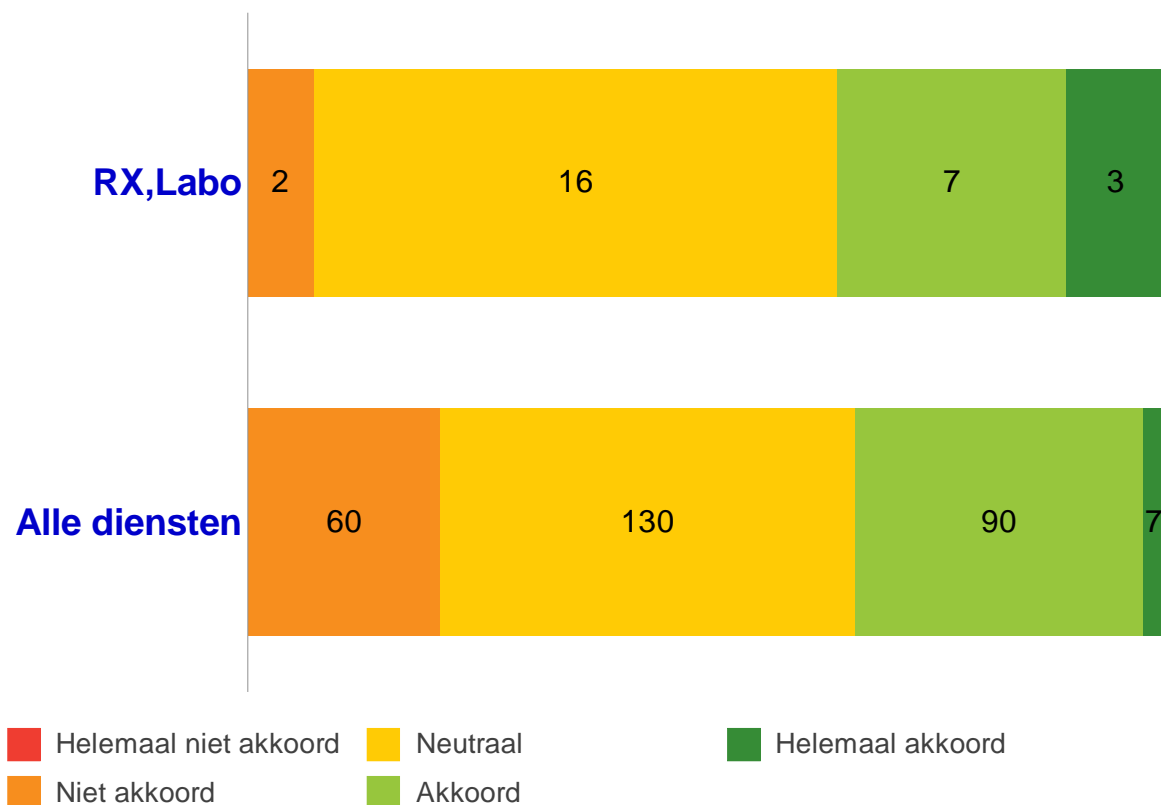
Er is een goede samenwerking tussen afdelingen/diensten die vaak samenwerken.

Aantal respondenten per meetperiode.

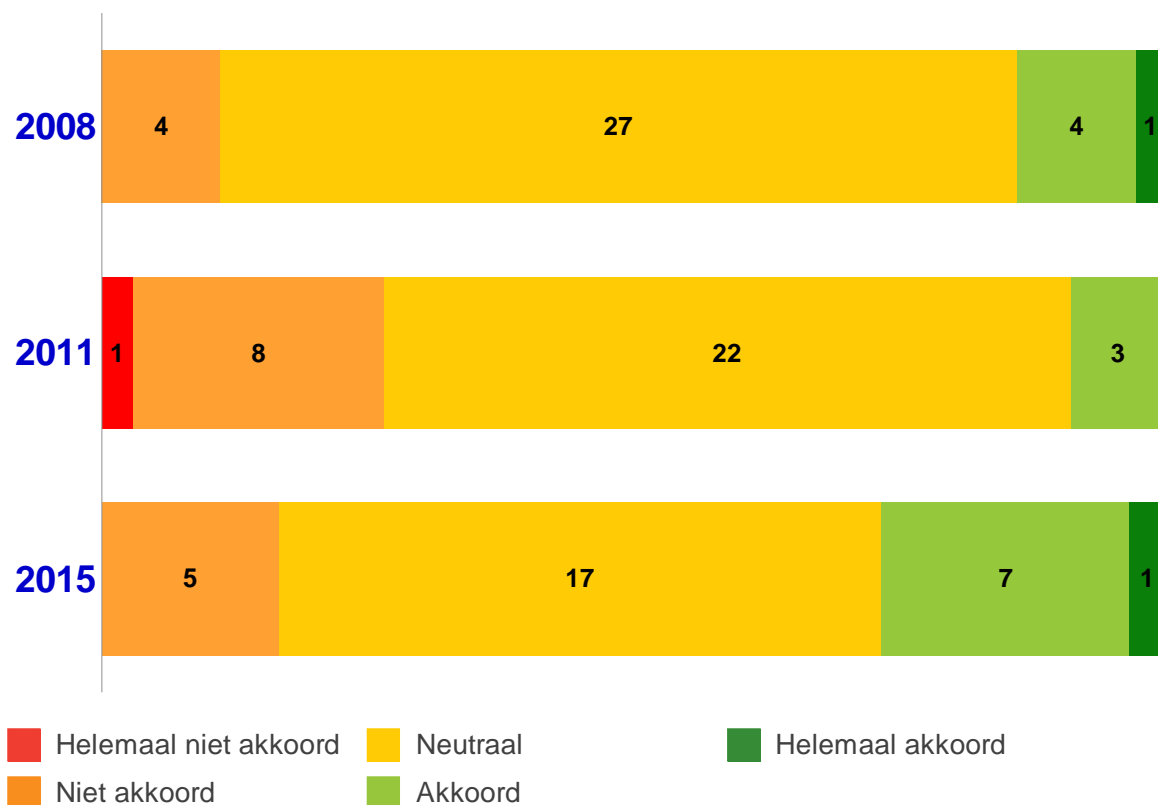


Er is een goede samenwerking tussen afdelingen/diensten die vaak samenwerken.

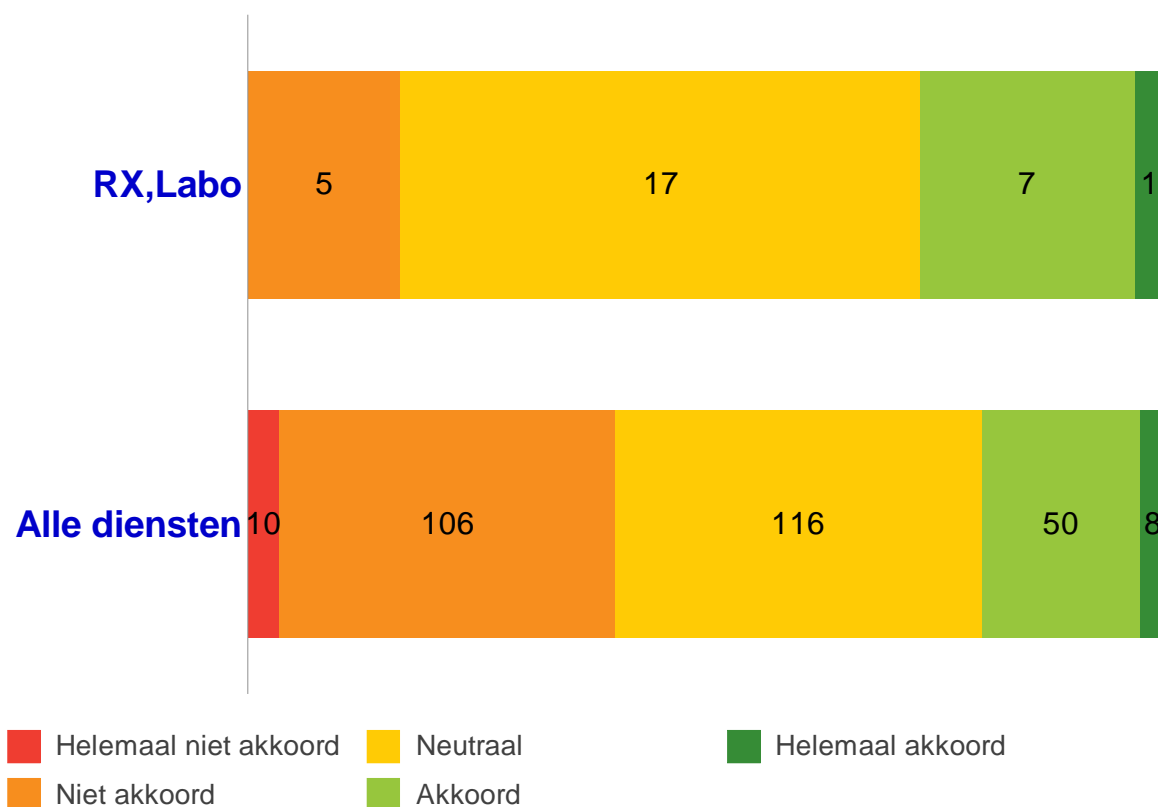
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.



Het is vaak onaangenaam om samen te werken met medewerkers/collega's van andere afdelingen/diensten.(neg.)
Aantal respondenten per meetperiode.

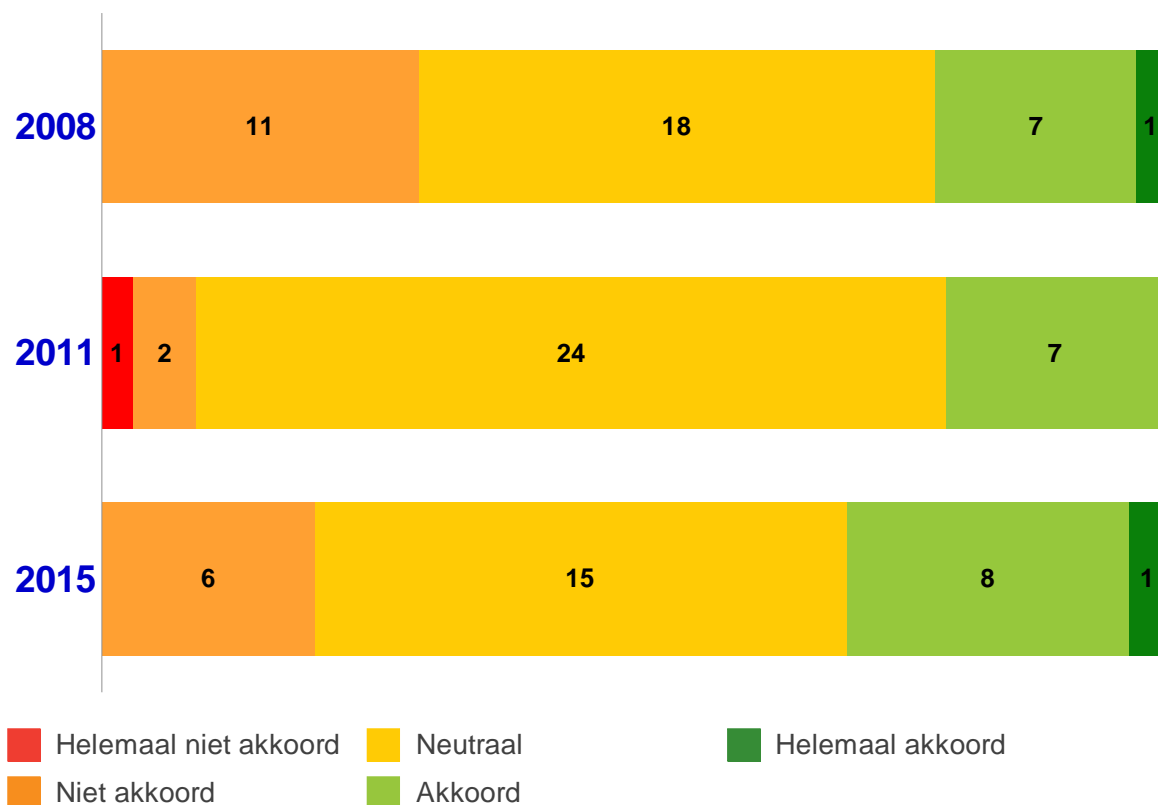


Het is vaak onaangenaam om samen te werken met medewerkers/collega's van andere afdelingen/diensten.(neg.)
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.



Afdelingen/diensten werken goed samen om de best mogelijke zorgen aan de patiënten te kunnen bieden.

Aantal respondenten per meetperiode.



Afdelingen/diensten werken goed samen om de best mogelijke zorgen aan de patiënten te kunnen bieden.

Aantal respondenten van de laatste meetperiode.

