

“Infoland heeft begrepen dat gebruikersgemak het belangrijkste is.”

ZNA

VAN VERSNIPPERD TRACERSYSTEEM NAAR VOLWAARDIG AUDITMANAGEMENT

Voldoen aan de kwaliteitsnormen en het continu verbeteren van de zorgkwaliteit is belangrijk voor elk ziekenhuis, ook voor de 9 ziekenhuizen van ZNA (Ziekenhuis Netwerk Antwerpen). Het verbeteren van de zorg en services kan echter alleen indien je de werking binnen de afdelingen constant laat onderzoeken en analyseren. Met het oog op het behalen van de JCI-accreditatie onderging ZNA de nodige stappen om van een versnipperd systeem, met een beperkt aantal ziekenhuistracers in Excel-documenten, over te stappen naar een volwaardig audit-managementsysteem.

Oude systeem voldeed niet


ZNA is niet zomaar een ziekenhuis. Het is een netwerk met maar liefst 9 verschillende sites, verspreid over heel Antwerpen. “En dat maakt beheer moeilijker” zegt Evelyn Van Parijs, stafmedewerker van ZNA’s Quality Team. “Juist daarom gingen we op zoek naar een globaal en ook een centraal systeem voor de ziekenhuistracers. We gingen er gewoon niet geraken met het oude systeem van de beperkte aantallen audits en versnipperde onderzoeken. We hadden nood aan een systeem dat ons kon helpen met zowel de organisatie als de registratie van de audits.”

Na het opvragen en vergelijken van meerdere offertes, viel de keuze voor de module Metten & Inspecteren van Infoland. “Het voldeed aan al onze eisen: het is praktisch en makkelijk te gebruiken.”

Nood aan meer dan een Exceldocument

“Vooraleer we aan het werk gingen met de module Metten & Inspecteren, waren we natuurlijk ook al bezig met het afnemen van audits. Helaas was het aantal beperkt en werden de audits ook enkel afgenomen binnen de patiëntenzorg, terwijl we ook graag andere afdelingen wilden ondervragen. Niet alleen de audits op zich, maar ook het aantal vragen was beperkt. Nu baseren we de vragen op de JCI-accreditatie, maar vroeger gebeurde dat op basis van de Vlaamse wetgeving. Een collega had het eisenkader omgevormd naar een Exceldocument met daarin 3 elementen: het interview, de documentreview en de observatie.”

“Een echte meerwaarde voor het behalen van accreditaties.”



“Het vergemakkelijkt ook de communicatie tussen verschillende afdelingen en zelfs tussen de ziekenhuizen.”

Iedereen voert nu audits uit

De directie van ZNA besloot alle leidinggevenden in te zetten voor de audits: enerzijds om de betrokkenheid te verhogen en anderzijds om een groep auditors te verzamelen die groot genoeg was. Stafmedewerkers en vrijwilligers werden aan de groep toegevoegd. Door startdagen en opleidingen te organiseren, telt ZNA nu meer dan 300 auditors.

“We hebben de bewuste keuze gemaakt om altijd te werken met duo’s, bestaande uit mensen met én zonder verpleegkundige achtergrond. Het gaat maar liefst over 171 niet-verpleegkundige en 173 verpleegkundige auditors. Zij nemen minimum 3 audits per jaar af. Dat is veel meer dan vroeger. Op dit moment werken we met 73 actieve vragenlijsten met daarin eigen gerichte vragen.”

Doordat ZNA-auditors met verschillende achtergronden en uit verschillende afdelingen samenwerken, leren ze ook veel van elkaar. “Collega’s ontdekken hoe andere afdelingen met bepaalde zaken omgaan en dat zorgt voor een goede dynamiek. Het vergemakkelijkt bovendien ook de communicatie tussen verschillende afdelingen en zelfs tussen de ziekenhuizen. Er wordt al sneller naar de telefoon gegrepen om naar een collega-afdeling te bellen.”

Volwaardig auditmanagementsysteem

“Het is niet mogelijk om naar een dienst te stappen en alle vragen te gaan stellen. Daarom maken we binnen onze vragenlijsten gebruik van thema’s zoals medicatie, HR-management, veilig beheer van faciliteiten enzoverder. Ook de functie om vragen te labelen helpt het Quality Team om de vragenlijsten gebruiksvriendelijk en overzichtelijk te houden.”

“Eén van de grootste sterktes van de softwaremodule is dat er sprake is van een normenkader binnen de vragenlijsten en dat je er eigen vragen kan invoegen. Met behulp van experts, die de norm gekoppeld hebben aan ons interne beleid, hebben we voor elk meetbaar element minstens 1 eigen vraag opgesteld. Daardoor hebben we op dit moment een centrale database met 2483 zelfgemaakte vragen.”



Evelyn Van Parijs

“Door de grootte van de organisatie gingen we er met een Exceldocument niet geraken.”



Een geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem

In 2015 heeft ZNA de overstap gemaakt naar de module Meten & Inspecteren en de ervaring met zowel de module als met Infoland als leverancier zijn positief en lovend. “De medewerkers van Infoland luisteren naar wat we nodig hebben en weten hun producten hierop af te stemmen. Hierdoor werken we met een systeem dat als het ware mee evolueert samen met onze ziekenhuizen.” ZNA maakt niet alleen gebruik van de module Meten & Inspecteren, maar gebruikt ook de modules [Documenten & Processen](#) en [Melden & Analyseren](#).

“De producten van Infoland zijn echt bijzonder nuttig voor ziekenhuizen die moeten voldoen aan een bepaalde wetgeving of die met normenkaders werken. Wij regelen onze compliance-meting op basis van de resultaten van onze vragenlijsten. Geen aparte schema’s of onderzoeken, maar een interpretatie op basis van de resultaten van de module.”

ZNA

ZNA omvat in en rond Antwerpen drie algemene, zes gespecialiseerde ziekenhuizen, twee medische centra en een woonzorgcentrum. Het is daarmee het grootste Belgische fusieziekenhuis dat circa tweeduizend vijfhonderd bedden telt. Op Europees niveau bevindt de ziekenhuisgroep zich in de top tien. ZNA staat voor kwaliteitsvolle en toegankelijke zorg.