

# ‘We blijven continu verbeteren’

## UZA haalt kwaliteitslabel JCI

Grote vreugde in het UZA in augustus: het ziekenhuis kreeg het JCI-label toegekend, een internationaal kwaliteitslabel voor ziekenhuizen. Ver van mijn bed, denkt u? Toch niet. Juist voor patiënten is het kwaliteitslabel belangrijk.

**I**n een grote en complexe organisatie als een ziekenhuis heb je een goed systeem nodig om de kwaliteit te bewaken en te verbeteren. JCI is zo'n systeem. Onafhankelijke waarnemers hebben de deskundigheid in het UZA op allerlei vlakken onder de loep genomen en aanbevelingen gegeven om het ziekenhuis nog veiliger en kwaliteitsvoller te maken. 'Patiënten konden natuurlijk al gerust zijn dat het UZA goed en veilig werkt, maar met JCI worden de puntjes op de i gezet,' zegt kwaliteitscoördinator Kristien Van Brussel. 'Nog meer dan vroeger werken we nu volgens gestandaardiseerde processen waarvan wetenschappelijk bewezen is dat ze het best mogelijke resultaat hebben. Het mooiste compliment dat de JCI-auditoren ons gaven, was dat ze in dit ziekenhuis graag zelf patiënt wilden zijn.'

### Welke extra's inzake kwaliteit en veiligheid levert JCI zoal op voor de patiënten?

- ✓ **Medicatieveiligheid.** Er zijn speciale voorzorgsmaatregelen genomen om zogenaamde Hoog Risico Medicatie te bewaren en toe te dienen. Nieuwe medicatievoorschriften worden systematisch door de apotheek gecontroleerd op dosis, allergieën, andere interacties ... vooraleer de medicijnen naar de patiënt gaan.
- ✓ **Veilige chirurgie.** Naast het gebruik van de Safe Surgery Checklist van de Wereldgezondheidsorganisatie in het operatiekwartier wordt ook telkens een time-out gedaan voor elke ingreep buiten het OK. Dan wordt nog eens de identiteit van de patiënt gecontroleerd, de aard en plaats van de ingreep,

de nodige materialen ... om te garanderen dat de juiste ingreep plaatsvindt bij de juiste patiënt en aan de juiste kant.

- ✓ **Infecties voorkomen.** Handhygiëne blijft erg belangrijk, maar er zijn ook globale maatregelen genomen om infecties te voorkomen, zoals bijvoorbeeld een heel strikte scheiding van vuil en proper materiaal in het hele ziekenhuis.
- ✓ **Zorgplan.** Elke gehospitaliseerde patiënt krijgt binnen de 24 uur een individueel zorgplan op maat, zodat alle betrokken zorgverleners kunnen inspelen op de noden van de patiënt.
- ✓ **Pijnbeleid.** Elke patiënt (gehospitaliseerd of ambulante) wordt gescreend op pijn. Als de patiënt veel pijn blijkt te hebben, volgt er een grondigere evaluatie



en wordt de pijn nadien ook frequenter opgevolgd om na te gaan of ze afneemt. Het UZA maakt van pijnmanagement een speerpunt.

- ✓ **Uniforme zorg.** Patiënten krijgen uniforme zorg en voor speciale diensten zoals intensieve zorgen en de ontwaakzaal zijn er vaste criteria opgesteld voor opname en ontslag, gebaseerd op vitale parameters.
- ✓ **Triage op spoed.** Op de spoedafdeling worden de patiënten volgens wetenschappelijke criteria getrieerd: op die manier komen de patiënten met het meest dringende probleem het eerst aan de beurt.
- ✓ **Transfers.** Patiënten overbrengen tussen verschillende diensten in en buiten het ziekenhuis verloopt vlotter door een gestructureerde communicatie.
- ✓ **Dossier.** Essentiële informatie staat nu in elk patiëntendossier op dezelfde plaats, zodat de informatie sneller te vinden is voor alle betrokken zorgverleners.
- ✓ **Opvolging.** Voor gehospitaliseerde patiënten wordt er dagelijks een opvolgnota geschreven in het dossier, zodat alle zorgverleners op de hoogte zijn van de dagelijkse toestand van de patiënt. Ook dat gebeurt volgens een vaste structuur.
- ✓ **Ontslag.** De ontslagplanning start al bij de opname, zodat de vervolgzorg goed aansluit bij de behoeften van de patiënt.

## Om de drie jaar volgt een nieuwe doorlichting.

- ✓ **Informatie.** Meer dan vroeger krijgen patiënten en hun familie documentatie, informatie en educatie, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten van de zorg of hun verblijf in het UZA. Zonder geïnformeerde toestemming (informed consent) vertrekt de patiënt niet naar het operatiekwartier.
- ✓ **Reanimatietraining.** Er is altijd een zorgverlener in de buurt met een certificaat van Basic Life Support (reanimatietraining). Ruim 8 op 10 zorgverleners in het UZA hebben het certificaat intussen op zak.

Het UZA begon het JCI-traject eind 2012. Het vroeg een grote inspanning van alle mede-

werkers, en van de patiënten die tijdens de audits door de JCI-consultants werden geïnterviewd. Is het werk daarmee nu afgelopen? 'De belangrijkste horde hebben we genomen en daar mogen we heel trots op zijn,' zegt Kristien Van Brussel. 'Nu komt het erop aan het niveau te behouden. Geneeskunde en verpleegkunde evolueren voortdurend. We moeten dus de veiligheid en de kwaliteit van de zorg permanent verbeteren. Daarvoor gebruiken we een hele reeks kwaliteitsindicatoren, en dankzij JCI kunnen we onze scores vergelijken met de duizenden andere JCI-geaccrediteerde ziekenhuizen in de wereld. Om de drie jaar volgt er immers een nieuwe doorlichting waarbij de lat telkens een beetje hoger ligt.' ☺

## JCI?

JCI staat voor Joint Commission International, een Amerikaanse organisatie die wereldwijd de kwaliteit van ziekenhuizen meet, vergelijkt en opvolgt. JCI is wereldwijd koploper op dat gebied. Een accreditatie zoals JCI betekent dat het ziekenhuis streeft naar veilige en kwaliteitsvolle zorg, met het oog op continue verbetering en dus nog een stap verder gaat dan wat wordt opgelegd door de overheid.

