



UZA werkt aan accreditaties

Ziekenhuis met kwaliteitsgarantie

Als patiënt merkt u het misschien niet, maar in het UZA wordt bovenop het dagelijkse werk, ook hard gewerkt aan het behalen van accreditaties – of kwaliteitslabels. Zodat u als patiënt nog zekerder bent van de beste zorg.

Vlaanderen telt 65 ziekenhuizen. Maar liefst 58 daarvan zijn recent in een accreditatietraject gestapt. Een twintigtal ziekenhuizen, waaronder het UZA, kiest voor het Amerikaanse JCI (Joint Commission International) als algemeen kwaliteitssysteem voor het hele ziekenhuis. JCI is wereldwijd koploper op dat gebied. Bijna dertig Vlaamse ziekenhuizen kiezen anderzijds voor het systeem van het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ). Als enige doet het UZA daar nog een accreditatie

bovenop. Tegen begin 2015 willen we als eerste ziekenhuis in Europa het label Magnet Hospital behalen, een Amerikaans kwaliteitslabel specifiek voor de verpleegkunde.

Waarom kiest het UZA voor die Amerikaanse kwaliteitslabels?

Johnny Van der Straeten, gedelegeerd bestuurder: 'JCI sprak ons om verschillende redenen aan. De standaarden van JCI zijn uitgewerkt door de wetenschappelijke beroepsverenigingen van artsen, wat maakt dat het systeem sterk op de

patiënt gericht is. Voor een universitair ziekenhuis is het voorts ook belangrijk dat het een internationale kwaliteitsstandaard is.'

Kristien Van Brussel, kwaliteitscoördinator: 'Een groot voordeel is dat we de kwaliteit van onze zorg zullen kunnen vergelijken met de andere JCI-geaccrediteerde ziekenhuizen, nu al zo'n 4500 over heel de wereld.'

Johnny Van der Straeten: 'Magnet Hospital paste dan weer perfect in ons streven naar de beste verpleegkundige zorg. Het legt de verpleegkunde standaarden op voor professionalisme, bijscholing, kwaliteit ... We willen het eerste Europese Magnet Hospital worden.'

Hoe werkt zo'n accreditatie?

Kristien Van Brussel: 'Grof geschetst moet je aan een hele reeks kwaliteitsvoorwaarden voldoen die zijn opgesteld door experts. De externe organisatie komt je beoordelen en als alles goed is, krijg je je accreditatie. Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan. Zo hebben we in november 2012 een hele week drie consultants van JCI over de vloer gehad die werkelijk het hele ziekenhuis en alle processen hebben bekeken. Er is een prioriteitenlijst opgemaakt met de elementen die het verst verwijderd zijn van de standaarden. Die zijn we nu aan het aanpakken. In juni komen de consultants opnieuw langs en dan zetten we de eindspurt in naar de definitieve beoordeling eind 2014. Dan behalen we hopelijk de accreditatie. Om de

drie jaar word je opnieuw geëvalueerd. De standaarden evolueren ook, dus het is een blijvende inspanning.'

Johnny Van der Straeten: 'Heel typisch voor JCI is dat ze voor hun evaluatie een aantal patiëntendossiers van begin tot einde volgen. Ze gaan op alle aspecten de kwaliteit na, tot en met de opleiding van alle betrokkenen, de infrastructuur, de gebruikte materialen ... Ze vragen ook aan de patiënten en hun familie of er inderdaad is gewerkt volgens de eisen, bijvoorbeeld of de patiënt voldoende uitleg heeft gekregen over de ingreep, of over de medicatie die hij thuis moet nemen.'

Wat zijn de drijfveren van het UZA om in zo'n kwaliteitsstelsel te stappen?

Johnny Van der Straeten: 'De eerste drijfveer is de veiligheid voor de patiënt te verhogen. Tweede drijfveer is dat we de kwaliteit van de zorg permanent willen verbeteren. Geneeskunde en verpleegkunde evolueren en als je altijd de best mogelijke standaarden wil toepassen, moet je kunnen controleren of je dat ook werkelijk doet. We willen niet alleen denken dat we de best mogelijke zorg geven, we willen daar zeker van zijn.'

Kristien Van Brussel: 'Een accreditatie is een objectivering. Een externe organisatie bevestigt dat je kwaliteitsvol bezig bent. Derde drijfveer is onze verantwoordelijkheid als opleidingsziekenhuis. Als wij de assistenten niet leren wat de beste



'We zullen de kwaliteit van onze zorg kunnen vergelijken met 4500 andere JCI-ziekenhuizen over heel de wereld.'



① Johnny Van der Straeten, gedelegeerd bestuurder

② Kristien Van Brussel, kwaliteitscoördinator

1

2

→ zorg is, dan zouden we tekortschieten als academisch ziekenhuis.'

Welke voordelen biedt een accreditatie voor de patiënt?

Kristien Van Brussel: 'De patiënt zal zeker weten dat hij veilige en kwaliteitsvolle zorg krijgt. JCI zal ook de patiënt en zijn familie meer betrekken in de zorg. Zo zullen patiënten merken dat we hen vaker vragen om zichzelf te identificeren. Niet omdat we hun naam niet kunnen onthouden, maar uit veiligheidsoverwegingen. Voor een operatie zal de patiënt bijvoorbeeld ook zelf moeten aangeven welk lichaamsdeel geopereerd moet worden, opnieuw voor de veiligheid.' 'JCI focust ook op de continuïteit van de zorg. Hoe gebeurt de transfer van de ene afdeling naar de andere?

Hoe verloopt het transport naar bijvoorbeeld een revalidatiecentrum? Weet de patiënt wat hij thuis nog moet doen?'

Johnny Van der Straeten: 'Ook de leveranciers van medicatie en materiaal zullen strenge normen moeten respecteren. Het wordt steeds belangrijker om te verifiëren dat we originele en uitvoerig geteste medicatie en medisch materiaal gebruiken. Heel die keten moet dus ook veilig zijn.'

Heeft het UZA grote aanpassingen moeten doen om de kwaliteitsstandaarden te halen?

Johnny Van der Straeten: 'Niet alles wat we doen in ons ziekenhuis was voldoende gedocumenteerd en uitgeschreven. Diensten hadden zo hun eigen manier van werken,

die zeker ook kwaliteitsvol was. Het is echter nog beter om de beste manier van werken te zoeken en die duidelijk op papier te zetten voor iedereen. Dat is ook handig voor nieuwe personeelsleden. Als het niet opgeschreven is, dan bestaat het niet voor JCI.'

Zo'n accreditatie is veel werk, maar is wel de moeite waard?

Kristien Van Brussel: 'Wie in een kwaliteitssysteem werkt, kan nadien niet meer zonder. Dat zien we duidelijk op de diensten die al eerder een eigen accreditatie behaalden. Je leert gestandaardiseerd werken en nadenken over activiteiten en processen. Dat creëert een bepaalde cultuur. Eens je die hebt aangenomen, kun je niet meer terug.' ☺

‘Om de drie jaar worden we opnieuw geëvalueerd, dus het is een blijvende inspanning.’

Accreditaties op de diensten?

Naast de algemene accreditatie die voor het hele ziekenhuis zal gelden, hebben sommige medische diensten ook eigen accreditaties behaald. Een overzicht:

- **Forensisch DNA-laboratorium:** ISO 17025-accreditatie
- **Dienst klinische biologie, centrum medische genetica en dienst pathologische anatomie:** ISO 15189-accreditatie
- **Dienst hematologie, nefrologie aferese, weefsel- en cellenbank hematopoietische stamcellen:** JACIE-accreditatie
- **Thorax- en vaatheelkunde:** Institutional Quality Certification van de European Society of Thoracic surgeons
- **Dienst verloskunde:** certificaat Baby Friendly Hospital van UNICEF en de Wereldgezondheidsorganisatie

