

Ambulancezorg veiliger door VIM

Ambulancemedewerkers die later aankomen, doordat de huisnummers in de straat nauwelijks te lezen zijn. Medicijnen die bijna verkeerd toegediend worden omdat de verpakkingen erg op elkaar lijken. Het zijn maar een paar voorbeelden van 'incidenten' die binnen de ambulancezorg onbedoeld schade kunnen veroorzaken. Tenzij medewerkers de incidenten melden, zodat er wat aan gedaan kan worden.



Sinds 2013 werkt Witte Kruis daarom met een veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Een belangrijk onderdeel daarvan is VIM (Veilig Incidenten Melden) waarmee ambulancemedewerkers online een incident kunnen melden. Marieke Huijskens, projectmanager Ambulancezorg, vindt het nieuwe systeem laagdrempeliger en gebruiksvriendelijker dan het oude papieren formulier. "Elke regio heeft een eigen VIM-commissie die de binnengekomen meldingen in behandeling neemt. Zo'n commissie bestaat uit directe collega's, die makkelijk benaderbaar zijn. Medewerkers moeten zich namelijk veilig voelen en bereid zijn om incidenten - ook eigen fouten - te melden."

Snelle reactie

Egbert Zuidhof is ambulancechauffeur en samen met twee ambulanceverpleegkundigen lid van de VIM-commissie Alkmaar. "Het is erg belangrijk dat onze collega's niet lang op een reactie hoeven te wachten; we proberen daarom zo snel mogelijk wat met hun meldingen te doen. Soms laat een oplossing langer op zich wachten. Zo willen we graag dat we zelf patiënten telefonisch kunnen aanmelden bij het ziekenhuis. Nu loopt dat nog via de meldkamer, maar hoe meer communicatieschijven, hoe groter het risico dat er iets misgaat. We zijn hier al bijna twee jaar mee bezig, omdat er meerdere partijen bij betrokken zijn. Gelukkig worden andere incidenten makkelijker opgelost; de onduidelijke huisnummers bijvoorbeeld, zijn inmiddels door de woningbouwvereniging vervangen."

Cultuurverandering

Volgens Marieke Huijskens is er een cultuurverandering gaande. "Er heerste in de zorgsector een 'blaming and shaming'-cultuur waarbij je bang was voor de gevolgen als je eigen fouten toegaf. Tegenwoordig is er meer aandacht voor een 'veiligheids-cultuur', waarbij je open en in veiligheid (bijna-)fouten kunt bespreken."

Leidinggevend en kregen een training om anders met meldingen om te gaan. Daarbij moeten ze niet de schuldvraag beantwoorden, maar de oorzaak achterhalen. Wanneer een ambulancemedewerker bijna verkeerde medicatie toedient aan de patiënt, omdat de verpakkingen zo op elkaar lijken, is het belangrijk dat dit gemeld wordt. Want dan kan de medicijnkoffer anders ingedeeld worden of de medicatie kan een alarmsticker krijgen. Hierdoor voorkom je dat een collega een volgende keer daadwerkelijk de verkeerde medicatie toedient. Het belangrijkste is dat we van elkaar leren, zodat iedereen zijn werk zo veilig mogelijk kan uitvoeren."