

# Veilige Zorg in (een) ziekenhui(s)zen.

OK brand Twenteborg ziekenhuis  
28 september 2006.

## Donderdag 28 september 2006

- melding om 10 voor elf 's ochtends: brand op de OK in Almelo
- brandweer en politie zeer snel ter plekke
- bedrijfsnoodplan van het ziekenhuis in werking
- bericht dat patiënt was overleden
- pers zeer snel op de hoogte (niet door ons) en actief

# BRAND OK 8, SEPTEMBER 2006



# Brand OK 8 september 2006



# Vervolg 28 september 2006

- ▶ contact met de familie
- ▶ personeel opgevangen door Bedrijfsopvangteam
- ▶ contacten met burgemeester, brandweer en politie
- ▶ Raad van Toezicht geïnformeerd
- ▶ Inspectie en schadeverzekeraars geïnformeerd
- ▶ pers geïnformeerd

# Profiel ZGT

- ▶ 2 ziekenhuislocaties: Almelo en Hengelo.
- ▶ Fusieziekenhuis: 1995.
- ▶ Verzorgingsgebied: >> 300.000 inwoners.
- ▶ Klinische opnamen: 37.000
- ▶ Dagopnamen: 30.000
- ▶ 1<sup>e</sup> polikliniekbezoeken: 200.000
- ▶ Ondernemend ziekenhuis.
- ▶ Opleidingsziekenhuis.

# Vervolg profiel ZGT.

- ▶ Fte's: >> 2500, 180 fte medisch specialisten.
- ▶ Omzet ruim € 216 miljoen (2008)..
- ▶ Eigen vermogen: 17% (van bedrijfsopbrengst in 2008).

# Rol – positie Arie van Alphen

- ▶ 1 mei 2006: interim voorzitter Raad van Bestuur.
- ▶ 1 september 2005: interim lid Raad van Bestuur: beoordeling en advies tav fusie( 10 jarig bestaan daarvan).

# Openheid: een bestuurlijke keuze

- ▶ op de dag zelf: mededeling voor de pers en later persconferentie
- ▶ verantwoordelijkheid voor beeldvorming over de medewerkers
- ▶ in vervolgtraject veel contact met de pers
- ▶ maximale benutting interne communicatiemiddelen
- ▶ afstemming met de familie
- ▶ 'eigen' onafhankelijke onderzoekscommissie benoemd
- ▶ 1e twee weken als Raad van Bestuur veel zichtbaar zijn intern

# Wat gebeurt er in de organisatie

Eerste paar dagen gevoel van grote schok:

- ▶ emotioneel: direct betrokkenen (dokters/OK-medewerkers/technici)
- ▶ veel aandacht voor opvang/samen zijn in het ziekenhuis
- ▶ behoefte aan informatie
- ▶ agenda/prioriteiten volstrekt overhoop

# Vervolg wat gebeurt er in de organisatie.

Daarna: opvangen van de directe gevolgen. Lakmoesproef.

- ▶ prioriteit is continuïteit van zorg en absolute veiligheid
- ▶ test voor interne solidariteit: bijv. productie OK's Almelo verplaatsen naar Hengelo: logistieke operatie, veiligheid patiënten etc.
- ▶ onderzoeken betekenen veel werk voor kleine kring
- ▶ m.n opzoeken van informatie
- ▶ tempo andere ontwikkelingen vertraagd
- ▶ voor de meesten: over tot de orde van de dag

# Kwaliteitsbeleid/ veiligheidsmanagement

- ▶ kwaliteitsbeleid veelal reactief
- ▶ omslag naar veiligheidsmanagement
- ▶ risico-inventarisatie = proactief
- ▶ installatietechniek in ziekenhuizen onderbelicht qua veiligheidseisen

# Installatietechniek

Risico's qua normen/verantwoordelijkheden:

- ▶ eisen m.b.t. onderhoudsinspectie niet aanwezig
- ▶ te weinig preventief onderhoudsbeleid
- ▶ veel documentatie niet voorhanden (onderhoudsmanuals/ opleidingseisen/ afschrijvings-termijnen e.d.)
- ▶ NEN-normen ten tijde van aanschaf/ in gebruikname blijven van toepassing, ongeacht voortschrijdend inzicht
- ▶ meerdere leveranciers betrokken; afbakening verantwoordelijkheden niet altijd helder, productaansprakelijkheid?

# Imago: effect van de publiciteit over de brand

- ▶ imagoschade moeilijk meetbaar
- ▶ geen zichtbaar effect in patiëntenaanbod (positief of negatief)
- ▶ geen ander verwijspatroon huisartsen o.g.v. brand/ berichtgeving
- ▶ openheid *lijkt* te hebben bijgedragen aan beeld van betrouwbaarheid
- ▶ effect van onze brand op bouwprojecten in ziekenhuizen in het algemeen en voor onszelf

# Cie Sanders ea.

- ▶ Samenstelling cie.
- ▶ Opdracht cie.
- ▶ Onafhankelijke cie in opdracht RvB.

# Bevindingen Cie Sanders cs.

- ▶ Mn tav verantwoordelijkheid RvB en Raad van Toezicht.
- ▶ Gevolgen van de bevindingen.
- ▶ Zorgbrede Governance code inmiddels versie 2010.

# Conclusies

## Ziekenhuizen:

- ▶ proactief veiligheidsmanagement als onderdeel van het kwaliteitsbeleid
- ▶ bij pro-actief veiligheidsmanagement hoort risico-inventarisatie
- ▶ bij risico-inventarisatie installatietechniek meenemen
- ▶ betere navolging rapporten Inspectie etc
- ▶ certificering en accreditatie inzetten als hulpmiddelen bij imago van veiligheid

## Stand van zaken kwaliteit & veiligheid

### Patiëntveiligheidscultuur

