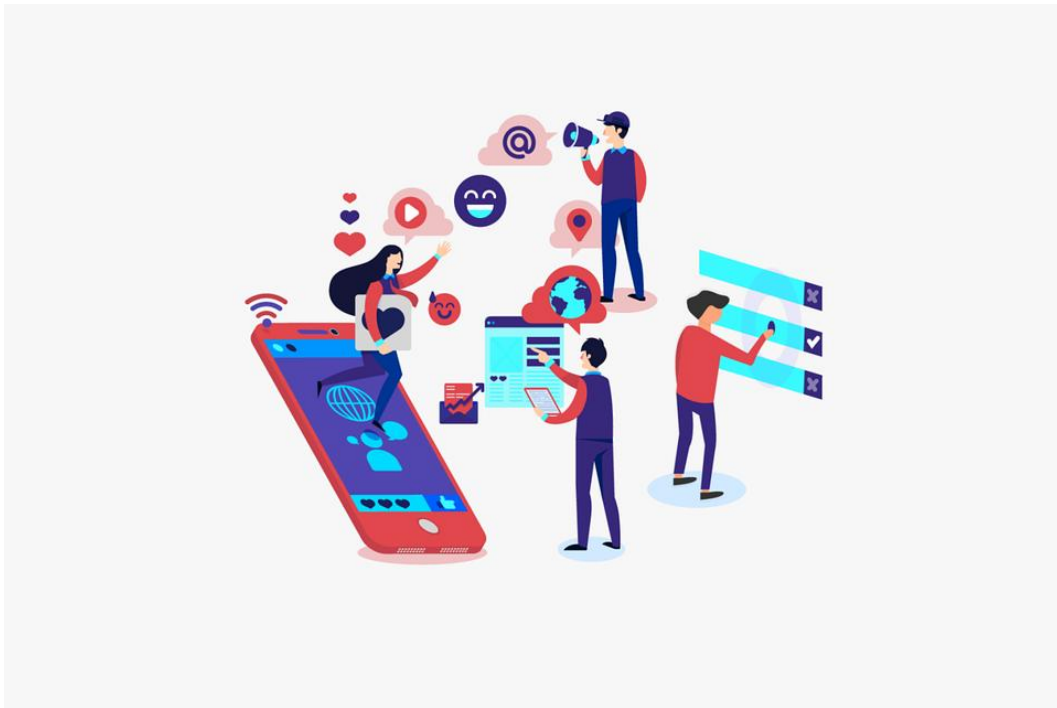


## Transmuraal Incidenten Melden (TIM)



Jaarverslag 2024



Brabant Midden-West-Noord



## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Doel en werkwijze TIM .....	3
3.	Analyse meldingen 2024.....	4
	3.1 Aantal TIM meldingen.....	4
	3.2 Status van de meldingen.....	7
	3.3 Classificatie van de meldingen .....	8
4	Conclusies en aanbevelingen.....	9

## 1. Inleiding

Voor u ligt het derde jaarverslag Transmuraal Incidenten Melden Midden-Brabant (TIM).

Midden-Brabant heeft, net als andere regio's in Nederland, te maken met een toenemende druk op de gezondheidszorg. Vertrouwde pasklare oplossingen werken niet altijd meer voor de huidige vraagstukken. Samenwerking is meer dan ooit noodzakelijk om te komen tot goede zorg.

In de samenwerking rond de zorg voor patiënten in de regio gaat wel eens wat mis. Om te leren van (bijna-)incidenten in de samenwerking is het Transmuraal Incidenten Meldpunt Midden-Brabant (TIM) ingericht. Het melden van (bijna-)incidenten levert een bijdrage aan kwaliteit van de samenwerking en kwaliteit van zorg in de keten. Door (bijna-)incidenten te behandelen als leermomenten kunnen zij bijdragen aan verbeteringen in het leveren van zorg aan de patiënt.

De volgende ketenpartners waren in 2024 verbonden aan TIM:

- Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis
- PrimaCura Huisartsen Spoedpost B.V. (voorheen Stichting Huisartsenposten Midden-Brabant)
- PrimaCura Netwerkgroep B.V. (voorheen Zorggroep RCH Midden-Brabant) en diens aangesloten zelfstandige huisartsen
- Coöperatieve Apothekersvereniging Midden- en West-Brabant en diens aangesloten zelfstandige apothekers
- RAV Brabant Midden-West-Noord
- Fam geboortezorg en eerstelijns verloskunde
- De Wever
- Mijzo (per 1 oktober)

## 2. Doel en werkwijze TIM

Met een gezamenlijke meldingsprocedure – naast de formele klachtenprocedure voor patiënten – wordt informatie verzameld over incidenten en bijna-incidenten in de onderlinge samenwerking tussen ketenpartners, en wordt deze informatie vertaald in verbeteringsaanbevelingen ten bate van de kwaliteit en veiligheid van patiëntenzorg. Het doel is om herhaling van incidenten te voorkomen en werkprocessen te verbeteren.

In Midden-Brabant kan iedere zorgprofessional van een huisartsenpraktijk, ETZ, verloskundige praktijk, apotheek, Mijzo, De Wever, RAV of HASP een (bijna-)incident melden dat betrekking heeft op de patiëntenzorg en/of samenwerking in de keten. De verwerking/afhandeling van de meldingen die binnen komen op een online formulier in Zenya, wordt gewaarborgd door TIM-functionarissen binnen elke partner organisatie binnen TIM.

Vanaf 2023 is TIM ondergebracht bij de regionale samenwerkingsorganisatie Zorgnetwerk Midden-Brabant. Jaarlijks wordt door de TIM-functionarissen gezamenlijk een regionaal jaarverslag verzorgd met een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de meldingen. De conclusies en aanbevelingen worden besproken in het Tactisch Overleg van ZMBR waarna het jaarverslag ter vaststelling wordt voorgelegd aan het Algemeen

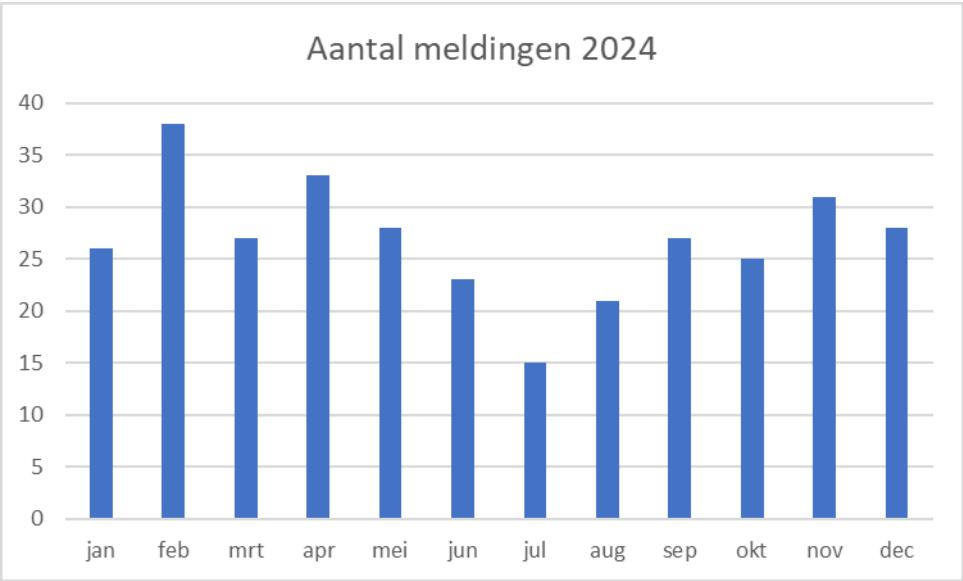
Bestuur van ZMBR. Waar nodig worden via TIM gesignaleerde problemen ook door het jaar heen aan het Tactisch Overleg voorgelegd.

### 3. Analyse meldingen 2024

In dit jaarverslag geven wij een analyse van de TIM-meldingen welke gedaan zijn in 2024. Er wordt inzicht gegeven in de aantallen, het initiatief binnen de keten, het statusoverzicht, de classificatie van de meldingen en de verbeterlagen die gemaakt zijn. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de meldingen in 2022 en 2023.

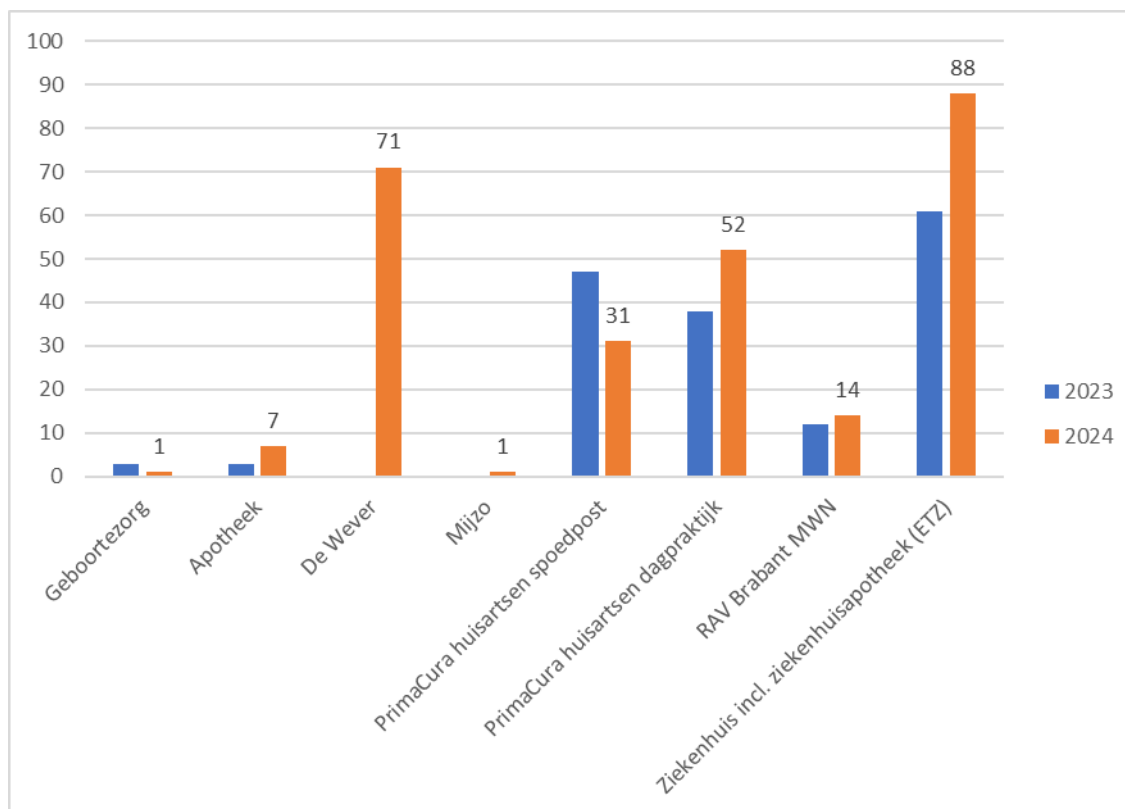
#### 3.1 Aantal TIM meldingen

Het totaal aantal TIM-meldingen in 2024 bedroeg 322. Hiervan werden 57 meldingen afgewezen omdat de melding geen TIM-melding maar bijvoorbeeld een interne MIP-melding moest zijn of omdat de betreffende ketenpartner geen onderdeel van het TIM-netwerk is. Het aantal meldingen is daarmee met ongeveer 60% gestegen ten opzichte van 2023. Figuur 1 laat de spreiding van de meldingen over het jaar zien.



*Figuur 1 Aantal meldingen per maand 2024*

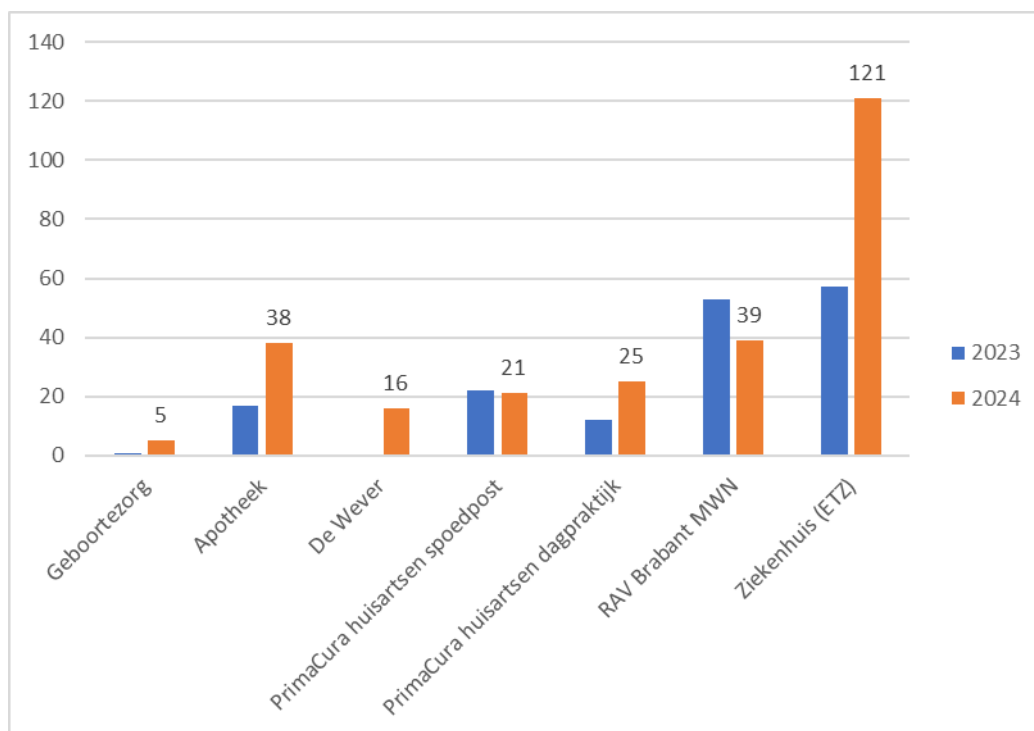
In figuur 2 is het totaal aantal meldingen voor de afgelopen twee jaar weergegeven, verdeeld over de betrokken ketenpartners die de melding(en) hebben gemaakt. De toetreding van De Wever heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de toename van het totaal aantal meldingen, maar ook ziekenhuismedewerkers hebben aanzienlijk meer meldingen gedaan in 2024.



Figuur 2 Aantal TIM-meldingen **door** ketenpartner

In figuur 3 is het totaal aantal meldingen in de afgelopen drie jaar weergegeven, verdeeld over de ketenpartners **waarover** de melding(en) zijn gemaakt. Het meest opvallend is de toename van de meldingen over het ETZ. Deze meldingen zijn met name afkomstig van De Wever (59) en de huisartsen dagpraktijken (36). Met de toetreding van De Wever worden de incidenten in de overplaatsing vanuit het Ziekenhuis naar de VVT zichtbaar gemaakt.

De toename van het aantal meldingen bij de apotheken is voornamelijk afkomstig uit het ETZ (30)



Figuur 3 Aantal TIM-meldingen **over** ketenpartner

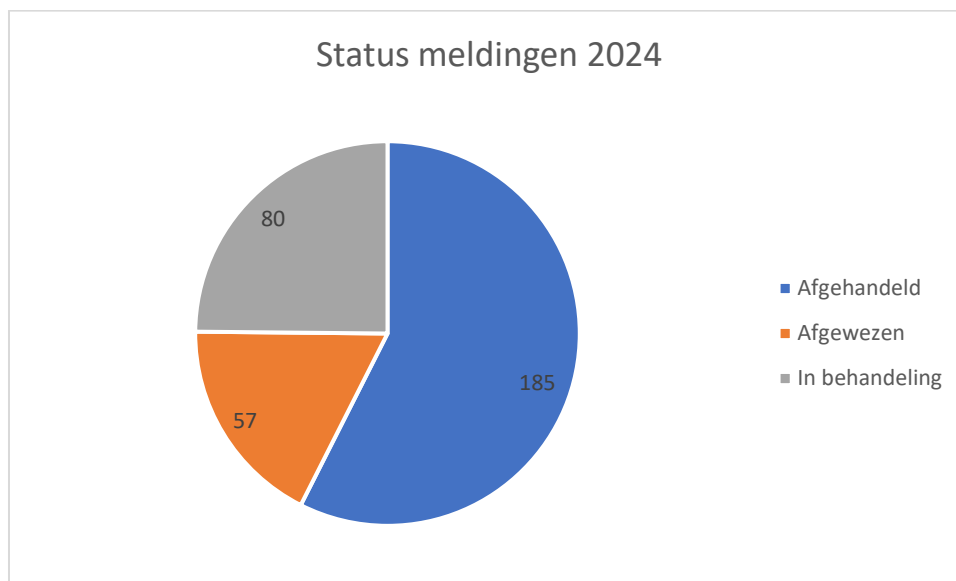
### 3.2 Status van de meldingen

Een TIM-melding doorloopt diverse stappen in Zenya. Dit wordt in TIM weergegeven d.m.v. de status van de meldingen. In figuur 6 is het aantal meldingen per status weergegeven.

De afgewezen meldingen zijn voornamelijk afkomstig van De Wever (30). Hier is mogelijk nog sprake van gewenning omdat dit het eerste jaar is dat De Wever meedoet met TIM.

Van de 265 meldingen die in behandeling zijn genomen zijn er 185 afgehandeld (70%).

Dit percentage is 10% hoger dan in 2023. De inspanningen van de TIM-functionarissen om de afhandeling te versnellen lijken hun vruchten af te werpen. De meerderheid van de openstaande meldingen wacht op een actie van de ontvangende partij. Door het sturen van reminders worden deze aangemoedigd tot actie.



*Figuur 6. Status van de meldingen in 2024*

### 3.3 Classificatie van de meldingen

De meldingen worden geïnclassificeerd in verschillende categorieën, zie onderstaande tabel.

De meeste meldingen zien we binnen de classificatie “inzet van zorg”, communicatie/samenwerking” en “medicatie/recept”. De grootste toename van meldingen zien we binnen de classificaties “inzet van zorg”, “overdracht” en “bereikbaarheid”.

Classificatie melding	Aantal 2022	Aantal 2023	Aantal 2024
Inzet van zorg	36	53	59
Communicatie/Samenwerking	28	30	52
Medicatie / Recept	19	17	81
Overdracht	10	15	26
Bejegening	9	6	5
AVG/Privacy schending	6	6	5
Verwijzing	6	6	4
Bereikbaarheid	5	11	3
Nazorgadvies	3	7	3
Informatieverstrekking aan patiënt	3	2	6
Ontslag	2	7	9
(Tussentijdse)terug rapportage	1	4	4
Totaal	128	164	265

De meest opvallende wijziging ten opzicht van voorgaande jaren is de toename van het aantal meldingen over medicatie/recepten. Deze meldingen gaan vooral over de volgende onderwerpen:

- Incomplete of verkeerde levering van medicatie
- Miscommunicatie over stop/wijzigingen van medicatie

Wat verder opvalt is dat bijna de helft van deze meldingen gericht is aan het ETZ/ziekenhuisapotheek (32). Deze zijn bijna allemaal afkomstig van De Wever (27).

De meldingen over inzet van zorg gaan vooral over de volgende onderwerpen:

- Onderschatting urgentie/stabiliteit patiënt:  
Bijv. benauwdheid, allergische reactie, verwonding, cardiale problemen, infectie
- Vervoerskeuzes:  
Bijv. een patiënt met eigen vervoer naar ziekenhuis laten gaan in plaats van ambulance; discussie over de inzet van ALS of MC ambulance. Vaak heeft dit te maken met een verschil van inschatting van de stabiliteit van de patiënt.
- Samenwerking rond vervolgzorg na behandeling ziekenhuis:  
Bijv. discussie verantwoordelijkheid voor nazorg bij complicaties, incomplete of te late overdracht.

De meeste meldingen over communicatie/samenwerking zouden ook onder de overige classificaties kunnen worden geplaatst, onder andere:

- Foutieve of incomplete informatie overdracht.
- Inzet van zorg.
- Fouten in levering van medicatie/recept.



## 4 Conclusies en aanbevelingen

De toetreding van De Wever heeft geleid tot een explosieve groei van het aantal TIM-meldingen. De Wever heeft met 102 meldingen een vliegende start gemaakt, waarmee de incidenten tijdens overplaatsing vanuit het ziekenhuis naar de VVT zichtbaar worden gemaakt. Met de toetreding van Mijzo (1 oktober 2024) en Thebe (medio 2025) zal dit beeld nog scherper kunnen worden gemaakt.

Kijkend naar de inhoud van de meldingen, dan concluderen we dat de continuïteit van zorg het meest kwetsbaar is op momenten van overdracht en verwijzing naar partners. In de acute zorg en buiten kantooruren lijken de risico's op incidenten het grootst. Misverstanden in de communicatie, maar ook verschillen in opvattingen over de urgentie van een situatie leiden tot incidenten.

Opvallend is de toename van het aantal meldingen over medicatie/recepten. Dit lijkt samen te hangen met de overplaatsing van patiënten vanuit het Ziekenhuis naar de VVT. Overigens lijkt op dit thema ook sprake te zijn van meldingsmoeheid (PrimaCura) en blijkt bij navraag ook bij de apotheken de bereidheid tot het melden van incidenten laag te zijn. Dit terwijl er wel degelijk veel mis gaat, o.a. door de automatische STOP meldingen vanuit het ziekenhuis naar apotheken. Op basis van de TIM-meldingen kunnen we niet vaststellen of er sprake is van een groeiend probleem. Wel concluderen dat medicatie-overdracht blijvend aandacht verdient.

Op casusniveau zien we dat TIM regelmatig aanleiding is voor uitgebreide reflectie door alle betrokken partners en zien we mooie voorbeelden van een open communicatie en lerende houding. Ook structureel worden de TIM-meldingen gebruikt voor evaluatie van samenwerkingsprocessen zowel binnen als tussen organisaties, bijvoorbeeld:

- Tijdens periodieke evaluatiegesprekken over de samenwerking tussen PrimaCura en RAV worden de TIM-meldingen gebruikt om verbetermogelijkheden met elkaar te bespreken. Zo bleek bijvoorbeeld dat de huisarts niet altijd bij de patiënt aanwezig blijft voor overdracht wanneer deze een A1-rit aanvraagt. De ambulanceverpleegkundige heeft geen contact met de meldkamer daarom is een overdracht van huisarts op ambulanceverpleegkundige (van zorgverlener op zorgverlener) van groot belang.
- Binnen De Wever werden veel meldingen gedaan over cliënten die uit het ziekenhuis kwamen zonder medicatie. Hierop is in juni het protocol overbruggingsmedicatie opgesteld zodat er duidelijkheid is voor het ETZ en De Wever wat betreft het meegeven van medicatie. Omdat het aantal meldingen over dit onderwerp nog niet afneemt, concluderen we dat de implementatie hiervan binnen het ETZ nog aandacht verdient.
- Binnen De Wever kwamen in het eerste kwartaal veel meldingen binnen over de aanmelding van cliënten die uiteindelijk toch later medisch gereed waren voor overplaatsing dan aangekondigd. Hierdoor ontstond leegstand en frustratie bij de betreffende collega's van BUZA. Door hen te informeren over de regionale inspanningen om hier verbetering in te brengen kon de frustratie worden weggenomen. Zo heeft TIM gezorgd voor een betere terugkoppeling tussen management en medewerkers.