

Modelprotocol Veilig Incidenten Melden

Met dit modelprotocol kunt u voldoen aan de verplichting van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die voorschrijft dat het voor zorgverleners mogelijk is om (bijna-)incidenten intern te kunnen melden. Dit protocol kan naar eigen inzicht en situatie worden aangepast.

Doel van het melden van incidenten

De procedure veilig incidenten melden beoogt dat medewerkers op een veilige wijze intern onzorgvuldigheden en incidenten kunnen melden. Het doel is om onzorgvuldigheden en incidenten bespreekbaar te maken en ervan te leren. Het komt de kwaliteit van de zorg ten goede door inzicht te krijgen in voorkomende onzorgvuldigheden en incidenten (fouten en/of ongevallen). Op grond van dit inzicht kan de zorgaanbieder snel en adequaat maatregelen treffen om de kans op herhaling en/of stapeling van onzorgvuldigheden of (bijna-)incidenten in de toekomst te verkleinen.

Definities

Incident: een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) kan leiden.

Bijna-incident: elke onbedoelde gebeurtenis met kans op letsel aan de patiënt die werd opgemerkt en gecorrigeerd door de zorgverlener voordat deze de patiënt kon bereiken.

Calamiteit: iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor, of de dood van een patiënt. Hiervoor geldt een wettelijke meldingsplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Melder: degene die een schriftelijke of digitale melding doet.

Medewerker: allen die in de praktijk(en) werkzaam zijn.

Coördinator: (naam medewerker) die de activiteiten in het kader van melden van incidenten coördineert.

Analysegroep: groep van medewerkers - bestaande uit (naam medewerkers) van de praktijk(en) (naam praktijk) - die meldingen van (bijna-)incidenten analyseert en verbeteracties opstelt.

In het geval er sprake is van een eenmanspraktijk zijn melder, medewerker en coördinator één en dezelfde persoon en zal de analysegroep gevormd kunnen worden door de collega's van het intercollegiaal overleg.

Vertrouwen en veiligheid

De procedure werkt alleen als alle betrokkenen bereid zijn om incidenten en bijna-incidenten te melden. Daarom is het melden van (bijna-)incidenten mogelijk zonder dat dat voor de betrokkenen nadelige gevolgen heeft. Melden zal nadrukkelijk niet leiden tot het stellen van een schuldvraag. Het gaat hierbij uitsluitend om het zoeken naar vermijdbaarheid van (bijna-)incidenten, het bespreekbaar maken en ervan te leren.

Meldingen worden gedaan door de medewerker die het meest bij het (bijna-)incident betrokken is. In principe wordt er niet gemeld over of in plaats van collega's. Als een medewerker iets verneemt over een (bijna-)incident waarbij een collega betrokken is, attendeert de medewerker zijn collega op de noodzaak dit te melden.

De Analysegroep behandelt de meldingen altijd vertrouwelijk. De Analysegroep geeft een terugkoppeling van geanonimiseerde meldingen en verbeteracties naar de werkgever/zorgaanbieder en de medewerkers.

De leden van de Analysegroep zijn gehouden aan volstrekte geheimhouding (ook na beëindiging van hun taak). Informatie over (bijna-)incidenten geeft de Analysegroep niet door aan derden, ook niet aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) of aan Justitie (behalve in die gevallen waarin IGZ of Justitie op basis van wettelijke bevoegdheden de overdracht van deze gegevens afdwingt).

Werkwijze melden

- Voor een melding komen alle situaties in aanmerking waarbij sprake is van een incident of bijna-incident.
- Melden kan doorlopend plaatsvinden.
- De melder vult digitaal een meldformulier in en stuurt dit via het emailadres naar de Analysegroep¹. Het digitaal meldformulier is te vinden op de NVLF website ikbenlogopedist.
- De Analysegroep registreert de melding en behandelt deze vertrouwelijk.

Werkwijze analyse van meldingen

- De Analysegroep registreert en analyseert een keer per maand de binnengekomen meldingen.

¹ Commissie – bestaande uit(naam medewerkers) van de praktijk(en) (naam praktijk) - die meldingen van (bijna-)incidenten analyseert en verbeteracties opstelt.

- Indien nodig vraagt de Analysegroep nadere informatie aan de melder.
- De Analysegroep bepaalt de ernstscore van de melding aan de hand van de SAC-matrix²
- Bij een ernstscore 2 of hoger komt een melding in aanmerking voor verdere analyse.
- De Analysegroep bepaalt aan de hand van de visgraatmethode³ de mogelijke oorzaken van het (bijna-)incident.

Rapportage en verbeteracties

- De Analysegroep maakt een voorstel voor verbeteracties om de kans op herhaling van het (bijna-)incident te verkleinen.
- De Analysegroep brengt maandelijks in het reguliere werkoverleg verslag uit over haar bevingen en bespreekt de voorgenomen verbeteracties.
- De Analysegroep bewaakt de uitvoering van de verbeteracties.
- De coördinator inventariseert driemaandelijks de mate van tevredenheid en positieve en negatieve ervaringen van alle betrokkenen en mogelijke verbeterpunten.
- De Analysegroep maakt halfjaarlijks een overzicht van het aantal (geanalyseerde) meldingen en geplande en gerealiseerde verbeteracties.
- De Analysegroep levert jaarlijks een bijdrage voor het jaarverslag of management informatie systeem van de praktijk.

² De SAC matrix is te vinden op de website van de NVLF

³ De visgraatmethode is te vinden op de website van de NVLF