



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Handreiking “leren van incidenten” voor
kleine zorgaanbieders



Waarom deze handreiking?

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt eisen aan zorgaanbieders. Of ze nu groot of klein zijn. Van een groot ziekenhuis tot een praktijk met één of meer vrijgevestigde beroepsbeoefenaren, tot solistisch werkende zorgverleners. De wet geldt ook voor aanbieders van alternatieve geneeswijzen en cosmetische behandelingen. Dus ook voor de acupuncturist of de schoonheidssalon die filler- of laserbehandelingen aanbiedt.

Eén van de eisen die volgt uit de wet is het hebben van een systeem voor het leren van incidenten. Voor u als kleine zorgaanbieder is het van belang dat u kunt voldoen aan de eisen van de Wkkgz op een manier die voor u passend is, rekening houdend met de grootte van uw organisatie. Zeker als het gaat om iets belangrijks als het goed omgaan met, of leren van, incidenten die zich voordoen tijdens de door u geleverde zorg en behandelingen.

Sommige beroepsgroepen hebben al normen en procedures ontwikkeld voor het leren van incidenten, bijvoorbeeld de huisartsen. Bij andere beroepsgroepen zijn deze niet voorhanden.

Deze handreiking is gericht op kleine zorgaanbieders en solistisch werkende zorgverleners die zelfstandig een systeem voor het leren van incidenten willen opzetten.

Wat zijn incidenten?

In het verlenen van zorg of behandelen van cliënten kunnen handelingen fout gaan of anders lopen dan verwacht. We spreken dan van een incident. De definitie van een incident is: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt'.

De gevolgen van een incident kunnen dus variëren van geen gevolgen voor de cliënt tot merkbare gevolgen tot ernstige gevolgen of overlijden (zie ook in onderstaand kader wat hierover in de Wkkgz staat).

Op het moment dat zaken fout gaan of anders lopen dan verwacht, dan zijn daar mogelijk lessen uit te trekken om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. Openheid over incidenten en het bespreekbaar maken daarvan is daarbij essentieel.

Voorbeelden van incidenten zonder merkbare gevolgen zijn:

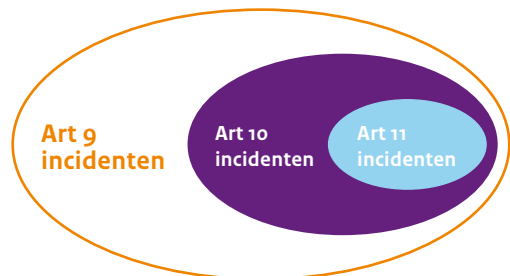
- Een verpleegkundige ziet net op tijd dat zij bezig was de verkeerde medicijnen toe te dienen aan een cliënt; zij kan het nog op tijd corrigeren.
- Een cosmetisch arts constateert dat de houdbaarheidsdata van de fillers niet op de verpakking staan.
- Een kind pakt een injectienaald op het bureau van de huisarts; de huisarts kan deze op tijd weer terugpakken; het kind heeft zich niet geprikt.

Voorbeelden van incidenten met merkbare (soms ernstige) gevolgen zijn:

- Een tandarts stoot het flesje met hypochloriet om en de inhoud van het flesje komt op de kleding van de patiënt.
- Er zit geen papier in de fax waardoor een verwijfsbrief niet binnenkomt.
- De observaties van een cliënt zijn handmatig opgeschreven, omdat het computersysteem niet werkt. Een collega ziet de cliënt voordat de gegevens in de computer staan.
- Een kind prikt zich aan een injectienaald terwijl de huisarts iets opzoekt op de computer.
- Bij de medicijnverstrekking krijgt een verpleeghuisbewoner een medicijn dat voor een andere bewoner bedoeld was.
- Bij vervoer van verpleeghuiscliënten is de rolstoel van één van de cliënten niet goed vastgezet. Bij remmen schiet de rolstoel los; de cliënt heeft veel bloedingen.
- Een ingespoten filler zorgt voor schade in het gezicht.
- Bij het ontharen met een laser ontstaan brandwonden bij de cliënt.
- Een cliënt van een massage-therapeut glijdt met olie op de onderkant van de voeten uit over de gladde vloer.

In de Wkkgz staat op drie plaatsen iets geregeld over incidenten:

1. alle incidenten moeten worden opgenomen in het systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren (artikel 9);
2. incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben of in de toekomst kunnen hebben moeten aan de cliënt worden gemeld en daarvan moet aantekening worden gemaakt in het cliëntendossier (artikel 10);
3. incidenten die hebben geleid tot de dood of ernstige gevolgen voor de cliënt moeten aan de IGZ gemeld worden als calamiteit (artikel 11).



Hoe geef ik als kleine zorgaanbieder / solistisch werkende zorgverlener handen en voeten aan de wettelijke eisen over het leren van incidenten?

Een kleine zorgaanbieder kan het volgende doen:

- Check bij uw beroeps- of branche-organisatie of er voor u beroeps - of branchespecifieke normen gelden op het gebied van leren van incidenten.
- Straal uit dat de bereidheid en wil er is om te leren van incidenten.
- Indien u met meerdere zorgverleners of behandelaars werkt: Zorg ervoor dat iedereen in uw organisatie of samenwerkingsverband zich veilig voelt om incidenten te melden.
- Bespreek wat in uw organisatie een incident is, opdat alle betrokken medewerkers vergelijkbare voorvallen melden. Zorg ervoor dat iedereen in uw organisatie bekend is met de afspraken over veilig incident melden.
- Geef duidelijk aan bij wie incidenten gemeld kunnen worden (solistisch werkende zorgverleners registreren dit zelf).
- Registreer incidenten : op uw eigen manier of maak gebruik van een bestaand systeem, bijvoorbeeld van uw beroeps- of brancheorganisatie.
- Bepaal wie binnen de organisatie bevoegd is om de gegevens in te vullen (de solistisch werkende zorgverlener is dat uiteraard zelf).
- Indien de voorkeur uitgaat naar een eigen vorm van registratie, denk dan aan:
 - Het registreren van alle incidenten in een Excel- of Wordbestand, waarbij:
 - Uitsluitend persoonsgegevens worden genoteerd als dat noodzakelijk is voor de analyse van het incident. Deze persoonsgegevens worden verwijderd zodra dat voor de analyse niet meer noodzakelijk is.
 - Het Excel- of Wordbestand zodanig afgeschermd is dat derden er niet bij kunnen (bijvoorbeeld een bestand met wachtwoord).
- Indien de voorkeur uitgaat naar een bestaand systeem voor registratie, denk dan aan:
 - Een digitaal systeem zoals bijvoorbeeld: <http://www.vim-digitaal.nl/>.
 - Gebruik de terugkoppeling vanuit vim-digitaal voor verdere analyse.
- Bespreek met elkaar (binnen de organisatie of samenwerkingsverband of een kring van beroepsgenoten) de genoteerde incidenten op speciaal daarvoor ingerichte periodieke intervisie bijeenkomsten (afhankelijk van het aantal incidenten 1 keer per jaar of meer frequent).
- Ook solistisch werkende zorgverleners doen er verstandig aan de incidenten periodiek te bespreken met beroepsgenoten, bijvoorbeeld via hun beroepsorganisatie of een intervisiegroep. Op die manier kunnen zij analyse en bespreking meer zinvol maken.
- Kijk daarbij of er lessen uit de geregistreerde incidenten te trekken zijn.
- Leg deze bespreking en de daaruit getrokken conclusies, inclusief te nemen maatregelen ter verbetering, vast.
- Voer de voorgenomen maatregelen ter verbetering uit. Check na verloop van tijd of de maatregelen effect hebben en leg dit vast.

Wanneer moet ik cliënten en de inspectie informeren?

Cliënt:

U moet de cliënt of (indien van toepassing) diens wettelijk vertegenwoordiger informeren over incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben, of waarvan aannemelijk is dat die nog merkbare gevolgen voor de cliënt kunnen hebben. Bij voorkeur in een gesprek, waarbij u uitlegt wat er is gebeurd, hoe dat heeft kunnen gebeuren, zo nodig excuses aanbiedt, aangeeft wat er geleerd is van het incident en wat de mogelijkheden zijn om de schade voor de cliënt te verhelpen. Zo voorkomt u dat een incident tot een geschil escaleert.

U moet daarnaast een aantekening van de aard, toedracht en tijdstip van het incident maken in het cliëntendossier. De namen van de direct betrokkenen moet u daarbij voluit noteren. Op verzoek van de cliënt krijgt deze een afschrift van deze aantekening in het dossier.

Inspectie:

Bij calamiteiten, moet u de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren. Calamiteiten zijn ernstige incidenten waarbij de cliënt is overleden of een ernstig schadelijk gevolg ondervindt. U moet ook melden aan de inspectie wanneer er sprake is van geweld richting een cliënt door een zorgverlener of een ander die in uw opdracht werkt, of wanneer er sprake is van geweld tussen cliënten onderling.

Ook indien u een overeenkomst met één van de voor u werkzame zorgverleners niet voortzet wegens ernstig tekortschieten in het functioneren als zorgverlener, moet u dit aan de inspectie melden. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht.

U kunt calamiteiten, geweld of ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden via de website <http://www.igz.nl/melden/>.

Na ontvangst van de melding zal de inspectie u in eerste instantie vragen om zelf het gemelde incident nader te onderzoeken (afhankelijk van de aard van de melding of bij de inspectie bekende informatie over de zorgaanbieder, kan de inspectie ook direct zelf tot onderzoek overgaan).

Daarbij zal de inspectie aan u vragen om uit te zoeken wat volgens u de oorzaak is. Ook moet u uitleggen wat u gaat doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Doel hiervan is u te stimuleren om te leren van ernstige incidenten en daarmee de kwaliteit van uw zorgverlening en behandelingen te verbeteren.

Laat u het na om hier op een serieuze manier mee om te gaan, dan kan de inspectie alsnog besluiten om maatregelen tegen u te ondernemen.

Op zoek naar meer informatie over het leren van, en het informeren bij, incidenten?

1. VIM-digitaal

Dit digitale loket voor het melden van incidenten wordt ontsloten door de Stichting portaal voor Patiëntveiligheid. VIM-Digitaal beschikt over gestandaardiseerde meldformulieren voor huisartsenzorg, fysiotherapie, verloskunde, diëtiëk, verpleging en verzorging. U ontvangt via VIM-digitaal ook terugkoppeling die u bij uw analyses van incidenten kunt gebruiken.

2. Zorg voor Veilig module

Zorg voor Veilig is in 2008 gestart als een initiatief van het NEO (Netwerk Eerstelijns Organisaties) en de LVG (het tegenwoordige InEen) om de patiëntveiligheid te bevorderen. Op de website van Zorg voor Veilig is een gratis Veilig Incident Melden module te downloaden.

3. SCOPE-vragenlijst

Met behulp van de SCOPE-vragenlijst kunt u de veiligheidscultuur binnen uw organisatie in kaart te brengen. SCOPE staat voor Systematisch Cultuur Onderzoek Patiëntveiligheid Eerste lijn en is met name bedoeld voor de kleinere zorgaanbieders. Het gebruik van SCOPE is geschikt als algemene voorbereiding op de introductie van de Veilig Incident Melden methodiek.

Meer informatie over de Wkkgz vindt u op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl

Voor reeds ontwikkelde normen en procedures voor veilig incident melden kunt u ook uw beroepsorganisatie raadplegen.



Dit is een uitgave van
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

Postadres
Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag
Telefoon 070 340 79 11
Telefax 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

november 2016