

| MELDINGEN PER ORGANISATIEONDERDEEL | AANTAL | TRENDS EN AFHANDELING |
|---|--|---|
| • Melding Incident Patiënt (MIP) | | |
| Huisartsenpost | Totaal: 61 40 (in periode 01-01 t/m 10-06) en 21 (in periode 06-07 t/m 31-12) | <p>Trends: In 2019 is het oude MIP registratie formulier (uit 2017) i.v.m. veranderingen komen te vervallen en vervangen door het nieuwe formulier waarop vanaf juni is geregistreerd. Dit resulteert in een breuk van de registratieaantallen in de VIM/MIP meldingen module in eQuse. Hoofdcategorieën en procesmatige invalshoeken zijn gelijk gebleven en worden de trends op basis van het geheel bekeken. In 2019 zijn totaal 61 incidenten gemeld. Deze meldingen zijn onder te verdelen in 5 hoofdcategorieën, te weten: Menselijk handelen, Methode/procedure, Machine/apparatuur, Middelen/materialen, Management. Kijkend vanuit een proces gerelateerde invalshoek, kunnen we de meldingen onderverdelen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Opstarten van de post (2 incidenten) • 2. Aanmelden/inloggen (0 incidenten) • 3. Urgentie bepalen (3 incidenten) • 4. Plannen en agenderen consult of (spoed)visite (2 incidenten) • 5. Telefonisch zelfzorgadvies (4 incidenten) • 6. Consultvoering en diagnostiek (8 incidenten) • 7. Overleg (intern) (5 incidenten) • 8. Behandelplan (3 incidenten) • 9. Uitschrijven (herhaal)medicatie (1 incident) • 10. Registratie in CallManager (4 incidenten) • 11. Ketenpartner/doorverwijzen (19 incidenten) • 12. Overig (10 incidenten) <p>De categorieën Ketenpartner/doorverwijzen en Overig laten een hogere score zien. De incidenten die hieraan gekoppeld zijn hebben veelal te maken met de samenwerking met SEH, EHH, meldkamer, politie, ambulance, crisisdienst of thuiszorg (categorie ketenpartner/doorverwijzen) of lange (telefonische) wachttijd (categorie overig).</p> <p>Afhandeling: N.a.v. de meldingen zijn diverse verbetermaatregelen getroffen, zoals bijvoorbeeld een centraal overleg tussen SEH en HAP om de samenwerkings(afspraken) te bespreken en meer wederzijds begrip te verkrijgen voor de individuele werkwijze van de ketenzorg partners.</p> |
| Zorgprogramma's (Cure and Care) | 0 | |
| • KLACHT | | |
| Huisartsenpost | 55 | <p>Trends: Het merendeel van de klachten was terug te voeren tot klachtenaspecten van 'medisch handelen' (44,44%). De overige klachten hadden betrekking op de klacht-aspecten 'bereikbaarheid' (29,63%) en 'overig' (22,22%).</p> <p>Afhandeling: Alle klachten zijn tijdig afgehandeld. Vrijwel alle klachten zijn telefonisch afgesloten. Een enkele keer was een bemiddelingsgesprek noodzakelijk. Er werd door de klagers, voor zover bekend, geen klacht bij het regionaal medisch tuchtcollege in Eindhoven gemeld. Eind 2019 waren, behoudens 2 klachten (afgehandeld in jan. 2020) alle klachten afgehandeld.</p> |
| Zorgprogramma's (Cure and Care) | 0 | |
| • CALAMITEIT | | |
| Huisartsenpost | 5 | <p>Trends: In 2019 is het aantal Calamiteiten meldingen stabiel o.v. 2018. De calamiteitencommissie heeft de in 2018 aangescherpte werkwijze verder uitgerold. Uitkomsten en ingezette verbetermaatregelen worden met betrokkenen gedeeld</p> <p>Afhandeling: Uitkomsten van calamiteiten worden periodiek gedeeld in HAP overlegstructuren en laagdrempelig en anoniem via de Nieuwsbrief. Eind 2019 waren 4 calamiteiten volledig afgerond en 1 calamiteit is nog in behandeling in 2020.</p> |
| Zorgprogramma's (Cure and Care) | 0 | |
| • TRANSMURAAL INCIDENT MELDEN (TIM) | | |
| Cohesie, VieCuri, De Zorggroep, Ambulancezorg | 13 | <p>Trends: In 2019 is er een wisseling geweest van huisarts in de TIM commissie, tevens is er een wijziging geweest van TIM coördinator. Het aantal deelnemende partijen is uitgebreid met de Ambulancezorg. Het blijkt voor de huisartsen en de MIP commissie vaak onbekend wat de criteria zijn voor een TIM melding en welke partijen betrokken zijn. Tevens is het inloggen in en werken met iProva ICT technisch een uitdaging binnen de Citrix omgeving. Het proces is binnen Cohesie nog in ontwikkeling.</p> <p>Afhandeling: Eind 2019 waren 11 TIM meldingen afgehandeld. Twee meldingen zijn in 2020 nog in behandeling.</p> |