

MELDINGEN PER ORGANISATIEONDERDEEL	AANTAL	TRENDS EN AFHANDELING
<p>• Melding Incident Patiënt (MIP)</p>		
Huisartsenpost	Totaal: 49	<p>Trends:</p> <p>In 2020 zijn totaal 49 incidenten gemeld. Deze meldingen zijn onder te verdelen in 5 hoofdcategorieën, te weten: Menselijk handelen (26), Methode/procedure (19), Machine/apparatuur (6), Middelen/materialen (3), Management (0). In 2020 is er een lichte daling te zien in het aantal meldingen ten opzichte van 2019 met 62 meldingen en 2018 met 61 meldingen. Enerzijds geven deze cijfers aan dat het jaarlijkse aantal meldingen zich lijkt te stabiliseren, echter, we moeten aandacht blijven houden voor een veilige cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen en gestimuleerd worden om incidenten te melden.</p> <p>Afhandeling:</p> <p>Alle ontvangen incidenten worden beoordeeld en geanalyseerd in de VIM commissie en worden verbetermaatregelen voorgesteld. Daar waar mogelijk worden de voorgestelde verbetermaatregelen doorgevoerd. Soms liggen deze op individueel niveau omdat bijvoorbeeld een medewerker niet op de hoogte bleek van vigerend beleid of bleek een protocol niet eenduidig genoeg waardoor verschillende interpretatie mogelijk was. De in 2020 voorgestelde verbetermaatregelen hebben onder andere geleid tot aanpassingen in protocollen of handleidingen, wijzigingen in werkwijze en beleid met betrekking tot COVID-19, aanpassing in samenwerking en/of afspraken met keuzezorgpartners, doelgerichte scholing op bijvoorbeeld DM, oogklachten en COVID-19 en er zijn diverse patiënten aangesproken op oneigenlijk gebruik van de HAP en ongeoorloofd gedrag.</p>
Zorgprogramma's (Cure and Care)	0	
<p>• KLACHT</p>		
Huisartsenpost	38	<p>Trends:</p> <p>Het merendeel van de klachten was terug te voeren tot klachtenaspecten van 'medisch handelen' (39,47%). De overige klachten hadden betrekking op de klacht-aspecten 'bejegening' (10,53%), 'bereikbaarheid' (23,68%) en 'overig' (26,32%).</p> <p>Afhandeling:</p> <p>De klachten die in 2020 zijn bemiddeld door de klachtenfunctionaris, zijn allen naar tevredenheid van klager afgehandeld. In alle gevallen heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld in het tot stand brengen van direct contact tussen de klager en de betrokken zorgverlener en heeft dit geleid tot wederzijds begrip. Er werd door de klagers, voor zover bekend, geen klacht bij het regionaal medisch tuchtcollege in Eindhoven gemeld.</p>
Zorgprogramma's (Cure and Care)	0	
<p>• CALAMITEIT</p>		
Huisartsenpost	8	<p>Trends:</p> <p>In 2020 zijn 8 calamiteitenmeldingen in behandeling genomen en binnen de termijn van 8 weken na melding bij IGJ behandeld waarna de rapportage naar IGJ is verzonden. In totaal is er in 2020 15 keer een calamiteitenmelding gedaan. Daarvan zijn 7 meldingen niet als een calamiteit beoordeeld en afgehandeld als klacht, danwel als MIP.</p> <p>Afhandeling:</p> <p>De calamiteiten worden beoordeeld door de calamiteitencommissie bestaande uit 3 (niet praktiserend) huisartsen, 2 eerst verantwoordelijk triagisten en een secretaresse. Medio 2020 is de calamiteitencommissie uitgebreid door toevoeging van de kwaliteitsfunctionaris die de rol van procesbegeleider vervult tijdens het onderzoek. Tevens is er gedurende 2020 een gezocht naar een nieuwe onderzoeks- en beoordelingsprocedure en is de commissie overgestapt van gebruik van het PRISMA analyse model naar het BFA (Barrier Failure Analysis) analyse model. Het verschil tussen deze modellen is dat er bij de BFA methode nadrukkelijker wordt gezocht naar kritische gebeurtenissen en hoe deze in relatie staan tot (het falen van) de procesmatige barrières die in de organisatie zijn ingericht om te voorkomen dat een kritische gebeurtenis zich ontwikkelt tot een calamiteit. Uitkomsten van calamiteiten worden periodiek gedeeld in HAP overlegstructuren en laagdrempelig en anoniem via de Nieuwsbrief.</p>
Zorgprogramma's (Cure and Care)	0	
<p>• TRANSMURAAL INCIDENT MELDEN (TIM)</p>		
Cohesie, VieCuri, De Zorggroep, Ambulancezorg	75	<p>Trends:</p> <p>In 2020 zijn in totaal 75 meldingen gedaan. Dit is een flinke toename (50%) ten opzichte van 2019. De meldingen zijn als volgt toegewezen aan de deelnemende partijen</p> <ul style="list-style-type: none"> • VieCuri (49) • Cohesie (16) • De Zorggroep (6) • Ambulancezorg Limburg-Noord (4). <p>In 2020 zijn de voorbereidingen getroffen om Proteion, Vincent van Gogh GGZ en Adelante per 2021 als deelnemers aan te sluiten.</p> <p>Afhandeling:</p> <p>Aan de hand van de oorzaak van een incident wordt gekeken welke verbetermaatregelen nodig zijn. Dit kunnen meerdere verbetermaatregelen per incident zijn. Voorbeelden voor verbetermaatregelen welke zijn genomen n.a.v. TIM meldingen door Cohesie zijn het verduidelijken van protocollen rond het controleren van patiëntgegevens bij een bezoek aan de poli en het verduidelijken van afspraken rond palliatieve zorg.</p>