

# SYSTEMATISCH LEREN VAN INCIDENTEN IN DE ZORG:


## - leidraad stappenplan -

### START


U gaat leren van incidenten in de zorg. Heeft u voldoende informatie om verbeteracties in te zetten?

Kies één van onderstaande antwoorden:

Nee, ik heb geen inzicht in de aard en kenmerken van risico's en incidenten.

 Ga naar Stap 1: Melden en registreren van incidenten

Nee, ik heb geen inzicht in de oorzaken van risico's en incidenten.

 Ga naar Stap 2a: Analyseren van incidenten


Ja, maar ik vind het lastig om prioriteiten te stellen voor een juiste afhandeling van de risico's en incidenten.

 Ga naar Stap 2b: Prioriteren

Ja, maar ik vind het lastig om passende verbeteracties op te zetten.

 Ga naar Stap 3: Verbeteren

Ja, maar ik heb geen inzicht in de juridische aspecten van LIZ.

 Ga naar Juridische aspecten

Ja => Voer de verbetermaatregel uit en controleer het effect met enige regelmaat.

### Stap 1: Melden en registreren van incidenten

Start met veilig melden en registreren van incidenten.

Houdt hierbij rekening met de volgende kenmerken:

a. een laagdrempelige mogelijkheid voor zorgverleners om incidenten te melden (dat wil zeggen: het melden is niet onnodig complex of tijdrovend en is mogelijk vanaf de werkplek);

b. voorgestructureerde meldformulieren; niet te uitvoerig en geschreven in duidelijke taal, die in ieder geval de velden van de **minimum dataset** bevatten [zie LIZ site> LIZ-model> registreren> hoe];

c. communiceren dat melden niet vrijblijvend is maar vanzelfsprekend en uitsluitend bedoeld om te verbeteren en niet om af rekenen;

d. een duidelijk omschreven **registratieprocedure** [zie LIZ site> LIZ-model> registreren> wie] met een **verantwoordelijkheidsverdeling** [zie LIZ site> LIZ-model> registreren> wie] (overzicht van betrokkenen, hun taken en verantwoordelijkheden); en een beschrijving van voorwaarden wanneer betrokkenen (waaronder de melder) geïnformeerd moeten worden over de afhandeling.


Zodra het registratieproces op iedere werkplek voldoet aan bovenstaande kenmerken, maar onvoldoende informatie oplevert, dan kunt u nagaan waar zich een knelpunt bevindt door:

- de **meldingsbereidheid** [zie LIZ site> LIZ-model> meldingsbereidheid> hoe] te inventariseren;

- de mate waarin het huidige registratieformulier voorziet in uw informatiebehoefte te inventariseren;

- gegevens uit de complicatieregistratie, klachtenregistratie, agressiemeldingen en arbo-meldingen te raadplegen;

- interviews met betrokkenen, interne audits en collega's elders met een vergelijkbare problematiek te raadplegen.

 Ga verder naar stap 2a 'analyseren'

### Stap 2a: Analyseren van incidenten

Start met het analyseren van incidenten.

**Vraag:**

Beschikt u over voldoende kennis en vaardigheden om de oorzaken van incidenten te achterhalen?

**Kies één van onderstaande antwoorden:**

**Nee**, ik heb geen kennis van **retrospectieve oorzakenanalyse methoden** [zie LIZ site> LIZ-model> analyseren> hoe]. (Hierbij kunt u denken aan DAM, SIRE, PRISMA, SOAT, S137 en TRIPOD β).  
=> Verwerf de benodigde kennis en vaardigheden via training en/of zelfstudie.


**Ja**, maar ik vind het lastig om **prioriteiten te stellen** voor een juiste afhandeling van risico's en incidenten.

 Ga naar Stap 2b: Prioriteren

**Ja**, maar ik vind het lastig om de **juiste methode** [zie LIZ site> LIZ-model> analyseren> hoe] voor het analyseren van incidenten.

**Ja**, maar ik zou graag prospectieve risicoanalyse methoden inzetten om mogelijke risico's op de werkplek te identificeren. (Hierbij kan u denken aan Bow-tie, SAFER, FRAM en TRIPOD δ).

**Ja.** => Voer de analyse uit en breng de oorzaken in kaart.

 Ga verder naar stap 3 'verbeteren'

### Stap 2b: Prioriteren

**Vraag:**

Maakt u gebruik van een **risicomatrix**, gebaseerd op een combinatie van ernst en frequentie, om de afhandeling van incidenten te prioriteren?

**Kies één van onderstaande antwoorden:**

**Nee.** => Betrek een dergelijke **risicomatrix** [zie LIZ site> LIZ-model> analyseren> wat] in uw besluitvorming

**Ja.** => Bepaal het meest urgente probleem aan de hand van de matrix.

Zie ook: LIZ site> LIZ-model> verbeteren> hoe, voor suggesties voor de inzet van verbeteracties

### Stap 3: Verbeteren

*Melden is geen doel op zich*

Na enige tijd van melden, registreren en analyseren van incidenten is het raadzaam focus aan te brengen. Formuleer enkele verbeterpunten en stel hierbij verbeteracties op.  
(Stop gedurende deze periode eventueel tijdelijk met melden van incidenten. Indien het effect van de ingezette verbeteractie(s) na meting positief blijkt te zijn kunt u een nieuwe meldcyclus starten.)

*Maak bij uw zoektocht naar een effectieve verbetermethode gebruik van:*

- (inter)nationale literatuur over uw probleem;
- databases met voorbeelden (www.zorgvoorbeter.nl, www.snellerbeter.nl, www.vmszorg.nl);
- contacten met collega zorgverleners (netwerkbijeenkomsten, congressen/conferenties);
- eigen onderzoek of pilot studies.

*Probeer in een vroeg stadium te voldoen aan onderstaande condities welke bepalend zijn voor het implementeren van een bepaalde verbeteractie:*

- creëren van besef onder betrokkenen (collega's en andere betrokken zorgverleners, leidinggevenden) dat de verbeteractie zal leiden tot een toename van de kwaliteit en veiligheid van de zorg;

- aanwezigheid van voldoende ondersteuningsbronnen zoals middelen, deskundigheid, tijd en menskracht;
- geven van stimulerende prikkels door middel van externe druk en vanuit leidinggevende posities (beloon participatie, communiceer behaalde successen);
- streven naar een multidisciplinaire samenstelling (vertegenwoordiging van alle relevante partijen/disciplines) van het projectteam dat zich bezighoudt met de implementatie;
- terugkoppelen van analyseresultaten of verbeteruitkomsten naar alle betrokkenen (tevens van belang voor leergedrag en borging).

Zie ook: LIZ site> LIZ-model> verbeteren> hoe, voor tips voor succesvolle implementatie en verspreiding

Ga verder naar 'juridische aspecten'

### Juridische aspecten

#### Vraag:

Wordt bij melden, registratie, afhandeling en archivering van incidenten rekening gehouden met juridische aspecten zoals:

- veiligheid van de melder** [zie LIZ site> LIZ-model> juridisch kader], waarbij sprake is van een duidelijke scheiding tussen het verbeteren van de kwaliteit van de geleverde zorg en het treffen van maatregelen ten aanzien van individuele zorgverleners;
- rechten van de patiënt/cliënt** [zie LIZ site> LIZ-model> juridisch kader], waaronder de dossierplicht, inzagerecht en informatierecht;
- anonimiteit en herleidbaarheid van gegevens** [zie LIZ site> LIZ-model> juridisch kader] van patiënt/cliënt en zorgverlener.

**Kies één van onderstaande antwoorden:**

Nee, dit onderdeel vereist extra aandacht

Ja. => verspreid de informatie omtrent de juridische aspecten onder alle zorgverleners