

Openbaarheid Calamiteiten NL Healthcare Clinics

1. Procedure, methode en aantallen

Deze rapportage is opgesteld voor alle klinieken van NL Healthcare Clinics (NLHCC) welke zijn: Huidziekenhuis Dermicis (3 locaties), Medinova (3 locaties), Nedspine, Oogziekenhuis Zonnestraat (9 locaties) en Orthopedium. In 2017 werden in totaal op deze locaties ongeveer 62.025 patiënten behandeld.

Binnen NLHCC worden (mogelijke) calamiteiten altijd gemeld via twee routes:

- Er wordt door de betrokken medewerker een Veilig Incident Melding (VIM) gemaakt van het voorgevallen incident in het managementbeheersysteem.
- Er wordt door dezelfde medewerker een melding gemaakt van het incident bij de regiomanager, de directie en de manager Kwaliteit en Veiligheid.

De manager Kwaliteit en Veiligheid is er vervolgens verantwoordelijk voor dat er namens de directie een melding wordt gedaan bij het meldpunt van de IGJ. Het besluit om wel of niet te melden wordt door de directie genomen.

Alle lopende casussen worden door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid bijgehouden in een NLHCC-breed overzichtsdocument. Tevens wordt de opvolging van de verbeteracties door deze afdeling gemonitord en waar nodig hierop aangestuurd.

Iedere (mogelijke) calamiteit wordt geanalyseerd met behulp van de SIRE- en PRISMA-methodiek. De calamiteitenonderzoeken worden uitgevoerd door een onafhankelijke calamiteitencommissie.

Aantal gemelde calamiteiten 2017

Melding	Datum melding	Melding door	Status onderzoek	Na analyse bevonden als calamiteit
1	3-1-2017	Directie NLHCC	IGJ afgerond	Ja
2	2-2-2017	Directie NLHCC	IGJ afgerond	Nee
3	22-5-2017	Directie NLHCC	IGJ afgerond	Ja
4	17-8-2017	Patiënt	IGJ afgerond	Nee
5	20-12-2017	Directie NLHCC	IGJ afgerond	Ja

2. Betrokkenheid patiënt/familie/nabestaanden bij calamiteiten

Bij iedere casus wordt er door de calamiteitencommissie contact gezocht met de betrokken patiënt en gevraagd of hij/zij medewerking wil verlenen aan het calamiteitenonderzoek door middel van een gesprek (telefonisch of in persoon). Indien de patiënt dit wenst, kan een familielid hierbij betrokken worden.

Het uiteindelijke rapport is voor de patiënt altijd ter beschikking voor inzage op de vestiging. Een samenvatting van de rapportage kan worden toegezonden of meegegeven. Indien de patiënt het rapport wenst in te zien, wordt er een gesprek gepland met een lid van de calamiteitencommissie samen met de behandelend arts. Eventuele vragen of opmerkingen kunnen in dit gesprek uitgebreid besproken worden.

Betrokkenheid patiënt of familie

Melding	Patiënt/familie uitgenodigd voor gesprek	Gehoor gegeven aan uitnodiging
1	Ja	Ja
2	Ja	Nee
3	Ja	Ja
4	Ja	Nee
5	Ja	Ja

3. Belangrijkste oorzaken van calamiteiten

In ieder calamiteitenonderzoek wordt er een zogenaamde oorzakenboom opgesteld, waarbij iedere basisoorzaak wordt geïdentificeerd volgens het Eindhovens Classificatie Model (ECM). In onderstaande tabel zijn de meest voorkomende oorzaken weergegeven. De tabel geeft per basisoorzaak (benaming volgens het ECM) aan in hoeveel calamiteitenonderzoeken deze specifieke oorzaak is terug gevonden.

Meest voorkomende oorzaken 2017

Oorzaak (benaming volgens ECM)	Aantal calamiteiten van toepassing
Afspraken / protocollen	4
Menselijke fout	2
Competenties medewerker	2
Overig	2

4. Verbetermaatregelen

In het hoofdstuk 'aanbevelingen' van iedere calamiteitenrapportage worden er meerdere specifieke verbeteracties beschreven. Hierbij wordt tevens benoemd door wie, hoe en op welke termijn (SMART) deze acties uitgevoerd dienen te worden. Deze verbetermaatregelen worden, voor zover relevant, direct in alle klinieken van NLHCC geïmplementeerd.

Verbetermaatregelen 2017

Oorzaak	Verbetermaatregel	Type maatregel
Afspraken / protocollen (8)	Overleg organiseren met ketenpartners	Organisatorisch
	Werkwijze samenwerking opstellen met ketenpartners	Organisatorisch
	Afspraken omtrent dossiervoering maken	Organisatorisch
	Aanpassing werkafspraken	Organisatorisch
	Opstellen nieuw protocol	Organisatorisch
	Bestaande protocollen verder uitwerken	Organisatorisch
	Aanpassen cyclus documentbeheer	Organisatorisch
	Contact opnemen met leverancier voor aanpassingen	Organisatorisch
Competenties medewerker (4)	Scholing organiseren	Onderwijskundig
	Rol medewerkers aanpassen	Organisatorisch
	Bevordering leerklimaat	Onderwijskundig
	Inwerkprogramma aanpassen	Onderwijskundig
Overig (3)	Aanpassing personele bezetting	Organisatorisch
	Patiënt altijd mondeling informeren over calamiteit	Organisatorisch

	Patiënt altijd informeren over klachtenprocedure	Organisatorisch
--	--	-----------------

5. Zorgvuldigheid

Voor een gedegen, zorgvuldig onderzoek naar een mogelijke calamiteit is meestal meer tijd nodig dan de acht weken die de IGJ daar in eerste instantie formeel voor geeft. Indien nodig wordt er daarom uitstel aangevraagd bij de IGJ. In 2017 zijn alle aanvragen voor uitstel door de IGJ ingewilligd.