

STANDARD OPERATING PROCEDURE

3.2.11 Procedure veilig incidenten melden

3.2.11.2 Procedure melding incident

Auteur

Naam: Ellen Reyniers

Functie: Zorgcoördinator/Kwaliteitsverantwoordelijke

Handtekening:

.....

Beoordeling

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....

Goedkeuring

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....

Distributielijst:

Datum:

Revisiedatum:



STANDARD OPERATING PROCEDURE

1. DOEL

Met de toepassing van deze procedure wil Altrio Thuisverpleging een eenvormige werkwijze voor het melden van tevredenheid.

Deze procedure behoort tot de groep van de secundaire processen.

2. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Schema van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

	Werking en opvolging van de procedure	Info en communicatie	Uitvoering van de procedure	Classificatie van melding + registratie in systeem	Contactname betrokkenen volgens procedure	Afsluiting melding in systeem
Organisatie	✓	✓	✓			
Gemandateerde			✓	✓	✓	✓

4. WERKWIJZE

Een incident wordt onderverdeeld in 5 graden, op basis van ernst:

• Graad 1:

Incident met geen schade als gevolg voor de patiënt/cliënt

- Er worden geen symptomen waargenomen
- Er is geen bijkomende behandeling vereist

• Graad 2:

Incident met lichte schade als gevolg voor de patiënt/cliënt

- De symptomen of het functieverlies is minimaal of matig maar van korte duur
- Er is geen of slechts minimale interventie vereist (bv. extra observatie of onderzoek)

• Graad 3:

Incident met matige schade als gevolg voor de patiënt/cliënt

- Het incident veroorzaakt symptomen waardoor verdere interventie (bv. bijkomende operaties, behandelingen) noodzakelijk is OF
- Een verlengde ligduur nodig is OF
- Het incident veroorzaakt permanente, langdurige schade of functieverlies bij de patiënt

• Graad 4:

Incident met ernstige schade als gevolg voor de patiënt/cliënt



- Het incident veroorzaakt de nood tot levensreddend ingrijpen OF
- Majeure chirurgie of medische behandeling die de levensverwachting verkort, is noodzakelijk OF
- Het incident veroorzaakt zware permanente, langdurige schade of functieverlies bij de patiënt

• **Graad 5:**

Incident met overlijden als gevolg voor de patiënt/cliënt

Registratie van incident via het registratiesysteem (Forms)

- Gegevens melder (of anoniem melden)
- Datum
- Type melding
 - Ontevredenheid
 - Tevredenheid
 - Incident
 - Bijna-incident
 - Logistieke problemen
 - Technische problemen
 - Onveilige situatie
- Methode melding
 - Online registratie
 - Telefonisch
 - E-mail
 - Schriftelijk (aangetekend)
 - Via hulpverlener
- Melding betrekking op
 - Verpleegkundige
 - Regiocoach
 - Organisatie
 - Provinciaal coördinator
 - Andere: ...
- Omschrijving melding
- Mogelijke oorzaken van het incident
- Voorgestelde maatregel om herhaling te voorkomen



- Eventuele gevolgen voor de betrokkene
 - Geen schade
 - Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen
 - Notificatie aan melder vanuit het registratiesysteem
 - Classificeren van de melding d.m.v. de International Classification for Patient Safety (ICPS – WHO) door de gemandateerde
 - Afsluiting melding vanuit het registratiesysteem
 - Lichte schade
 - Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen
 - Automatische notificatie aan melder vanuit het registratiesysteem
 - Classificeren van de melding d.m.v. de International Classification for Patient Safety (ICPS – WHO) door de gemandateerde
 - Gemandateerde contacteert betrokkenen (hulpverlener + patiënt/cliënt) binnen de 5 werkdagen en zorgt voor corrigerende acties
 - Gemandateerde vult aan in het registratiesysteem
 - Afsluiting melding in het registratiesysteem door de gemandateerde binnen de 14 dagen volgend op de melding
 - Matige schade
 - Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen
 - Notificatie aan melder vanuit het registratiesysteem
 - Classificeren van de melding d.m.v. de International Classification for Patient Safety (ICPS – WHO) door de gemandateerde
 - Gemandateerde contacteert betrokkenen (hulpverlener + patiënt/cliënt) binnen de 5 werkdagen en zorgt voor corrigerende acties
 - Gemandateerde vult aan in het registratiesysteem
 - Afsluiting melding in het registratiesysteem door de gemandateerde binnen de 14 dagen volgend op de melding
 - Ernstige schade
 - Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen (zie proces = incl. te bepalen en directie)
 - Notificatie aan melder vanuit het registratiesysteem
 - Classificeren van de melding d.m.v. de International Classification for Patient Safety (ICPS – WHO) door de gemandateerde
 - Overleg tussen betrokken personen
 - Gemandateerde (= te bepalen) contacteert betrokkenen (hulpverlener + patiënt/cliënt) onmiddellijk en zorgt voor corrigerende acties
 - Schriftelijke neerslag wordt bezorgd aan de melder
 - Gemandateerde (= te bepalen) vult aan in het registratiesysteem
 - Afsluiting melding in het registratiesysteem door de gemandateerde (= te bepalen) binnen de 14 dagen volgend op de melding
 - Zo nodig: opstart specifieke procedure opvang hulpverlener Altrio



- Overlijden
 - Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen (zie proces Bepalen = incl. PC en directie)
 - Notificatie aan melder vanuit Altrio
 - Classificeren van de melding d.m.v. de International Classification for Patient Safety (ICPS – WHO) door de gemandateerde
 - Overleg tussen betrokken personen
 - Gemandateerde (= te bepalen) contacteert betrokkenen (hulpverlener + familie patiënt/cliënt) onmiddellijk
 - Schriftelijke neerslag wordt bezorgd aan de betrokkenen (hulpverlener + familie patiënt/cliënt)
 - Gemandateerde (= te bepalen) vult aan in het registratiesysteem
 - Afsluiting melding in het registratiesysteem door de gemandateerde (= PC – Directie) binnen de 14 dagen volgend op de melding
 - Zo nodig: opstart specifieke procedure opvang hulpverlener Altrio

5. BIJLAGEN