

# Aandacht voor patiëntveiligheid in de praktijk

**Patiëntveiligheid klinkt gewichtig en dat is het ook. Het is belangrijk de zorgverlening zo te organiseren dat incidenten minder snel voorkomen en veilige zorg kan worden verleend. Hoe u dat aanpakt is te lezen op de webpagina *Patiëntveiligheid in uw praktijk* van het NHG.**

Op de webpagina staat wat verplicht is vanuit de wetgeving rondom patiëntveiligheid, zoals beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. Bij verschillende thema's kan het NHG ondersteuning bieden. Verder is de webpagina voorzien van achtergrondinformatie, handige (digitaal invulbare) formulieren voor de procedures rondom het Veilig Incidenten Melden en de klachtenprocedure, en relevante links.

## Relevant? Oordeel zelf!

- ✓ **Leren van (bijna-)incidenten:** de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg verplicht dat incidenten gemeld, geregistreerd, geanalyseerd en hersteld worden. Is er in uw praktijk een procedure voor Veilig Incidenten Melden (VIM)? Wat is uw rol daarin?
- ✓ **Door het Positieve Incidenten Melden (PIM)** stimuleert u een positieve werksfeer waarin de onderlinge waardering en persoonlijke motivatie vergroot worden. Hoe u dit kunt introduceren leest u op de webpagina Positieve Incidenten Melden in de huisartsenpraktijk. Wat vindt u van deze andere manier van reflecteren?
- ✓ **Een open werkcultuur:** onderling vertrouwen en een gevoel van veiligheid zijn essentieel voor een goed functionerende VIM-procedure. Het is belangrijk om dat bespreekbaar te maken binnen het team. Hoe ervaart u dit?
- ✓ **Risico-inschatting:** door proactief problemen op te sporen brengt u potentiële risico's in kaart met het doel deze risico's voor de toekomst te verkleinen. Loopt u tegen dingen aan waarvan u denkt dat dit wellicht fouten in de hand werkt? Meldt u dit? En bedenken jullie als team hoe het anders kan?
- ✓ **Klachtafhandeling:** elke praktijk krijgt wel eens te maken met onvrede of een klacht van een patiënt. Hoe gaat u daarmee om? Hoe zorgt u ervoor dat dit goed afgehandeld wordt op een manier waardoor de patiënttevredenheid wordt vergroot? Ziet u de link met samen leren en verbeteren in plaats van het negatief kaderen van een klacht?
- ✓ **Medicatieveiligheid:** krijgt de juiste patiënt het juiste medicijn op de juiste tijd in de juiste hoeveelheid op de juiste manier? Checkt u tijdens het consult of de patiënt veilig met medicatie omgaat?
- ✓ **Verbeterplan opstellen:** met bijvoorbeeld spiegelinformatie of informatie vanuit een klacht kunt u een verbeterplan opstellen. Heeft u dit wel eens gedaan of hieraan gedacht?

Melden jullie positieve incidenten in de praktijk?

Ja	39%
Nee	37%
Geen meerwaarde	3%
Goed idee, gaan we invoeren!	21%

317 stemmen • Opiniepeiling is gesloten

Poll op de LinkedIn NHG-pagina over het melden van positieve incidenten in de praktijk



Foto: Margot Scheerder

## Geïnspireerd? Ga (verder) aan de slag!



Scan de QR-code  
**Patiëntveiligheid in de praktijk**