

MELDEN VAN INCIDENTEN EN  
FOUTEN:

*ONTWIKKELINGEN IN WETGEVING EN  
RECHTSPRAAK*

Johan Legemaate  
KNMG

1 september 2005

## *Melden van fouten: wie, wat?*

1. Veilig melden (hulpverlener meldt binnen de eigen organisatie, en/of aan landelijke database)
2. Instelling meldt aan de Inspectie (calamiteiten en seksueel misbruik (Kwaliteitswet))
3. De klachtencommissie meldt ernstige situaties aan de Inspectie (Wet klachtrecht)
4. Melding door collega's over een disfunctionerende beroepsbeoefenaar (binnen eigen instelling, bij de Inspectie)
5. Melding door de hulpverlener aan de patiënt

## *1. Veilig melden (I)*

- Doel en te verwachten effect?
- Wat wordt gemeld? (niet alleen fouten maar juist ook ‘near misses’)
- Op welk niveau wordt gemeld: afdeling, en/of instelling, en/of landelijk?
- Vrijwillige of verplichte melding?
- Verantwoordelijkheidsverdeling tussen alle betrokkenen?
- Wijze van bespreken en geven van feedback op melding?
- Relatie met andere systemen (klachtenbehandeling, MIP, visitatie e.d)?
- Relatie met andere partijen (IGZ, zorgverzekeraars)

## *1. Veilig melden (II)*

### **Wat is ‘veilig’?:**

“Glasheldere scheiding tussen meldingsysteem als kwaliteitsinstrument en disciplinaire en aansprakelijkheidsaspecten van het melden van problemen en fouten” (IGZ, 2004, p. 53)

“De scheiding van ‘het mogen zwijgen’ en het juist ‘alles durven zeggen’, om lering te kunnen trekken” (P. van Vollenhoven, 7 februari 2005)

Ervaringen uit andere sectoren (luchtverkeersleiders, rapport Algemene Rekenkamer)

## *1. Veilig melden (III)*

### **Wat is ‘veilig’?:**

- klimaat, stimuli
- terughoudendheid werkgever bij sancties
- ”Geen juridische gevolgen” (IGZ, 2004)
- wettelijke immuniteit m.b.t. acties van werkgever, inspectie en OM (vgl. art. 6 Deense wet)
- wettelijk verbod op gebruik informatie uit het meldingskanaal in juridische procedure (vgl. art. 69 Rijkswet Onderzoeksraad voor Veiligheid, voorstel Engelse CMO 2003)
- geanonimiseerd melden

## *1. Veilig melden (IV)*

Er zijn grenzen aan de veiligheid van de melder:

- opzet, roekeloosheid, incompetentie, grove schuld
- kerninformatie dient te worden aangetekend in het patiëntendossier
- patiënt kan altijd een procedure starten

## *2. Instelling meldt calamiteiten*

- Meldplicht voor instellingen richting Inspectie (calamiteiten en seksueel misbruik)
- Sluit aan bij gebruiken in de praktijk
- Twee doelen: instellingen inspireren iets te doen met ernstige situaties en op de hoogte brengen staatstoezicht
- Wat gaat de Inspectie ermee doen?
- Effect op veilig melden?

### *3. Klachtencommissie meldt ernstige structurele situaties*

- Oorspronkelijk: meldplicht richting Inspectie in wetsvoorstel 28489
- Na veel kritiek: aangepaste regeling: melden alleen als zorgaanbieder, na te zijn gewaarschuwd, in gebreke blijft
- Invloed op klachtenbehandeling?
- Invloed op veilig melden?

## 4. *Collega meldt over collega*

- Disfunctioneren: bespreken en aanpakken
- Wat wordt verstaan onder disfunctioneren?
- Welke aanpak bij het constateren daarvan ?  
(intern, extern)
- Melden aan de Inspectie: KNMG-procedure, Big-tuchtrechter (Centraal Tuchtcollege 29-4-2004)
- Veel meer aandacht geven aan fase daarvoor:  
regelmatige evaluatiegesprekken
- KNMG-standpunt juli 2005

## *5. Hulpverlener meldt aan patiënt*

- Al bestaande wettelijke plicht (Wgbo)...?
- ...of nieuwe gedragsregel?
- Zie art. 11 Gedragsregels voor Advocaten
- Engelse CMO 2003: meldplicht richting patiënt is onvermijdelijke keerzijde van bescherming bij ‘veilig melden’
- (discussie over polisvoorwaarden aansprakelijkheidsverzekeraars)

## *Melden van fouten: wie, wat?*

### Centraal dienen te staan:

- \* veilig melden
- \* melden aan de patiënt
- \* evaluatiegesprekken, aanpak disfunctioneren

### Secundair is:

- \* melden calamiteiten aan Inspectie (goed systeem van veilig melden (+ rapportage) maakt dat in zekere zin overbodig)

### Ongewenst en contraproductief is:

- \* meldplicht klachtencommissies

# OVERZICHT

Aan:	Patiënt	Hulp- verlener	Instelling	IGZ	OM
Door:					
Hulp- verlener	<u>Fouten</u> (alleen met gevolgen?)	(vermoedens) van disfunc- tione- neren	<i>Fouten en (bijna) fouten</i>	(Melding) disfunctio- neren	
Instelling	<u>Fouten</u> (alleen met gevolgen?)			<u>Calamiteiten en seksueel misbruik</u>	<u>Strafbare feiten (!)</u>
Klachten- commissie				<u>Ernstige, structurele klachten</u>	