Safe incident reporting in Flanders' out-of-hours primary care. A priori attitudes of managers and GPs.

Haio: AUGUSTYNS Nele , U.A.
Promotor: REMMEN Roy , U.A.
Praktijkopleider: Lesaffer Cai

Context: In de gezondheidszorg wordt steeds meer aandacht besteed aan kwaliteit van de zorg en patiëntveiligheid. Veilig Incident Melden (VIM) is een manier om te leren uit (bijna) fouten en incidenten. Het nut van VIM ligt voornamelijk in de vroegtijdige onderkenning van vermijdbare fouten om grotere incidenten te voorkomen. Belangrijk hierbij is de V van veilig; wat erop duidt dat de meldende medewerkers geen persoonlijke maatregelen moeten vrezen. In de Belgische ziekenhuizen wordt meer en meer met VIM gewerkt. Dit concept blijkt ook in de eerstelijns gezondheidszorg nuttig te kunnen zijn. In onze buurlanden worden VIM-procedures gebruikt op huisartsenwachtpostniveau. In België is hierover weinig gekend.

Onderzoeksvraag: Wat gebeurt er op dit moment met incident melden op de Vlaamse huisartsenwachtposten? Hoe staan de wachtpostmanagers en deelnemers van het wachtsysteem tegenover een gestructureerd VIM-beleid?

Methode: Er werd een telefonische enqu?te (open en gesloten vragen) afgenomen bij alle managers van de 27 Vlaamse huisartsenwachtposten met vragen over het beleid rond (bijna) fouten en incidenten en er werd gepeild naar hun mening over en interesse in een gestructureerd VIM-beleid. De resultaten werden kwalitatief en kwantitatief geanalyseerd. Vervolgens verspreidden we een papieren enqu?te bij alle dienstdoende huisartsen in twee grote huisartsenwachtposten (Turnhout en Zuiderkempen, samen 435258 inwoners), gedurende vijf opeenvolgende weekends. Deze enqu?te peilde naar de attitudes van de huisartsen over VIM.

Resultaten: Alle 23 wachtpostmanagers (van 27 wachtposten) namen deel aan het onderzoek. 70% van hen hanteerde een vorm van incident procedure. Gemiddeld werden 12 incidenten per jaar geregistreerd, hoewel acht managers het aantal niet konden rapporteren. Er bestaat een grote variatie in de wijze waarop er wordt gerapporteerd en wat er met de gegevens gebeurt. Alle managers waren overtuigd van het belang van VIM als concept in een wachtpost. Zij menen dat het kan bijdragen aan patiëntveiligheid. 82% van de managers staat positief ten opzichte van een gestructureerd VIM-systeem. Zeven managers voorspelden dat hun huisartsen geen incidenten zouden willen melden en dat ze er niet positief tegenover zouden staan. De enqu?te bij de huisartsen had een respons van 58% (106). Er waren geen verschillen tussen de respondenten van de twee wachtposten. 69.7% heeft ooit een incident meegemaakt en 74.5% zou geneigd zijn om dit te melden. De meerderheid verkiest confidentieel boven anoniem melden. 81.1% gaat akkoord met de stelling dat een incident op de wachtpost geanalyseerd moet worden, besproken moet worden en moet leiden tot een verbeterplan. 99.1% staat positief tegenover een gestructureerd meldsysteem. De meerderheid stelt dat VIM meer openheid onder collega?s zou cre?ren en dat het de job tevredenheid zou verbeteren. Een vijfde vreest echter dat dit het beroep huisarts moeilijker zou maken. 39% vreest dat de melding tegen de melder gebruikt zou kunnen worden. Er waren geen significante relaties met geslacht, leeftijd, werkvorm (solo, duo, groep) of het huisarts-in-opleiding zijn.

Conclusie: Zowel de wachtpostmanagers als de huisartsen staan positief tegenover VIM in de wachtpost. Op dit moment bestaat een grote variatie in de gebruikte meldsystemen. Uit het

onderzoek blijkt dat er bepaalde barri?res bestaan, die meegenomen moeten worden in het opzetten van een procedure. Er is ruimte voor een gestructureerd VIM-beleid in de huisartsenwachtposten.