



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

# Incidentenprocedure voor Zorgaanbieders

*Gezamenlijke behandeling van  
incidenten tussen zorgaanbieders*

**Versie: 2.0**

**Datum: 10 juli 2023**

**Evaluatiedatum: juli 2024**



## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	1
Voorwoord.....	2
1. Belangrijke definities.....	3
2. Procedure behandeling van een incident waar (een) andere zorgaanbieder(s) bij betrokken is (zijn).....	4
2.1 Incidentmelding.....	4
2.2 Bekendmaken van het incident en ontvangstbevestiging.....	4
2.3 Incident behandeling.....	4
2.4 Uitnodiging voor een gesprek bij de Inspectie.....	5
2.5 Incident afsluiten.....	5
Contact opnemen met het Meldpunt IVA.....	5



## Voorwoord

Het Meldpunt IVA (hierna: het Meldpunt) is de afdeling binnen de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) die het afhandelingsproces bewaakt van onder meer binnenkomende vragen, klachten, calamiteiten en incidentenmeldingen betreffende de gezondheidszorg. De Inspectie ziet toe op de kwaliteit van zorg in Aruba. Een melding over een incident door een zorgaanbieder, waarbij een of meerdere zorgaanbieders zijn betrokken, is een belangrijk signaal voor de Inspectie ter verbetering van de geboden zorg in de keten. De Inspectie kan een onderzoek (laten) verrichten conform artikel 18 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (hierna: LKIG).

De Inspectie beschouwt een incidentmelding altijd als een kans om de geleverde zorg te verbeteren. Het is dan ook de bedoeling van de Inspectie dat de zorgaanbieders gezamenlijk het incident analyseren, ter bevordering van de kwaliteit van de zorg. De ervaring leert dat al door met elkaar hierover te communiceren en te 'brainstormen', vaak ook beter hierna samengewerkt wordt op basis van nieuwe afspraken en afstemmingen, ten gunste van de kwaliteit van de zorgverlening voor de(zelfde) patiënt. Om deze reden moedigt de Inspectie alle zorgaanbieders aan, om in eerste instantie zelf in gesprek te gaan met de zorgaanbieder(s) die betrokken is (zijn) bij het incident. Komt u daar niet uit, of ziet u de voordelen binnen het zorgsysteem of zorgketen door de Inspectie erbij te betrekken, dan kunt u gebruik maken van deze incidentenprocedure.

In dit document leest u hoe u als zorgaanbieder een incident, waarbij een of meerdere zorgaanbieders bij betrokken zijn, voor een incidentenonderzoek en/of een gezamenlijke aanpak hiervan bij de Inspectie kunt indienen. En andersom, hoe een melding van een incident waar u bij betrokken bent, door de Inspectie wordt aangepakt en hoe de Inspectie dit verder afhandelt.



## 1. Belangrijke definities

In dit document zult u de volgende termen tegenkomen:

**Zorginstelling:** een organisatorisch verband dat de verlening van zorg als doelstelling heeft.

**Melding:** een schriftelijk elektronisch signaal/waarschuwing/bericht, dat door de melder alleen ter kennisgeving aan de Inspectie is medegedeeld, onder meer over:

- Het niet optimaal tot het disfunctioneren van een zorgaanbieder
- Het verlenen van zorg buiten het deskundigheidsgebied van een zorgaanbieder
- Structurele knelpunten in de zorgketen
- Een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon

**Incident:** een onverwachte gebeurtenis, situatie of fout die plaatsvindt tijdens het verlenen van medische zorg of het verblijf van een patiënt in een zorginstelling.

**Incidentmelding:** Een incidentmelding is het proces waarbij een zorgaanbieder of medewerker in de zorg een incident rapporteert.

**Zorgaanbieder:** 1<sup>o</sup>. Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een instelling in stand houdt; 2<sup>o</sup> Natuurlijke personen of rechtspersonen die gezamenlijk een instelling vormen; 3<sup>o</sup> De zorgverlener<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 74)



## 2. Procedure behandeling van een incident waar (een) andere zorgaanbieder(s) bij betrokken is (zijn)

### 2.1 Incidentmelding

Een incidentmelding dient in ieder geval schriftelijk (digitaal) via [meldpunt@iva.aw](mailto:meldpunt@iva.aw) ingediend te worden. Met de indiening van een incident, waarbij (een) andere zorgaanbieder(s) bij betrokken is (zijn), stelt de Inspectie een onderzoek in. Dit met het oog op het doorgronden van de problematiek, het bepalen van de manier van gezamenlijke behandeling en mogelijke (gezamenlijke) oplossingen van het incident ter verbetering van de kwaliteit in de zorg. In bepaalde gevallen tevens ter structurele verbeteringen in de keten en/of het systeem van de zorgverlening, overstijgend aan het incident en de betrokken individuele zorgaanbieders. De Inspectie zal altijd willen weten in hoeverre de zorgaanbieder zelf het incident al met de andere zorgaanbieder(s) heeft besproken. Met de indiening van een incident zal de meldende zorgaanbieder een terugkoppeling van de Inspectie ontvangen, en indien van toepassing de (voorgestelde) vervolgstappen of manier van gezamenlijke behandeling/bespreking van het incident. Elk ingediend incident wordt in ieder geval op digitale wijze geregistreerd en de melder ontvangt via mail van de Inspectie een ontvangstbevestiging van het ingediende incident.

### 2.2 Bekendmaken van het incident en ontvangstbevestiging

De zorgaanbieder die betrokken is bij het incident, wordt telefonisch door de Inspectie of de meldende zorgaanbieder op de hoogte gesteld van de incidentmelding. Na het telefonisch bekendmaken van het incident, ontvangt deze zorgaanbieder een bekendmakingsbrief met een samenvatting van het incident en wellicht nog met aanvullende onderzoeksvragen van de Inspectie. Tevens met het verzoek om een schriftelijke reactie naar de Inspectie te sturen en de Inspectie van eventuele aanvullende informatie te voorzien binnen de door de Inspectie gestelde termijn.

### 2.3 Incident behandeling

De Inspectie verwacht als eerste actie van de betrokken zorgaanbieder dat hij/zij de melding zorgvuldig onderzoekt en behandelt binnen een redelijk termijn, aangegeven door de Inspectie. De zorgaanbieder dient de Inspectie te voorzien van een schriftelijke incidenten rapportage, waarin in ieder geval beschreven is:

1. de wijze waarop het incidentenonderzoek is verricht;
2. de beschrijving van de feiten en eventueel van de geboden nazorg, met bijbehorende chronologische tijdschema, zodanig dat het verloop van het incident inzichtelijk is;
3. de analyse van de basisoorzaken en de aangetroffen risico's in het zorgverleningsproces / de zorgketen;
4. de eventuele verbetermaatregelen en de lessons learned.



## 2.4 Uitnodiging voor een gesprek bij de Inspectie

De individuele partijen kunnen een uitnodiging van de Inspectie krijgen voor een gesprek. Het incident kan ook gezamenlijk met alle betrokken zorgaanbieders besproken worden tijdens een incidentenanalyse-sessie bij de Inspectie.

## 2.5 Incident afsluiten

### Afsluiten van het incident voor alle betrokken zorgaanbieders:

Afhankelijk van het incident kan de Inspectie verschillende stappen nemen, onder andere:

- A. Er zijn geen verbetermaatregelen en/of acties uit de incidenten rapportage, het gesprek of de gezamenlijke bespreking en het incident wordt afgesloten.
- B. Er worden concrete afspraken gemaakt tussen de zorgaanbieders en de Inspectie, waar men zich aan dient te houden. Het incident wordt afgesloten.
- C. De betrokken zorgaanbieder krijgt verbetermaatregelen met termijnen en/of advies en de Inspectie doet daar follow-up op. Nadat de Inspectie de verbetermaatregelen heeft getoetst en deze als voldoende zijn beoordeeld wordt het incident afgesloten.
- D. Het incident vormt een groot risico binnen de zorg of voor de gezondheid van een patiënt, en/of een zorgaanbieder is buiten zijn/haar bevoegdheid<sup>2</sup> getreden of heeft geen goede zorg<sup>3</sup> gegeven en krijgt een bestuurlijke maatregel opgelegd door de Inspectie. Het incident wordt afgesloten.

Onderlinge afspraken die gemaakt worden tussen de individuele zorgaanbieder en de Inspectie worden niet met andere zorgaanbieders gedeeld. Indien er gezamenlijke acties voor alle betrokken zorgaanbieders zijn, worden deze wel gezamenlijk besproken (Zie punt B).

### Afsluiten van het incident richting de melder:

De melder zal schriftelijk (digitaal) door de Inspectie geïnformeerd worden over de afhandeling van het incident.

## Contact opnemen met het Meldpunt IVA

U kunt op telefonische, persoonlijke of schriftelijke wijze (digitaal) contact opnemen met de Inspectie voor informatie. Let er op dat incidentmeldingen alleen digitaal via [meldpunt@iva.aw](mailto:meldpunt@iva.aw) ingediend kunnen worden.

### Meldpunt IVA

Email: [meldpunt@iva.aw](mailto:meldpunt@iva.aw)

Telefoon: + (297) 526 2160

Adres: Schotlandstraat 45, Oranjestad Aruba (tegenover Ling&Sons Supermarket)

---

<sup>2</sup> Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg, artikel 3, 25, ea.

<sup>3</sup> Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg, artikel 3, 4, ea.