

# Meldingen

Korte uitleg over het  
maken van een melding

Analyseren van een  
melding

Analyseren van trends:  
dashboard

Verbeteracties  
bijhouden

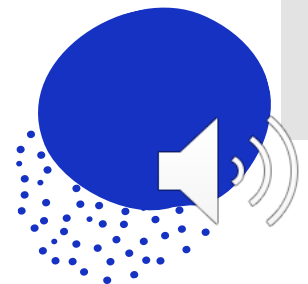
Tips en trucs



# Melden

## De SKAN-aanpak: melden

- Heet ook wel: registreren
- We stimuleren online melden. Dit is de beste manier om afwijkingen in beeld te krijgen en verdere analyses te kunnen doen. Het kost de apotheker ook zelf het minste tijd.
- Er is een basiscursus melden voor assistenten beschikbaar via dit online platform.



Maar waarom  
zou ik dit nu  
melden? We  
lossen het  
vaak gewoon  
op!

- Om trends te zien. Een trend in afwijkingen kan leiden tot fouten. Een trend in fouten kan leiden tot meer klachten.
- Om iets te voorkomen in de toekomst. Een melding is de basis om te kijken of iets zich kan gaan herhalen.
- Om je assistentengroep inbreng te geven bij verbetering. Jullie weten het beste wanneer iets niet loopt.
- Om incidenten te herkennen en te kunnen analyseren en afhandelen: ernstige fouten
- Laten zien dat je klachten afhandelt: Wkkgz (Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg)
- HKZ-Toetsing



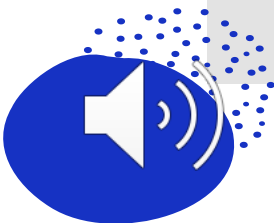
# Het team vindt het moeilijk te bepalen of iets echt een klacht is

- Niet altijd makkelijk, want als een patiënt iets aangeeft... is dat dan meteen een klacht?
- Als een patiënt zelf schriftelijk of mondeling aangeeft dat iets een klacht is, is het altijd een klacht. Of je 'm terecht vindt of niet. Dan moet je deze zo behandelen.
- In de praktijk merken we vaak dat dit het beste werkt: ga af op je ervaring en gevoel. Dat mag echt leidend zijn.
- Je kunt altijd iets aanpassen na het melden.
- Het gaat meer om het signaleren dan meteen het perfecte doen!
- En: soms is het ook niet helemaal duidelijk. Dan kiezen jullie in overleg wat het beste past.



Als we alles  
gaan melden...  
Dat kost teveel  
tijd en dan  
loopt het  
systeem zó vol

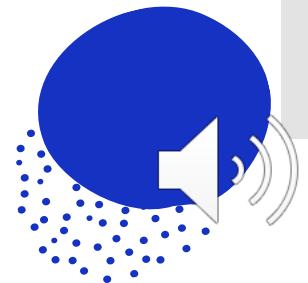
- Het is in de praktijk vaak niet mogelijk en nodig alles te melden. Daar gaan we in de SKAN-begeleiding ook niet van uit.
- We vertrouwen erop dat in de apotheek duidelijke afspraken worden gemaakt en dat de wil er is om zaken bij te houden.
- We komen bij tips voor optimaal kwaliteitsmanagement later terug op hoe je melden kunt stimuleren en goede afspraken kunt maken.
- Meld in ieder geval altijd een **klacht of fout (incident)**.
- Hoe je het beste om kan gaan met interne afwijkingen (die dus al gecorrigeerd zijn): daar komen we later op terug bij tips en trucs. Vaak helpt het om eerst te turven hoeveel het er zijn en vanuit daar met elkaar afspraken te maken.
- De formulieren zijn zo kort mogelijk gemaakt om tijd te besparen.



# Melden

## Wij melden nog niet online

- Zorg er dan altijd voor dat je wel trendanalyses maakt. We gaan hier later verder op in.
- Klachten moeten altijd inzichtelijk zijn per patiënt dus die moet je dan wel altijd in het AIS goed afronden.
- Maak er een beleidsdoel (ontwikkeling) van om dit in te gaan zetten en plan dit in de tijd.



# Melden in **Qarebase**



## We onderscheiden 3 soorten meldingen



Klacht: een uiting  
van onvrede van  
de patiënt



Afwijking: iets dat  
tijdens interne controle  
opvalt en gecorrigeerd  
wordt, maar wel  
'verkeerd' ging



Fout of incident: een  
niet herkende en  
gecorrigeerde  
afwijking die  
afgeleverd is aan de  
patiënt

Bij een incident is er niet volgens de professionele standaarden daaruit voortkomende (interne) afspraken en protocollen gehandeld.



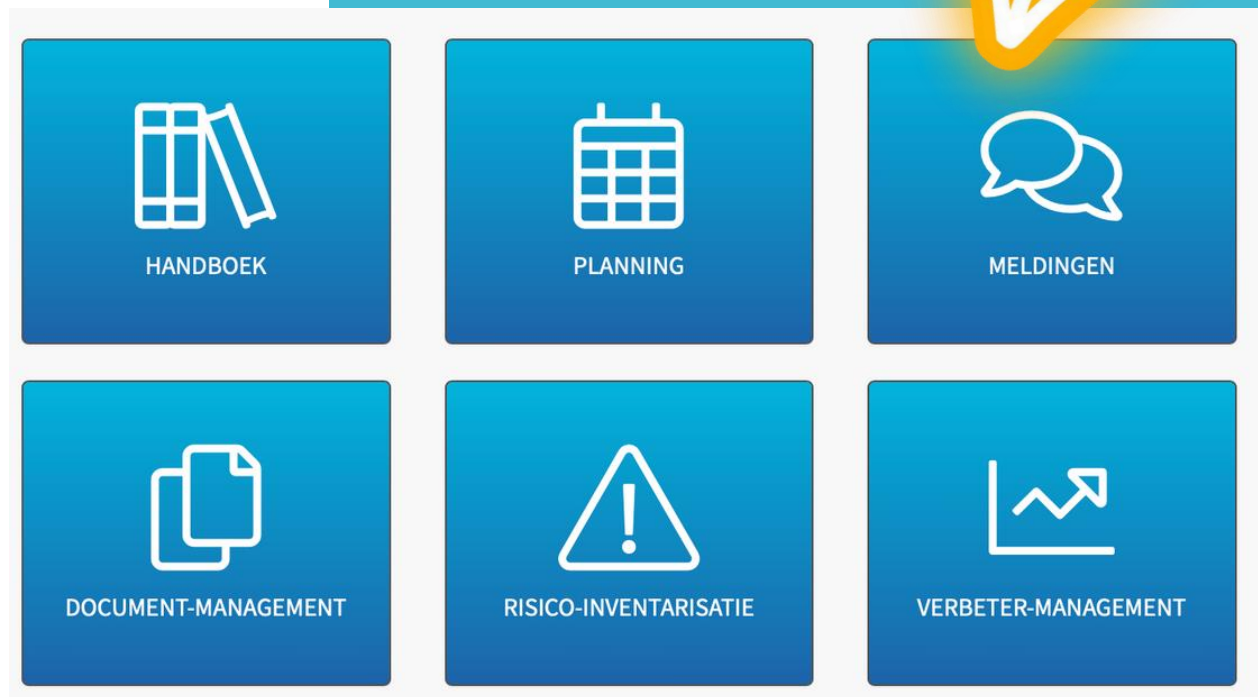
# DE SNELSTE MANIER OM TE MELDEN

De beste manier om te melden is deze:

Na inloggen kom je in het STARTSCHEM.

Het is simpel: klik meteen op meldingen.

Deze URL kun je ook toevoegen aan je favorietenbalk.



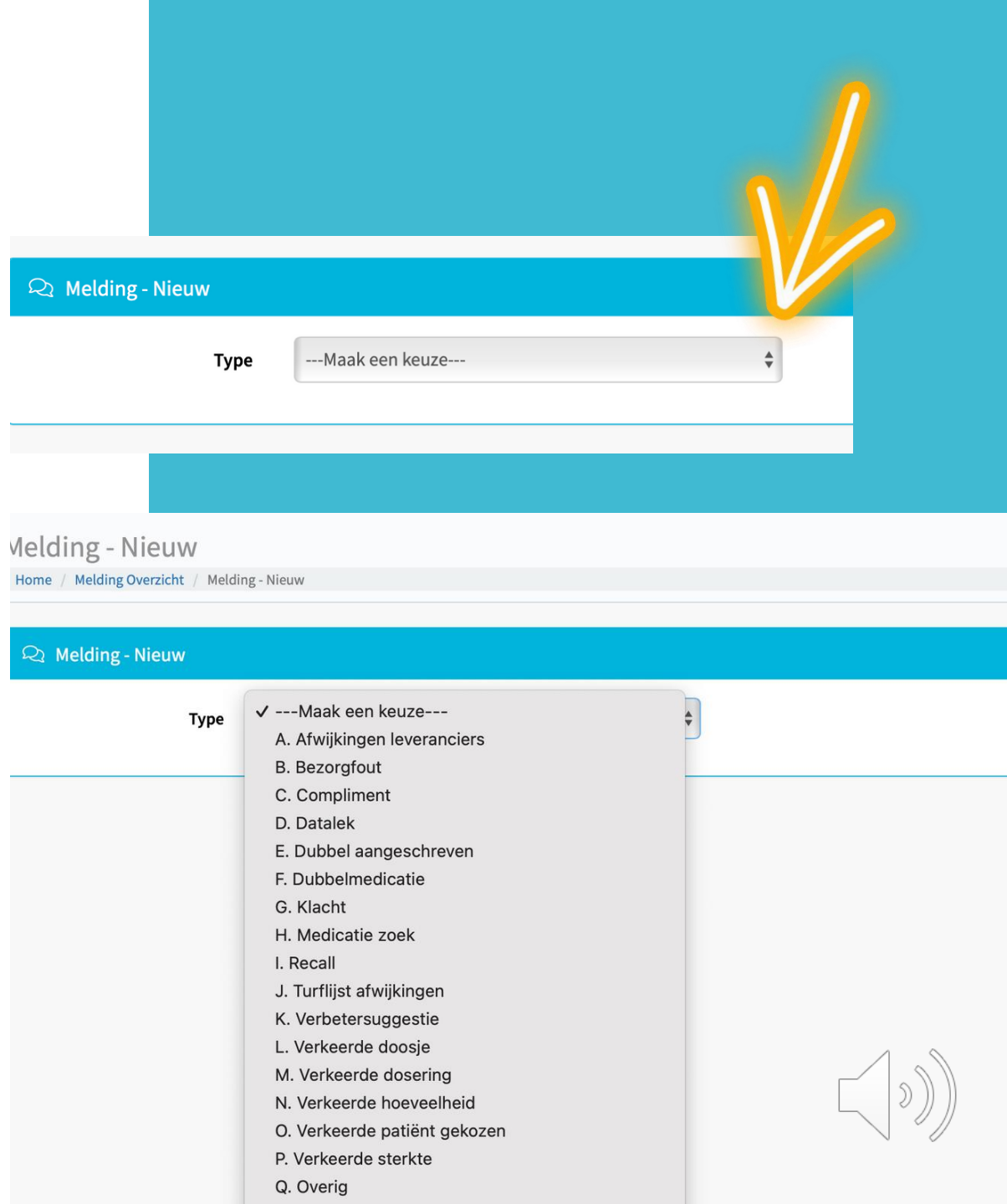
# WE BEKIJKEN NU DE CATEGORIEËN

Klik op de twee pijltjes naast 'maak een keuze'

De categorieën die je in dit lijstje ziet, zijn de meest voorkomende afwijkingen/fouten in een apotheek!

Ze staan op deze manier weergegeven zodat je snel kunt kiezen.

Er is een aparte categorie voor klachten, complimenten en verbeter suggesties



The screenshot shows a web interface for 'Melding - Nieuw'. At the top, there is a blue header with a speech bubble icon and the text 'Melding - Nieuw'. Below this is a form with a 'Type' label and a dropdown menu. The dropdown menu is currently set to '---Maak een keuze---'. An orange arrow points to the dropdown arrow. Below the form, there is a breadcrumb trail: 'Home / Melding Overzicht / Melding - Nieuw'. The dropdown menu is open, showing a list of categories: '---Maak een keuze---' (checked), 'A. Afwijkingen leveranciers', 'B. Bezorgfout', 'C. Compliment', 'D. Datalek', 'E. Dubbel aangeschreven', 'F. Dubbelmedicatie', 'G. Klacht', 'H. Medicatie zoek', 'I. Recall', 'J. Turflijst afwijkingen', 'K. Verbetersuggestie', 'L. Verkeerde doosje', 'M. Verkeerde dosering', 'N. Verkeerde hoeveelheid', 'O. Verkeerde patiënt gekozen', 'P. Verkeerde sterkte', and 'Q. Overig'. In the bottom right corner, there is a speaker icon.

# IN DE PRAKTIJK

Zullen assistenten het meeste werken met:

- Bezorgfout
- Klacht
- Verkeerde doosje
- Verkeerde dosering
- Verkeerde hoeveelheid
- Verkeerde patiënt
- Verkeerde sterkte

En hopelijk ook:

- Compliment: want het is ook leuk, goed en belangrijk om die bij te houden
- Verbetersuggestie: als digitale ideeënbus om bijvoorbeeld op het werkoverleg te bespreken

## Melding - Nieuw

[Home](#) / [Melding Overzicht](#) / Melding - Nieuw

Melding - Nieuw

Type

- ✓ ---Maak een keuze---
- A. Afwijkingen leveranciers
- B. Bezorgfout
- C. Compliment
- D. Datalek
- E. Dubbel aangeschreven
- F. Dubbelmedicatie
- G. Klacht
- H. Medicatie zoek
- I. Recall
- J. Turflijst afwijkingen
- K. Verbetersuggestie
- L. Verkeerde doosje
- M. Verkeerde dosering
- N. Verkeerde hoeveelheid
- O. Verkeerde patiënt gekozen
- P. Verkeerde sterkte
- Q. Overig



# CATEGORIE 'OVERIG'

In de categorie overig staat ook nog verschillende opties.

Past iets niet in de hoofdcategorieën? Dan staat het hier.

## Melding - Nieuw

[Home](#) / [Melding Overzicht](#) / Melding - Nieuw

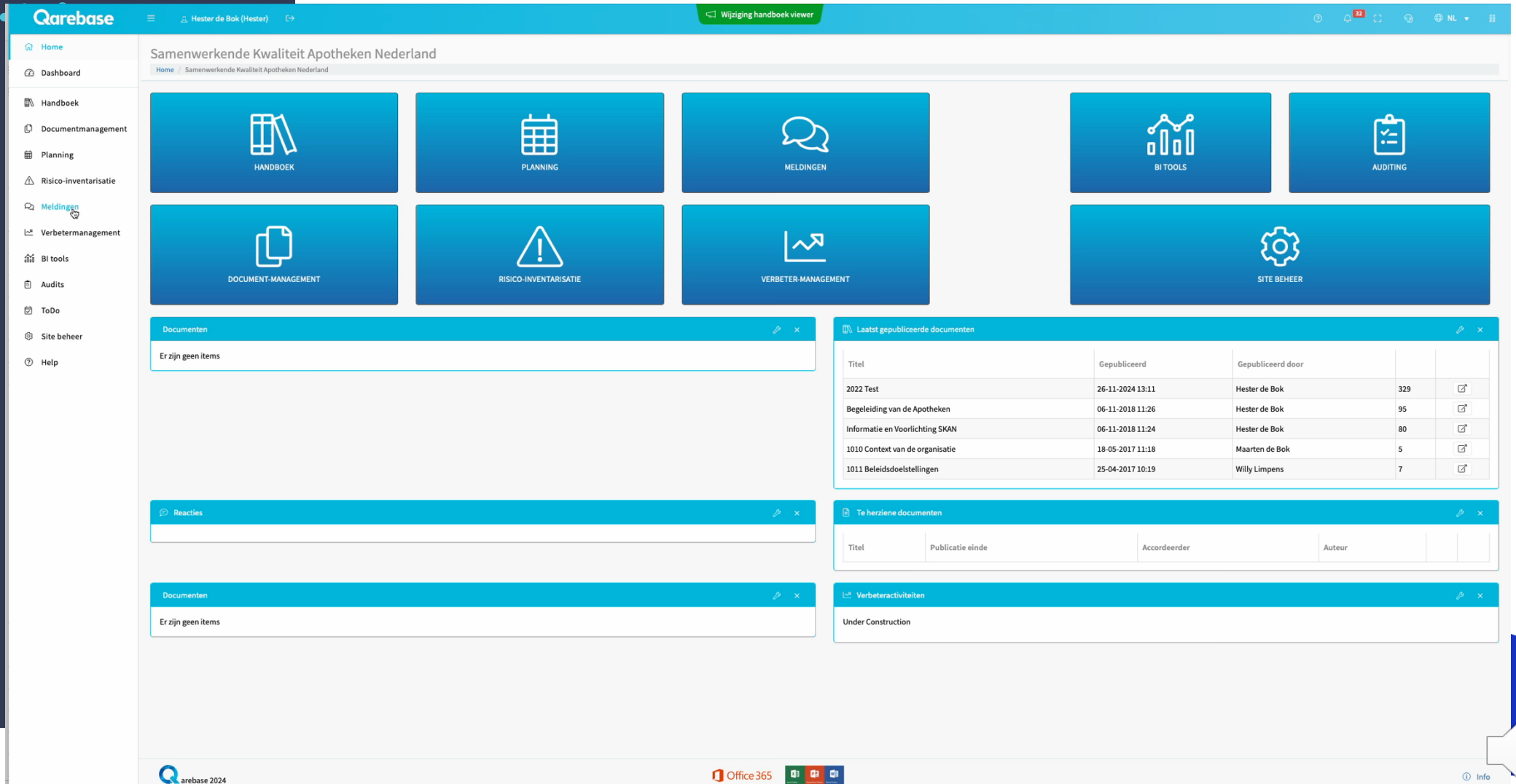
Melding - Nieuw

Type

- ✓ ---Maak een keuze---
- A. Afwijkingen leveranciers
- B. Bezorgfout
- C. Compliment
- D. Datalek
- E. Dubbel aangeschreven
- F. Dubbelmedicatie
- G. Klacht
- H. Medicatie zoek
- I. Recall
- J. Turflijst afwijkingen
- K. Verbetersuggestie
- L. Verkeerde dosering
- M. Verkeerde dosering
- N. Verkeerde hoeveelheid
- O. Verkeerd product gekozen
- P. Verkeerde sterkte
- Q. Overig



# Andere manieren om een melding te maken



**Qarebase** | Hester de Bok (Hester) | Wijziging handboek viewer

**Samenwerkende Kwaliteit Apotheken Nederland**

**Handboek** | **Documentmanagement** | **Planning** | **Risico-inventarisatie** | **Meldingen** | **Verbetermanagement** | **BI tools** | **Audits** | **ToDo** | **Site beheer** | **Help**

**FUNCTIONAL TILES:**

- HANDBOEK
- PLANNING
- MELDINGEN
- BI TOOLS
- AUDITING
- DOCUMENT-MANAGEMENT
- RISICO-INVENTARISATIE
- VERBETER-MANAGEMENT
- SITE BEHEER

**Documenten** (Er zijn geen items)

**Laatst gepubliceerde documenten**

Titel	Gepubliceerd	Gepubliceerd door		
2022 Test	26-11-2024 13:11	Hester de Bok	329	
Begeleiding van de Apotheken	06-11-2018 11:26	Hester de Bok	95	
Informatie en Voorlichting SKAN	06-11-2018 11:24	Hester de Bok	80	
1010 Context van de organisatie	18-05-2017 11:18	Maarten de Bok	5	
1011 Beleidsdoelstellingen	25-04-2017 10:19	Willy Limpens	7	

**Reacties** (Er zijn geen items)

**Documenten** (Er zijn geen items)

**Te herziene documenten**

Titel	Publicatie einde	Accordeerder	Auteur

**Verbeteractiviteiten** (Under Construction)


arebase 2024 | Office 365 | Info


# Op meldingen abonneren


Qarebase Hester de Bok (Hester) Wijziging handboek viewer 32 NL


Home / Samenwerkende Kwaliteit Apotheken Nederland


- Home
- Dashboard
- Handboek
- Documentmanagement
- Planning
- Risico-inventarisatie
- Meldingen
- Verbetermanagement
- BI tools
- Audits
- ToDo
- Site beheer
- Help


  
 HANDBOEK


  
 PLANNING


  
 MELDINGEN


  
 BI TOOLS

  
 AUDITING

  
 DOCUMENT-MANAGEMENT

  
 RISICO-INVENTARISATIE

  
 VERBETER-MANAGEMENT

  
 SITE BEHEER

Documenten ✕






Er zijn geen items

Reacties ✕

Documenten ✕

Er zijn geen items

Laatst gepubliceerde documenten ✕

Titel	Gepubliceerd	Gepubliceerd door		
2022 Test	26-11-2024 13:11	Hester de Bok	329	
Begeleiding van de Apotheken	06-11-2018 11:26	Hester de Bok	95	
Informatie en Voorlichting SKAN	06-11-2018 11:24	Hester de Bok	80	
1010 Context van de organisatie	18-05-2017 11:18	Maarten de Bok	5	
1011 Beleidsdoelstellingen	25-04-2017 10:19	Willy Limpens	7	


Te herziene documenten ✕

Titel	Publicatie einde	Accordeerder	Auteur

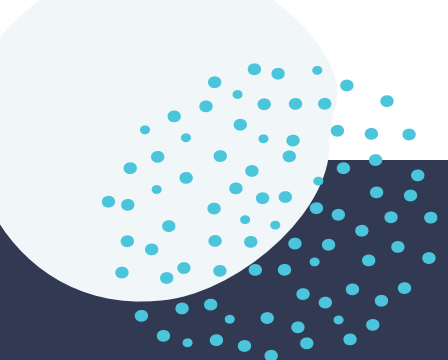
Verbeteractiviteiten ✕

Under Construction

Qarebase 2024 Info

Office 365 

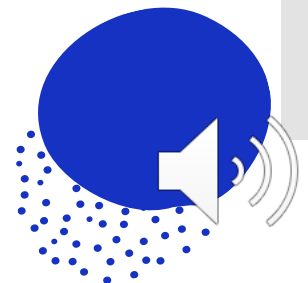




# Ingrediënten voor optimaal kwaliteits- management

## Melden:

- Start je net? Bekijk zelf de cursus voor assistenten
- Inlog voor iedereen die in Qarebase moet werken/moet melden
- URL voor melden in de favorietenbalk van de browser
- Keuze gemaakt wat er gemeld wordt en doelen op hoeveel meldingen dit moeten zijn.
- Keuze hoe je meldingen wil bespreken:
  - Werkoverleg
  - Nieuwsbrief, intranet, dagstart, koffiemoment
- Abonneer je op meldingen



# Ingrediënten voor optimaal kwaliteits- management

- Zet geen **persoonsgegevens** (naam, adres, woonplaats, BSN etc.) in Qarebase. Je kunt een patiëntnummer en receptnummer invullen
  - Geen risico op datalekken!
- Laat iedereen zijn eigen wachtwoord kiezen
- Tip voor assistenten: leg eventueel een briefje neer met de patiëntnummers waar ze een melding over willen maken, dan kunnen ze die op een rustig moment invoeren. Dan hoeft dat niet meteen als ze het op dat moment druk hebben.

