



## NooTgeval

Diverse RAV's in het land en Ambulancezorg Nederland zijn een samenwerking aangegaan met de stichting Portaal voor Patiëntveiligheid. Onder het motto 'Je hoeft een incident niet zelf mee te maken om er van te kunnen leren', delen de RAV's hun incidentmeldingen en verschijnt er periodiek een casus om op te reageren. Meer info? Klik [HIER](#). Alle voorgaande NooTgevallen staan op de website. Klik [HIER](#) om ze te bekijken.

### Vorige casus

#### Leren van een incident of liever de doofpot?

**Tijdens een spoedrit naar het ziekenhuis dient de verpleegkundige de patiënt per ongeluk Dormicum toe in plaats van Adrenaline. Hij twijfelt...Zal hij het ziekenhuis bellen en zijn fout toegeven? Zal hij melding maken? Of...wat niet weet wat niet deert? ...**

Het Portaal voor Patiëntveiligheid ontving 36 reacties. Alle respondenten gaven aan een dergelijk incident te melden, zowel in het ziekenhuis als in de eigen organisatie. Mogelijk is er wel een positieve selectie van respondenten die wel melden en hebben medewerkers die een drempel ervaren bij het melden, niet op de enquête gereageerd. Als reden om het incident in het ziekenhuis te melden werd het belang van de patiënt genoemd. Melden van het incident zou kunnen leiden tot betere zorg. Het melden binnen de eigen organisatie had vooral te maken met het gewenste leerrendement. Door het beter inrichten van processen en systemen, kunnen collega's worden behoed voor een dergelijke vergissing.

5 van de 36 respondenten zeggen dat het melden afhangt van de schade die een patiënt heeft opgelopen. 31 respondenten geven aan het melden niet afhangt van de schade die de patiënt heeft geleden. Heel fijn, want juist die gevallen die BIJNA tot schade leidden, zijn kansen om echte schade een volgende keer te voorkomen. Daar is incidentmelden voor bedoeld!

Op de vraag of iemand een collega zou aansporen om een soortgelijke vergissing te melden, antwoordt ook 100% van de respondenten dat zij dit zouden doen.

Voelt men zich veilig genoeg om een incident te melden binnen de organisatie?

92% gaf aan zich veilig te voelen. Echter, een aantal reacties die hier gegeven werden, schetsten toch een minder rooskleurig beeld. Hoewel er door sommige respondenten gesproken werd over een "veilige cultuur", "vriendelijke omgang m.b.t. meldingen", "er mogen fouten gemaakt worden", waren er ook alarmerende reacties. "Ik word er hopelijk niet om afgestraft", "Ik ben er niet zeker van dat er integer omgegaan wordt met de informatie" of "Ik vind dat dingen erg snel hoog opgespeeld worden".

Zouden we het aantal meldingen kunnen vergroten door het veiligheidsgevoel bij melden te verbeteren? Mogelijk ligt er een kans in voorlichting. Op de vraag wat er gebeurt met een melding binnen de eigen organisatie, gaf namelijk niemand (!) antwoord.

Dat men (te) weinig weet over de procedure na het melden, kan mede aanleiding zijn voor een onveilig gevoel. Andersom kan informatie over een veilige procedure, bijdragen aan drempelverlaging om te melden. Zoals een respondent letterlijk zei: "Ik voel mij veilig, omdat ik de procedure ken en weet dat het doel is herhaling in de toekomst te voorkomen.

---

### Nieuwe casus

**A2 – jongeman op fiets aangereden door scooter. Geeft pijn aan in rechter been. Aanrijdtijd is 18 minuten. (Meteo: 0°C / Bft-4 W / Lichte regen)**

**De meldkamer is uiteraard op de hoogte van het weerbeeld, maar geeft desondanks een A2 urgentie uit. Bij aankomst blijkt patiënt behoorlijk koud en nat te zijn. Je houdt rekening met onderkoeling.**

Reageren op de casus? Klik [HIER](#)

