



FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen
(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 1 van 1

Doelstelling:

Willen leren van meldingen en signalen (dit kunnen meldingen zijn) om de processen te optimaliseren en de zorg voor de patiënten op een zo hoog mogelijk niveau te houden of te brengen.

Meldingsregeling algemeen

De FMMU heeft een meldingsregeling m.b.t. meldingen e/o misstanden die zowel betrekking hebben op de dienstverlening door individuele medewerkers als op de dienstverlening door de organisatie als geheel. Voor de incidenten in de patiëntenzorg heeft de FMMU een MIP-meldingssysteem (zie ook patiëntenzorg)

Intern gebruikt de FMMU de regeling om afwijkingen in de dienstverlening vast te stellen en corrigerende maatregelen te treffen.

Melding doen van een melding

De melder kan bij de kwaliteitsmanager diverse meldingen doen op de volgende wijze

- Schriftelijk : FMMU BV, T.a.v. de kwaliteitsmanager
- Per e-mail : via contact formulier op de website

De kwaliteitsmanager beoordeelt of de FMMU zelfstandig de melding in behandeling kan nemen. Iedere melder krijgt binnen 5 werkdagen een bevestiging met de uitleg hoe de procedure verder verloopt. Mocht blijken dat het een complexe melding is, die veel uitzoek werk vergt, dan krijgt de melder ook hier bericht over.

Bij vermoeden van strafrechtelijke of tuchtrechtelijke aspecten wordt de melder op de hoogte gesteld en wordt verwezen naar de Inspectie voor de Volksgezondheid. De FMMU meldt ook zelf deze vermeende overtredingen bij genoemde instanties.

Melding over de organisatie FMMU

Bij een melding die betrekking heeft op de organisatie, wordt deze i.o. met de kwaliteitsmanager behandeld en verwerkt in een officiële FMMU reactie.



FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen
(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 2 van 1

Melding over een medewerker kantoor of arts op de locatie

Bij een melding die betrekking heeft op een individueel betrokken medewerker van de FMMU verzoekt de kwaliteitsmanager deze medewerker om z.s.m. schriftelijk op de melding te reageren. Ook andere betrokkenen worden , indien nodig, gehoord. Dit alles wordt verwerkt in een reactie die aan de melder zelf en evt. betrokkenen wordt verstuurd.

Melding m.b.t. patiëntenzorg:

Tevens beschikt de FMMU over een MIP-meldingen procedure¹ → u wordt doorgelinkt.

Afhandeling meldingen

De indiener van de melding wordt verzocht op korte termijn te laten weten of de melding naar tevredenheid is behandeld of dat aanvullend contact gewenst is.

Als de indiener van de melding na 15 werkdagen nog niet heeft gereageerd op de FMMU reactie, dan beschouwt de FMMU de melding als afgehandeld hetgeen wordt bevestigd per brief of mail.

Wanneer de indiener van de melding zich niet tevreden toont met de FMMU reactie, dan wordt deze uitgenodigd voor een gesprek met de directeur en eventueel de betrokken FMMU medewerker.

Meldingen en de daaruit voortkomende corrigerende maatregelen of aanbevelingen zullen leiden tot aanpassen in de werkprocessen of richtlijnen.

Melding m.b.t. klant/leverancier:

Definitie klant: Is de afnemer van bepaalde goederen, diensten of producten.

Definitie leverancier: Levert de dienst tegen betaling (b.v. de arts die is ingehuurd door de FMMU)

Definitie patiënt: patiënt behorende onder de doelgroep waar de medische zorg aan wordt

¹ zie klachtenregeling patiëntenzorg.



FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen

(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 3 van 1

geleverd door leveranciers van de FMMU

Proces afhandeling melding van klant e/o leverancier

- ✓ Klant of leverancier maakt de melding bij voorkeur schriftelijk kenbaar (indien dit telefonisch gebeurd → vraag of dit schriftelijk b.v. per mail kan gebeuren aan de FMMU.
- ✓ Kwaliteitsmanager bevestigt de melding binnen 5 werkdagen en geeft aan hoe de afhandeling geschiedt.
- ✓ Kwaliteitsmanager verzamelt informatie en analyseert de melding z.s.m. met behulp van het meldingenanalyseedocument binnen 5 werkdagen
- ✓ Na de analyse, reageert de kwaliteitsmanager binnen 5 werkdagen naar de melder.
De analyse bestaat uit:
 - Inventariseren van informatie m.b.t. de melding
 - Hoor en wederhoor
 - Toetsing aan de contractuele afspraken
 - Evt. meewegen van jurisprudentie
- ✓ Meldingen en de daaruit voortkomende corrigerende, preventieve maatregelen of aanbevelingen zullen leiden tot aanpassen in de werkprocessen of richtlijnen, afhankelijk van het feit of het incident structureel of incidenteel is.
- ✓ De indiener van de melding wordt verzocht z.s.m. te laten weten of de melding naar tevredenheid is behandeld of dat aanvullend contact gewenst is. Als de indiener van de melding na 15 werkdagen nog niet heeft gereageerd op de FMMU reactie, dan beschouwt de FMMU de melding als afgehandeld hetgeen wordt bevestigd per brief of mail.
- ✓ Wanneer de indiener van de melding zich niet tevreden toont met de FMMU reactie, dan wordt deze uitgenodigd voor een gesprek met de kwaliteitsmanager, medisch manager en eventueel de betrokken FMMU medewerker.
- ✓ Per jaar worden meldingen gebundeld en volgens de ISO norm verwerkt.



FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen
(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 4 van 1

Proces afhandeling medische melding van patiënten die in een justitiële inrichting verblijven²

(zie ook **BIJLAGE 1** stroomdiagram meldingenafhandeling)

- ✓ De melding van een patiënt komt pas bij de FMMU binnen nadat het hoofd zorg bemiddeld heeft in de melding
- ✓ Indien er een melding binnenkomt waaruit blijkt dat er niet is bemiddeld door het hoofd zorg, dan wordt deze melding teruggestuurd naar het hoofd zorg.
- ✓ Het MM behandelt alleen medisch inhoudelijke meldingen waar artsen van de FMMU bij betrokken zijn.
- ✓ Medisch manager vraagt hoofd zorg om de benodigde medische informatie
- ✓ Medisch manager FMMU beantwoordt de melding uit naam van de leverancier van de zorg (in dit geval de betreffende huisarts van de instelling → deze ondertekend het antwoord). Medisch manager vraagt de betreffende arts hier eventueel over uit.
- ✓ Hierna wordt het definitieve antwoord naar het hoofd gestuurd; medisch manager voegt z.n. een aanbiedingsbrief van de medisch adviseur van DJI toe³
- ✓ Melding wordt geregistreerd volgens de ISO norm.

² klachten van patiënten m.b.t. de organisatorisch kant van de medische zorgverlening worden niet door de FMMU behandeld

³ Klager ontvangt via de medisch adviseur van DJI een afschrift van het antwoord. Indien de klager niet instemt met het antwoord van de medisch adviseur DJI kan de klager in beroep gaan bij de RSJ of neerleggen bij het medisch tuchtcollege → valt buiten de regeling van de FMMU.



FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen

(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

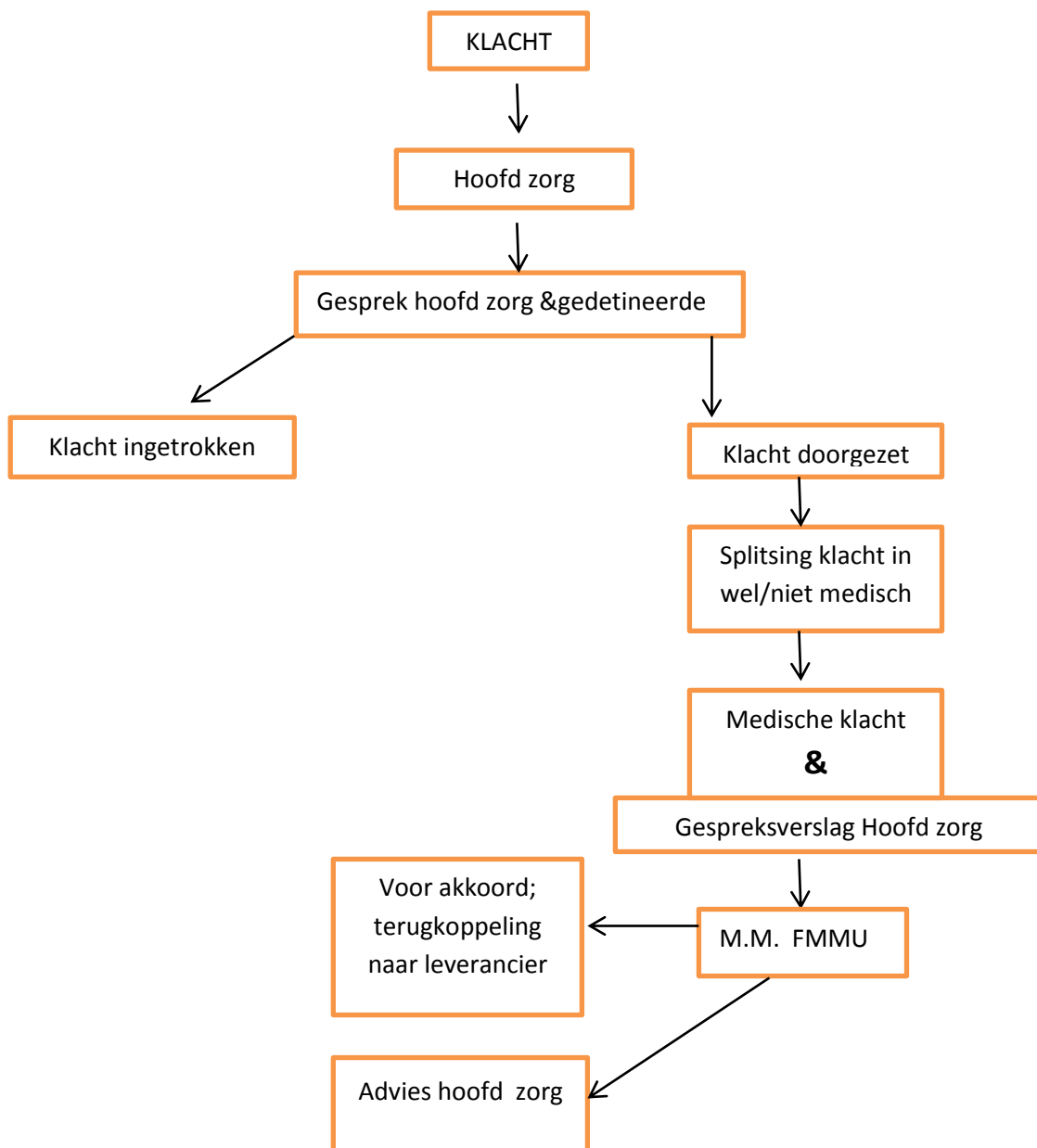
- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 5 van 1

BIJLAGE 1

Schema afhandeling medische meldingen FMMU:





FMMU

Forensisch Medische Maatschappij Utrecht B.V.

Meldingen regeling algemeen
(zie ook informatie op de site)

Meldings regeling

- Klant/leverancier
- Patientenzorg & MIP melding

Analyse en afhandeling

Nummer	
Versie	4
Datum	11-01- 2013
Status	definitief
Eigenaar	Medisch management
Pagina	Pagina 6 van 1

De MIP procedure is als volgt:

Het medisch management van de FMMU verzoekt klanten e/o leveranciers een (bijna) incident te melden. Daartoe dient het MIP-meldingen formulier (kan opgevraagd via de website) ingevuld te worden. Hierdoor wordt de FMMU in staat gesteld de gemelde incidenten of bijna incidenten zo nauwkeurig mogelijk te registreren en te beoordelen zodat een mogelijke herhaling van het incident kan worden voorkomen. Een medewerker kan een melding maken die betrekking heeft op zichzelf of op een collega. Calamiteiten worden niet gemeld bij de MIP commissie, maar dienen volgens de Kwaliteitswet Zorginstellingen te worden gemeld bij de Inspectie voor Gezondheidszorg. Meldingen mogen anoniem worden ingevuld en worden zo discreet mogelijk behandeld door een samengestelde MIP-cie.

Alle MIP meldingen worden volgens de gebruikelijke procedure afgehandeld.