

# Inhoud

Inhoud – 5

Inleiding – 9

Veiligheid van medisch-specialistische zorg – 9  
*Rob Dillmann, Cordula Wagner, Wim Schellekens, Jan Klein, Marjo Jager,  
Tom van der Grinten*

‘Ik voelde me niet veilig’ – 17  
*Matthijs Buikema*

## **Deel I Patiëntveiligheid: een ernstig probleem, fors aangepakt**

Hoofdstuk 1 Concepten van veiligheid – 23  
*Jan Klein*

Hoofdstuk 2 Feiten: vermijdbare schade en sterfte in Nederlandse ziekenhuizen  
Internationale gegevens – 39  
*Maaïke Langelaan, Maren Broekens, Martine de Bruijne, Cordula Wagner*

Hoofdstuk 3 Visie en strategieën: integraal veiligheidsmanagement als uitdaging en  
opdracht – 51  
Veiligheid als continu druppelinfluus  
*Dana Ploeger*

## **Deel II Leerervaringen van binnen en buiten de zorg, uit binnen- en buitenland**

Hoofdstuk 4 Kun je leren van incidenten?  
Ervaringen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid in de sector gezondheidszorg – 61  
*Thérèse van der Velden, Arlette van der Kolk*

Hoofdstuk 5 Veiligheid bij Shell – 75  
*Annemarie van der Rest*

Hoofdstuk 6 Patiëntveiligheid in vijf Europese landen – 85  
*Anne Marie Weggelaar-Jansen, Hester van de Bovenkamp, Roland Bal*

Hoofdstuk 7 Excellente zorg in het buitenland – 95  
*Bart Kiers*

### **Deel III Arena en actoren**

Hoofdstuk 8 Governance: de maatschappelijke context – 111

*Wilma van der Scheer*

Hoofdstuk 9 (Zorg)verzekeraar en veiligheid – 119

*Ben Crul*

Hoofdstuk 10 De rol van de Inspectie voor de Gezondheidszorg – 127

*Ian Leistikow, Paul Robben*

Hoofdstuk 11 Patiëntveiligheid en de balans tussen intern en extern toezicht – 145

*Marius Buiting, Henk den Uijl, Jan Vesseur*

Hoofdstuk 12 Sectorbrede kwaliteitssystemen – 157

*Kees van Dun, Margriet Schneider, Liesbeth van Rensen, Wim van Harten, Arnoud van Schaik, Miriam Kroeze, Jan Boogaard, Alice Hamersma, Roelof van Blommestein*

### **Deel IV Besturen van patiëntveiligheid**

Hoofdstuk 13 Verbeteren van patiëntveiligheid vergt strategie en leiderschap – 199

*Rob Dillmann*

Hoofdstuk 14 Governance van patiëntveiligheid

De rol en verantwoordelijkheid van professionals, raad van bestuur en raad van toezicht – 213

*Wim Schellekens*

Hoofdstuk 15 Meten van patiëntveiligheid in een organisatie – 229

*Martine de Bruijne, Maaïke Langelaan, Cordula Wagner*

Hoofdstuk 16 Veiligheid als intrinsiek onderdeel van procesmanagement – 237

*Marc Rouppe van der Voort, Jacob Caron*

Hoofdstuk 17 Patiëntveiligheidscultuur: van ontkenkend naar vooruitstrevend – 243

*Cordula Wagner, Inge Verbeek-van Noord, Nicolien Zwijnenberg*

Hoofdstuk 18 Veranderkundige weg naar veiligheid – 253

*Gera Welker, Erik Heineman*

### **Deel V Patiënten en professionals**

Hoofdstuk 19 Communicatie – 269

*Mark van Twist, Jorren Scherpenisse, Matthijs Buikema, Stef Verhoeven*

Hoofdstuk 20 Patiëntveiligheid: interne communicatie als interventie – 291

*Saskia ter Kuile*

Hoofdstuk 21 De proactieve rol van burgers, cliënten en patiënten bij patiëntveiligheid: partners in public health – 301

*Erica de Loos, Diana Delnoij*

Hoofdstuk 22 Professionals die de goede dingen goed doen – 313  
*Hub Wollersheim*

Hoofdstuk 23 Samenwerken, communicatie, aanspreken: teamaspecten van patiëntveiligheid – 321  
*Marck Haerkens*

Hoofdstuk 24 Verbeteren en verantwoorden – 329  
*Eric-Hans Eddes, Michel Wouters, Rob Tollenaar*

Hoofdstuk 25 Zelfregulatie, van kwetsbaarheid naar kracht – 343  
*Yolande Witman*

Hoofdstuk 26 Second victim – 357  
*Gerda Zeeman, Kris Vanhaecht*

Hoofdstuk 27 Medische opleiding en patiëntveiligheid – 365  
*Markus Klimek, Jaap Hamming, Iris Wallenburg*

## **Deel VI Het gereedschap**

Hoofdstuk 28 Audits – 379  
*Marieke Zegers, Saskia van Gelderen, Mirelle Hanskamp, Nicolien Kromme, Joop Lefrandt, Hilde Jalving*

Hoofdstuk 29 Prospectieve risico-inventarisatie – 399  
*Ron Bours, Barbara Janssen-Solberg*

Hoofdstuk 30 Wat kon er beter? – 415  
*Anne van Tellingen, Anouk Etman, Mehdi Jiwa, Chantal Epskamp-Kuijpers, Maren Broekens, Maaïke Langelaan*

Personalía – 435

Register – 439

# Personalia

- Prof.dr. R.A. (Roland) Bal, hoogleraar Bestuur en beleid van de gezondheidszorg, Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- R. (Roelof) van Blommestein, ten tijde van het schrijven van dit hoofdstuk voorzitter Adviescommissie Kwaliteitsvisite Federatie Medisch Specialisten, kno-arts ZGT, Almelo.
- Mr.ing. J.F.Th. (Jan) Boogaard, ten tijde van het schrijven van dit hoofdstuk algemeen directeur van OWM Centramed B.A., Zoetermeer.
- Ing. MoSHE R.T.A. (Ron) Bours, eigenaar *SafeCaregroup*; onderdeel van *Bours Consulting BV*.
- Dr. H. (Hester) van de Bovenkamp, associate professor, Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- M.A. (Maren) Broekens, projectcoördinator researchgroup Safety4patients en trainer patientveiligheid, VUmc, Amsterdam.
- Dr. M.C. (Martine) de Bruijne, Associate professor Quality and Safety in Health Care, VUmc, Amsterdam.
- M.A.H. (Matthijs) Buikema, journalist en auteur, Stichting ZorgVeilig.nl, Amsterdam.
- Mr. J.M. (Marius) Buiting, arts, directeur, NVTZ (Nederlandse Vereniging voor toezichhouders in Zorg en Welzijn).
- J.J. (Jacob) Caron, orthopedisch chirurg en medisch specialist patiëntveiligheid, ETZ, Tilburg.
- B.V.M. (Ben) Crul, projectadviseur innovatie Buurtzorg/voormalig senior medisch adviseur Zilveren Kruis.
- Prof.dr. D.M.J. (Diana) Delnoij, politicoloog, bijzonder hoogleraar Transparantie in de Zorg, TRANZO, Tilburg University.
- Dr. R.J.M. (Rob) Dillmann, voorzitter Raad van Bestuur Isala, Zwolle.
- Ir. C.M. (Kees) van Dun, MCM, directeur NIAZ, Utrecht.
- Dr. E.H. (Eric Hans) Eddes, gastro-intestinaal en oncologisch chirurg, afdeling Heelkunde Deventer Ziekenhuis. Directeur Dutch Institute for Clinical Auditing.
- C. (Chantal) Epskamp-Kuijpers, patholoog-anatoom, UMCU/PALGA, Utrecht.
- Mr. A. (Anouk) Etman, ambtelijk secretaris centrale meldingscommissie Zaans Medisch Centrum, Zaandam.
- S.C. (Saskia) van Gelderen, onderzoeker, Scientific Institute for Quality of Healthcare (IQ healthcare), Radboudumc, Nijmegen.
- Prof.dr. T.E.D. (Tom) van der Grinten, emeritus hoogleraar Beleid en Organisatie Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- M.H.T.M. (Marck) Haerkens, chirurg-vlieger, oprichter organisatie Wings of Care, Vught.
- A.M. (Alice) Hamersma, preventieanalist OWM Centramed B.A., Zoetermeer.
- Prof.dr. J.F. (Jaap) Hamming, chirurg, opleider Heelkunde, LUMC Leiden.
- M.E.C. (Mirelle) Hanskamp-Sebregts, intern auditor/onderzoeker, Instituut Waarborging Kwaliteit en Veiligheid (IWKV), Radboudumc, Nijmegen.
- Prof.dr. W.H. (Wim) van Harten, hoogleraar kwaliteitsmanagement en zorgtechnologie, Universiteit Twente; voorzitter raad van bestuur, Rijnstate ziekenhuis, Arnhem.
- Prof.dr. E. (Erik) Heineman, chirurg, hoogleraar Chirurgie, hoofd afdeling Chirurgie, UMCG, Groningen.

- Drs. M.J. (Marjo) Jager, medisch specialist Patiëntveiligheid, kinderarts, Jeroen Bosch Ziekenhuis, Den Bosch.
- Dr. M. (Hilde) Jalving, internist-oncoloog, afdeling Medische oncologie, UMCG, Groningen.
- Drs. B.C.J. (Barbara) Janssen-Solberg, Integraal Risico Manager Maastricht UMC+, eigenaar *Durf in Zorg*, Stein.
- Dr. M. (Mehdi) Jiwa, patholoog-anatoom, Jiwa Consultancy, Egmond aan den Hoef.
- B. (Bart) Kiers, redacteur van *Zorgvisie*, bezoekt internationale congressen over patiëntveiligheid en interviewt wereldleiders op het gebied van kwaliteitsverbetering.
- Prof.dr. J. (Jan) Klein, anesthesioloog, hoogleraar Patient Safety Engineering, TU Delft.
- Dr. M. (Markus) Klimek, anesthesioloog, plv. afdelingshoofd/plv. opleider afdeling Anesthesiologie, voorzitter centrale MIP-commissie, Erasmus MC, Rotterdam.
- A. (Arlette) van der Kolk, MSc, senior onderzoeker inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, daarvoor o.a. secretaris-rapporteur Onderzoeksraad voor Veiligheid, Den Haag.
- Drs. M.M. (Miriam) Kroeze, senior adviseur Medisch risicomanagement, MediRisk, Utrecht.
- N. (Nicolien) M.H. Kromme, beleidsmedewerker, afdeling Interne geneeskunde, UMCG, Groningen.
- Drs. S. (Saskia) ter Kuile, communicatiemanager Vilans, Kenniscentrum voor langdurende zorg, Utrecht.
- Dr. M. (Maaïke) Langelaan, senior onderzoeker researchgroup Safety4patients, NIVEL, Utrecht.
- Dr. J.D. (Joop) Lefrandt, internist-vasculair geneeskundige, UMCG, Groningen.
- Dr. I.P. (Ian) Leistikow, Coördinerend Specialistisch Senior Inspecteur afdeling Medisch Specialistische Zorg, Inspectie voor de Gezondheidszorg en onderzoeker aan de iBMG, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- E.M. (Erica) de Loos, BN, MSc, FISQua, Change Agent NHS SHCR, projectcoördinator NFU-Consortium Kwaliteit van Zorg, voormalig senior adviseur NIAZ en CBO Dutch Institute for Healthcare Improvement, Utrecht.
- D. (Dana) Ploeger, zorgjournalist voor o.a. *Dagblad Trouw*, *Skipr*, *De Medisch Specialist*. Journalistiek Buro, Amersfoort.
- Dr. E.L.J. (Liesbeth) van Rensen, MPH, bestuursadviseur raad van bestuur, UMC Utrecht.
- Ir. A. (Annemarie) van der Rest, manager Health, Safety and Environmental Affairs, Shell Nederland B.V., Den Haag.
- Prof.dr. P.B.M. (Paul) Robben, bijzonder hoogleraar Toezicht iBMG, Erasmus Universiteit Rotterdam en adviseur Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Dr. M.B.V. (Marc) Rouppe van der Voort, manager Lean en Zorglogistiek, St. Antonius Ziekenhuis, Nieuwegein/Utrecht.
- Mr. A.R.T. (Arnoud) van Schaik MBA, directeur MediRisk, Utrecht.
- Dr. W.K. (Wilma) van der Scheer, directeur Erasmus Centrum voor Zorgbestuur, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- W. (Wim) Schellekens, arts, strategisch adviseur en toezichthouder, voormalig hoofdinspecteur IGZ, directeur CBO, ziekenhuisbestuurder en huisarts.
- J. (Jorren) Scherpenisse, bestuurskundige en arbeids- en organisatiepsycholoog, onderzoeker, Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, Den Haag.
- Prof.dr. M.M.E. (Margriet) Schneider, voorzitter raad van bestuur, UMC Utrecht.
- Dr. A. (Anne) van Tellingen, internist-nefroloog Zaans Medisch Centrum.
- Prof.dr. R.A.E.M. (Rob) Tollenaar, hoogleraar Heelkunde in het bijzonder de oncologie, hoofd afdeling Heelkunde en divisie 1 LUMC, voorzitter DICA.
- Prof.dr. M.J.W. (Mark) van Twist, hoogleraar Bestuurskunde Erasmus Universiteit Rotterdam, decaan en bestuurder Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, Den Haag.

- H. (Henk) den Uijl MA, beleidsmedewerker NVTZ, promovendus/docent, Faculteit der Geesteswetenschappen, afdeling Filosofie, Vrije Universiteit Amsterdam.
- Prof.dr. K. (Kris) Vanhaecht, docent, leerstoel Kwaliteit & Patiëntveiligheid, Leuven Instituut GezondheidszorgBeleid, KU Leuven, academisch stafmedewerker UZ Leuven, Leuven.
- Drs. Th. (Thérèse) van der Velden, Projectleider Onderzoeksraad voor Veiligheid, Den Haag.
- Dr. I (Inge) Verbeek-van Noord, voormalig onderzoeker researchgroup Safety4patients, VUmc, Amsterdam.
- Drs. S.M.M.J. (Stef) Verhoeven, Stichting Zorgveilig.nl, Amsterdam.
- J. (Jan) Vesseur, arts, MPH, voormalig hoofdinspecteur Patiëntveiligheid IGZ.
- Prof.dr. C. (Cordula) Wagner, hoogleraar Patiëntveiligheid, researchgroup Safety4patients, VUmc, Amsterdam, directeur, NIVEL, Utrecht.
- Dr. I. (Iris) Wallenburg, assistant professor aan het instituut Beleid en Management Gezondheidszorg (iBMG), Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Dr. A.M. (Anne Marie) Weggelaar-Jansen MCM, assistant professor personal and organizational change, Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Dr. G.A. (Gera) Welker, adviseur Beleid en implementatie, coördinator UMCG-kenniscentrum kwaliteit en veiligheid, UMCG, Groningen.
- Dr. Y. (Yolande) Witman, arts/organisatieadviseur, vrijgevestigd, Nigtevecht.
- Dr. H.C. (Hub) Wollersheim, internist, universitair hoofddocent, IQ healthcare, Radboudumc, Nijmegen.
- Dr. M.W.J.M. (Michel) Wouters, chirurg-oncoloog, Nederlands Kanker Instituut – Antoni van Leeuwenhoek, Amsterdam.
- Dr. G.G. (Gerda) Zeeman, gynaecoloog, Tjongerschans Ziekenhuis, Heerenveen, coach & trainer voor medici.
- Dr. M. (Marieke) Zegers, senior onderzoeker, Scientific Institute for Quality of Healthcare (IQ healthcare), Radboudumc, Nijmegen.
- N.C. (Nicolien) Zwijnenberg, onderzoeker, NIVEL, Utrecht.