

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 druppelinfuus
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