|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Vul dit formulier zo volledig mogelijk in en email het naar: [kwaliteit@brocacef-zf.nl](https://kwaliteit.brocacef.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=e6fc75bf-067b-4677-a4b6-4cfdd75a8cfb) | | | | |
|  | | | | |
| **Algemene gegevens** | | | | |
| **Naam melder** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Instelling** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Locatie/afdeling** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Is er reeds contact geweest met BZF** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | **Zo, ja met wie *(naam / functie)*** | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Contactgegevens *(telefoon / email)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | | | | |
| **Gegevens klacht / incidentmelding** | | | | |
| **Datum / tijdstip plaatsvinden incident** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Cliëntgegevens *(naam/geboortedatum)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Beoordeling situatie**  ***(Neem bij ernstige meldingen direct contact op met de dagapotheker tel: 0478 50 92 44)*** | |  | | Geen schade voor cliënt |
|  | | Onderzoek nodig om schade cliënt te beoordelen |
|  | | Schade voor cliënt |
| **Korte omschrijving van de klacht/melding** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Eventuele acuut genomen maatregelen**  ***(+ intern gemeld aan)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | | | | |
| **Aard / oorsprong van de klacht en incidentmelding** | | | | |
| **Medicatie op rol (GDS)** | |  | Tablet te veel in zakje | |
|  | Tablet te weinig in zakje | |
|  | Kapotte / halve tablet in zakje | |
|  | Zakje ontbreekt op rol | |
|  | Verkeerde tablet in zakje | |
|  | Rol niet geleverd | |
| **Medicatie deellijsten** | |  | Medicatieopdracht niet juist op deellijst | |
|  | Medicatieopdracht ontbreekt op deellijst | |
|  | Deellijst niet geleverd | |
|  | Medicatieopdracht op deellijst onjuiste cliënt | |
|  | Deellijst verkeerde cliënt geleverd | |
|  | Deellijst verkeerde periode geleverd | |
|  | Deellijst reeds ontslagen cliënt ontvangen | |
|  | Deellijst reeds overleden cliënt ontvangen | |
|  | Deellijst overgeplaatste cliënt ontvangen | |
| **Medicatieverstrekking** | |  | Voorgeschreven geneesmiddel niet toegediend | |
|  | Verkeerde dosering toegediend | |
|  | Weigering medicatie door cliënt | |
|  | Op verkeerd tijdstip toegediend (> 60 min) | |
|  | Medicatie toegediend aan verkeerde cliënt | |
|  | Onjuiste toedieningswijze gehanteerd | |
|  | Onjuiste toedieningsvorm toegediend | |
|  | Niet voorgeschreven geneesmiddel toegediend | |
|  | Medicatie door cliënt vergeten in te nemen | |
| **Diensten BZF** | |  | Bereikbaarheid | |
|  | Responstijd | |
|  | Klantvriendelijkheid | |
|  | Kennis en kunde contactpersoon | |
| **ICT** | |  | EVS | |
|  | Mail / Fax | |
| **Finance** | |  | Facturen onjuist | |
|  | Rapportage onjuist | |
| **Bereiding van een product** | |  | Afwijkend t.o.v. de aanvraag | |
|  | Etikettering niet juist | |
|  | Bereiding later geleverd dan de afspraak | |
|  | Voldoet niet aan productspecificaties | |
| **Toepassing richtlijnen / protocol** | |  | Protocol onjuist gevolgd | |
|  | Onjuiste medicatie invoer door arts (EVS) | |
|  | Onjuiste dosering voorgeschreven | |
|  | Foutieve medicatiewijziging arts/verpleegkundige | |
|  | CITO regeling niet juist gevolgd | |
| **Farmaceutische dienstverlening** | |  | Locatiebezoek niet uitgevoerd conform afspraak | |
|  | FTO niet uitgevoerd conform afspraak | |
|  | Verslagen onvolledig / te laat | |
| **Laboratorium** | |  | Doorlooptijd tot uitslag te lang | |
|  | Adviesaanvraag niet gegeven | |
|  | Aangevraagde bepaling niet uitgevoerd | |
| **Logistiek** | |  | Geneesmiddel niet geleverd | |
|  | Geneesmiddel te laat geleverd | |
|  | Verlopen geneesmiddel ontvangen | |
|  | Verkeerde geneesmiddel geleverd | |
|  | Geneesmiddel in verkeerde bak (colli) | |
|  | Bak (colli) onjuist geadresseerd | |
|  | Verkeerde sterkte / toedieningsvorm geleverd | |
|  | Bak (colli) niet conform afspraak overgedragen | |
|  | Bak (colli) te laat geleverd | |
|  | Bak (colli) op verkeerde locatie geleverd | |
|  | Beschadigde levering | |
| Algemeen | |  | Oorsprong niet te bepalen | |
|  | Oorsprong niet binnen de aangegeven items; namelijk:  Klik hier als u tekst wilt invoeren. | |
|  | | | | |