



Als uw behandeling anders verloopt dan verwacht

De gang van zaken bij een ernstig incident of een (mogelijke) calamiteit

Inleiding

Elke patiënt heeft recht op behandeling met zorg, aandacht en respect. Onze zorgverleners doen hun uiterste best om goede zorg te bieden, toch kan er soms iets mis gaan. Dit kan leiden tot een langere ziekenhuisopname, tijdelijke beperkingen, blijvende schade of zelfs overlijden. Als er sprake is van een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de patiënt, dan noemen we dit een incident. Bij ernstig blijvende schade of overlijden spreken we van een calamiteit.

MST vindt het belangrijk om patiënten te informeren en bij te staan als zich zo'n ernstig incident of calamiteit voordoet. U heeft er recht op om te weten wat er is gebeurd en hoe dit heeft kunnen gebeuren.

Wij willen zo open mogelijk zijn en uw vertrouwen in de medische zorg aan u of uw naaste zoveel mogelijk herstellen. Deze folder geeft informatie over de gang van zaken bij een incident of (mogelijke) calamiteit.

Uw behandeling verliep niet zoals gepland

Wanneer er iets mis gaat in de behandeling van u of uw naaste, mag u verwachten dat de (eind)verantwoordelijke zorgverlener contact opneemt om hier in alle openheid over te praten.

MST heeft een procedure waarin beschreven staat hoe wij handelen bij een incident of een (mogelijke) calamiteit. In deze procedure staat ook beschreven dat elke (mogelijke) calamiteit die aan de wettelijke definitie¹ voldoet gemeld wordt bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De procedure

Als eerste wordt er meteen actie ondernomen om ervoor te zorgen dat de schade zo veel mogelijk beperkt wordt. U en uw naasten worden zo snel mogelijk geïnformeerd dat iets is misgegaan met (mogelijke) gevolgen voor u of uw naaste. In overleg met u wordt een eerste gesprek gepland. Vaak is bij het eerste gesprek nog niet duidelijk wat er precies is gebeurd. Ook is niet altijd meteen duidelijk of er schade is, hoe groot de schade is en of de schade te voorkomen was geweest. Daarnaast kan sprake zijn van een complicatie (bijkomend probleem dat ontstaan is door de behandeling).

In het eerste gesprek kunnen de volgende zaken besproken worden:

- dat iets is misgegaan;
- wat er is misgegaan;
- welke gevolgen dit voor u heeft of nog kan hebben;
- verontschuldigheden van en namens de betrokken zorgverleners voor wat er is misgegaan;
- uitleg over mogelijke oplossingen en of herstelbehandelingen mogelijk zijn of al zijn uitgevoerd;
- uitleg over wat het ziekenhuis doet om het gebeurde te onderzoeken en welk tijdsplan hier aan hangt;
- uitleg over de maatregelen die de zorgverleners en het ziekenhuis nemen om herhaling te voorkomen;
- overleg over wie uw contactpersoon van het ziekenhuis is in de periode van het onderzoek en bij wie u terecht kunt met vragen.

Vaak is nog niet alle informatie bekend bij dit eerste gesprek. Uitgebreider onderzoek is vaak nodig om te kijken wat er is misgegaan en waarom het is misgegaan. We noemen dat een SIRE onderzoek. SIRE staat voor Systematische Incident Reconstructie en Evaluatie. Zo'n onderzoek wordt uitgevoerd door een speciaal getrainde onderzoekscommissie. De leden van de commissie zijn allemaal medewerkers van het ziekenhuis, die niet betrokken zijn geweest bij de zorg voor u of uw naaste.

¹ De wettelijke definitie van een calamiteit is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, art. 1): 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.'



Het onderzoek is gericht op het achterhalen waarom het heeft kunnen gebeuren (oorzaken) en welke verbeteracties nodig zijn om herhaling van soortgelijke incidenten / calamiteiten te voorkomen.

Als er bij u of uw naaste sprake is van een ernstig incident of een (mogelijke) calamiteit, dan kan het zijn dat u ook door deze commissie wordt benaderd om te vertellen wat er precies gebeurd is. Als de resultaten van dit onderzoek bekend zijn, wordt u in een vervolgesprek verder geïnformeerd. Over het algemeen wordt dit vervolgesprek over de uitkomsten van het onderzoek gevoerd door uw hoofdbehandelaar, vaak samen met de voorzitter van de calamiteitencommissie.

Tijdspad calamiteitenonderzoek

Zodra duidelijk is dat er sprake is van een (mogelijke) calamiteit wordt deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Soms is meer informatie nodig voordat het besluit over wel of geen calamiteit wordt genomen. De IGJ geeft een ziekenhuis hiervoor zes weken de tijd. Na de melding aan de IGJ wordt direct een SIRE-onderzoek gestart. Wij proberen dit binnen acht weken af te ronden. Voor zorgvuldig onderzoek naar een incident of (mogelijke) calamiteit is meestal meer tijd nodig dan de acht weken die de Inspectie daar formeel voor geeft. Als het nodig is, vragen wij uitstel aan de IGJ. Over het algemeen duurt het 4 tot 5 maanden voor de onderzoeksresultaten bekend zijn.

Contactpersonen: wat mag u verwachten

In het eerste gesprek wordt afgesproken wie binnen het ziekenhuis uw contactpersonen zijn voor de afhandeling van dit ernstige incident of deze (mogelijke) calamiteit. Uw eerste contactpersoon is meestal de hoofdbehandelaar, door hem of haar wordt u inhoudelijk geïnformeerd over wat er is misgegaan en welke vervolgstappen er volgen.

Daarnaast wordt er bij elke calamiteit een calamiteitenbegeleider benoemd. De calamiteitenbegeleider stelt zich tot doel om patiënten of naasten, bij wie de zorg anders is gelopen dan verwacht, te begeleiden. De calamiteitenbegeleider is onpartijdig en onafhankelijk van de ziekenhuisorganisatie. Ze kan een luisterend oor bieden en u adviseren wat u kunt doen met uw vragen of twijfels. Ook kan zij u begeleiden bij het contact met zorgverleners en houdt zij u op de hoogte van het tijdspad van het onderzoeksproces.

Met deze calamiteitenbegeleider kunt u ook afspraken maken over bijvoorbeeld:

- het tijdstip en de locatie van eventuele vervolgesprekken;
- wie daarbij aanwezig zijn, bijvoorbeeld een door u gewenste persoon;
- aanvullende informatie, bijvoorbeeld inzage in uw medische dossier;
- eventuele behoefte aan andere ondersteuning of vervolgstappen.

De hoofdbehandelaar zal u vertellen wie uw calamiteitenbegeleider is. U kunt contact met de calamiteitenbegeleider opnemen door te bellen met (053) 487 35 44 (secretariaat klachtenfunctionarissen).

Uw rechten

U heeft het recht om een andere arts of deskundige te raadplegen (second opinion). Ook mag u vragen of de behandeling door een andere arts overgenomen kan worden.

De uitkomsten van een incidenten- / calamiteitenonderzoek geven u duidelijkheid over wat er is misgegaan en op welke wijze het ziekenhuis verbeteringen gaat invoeren om de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken. Een incidenten- / calamiteitenonderzoek geeft niet altijd antwoord op alle vragen die u heeft.

Als de gesprekken en de uitkomst van het onderzoek u niet voldoende tevreden stellen, kunt u verschillende vervolgstappen ondernemen. Mocht u behoefte hebben aan informatie hierover dan kunt u dit bespreken met de calamiteitenbegeleider.

Tenslotte

U heeft recht op juiste en volledige informatie. Als iets u niet geheel duidelijk is, vraagt u uw contactpersoon of de calamiteitenbegeleider dan om nadere uitleg.