

## Als er iets mis gaat

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

#### Inleiding

Elke patiënt heeft recht op behandeling met zorg, aandacht en respect. Hoewel onze zorgverleners hun uiterste best doen om goede zorg te bieden, kan er soms iets mis gaan. Dit kan leiden tot een langere ziekenhuisopname, tijdelijke beperkingen en soms tot blijvende schade of zelfs overlijden. Als de zorg niet verloopt zoals we verwachten en dit heeft betrekking op de kwaliteit van zorg en waardoor de patiënt schade oploopt, dan noemen we dit een incident. Bij ernstig blijvende schade spreken we van een calamiteit.

MST hecht er veel belang aan patiënten te informeren en bij te staan als zich zo'n ernstig incident of calamiteit voordoet. Wij vinden dat u er recht op heeft om te weten wat er is gebeurd en hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ons streven is om open te zijn en uw vertrouwen in de medische zorg aan u of familielid zoveel mogelijk te herstellen. Deze folder geeft informatie over de gang van zaken bij een (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 met u of uw naaste(n) opneemt om hier in alle openheid met u over te spreken. MST kent een procedure waarin beschreven staat hoe gehandeld wordt als zich een incident of een (mogelijke) calamiteit voorgedaan heeft. In deze procedure is tevens opgenomen dat elke (mogelijke) calamiteit die aan de wettelijke definitie<sup>1</sup> voldoet gemeld wordt bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

#### De procedure

Allereerst wordt direct en op een adequate manier actie ondernomen om ervoor te zorgen dat de schade zo veel mogelijk beperkt wordt. Daarnaast worden u en uw naasten zo spoedig 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 nog niet altijd 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 aan de orde komen:

- 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;
- uitleg over de maatregelen die de zorgverleners en het ziekenhuis kunnen nemen om herhaling te voorkomen;
- overleg met u over wie uw contactpersoon van het ziekenhuis zal zijn gedurende de periode van onderzoek en bij wie u terecht kunt met vragen.

Vaak is echter nog niet al deze informatie bekend bij dit eerste gesprek. Meestal is nader onderzoek nodig naar wat precies 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.

---

<sup>1</sup> 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 kunnen voorkomen, met als doel kwaliteitsverbetering.

Indien er bij u of uw naaste / familielid sprake is van een daadwerkelijke calamiteit, dan kan het zijn dat u ook door deze commissie wordt benaderd om te vertellen wat er precies gebeurd is. Zodra de resultaten van dit onderzoek bekend zijn, wordt u in een vervolggesprek hiervan op de hoogte gebracht. Over het algemeen wordt dit vervolggesprek over de uitkomsten van het onderzoek gevoerd door uw hoofdbehandelaar.

## Tijdspad calamiteitenonderzoek

Zodra duidelijk is dat er sprake is van een (mogelijke) calamiteit wordt deze zo spoedig 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, waarbij gestreefd wordt om dit binnen acht weken af te ronden. Voor zorgvuldig onderzoek naar een mogelijke calamiteit is echter meestal meer tijd nodig dan de acht weken die de Inspectie daar formeel voor geeft. Indien nodig vragen wij daarom 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 bij de afhandeling van 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 familie, bij wie de zorg onverwacht 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 over de verschillende mogelijkheden die u heeft om iets met uw vragen of twijfels te doen. Ook kan zij u begeleiden bij het contact met zorgverleners. Zij houdt u ook 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 vervolggesprekken;
- 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). Tevens 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 precies is misgegaan en op welke wijze het ziekenhuis verbeteringen gaat invoeren om de kans op herhaling zo veel mogelijk te verkleinen. Een incidenten- / calamiteitenonderzoek geeft echter 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.