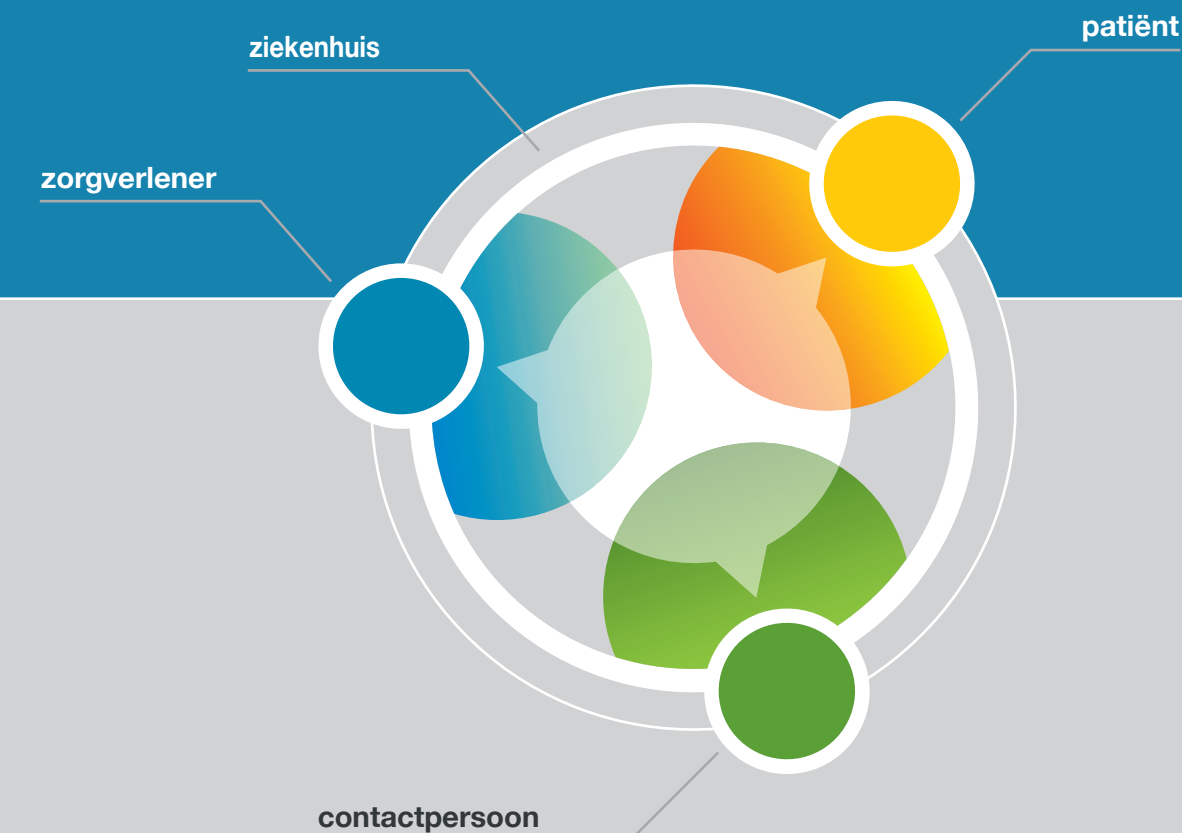


# In vier stappen naar een adequate reactie na een incident\*

\* Een incident: er is iets misgegaan met (mogelijk) merkbare gevolgen voor de patiënt



## 1 Direct na het incident

Er is "iets" misgegaan, maar nog onduidelijk wat en hoe

### De zorgverlener

- Vertelt patiënt dat er iets is misgegaan en deelt de op dat moment beschikbare informatie
- Luistert naar ervaring patiënt, vraagt naar/beantwoordt vragen die deze heeft over mogelijke gevolgen
- Vertelt over de vervolgstappen en hoe de patiënt hierbij wordt betrokken
- Vertelt dat er een contactpersoon is die contact opneemt en de patiënt kan begeleiden
- Licht de patiënt in dat het incident wordt gemeld en meldt het incident in het ziekenhuis
- Maakt melding van het incident in het dossier

### Het ziekenhuis

- Gaat na of de zorgverlener de patiënt heeft geïnformeerd
- Begeleidt zorgverlener in geven van openheid indien nodig
- Voorziet in eerste opvang van zorgverlener
- Wijst zorgverlener op het belang om ondersteuning te vragen
- Zorgt voor contactpersonen die patiënt en zorgverlener kunnen ondersteunen

### De contactperso(n)en

- Zijn gemakkelijk te vinden en goed beschikbaar voor zowel patiënt als zorgverlener

## 2 Het ziekenhuis onderzoekt

Dit onderzoek kan verschillende vormen krijgen

- Licht de patiënt in over het onderzoek

- Beslist over melding van het incident bij de IGZ en meldt als dat aan de orde is
- Onderzoekt het incident
- Betrekt de patiënt bij het onderzoek
- Zorgt voor begeleiding/peer support van de betrokken zorgverlener

- Nemen contact op met patiënt en zorgverlener en informeren naar hun behoeften
- Leggen uit hoe het onderzoek verloopt
- Geven uitleg over de verschillende trajecten in het ziekenhuis (klacht/claim/tucht)
- Houden gedurende het onderzoek contact met patiënt en zorgverlener

## 3 De resultaten zijn beschikbaar

De vorm varieert

- Is (onder begeleiding) open over de uitkomsten van het onderzoek en legt uit wat er is gebeurd (zie ook 'het ziekenhuis')
- Biedt, eventueel, excuses aan

- Zorgt dat de uitkomsten van het onderzoek worden besproken met de patiënt
- Beslist:
  - Wie de uitkomsten met de patiënt bespreekt,
  - Wie de zorgverlener begeleidt of ondersteunt
- In het geval van een fout, wordt deze erkend
- Deelt verbetermaatregelen met de patiënt
- Deelt de uitkomsten met de IGZ

- Begeleiden de patiënt en de zorgverlener bij bespreking van de uitkomsten van het onderzoek
- Blijven de patiënt en de zorgverlener naar behoefte ondersteunen

## 4 Afsluiting

Patiënt is geïnformeerd over de resultaten

- Voert een afsluitend gesprek

- Begeleidt de patiënt in vervolgstappen

- Blijven de patiënt en de zorgverlener naar behoefte ondersteunen

## ! De patiënt

Patiënten willen (uiteindelijk) antwoord op verschillende vragen

- Patiënten willen informatie over het incident:**
- Wat is er gebeurd?
  - Hoe is het gebeurd?

- Is daar nog geen antwoord op? Leg dan uit:**
- Hoe wordt dit uitgezocht?
  - Wanneer zijn daar de uitkomsten van?

- Als er een fout is gemaakt, willen cliënten dat:**
- De fout wordt erkend
  - Er verantwoordelijkheid wordt genomen
  - Excuses worden gemaakt

- Patiënten willen informatie over de gevolgen voor hun gezondheid.**
- Wat zijn de gevolgen voor mijn behandeling?
  - Wat kan er gedaan worden om de schade te beperken?
  - Wat gaat er nu gebeuren in mijn behandeling?

- Patiënten willen voorkomen dat het nog een keer gebeurt.**
- Leg uit welke verbetermaatregelen worden genomen

**Vergoed eventuele financiële schade**