

Dit project werd uitgevoerd door het Nivel (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) en de afdeling sociale geneeskunde van het AmsterdamUMC, locatie VUmc. Voor meer informatie over dit project zie: [www.onderzoekpatientveiligheid.nl](http://www.onderzoekpatientveiligheid.nl) of neem contact op met het Nivel via [receptie@nivel.nl](mailto:receptie@nivel.nl).



Het project is mogelijk gemaakt met financiering van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving: [www.sass.nl](http://www.sass.nl)



©2019 Nivel en AmsterdamUMC, locatie VUmc

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Nivel te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Een calamiteit is een ingrijpende gebeurtenis voor zowel de betrokken zorgverleners als de patiënt. Om ondersteuning te bieden bij het proces na de calamiteit is deze leidraad opgesteld naar aanleiding van interviews met 12 patiënten en nabestaanden die een calamiteitenprocedure hebben meegemaakt.

Per fase staan aandachtspunten beschreven.

Deze kunnen toegepast worden binnen de eigen calamiteiten-procedure en indien nodig aangepast.

# Leidraad

## ondersteuning na calamiteiten

## PROCESSTAPPEN NA EEN CALAMITEIT

### Calamiteit en eerste opvang

Een calamiteit kan het vertrouwen van een patiënt en/of nabestaanden in het ziekenhuis of de zorgverlener schaden. Een passende eerste opvang (en verdere procedure), zoals hieronder beschreven, kan eraan bijdragen dat dit vertrouwen (deels) hersteld wordt.

Bij het vermoeden van een calamiteit dienen de betrokken hulpverleners en de hoofdbehandelaar zo snel mogelijk hierover ingelicht te worden.

Draag er zorg voor dat een patiënt en/of nabestaanden zo snel mogelijk na het vermoeden van een calamiteit op een rustige plek kan verblijven.

Informeert de patiënt en/of de nabestaanden zo snel mogelijk dat er een mogelijke calamiteit heeft plaatsgevonden.

Verstrek zo volledig mogelijke open en eerlijke informatie over wat er gebeurd is.

Probeer de situatie niet te bagatelliseren of relativiseren en erken dat dit een (zeer) ingrijpende situatie is voor de patiënt en/of de nabestaanden.

Excuses maken voor de situatie is zeer wenselijk.

Inventariseer de behoeften van de patiënt en/of de nabestaanden ten aanzien van betrokkenheid en informatievoorziening en probeer hier zo goed mogelijk aan te voldoen.

Bied, voor zover gewenst, zowel praktische als emotionele ondersteuning aan.

### Onderzoek

Het doorlopen van een calamiteitenprocedure is maatwerk. Het is van belang om de invulling en vormgeving vast te leggen in overleg met de patiënt en/of de nabestaanden.

Informeert de patiënt en/of de nabestaanden dat de calamiteit gemeld zal worden bij de IGJ, het doel van het calamiteitenonderzoek en hoe het onderzoeks-traject eruit ziet.

Wijs een vast contactpersoon aan die de patiënt en/of nabestaanden zal begeleiden en informeren tijdens de calamiteitenprocedure. Wees duidelijk over de rol van verschillende betrokkenen en voorkom "verkokering".

Inventariseer de behoeften van de patiënt en/of de nabestaanden met betrekking tot de frequentie en wijze van betrokkenheid binnen het onderzoek en terugkoppeling. Contactpersoon neemt proactief contact op en is goed bereikbaar. Evalueer deze regelmatig, behoeften kunnen veranderen over tijd.

Stem zorgvuldig af waar de gesprekken met de patiënt of nabestaanden plaatsvinden, het ziekenhuis kan een beladen plek zijn, overweeg om mensen thuis te bezoeken.

Bespreek in aanwezigheid van de hoofdbehandelaar, indien gewenst, de uitkomsten van het rapport met de patiënt en/of de nabestaanden. Leg onduidelijkheden uit en neem vragen weg. Extra attentie is nodig wanneer het rapport onverwachte conclusies en/of beperkte verbetermaatregelen bevat.

### Vervolg

Overweeg om de patiënt en/of nabestaanden te vragen om een kort evaluatieformulier in te vullen na afronding van de procedure.

Draag er zorg voor dat de patiënt en/of de nabestaanden een contactpersoon behouden in het ziekenhuis.

Inventariseer na afronding van het onderzoek nogmaals de behoeften van de patiënt en/of de nabestaanden met betrekking tot praktische en/of emotionele ondersteuning. Geef duidelijk aan in hoeverre hierin voorzien kan worden.

Verstrek, indien gewenst, praktische en onafhankelijke informatie over de mogelijkheid tot eventuele vervolgstappen, zoals het indienen van een klachtenafhandeling of schadeclaim. Wees volledig over de verschillende mogelijkheden en schep realistische verwachtingen. Leg de rol en positie van het ziekenhuis duidelijk uit.

Neem enige tijd na afronding van het onderzoek, indien gewenst door de patiënt en/of nabestaanden, contact op om te inventariseren of er nog behoeften en/of vragen zijn.