

Persbericht project patiënten aan het woord – Datum: 31-01-2020

Versie: 3

Reeds naar gekeken: Cordula Wagner, Nicole de Haan (Amsterdam UMC, dienst communicatie), Isabel van Zenderen (Nivel)

---

## **Ervaringen van patiënten en nabestaanden bij calamiteiten vertaald naar leidraad voor professionals**

**De Nederlandse zorg is van hoge kwaliteit en patiëntveiligheid staat hoog op de agenda. Toch gaat het soms mis en kan er sprake zijn van een calamiteit. Dan is het van belang om de patiënt of diens nabestaanden zo goed mogelijk op te vangen, de gevolgen van de schade zoveel mogelijk te beperken en inzicht te geven in het verloop en de oorzaken van de gebeurtenis. Het Nivel en Amsterdam UMC, locatie VUmc, hebben de wensen en behoeften van patiënten en nabestaanden bij een calamiteit inzichtelijk gemaakt. Deze inzichten zijn vertaald naar een praktische leidraad voor ziekenhuizen.**

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg én die heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor de patiënt of zelfs tot de dood.

### **Inzicht in ervaringen van patiënten en nabestaanden**

Om meer inzicht te krijgen in de verschillende manieren waarop patiënten en nabestaanden omgaan met een calamiteit, de nasleep ervan en hoe zij betekenis geven aan wat hen is overkomen, zijn verschillende patiënten en nabestaanden geïnterviewd. Hun verhalen zijn opgenomen in het boek 'Als het mis gaat...' en laten zien hoe zij de eerste periode na het doormaken van een calamiteit hebben ervaren, wat er allemaal op hen af kwam, welke steun zij hierbij hebben ontvangen en hoe het contact met het ziekenhuis hierbij is verlopen.

### **Leidraad voor zorgprofessionals en ziekenhuizen**

De verworven inzichten zijn vertaald naar een leidraad die zorgprofessionals en ziekenhuizen kan helpen om calamiteitenprocedures nog meer aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de getroffen patiënten en hun nabestaanden. In de leidraad komt bijvoorbeeld aan de orde hoe ingewikkeld en emotioneel belastend het voor patiënten en nabestaanden kan zijn om de verschillende procedures rondom een calamiteit te doorlopen. En hoe belangrijk de eerste contacten met zorgprofessionals en het ziekenhuis zijn meteen na de calamiteit.

### **Over het onderzoek**

Met het project 'Patiënten en hun naasten aan het woord' zijn wensen en behoeften van patiënten en nabestaanden na het doormaken van een calamiteit inzichtelijk gemaakt. Hiertoe zijn verschillende patiënten en nabestaanden geïnterviewd nadat ze te maken kregen met een calamiteit. Het project is uitgevoerd door het Nivel en Amsterdam UMC, locatie VUmc. Het project werd financieel mogelijk gemaakt met een subsidie van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving.