



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?

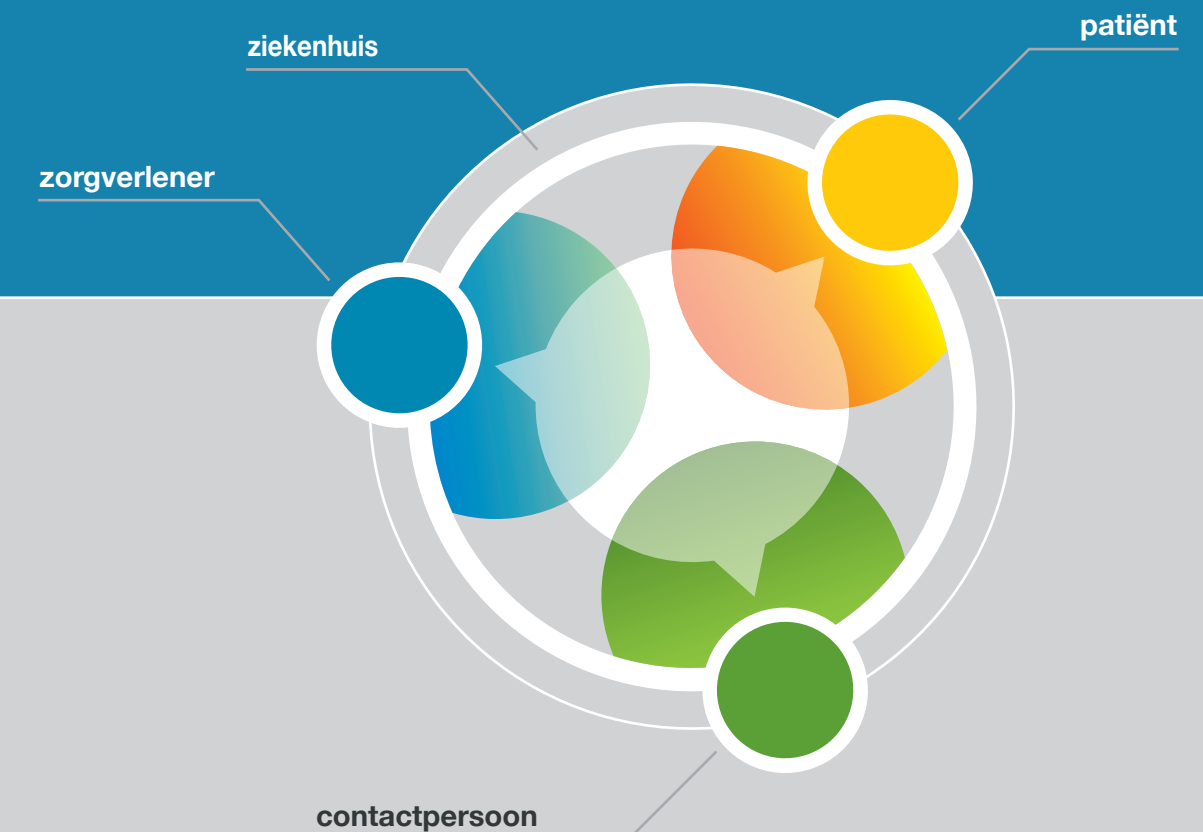
Patiënten willen voorkomen dat het nog een keer gebeurt.

- Leg uit welke verbetermaatregelen worden genomen

Vergoed eventuele financiële schade

In vier stappen naar een adequate reactie na een incident*

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



OPEN: open en eerlijke omgang na klachten en incidenten in het ziekenhuis

Mr. B.S. Laarman

Dr. M.C. Bomhoff

Prof. dr. ir. R. Friele

Prof. dr. mr. A.J. Akkermans

Prof. dr. mr. J. Legemaate

NIVEL. 2016

Open

1 Direct na het incident

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

2 Het ziekenhuis onderzoekt

Dit onderzoek kan verschillende vormen krijgen

3 De resultaten zijn beschikbaar

De vorm varieert

4 Afsluiting

Patiënt is geïnformeerd over de resultaten

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

- Licht de patiënt in over het onderzoek

- 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

- Voert een afsluitend gesprek

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

- 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

- 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

- Begeleidt de patiënt in vervolgstappen

De contactperso(n)en

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

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

- Blijven de patiënt en de zorgverlener naar behoefte ondersteunen