

Een ernstig incident; Informatie voor betrokkenen

Betrokken zijn bij een calamiteit kan veel impact hebben. Het ziekenhuis informeert u daarom graag over wat u kunt verwachten als er een calamiteitenonderzoek plaatsvindt. Onderstaande informatie is opgesteld voor u als patiënt of naaste(n) van een patiënt die betrokken is bij calamiteitenonderzoek binnen Máxima MC.

Wat is een calamiteit?

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die geleid heeft tot een ernstig schadelijk gevolg of zelfs tot het overlijden van een patiënt. Wetgeving schrijft voor dat zorginstellingen verplicht zijn (mogelijke) calamiteiten te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hoe verloopt een calamiteitenmelding?

U bent als patiënt of naaste door de hoofdbehandelaar op de hoogte gesteld van de calamiteitenmelding. Er wordt een interne onderzoekscommissie gevormd die het calamiteitenonderzoek gaat uitvoeren binnen Máxima MC.

De onderzoekscommissie heeft als taak om, onafhankelijk en zo volledig mogelijk, een reconstructie van de gebeurtenis(sen) te maken, oorzaak en gevolg te benoemen en aanbevelingen te formuleren zodat een dergelijk ernstig incident in de toekomst voorkomen wordt. De commissie bestaat uit minimaal drie personen:

- een medisch staflid (voorzitter)
- een medisch staflid met vakinhoudelijke kennis van de medische calamiteit
- een adviseur kwaliteit & veiligheid

Afhankelijk van de aard van het incident wordt de onderzoekscommissie aangevuld met andere deskundigen. De leden van de onderzoekscommissie waren niet betrokken bij de zorgverlening tijdens de medische calamiteit.

Naast de onderzoekscommissie wordt er een contactpersoon aangesteld.

Rol contactpersoon

De contactpersoon is gedurende het hele traject het aanspreekpunt voor de patiënt/nabestaanden. De contactpersoon legt uit hoe de calamiteitenprocedure eruitziet en bespreekt ook de andere verschillende procedures die er bestaan rondom klachten en calamiteiten. De contactpersoon is één van de klachtbemiddelaars en is in dienst van Máxima MC. De contactpersoon is in haar professionaliteit onpartijdig. Dit houdt in dat zij

nooit een inhoudelijk oordeel of advies over de kwestie zal geven. Een contactpersoon kan in deze periode praktisch de weg wijzen, tussentijdse vragen opvangen en neerleggen bij de betreffende commissie en zorgen voor de juiste opvang en nazorg.

Wat is het doel van calamiteitenonderzoek?

Het doel van calamiteitenonderzoek is leren en verbeteren en door middel van onderzoek naar de basisoorzaken, kwaliteitsverbetering tot stand brengen in de organisatie. Er wordt gezocht naar de achterliggende oorzaken. Dit wordt gedaan door informatie op te vragen bij alle betrokkenen. Er wordt gesproken met medewerkers maar indien mogelijk ook met u als patiënt of naasten.

Wat kan ik verwachten als ik als patiënt of naasten een gesprek heb met de commissie?

De commissie benadert een patiënt of diens naaste(n) in principe altijd voor een gesprek. U bent echter niet verplicht hieraan deel te nemen. Ook staat het u vrij iemand mee te nemen naar het gesprek om u te ondersteunen. De commissie voert de gesprekken met het doel een reconstructie te maken van de gebeurtenissen. Tevens is het voor u als patiënt of nabestaanden een mogelijkheid om uw verhaal te doen. Dit gesprek wordt opgenomen, zodat de onderzoekscommissie het gesprek kan terugluisteren om zo de juiste feiten in het onderzoeksrapport weer te geven en de juiste conclusies te trekken. Nadat het onderzoek is afgelopen, na goedkeuring van de IGJ, wordt dit gesprek gewist en wordt het dus niet langer dan nodig bewaard.

Hoe verloopt het onderzoek verder?

Op basis van de analyse van de verzamelde informatie, worden oorzaken vastgesteld en verbetermaatregelen geformuleerd. Een samenvatting van het onderzoeksrapport en beschrijving van de verbetermaatregelen wordt vervolgens via een bestuurlijke reactie in geanonimiseerde versie naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gestuurd ter beoordeling. U ontvangt een kopie van het onderzoeksrapport. U wordt benaderd voor het plannen van een gesprek met het management en uw hoofdbehandelaar over het rapport. Doel van dit gesprek is het bespreken van de inhoud van het rapport, het toelichten van de uitkomsten van het onderzoek en de vastgestelde verbetermaatregelen. Ook hierbij geldt dat u niet verplicht bent op deze uitnodiging in te gaan. U mag zelf bepalen of u behoefte heeft aan een dergelijk gesprek.

Is er sprake van een deadline?

De IGJ verplicht zorginstellingen om binnen een periode van 8 weken een onderzoek af te ronden. Als dit door omstandigheden niet lukt, kan uitstel worden aangevraagd. Het Máxima MC vindt het belangrijk om grondig onderzoek te doen. Dit kan dus betekenen dat het langer duurt, omdat nog niet alle informatie compleet is of nog niet met iedereen gesproken is. Uiteraard is het streven om het onderzoek zo spoedig mogelijk af te ronden.

Wat wordt er verder gedaan met de opgestelde verbetermaatregelen?

De opgestelde verbetermaatregelen worden uitgezet in de organisatie en vervolgens wordt goed in de gaten gehouden of ze worden uitgevoerd binnen de gestelde termijn.

Wordt het onderzoeksrapport gepubliceerd?

Het onderzoeksrapport wordt niet gepubliceerd. Máxima MC hecht echter wel veel waarde aan transparantie en wil graag inzicht geven in de manier waarop de organisatie leert van gebeurtenissen. Daarnaast wordt het openbaar maken van informatie over calamiteiten gestimuleerd door o.a. de IGJ. Máxima MC publiceert daarom jaarlijks een algemene rapportage over alle gemelde en onderzochte calamiteiten. Omdat privacy van patiënt en medewerker te allen tijde beschermd moeten worden, wordt de informatie zo omschreven, dat hij nooit herleidbaar is naar een individuele casus. U vindt de rapportage via <https://www.mmc.nl/over-ons/kwaliteit-veiligheid/6501-2/>.

Heeft u vragen? Neem dan contact op met de klachtbemiddelaars via 040-8889481 of stuur een mailtje naar klachtbemiddeling@mmc.nl.