

VU Research Portal

OPEN: open en eerlijke omgang na klachten en incidenten in het ziekenhuis. Schriftelijk verslag van project OPEN

Laarman, B.S.; Bomhoff, M.B.; Friele, R.D.; Akkermans, A.J.; Legemaate, J.

2016

document license
CC BY-NC

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Laarman, B. S., Bomhoff, M. B., Friele, R. D., Akkermans, A. J., & Legemaate, J. (2016). *OPEN: open en eerlijke omgang na klachten en incidenten in het ziekenhuis. Schriftelijk verslag van project OPEN*. Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL).

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

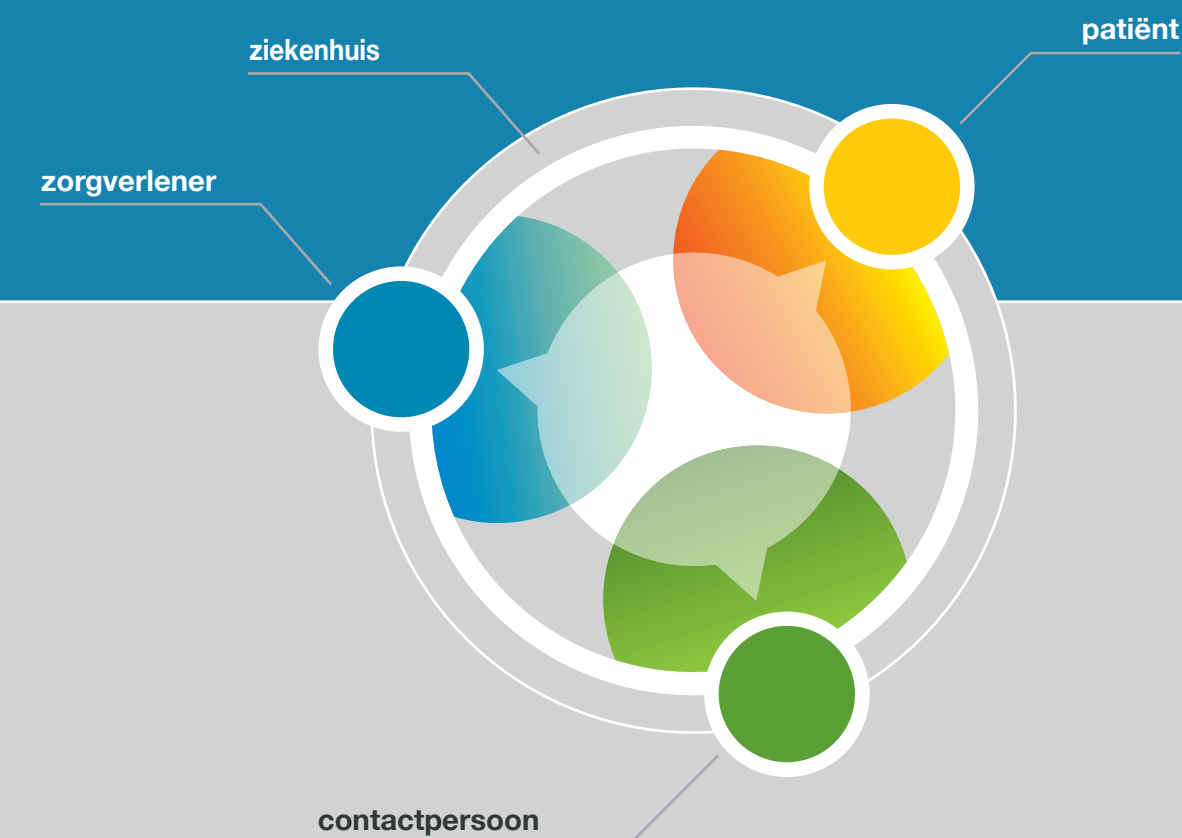
Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:
vuresearchportal.ub@vu.nl

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