



máxima
medisch centrum

Een ernstig incident; Informatie voor betrokkenen

Afdeling kwaliteit en veiligheid

Als uw behandeling anders uitpakt

Hoewel medewerkers van Máxima Medisch Centrum hun uiterste best doen om goede zorg te bieden, kan er soms iets misgaan tijdens de behandeling. Het gevolg kan zijn een langere ziekenhuisopname, een tijdelijke beperking, maar ook soms blijvende schade of zelfs overlijden.

Als er in uw behandeling of die van uw naaste iets mis is gegaan, is een open en eerlijk gesprek met een medewerker die (eind)verantwoordelijk is van groot belang. In de praktijk neemt de (eind)verantwoordelijke medisch specialist binnen 24 uur na het vaststellen van een ernstig incident, contact met u of uw naaste op.

Vorbereiding op een gesprek

Als u een gesprek heeft met de verantwoordelijk medisch specialist vlak na het optreden van het incident, is het soms nog niet duidelijk wat er precies is gebeurd, hoe groot de schade is en of deze het gevolg is van een incident of dat er sprake is van een complicatie. Vaak is nader onderzoek nodig.

Wij adviseren u om een familielid, vriend of vertrouwenspersoon bij het gesprek te betrekken. Ook uw huisarts zou u daarbij kunnen adviseren.

Wat kunt u verwachten?

In overleg met u als patiënt of naaste vindt een gesprek zo snel mogelijk plaats. De eindverantwoordelijke / medisch specialist communiceert open en duidelijk over het incident en de (vervolg)behandeling, erkent de eventuele fout en biedt excuses aan. In dit gesprek komt in ieder geval aan de orde:

- dat er iets is misgegaan;
- wat er precies is misgegaan;
- welke gevolgen dit voor u heeft of later nog kan hebben;
- welke mogelijke oplossingen of herstelbehandelingen er zijn of welke herstelbehandeling al is uitgevoerd;
- dat er melding gedaan wordt bij de raad van bestuur en eventueel bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) als er sprake is van een (mogelijke) medische calamiteit;

- de mogelijkheid tot het vragen van ondersteuning voor u van de klachtenfunctionaris.

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?

Nadat u het gesprek heeft gehad met de eindverantwoordelijke / medisch specialist neemt de klachtenfunctionaris met u contact op. Deze functionaris van het ziekenhuis biedt zijn of haar diensten aan. Als u dat op prijs stelt, spannen zij zich in om u daar waar mogelijk op te vangen, te begeleiden en te adviseren. Hij of zij biedt u altijd een luisterend oor en kan het verdere aanspreekpunt voor al uw vragen zijn.

De procedure rondom een medische calamiteit

Als sprake is van een ernstig incident dat leidt tot de dood of ernstige permanente schade voor de patiënt, zal de verantwoordelijk medisch specialist dit melden bij de raad van bestuur van Máxima Medisch Centrum. In dit geval spreken we van een (mogelijke) medische calamiteit.

Afhankelijk van de ernst en het risico maakt de raad van bestuur in samenspraak met het medisch calamiteitenteam een overweging of de calamiteit gemeld moet worden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Als de medische calamiteit gemeld wordt bij de IGZ, beslist de IGZ of zij de calamiteit onderzoekt of dat dit door het ziekenhuis zelf kan worden gedaan.

Als het ziekenhuis dat zelf kan doen, stelt de raad van bestuur van MMC een interne onderzoekscommissie in.

Interne onderzoekscommissie

Deze 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.

Werkwijze onderzoekscommissie

Naast het bestuderen van het totale dossier van de patiënt, spreekt de commissie met de direct en eventuele indirect betrokken medewerkers. Denk daarbij aan arts-assistent, verpleegkundige, operatie-assistent, radioloog, secretaresse, etc.

Het is ook mogelijk dat de voorzitter van de onderzoekscommissie u benadert met het verzoek tot een gesprek met u of uw naasten en (een delegatie van) de onderzoekscommissie. Het doel van dit gesprek is te komen tot een feitelijke reconstructie van wat er gebeurd is. Deze informatie kan bijdragen aan de inventarisatie van de oorzaken. Uiteraard is er tijdens dit gesprek ook ruimte voor uw emoties. We kunnen ons echter voorstellen, dat u wellicht gemengde gevoelens heeft. In dat geval kunt u met uw huisarts of patiëntvertrouwenspersoon overleggen of zo'n gesprek wenselijk voor u is.

Het is raadzaam de punten, die u wilt bespreken, op papier te zetten. U kunt zich ook hierin laten begeleiden door de patiëntvertrouwenspersoon van MMC.

Onderzoeksrapport

De onderzoekscommissie stelt een onderzoeksrapport op. Dit rapport wordt aangeboden aan het medisch calamiteitenteam. Dit team beoordeelt het rapport. Bij akkoord wordt het geanonimiseerd verzonden naar de IGZ.

Als u of uw naasten dit wensen, bespreken de raad van bestuur en de eindverantwoordelijke medisch specialist het onderzoeksrapport met u.

Er wordt zorgvuldig stilgestaan bij de gebeurtenis(sen) en uw eventuele vragen worden beantwoord.

U kunt een kopie van het onderzoeksrapport ontvangen.

Begrippenlijst

U zult de termen incident, medische calamiteit, complicatie, verwijtbare fout en dergelijke tegenkomen. Wat betekenen deze termen?

Incident

Een incident is een onbedoelde gebeurtenis die tot een nadelig gevolg voor patiënten heeft geleid, had kunnen leiden of kan leiden tot in de toekomst.

Medische calamiteit

Een medische calamiteit is een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis die tot ernstige schadelijke gevolgen (blijvende invaliditeit) of de dood van een patiënt heeft geleid. Dit kan ook een langer ziekenhuisverblijf of een heropname zijn.

Complicatie

Complicatie is een onvoorziene en niet te vermijden gevolg van een medische behandeling. Bij elke ingreep bestaat namelijk een kleine of grotere kans op complicaties.

Verwijtbare fout

Een medische fout is een verwijtbare tekortkoming van de zorgverlener. Bepaalde voorgeschreven handelingen zijn niet uitgevoerd of er is onvoldoende inspanning geleverd om schade te voorkomen.

Máxima Medisch Centrum
www.mmc.nl

Locatie Eindhoven:
Ds. Th. Fliednerstraat 1
Postbus 90 052
5600 PD Eindhoven

Locatie Veldhoven:
de Run 4600
Postbus 7777
5500 MB Veldhoven

De informatie in deze folder is van algemene aard en is bedoeld om u een beeld te geven van de zorg en voorlichting die u kunt verwachten. In uw situatie kunnen andere adviezen of procedures van toepassing zijn. Deze folder is dan ook slechts een aanvulling op de specifieke (mondelinge) voorlichting van uw specialist of behandelaar.