

Calamiteitenonderzoek – informatie voor patiënten en hun naasten

Het betrokken zijn bij een calamiteit, kan veel impact hebben. We informeren 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 de Anna Zorggroep.

Wat is een calamiteit?

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) wordt een calamiteit omschreven als *een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt heeft geleid*. Wetgeving schrijft voor dat zorginstellingen verplicht zijn (mogelijke) calamiteiten te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hoe verloopt een calamiteitenmelding?

U als patiënt of naaste wordt door de hoofdbehandelaar op de hoogte gesteld van de calamiteitenmelding. De adviescommissie onderzoek calamiteiten (ACOC) voert het calamiteitenonderzoek uit binnen de Anna Zorggroep. Er wordt een casemanager calamiteiten aangesteld. De casemanager is gedurende het hele traject het aanspreekpunt voor de patiënt/nabestaanden. De casemanager legt uit hoe de calamiteiten procedure eruit ziet en bespreekt ook de andere verschillende procedures die er bestaan rondom klachten en calamiteiten. De casemanager is in dienst van de Anna Zorggroep en is in haar professionaliteit onpartijdig. Dit houdt in dat zij nooit een inhoudelijk oordeel of advies over de kwestie zal geven. De procedures binnen een calamiteitenonderzoek hebben een doorlooptijd van enkele maanden. Een casemanager 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 helder: we willen 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 doen we door informatie op te vragen bij alle betrokkenen. We spreken met medewerkers maar indien mogelijk ook met u als patiënt of naaste.

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

De commissie zal een patiënt of diens naaste(n) in principe altijd benaderen 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. Na het gesprek ontvangt u een gespreksverslag waar u op mag reageren; klopt het wat er genotuleerd is, heeft u het zo daadwerkelijk bedoeld? U kijkt het na en geeft uiteindelijk akkoord voor het definitieve verslag.

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 met de conclusies en vastgestelde verbetermaatregelen (bestuurlijke beschouwing) wordt vervolgens in geanonimiseerde versie naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gestuurd. Na afronding van het onderzoek, wordt u benaderd voor het plannen van een gesprek met de raad van bestuur. Doel

van dit gesprek is het bespreken 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. Binnen de Anna Zorggroep vinden we het belangrijk grondig onderzoek te doen. Dit kan dus betekenen dat we langer nodig hebben omdat we nog niet alle informatie compleet hebben of nog niet iedereen gesproken hebben. Uiteraard doen we ons uiterste best een 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. De Anna Zorggroep hecht echter wel veel waarde aan transparantie en wil graag inzicht geven in de manier waarop we als organisatie leren van gebeurtenissen. Daarnaast wordt het openbaar maken van informatie over calamiteiten gestimuleerd door o.a. de IGJ. De Anna Zorggroep publiceert vanaf 1 juli 2018 jaarlijks een algemene rapportage over alle gemelde en onderzochte calamiteiten. Omdat de privacy van patiënt en medewerker te allen tijde beschermd moet worden, wordt de informatie zo omschreven, dat deze nooit herleidbaar is naar een individuele casus. U vindt de rapportage via <https://www.st-anna.nl/over-st-anna-ziekenhuis/kwaliteit-veiligheid/calamiteitenonderzoek/>

Heeft u vragen n.a.v. deze informatie, neem dan contact op met afdeling kwaliteit en veiligheid via 040-2864008 of stuur een mailtje naar I. van de Mosselaar, secretaresse adviescommissie onderzoek calamiteiten via i.vande.mosselaar@st-anna.nl