

Wat te doen bij Calamiteiten Patiëntenzorg?

Acuut



Melden



Informereren



Analyseren en afhandelen

Sint
Lucas  **Andreas**
Ziekenhuis

Definitie calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid.

Deze calamiteitenprocedure bestaat uit 29 stappen en er is onderscheid gemaakt in vier fasen:

Acuut

Melden

Informereren

Analyse en afhandelen

Het is van belang dat u alle stappen doorloopt. De voorzitter (of diens vervanger) van het Risico Expert Team zal de procesgang monitoren en uw aanspreekpunt zijn tijdens de gehele calamiteitenprocedure. Bij vragen kunt u ook terecht bij de staffunctionaris Raad van Bestuur.

Voorwoord

Ondanks alle veiligheidsmaatregelen in ons ziekenhuis, kan iedereen in ons ziekenhuis te maken krijgen met gebeurtenissen die de dood of ernstige schadelijke gevolgen voor de patiënt tot gevolg kunnen hebben.

Los van het feit dat het een verplichting is om deze calamiteiten bij de Inspectie te melden, is het belangrijk dat deze gebeurtenissen in ons ziekenhuis worden gemeld. Want van calamiteiten kan worden geleerd en kan de kwaliteit van de zorg verder worden verbeterd.

In de calamiteitenprocedure staat de gang van zaken rondom een calamiteit beschreven: van de wijze waarop u een calamiteit moet melden tot het gesprek met de patiënt en/of familie en de aangifte bij de Inspectie.

Er is ook een checklist opgesteld. Hierin kunt u exact vinden welke actie op welk moment door wie moet worden uitgevoerd. Het is een praktische lijst die u helpt alle noodzakelijke stappen te zetten nadat zich een calamiteit heeft voorgedaan.

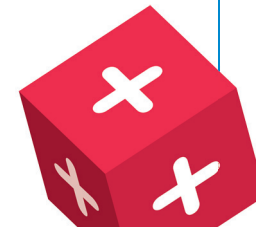
Het is raadzaam de checklist eens goed door te lezen en binnen handbereik te houden. Mocht u nog vragen hebben over deze procedure of de checklist, dan kunt u contact opnemen met de medewerkers van Stafbureau Kwaliteit, Veiligheid & Projecten, telefoon 5108 219 of stuur een e-mail naar Kwaliteit-Veiligheid.info.

Raad van Bestuur

Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
1	Roep om hulp bij een vermeende calamiteit en laat de behandelend arts waarschuwen. Doe wat noodzakelijk is om de patiënt te stabiliseren en schade te beperken.	Betrokken zorgverlener	Collega zorgverlener
2	Stel onmiddellijk de betreffende medicijnen, apparatuur en verslagen veilig. Verzamel dossiers en overige registraties, hierin mag niet meer gewijzigd worden.	Betrokken zorgverlener	Collega zorgverlener
3	Maak uitgebreid verslag van het gebeurde in het patiëntendossier, de factoren die daartoe hebben geleid en wie erbij aanwezig waren.	Hoofdbehandelaar	Behandelend arts
4	Informeer hoofdbehandelaar.	Betrokken zorgverlener	Arts-assistent/co-assistent Behandelend arts Supervisor Leidinggevende
5	Betrokken zorgverlener kan ook melden aan leidinggevende, deze meldt aan hoofdbehandelaar.	Betrokken zorgverlener	Leidinggevende
6	Arts-assistenten en co-assistenten melden bij hun supervisor. De supervisor meldt, in overleg met de hoofdbehandelaar, bij de Raad van Bestuur.	Arts-assistent / co-assistent	Supervisor
7	Licht zo spoedig mogelijk alle leden van het betrokken zorgteam, medisch manager, bedrijfsleider en leidinggevende in, zodat zij volledig op de hoogte zijn van de gebeurtenis en zorg dat alle verdere communicatie met de patiënt en zijn familie consequent wordt uitgevoerd.	Hoofdbehandelaar	Collega medisch specialist

Melden

Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
8	Meld vermeende calamiteit zo spoedig mogelijk aan de Raad van Bestuur en in het Incident Meld Systeem (IMS).	Hoofdbehandelaar	Collega medisch specialist
9	De Raad van Bestuur meldt calamiteit indien er sprake is van niet natuurlijke dood, eventueel in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), aan het Openbaar Ministerie.	Raad van Bestuur	Collega medisch specialist
10	Raad van Bestuur beslist in overleg met de voorzitter RET over de noodzaak tot het spoedig informeren van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) over de vermeende calamiteit.	Raad van Bestuur	Voorzitter RET
11	Meld de calamiteit aan de IGZ zo spoedig mogelijk via www.igz.nl en stuur een kopie van deze melding naar de staffunctionaris Raad van Bestuur. Mail: Raad van Bestuur SLAZ	Hoofdbehandelaar	Collega medisch specialist
12	Tevens kan de hoofdbehandelaar, zonodig na overleg met de Raad van Bestuur, in contact treden met de Gemeentelijk Lijkschouwer.	Hoofdbehandelaar	Collega medisch specialist



Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
13	Raad van Bestuur neemt zo spoedig mogelijk contact op met de voorzitter Risico Expert Team (RET) of diens vervanger over de vermeende calamiteit.	Raad van Bestuur	n.v.t.
14	Voorzitter RET neemt zo spoedig mogelijk contact op met hoofdbehandelaar.	Voorzitter RET	Vervanger van voorzitter RET
15	Indien niet is gemeld door de hoofdbehandelaar maar door een leidinggevende of zorgverlener, neemt de Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk contact op met de voorzitter RET of diens plaatsvervanger.	Raad van Bestuur	n.v.t.
16	Voorzitter RET neemt zo spoedig mogelijk contact op met hoofdbehandelaar.	Voorzitter RET	Vervanger van voorzitter RET
17	Informeer z.s.m. (uiterlijk binnen 24) uur de patiënt en/of zijn familie over de gebeurtenis. Dit gesprek dient te geschieden in het bijzijn van een andere betrokken hulpverlener en zo mogelijk iemand van de zijde van de patiënt. Het gesprek wordt vastgelegd in het patiëntendossier. Ter voorbereiding op dit gesprek gebruikt u de verkorte richtlijn crisiscommunicatie medische incidenten en -calamiteiten, die beschikbaar is via het intranet.	Hoofdbehandelaar	Behandelend arts Raad van Bestuur



Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
18	<p>Informeert de patiënt en/of diens familie zodra de toedracht van de vermeende calamiteit bekend is. Tijdens dit gesprek kan de hoofdbehandelaar of de behandelend arts danwel de Raad van Bestuur de patiënt en/of diens familie zonedig wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Van het gesprek/ de gesprekken wordt verslag gemaakt, dat aan het patiëntendossier wordt toegevoegd.</p>	Hoofdbehandelaar	Hoofdbehandelaar
19	<p>Bied hulp aan de patiënt en/of zijn familie door in het SLAZ werkzame functionarissen zoals de klachtenfunctionaris of een geestelijk verzorger.</p>	Behandelend arts Raad van Bestuur	Behandelend arts Raad van Bestuur
20	<p>Informeert de huisarts en/of verwijzer over de vermeende calamiteit en de gesprekken daarover met de patiënt en/of diens familie.</p>	Hoofdbehandelaar	Hoofdbehandelaar
21	<p>Bied de betrokken zorgverlener ondersteuning aan vanuit het Bedrijfsopvangteam (BOT).</p>	Hoofdbehandelaar	Hoofdbehandelaar



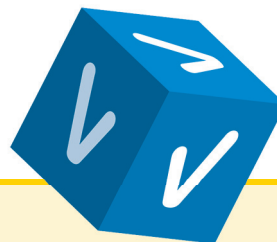
Analyseren en afhandelen

Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
22	Indien de pers is/wordt betrokken loopt alle communicatie via de Raad van Bestuur en hoofd Communicatie & PR.	Hoofd Communicatie & PR	Hoofd Communicatie & PR
23	Maak afspraken over de coördinatie van de activiteiten met o.a. melding IGZ en Decentrale Analyse Methode (DAM) rondom de vermeende calamiteit.	Hoofdbehandelaar	Ambtelijk secretaris RET Staffunctionaris Raad van Bestuur Voorzitter RET
24	Laat binnen 6 weken na de vermeende calamiteit een DAM analyse uitvoeren door het Veilig Incident Meld (VIM) team van de betreffende afdeling. De ambtelijk secretaris RET wijst een DAM analyse-expert aan om de analyse te begeleiden. Stuur de DAM analyse naar de ambtelijk secretaris van het RET.	Voorzitter RET	Ambtelijk secretaris RET VIM team
25	De ambtelijk secretaris RET controleert de DAM analyse op volledigheid en stuurt deze door naar de staffunctionaris Raad van Bestuur.	Ambtelijk secretaris RET	n.v.t.
26	Stuur de DAM analyse met een begeleidende brief van de Raad van Bestuur binnen 8 weken na de calamiteit naar de IGZ. De inhoud van de brief wordt zonodig afgestemd met de hoofdbehandelaar en met de voorzitter RET.	Staffunctionaris Raad van Bestuur	Hoofdbehandelaar Raad van Bestuur



Analyseren en afhandelen

Stap	Actie	Eerstverantwoordelijke	Verantwoordelijk in afwezigheid van eerstverantwoordelijke
27	Stuur schriftelijke reactie van de IGZ naar hoofdbehandelaar en ambtelijk secretaris RET.	Staffunctionaris Raad van Bestuur	n.v.t.
28	Informeer zonodig patiënt en/of familie en zonodig huisarts en/of verwijzer over de door de IGZ opgelegde maatregelen.	Hoofdbehandelaar	Behandelend arts Raad van Bestuur
29	Draag zorg voor inzichtelijke registratie van calamiteiten en meldingen aan de IGZ. Deze gegevens worden 15 jaar bewaard.	Staffunctionaris Raad van Bestuur	n.v.t.





Calamiteitenprocedure

Bij vragen of opmerkingen over dit product kunt u terecht
bij Stafbureau Kwaliteit, Veiligheid & Projecten
Mail naar: Kwaliteit-Veiligheid.info

Sint
Lucas  **Andreas**
Ziekenhuis