

Onderzoek bij een (mogelijke) calamiteit

Als patiënt in Haaglanden Medisch Centrum (HMC) willen we u de best mogelijke zorg geven. Onze medewerkers doen hier elke dag hun best voor. Soms gaat er iets anders dan verwacht of bedoeld. Als dit ernstige of blijvende gevolgen heeft voor de patiënt, noemen we dit een calamiteit.

U krijgt deze informatie omdat u of een familielid te maken heeft gekregen met een (mogelijke) calamiteit. Wij vinden dit heel erg vervelend. Het spijt ons dat de zorg aan u of uw familielid anders is verlopen dan verwacht en gehoopt. In deze folder leest u meer over het onderzoek dat HMC doet na een (mogelijke) calamiteit.

Leren van een calamiteit

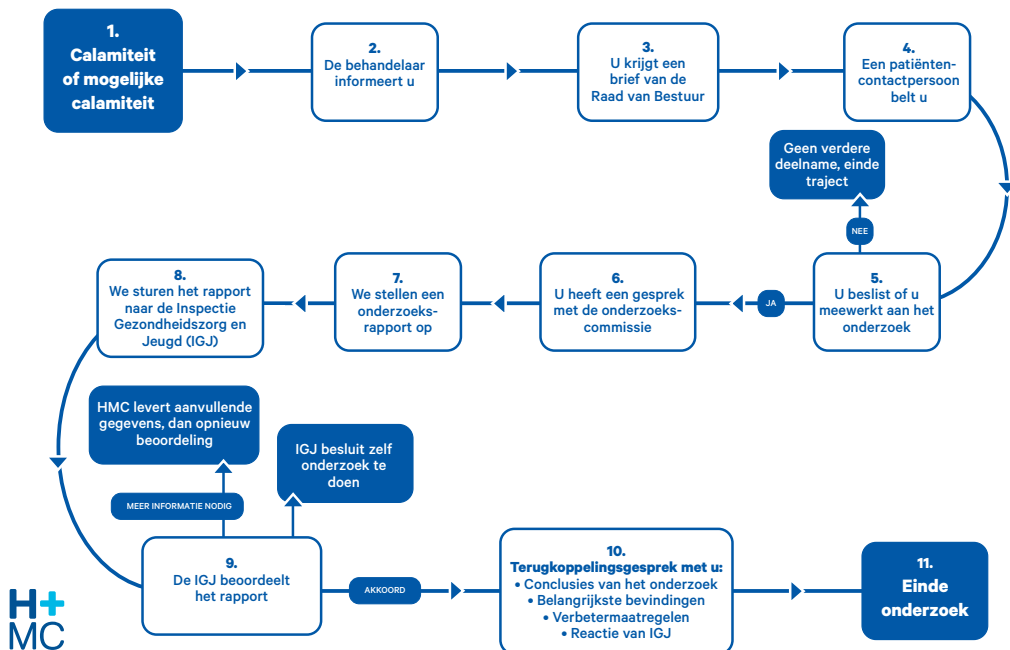
Als er iets misgaat in de zorg, willen wij precies weten wat er is gebeurd en hoe dat kon gebeuren. Door onderzoek kunnen wij leren van wat er is gebeurd. We kunnen dan bovendien maatregelen nemen om het risico kleiner te maken dat het nog eens gebeurt. Ook vanuit de wet is het ziekenhuis verplicht om onderzoek te doen naar calamiteiten en deze te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Ook als het ziekenhuis eraan twijfelt of het echt een calamiteit is, melden we dit toch bij de IGJ.

Hoe doen wij onderzoek?

Wij onderzoeken een (mogelijke) calamiteit van alle kanten. Wij luisteren naar de verhalen van iedereen die betrokken was bij de calamiteit. Bijvoorbeeld patiënten, familieleden en zorgverleners zoals artsen en verpleegkundigen.

We vinden het heel fijn als u ook wilt meewerken aan het onderzoek.
U mag zelf beslissen of u dit wilt.

Onderzoek naar een calamiteit



Hoe gaat het onderzoek?

Uw behandelaar informeert u over de (mogelijke) calamiteit en het onderzoek. Daarna krijgt u een brief van de Raad van Bestuur van HMC. In deze brief staat de bevestiging van het onderzoek en de vraag of u hieraan wilt meewerken.

Daarna belt een patiëntencontactpersoon van HMC u op. Deze persoon blijft tijdens en na het onderzoek uw vaste contactpersoon. U kunt aan de patiëntencontactpersoon laten weten of u wilt meewerken aan het onderzoek.

Als u meewerkt aan het onderzoek, krijgt u een afspraak voor een gesprek met de onderzoekscommissie. Deze commissie bestaat uit medewerkers van HMC die niet betrokken waren bij de (mogelijke) calamiteit.

Tijdens het gesprek:

- + wordt het onderzoek uitgelegd
- + kunt u vertellen wat er is gebeurd
- + kunt u vragen stellen en opmerkingen maken

Kan de commissie niet direct een antwoord geven op uw vragen? Dan zal de patiëntencontactpersoon of de onderzoekscommissie deze vragen op een ander moment beantwoorden.

Hoe gaan wij om met uw gegevens?

Alles wat u vertelt, behandelen we vertrouwelijk. Uw naam en de namen van zorgverleners komen niet in het onderzoeksrapport. Alleen de medewerkers die het onderzoek doen, kunnen uw gegevens zien.

Hoe lang duurt het onderzoek?

Het onderzoek duurt ongeveer 16 weken. Als het onderzoek afgerond is, sturen wij het onderzoeksrapport naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De patiëntencontactpersoon houdt u op de hoogte van de voortgang.

De IGJ kan 3 dingen doen:

1. Akkoord gaan met het rapport.
2. Vragen stellen om meer informatie te krijgen.
3. Besluiten om zelf onderzoek te doen.

Nadat HMC een reactie van de IGJ heeft gekregen, neemt de patiëntencontactpersoon contact met u op. U krijgt dan een afspraak voor een terugkoppelingsgesprek.

Terugkoppelingsgesprek

Wij vinden het belangrijk dat u goed wordt geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Tijdens het terugkoppelingsgesprek zijn aanwezig:

- + de leden van de onderzoekscommissie
- + de patiëntencontactpersoon

In dit gesprek bespreken wij met u:

- + de conclusie van het onderzoek
- + de belangrijkste zaken die uit het onderzoek zijn gekomen
- + de verbeteringen die HMC gaat uitvoeren
- + wat de IGJ van het onderzoek vindt

Na dit gesprek is het calamiteitenonderzoek klaar.



Nog vragen?

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Dan kunt u van maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur altijd bellen met uw patiëntencontactpersoon via telefoonnummer 088 979 18 18.