

Praktische handleiding: Omgaan met incidenten in de Zorg

Stappenplan: melden en voorkomen

1. Direct contact met patiënt (binnen 24 uur)

- Wees open, eerlijk en empathisch.
- Gebruik de 9 gesprekstips (zie bijlage 1).
- Noteer het gesprek in het patiëntendossier.

2. Vastleggen in patiëntendossier

- Datum en tijdstip van incident.
- Namen betrokken zorgverleners.
- Korte omschrijving van wat er is gebeurd.

3. Formele melding maken

- Volg interne procedure.
- Maak een schriftelijk verslag voor het dossier.

4. Beoordeel ernst

- Blijvend letsel? Meld dit bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- Overige gevallen: interne analyse.

5. Teamoverleg

- Bespreek het incident (met respect voor privacy).
- Zoek samen naar verbetermaatregelen.

6. Voorkomen van herhaling

- Pas waar mogelijk werkwijze/protocol aan.
- Informeer patiënt over genomen maatregelen.

Bijlage 1

9 Tips voor het gesprek met de patiënt

1. Benoem het incident, maar gebruik het woord 'fout' voorzichtig.
2. Neem zelf initiatief voor contact – wacht niet af.
3. Toon extra aandacht en betrokkenheid.
4. Neem verantwoordelijkheid, bied oprechte excuses aan.
5. Wees feitelijk en vermijd speculaties.
6. Luister goed, laat patiënt vragen stellen.
7. Doe geen uitspraken over aansprakelijkheid of schadevergoeding.
8. Leg uit wat u doet om herhaling te voorkomen.
9. Houd patiënt op de hoogte van verbetermaatregelen.

Do's na een Incident

- Voorbereiding: Wat is er gebeurd, wat zijn gevolgen?
- Betrek collega's en informeer direct betrokkenen.
- Overweeg aanwezigheid klachtenfunctionaris.
- Plan minimaal 1 uur voor het gesprek.
- Oefen het gesprek (bijv. met IQual-groep).

Don'ts na een Incident

- Niet of (te) laat reageren.
- Om sympathie vragen ("Het is ook zwaar voor mij.")
- Verantwoordelijkheid bij patiënt leggen.
- Te zakelijk zijn ("We zijn verzekerd.")
- Defensieve houding ("We volgden het protocol.")