

## Wat vertelt u de patiënt bij een incident?

Een goede communicatie tussen de zorgverlener en de patiënt is ontzettend belangrijk. Vaak wordt de BA-verzekeraar met de vinger gewezen als diegene die de arts het zwijgen oplegt bij een medisch ongeval.

Wij vinden het belangrijk die mythe te ontkrachten en enkele essentiële adviezen in herinnering te brengen.

Als zorgverlener is het belangrijk naar de patiënt te luisteren en met hem te praten. Als hij klachten of vragen heeft, zijn een luisterend oor en dialoog de beste manier om hem uw standpunt en de reden voor de behandeling duidelijk te maken. Op die manier kunt u ook zijn bezorgdheid en angst wegnemen.

**Een gouden raad: houd u aan de FEITEN.** Doe bij klachten nooit juridisch getinte uitspraken, maar praat alleen over wat er is gebeurd, uw diagnose, de behandeling.

### Wat mag u wel en niet zeggen?

De wet op de rechten van de patiënt (wet van 22 augustus 2002) bepaalt dat de beroepsbeoefenaar de patiënt op een open en transparante wijze moet informeren. Wij raden aan de begrippen 'incident' en 'bijna-incident' te gebruiken.

Een **incident** is een onbedoelde gebeurtenis met kans op schade aan de patiënt, die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Dat kan bijvoorbeeld een medicatiefout, een vergeten kompres of een foutieve diagnose zijn.

Een **bijna-incident** is een onbedoelde gebeurtenis met kans op schade aan de patiënt, die niet tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden omdat de gevolgen ervan tijdig zijn onderkend. Denk aan een vergeten kompres dat nog voor het einde van de operatie wordt verwijderd of het verkeerde geneesmiddel waarvan de verpleegkundige de inname heeft kunnen vermijden.

Bij een bijna-incident hoeft de patiënt niet te worden ingelicht. U moet wel de feiten analyseren en er lering uit trekken om te vermijden dat ze zich in te toekomst nog voordoen.

Een incident vergt echter een reactie, op dezelfde manier als wanneer een klacht wordt ingediend. De te volgen gedragslijn kan worden samengevat in 5 raadgevingen.

### Raadgevingen op het vlak van communicatie:

- 1. Geef blijk van inlevingsvermogen.** Neem een oprechte houding aan en zorg ervoor dat uw handen goed zichtbaar zijn. Maak aantekeningen, maar houd oogcontact, vooral op emotionele momenten. Herhaal moeilijke boodschappen en vergewis u ervan dat ze goed werden ontvangen en begrepen.
- 2. Doe geen negatieve uitspraken over collega's.** Geef niemand de schuld. Blijf rustig. Ga niet in het verweer. Ga de discussie niet uit de weg.
- 3. Vertel de klant dat het u oprecht spijt dat hij zich in deze situatie bevindt.**
- 4. Beperk u tot de medische feiten** en geef nooit uw eigen interpretatie van de feiten. Spreek u nooit uit over schuld of aansprakelijkheid, maak niemand verwijten. Breng nooit de mogelijkheid van een schadeloosstelling ter sprake. Laat dat aan uw verzekeraar over.
- 5. Plan eventuele follow-up maatregelen en houd u aan de gemaakte afspraken.** Laat duidelijk merken dat u de patiënt ernstig neemt en dat u zijn situatie zal evalueren.

Open en oprechte communicatie kan misverstanden of wantrouwen voorkomen of wegnemen en de kans op escalatie verminderen.

*Raadpleeg onze brochures voor meer details en vraag één van onze schadebeheerders om advies.*