

Hoe moet je reageren bij het verloren gaan van voorwerpen van patiënten in een ziekenhuis?

Het probleem van de verdwijning van persoonlijke bezittingen van de patiënt wordt onverbiddeijk gelinkt aan het algemene beheer binnen het ziekenhuis. Dit raakt ook aan het vertrouwen tussen enerzijds het ziekenhuis en haar medewerkers zoals de verpleegkundigen en het onderhoudspersoneel en de patiënt anderzijds. Daarenboven komt hierdoor de goede naam van de instelling en het zorgpersoneel in het gedrang.

De vraag is op welke manier we deze toestand kunnen verbeteren. Hoewel de kosten van een verlies gewoonlijk zeer beperkt zijn, kunnen de totale schadegevallen van het ziekenhuis op maand- of zelfs jaarbasis zeer duur uitvallen.

De context en de problemen

De verdwijning van voorwerpen is een vaak weerkerend probleem in ziekenhuizen. Het gaat over het verlies van persoonlijke bezittingen zoals een portefeuille en juwelen. Maar het gaat even vaak over de verdwijning van medische toebehoren zoals een bril of een hoorapparaat.

De laatste jaren is er effectief een verhoogd aantal aangiftes van de verdwijning van persoonlijke spullen van patiënten in de ziekenhuissetting. Bijna de helft daarvan zijn het verloren gaan van tandprotheses.

De COVID-19-pandemie zorgde nog voor een grotere stijging van het aantal aangiftes van verdwijningen. Dit door een gebrekkige inventarisatie bij het aankomen van de patiënt op de spoeddienst van het ziekenhuis, door de vele overbrengingen van de patiënt naar een andere dienst, of bij het ontsmetten van de persoonlijke voorwerpen van de patiënt.

Wie komt tussen?

Wie zal financieel tussenkomen in het geval het gebit, het hoorapparaat, de bril of de tas van de patiënt onvindbaar zijn? Een situatie die overigens vaker voorkomt.

Alvorens te beslissen tot een vergoeding van de patiënt van wie persoonlijke bezittingen zijn verloren gegaan, zal de verzekeraar zich afvragen, geval per geval, of het ziekenhuis tekortgeschoten is in haar **verplichting over de bewaring en teruggave** van deze voorwerpen.

Analyse van de situatie waarin de verdwijning zich heeft voorgedaan zal bepalen of de verantwoordelijkheid van de zorgverstrekker kan ingeroepen worden. Er wordt nagegaan of de interne procedure werd gevolgd, meer bepaald bij het in bewaring nemen van de bezittingen, de verdwijning en de melding van de verdwijning. Ook wordt nagegaan welke inspanningen werden gedaan om de voorwerpen terug te vinden.

Alhoewel men van het zorgpersoneel geen constante waakzaamheid kan vragen over iedere patiënt, is het toch passend **een bijzondere aandacht aan de dag te leggen op de 'kritieke' momenten, zoals uit statistieken blijkt:** bij de in bewaarneming van de persoonlijke bezittingen, bij de verplaatsing van de patiënt van de ene naar de andere afdeling of van de ene kamer naar de andere, op het ogenblik dat de kamer wordt geïnspecteerd en hier vooral bij het vervangen van het linnengoed, bij de maaltijd en tot slot ook 's avonds bij het slapengaan.

Hoe kunnen we verhelpen aan dit probleem? Enkele pistes

De preventieve maatregelen die de beste resultaten opleveren zijn:

- ① **Het voorhanden zijn en het oppuntstellen van een procedure ingeval van de verdwijning van voorwerpen.** Hierbij weet iedere betrokkene wie wat doet. Het onmiddellijk op zoek gaan na de melding van het verlies verhoogt de kans om het verloren voorwerp terug te vinden.
- ② Een **inventaris van persoonlijke bezittingen, verbonden aan het patiëntendossier**, waarin de gegevens in verband met de protheses of andere persoonlijke spullen precies worden beschreven. Ook een aanduiding van de gewoontes van de patiënt in dit verband. Waar legt de patiënt bijvoorbeeld de protheses of de bril bij de maaltijd of op het ogenblik dat hij gaat slapen kunnen van belang zijn.
- ③ De terbeschikkingstelling van een **'houder'** voor de prothese, bijvoorbeeld een gekleurde doos die gemakkelijk herkenbaar is, die gemakkelijk opent en sluit voor bejaarde patiënten en waarin zij gemakkelijk hun gebit, hoorapparaat of bril kunnen bewaren. Hiermee kan je vermijden dat spullen in bекers worden bijgehouden, op maaltjidschalen worden gelegd, in servetten worden gedraaid of tussen het beddengoed terecht komen.
- ④ Het ter beschikking stellen van **kasten die op slot kunnen voor persoonlijke bezittingen van de patiënt.**
- ⑤ Het **responsabiliseren van de patiënt** op meerdere vlakken door hen af te raden waardevolle voorwerpen mee te brengen naar het ziekenhuis bij hun opname of door posters te hangen op de kamerdeuren waarop hen gewezen wordt op het diefstalrisico.

Besluit

Verpleegkundigen zijn belangrijke actoren in de preventie van de verdwijning van voorwerpen van de patiënt door een correcte opvolging van de interne procedures in dit verband. Omdat zij dicht bij de patiënt staan en omdat zij hun afdeling als de beste kennen hebben zij hierin een belangrijke rol.

Daarom hebben verpleegkundigen hierin een belangrijke rol te spelen door **waakzaam te zijn en voorstellen tot aanpassing van de preventieprocedure¹ te doen die de preventie in de ziekenhuisomgeving nog kunnen verbeteren.**

1. Er bestaan procedures om dergelijke incidenten te voorkomen. AMMA werkt samen met zijn leden om deze procedures op hun verzoek in te voeren of te verbeteren.

Ontdek het artikel ook op:
www.amma.be/nl/medischrisicobeheer