

Eén incident, twee slachtoffers: dat incident vergeet ik nooit meer



Een medische fout heeft een grote impact op de slachtoffers, hun familie en kennissen, maar ook op de betrokken zorgverleners. Hoewel zij een fout als erg traumatisch ervaren, worden ze als 'second victims' vaak vergeten. Toch kunnen de emotionele gevolgen van de gebeurtenissen ook bij hen nog lang nazinderen: in de kwaliteit van hun prestaties, het problematisch gebruik van antidepressiva of in het ergste geval, een langdurige burn-out. Nicheverzekeraar AMMA kiest, als expert gespecialiseerd in medisch risicobeheer, resoluut voor meer openheid rond medische incidenten.

Het is van groot belang dat zorgverleners de nodige professionele hulp en emotionele bijstand krijgen, bijvoorbeeld door een psycholoog. In bepaalde gevallen is bijkomende coaching door een peer ook aangewezen. Ook de zorginstelling waar de zorgverstrekker werkt kan als gevolg van een incident schade lijden, zowel extern (imago schade), als intern (onrust onder medewerkers). Het is daarom belangrijk dat de organisatie beschikt over een goed doordachte interne en externe communicatiestrategie, met de focus op crisismanagement na een medisch incident.

Het standpunt van AMMA

Naast de steun voor een patiënt die slachtoffer is van een medisch ongeval, vindt AMMA de toenevende aandacht van de ziekenhuizen voor de bij een incident betrokken zorgverleners belangrijk. Door hun meteen de nodige ondersteuning te geven, kan de organisatie vaak de risico's op verdere emotionele schade en op latere problemen beperken. Recent onderzoek toont aan dat zorgverleners betrokken bij een medisch incident in de eerste plaats vooral behoefte hebben aan openheid over het incident. Die openheid is ook cruciaal voor het herstel van de vertrouwensrelatie met de patiënt.

AMMA over het belang van **openheid na medische incidenten**:

"Moet een arts zwijgen, zodra zich een incident heeft voorgedaan? Integendeel. Wij onderstrepen graag het belang van open communicatie rond medische incidenten. Daarbij moet de zorgverstrekker de patiënt, geheel in lijn met de wettelijke en deontologische regelgeving en huidige inzichten, informeren over de ontwikkeling van zijn gezondheidstoestand, inclusief mogelijk onbedoelde neveneffecten. De arts baseert zich daarbij op de objectieve medische feiten, zonder te speculeren, in te gaan op 'wat als'-scenario's van de

patiënt of uitspraken te doen over de juistheid van zijn handelingen. De beoordeling hiervan vindt immers op een later moment plaats, zodra nader onderzoek van de gebeurtenissen is afgerond."

"Kortom : informeren mag en moet! Een open communicatie helpt immers de vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt in stand te houden en zo nodig te herstellen." AMMA heeft deze stelling herhaald op een recent Congres aan de KU Leuven, georganiseerd door de Interuniversitaire Permanente Vorming Management en Beleid Gezondheidszorg, een samenwerkingsverband tussen de universiteiten en universitaire ziekenhuizen van Gent en Leuven.

AMMA, uw kennispartner voor medisch risicobeheer

AMMA werd in 1944 opgericht als nicheverzekeraar voor de zorgsector. AMMA is **marktleider (para)medische beroepsaansprakelijkheid** in België en biedt daarnaast ook nog een breed gamma aan andere verzekeringen aan zoals: hospitalisatie, auto, brand & diefstal, gewaarborgd inkomen en een familiale verzekering.

Bovendien is AMMA ook een **kennispartner voor medisch risicobeheer**. Op basis van haar ervaring met schadebeheer geeft AMMA lezingen rond een aantal (para)medische thema's, zoals het belang en de samenstelling van patiëntendossiers, de communicatie met de patiënt, patiëntenveiligheid, informed consent of de impact van de wet met betrekking tot het Fonds voor de Medische Ongevallen. Daarnaast beschikt AMMA over verzekeringstechnische brochures speciaal geschreven voor de zorgsector en FAQs rond de sleutelbegrippen in risicomanagement.

Risicopreventie op maat van uw zorginstelling? Vraag een vrijblijvend gesprek

Wij helpen u graag met de preventie van risicovolle situaties om zo tot een veiligere zorgverlening te komen. Wij analyseren concrete fouten en schadegevallen uit het verleden met als doelstelling eruit te leren en een herhaling ervan in de toekomst te voorkomen. Bent u geïnteresseerd in een analyse van uw hospitaal of een presentatie over een specifiek onderwerp binnen medisch risicobeheer, aarzel dan niet om een mailtje te sturen naar karl.scheldeman@amma.be of hem op te bellen via: 02/737 04 93.

amma
verzekeringen sinds 1944
voor en door de zorgsector