

# Leren van casuïstiek

## 2022

De belangrijke lessen uit klachten, incidenten en calamiteiten delen we op diverse manieren, zoals via deze folder uit 2022.

Elke dag werken de professionals in de ANW\* heel hard om patiënten goede acute zorg te bieden. Dat gaat van een zelfzorgadvies door de triagist, tot een consult op de huisartsenpost of een visite aan huis. Helaas komt het soms voor dat er iets ernstig misgaat: er is sprake van een calamiteit\*\* en er wordt een calamiteitenonderzoek gestart. Drie leden van de commissie geven een kijkje achter de schermen.

## Kijkje achter de schermen

# Het calamiteitencollege: praktische informatie en bewustwording

**“Een calamiteit heeft enorm veel impact op patiënten, nabestaanden en de betrokken zorgverleners. We vinden het belangrijk te leren van calamiteiten, zodat we herhaling kunnen voorkomen”, vertelt Danique Hesselink. Tot voor kort was zij als kwaliteitsadviseur nauw betrokken bij de calamiteitencommissie.**

### Voorkomen

Danique is de bedenker van het calamiteitencollege. Een online webcast, waarin een aantal leden van de commissie een fictieve calamiteit (die op de werkelijkheid gebaseerd is) met elkaar bespreken en waarin alle aspecten van het onderzoeksproces naar voren komen. “We merkten dat bij een calamiteit betrokken zorgprofessionals de schuld vaak bij zichzelf zoeken en bang zijn als schuldige te worden aangewezen. Maar de commissie doet geen onderzoek naar de schuldvraag: die kijkt naar wat er gebeurt is, hoe dat heeft kunnen gebeuren en wat Medrie kan doen om dat in de toekomst te voorkomen.”

**Via het calamiteitencollege krijg je meer duidelijkheid over wat het betekent als je bij een calamiteit betrokken bent.**

### Verbeterplan

Huisarts Karol Habryka: “Met het calamiteitencollege willen we niet alleen praktische informatie delen, maar ook bewustwording tot stand brengen. Het is bedoeld voor mensen die in de ANW werken, maar zeker ook interessant voor huisartsenpraktijken. Een calamiteit is iets wat ver van je bed is, tot je erbij betrokken raakt. Via het calamiteitencollege krijg je meer duidelijkheid over wat het betekent als je bij een calamiteit betrokken bent. We doen uitgebreid onderzoek naar de oorzaken en verbetermogelijkheden. Eén van onze rollen is dat wij door gesprekken met de patiënt en/of naasten, en met de betrokken zorgprofessionals een beeld krijgen van het geheel. We maken een analyse en stellen een verbeterplan op voor de organisatie. De Inspectie

Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) krijgt een melding van een calamiteit, evenals de analyse en het verbeterplan. De IGJ controleert of het verbeterplan daadwerkelijk geïmplementeerd wordt.”

### Kwaliteit van zorg verbeteren

Sanne Huberts (triagist): “Als Triagepost Medrie (TPM) zijn we praktisch bij elke calamiteit betrokken, omdat het overgrote deel van de contacten met een patiënt in de ANW begint bij de TPM. Als commissie zoeken we een calamiteit tot op de bodem uit. En dan komen er soms andere oorzaken naar boven, dan je aanvankelijk veronderstelde. Het is goed en zinvol dat er daarop verbeterplannen gemaakt en geïmplementeerd worden. Tijdens mijn werk op de TPM zie ik dat daadwerkelijk gebeuren. Naasten en betrokkenen geven vaak aan: ‘Ik krijg iemand niet terug of ik word niet beter, maar het is goed om hieraan mee te werken, zodat het anderen in de toekomst bespaard blijft’. En zo maken we samen de kwaliteit van zorg stap voor stap beter!”

Het calamiteitencollege  
Voor wie: huisartsen,  
triagisten, doktersassistenten  
en dagpraktijken. Meer info:



\* Avond-, nacht- en weekenddienst huisartsenpost.

\*\* Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en tot ernstige schade bij of de dood van een patiënt heeft geleid