

Complicaties, calamiteiten en incidenten

In je werk als verzorgende kun je verschillende complicaties, incidenten en calamiteiten tegenkomen. De kans hierop is groter in de zorgsector, omdat je werkt met mensen in een kwetsbare toestand. Je leert wat complicaties, incidenten en calamiteit zijn en welke je kunt tegenkomen in bepaalde branches. Ook leer je wanneer je de situatie moet melden en hoe je dat doet.

Gevaarlijke situaties

De zorg verloopt niet altijd zoals je dit het liefst zou zien. Er kan een situatie ontstaan waarin jij of de zorgvrager in gevaar komt. Zo'n gevaarlijke situatie is een **complicatie**, **incident** of een **calamiteit**.

Complicatie

Een complicatie is een onbedoelde en ongewenste uitkomst tijdens of volgend op het handelen van een zorgverlener, die zo nadelig is voor de gezondheid van de zorgvrager dat de behandeling aangepast moet worden of er sprake is van onherstelbare schade.

Bij een **complicatie** is er iets niet goed gegaan, waardoor de zorgvrager schade oploopt. Deze schade is niet ontstaan omdat er iets niet goed is gedaan in de zorg. In principe is alle zorg goed gedaan en er is gehandeld volgens de richtlijnen. Maar toch is er een onbedoelde of ongewenste uitkomst. Dit kan komen doordat de zorgvrager een behandeling is aangegaan met een risico. Complicaties kunnen zeer ernstig zijn en zelfs leiden tot de dood.

Voorbeeld

Voorbeelden van complicaties:

- een naadlekkage na een darmoperatie
- een infectie na een operatie
- spontane bloeding na een ingreep ondanks goed ingestelde antistolling

Incident

Een incident is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de zorgvrager.

We spreken van een **incident** als er in de zorg iets niet goed is gegaan en de zorgvrager hierdoor schade heeft opgelopen (of had kunnen oplopen). Deze (mogelijke) schade is ontstaan doordat er iets niet goed gedaan is bij de zorg (er is bijvoorbeeld niet goed volgens een richtlijn of professionele standaard gewerkt). Maar er is geen sprake van ernstige of fatale schade. Wanneer dit wel het geval is spreken we over een calamiteit.

Voorbeeld

Voorbeelden van incidenten:

- een zorgvrager die de medicatie van iemand anders heeft gekregen maar hier geen schade door heeft opgelopen;
- een zorgvrager met slikproblemen waar een invalkracht niet van op de hoogte is (ondanks dat dit in het dossier staat) en die bijna stikt bij het eten. Er wordt vervolgens juist gehandeld zodat de zorgvrager geen schade oploopt.

Calamiteit

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een zorgvrager of een ernstig schadelijk gevolg voor de zorgvrager heeft geleid.

Bij een **calamiteit** is er ook iets misgegaan bij de zorg. Het zorgproces is niet gelopen zoals vooraf gepland was of de zorgvrager heeft geen juiste behandeling gekregen. Als gevolg hiervan heeft de zorgvrager ernstig letsel opgelopen of is de zorgvrager overleden. Bij een calamiteit is de schade dus groter dan bij een incident: er is sprake van ernstig letsel of overlijden.

Voorbeeld

Voorbeelden van calamiteiten:

- het missen van te hoge bloedsuikerwaarden in de dagcurve door meerdere verpleegkundigen waardoor de zorgvrager overlijdt
- toedienen of verstrekken van verkeerde medicatie waardoor de zorgvrager ernstige schade oploopt of overlijdt
- een verkeerd uitgevoerde operatie waardoor de zorgvrager opnieuw geopereerd moet worden

Bij complicaties, incidenten en calamiteiten is mogelijk slechts één zorgvrager betrokken (zoals suïcide of een val), maar er kunnen ook meerdere zorgvragers en zorgverleners betrokken zijn.

Een calamiteit is vaak het gevolg van een fout en van onbedoelde, ongewenste gebeurtenissen. Zorgverleners houden zich dan niet aan de veiligheidsregels.

Soorten incidenten

Er zijn verschillende soorten incidenten en calamiteiten, van minder ernstig naar ernstig. Een minder ernstig incident is een **bijna-incident**. Dan wordt de fout op tijd ontdekt en handelen zorgverleners zó dat er geen schade of letsel bij een zorgvrager ontstaat. Bij een **fatale calamiteit** is er grote schade voor een zorgvrager of instelling.

Types incidenten:

- bijna-incident: geen gevolgen voor de zorgvrager en medewerker of volgende behandelstappen
- minder ernstig incident: beïnvloedt de zorgvrager en medewerker en vervolgprocessen
- ernstig incident: tijdelijke gevolgen voor de zorgvrager en medewerker
- calamiteit met zeer ernstige gevolgen: blijvende gevolgen voor de zorgvrager en medewerker.
- fatale calamiteit: overlijden van de betrokkene(n) als gevolg van het incident

Vier calamiteiten

De calamiteiten die we behandelen zijn:

- brand
- virus- en infectie-uitbraak (zie leerpad 6)
- vermissing en ontvluchting (weglopen)
- hittecalamiteit

Extreme hitte kan veel impact hebben op zorgvragers met een verminderde weerstand en ouderen.

Bepaalde incidenten en calamiteiten komen vaker voor in specifieke branches uit de zorg. In alle zorgbranches is er een kans op brand. Daarom is het belangrijk dat je als verzorgende goed weet wat je moet doen als er brand uitbreekt.

De kans op de uitbraak van een virus is veel groter in een ziekenhuis of in een andere zorginstelling met een kwetsbare doelgroep (zieke mensen of ouderen). Hier zijn veel mensen bij elkaar die elkaar snel kunnen besmetten met het virus. De impact ervan is direct groot door de kwetsbare doelgroepen. In leerpad 6 wordt hier verder op in gegaan.

Wanneer je werkt met zorgvragers die verward zijn, is weglopen een calamiteit waarmee je te maken kunt krijgen. Dat is dus vooral in de psychogeriatric en in de geestelijke gezondheidszorg.

Extreme hitte heeft een grotere invloed op zieke mensen en ouderen. Extreme hitte kan daardoor een calamiteit worden als je niet op tijd en goed handelt.

Calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat dat calamiteiten gemeld moeten worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). We noemen dat een meldplicht voor calamiteiten.

Er is sprake van een calamiteit als een zorgvrager tijdens of na de behandeling:

- onverwacht overlijdt
- ernstig gewond is geraakt
- blijvend invalide is geworden

Doel van de meldplicht

De meldplicht zorgt ervoor dat de kwaliteit en de veiligheid in de zorg verbeterd kan worden. Ook zorgt de meldplicht ervoor dat fouten in het systeem worden ontdekt. De meldplicht geldt voor de bestuurders (de directeurs van een zorginstelling) en niet voor individuele zorgverleners.

Het doel van de meldplicht is niet om iemand de schuld te kunnen geven van de calamiteit. Het doel is juist om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, zodat er in de toekomst minder fouten worden gemaakt.

Op het moment dat een zorgaanbieder weet dat er een calamiteit was, moet die calamiteit binnen drie werkdagen aan de Inspectie worden gemeld. Een calamiteit niet op tijd melden is strafbaar.

Het doel van de meldplicht is het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

Leidraad Meldingen

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in de Leidraad Meldingen (2013) regels en procedures opgesteld. Zorgaanbieders moeten zich hieraan houden bij het melden van een calamiteit. Ook staat in de Leidraad Meldingen wat de IGJ met een melding doet. Zo kan de IGJ bijvoorbeeld een gemelde calamiteit onderzoeken. Na het onderzoek wordt dan een rapportage gemaakt.

Rapportage van calamiteiten

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft vaste regels om incidenten en calamiteiten te rapporteren. In de rapportage van een calamiteit moeten zorgaanbieders inhoudelijk de volgende punten opnemen:

1. De manier waarop het onderzoek is uitgevoerd: wie deden het onderzoek, welke personen zijn ondervraagd?
2. Wat is er gebeurd (reconstructie)? Waarom is het gebeurd (analyse)? Er wordt gekeken naar oorzaken en of er volgens de regels is gewerkt.
3. Maatregelen om zaken te verbeteren.
4. Nazorg aan de betrokkenen en de rapportage delen met de personen die met de calamiteit te maken hadden.

De zorgaanbieder stuurt de rapportage daarna naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ kan drie verschillende dingen doen:

1. de rapportage goedkeuren en daarmee de melding van de calamiteit afsluiten
2. aanvullende vragen stellen en/of extra maatregelen nemen
3. zelf een onderzoek instellen

Bron: igj.nl.

Voorkomen van een calamiteit

Ook wanneer er een calamiteit is die niet verplicht bij de Inspectie gemeld moet worden, kan een onderzoek goed zijn. Daar zijn onderzoeksmethodes voor. Die methodes worden ná een calamiteit gebruikt om te analyseren (om te onderzoeken en beoordelen):

- wat er precies is gebeurd
- hoe dit is gebeurd
- wat er een volgende keer anders gedaan moet worden om de calamiteit te voorkomen

Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)

Het best is natuurlijk om te zorgen dat zich geen calamiteit voordoet. Daarom gebruiken veel zorginstellingen een systeem waarmee ze constant risico's signaleren, verbeteringen aanbrengen en de manier van werken vastleggen, evalueren (nabespreken) en aanpassen. Dit heet een **veiligheidsmanagementsysteem (VMS)**.

Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)

Een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) is een doorlopend proces dat ervoor zorgt dat de kans op calamiteiten in een organisatie zo klein mogelijk is en blijft.

Het VMS zorgt ervoor dat de veiligheid van zorgvragers én medewerkers zeker is en blijft. Ook heeft het VMS een positieve werking op het verminderen en voorkomen van calamiteiten.

Veilig Incidenten Melden (VIM)

Een belangrijk onderdeel van het VMS is het veilig melden van calamiteiten. De methode **Veilig Incidenten Melden (VIM)** is ontwikkeld om:

- veilig te melden
- te onderzoeken
- oorzaken te vinden

VIM bestaat uit een meldsysteem en een procedure om meldingen te analyseren en de oorzaken van onveiligheid weg te nemen. In het leerpad 'Oriëntatie op de gezondheidszorg', leereenheid 'Patiëntveiligheid' lees je hier meer over.

Preventie en risicosignalering spelen een belangrijke rol in het voorkomen van calamiteiten, daarover lees je meer in dit leerpad.

Mocht je toch te maken krijgen met een calamiteit, dan is het noodzakelijk dat je weet hoe je handelt.