



UMC Utrecht

**Wat ging er mis?  
Onderzoek naar een  
medisch incident**

Zorgverleners in het UMC Utrecht doen hun uiterste best om u goed te behandelen en goed voor u te zorgen. Toch gaat er soms iets mis. Als er iets misgaat dat voor u schadelijke gevolgen heeft of kan hebben, spreken we van een medisch incident.

## Gesprek met uw behandelaar

Als er iets is misgegaan bij uw zorg of behandeling, dan hoort u dit zo snel mogelijk. De arts informeert u hierover binnen 24 uur na het ontdekken van het incident. Daarna heeft de arts een gesprek met u en/of uw familie, zo mogelijk samen met een verpleegkundige. Bedenk voor het gesprek met uw arts alvast welke vragen u wilt stellen en schrijf deze op. Natuurlijk kunt u iemand meenemen naar dit gesprek.

### Het gesprek met de arts gaat over:

- Wat is er misgegaan?
- Welke gevolgen heeft dit voor u?
- Welke oplossingen zijn er?
- Uw vragen en zorgen op dit moment.
- Wat doet het UMC Utrecht om te onderzoeken wat er mis is gegaan?
- Welke maatregelen neemt het UMC Utrecht om herhaling te voorkomen?
- Bij wie kunt u terecht met uw vragen en zorgen?

De arts vertelt wat er is misgegaan en welke gevolgen dit voor u heeft. Ook gaat hij in op uw vragen en zorgen. Tijdens het eerste gesprek is vaak nog niet helemaal precies duidelijk wat er is gebeurd en waardoor het is misgegaan. Hiervoor is soms onderzoek nodig. De arts spreekt dan een tweede gesprek met u af. In sommige situaties moeten we snel actie ondernemen. Dan overlegt de arts direct na het incident met u en/of uw familie.

### Vragen die u kunt stellen:

- Wat is er gebeurd?
- Hoe kon dit gebeuren?
- Wat zijn op dit moment de gevolgen?
- Wat zijn de (mogelijke) gevolgen in de toekomst?
- Wat is er gedaan of wat wordt er gedaan om de schade te beperken?

Het is belangrijk dat u vertrouwen hebt in de arts die u behandelt. U kunt altijd vragen of een andere arts uw behandeling kan overnemen.

U kunt met uw vragen en zorgen terecht bij uw behandelend arts, maar ook bij de klachtenbemiddelaars. Zij kunnen uw vragen (laten) beantwoorden en gesprekken voor u regelen met de betrokkenen. Ook kunnen zij u informeren over klachtprocedures. U kunt de klachtenbemiddelaars bereiken via telefoonnummer 088 75 562 08.

## Onderzoek van het incident

Als een medisch incident tot ernstige schade leidt, is er mogelijk sprake van een calamiteit. Wij willen dan precies onderzoeken wat er is misgegaan en hoe we kunnen voorkomen dat het nog een keer gebeurt. Dit onderzoek wordt gedaan door twee medewerkers die niet betrokken zijn geweest bij het incident.

Wij melden (mogelijke) calamiteiten altijd direct bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), zoals wettelijk is voorgeschreven.

### Wat gebeurt er tijdens het onderzoek?

Wij willen zo precies mogelijk weten wat er is gebeurd. Het is daarom erg belangrijk om uw ervaringen en beleving te horen. De onderzoekers nemen contact op met u en/of uw familie om een afspraak te maken. U kunt natuurlijk iemand meenemen naar dit gesprek. De onderzoekers praten ook met de medewerkers die betrokken waren bij het incident en ze bekijken uw patiëntendossier. Uiteraard houden zij zich aan de geheimhoudingsplicht. Soms vragen ze informatie op bij deskundigen van binnen of buiten het ziekenhuis. Het onderzoek duurt zes tot acht weken.

### Hoe worden de resultaten vastgelegd?

De onderzoekers schrijven hun bevindingen op in een rapport. Ze bespreken het rapport met de calamiteitencommissie van het UMC Utrecht. De calamiteitencommissie is een onafhankelijke commissie die bestaat uit medisch professionals. De commissie informeert vervolgens de raad van bestuur over de resultaten van het onderzoek. Op basis van dit advies stelt de voorzitter van de raad van bestuur vast welke maatregelen nodig zijn om herhaling van het incident in het UMC Utrecht te voorkomen.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg krijgt het rapport van de calamiteitencommissie met de reactie van de raad van bestuur en reageert hierop binnen vier tot acht weken.

## Hoe informeren we u?

Zodra wij de reactie van de inspectie hebben ontvangen nodigen wij u uit voor een gesprek. U hoort dan wat het onderzoek heeft opgeleverd, wat wij doen om herhaling te voorkomen en hoe de inspectie hierop heeft gereageerd. U kunt in dat gesprek ook al uw vragen stellen. Als u later nog vragen hebt kunt u altijd contact met ons opnemen.

## Wat doen wij met de adviezen?

Wij willen voorkomen dat er dingen misgaan in de zorg. De adviezen in het rapport gebruiken wij om verbeterplannen te maken en uit te voeren. Regelmatig controleren wij hoe het staat met de ingezette verbeteracties. Op die manier werken wij continu aan verbetering van de patiëntenzorg.

Bezoekadres:  
Heidelberglaan 100  
3584 CX UTRECHT

Postadres:  
Postbus 85500  
3508 GA UTRECHT

[www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl)  
T. +31 (0)88 75 555 55