



Calamiteit in een zorgnetwerk

U heeft als zorgaanbieder natuurlijk het beste voor met uw patiënten of cliënten en streeft in uw dagelijks werk goede kwaliteit van zorg na. Maar zorg blijft mensenwerk. Soms gaat er onverhoopt toch iets mis. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen (Wkkgz) moet u [calamiteiten in de zorg melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#). In deze factsheet gaan we specifiek in op calamiteiten in een zorgnetwerk.

Samenwerking in zorgnetwerken

De inspectie stimuleert goede samenwerking in zorgnetwerken. Zij brengt knelpunten en risico's in kaart en agendeert deze. De inspectie verwacht van u als zorgaanbieder dat u niet alleen oog heeft voor de kwaliteit van uw eigen organisatie. Maar ook voor de kwaliteit van de samenwerking met andere zorgaanbieders in zorgnetwerken. Door goede samenwerking in zorgnetwerken kunnen zorgverleners de risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg verkleinen.

Calamiteit in een zorgnetwerk

Het kan zijn dat er bij een calamiteit iets mis is gegaan in de samenwerking tussen zorgaanbieders. Zijn er drie of meer verschillende zorgaanbieders min of meer gelijktijdig betrokken bij de zorgverlening aan een cliënt, dan is er wellicht sprake van een calamiteit in een zorgnetwerk. U moet dan een melding doen bij de inspectie. U meldt dit via het meldformulier calamiteiten.

Wat doet de inspectie met een melding van een calamiteit in een zorgnetwerk?

Het is belangrijk dat calamiteiten gebruikt worden om van te leren. Zodat de kans op herhaling van een soortgelijke gebeurtenis in de toekomst wordt verkleind. Bij een melding van een zorgaanbieder over een calamiteit in een zorgnetwerk vraagt de inspectie om extra informatie over het functioneren van het netwerk. De inspectie gebruikt deze informatie om het zorgnetwerk en de situatie beter in beeld te krijgen en te beoordelen.

Wat wordt er van u als zorgaanbieder verwacht?

Als er sprake is van een calamiteit in een zorgnetwerk vraagt de inspectie u de calamiteit te onderzoeken volgens de daarvoor geldende richtlijn die u heeft ontvangen. De inspectie vindt het belangrijk dat alle betrokken zorgaanbieders samen leren van deze calamiteit. Daarom vragen wij u om ook te reflecteren op de samenwerking en afstemming in het zorgnetwerk. Dat is een aanvulling op uw interne analyse. De inspectie verwacht van u dat u de andere zorgaanbieders die betrokken zijn bij de calamiteit hierbij betreft. De uitkomsten hiervan ziet de inspectie graag terug in een (gezamenlijk) reflectieverslag.

Waar kunt u aan denken bij het gezamenlijk leren van de calamiteit in het zorgnetwerk?

Dat kunt u op verschillende manieren aanpakken. U kunt bijvoorbeeld denken aan:

- U en de andere zorgaanbieders gaan gezamenlijk om tafel en bespreken de casus.

- U en de andere zorgaanbieders bekijken samen de belangrijke (en risicovolle) momenten in de zorg.
- U en de andere zorgaanbieders doen elk apart intern onderzoek en bespreken de resultaten en conclusies in een gezamenlijke leerbijeenkomst.
- U en de andere zorgaanbieders doen gezamenlijk onderzoek. Eén van de betrokken zorgaanbieders of een externe partij neemt hierbij het voortouw. De andere partijen werken hieraan mee. En de resultaten en conclusies bespreekt u met elkaar.

Het belangrijkste doel van het samen leren is om de samenwerking rond cliënten te verbeteren en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Wat verwacht de inspectie?

De inspectie vindt het belangrijk dat zorgaanbieders **gezamenlijk** kijken naar wat beter kan in de samenwerking en afstemming. De inspectie vraagt u en andere betrokken zorgaanbieders daarom om met elkaar na te gaan wat u van elkaar nodig heeft. En welke verbeteringen nodig zijn om in de toekomst in een vergelijkbare situatie beter te kunnen handelen. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn:

- wat ieders rol is;
- wat iedereen kan doen in geval van een zelfde soort calamiteit;
- welke afspraken er zijn;
- waarom de afspraken niet gevolgd zijn of aan welke (aanvullende) afspraken behoefte is;
- waar de zorg wel goed aansluit.

In het reflectieverslag verwacht de inspectie terug te lezen:

- wat de werkwijze voor reflectie is geweest;
- of en hoe u en de andere zorgaanbieders zich hebben ingespannen om te komen tot een gezamenlijke reflectie;
- welke verbetermaatregelen de partijen (gezamenlijk) nemen;
- hoe de verbetermaatregelen worden geborgd;
- wat de bestuurlijke reactie van de partijen hierop is;
- hoe en wanneer de verbetermaatregelen worden geëvalueerd.

Wanneer is het onderzoek afgerond?

De inspectie rondt het calamiteitenonderzoek van de zorgaanbieders af als de melding zorgvuldig is onderzocht en als voldoende maatregelen zijn getroffen. De inspectie neemt hierin mee of betrokken zorgaanbieders hebben geleerd van de gezamenlijke reflectie en of daarmee de kans op herhaling verkleind is.

Veelgestelde vragen

De inspectie merkt dat er een aantal vragen leven bij zorgaanbieders. Misschien geldt dat ook voor u. De inspectie heeft daarom een aantal veelgestelde vragen opgenomen in deze brochure. Voor meer (actuele) informatie over zorgnetwerken in algemene zin en de rol van de inspectie in het toezicht op zorgnetwerken verwijst de inspectie u naar haar [webpagina](#).

Als een andere zorgaanbieder uit het zorgnetwerk al gemeld heeft bij de inspectie, moet ik dat dan ook nog doen?

Als zorgaanbieder moet u een calamiteit altijd direct melden bij de inspectie. Bij een calamiteit in het zorgnetwerk ligt dit soms wat ingewikkelder. Niet altijd is direct duidelijk dat de calamiteit is veroorzaakt door een fout in de samenwerking.

De inspectie gaat ervan uit dat in ieder geval de zorgaanbieder waar de calamiteit heeft plaatsgevonden de calamiteit meldt. En dat de andere dat ook doen als duidelijk is dat de oorzaak van de calamiteit in de samenwerking ligt.

Meer informatie over het melden vindt u in de brochure '[Calamiteiten melden aan de IGJ](#)'.

Hoe kan ik informatie delen met anderen en daarbij ook de privacy bewaken?

Om samen te kunnen leren is het delen van informatie noodzakelijk. Hiervoor is het niet altijd nodig om persoonsgegevens of andere privacygevoelige informatie te delen. Wanneer het wel nodig is om over meer informatie te beschikken, kunt u deze alleen delen met toestemming van de patiënt of cliënt. De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg ([Wkkgz](#)) biedt geen basis voor het uitwisselen van informatie tussen zorgaanbieders. Als zorgaanbieder is het daarom belangrijk dat u om deze toestemming vraagt. Bij overlijden moet u werken met 'veronderstelde toestemming'.

Wat als er naast zorgaanbieders ook aanbieders uit bijvoorbeeld het sociaal domein betrokken zijn?

In een zorgnetwerk is het goed mogelijk dat u als zorgaanbieder niet alleen samenwerkt met andere zorgaanbieders, maar ook met andere partijen. Samen bent u betrokken bij de zorg en hulpverlening aan de patiënt of cliënt. Denk bijvoorbeeld aan hulpverleners van de gemeente of medewerkers van het wijkteam. De inspectie vindt het belangrijk dat deze partijen ook worden betrokken bij het gezamenlijk leren.

In deze gevallen werkt de inspectie zelf ook samen met de andere toezichthouders. De inspectie beoordeelt dan ook gezamenlijk met hen de calamiteit en uw reflectie daarop.

Zijn zorgaanbieders verplicht om mee te werken aan gezamenlijke reflectie?

De inspectie verwacht van zorgaanbieders een actieve opstelling om van en met elkaar te leren van calamiteiten in een zorgnetwerk. Als een zorgaanbieder niet wil meewerken aan de gezamenlijke reflectie dan verwacht de inspectie in het reflectieverslag terug te lezen wie niet betrokken zijn en waarom.

Waar vind ik meer informatie over verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg?

De KNMG heeft een [Handreiking verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg 2010](#) opgesteld.

Hierin staan randvoorwaarden, zoals een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, goede onderlinge communicatie en afstemming.