

## Zakkaartje Disclosure: gesprek met patiënt en/of familie na een incident

**“Disclosure”** : een staf lid (hoofdbehandelaar) gaat in gesprek met patiënt en/of familie na een incident waarbij schade is opgetreden voor de patiënt

### DO's:

- Vraag van te voren om hulp (z.o.z.), en vraag/informeer de afdelingsleiding
- Plan het gesprek zodra een incident heeft plaatsgevonden
- Betrek hierbij de direct betrokken zorgprofessional(s); wanneer het een assistent betreft benader ook het op dat moment betrokken staf lid
- Neem de tijd; neem geen pieper mee
- Nodig uit om vragen te stellen en zorgen uit te spreken
- Toon empathie; sorry zeggen mag (“het spijt mij heel erg dat u dit is overkomen”)
- Wees **transparant, open en eerlijk**. De op dat moment bekende feiten kunnen worden gedeeld, maar speculeer niet
- Accepteer als er een stilte valt; respecteer de emoties van de patiënt
- Aanvaard/geef aan dat er vragen worden gesteld, waarop je (nu) geen antwoord hebt
- Bespreek op welke wijze gesprekken worden voortgezet, indien de patiënt dat wenst
- Wees alert op de medische én sociale behoeften van de patiënt. Biedt contact met medisch maatschappelijk werk aan.
- Houd de patiënt op de hoogte van het vervolgonderzoek (DIM/PRISMA/Perinatale audit) en informeer de patiënt over

- Leg vast in het dossier dat het incident besproken is met de patiënt/familie, vermeld datum, tijd en namen van deelnemers.
- Geef (indien aanwezig) brochure materiaal mee (bijvoorbeeld brochure ‘klachtenprocedure’)

### DON'Ts/valkuilen:

- Speculaties, “goed”-praten, ontkennen
- Medisch jargon
- Te veel zelf aan het woord zijn
- Jezelf nadrukkelijk de schuld geven
- Anderen de schuld geven
- Je eigen emoties benadrukken

**NB:** Doe geen uitspraken over (financiële) aansprakelijkheid

### Voor meer informatie:

- Raadpleeg de site van de Gedragscode Openheid Medische Aansprakelijkheid (GOMA):  
<https://deletselschaderaad.nl> → Gedragscodes
- Of bel met het [ *secretariaat/afdeling ....* ]  
telefoonnummer: [ *12345* ]