

Een luisterend oor

Patiënte wordt na ontslag in verband met een CABG gezien door de huisarts. Zij meldt dat zij niet tevreden is. Zij kreeg per abuis nog bloedverduunners toegediend de avond voor de operatie en daardoor moest de operatie uitgesteld worden. Ze heeft een ernstig zieke man thuis en dat was dus heel lastig. Ze gaf aan dat er geen excuses gemaakt zijn en dat ze geen luisterend oor heeft gehad voor haar frustraties.

Navraag bij de cardiologie geeft een ander beeld. Er is inderdaad per abuis een bloedverdunner gegeven. Dit omdat er op meerdere vlakken niet goed gecontroleerd is. De gestopte bloedverdunner (vanuit verwijzend ziekenhuis) is door de apotheek weer op actief gezet. De physician assistent heeft dit helaas niet opgemerkt en de verpleegkundige heeft de bloedverdunner gegeven.

Helaas kan bij doorgebruik van Ticagrelor de operatie niet doorgaan vanwege de hoge kans op veel bloedverlies en/of een nabloeding waarvoor een chirurgische re-interventie moet plaatsvinden. De physician assistent heeft dat de patiënte ook uitgelegd. De physician assistent is op de dag van het afzeggen van de operatie direct naar mevrouw toegelopen om alles uit te leggen en een excuses te maken. De verpleegkundige en de geestelijk verzorger hebben ook met mevrouw gesproken over het incident en in de rapportage staat dat mevrouw dit op prijs stelde. Ook postoperatief heeft de physician assistent mevrouw op de afdeling nog gesproken en naar haar verhaal geluisterd en haar uitleg gegeven.

Zo zie je maar, zaken kunnen verkeerd lopen. Het is dan heel goed om dit meteen op te nemen met de patient en naar de patient te luisteren. Dit heeft op de afdeling ook plaatsgevonden. Vervelend is nu dat patiënte naar de huisarts toch een ander beeld schetst. Door deze Transmurale Incident Melding is contact onderling geweest en is er meer begrip voor elkaar. Patiënte wordt nogmaals gebeld door de afdeling cardiologie.

Conclusie: ga niet altijd af op dat wat de patiënt u vertelt....
middels TIM komt u veel te weten.