

# Openheid en leren van elkaar

## Tips naar aanleiding van de intervisie op 14 maart 2019

Hoe kunnen zorgorganisaties écht leren van calamiteitenonderzoeken? En hoe gaan zorgorganisaties om met communicatie over calamiteiten en betrokkenheid van cliënt of patiënt? Dit waren aandachtspunten tijdens de intervisie **Incident- en calamiteitenonderzoek**. Wij zetten de tips en good practices van deze bijeenkomst op een rij.

### Knelpunt 1

**De meldcultuur in de organisatie is niet optimaal. Medewerkers kennen het nut en de noodzaak van incidentmeldingen onvoldoende. Ze weten niet wat er gebeurt met de meldingen die ze doen en vullen het meldformulier niet, of niet volledig in.**



Good practice

Wijs voor ieder team een afhandelaar van incidenten aan, bijvoorbeeld een kwaliteitsverpleegkundige. Deze afhandelaar bekijkt alle incidenten van het team en geeft de melder altijd terugkoppeling en waar nodig feedback. Zo leert de melder het formulier goed te gebruiken en wordt een verdiepingsslag in de melding aangebracht. Ook maakt de afhandelaar incidenten bespreekbaar in teams, om te leren en te verbeteren. Medewerkers zijn zich hierdoor steeds meer bewust van de meerwaarde van het melden van incidenten en het leren en verbeteren naar aanleiding van incidenten. Dit heeft een positief effect op de meldcultuur en de openheid over incidenten.

### Knelpunt 2

**De opvolging van verbeteracties uit calamiteitenonderzoeken krijgt onvoldoende aandacht in de organisatie. De calamiteitenonderzoekers in de organisatie zijn ook verantwoordelijk voor het ondersteunen van de directie bij de opvolging van verbeteracties. Hier lopen ze tegen weerstand van de directie aan.**

#### #1 Betrokkenheid

Probeer de directie te betrekken bij het opstellen van de verbeteracties. Bijvoorbeeld door het organiseren van een slotbijeenkomst waarin je gezamenlijk tot verbetervoorstellen komt. Hierdoor zijn verbeteracties gedragen door de directie.

Benader de directie vanuit positieve gedachte. Laat kleine resultaten zien en vier deze. Wat je aandacht geeft groeit, dus bouw vanuit deze kleine successen aan grotere resultaten.

#### #2 Wees positief

#### #3 Duidelijkheid

Mogelijk is er een conflict in rollen tussen enerzijds de uitvoerder van het calamiteitenonderzoek en anderzijds de ondersteuner bij de opvolging. De eerste rol kan als controlerend gevoeld worden, terwijl de tweede rol adviserend bedoeld is. Wissel expliciet van pet, en maak duidelijk aan de directie op welk moment je welke pet op hebt.

### Knelpunt 3

**Het management van de organisatie is net nieuw. Ze hebben de wil om aan de slag te gaan met incidenten en calamiteiten, maar komen nog niet in actie. Verder is de rol van het management en de verwachtingen richting de onderzoekscommissie nog niet helder.**



Good practice

Organiseer een sessie met het management en een afvaardiging van de onderzoekscommissie. Laat zowel management als de commissie een stroomschema maken met de processtappen, rollen en verantwoordelijkheden in het incidenten- en calamiteitenproces. Vergelijk de twee versies en ga in gesprek over de gelijkenissen en verschillen. Kom gezamenlijk tot eenduidige afspraken.

#### #1 Betrokkenheid

Betrek de directie bewust en kortcyclisch bij calamiteitenonderzoek, via:

- Kick-off met verantwoordelijke binnen het management.
- Slotbijeenkomst met betrokkenen en verantwoordelijke binnen het management om gezamenlijk verbeterpunten te formuleren.
- Bespreken conceptrapportage met management.
- Actief monitoring van stand van zaken omtrent actiepunten door bestuurder tijdens (bijvoorbeeld) kwartaalgesprekken met manager.
- Terugkoppeling trends uit onderzoeken door bestuurder aan raad van toezicht.

### Knelpunt 4

**Calamiteitenonderzoekers worden pas ingezet als een onderzoek plaatsvindt. Dit terwijl hun eigenschappen op veel andere vlakken in de organisatie goed te benutten zijn.**



Good practice

Zet je calamiteitenonderzoekers in voor een breder palet aan kwaliteitsklussen. Denk bijvoorbeeld aan het meelopen op afdelingen om knelpunten te signaleren, of het inzetten voor interne audits. Veel eigenschappen van een goede onderzoeker zijn breed inzetbaar. Op deze manier stimuleert u kwaliteitsbewustzijn van uw onderzoekers en wordt de expertise van uw onderzoekscommissie verder uitgebreid.

### Knelpunt 5

**In de praktijk verloopt het benaderen van een betrokkene voor deelname aan een onderzoek door de leidinggevende soms moeizaam.**

#### #1 Duidelijkheid

Zorg dat de betrokkene voldoende beeld heeft van wat hij/zij kan verwachten van het interview met de onderzoekscommissie. Dit doe je door het onderzoeksdoel duidelijk over te brengen aan de betrokkene: "Het is de bedoeling dat de organisatie leert van het incident, en niet om een schuldige aan te wijzen!".

Indien de leidinggevende de betrokkenen benadert voor deelname aan het onderzoek, peil wat hij/zij gaat vertellen aan de betrokkene. Stel bijvoorbeeld de vraag: "Wat ga je de betrokkene zo vertellen?". Dit geeft de mogelijkheid om eventuele feedback te geven aan de leidinggevende zodat het bericht duidelijk aankomt bij de betrokkene.

#### #2 Feedback

Met dank aan de deelnemers die op 14 maart 2019 aanwezig waren bij de intervisie.

Meer weten? Neem contact op met

Nathalie van Vemde  
06 27 86 35 71



Marjolein Schimmel  
06 31 02 89 09