



# Herstel gericht perspectief Achtergronden en pilot 2021

# Aanleiding project Restorative Just Culture



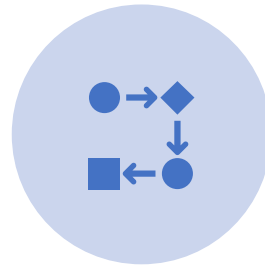
In een claimtraject bestaat soms een mismatch omdat een patiënt onderliggend andere behoefte kan hebben en misschien wel het vertrouwen in zijn of haar zorg is kwijtgeraakt



Het op herstelgerichte perspectief (Restorative Just Culture) is gericht op het voldoen aan behoeftes en het herstellen van vertrouwen (zonder vertrouwen niet leren)



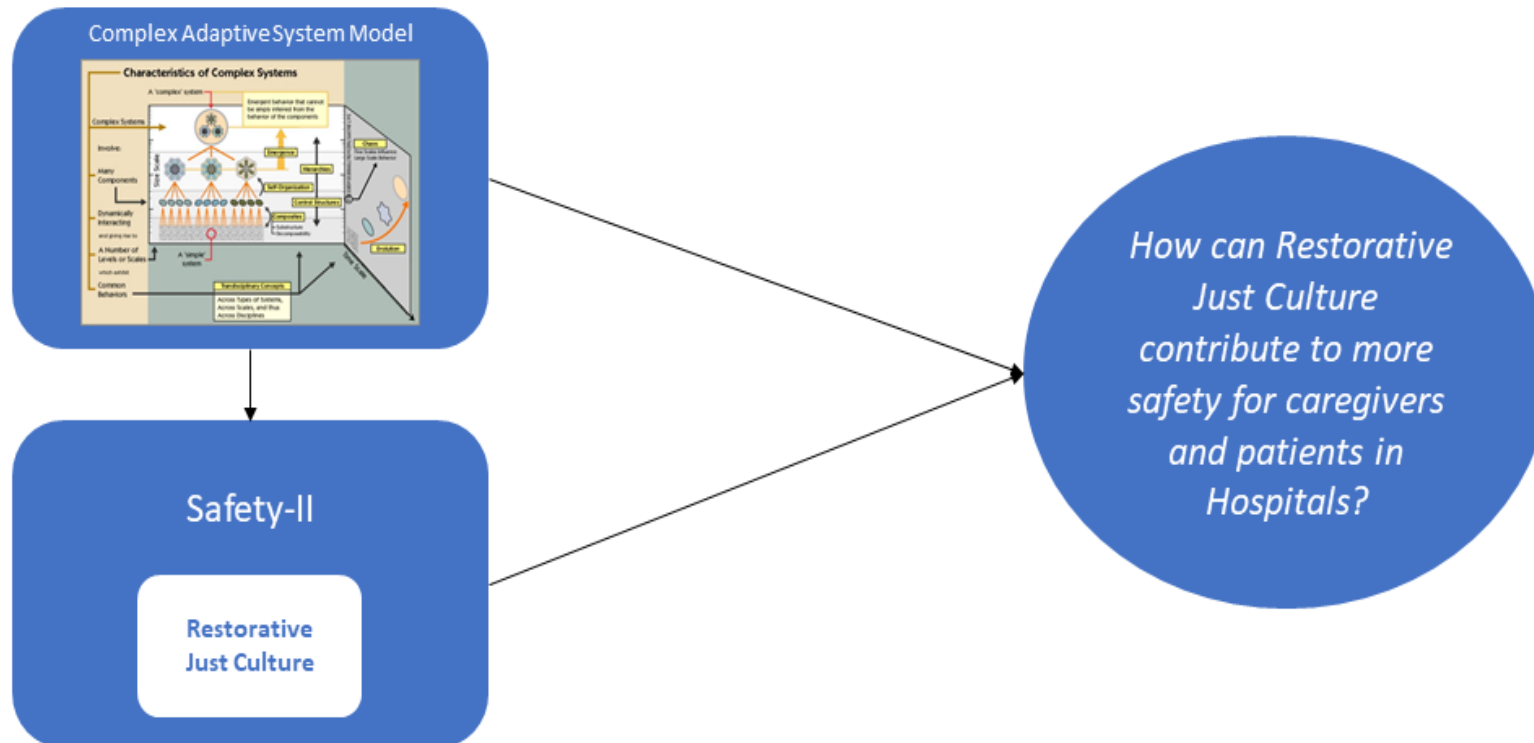
Op dit moment bestaat vaak nog een op regels gericht klimaat (Retributive Just Culture) zowel bij het onderzoeken van incidenten (is van het protocol afgeweken?) als bij genoegdoening bij een claim (is het verwijtbaar?)



In dit project hopen wij samen met drie ziekenhuizen (Gelre, Elkerliek en Bernhoven) een methode te ontwikkelen om het herstelgerichte perspectief te bevorderen

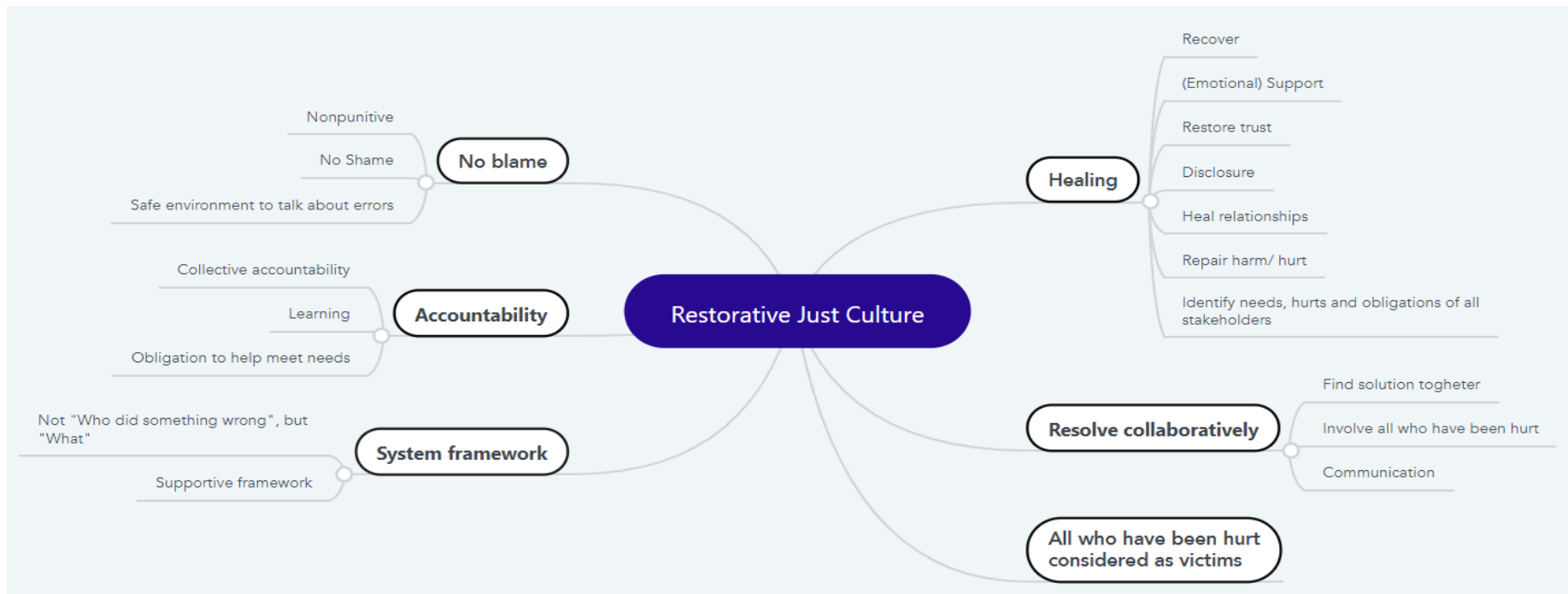
# Theoretische Achtergrond

- Complexe systemen in de gezondheidszorg
- Safety 2
  - Van Retributive naar Restorative Just Culture



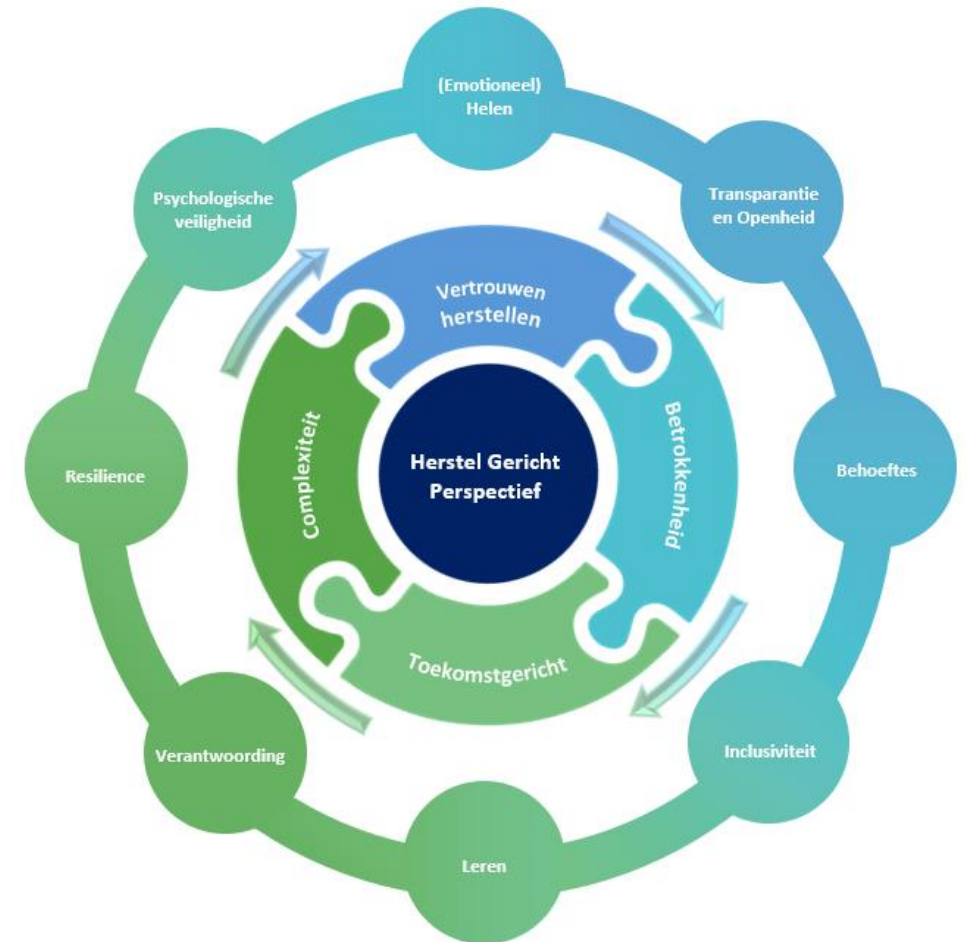
# Definitie

*“Een systeemraamwerk dat niet terugkijkt naar welke regel is overtreden, maar bedoeld is om iedereen te identificeren die gekwetst is door een incident om samen het vertrouwen en de relaties te herstellen en positief vooruit te gaan. Dit wordt gedaan vanuit een collectieve verantwoordelijkheid door behoeften tegemoet te treden, emotioneel herstel te bevorderen en door te leren van het traject”.*



# Dialogo stimuleren over herstelgericht perspectief

- Wat is het herstelgericht perspectief?  
-> literatuurstudie Charlotte
- 3 kernvragen:
  1. Hebben we iedereen in beeld die geraakt is?
  2. Wat hebben zij nodig om emotioneel te herstellen en het vertrouwen terug te krijgen?
  3. Wie moet daar voor zorgen?
- Belangrijke componenten zijn emotioneel helen, betrokkenheid, leren en vertrouwen



*MediRisk Model Marrée,  
2021*

# Organiseer dialoog binnen eigen ziekenhuis

- Gesprek met patiënten en zorgverleners over wat zij nodig hebben en hoe het vertrouwen hersteld kan worden bij een incident, klacht of claim
- Onderwerpen op basis van literatuur herstelgericht perspectief
- Gesprek begeleid door professionele gespreksleider
- Gesprek bijgewoond door toehoorders die veranderingen tot stand kunnen brengen



# Onderliggende vragen per domein herstelgericht perspectief

## Voorbeeld vragen per thema

Deze vragen zijn nog een eerste concept en zullen met de 3 deelnemende ziekenhuizen verder worden uitgewerkt.

Met de 3 gespreksleiders van de dialoogsessies zal voorafgaand de vragen worden besproken en de haalbaarheid bepaald.

Complexiteit	Vertrouwen herstellen	Betrokkenheid	Toekomst gericht
<ul style="list-style-type: none"><li>•(zorgverleners) Had u een gevoel van onveiligheid na het incident? Waar bleek dat uit?</li><li>•(zorgverleners) Had u het idee dat u de schuld kreeg van het incident?</li><li>•Voelde u zich uitgenodigd om vragen te stellen over het incident?</li><li>•Aan welke informatie had u behoefte nadat het niet zo was gelopen als verwacht?</li><li>•<b>Heeft u met elkaar besproken wat er gebeurd is? (zorgverleners) Heeft u het met uw team besproken wat er gebeurd is?</b></li><li>•Wat is er voor nodig om zelf in de toekomst meer invloed te hebben om de gevolgen van een incident te verkleinen?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Was er voldoende steun na het incident (vanuit de organisatie)? Welke steun had u verwacht?</li><li>•Had u het idee dat u ergens terecht kon na wat er gebeurd is?</li><li>•Is er gevraagd waar u behoefte aan had? Zo ja, is hier ook aan voldaan op een manier waar u tevreden mee was?</li><li>•Had u behoefte om na de gebeurtenis te bespreken wat er gebeurd is met patienten en/of andere zorgverleners?</li><li>•<b>Denkt u dat het na een incident mogelijk is om de behandelrelatie voor te zetten? Zo ja, hoe?</b></li><li>•Wat helpt om te kunnen verwerken wat er gebeurd is?</li><li>•<b>Wat is er nodig om weer vertrouwen te hebben in elkaar en in het ziekenhuis?</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Heeft u het idee dat iedereen die mogelijk geraakt is door het incident in beeld was na het incident?</li><li>•Had u het gevoel dat er naar u geluisterd werd na een incident?</li><li>•<b>Heeft u zich kunnen uiten naar de patient/zorgverlener? Zo ja, hoe heeft u dit gedaan/ hoe had u dit willen doen? Heeft dit geholpen bij het verwerken van wat er gebeurd is?</b></li><li>•Had u het gevoel dat het om u ging na het incident?</li><li>•Hoe had u betrokken willen worden?</li><li>•Wist u waar u terecht kon om aan te geven wat u nodig had na het incident?</li><li>•Denkt u dat het in de toekomst anders zou kunnen?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Denkt u dat het belangrijk is om samen een oplossing te zoeken en hier actief aan bij te dragen?</li><li>•Hoe denkt u dat er in de toekomst meer recht gedaan kan worden aan het herstel proces na een gebeurtenis?</li><li>•Op welke manier zou u willen bijdragen aan het leren na een incident en bij te dragen aan veiligheid?</li><li>•Wat zou u in de toekomst anders doen/ willen doen?</li><li>•<b>Wat is er nodig om weer vertrouwen te hebben in de toekomst?</b></li></ul>

# Tijdspad





# En hoe verder?

- Gezamenlijk betekenis geven aan hoe de impact verminderd kan worden na een incident, ook binnen claimtrajecten
- Na de dialoogsessie is voor de organisatie het bewustzijn gecreëerd voor een herstel gericht perspectief
- Aan de hand van de pilot kan een werkzame methode beschikbaar worden gesteld aan een grotere groep zorgorganisaties om Just Culture vanuit een herstelgericht perspectief te bevorderen
- De bevindingen van de pilot kunnen gebruikt worden om het claimproces beter aan te sluiten op de behoeften van patiënten en zorgverleners zowel binnen het ziekenhuis als bij MediRisk
- MediRisk werkt aan een training in samenwerking met prof. Sidney Dekker uit Australië om dit proces te ondersteunen

# Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Drs. C.A.J. (Charlotte) Marrée  
[charlotte.marree@medirisk.nl](mailto:charlotte.marree@medirisk.nl)  
+31658882460

Drs. M.M. (Miriam) Kroeze  
senior adviseur Medisch Risicomanagement  
[Miriam.kroeze@medirisk.nl](mailto:Miriam.kroeze@medirisk.nl)  
+31 30 202 72 85  
+31 6 228 23 259

