

Leren van ongemak?

Roland Friele (Nivel/Tilburg University)



NIVEL

Kennis voor betere zorg

CIIO

De certificeerder voor de
professionele dienstverlening

Leren van ongemak?



LEREN VAN INCIDENTEN



Een klacht is een gratis advies

**Als je geen fouten
meer mag maken,
kun je er ook niet
van leren**

- Groentje Gezond -

Leren van ongemak?

Een beetje geschiedenis

Eind vorige eeuw

- 1995 Wet klachtrecht cliënten zorgsector
- 1996 Kwaliteitswet zorginstellingen
- 1999 To Err is Human

PDCa
cyclus

Leren van ongemak?

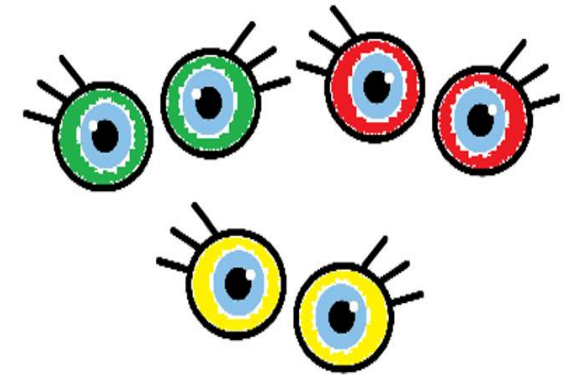
Het ongemak



De rituelen



Een perspectief



Leren van ongemak?

Het ongemak



Klacht
Fout
Incident
Calamiteit

Schrik
Verdedigen
Onveiligheid
Weglopen

- Organisaties willen 'goed' reageren:
- Een open houding voor de betrokken medewerker, een veilige omgeving.
 - Goed reageren voor andere betrokkenen.
 - Terugvallen op 'procedures'.

Leren van ongemak?

De rituelen



Procedures en rituelen geven houvast in ingewikkelde situaties.

Procedures reduceren de werkelijkheid tot de procedurele werkelijkheid.

In elke procedure zit een waarde ingebakken.

Leren van ongemak?

De rituelen



Leren van ongemak?

Tuchtrecht

De rituelen



Primair bedoeld om 'te leren' aan de hand van klachten van patiënten.

Procedure met hoor en wederhoor, vaak in een rechtbank, juristen en vakgenoten.

Ingebouwde waarden: Waarheidsvinding / Procedurele zuiverheid.

Effect op het individu:

- Hulpverlener voelt zich aangevallen en op voorhand veroordeeld.
- Veel hulpverleners gaan daarna defensiever handelen.

Effect op het collectief:

- Angst voor de tuchtrechter.
- Uitspraken worden enigszins verspreid, leiden zelden tot aantoonbaar leren.

Leren van ongemak?

Klachtrecht

De rituelen



Primair bedoeld als patiëntenrecht: een luisterend oor.
Voor patiënten is belangrijk dat er 'iets mee gebeurt'.

Informele procedure en geschilleninstantie als 'stok' achter de deur.

Ingebouwde waardes: Luisteren / er samen uitkomen en
'je recht kunnen halen', aansprakelijkheid vaststellen.

Effect op individueel niveau:

Informeel: gehoord worden, zien: er wordt echt iets met klacht gedaan.

Geschilleninstantie: niet gehoord worden, geen idee wat er met klacht
wordt gedaan.

Effect op collectief niveau:

klachtenregistraties: ieder jaar hetzelfde?

Geschilleninstantie: te grote afstand.

Calamiteiten onderzoek

Leren van ongemak?

De rituelen



Primair bedoeld om 'te leren' aan de hand van calamiteiten.

Calamiteitenonderzoek, vaak met aparte commissie, formalisering.

Ingebouwde waarde:

- Waarheidsvinding
- Objectiviteit

Effect op individueel niveau:

- Hulpverlener doet niet mee met het onderzoek, voelt buitengesloten.
- De eigen beleving wordt genegeerd.

Effect op collectief:

- Rapportages voor de IGJ, ritualisering.
- Leereffecten lastig vast te stellen.

Leren van ongemak?

De rituelen



Waardes:

- Waarheidsvinding / *Objectiviteit* / Procedurele zuiverheid / Je recht kunnen halen / Aansprakelijkheid vaststellen.

Effecten individueel:

- Hulpverlener voelt zich aangevallen, op voorhand veroordeeld / Defensiever handelen / Niet gehoord worden / Hulpverlener voelt zich buitengesloten / Eigen beleving genegeerd.

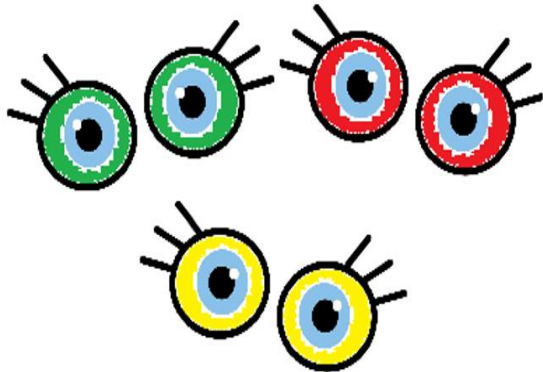
Effecten collectief:

- Angst voor de tuchtrechter / Uitspraken leiden zelden tot aantoonbaar leren / Klachtenregistraties: ieder jaar hetzelfde / Ritualisering rapportages voor de IGJ/ Leereffecten slecht vast te stellen.

Leren van ongemak?

Waarde: niet **over**, maar **met** betrokkenen

Een perspectief



Klachtrecht

Invoering 'informele stap'
(Wkkgz):

Gehoord worden.
Zien dat er iets met de klacht
wordt gedaan.

Calamiteiten
onderzoek

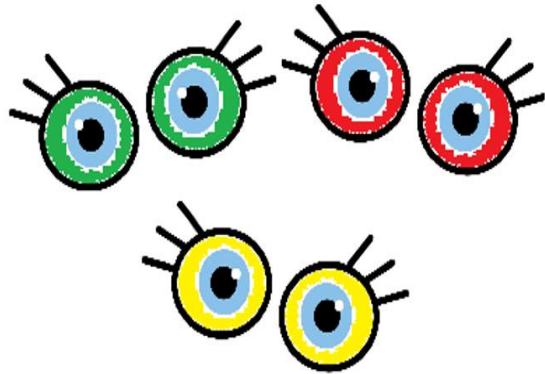
Betrekken naasten en nabestaanden bij
calamiteitenonderzoek:

Gezien worden / belangrijk om te delen
wat er daadwerkelijk gebeurt.
Samen weer verder kunnen
Betrokken hulpverlener wordt weer partij.

Leren van ongemak?

Focus op leren

Een perspectief



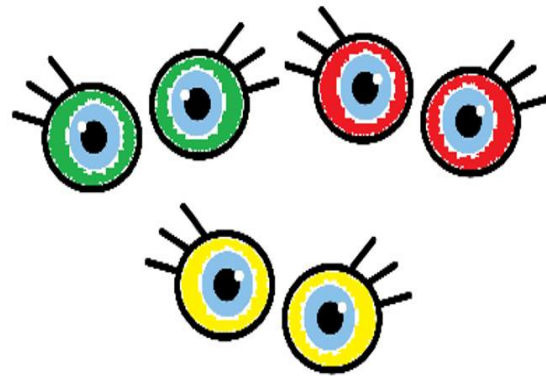
Drie niveau's:

- Persoonlijk / in teams / oplossen herstellen.
- Kan het in de toekomst beter?
- Breder, achterliggende zaken.

Leren van ongemak?

Focus op leren

Een perspectief



Het persoonlijke / team niveau:

- Persoonlijk / in teams / oplossen herstellen.
- Kan het in de toekomst beter?

Vraag je af:

Wat kunnen we nu doen (in dit specifieke geval)?

Kunnen we met elkaar afspraken maken om het onderliggende probleem te voorkomen of er beter mee om te gaan?

Geldt voor calamiteiten / klachten / incidenten.

Niet wachten tot er een 'oordeel' is.

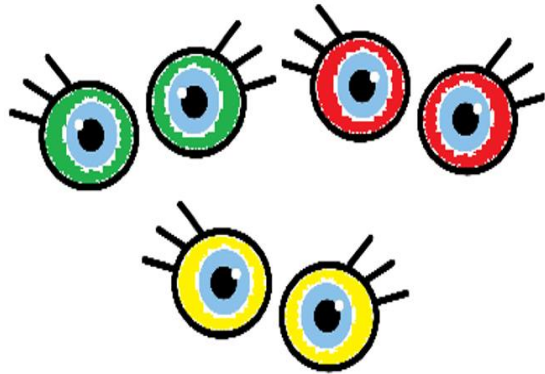
Leren van ongemak?

Focus op leren

Een perspectief

Organisatie niveau:

- Breder, achterliggende zaken.



We denken dan al gauw aan:

- Klachtenrapportages
- Lijstjes met aanbevelingen
- Wijzigingen in het kwaliteitssysteem

Het risico is dat het daar dan bij blijft.

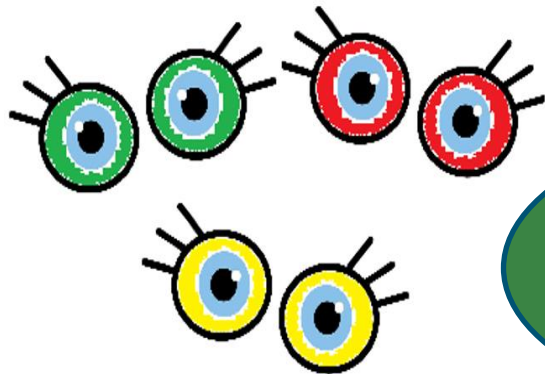
Leren van ongemak?

Waarde: leren

Een perspectief

Organisatie niveau:

- Breder, achterliggende zaken.



Durf te selecteren:
Inductief
Deductief

Herkennen en delen van signalen
Analyse, agendasetting, verhalen.

Beleid, voorgenomen beleid
laden met informatie uit
klachten en incidenten.

Leren van ongemak?

Een beetje geschiedenis

Eind vorige eeuw

- 1995 Wet klachtrecht cliënten zorgsector
- 1996 Kwaliteitswet zorginstellingen
- 1999 To Err is Human

pdca
cyclus

Zet niemand buitenspel.
Gebruik de kracht van de casus.
Durf te selecteren.
Analyse, agendasetting, delen.
Wees deel van de organisatie.

Leren van ongemak?

Drie Niveaus	
Persoonlijk / in teams / oplossen herstellen. Kan het in de toekomst beter?	Vraag je af: Wat kunnen we nu doen (in dit specifieke geval)? Kunnen we met elkaar afspraken maken om het onderliggende probleem te voorkomen of er beter mee om te gaan? Geldt voor calamiteiten / klachten / incidenten. Niet wachten tot er een 'oordeel' is.
Breder, achterliggende zaken:	Durf te selecteren
Inductief	Herkennen en delen van signalen Analyse, agendasetting, verhalen.
Deductief	Herkennen en delen van signalen Analyse, agendasetting, verhalen.

Kennis voor
betere zorg

Roland Friele

PROGRAMMALEIDER NIVEL EN BIJZONDER HOGLERAAR TILBURG UNIVERSITY

<https://www.nivel.nl/nl/medewerker/rd-roland-friele>



NIVEL

Kennis voor betere zorg

CIIO

De certificeerder voor de
professionele dienstverlening