

**CONCEPT verslag OPEN Netwerkbijeenkomst 6**  
**'Public trust'**  
**4 juni, 14.00-17.00, VUmc**

Op 4 juni sloten we het derde jaar OPEN af met een Netwerkbijeenkomst gewijd aan het thema 'public trust'. Voor het behoud van publiek vertrouwen in de gezondheidszorg is het belangrijk om zelf positieve verhalen naar buiten te brengen. Jan-Willem Lammers (directeur kwaliteit & patiëntveiligheid UMCU) en Bert Smit (gemandateerd portefeuillehouder IGJ Erasmus MC) hielden zich de afgelopen tijd bezig met manieren waarop vertrouwen door middel van openheid kan worden bevorderd. Het UMCU organiseerde onlangs de Adrienne Cullen lezing. Jan-Willem Lammers vertelde over de beweegredenen daartoe en de opgedane ervaringen. Om over ernstige incidenten open te kunnen zijn en daarvan te kunnen leren is belangrijk om te weten wanneer een 'gebeurtenis' een 'calamiteit' is. Daartoe ontwikkelde Bert Smit in samenwerking met de NFU het 'Algoritme calamiteiten'. Op gastlocatie VUmc presenteerde Bert Smit dit Algoritme en lichtte toe hoe het gebruikt kan worden. We sloten af met een discussie over de toekomst van OPEN. Hoe gaan we verder?

**Hoe open moet je zijn om open te zijn?**

Het verhaal van Adrienne Cullen, de patiënte bij wie de diagnose baarmoederhalskanker werd gemist, kreeg veel aandacht in de media. Op initiatief van Cullen organiseerde het UMCU een openbare lezing met het doel van de casus te leren. Cullen wilde dat inzicht werd verkregen in de beleving van de casus. Wat had er beter gekund in het geven van openheid en het verlenen van opvang, van zowel Cullen als haar behandelaars? Lammers vertelde over de opgedane inzichten en de ingevoerde verbetermaatregelen.

*'We willen leren van wat er niet goed is beleefd.'*  
Jan-Willem Lammers (UMCU)

Van Cullens casus leerde het UMCU hoe belangrijk het is om snel openheid te geven en betrokkenheid te tonen en daarbij zorg op maat te leveren. Lammers vat de behoeften van de patiënt samen in de 5 E's: Empathie, Erkenning, Explicatie, Ertoe doen en Excuses. Het UMCU biedt tegenwoordig 'patient support', waarbij minimaal éénmaal met de patiënt en diens familie wordt gesproken. Ook wordt in onderzoek naar incidenten aandacht besteed aan de beantwoording van vragen van de patiënt over wat er is gebeurd.

*'Openheid gaat altijd over verwachtingen. Als je die niet inventariseert, kun je nooit aan de behoeften van patiënten voldoen.'*  
Caroline Panis (klachtenfunctionaris VUmc)

Ook voor zorgverleners is opvang van belang. Tegenwoordig organiseert het UMCU behalve patient support ook 'peer support' voor zorgverleners, maar daar was destijds nog geen sprake van. Voor zorgverleners is het UMCU zelfs voornemens 'peer support' verplicht te stellen. Want, zegt Lammers, je moet open zijn, maar daar moet je mensen wel bij helpen.

*'Dokters zeggen soms wel dat ze geen hulp nodig hebben, maar later blijkt bijna altijd dat ze er toch wel behoefte aan hadden gehad.'*  
Jan-Willem Lammers (UMCU)

Ook de afhandeling van de schade had beter gekund. Dat duurde lang – en verliep moeizaam, mede door vertaalproblemen van Nederlands naar Engels en andersom. Katrijn Broekman

(jurist van het Diaconessenhuis) raadde daarop de andere OPEN deelnemers aan om vaker mediation in te zetten bij claims: *'Dan zie je ineens dat het wél vlot loopt'*.

Bij de media bestond veel belangstelling voor de Adrienne Cullen lezing. Daaromtrent moesten keuzes worden gemaakt, want voor een patiënt en voor zorgverleners kan het lastig en spannend zijn om te vertellen over een medisch incident. Hoe open kun je zijn zonder andere patiënten of zorgverleners te schaden? *'Dat is a hell of a job'*, aldus Lammers. De ervaring was uiteindelijk grotendeels positief.

*'Het merendeel van de pers hield zich aan de gemaakte afspraken'*.

Ook andere OPEN deelnemers hebben ervaring met het organiseren van openbare lezingen met patiënten:

*'Die bijeenkomsten worden altijd enorm gewaardeerd.'*  
Maarten van Kleef (AMC)

### **Appels en peren vergelijken**

Het (niet) melden van (mogelijke) calamiteiten aan de IGJ staat veel in de belangstelling. Dat resulteert onder andere in openbaarheid over aantallen gemelde calamiteiten, het thema van de vorige Netwerkbijeenkomst. Ziekenhuizen passen de definitie van een calamiteit echter verschillend toe.

*'Iedereen zit in een eigen fase en doet het op zijn eigen manier.'*  
Bert Smit (Erasmus MC)

Ziekenhuizen hanteren bovendien het motto 'bij twijfel altijd melden', waardoor de gemelde aantallen slecht met elkaar te vergelijken zijn. Om hierin meer eenduidigheid aan te brengen heeft de NFU het initiatief genomen om één algoritme te ontwikkelen dat behulpzaam is in de beoordeling van een (mogelijke) calamiteit. Want, aldus Bert Smit:

*'We moeten leren te duiden, te begrijpen. Als wij het niet eens begrijpen, wat moet de patiënt en de burger er dan wel niet van denken?'*

Als het Algoritme is aangepast aan de laatste inzichten kan het openbaar worden gedeeld.

### **Casemanagement door Fonds Slachtofferhulp**

Fonds Slachtofferhulp en drie OPEN ziekenhuizen starten met de pilot Casemanagement. In het UMCU, Sint Jansdal ziekenhuis en het Diaconessenhuis wordt anderhalf jaar lang onderzocht wat een casemanager voor patiënten kan betekenen. Het gaat om hulpverlening die de taken van een klachtenfunctionaris te buiten gaan, zoals ondersteuning thuis en met hulpverleningsinstanties.

### **OPEN in de toekomst**

De Netwerkbijeenkomst werd afgesloten met een discussie over de toekomst van OPEN. De OPEN deelnemers waren het met elkaar eens dat het Leernetwerk moet blijven voortbestaan. De Netwerkbijeenkomsten worden als inspirerend ervaren door de diversiteit in werkwijzen en ervaringen. De meerwaarde van het Leernetwerk ten opzichte van andere initiatieven is de aanwezigheid van verschillende disciplines, afkomstig uit grote en kleine, perifere ziekenhuizen en grote UMC's.

*‘Grote ziekenhuizen kunnen bijvoorbeeld ook juist van de periferie heel veel leren. De kruisbestuiving op deze bijeenkomsten is waardevol.’*

Anneke Tiemersma (VUmc)

Het Leernetwerk is tot dusver volledig gefinancierd door Fonds Slachtofferhulp. Samen met de OPEN ziekenhuizen moet worden nagedacht over andere bronnen van financiering. Er wordt gedacht aan een eigen bijdrage van de deelnemende ziekenhuizen.