

.....

# Patiënt support OLVG

## “Herstel vertrouwen na een calamiteit / gebeurtenis”



OPEN Netwerkbijeenkomst

7 Juni 2019

Lucy Dijkman en Eric Scheutjens

Patiënt Supporters

**Beter in Amsterdam**



# Start 2015

- Initiatiefnemers Wil Camstra (Hoofd Juridische zaken) en Ilse van Stijn (Intensivist)
- Casemanager pilot
- Casus



# Doel

Verheldering van het (SIRE) onderzoek

Leren van wat er niet goed is gegaan of werd beleefd tijdens het zorgtraject – geldt voor alle partijen (patiënt / familie en zorgverleners)

Verwerking van calamiteit en beleving door patiënt en familie

Goede afsluiting van het proces voor zowel patiënt, familie als betrokken zorgverleners (relatie patiënt / familie – OLVG)

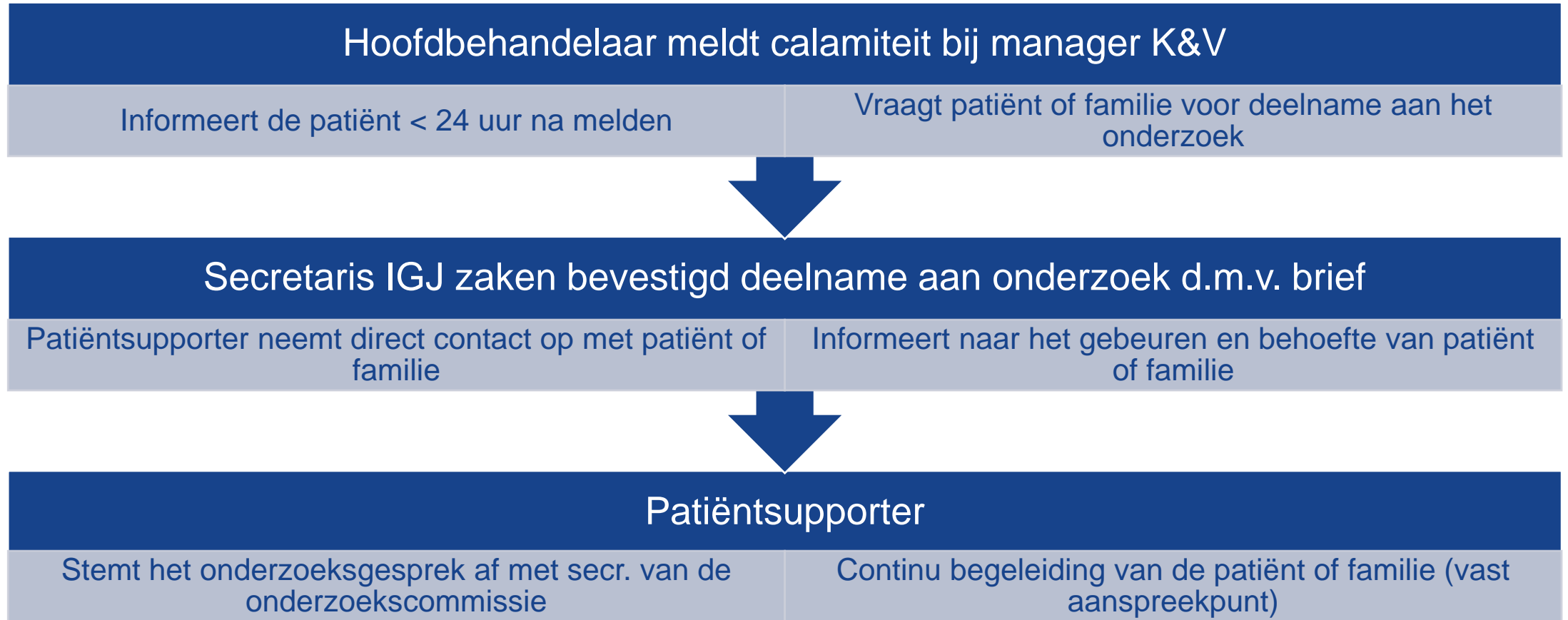


# 2017 Kwaliteit & Verbetering

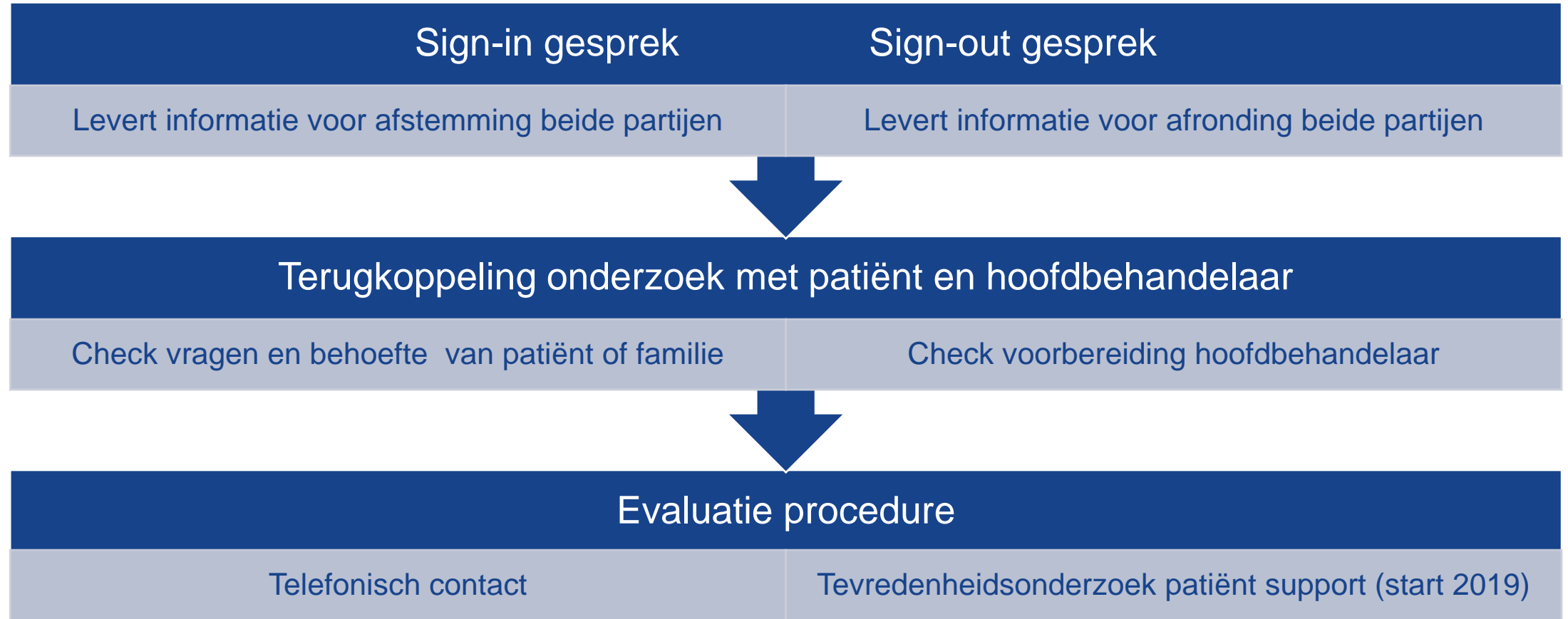
- Resultaten besproken
- Initiatief overgenomen door Kwaliteit & Verbetering
- Start met 2 familiebegeleiders (patient support)
- Info medische staf over nieuwe werkwijze
- Klachtenfunctionaris/secretariaat/Sire commissie, zijn hierin meegenomen



# Procedure calamiteit – patiëntsupport 1



# Procedure calamiteit – patiëntsupport 2



# Familiebegeleider/patient supporter

- Medische of verpleegkundige achtergrond
- Communicatief sterk
- Empathie
- Bekend zijn in de organisatie
- Om kunnen gaan met tegenstellingen
- Onafhankelijk



# Familiebegeleider/patient supporter

- Contactpersoon
- Bruggenbouwer
- Mediator
- Luisterend oor
- Feedback behandelaar
- Bijvangst afzien claim of klacht





# Wat valt er te leren uit de ervaring tot nu toe

- Eerste gesprek hoofdbehandelaar – afstemming met patient supporter
- Extra ondersteuning door peer supporter met EHBI
- Rapport vooraf naar patiënt/familie
- Feedback rondje bij gesprek behandelaar en SIRE na afloop
- Tevredenheid patiënt/familie of nabestaanden, begrip en goed gesprek voorkomen of verminderen claims/klachten?
- IGZ



# Cijfers 2016 en 2017

- **2016:** 28 calamiteiten gemeld bij IGJ, waarbij 5 keer patient support (18% in opstartfase eerste jaar)
- **2017:** 27 calamiteiten gemeld bij IGJ, waarbij 20 keer patient support (74%)
- **2018:** 17 calamiteiten gemeld bij IGJ. Waarbij 8 keer patient support (47%)



# Resultaten tot nu toe

- Begeleiding van patiënt/familie (wens OLVG en IGJ)
- Tussendoor gesprekken – inzicht in de procedure en het traject – waardering door beide partijen
- Inzicht in verbetermaatregelen
- Begrip patiënt/familie voor de omstandigheden calamiteit / gebeurtenis
- Patiënt/familie voelt zich gehoord
- Start vragenlijst volgens vragenlijst Canisius-Wilhelmina ziekenhuis.



.....

# afsluiting

## : dank voor je aandacht