

OPEN III (2019 – 2020)

Informatie voor geïnteresseerde ziekenhuizen

Sinds 2015 is OPEN uitgegroeid tot een succesvolle beweging van ziekenhuizen en onderzoekers die streven naar meer openheid in de zorg. OPEN vervult drie functies voor deelnemers. Ten eerste zorgt OPEN voor verbinding tussen medewerkers uit verschillende ziekenhuizen. Medewerkers die zich met dezelfde problematiek bezig houden kunnen op Netwerkbijeenkomsten laagdrempelig gedachten uitwisselen over de problemen die zij tegen komen en de oplossingen die daarvoor elders zijn bedacht. De onderzoekers van OPEN brengen medewerkers met specifieke problematiek in contact met andere leden van het Leernetwerk die veel kennis en ervaring hebben op die gebieden. Ten tweede biedt OPEN scholing. Zij blijven op de hoogte van nieuwe werkwijzen en kunnen hun eigen werkwijzen toetsen. Tot slot zijn de producten van het Leernetwerk wetenschappelijk onderbouwd. De onderzoekers stellen o.a. kennisdocumenten op voor de ziekenhuizen waarin de conclusies uit hun wetenschappelijke onderzoek en de Netwerkbijeenkomsten zijn uitgewerkt om in de praktijk te worden toegepast.

OPEN onderscheidt zich van andere samenwerkingsverbanden door een dynamische verbinding van praktijk en wetenschap. De onderzoekers in OPEN houden zich in brede zin bezig met onderzoeken gerelateerd aan openheid en klachten in de zorg. De uitvoerend onderzoeker blijft op de hoogte van nieuwe werkwijzen in ziekenhuizen en (internationale) wetenschappelijke inzichten specifiek op het gebied van openheid in ziekenhuizen. De gezamenlijke agenda van OPEN is daardoor praktijkgestuurd én wetenschappelijk actueel: de onderzoekers in OPEN brengen hun expertise in op het gebied van het recht, kwaliteit en veiligheid in de gezondheidszorg. Zij nemen ervaringen en werkwijzen uit de dagelijkse praktijk van OPEN ziekenhuizen mee in wetenschappelijk onderzoek, en nieuwe wetenschappelijke inzichten worden ter toetsing en toepassing in de praktijk met de leden van het Leernetwerk gedeeld. Deze wisselwerking biedt OPEN deelnemers wetenschappelijk onderbouwde innovatie op het gebied van openheid.

Het OPEN-project start nu met de derde fase (OPEN III). OPEN I en II hebben in het teken gestaan van terreinverkenning en het in kaart brengen van 'goede praktijken'. OPEN III zal in het teken staan van verdieping (zie ook bijlage 2). OPEN III blijft de deelnemende ziekenhuizen de mogelijkheid bieden ervaringen uit te wisselen met gelijkgestemden, verbetering door scholing over OPEN praktijken en de kans om het streven naar verbetering zichtbaar te maken via de OPEN website en in wetenschappelijke publicaties van de onderzoeksgroep. Netwerkbijeenkomsten houden in OPEN III een centrale plek. Deelnemers kunnen op Netwerkbijeenkomsten een actieve inbreng geven. Deelnemers worden uitgenodigd om vraagstukken in te brengen of op specifieke thema's een presentatie voor te bereiden. Ziekenhuizen kunnen ook zelf Netwerkbijeenkomsten organiseren of gastlocatie zijn.

In de periode 2019/2020 organiseren wij achtereenvolgens op 7 juni, 11 oktober, 17 januari, 15 mei en 18 september Netwerkbijeenkomsten. Resultaten uit Netwerkbijeenkomsten en ondersteunend wetenschappelijk onderzoek worden neergelegd in Kennisdocumenten (zie bijlage). Het bevordert de continuïteit wanneer in ieder geval één vaste contactpersoon op Netwerkbijeenkomsten aanwezig is. Daarnaast kan het zo zijn dat Netwerkbijeenkomsten ook voor andere medewerkers interessant is. Op Netwerkbijeenkomsten zijn daarom ook andere medewerkers welkom die zich met het thema bezighouden. Voorts wordt de website www.openindezorg.nl voortdurend voorzien van nieuwe relevante informatie.

De afgelopen vier jaar OPEN hebben een sterke basis gelegd onder de samenwerking tussen de deelnemende ziekenhuizen en onderzoekers en nieuwe inzichten opgeleverd die zijn neergelegd in de vorm van Kennisdocumenten. Samenwerking in de periode 2019 – 2020 brengt verdieping, versterking van de relaties in het Leernetwerk en concrete, wetenschappelijk onderbouwde aanbevelingen die in het Leernetwerk worden gedeeld. Wij hopen dat u aan het OPEN project voor uw ziekenhuis een zodanige betekenis toekent, dat u bereid bent door uw financiële bijdrage met ons voor de jaren 2019 en 2020 de verbinding aan te gaan. Over de voornemens voor de periode na 2020 zullen wij u tijdig informeren.

Gedurende de eerste drie jaar is OPEN volledig gefinancierd door Fonds Slachtofferhulp. Die financiering is beëindigd. Daarom vragen wij deelnemende ziekenhuizen voor deelname aan OPEN III (voorlopige looptijd 2019 – 2020) een jaarlijkse bijdrage van € 2500,--. In het navolgende lichten wij dit bedrag nader toe. Daartoe zijn een projectplan met behaalde resultaten en voorlopige plannen opgesteld, waarbij deelnemers uit het Leernetwerk ook worden uitgenodigd om zelf thema's en relevante vragen te agenderen. De begroting kan bij de uitvoerend onderzoeker, Berber Laarman, worden opgevraagd (b.s.laarman@vu.nl).

Voorlopig projectplan

Over dit projectplan

Dit projectplan geeft een kort overzicht van de inzichten die zijn opgedaan op drie thema's: de begeleiding van patiënten, de balans tussen 'veilig' en OPEN, en de juridische wereld achter een incident in de zorg. Per thema is kort samengevat wat we over dat thema weten en wordt verwezen naar Kennisdocumenten of onze rapportages (te downloaden op www.openindezorg.nl). Onder aan het thema zijn verdiepende vragen geformuleerd die we in OPEN III kunnen verkennen. Deelnemers aan het Leernetwerk zijn nadrukkelijk uitgenodigd om zelf relevante vragen, ideeën voor Netwerkbijeenkomsten en presentaties aan te dragen, of aan te geven wanneer zij een thema niet relevant vinden. OPEN is een samenwerking. Die samenwerking betreft ook de organisatie en de agendering.

Achtergrond

Als er iets misgaat in de behandeling van een patiënt kan daar veel bij komen kijken. Patiënten willen informatie over wat er is gebeurd en wat het ziekenhuis doet om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Zorgverleners zijn vaak hevig geraakt door wat er is gebeurd, zij hebben opvang nodig om het gebeuren te verwerken en daarvan te kunnen leren. Als er sprake is van een calamiteit, dan moet de gebeurtenis aan de IGJ worden gemeld en onderzocht in een intensief en langdurige onderzoekstraject. Soms is er ook sprake van een klacht, of moet worden onderzocht of de patiënt recht heeft op een schadevergoeding. Deze verschillende behoeften en belangen komen aan de orde in afzonderlijke procedures en zijn vaak belegd bij verschillende functionarissen binnen het ziekenhuis.

De gemene deler is openheid. Openheid stelt patiënten in staat om te verwerken wat hen is overkomen en keuzes te maken voor de toekomst, maar openheid kan ook helend zijn voor de zorgverlener en het ziekenhuis dat naar verbetering streeft. Dat openheid in het belang van alle betrokken partijen is, betekent echter niet dat het gemakkelijk is om open te zijn. Soms kunnen verschillende belangen die naar hetzelfde doel leiden ogenschijnlijk toch uiteenlopen. In een 'just culture' kunnen de belangen van patiënten, zorgverleners en de organisatie niet alleen met elkaar verenigbaar zijn, maar elkaar ook versterken.

Sinds OPEN in 2015 van start ging is er veel gebeurd. De invoering van de Wkkgz en de grote aandacht in de publieke media voor de manier waarop zorginstellingen omgaan met ongewenste gebeurtenissen heeft openheid hoog op de agenda geplaatst van wetenschap, praktijk en politiek. Die aandacht was duidelijk voelbaar in de organisatie van het Leernetwerk. Netwerkbijeenkomsten werden drukbezocht, ziekenhuizen gingen zich zelf voor het Leernetwerk aanmelden en ziekenhuizen raakten nauwer betrokken bij de organisatie van het Leernetwerk. Ziekenhuizen fungeerden bijvoorbeeld als gastlocatie voor netwerkbijeenkomsten en traden graag op als spreker. Wij hopen dat we onze relatie met de ziekenhuizen, en de relatie tussen de ziekenhuizen onderling, in de komende OPEN cyclus duurzaam kunnen behouden. Want hoewel OPEN ziekenhuizen op sommige terreinen grote stappen hebben gemaakt, zijn er nog thema's die aandacht behoeven.

Thema 1: De begeleiding van patiënten na een ongewenste gebeurtenis

Ten eerste is gebleken dat de opvang van patiënten (direct) na een ongewenste gebeurtenis nog vaak niet goed is georganiseerd. Wij pleiten in onze rapportage (te downloaden via www.openindezorg.nl) voor de aanstelling van één centrale contactpersoon voor patiënten die met andere betrokken professionals samenwerkt in wat wij 'Bureau OPEN' noemen. Door samenwerking in een Bureau OPEN kan worden voorkomen dat een patiënt ongewild uit beeld verdwijnt. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de ongewenste gebeurtenis nog niet

juridisch gekwalificeerd is. Voor deze periode kort na een gebeurtenis bestaat meestal geen beleid.

Maar ook wanneer een patiënt zich reeds in een procedure, oftewel een koker, bevindt, kan een Bureau OPEN helpen om patiënten te begeleiden na een ongewenste gebeurtenis. Als de verschillende betrokken professionals elkaar en de patiënt op de hoogte houden van de stand van zaken, kan een patiënt worden geholpen om tussen kokers te schakelen wanneer hij behoeften heeft die in verschillende kokers thuishoren.

Hoe besteden wij aandacht aan begeleiding van patiënten in OPEN III?

Op 7 juni 2019 organiseren wij een Netwerkbijeenkomst gewijd aan 'Patient Support', begeleiding voor patiënten door één contactpersoon. Het OLVG is gastlocatie en inleider tot het thema. Ook worden de eerste resultaten van de Wkkgz Monitor gedeeld. Zie voor meer informatie onze website www.openindezorg.nl.

Thema 2: De balans tussen 'veilig' en OPEN

Openheid veronderstelt dat zorgverleners open durven zijn wanneer er iets misgaat in de behandeling van een patiënt. Daarom wordt er in ziekenhuizen gewerkt aan een just culture. In een just culture worden zorgverleners die een veronderstelde fout maken niet gestraft, maar juist opgevangen en geholpen om de gebeurtenis te verwerken en daarvan te leren. Daarbij gaat de voorkeur uit naar opvang door collega's (peer support). Inmiddels hebben bijna alle OPEN ziekenhuizen een vorm van opvang georganiseerd of zijn zij daarmee bezig. In alle gevallen gaat het om peer support, vaak gemodelleerd naar het UMCG- of het 'drie gesprekken' OLVG-model. De organisatie van peer support is in OPEN I en OPEN II veelvuldig aan bod gekomen en beschreven in de rapportage uit 2016 en 2018.

Hoe besteden wij aandacht aan de positie van de zorgverlener in OPEN III?

Wij zullen een Netwerkbijeenkomst organiseren gewijd aan het thema 'opvang en begeleiding voor zorgverleners'. Op de Netwerkbijeenkomst wordt o.a. stilgestaan bij de ervaringen met het nieuw georganiseerde 'peer support'. In OPEN ziekenhuizen leeft de vraag of peer support voldoende is om meer openheid te stimuleren. Hoe kan een calamiteitenonderzoek worden ervaren als 'veilig'? En hoe waarborg je een zorgvuldige communicatie met de patiënt en diens naasten of nabestaanden? Is het nodig een 'disclosure coach' te hebben? Deze vragen worden in het vervolg van OPEN onder de loep genomen.

'Veiligheid' betreft ook de manier waarop calamiteitenonderzoek wordt uitgevoerd en hoe de resultaten worden gedeeld met de patiënt, diens naasten en/of nabestaanden. In OPEN I en II zijn goede praktijken geformuleerd die handvatten geven hoe de patiënt betrokken kan worden in calamiteitenonderzoek en welke zorgvuldigheidseisen in acht genomen kunnen worden wanneer de rapportage wordt gedeeld. Veel OPEN ziekenhuizen gaan er toe over calamiteitenrapportages integraal te delen met de betrokkenen, anderen zoeken nog naar de beste manier om dit te doen. Tot slot zijn er leden van het Leernetwerk toe aan een volgende stap: hoe kunnen ziekenhuizen onderling rapportages delen en daarvan leren? En hoe maak je dat voor de betrokken zorgverlener(s) een veilig proces?

Hoe besteden wij aandacht aan veiligheid en kwaliteit in OPEN III?

Op een Netwerkbijeenkomst gewijd aan het thema 'Calamiteitenonderzoek en rapportage' kan kort aandacht worden besteedt aan de reeds opgedane inzichten. Voorts kan een deelnemer van een OPEN ziekenhuis de eigen werkwijze toelichten, met betrekking tot de manier waarop patiënten worden betrokken in het onderzoek, het schrijven van een begrijpelijke calamiteitenrapportage en delen van de rapportage met de patiënt. Daarna volgt verdieping: hoe kunnen ziekenhuizen calamiteiten ook met elkaar delen en daarvan leren?

Voor deze Netwerkbijeenkomst wordt op verzoek van de leden van het Leernetwerk de samenwerking gezocht met de Inspectie. Hoe kunnen ziekenhuizen en de Inspectie samenwerken?

Thema 3: De juridische wereld achter een ongewenste gebeurtenis

Juridische procedures naar aanleiding van een ongewenste gebeurtenis kunnen belastend zijn voor zowel patiënten als zorgverleners. Daarom moeten onnodige procedures zo veel mogelijk worden voorkomen, bijvoorbeeld door proactieve klachtenopvang. Nodige procedures, bijvoorbeeld wanneer er een evident recht op schadevergoeding bestaat, moeten zo worden ingericht dat zij zo min mogelijk toegevoegde schade veroorzaken.

Hoe besteden wij aandacht aan de afwikkeling van klachten en claims in OPEN III?

Op de Netwerkbijeenkomst van 7 juni worden de eerste resultaten uit de Wkkgz Monitor gedeeld die het Nivel uitvoert in opdracht van het ministerie van VWS. Daarnaast wordt een Netwerkbijeenkomst gewijd aan integrale afwikkeling van klachten en claims. Hoe kun je klachten, claims en calamiteiten zo integraal mogelijk oppakken? Hoe organiseer je een 'Bureau OPEN'? Op de Netwerkbijeenkomst delen ziekenhuizen hun ervaringen met het zelf afwickelen van schade (in tegenstelling tot afwikkeling door de verzekeraar).

OPEN afspraken

Deelname aan het OPEN netwerk betekent niet dat een ziekenhuis al volledig 'OPEN' is. Wat wel van een deelnemend ziekenhuis wordt verwacht is dat een OPEN ziekenhuis de ambitie heeft echt OPEN te worden en ook zichtbaar activiteiten onderneemt om die ambitie te realiseren.

Voor deelname van ziekenhuizen aan OPEN hebben we de volgende afspraken opgesteld:

- OPEN ziekenhuizen nemen actief deel aan de Netwerkbijeenkomsten, bij voorkeur met in ieder geval 1 vaste vertegenwoordiger. Dit draagt bij aan continuïteit en netwerkvorming. De contactpersoon inventariseert in het ziekenhuis wie verder geïnteresseerd is in deelname aan de Netwerkbijeenkomst.
- OPEN ziekenhuizen stellen zich actief ten doel te werken aan een meer OPEN manier van omgaan met incidenten en klachten. Zij kunnen, desgevraagd, ook aangeven welke activiteiten zij concreet ondernemen om dit doel te bereiken.
- OPEN ziekenhuizen delen hun ervaringen in netwerkbijeenkomsten met elkaar.
- OPEN ziekenhuizen zijn bereid om samen met de OPEN onderzoekers nader onderzoek te doen naar de manier waarop zijn vormgeven aan openheid. Onderzoekers kunnen over dit onderzoek openbaar publiceren, waarbij de privacy van de betrokken ziekenhuizen wordt gerespecteerd.
- De OPEN netwerkbijeenkomsten zijn, in principe, alleen toegankelijk voor de OPEN ziekenhuizen en de onderzoekers van OPEN.
- OPEN ziekenhuizen kunnen onderwerpen agenderen voor de netwerkbijeenkomsten.
- OPEN ziekenhuizen kunnen onderwerpen agenderen voor de onderzoeksagenda van de OPEN onderzoekers.
- OPEN ziekenhuizen worden vermeld op de website www.openindezorg.nl. OPEN ziekenhuizen kunnen deelname aan het OPEN project vermelden op hun website.