

Een goed gesprek over incidenten en fouten



Als medewerker in de zorg kunt u te maken krijgen met zorg die anders loopt of anders dan bedoeld. Of er nu sprake is van een complicatie, een fout of te hoog gespannen verwachtingen van de patiënt, medewerkers staan voor de moeilijke opgave om op eigen initiatief en op korte termijn een goed gesprek te voeren, over de feiten én de impact van het incident. Dat dit gesprek belangrijk is voor patiënt én medewerkers is breed bekend: het helpt om het vertrouwen tussen patiënt en zorgverlener te behouden of te herstellen. Openheid en empathie zijn hierbij sleutelwoorden. Patiënten waarderen een open houding en accepteren na een goede uitleg eerder dat zaken niet goed zijn gelopen. Het voorkomt in veel gevallen misverstanden en escalatie in bijvoorbeeld een klachten-, tucht- en of schadeprocedure. Bovendien vergroot het de kans dat zorgverleners leren van het incident en maatregelen nemen om de zorg veiliger te maken.

Maar dit maakt zo'n gesprek nog niet eenvoudig. Een incident heeft immers ook flinke impact op de medewerker, die ineens zelf het slechte nieuws is.

Praten over fouten: wat mag u zeggen en hoe doet u dit?

1. Beoordeel naar aanleiding van een incident (= een onbedoelde gebeurtenis) of het gaat om een fout, dat wil zeggen verwijtbaar handelen van een hulpverlener of de zorginstelling. Vermijd het gebruik van het woord 'fout' in gevallen waarin er geen verwijtbaar handelen is of lijkt te zijn.
2. Neem in het geval van een fout zelf het initiatief en benader de patiënt zo snel mogelijk. Stel dit niet uit, want dan wordt het steeds moeilijker.
3. Wees alert op het fenomeen dat na een fout de patiënt en zijn of haar naasten meer aandacht behoeven dan in een normale situatie en dat zowel patiënten als hulpverleners in zo'n situatie de neiging hebben juist afstand te creëren.
4. Laat zien dat u de verantwoordelijkheid neemt. Geef de fout toe en betuig spijt of maak excuses. Vermijd een afstandelijke houding of een defensieve reactie, maar trek ook niet te snel het boetkleed aan.
5. Draai niet om de feiten heen. Geef de patiënt duidelijke informatie en vermijd speculaties. Geef aan of er sprake is van nader onderzoek, en zo ja, op welke termijn daarvan resultaten zijn te verwachten.
6. Geef de patiënt de gelegenheid zijn verhaal te doen. Nodig de patiënt uit tot het stellen van vragen en geef hem de toelichting die hij nodig heeft. Maak duidelijk dat de patiënt desgewenst op een later moment opnieuw vragen kan stellen en informatie kan krijgen, tot wie hij zich dan kan wenden en hoe.
7. Laat u niet uit over aansprakelijkheid en schadevergoeding en voorkom dat u op dat punt verkeerde verwachtingen wekt. Verwijs de patiënt desgevraagd naar de persoon of de instantie waar de patiënt een claim kan indienen.
8. Maak duidelijk dat er alles aan gedaan zal worden om te voorkomen dat andere patiënten de dupe worden van dezelfde fout.
9. Informeer de patiënt nadien over maatregelen die naar aanleiding van de fout zijn getroffen.

DO'S: na een medisch incident	DONT'S na een medisch incident
<p>Bereid het gesprek met de patiënt of diens familie goed voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseer wat er is gebeurd, wanneer en wat de gevolgen zijn voor de patiënt. • Stel (direct betrokken) collega's op de hoogte van het incident. • Vraag eventueel een collega of de klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig te zijn. • Overleg met collega's wie eventueel de behandelrelatie overneemt (indien wens patiënt). • Plan ruim voldoende tijd (tenminste een uur). • Check het communicatie-protocol van uw instelling (indien aanwezig). • Oefen het gesprek (met collega/ klachtenfunctionaris/ peer-supporter 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet of na lange tijd reageren. • Vragen om sympathie ("het is ook erg voor mij.."). • Onderdanig gedrag laten zien (empathisch gedrag is géén onderdanig gedrag!). • "Geen probleem, we zijn verzekerd". • In de verdediging schieten (bv. "we hebben het protocol gevolgd").

Het gesprek na een medisch incident

- Maak oogcontact en geef een stevige handdruk.
- Ga dichtbij de patiënt zitten (vierkante tafel: aan dezelfde hoek). Lichaamshouding volgens 'Empathisch Communiceren'.
- Vertel de reden van het gesprek; vertel het slechte nieuws kort en zonder jargon (blijf bij de feiten die u kent).
- Stop even met praten, benoem de emotie die u ziet.
- Betuig spijt, bv: "Ik vind het verschrikkelijk wat er is gebeurd" of.. "Het spijt me heel erg dat dit u overkomt" of.. "Het hele team is er kapot van, uiteraard ik ook".
- Vertel wat de gevolgen zijn en of herstelbehandeling mogelijk is.
- Maak een afspraak voor een vervolgesprek.
- Bied aan dat de patiënt of familie u altijd mag benaderen voor vragen.