

A close-up photograph of an elderly person's hands holding a small, colorful ball (yellow and blue). The person is wearing a beige sweater and blue jeans. The background is slightly blurred, showing other people sitting in a room.

# Calamiteiten onderzoek in de Ouderenzorg

**Najaar 2021**



# Aanleiding

Calamiteitenonderzoek wordt op veel verschillende manieren georganiseerd binnen zorgorganisaties. Het belangrijkste doel van een onderzoek is om te leren en verbeteren van calamiteiten of incidenten. Maar hoe wordt het calamiteitenonderzoek eigenlijk optimaal benut om bij te kunnen dragen aan het leren en verbeteren in zorgorganisaties?

Wij vroegen het een tiental grote en kleine VVT organisaties en kwamen tot een aantal belangrijke bevindingen. Op de volgende pagina's zijn zes thema's benoemd waarin de bevindingen zijn onderverdeeld. Op de laatste pagina trekken we een conclusie en kijken we naar de toekomst.

Veel leesplezier!

# Bevindingen interne samenwerking

Bij elk thema worden de succesfactoren, tips en belemmeringen genoemd. Neem de succesfactoren en tips mee als inspiratie voor jouw organisatie. Probeer daarbij rekening te houden en oplossingen te verzinnen voor de belemmeringen.

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>1. Interne samenwerking</b>	<p>In de meeste gevallen bewaakt het kwaliteitsteam binnen zorgorganisaties het overzicht. Wat is nog meer belangrijk?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg voor een poule aan medewerkers die calamiteitenonderzoek kunnen uitvoeren</li><li>• Maak slimme keuzes en weet daarbij wat de expertises zijn van de medewerkers in de poule (denk aan WZD functionaris o.i.d.)</li><li>• Zorg voor duo's die van elkaar kunnen leren</li><li>• Voeg ook medewerkers uit medische behandeldienst toe aan de poule</li></ul>	<p>Toch doen sommige zorgorganisaties het net wat anders, lees hier enkele tips:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stel een aparte projectleider incidenten/calamiteitenonderzoek aan om het overzicht te houden en mensen te verbinden</li><li>• Creëer de rol of functie calamiteitenondersteuner (in deze rol of functie horen de volgende taken: notuleren, afspraken inplannen, deadlines bekijken)</li><li>• Start met een "project start up"</li><li>• Zorg dat verwachtingen en beeldvorming over het onderzoek helder gecommuniceerd worden naar alle betrokkenen</li></ul>	<p>Probeer rekening te houden met de volgende belemmeringen en creëer oplossingen hiervoor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het is moeilijk om medewerkers uit de zorg te trekken</li></ul>

# Bevindingen methodiek

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>2. Methodiek</b>	<p>De methodiek PRISMA wordt bij elke deelnemende VVT organisatie gehanteerd. Wat is het succes?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PRISMA werkt methodisch</li><li>• Medewerkers hanteren een uniforme werkwijze</li><li>• Handvat om snel tot de kern te komen</li></ul>	<p>Laat de methodiek leven, maak het net een stapje leuker. Tips:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maak fysiek een oorzakenboom met sticky notes</li><li>• Maak gebruik van online tools om bevindingen samen te clusteren</li></ul> <p><b>Denk ook aan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg dat je snel na de gebeurtenis aan de slag gaat met de betrokkenen</li><li>• Denk kritisch na of je op dag 1 al onderdelen veilig moet stellen (denk aan bv. pomp aflezen)</li></ul>	<p>Door de PRISMA methodiek wordt je gedwongen om in categorieën te denken. Hou met de volgende punten rekening:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorkom dat je in een koker gaat denken!</li><li>• PRISMA is tijdsintensief, zorg dat het onderzoeksteam tijd beschikbaar heeft en deze uren kan schrijven</li></ul>

# Bevindingen zorgprofessionals

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>3. Zorgprofessionals</b>	<p>De zorgprofessionals zijn het hart van de organisatie en zijn van groot belang bij het leren en verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrek zorgprofessionals in het gehele proces</li><li>• Zorg dat je altijd een multidisciplinair team de casus laat onderzoeken</li><li>• Laat zorgprofessionals zelf een PRISMA light uitvoeren!</li></ul>	<p>Hierbij wat tips om zorgprofessionals de methodiek van PRISMA te leren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geef een aantal zorgprofessionals een cursus PRISMA light om het gedachtegoed onder de knie te krijgen</li><li>• Laat collega's met elkaar meelopen (buddy systeem)</li><li>• Laat een leidinggevende zelf het onderzoek aankondigen en zorg dat het duidelijk is dat het leren centraal staat</li></ul>	<p>Let op dat je als organisatie niet doorslaat in de methodiek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Neem tijd voor het leren van de juiste risico inschatting vooraf</li><li>• Denk samen na over het beheersen van risico's</li></ul>

# Bevindingen kennis en kunde

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>4. Kennis en kunde</b>	<p>Het is belangrijk om tijd te nemen voor brede kennisontwikkeling.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kijk hoe andere organisaties dit organiseren</li><li>• Maak gebruik van je netwerk</li></ul>	<p>Ook maakten een aantal organisaties goede afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maak de afspraak dat PRISMA geschoolde medewerkers minstens 1x per jaar een onderzoek moeten doen</li><li>• Laat elke locatie een PRISMA light bij zich zelf doen om er van te leren</li><li>• Laat eens in de zoveel tijd een externe mee kijken om een spiegel voor de organisatorische aanvliegeroute te houden</li></ul>	<p>Zorg dat de kennis verspreid wordt!</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het is kwetsbaar als dit onderwerp slechts bij een paar collega's belegd is</li></ul>

# Bevindingen borgen verbeteracties

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>5. Borgen verbeteracties</b>	<p>Het borgen van de verbeteracties blijkt het moeilijkste onderdeel te zijn. Wat zijn succesfactoren?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maak een borgingsschema en laat het pas los als procesbewaker als alle verbeterpunten opgepakt zijn</li><li>• Creëer helderheid over het proces en over de verantwoordelijkheden</li><li>• Prioriteer verbeteracties</li><li>• Verdeel de acties in organisatorisch en locatie specifieke acties</li></ul>	<p>Tips van andere organisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Borg het in kwartaalgesprekken</li><li>• Laat het terugkomen in team overleggen</li><li>• Betrek planning en control bij het monitoren</li><li>• Deel casussen (anoniem) in een overleg waar bv. veiligheidsfunctionarissen aanwezig zijn</li><li>• Bij hoge workload leidinggevende: zorg dat een externe het verbetertraject oppakt en weer overdraagt</li></ul>	<p>Vergeet hier geen rekening mee te houden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als alle verbeteringen zijn opgepakt zou er eigenlijk nog een keer een toetsing moment moeten komen of dit ook echt zo gevoeld wordt</li><li>• Tijdsintensieve bezigheid</li></ul>

# Bevindingen terugkoppeling en onderbuikgevoelens

Thema	Succesfactoren	Tips	Belemmeringen
<b>6. Terugkoppeling familie en onderbuikgevoelens</b>	<p>Deelnemende organisaties hadden zelf ook de kans om vragen te stellen aan andere organisaties. Wat zijn op dit thema succesfactoren?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In bijna alle deelnemende organisaties wordt een mondelinge terugkoppeling naar familie gehanteerd</li><li>• Focus je ondanks onderbuikgevoelens op de feiten</li></ul>	<p>Tips:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laat de leidinggevende de familie uitnodigen op gesprek om rapport in te lezen (het rapport wordt niet mee naar huis genomen)</li><li>• Vraag of je het onderbuikgevoel mag delen als je met iemand daarover in gesprek bent</li></ul>	<p>Focus je op de feiten!</p>



# Conclusie en kijkje naar de toekomst

## Algemene conclusies

- ✓ Zorg voor een divers onderzoeksteam dat aansluit bij de casuïstiek
- ✓ Maak slimme keuzes in het faciliteren van de ontwikkeling van medewerkers wat betreft het uitvoeren van de prisma methodiek
- ✓ Zorg voor een centraal borgingsplan en maak hier afspraken over
- ✓ Bespreek een uniforme wijze in terugkoppeling en wees open in de aanpak van onderbuikgevoelens

## Toekomst

- Probeer i.p.v. reactief, proactief te kijken naar mogelijkheden voor preventie
- Creëer dashboards met stuurinformatie om slimme keuzes te maken in verbeteracties
- Experimenteer tijdens een calamiteitenonderzoek met een aantal vragen vanuit een waarderend oogpunt. Denk bv. aan de volgende vraag; waarom ging het niet fout?
- Probeer informatie te halen uit de bijna incidenten en neem dit mee!

# Versterking nodig bij onafhankelijk onderzoek?

“Om te leren van incidenten en calamiteiten in de zorg is het van belang een objectief en volledig onderzoek uit te voeren naar mogelijke oorzaken.

Vanuit mijn opleiding tot calamiteitenonderzoeker heb ik geleerd om op een systemische manier met de juiste vragen tot dé lessen voor verbetering te komen. Het is als een puzzel, het vraagt tijd om de eerste puzzelstukjes te leggen maar stap voor stap wordt het hele plaatje zichtbaar en pas dan kun je de juiste verbeteruggesties markeren.

Mijn aanpak is om in gezamenlijkheid tot deze verbeteruggesties te komen die we vertalen naar praktische aanbevelingen waardoor iedere medewerker maximaal in zijn kracht staat. Mijn persoonlijke ambitie is om nog meer onderzoeken te begeleiden én mee te denken in het traject na een onderzoek om zo bij te dragen aan het continu leren en verbeteren van zorgorganisaties.”

Hebben jullie versterking nodig bij PRISMA onderzoeken of iemand nodig die de link legt tussen leren en verbeteren en organisatieontwikkeling?

Neem dan contact met mij op.



**Marit de Kock**

[m.dekock@bdbgroep.nl](mailto:m.dekock@bdbgroep.nl) | 0682471984