

Bijsluiter 'Peer Support en Coaching bij klachten en calamiteiten' **voor alle artsen en medische professionals (met BIG-registratie)** **in Nederland**

Deze Bijsluiter is ontworpen door de Stichting van Klacht naar Kracht, www.vanklachtenaarkracht.org. De Bijsluiter is bedoeld voor alle artsen en andere BIG-geregistreerde medische professionals (MP's) in Nederland die betrokken zijn bij een klacht, fout, calamiteit of een ingrijpende gebeurtenis op de werkvloer; die gaat over achtergrond, steun, zorg en begeleidingsmogelijkheden.

Uitgangspunt van deze Bijsluiter is dat deze steun en begeleiding primair de verantwoordelijkheid is van de medische beroepsgroepen zelf. Het streven van de Stichting is dat iedere MP die te maken krijgt met een klacht, calamiteit of ingrijpende gebeurtenis op de werkvloer, deze Bijsluiter van de betrokken beroepsorganisatie, instelling, klachtenfunctionaris, IGJ of Medisch Tuchtcollege ontvangt.

Deze Bijsluiter gaat niet over juridische aspecten; daarvoor raadpleegt u uw rechtsbijstands- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor juridisch advies.

Achtergrond

Twee op de drie artsen heeft in de afgelopen vijf jaar een of meerdere incidenten meegemaakt, blijkt uit KNMG-onderzoek¹. In de helft van de gevallen liep de patiënt licht letsel op, die herstelde erna volledig. Maar ernstig, blijvend letsel en overlijden komen ook voor. Dan spreken we over een calamiteit.

De emotionele impact van deze calamiteiten is groot: de helft van de artsen zegt er last van te hebben gehad. In de Angelsaksische literatuur worden zorgverleners betrokken bij een incident daarom second victim genoemd². Wat speelt bij de artsen zal meer of minder vergelijkbaar zijn met de andere medische professionals (MP's).

De stress en eenzaamheid die MP's ervaren na een fout of bij klachten- en calamiteitenprocedures of na ingrijpende gebeurtenissen, kunnen een negatieve impact hebben op het professioneel handelen en het persoonlijk functioneren van de betrokken arts. Dit leidt soms tot traumatische stress en een negatief zelfbeeld met langdurige nadelige gevolgen voor de betrokken MP en zijn of haar omgeving, op professioneel en persoonlijk vlak. Verminderd professioneel functioneren met als gevolg verminderde patiëntveiligheid, verhoogde spanning, defensieve patiëntenzorg, arbeidsongeschiktheid, PTSS, verslaving en ernstige depressie komen regelmatig voor. De mogelijke negatieve gevolgen worden door veel collega-beroepsgenoten onderschat. Soms is er zelfs sprake van uitsluiting en heimelijke of openlijke veroordeling door collega's, instelling, pers en dorps- of stadsgenoten. Wij pleiten voor

Stichting van Klacht naar Kracht voor medici www.vanklachtenaarkracht.org



Kraanvogelfonds voor Medici
Stichting van Klacht naar Kracht

liefdevolle begrenzing en geweldloze communicatie en inclusie. In het geval van disfunctioneren volgt automatisch een goed georganiseerd en door het IGJ begrensd rehabilitatietraject vanuit de eigen beroepsgroep, zoals bij ABS-artsen (verslaving).

Als medische professionals in Nederland staan wij met elkaar voor een optimale patiëntveiligheid waarbij wij - volledig transparant- verantwoording willen afleggen over ons handelen³. Daarnaast willen wij optimaal leren van ons handelen en eventuele fouten, om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren. Dat maakt dat wij volledig achter onze calamiteiten- en klachtenprocedures staan, waaronder het Medisch Toetsings College (op dit moment nog het Medisch Tucht College).

Door onze Stichting, en anderen, wordt gewerkt aan verbetering van deze procedures, in het belang van patiënt en MP.

Calamiteiten- en klachtenprocedures en ingrijpende gebeurtenissen op het werk maken de medische beroepen extra zwaar.

Daarom is een effectief steun- en zorgtraject voor de betrokken MP's van groot belang.

¹ Artsen over incidenten: open communicatie met patiënt essentieel, grote behoefte aan steun, 10 november 2016, KNMG.nl

² Onbedoelde schade treft ook de arts, Medisch Contact 37, 14 september 2017

³ Kiki Lombarts 'professional performance -tussen tijd en technologie- van artsen' (www.2010uitgevers.nl)

Steun en zorg op maat

Wanneer u betrokken raakt bij een klacht, calamiteit of ingrijpende gebeurtenis belandt u in een situatie waarop u waarschijnlijk niet goed bent voorbereid. Het ontbreekt u mogelijk aan volledige kennis en aan tools om hier optimaal mee om te gaan.

Wij onderscheiden in het zorg-op-maat-systeem drie stappen.

De eerste stap is de steun van collega artsen en andere MP's -peer to peer- met ervaringsdeskundigheid en een korte training.

Bij veel Huisartsen Posten, ziekenhuizen en zorginstellingen is deze steun georganiseerd. Zij luisteren vooral.

Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met uw werkgever, regionale LHV kringbureau of Huisartsenpost, uw ziekenhuis of zorginstelling.

Als de Peer support in uw omgeving niet beschikbaar is, kunt u met onze Peer Support telefoonlijn bellen. Ook wanneer u begeleiding zoekt op afstand, in plaats van door voor u bekende collega's, bent u welkom bij de Peer Support telefoonlijn.



De tweede stap is begeleiding door een supervisor/coach, bekend met de medische context, wanneer de situatie uw dagelijks functioneren als MP negatief beïnvloedt. Ook intervisie met lotgenoten -online- is georganiseerd. Wij adviseren een arts of gedragswetenschapper die tenminste lid is van de LVSC en/of van de Expertgroep van het NHG, Coaches voor Medici, www.coachesvoormedici.nl

Onze Stichting geeft -zonder winstbejag en louter gericht op kwaliteit en betrokkenheid - nòg meer richting aan uw keuze. De coaches genoemd op onze website zijn allen zeer ervaren in deze soort begeleiding van artsen en zijn goed op de hoogte van de steeds veranderende procedures rond het Medisch Tuchtrecht, SKGE, klacht en calamiteit.

Zij werken als zelfstandige en zijn zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun begeleiding. Onze Stichting is niet aansprakelijk voor hun begeleidingswerkzaamheden.

Zij zetten zich daarnaast belangeloos in voor onze Stichting en haar doelen. Bent u deelnemer aan ons Kraanvogelfonds dan wordt alleen hún begeleiding voor maximaal 3x1 uur door ons vergoed.

De derde stap is gespecialiseerde hulp als de ervaring een te grote impact op u heeft, met mogelijk ernstige klachten. Zoek dan direct hulp bij uw huisarts, een GZ-psycholoog, de GGZ of zoek steun bij 113.

Peer Support telefoonlijn

Ter ondersteuning van de drie hierboven genoemde stappen heeft de Stichting van Klacht naar Kracht een landelijke Peer to Peer Support telefoonlijn opgezet. De Peer Support telefoonlijn is bedoeld voor vragen of ondersteuning rond klacht, calamiteit of na een ingrijpende gebeurtenis. Belt u daarnaast gerust onze Peer Support telefoonlijn met uw verhaal of voor een doorverwijzingsadvies. Alles draait bij ons om wat Ú nodig heeft! Een luisterend oor -zonder oordeel- voor u.

Die wordt op dit moment bemand door drie medische professionals, tevens opgeleid tot supervisor/coach, bereikbaar tussen 9.00 – 18.00 uur, op werkdagen.

Het landelijke Peer Support telefoonnummer is 085 - 13 03 270

Stichting van Klacht naar Kracht voor medici www.vanklachtnaarkracht.org



Kraanvogelfonds voor Medici
Stichting van Klacht naar Kracht

Informatie rond klachten en calamiteiten, waar te vinden?

- De klachten functionaris van de instelling of ziekenhuis, waar u werkzaam bent
- Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV): 085 - 04 80 000
- KNMG: 088 - 44 04 242
- Uw rechtsbijstandsverzekering
- Stichting Klachten en Geschillen Eerste Lijn (SKGE): 088 - 02 29 100 (klachten en calamiteiten)
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ):
<https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit>
- <https://vanklachtnaarkracht.org/links-en-kennisdossiers/>

Stichting van Klacht naar Kracht voor medici www.vanklachtnaarkracht.org



Kraanvogelfonds voor Medici
Stichting van Klacht naar Kracht
