


# Voor als het mis gaat

A black and white photograph of a hand reaching out from the left side of the frame. The hand is positioned as if it is about to grasp something. In the background, there is a textured wall with a prominent vertical crack running down the right side. The lighting is soft, highlighting the contours of the hand.

Peer support, eigenlijk moest het niet nodig zijn, vinden internist Mieke Godfried (AMC) en gynaecoloog Jan Jaap Erwich (UMCG). Als artsen maar zouden beseffen dat ze niet onfeilbaar zijn en om hulp zouden vragen na een fout met mogelijk ernstige gevolgen.

Tekst: Wout Sorgdrager  
Beeld: VanLennep

Het UMC Groningen werkt sinds 2014 met peer support: door het ziekenhuis georganiseerde steun die artsen en andere zorgprofessionals elkaar geven wanneer een van hen een ernstige fout meemaakt. Het AMC startte dit jaar. De aanpak is ontwikkeld door de Amerikaanse KNO-arts Jo Shapiro. Zij constateerde dat artsen die een ernstige fout maken, vaak alleen komen te staan. Ze zijn geneigd weg te kruipen. Uit schaamte of uit schuldgevoel. En collega's zijn geneigd hen te mijden. Shapiro maakte het zelf mee en constateerde dat artsen die door zo'n dal gaan, dat vaak alleen doen. Ze vragen geen hulp. Toen zij door haar directie gevraagd werd hier wat aan te doen, draaide zij het om: wie een calamiteit meemaakt, krijgt hulp aangeboden. Sinds 2014 is Shapiro bijzonder hoogle- raar in het UMCG. Tweemaal per jaar komt zij een week naar Groningen. Jan Jaap Erwich (UMCG) is voorzitter van de Commissie Calamiteiten Patiëntenzorg (CCP), de commissie bij wie zorgprofessionals situaties en gebeurtenissen melden die mogelijk als calamiteit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg gemeld moet worden: "Vanaf het allereerste begin is het peer supportprogramma gekoppeld aan de calamiteitenmeldingen. Als er bij de CCP een potentiële calamiteit wordt gemeld, geven melders ook aan wie erbij betrokken waren, dus ook aios. De CCP matcht vervolgens bij die betrokkenen geschikte peer supporters."

#### EEN EENVOUDIGE VRAAG

Deze peer supporters bellen of mailen de betrokkene met een eenvoudige boodschap en een eenvoudige vraag: 'We zagen dat u betrokken was bij een mogelijke calamiteit. Daarom nemen we contact op.' Ook de vraag is eenvoudig: 'Heeft u behoefte aan een gesprek?' Als de ander dat inderdaad wil, kan dat telefonisch of face to face gebeuren. De peer supporter stelt vragen en luistert. Wat is er gebeurd? Hoe kijk je er op terug? Hoe gaat het nu met je? Hij of zij is géén hulpverlener. Wel is het zo dat de peer supporter signalen kan opvangen die duiden op de noodzaak van professionele hulp. De gesprekken zijn strikt vertrouwelijk. Ze staan ook volkomen los van de reguliere procedures rond calamiteiten en potentiële calamiteiten.

Jaarlijks zijn er in het UMCG zo'n 65 meldingen waarbij peer support wordt aangeboden. In ongeveer de helft van de gevallen wordt daar gebruik van gemaakt. In AMC hebben sinds de start van peer support (dit voorjaar) 7 collega's een verzoek om peer support gedaan.

Mieke Godfried, internist in het AMC, vertelt hoe men in het AMC analoog aan het UMCG, peer supporters selecteerde. "Shapiro adviseerde ons om aan de professionals te vragen: met wie zou jij willen praten als je een ingrijpende fout hebt gemaakt? Dat hebben we gedaan. Met degenen die genoemd werden, hebben we contact opgenomen: zou jij peer supporter willen zijn? De meeste mensen voelden zich vereerd en zeiden 'ja'. Deze groep hebben we getraind. In maart van dit jaar zijn we echt begonnen." Peer supporters zijn dus geen vrijwilligers die zichzelf aanmelden, aangezien deze vrijwilligers vaak ervaringsdeskundigen zijn en met tips komen in plaats van vooral een luisterend oor bieden. De peer supporters die worden uitgenodigd krijgen daar ook specifiek een training in. In Groningen is Erwich co-trainer tijdens de trainingen die Shapiro verzorgt. "Artsen zijn doeners. Wij willen het probleem oplossen. Maar als peer

supporter heb je een andere rol. Je moet vooral luisteren. Dat leer je tijdens die training. Welke vragen stel je? Op welke signalen moet je letten om te checken of het wel goed gaat met de collega?"

#### NIET ONFEILBAAR

Godfried is overtuigd van het belang van peer support, zeker voor de huidige generatie artsen. "Toen ik werd opgeleid, was het maken van een fout een schande. Nu leren we co's en aios dat je je stinkende best moet doen om je patiënt te helpen, maar dat ook artsen niet onfeilbaar zijn. Bij Interne Geneeskunde organiseren we besprekingen over fouten. Daar zitten stafleden, aios en co's bij. Dankzij deze bijeenkomsten bestaat er bij ons een klimaat waarin meer ruimte is om over dit soort zaken te praten. Ik weet dat ze dat ook bij andere afdelingen doen. En in het AMC organiseren we jaarlijks een symposium over patiëntveiligheid waar we aan de hand van casuïstiek fouten bespreken. Dit vergroot de openheid bij fouten. Dat is erg belangrijk. Overigens bleek toen we peer support introduceerden dat er op veel afdelingen in het AMC al vormen van peer support waren. Ons initiatief is dus een aanvulling."

Erwich is het met Godfried eens: "Voor de huidige generatie artsen is het nog geen gemeengoed om over dit soort zaken te praten." Over de komende generatie is hij optimistischer gestemd. "In Groningen besteedt de opleiding Geneeskunde al veel aandacht aan dat zelfbeeld van artsen. Al in de preklinische fase gaan studenten naar een tuchtzaak. We willen hen ervan doordringen dat artsen wel degelijk fouten kunnen maken. En tijdens de co-schappen besteden de co's in coachgroepjes veel aandacht aan de competentie Professionaliteit."

Veel aios nemen deel aan intervisiegroepjes waar dergelijke zaken worden besproken. Erwich is daar blij mee, maar stelt ook vast dat een dergelijke gespreksvorm juist bij calamiteiten tekortschiet. "Intervisie is nu eenmaal niet 1 op 1. Bovendien: niet in iedere aios-groep is de sfeer dusdanig dat je open en veilig over je eigen feilen wilt of kunt praten." De opleider heeft in dit soort situaties een belangrijke rol, erkent Erwich. "Maar al is er nog zo'n veilige sfeer, de hiërarchie speelt altijd mee. Als je als aios een fout maakt, voel je je kwetsbaar, dan voel je je beoordeeld door de opleider. Zeker, de opleider kan wel degelijk de aios steunen, maar peer support is echt wat anders." —

**'Met wie zou jij willen praten als je een ingrijpende fout hebt gemaakt?'**