

Sluit aan bij het Leernetwerk

PEER SUPPORT IN DE ZORG

Start 4^e leerjaar april 2019

Het leernetwerk staat open voor zorgorganisaties uit alle sectoren

Bent u op zoek naar **bouwstenen voor het opzetten van collegiale opvang** van zorgverleners die betrokken zijn bij een patiëntveiligheidsincident? In het **Leernetwerk Peer Support** ondersteunen zorgorganisaties elkaar bij het vormgeven, opzetten & inbedden ervan.

Patiëntveiligheidsincident heeft impact op zorgverleners

Patiëntveiligheidsincidenten, met soms ernstige gevolgen voor de patiënt, hebben vaak ook grote impact op artsen en andere zorgverleners. Een onbedoelde gebeurtenis is niet alleen voor patiënten, maar ook voor zorgverleners ingrijpend. Veel zorgverleners die zo'n incident meemaken, hebben last van symptomen die zijn gerelateerd aan een posttraumatische stressstoornis. Dat blijkt uit onderzoek onder 6878 medisch specialisten, verpleegkundigen en paramedici in 29 ziekenhuizen die deelnemen aan het Leernetwerk Peer Support.

Ruim 80 % van de respondenten in het onderzoek geeft aan ooit één of meer keer persoonlijk betrokken te zijn geweest bij een veiligheidsincident – een onbedoelde gebeurtenis die tot schade heeft geleid, had kunnen leiden of nog zou kunnen leiden. Bijna een derde van de zorgverleners maakte een of

meerdere incidenten mee met permanente schade voor de patiënt of overlijden tot gevolg. Ruim 3100 respondenten zeggen gevolgen te ondervinden van het incident dat ze meemaakten. Hyperalthertheid, schaamte, stress, angst en twijfel zijn de meest genoemde symptomen in de nasleep van een incident. 15 % zegt langer dan 2 maanden last gehad te hebben van flashbacks; een symptoom van een posttraumatische stressstoornis.

Voor meer informatie over het onderzoek raadpleeg <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/onbedoelde-schade-treft-ook-de-arts.htm>.

In veel zorgorganisaties wordt een aanvang gemaakt met het bieden van ondersteuning aan zorgverleners. De behoefte aan uitwisseling van kennis en ervaringen omtrent het organiseren van collegiale opvang is groot: **Leren van elkaar, samen het taboe doorbreken en zoeken naar 'good practices'** uit binnen- en buitenland. Sluit daarom aan bij het Leernetwerk Peer Support in de zorg.

In deze brochure leest u

- Waarom een leernetwerk?
- Voor wie is het leernetwerk bedoeld?
- Wat omvat het leernetwerk?
- Wat bieden de bijeenkomsten?
- Kosten & praktische informatie
- Kernteam & docenten
- Optioneel

Waarom een leernetwerk?

Na een medisch incident of calamiteit is er vaak meer dan één slachtoffer. Niet alleen patiënten en naasten kunnen lichamelijke en psychische klachten ontwikkelen. Dat geldt ook voor hulpverleners die direct of indirect betrokken waren bij het ontstaan van het incident.

Zorgverleners die getraumatiseerd zijn na hun betrokkenheid bij een incident noemen we in de Angelsaksische literatuur 'second victims'. De impact op hun persoonlijk en professioneel leven wordt nog vaak onderschat en kan **grote consequenties hebben voor zowel henzelf als de organisatie waarin zij werken**.

- Welke impact heeft een incident op een zorgverlener?
- Hoe kan een organisatie in gepaste opvang voorzien?
- Welke acties en stappen onderneem je?
- Wat zijn de mogelijke valkuilen en succesfactoren?
- Hoe maak je dit als organisatie onderdeel van je beleid?

Om deze weerbarstige vragen te beantwoorden, brengen we zorgorganisaties samen in een leernetwerk: om van elkaar te leren, ervaringen uit te wisselen en (inter)nationale kennis en expertise in te brengen. Het Leernetwerk Peer Support is gestart in 2015. **In de afgelopen 3 jaar hebben in totaal 29 ziekenhuizen deelgenomen**. In deze ziekenhuizen is op verschillende manieren gewerkt aan de opzet van een peer supportprogramma passend bij de eigen organisatiestructuur en – werkwijze.

Voor wie is het leernetwerk bedoeld?

Het leernetwerk is een netwerk van zorgorganisaties die zichzelf de vraag stellen: hoe gaan we om met de impact van een patiëntveiligheidsincident op de professional en de organisatie? Welk 'peer support'-systeem kunnen we het beste ontwikkelen en implementeren? Wat past het best bij onze organisatie? Hoe pakken we het stapsgewijs aan en hoe zorgen we voor een goede inbedding van peer support in ons kwaliteits- en patiëntveiligheidsbeleid.

Elke deelnemende organisatie vaardigt een multidisciplinair team af dat betrokken is bij het thema. De meeste teams bestaan uit één of meerdere medisch specialisten, een kwaliteitsmedewerker, een klinisch psycholoog en/of een klachtenfunctionaris. In het leernetwerk staat de praktijk centraal. De huidige situatie en vragen van de deelnemers vormen het uitgangspunt om stapsgewijs de beschikbare kennis in praktijk te brengen. **Organisaties die deelnemen aan het leernetwerk krijgen ondersteuning om bestaande kennis en ervaring op hun eigen situatie en context toe te passen**. Bovendien kunnen nieuw instromende organisaties leren van de ervaringen van organisaties die in het 1^e, 2^e en 3^e leerjaar reeds participeerden.

"Het leernetwerk levert ons concrete handvatten op om peer support in te voeren. Bijzonder vind ik dat het netwerk ruimte biedt om in alle openheid over het omgaan met patiëntveiligheidsincidenten te spreken. Waar we begonnen met dromen over de opvang van collega's, brengen we het inmiddels in de praktijk."

Frans Lim

Gynaecoloog & Voorzitter commissie Peer Support, IJsselland Ziekenhuis



Wat omvat het leernetwerk

Het leernetwerk omvat vijf bijeenkomsten, een prevalentie onderzoek en het onder begeleiding werken aan een plan van aanpak.

Deelnemers aan het leernetwerk komen na de *masterclass* vier keer bijeen in een netwerkbijeenkomst. De *netwerkbijeenkomsten* bieden deelnemers een platform voor kennisdeling, reflectie en feedback.

In de bijeenkomsten wordt een overzicht van de huidige status quo van kennis en literatuur rondom 'second victims' en 'peer support' geboden.

Het *prevalentie onderzoek* geeft deelnemers de mogelijkheid om binnen de eigen organisatie een meting uit te zetten onder artsen, verpleegkundigen en paramedici. De gegevens uit dit (digitale) vragenlijst onderzoek worden verwerkt en geanalyseerd door wetenschappers van de KU Leuven. De bevindingen uit de meting bieden aanknopingspunten om structuren en strategieën voor 'peer support' op te zetten dan wel uit te bouwen, passend bij de eigen organisatie. Daarnaast ontvangen de deelnemers spiegelinformatie door vergelijking met alle andere ziekenhuizen die de prevalentie meting deden.

Tussen de bijeenkomsten door werken de deelnemende organisaties aan een *plan van aanpak* c.q. werkwijze voor collegiale opvang van zorgverleners die betrokken raken bij een patiënt-veiligheidsincident in de eigen organisatie, dat ondersteund wordt door de docenten van het leernetwerk.

“Deelname aan het leernetwerk is een verrijkende ervaring. Zowel voor mij persoonlijk, als voor ons ziekenhuis. Het is belangrijk en uitdagend om met Peer Support aan de slag te gaan. Voor ons was het soms wel even zoeken; de uitwisseling met andere ziekenhuizen heeft daarbij zeer geholpen. Ik ben ervan overtuigd dat er in de huidige gezondheidszorg behoefte is aan een goed ingebed Peer Support Systeem.

Jan Willem Bok
KNO-arts & één van de initiatiefnemers van Peer Support in Flevoziekenhuis Almere

Wat bieden de bijeenkomsten?

Bijeenkomst 1 De masterclass

Introductie in het 'second victim' fenomeen en Peer Support – wat leert de evidence ons?

17 april 2019 (15.00 – 20.30 uur te Utrecht)

Emotioneel gezonde en veerkrachtige zorgverleners zijn een voorwaarde voor goede patiëntenzorg. Tijdens de eerste bijeenkomst bespreken we welke impact een incident op een zorgverlener kan hebben. (Inter)nationale kennis en achtergrondinformatie over prevalentie, symptomen, maar ook burnout, defensieve geneeskunde en het risico op herhaalde claims wordt overzichtelijk samengevat en gepresenteerd. De stof biedt aanknopingspunten om structuren en strategieën voor peer support op te zetten passend bij uw organisatiestructuur en -cultuur.

Het rapport 'To Err is Human' (Institute of Medicine, 1999) concludeerde dat de meeste incidenten gemaakt worden omwille van systeemfouten, maar bij elke systeemfout is er tevens een menselijke interactie. Wat leert deze kennis voor het opvangen van 'second victims'? De emotionele impact van



een calamiteit is immers niet alleen een probleem voor de zorgverlener zelf, maar ook een risico voor de kwaliteit van de geleverde zorg. Peer Support voor 'second victims' is een belangrijk patiëntveiligheids-instrument. Hoe creëer je bewustwording hierover in je organisatie?

De deelnemers worden uitgenodigd te reflecteren wat er al in de eigen organisatie rondom patiëntveiligheid en ondersteuning van patiënten en zorgverleners gebeurt na een patiëntveiligheidsincident en deze informatie te gebruiken voor een plan van aanpak voor de eigen organisatie.

Bijeenkomst 2 Netwerkbijeenkomst

Stand van zaken: (inter)nationale expertise en best practices

20 juni 2019 (15.00 – 19.30 uur te Utrecht)

Deze bijeenkomst heeft het karakter van een werksessie – coaching on the job. Wat helpt zorgverleners in de nasleep van een medisch incident? Welke bouwstenen zijn nodig voor de opzet van peer support? Wat is precies de rol van de peer supporter – wat kan deze wel en wat niet betekenen? Wat zijn de stadia bij de uitvoering van collegiale opvang, de do's en dont's? Wat is er al in de organisatie aanwezig en hoe wordt hiervan gebruik gemaakt? Wat betekent dit voor de werving, opleiding en training van beoogde peer supporters.

De deelnemende organisaties krijgen support van (inter)nationale experts die de huidige plannen van aanpak tegen het licht houden en 'good practices' delen. De experts hebben zowel onderzoekservaring als hands-on ervaring met de implementatie van peer supportsystemen. Zij kennen het onderwerp zowel wetenschappelijk, alsook vanuit hun dagelijkse werk als

'peer supporter' in de praktijk. Zij zullen met ons reflecteren op de plannen die individuele organisaties reeds hebben gerealiseerd en/of nog willen realiseren, de valkuilen en succesfactoren.

Daarnaast bereiden we ons voor op de prevalentiemeting die online beschikbaar wordt gesteld voor uw organisatie. De zorgverleners in uw organisatie zijn immers de enigen die echt weten hoe het werkt. Hoe vaak zien zij zich geconfronteerd met een incident? Bij wie kunnen ze in de organisatie terecht voor steun? Welke vorm van opvang stellen zij op prijs?

Op basis van een anoniem feedbackrapport krijgt u zicht op de situatie in uw eigen organisatie en spiegelinformatie vanuit andere organisaties. Op deze manier wordt duidelijk hoeveel medewerkers betrokken zijn bij een medisch incident en hoe tevreden zij zijn over de huidige opvang.

"Het leernetwerk biedt een mooi platform om samen met collega's ons vizier gericht te houden op goede collegiale opvang bij patiëntveiligheidsincidenten. Hieruit halen we met ons team inspiratie waarmee we in ons eigen ziekenhuis verder kunnen. Vooral het leren van elkaar, het putten uit de voorbeelden van andere ziekenhuizen is en blijft een waardevolle aanpak."

Rik Withaar

Klinisch Psycholoog, Isala Klinieken Zwolle

Oprichter CONEG Isala (Collegiale Opvang Na Ernstige Gebeurtenissen)



Bijeenkomst 3 Netwerkbijeenkomst

Waar staan we nu? Uitkomsten prevalentie meting & spiegelinformatie

September 2019 (15.00 – 19.30 uur te Utrecht) (datum n.t.b.)

In deze bijeenkomst bespreken we de resultaten uit het prevalentie onderzoek: hoe duiden we de uitkomsten, welke patronen tekenen zich af, welke kanttekeningen dienen bij het onderzoek geplaatst te worden, hoe en met wie bespreek je de resultaten in je organisatie, wat betekenen de uitkomsten voor de opzet van een peer supportprogramma in de eigen organisatie? Er is gelegenheid voor het inbrengen van vragen, onderlinge interactie, discussie en reflectie.

Bijeenkomst 4 Netwerkbijeenkomst

Peer Support in perspectief

November 2019 (15.00 – 19.30 uur te Utrecht) (datum n.t.b.)

Jaarlijks ondervinden tienduizenden patiënten de gevolgen van patiëntveiligheidsincidenten. Zij kunnen tegen veel dilemma's en vragen aanlopen: Wat ging er mis? Wat zijn de gevolgen? Bij wie moet ik zijn? Wat hebben patiënten en hun naasten nodig van zorgverleners en zorgorganisaties bij het vinden van een goede oplossing voor de gevolgen van een patiëntveiligheidsincident? Hoe verloopt het disclosure gesprek en met welke juridische zaken moet je rekening houden? Wat is het verschil tussen een feit en een fout? Wat kun je wel en wat kun je niet vertellen in een eerste fase en hoe doe je dat? We bespreken de huidige en gewenste stand in Nederland rondom openheid na patiënt-veiligheidsincidenten en de plaats van peer support in de organisatie.

We bespreken de huidige en gewenste stand in Nederland rondom

openheid na patiënt-veiligheidsincidenten en de plaats van peer support in de organisatie.

Bijeenkomst 5 Netwerkbijeenkomst

Kennis vermenigvuldig je door te delen

Januari 2020 (15.00 – 19.30 uur te Utrecht) (datum n.t.b.)

Het opzetten van peer support doe je niet van vandaag op morgen. Hier komen heel wat organisatorische, praktische als ook mogelijk juridische uitdagingen bij kijken. Deze bijeenkomst staat in het teken van de synthese van leerpunten uit het leernetwerk. Op basis van de bevindingen uit de eigen organisatie en de bestaande (inter)nationale kennis nodigen we gastsprekers uit en delen de deelnemers ervaringen m.b.t. hun concrete plan van aanpak dan wel houden zij reeds bestaande werkwijzen kritisch tegen het licht. We leren van elkaars ervaringen, aanpak, valkuilen en succesfactoren, bestaande kennis en nieuwe inzichten. De deelnemers worden uitgenodigd feedback te geven op elkaars werkwijze en/of plan van aanpak.

Deelname aan het leernetwerk staat open voor **zorgorganisaties uit alle sectoren**. Het Leernetwerk Peer Support heet zowel **ziekenhuizen** als zorgorganisaties uit de **eerste lijn, ouderenzorg, ggz** en **gehandicaptenzorg** van harte welkom.

Kernteam & docenten

Het leernetwerk wordt gecoördineerd door drie kerndocenten.



Loes Schouten



Gerda Zeeman



Kris Vanhaecht

dr. Loes Schouten is een gezondheidswetenschapper met uitgebreide expertise en ervaring met implementatie en het verspreiden en invoeren van vernieuwingen in de zorg.

dr. Gerda Zeeman heeft als gynaecoloog in Nederlandse en Amerikaanse, zowel in perifere als academisch centra ruime medische, academische als human-resource-ervaring uitgebouwd. Enkele jaren geleden verlegde ze haar aandacht mede van de patiënt naar haar collega medici die ze nu ondersteunt als (team)coach.

Prof. dr. Kris Vanhaecht is werkzaam rond organisatieverandering en leiderschap. Hij doceert daarnaast kwaliteitsbeleid aan de KU Leuven in België.

Dit team werkt samen met internationale topexperts, **prof. dr. Albert Wu** (internist en docent gezondheidszorg & kwaliteitsbeleid aan Johns Hopkins Center for Quality, Patient Safety & Outcomes Research), **Dr. Sue Scott** (manager of patient safety and risk management at University of Missouri Health Care System in Columbia, Missouri), **Dr. José Mira** (doctor in de psychologie aan de Universiteit van Madrid) met een uitgebreide expertise in de implementatie van ondersteuningssystemen in Spaanse ziekenhuizen. Daarnaast doen we voor specifieke onderwerpen een beroep op andere **experts en gastsprekers**, gespecialiseerd in 'peer support' en aanverwante thema's binen en buiten de gezondheidszorg.

Kosten & praktische informatie

Het vierde werkjaar van het Leernetwerk start in april 2019. Het leernetwerk biedt ruimte voor acht à twaalf nieuw instromende zorgorganisaties.* Deelname staat open voor zorgorganisaties uit alle sectoren.

Aanmelden kan tot uiterlijk 1 maart 2019 door een mail te sturen naar peersupport@vvaa.nl. De kosten voor deelname voor nieuw instromende organisaties bedragen **€ 4850 per deelnemende organisatie**.

Hiervoor ontvangt u:

- **Intake** met het kernteam waarna, op basis van uw behoefte en die van de andere deelnemers, het leernetwerk verder uitgewerkt en ingevuld wordt.
- **Deelname** aan vijf landelijke bijeenkomsten met drie personen per organisatie binnen een bestaand netwerk van organisaties die samen



kennis delen en ontwikkelen. De bijeenkomsten vinden plaats in het VvAA-hoofdkantoor 't Hart, Orteliuslaan 750 Utrecht.

- (Inter)nationale kennis van 'good practices' en recente onderzoeksbevindingen.
- Ontwikkeling & uitvoering van een prevalentie meting. Uw organisatie krijgt een online enquête beschikbaar gesteld. Daarnaast ontvangt u een wetenschappelijk feedbackrapport over hoe uw medewerkers de huidige ondersteuning ervaren en wat hun wensen daarin zijn.
- Begeleiding en feedback van het kernteam, met inbreng van (inter)nationale experts en deelnemers van het leernetwerk.

Deelname staat open voor zorgorganisaties uit alle sectoren. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Loes Schouten (06 53515246) of Gerda Zeeman (06 41457147) of een e-mail sturen aan peersupport@vvaa.nl

*Voor het leernetwerk geldt een minimaal aantal deelnemers. Bij onvoldoende inschrijving kan dit betekenen dat het leernetwerk niet wordt gestart.





Optioneel

Extra deelnemers Masterclass *Introductie in het 'second victim' fenomeen en Peer Support – wat leert de evidence ons?*

De aangeboden masterclass kan ook interessant zijn voor andere medewerkers in uw organisatie. Immers, niet alleen bij de drie deelnemers die participeren in het leernetwerk, maar ook bij andere medewerkers die betrokken zijn bij (de implementatie van) peer support in de organisatie kan er behoefte bestaan om informatie te vergaren over de huidige stand van kennis rondom het onderwerp. Speciaal voor hen bieden wij de mogelijkheid individueel deel te nemen aan de masterclass. De kosten voor deelname van extra medewerkers bedragen € 395 per deelnemer.

In-company training Peer Supporters

Doel van de training is het opdoen van voldoende praktische kennis en vaardigheden om de rol van Peer Supporter te kunnen vervullen volgend de binnen de organisatie geldende praktijk rondom de afhandeling van patiëntveiligheidsincidenten. Er wordt praktisch geoefend en aandacht besteed aan een professionele houding en het bewaken van eigen grenzen. De training stelt de peer supporter in staat om zijn/haar collega's steun te bieden door het luisteren naar hun verhaal en het bieden van een veilige haven wanneer zij een stressreacties doormaken ten gevolge van een patiëntveiligheidsincident. De kosten voor de in-company training zijn afhankelijk van het aantal deelnemers en de gewenste inhoud & duur van het trainingsprogramma. Op aanvraag kan een *offerte* worden uitgebracht.

Intervisie voor peer supporters

Intervisie biedt een gestructureerde vorm van intercollegiaal contact, ondersteuning, inzicht en advisering bij de ervaringen en eventuele knelpunten bij de eigen rol als peer supporter. Tijdens intervisie-bijeenkomsten gebeurt dit door het stellen van open en verdiepende vragen om zo met behulp van eigen analytisch en probleemoplossend vermogen inzicht te verkrijgen op het ingebrachte leervraag en hoe hierin te handelen. Omdat de collega peer supporters meer afstand hebben tot de ingebrachte leervraag en vanuit verschillende invalshoeken reflecteren ontstaan doorgaans nieuwe perspectieven. De oplossingen en adviezen die naar voren worden gebracht zijn in bijna alle gevallen ook voor de andere leden bruikbaar. De groepen bestaan uit maximaal 8 deelnemers en elke groep wordt begeleid door een ervaren intervisiebegeleider/coach. Deze intervisiebijeenkomsten worden 2 x per jaar georganiseerd (data worden gepland in afstemming met deelnemers) en staan open voor deelname door peer supporters van organisaties uit het leernetwerk. De kosten hiervoor bedragen € 195 per peer supporter per bijeenkomst van 4 uur.

Voor meer informatie over het optionele aanbod kunt u contact opnemen met Gerda Zeeman (06 41457147) of een e-mail sturen aan peersupport@vvaa.nl