

OPEN DISCLOSURE (OD)

01

INSCHATTING

Het patiëntveiligheidsincident (PVI) inschatten: het detecteren en herkennen van een incident

- Verleen noodzakelijke zorg
- Verminder het risico op verdere schade
- Schat de ernst van de schade in
- Informeer het multidisciplinaire team
- Maak een incidentmelding
- Noteer het incident in het patiëntendossier

02

SIGNALISATIE, ERKENNING & INITIEEL GESPREK

Op tijd reageren & de nood tot OD waarnemen

- Verwittig de patiënt dat OD zal plaatsvinden
- Voeg een verslag toe aan het patiëntendossier
- Bij een herstelbehandeling: zorg voor informed consent
- Verwittig de huisarts en de patiënt zo synchroon mogelijk
- Reageer zo snel mogelijk
- Druk verontschuldiging en spijt uit
- Geef uitleg over de gevolgen van het incident

03

VOORBEREIDING VÓÓR DE COMMUNICATIE

- Verzamel alle informatie
- Stel een coördinator aan
- Stel een OD-team samen
- Bereid samen met het zorgteam het OD-gesprek voor
- Overloop de controlelijst op de achterkant van deze pagina

04

COMMUNICATIE 10 principes

1. INTRODUCTIE

Verzamel de namen van alle deelnemende actoren aan het open-disclosure-proces

2. ERKENNING

- Identificeer het PVI
- Beschrijf het doel van het gesprek
- Bevestig en valideer de gevoelens en zorgen van de patiënt
- Beoordeel het inzicht van de patiënt in het PVI
- Bied emotionele ondersteuning aan

3. VERONTSCHULDIGEN & UITEN VAN SPIJT

- Druk een verontschuldiging en/of spijt uit: 'sorry'
- Schuif de schuld niet af op anderen of 'het systeem'

4. WAARHEIDSGETROUW & DUIDELIJK

- Geef feitelijke informatie en vermijd medisch jargon
- Leg uit waarom het incident plaatsvond zonder speculatie over oorzaak
- Bespreek mogelijke korte en langetermijngevolgen en hoe deze zullen worden behandeld
- Bespreek wat er eerstvolgend zal gebeuren: behandeling, onderzoek ...
- Bespreek de verschillende opties met de patiënt
- Geef de details van de contactpersoon door

5. VERWACHTINGEN VAN PATIËNT & VERDERE PLANNING

- Luister actief naar de zorgen van de patiënt en laat ruimte om vragen te stellen
- Geef de patiënt de kans om zijn verhaal te doen en moedig dit aan
- Identificeer de belangrijkste noden en verwachtingen van de patiënt

6. PROFESSIONELE ONDERSTEUNING

- Ondersteun het multidisciplinaire team

7. VERBETERING VAN PATIËNTVEILIGHEID

- Onderzoek het PVI
- Deel uitkomsten van het onderzoek en praktijkveranderingen die daaruit voortvloeien met de patiënt
- Verzeker de patiënt dat hij/zij informatie zal ontvangen omtrent verdere bevindingen en aanbevelingen

8. SYSTEEMAANPASSINGEN

- Bespreek hoe je soortgelijke incidenten in de toekomst zal vermijden
- Neem verkregen informatie uit het onderzoek mee in beleid en processen

9. VERTROUWELIJKHEID & DOSSIERVORMING

- Bezorg documentatie aan de patiënt en maak een kopie voor het patiëntendossier

10. CONTINUÏTEIT VAN ZORG

- Bespreek de volgende stappen
- Bied verdere ondersteuning aan

05

VOLTOOIING

- Overloop het resultaat van het OD-proces afzonderlijk met de patiënt en met het multidisciplinaire team
- Evalueer het proces afzonderlijk met de patiënt en het multidisciplinaire team

OPEN DISCLOSURE (OD)

CONTROLELIJST VOOR DE VOOR- BEREIDING VAN DE EERSTE OPEN COMMUNICATIE VERGADERING

- Heeft de patiënt ingestemd met het delen van informatie met de vertrouwenspersoon/andere aanwezigen op het proces?
- Indien relevant: Is de verzekeraar en/of juridische dienst in kennis gesteld? (inclusief datum van kennisgeving): _____
- Datum van de eerste vergadering: _____
 - Beschikbaarheid van de patiënt en/of zijn vertrouwenspersoon/vertegenwoordiger
 - Beschikbaarheid van het open disclosure-team
 - Beschikbaarheid van ondersteunend personeel, tolk of andere communicatie ondersteuning
- Plaats van de eerste vergadering: _____
 - Een geschikte plaats vinden om de vergadering te houden, in overleg met de patiënt
 - Indien mogelijk: Het organiseren van de discussie op een onafhankelijke locatie, weg van waar de schade zich heeft voorgedaan
 - Het kiezen van een rustige locatie waar elke deelnemer aan het open disclosure-gesprek kan zitten
- Een persoon aanwijzen om het gesprek te leiden: _____
- Benoemen van een contactpersoon voor de patiënt en/of zijn vertrouwenspersoon/vertegenwoordiger: _____
- Plan het verdere patiëntveiligheidsincident-management en-onderzoek.
- Bepaal hoe een consistente aanpak moet worden gehandhaafd in besprekingen met de patiënt en diens vertrouwenspersoon/vertegenwoordiger.
- Schat de mogelijke kosten van de toekomstige zorg in.
- Bespreek mogelijke tegemoetkomingen om onkosten te vergoeden.
- Evalueer welke toekomstige zorg en ondersteuning de patiënt nodig heeft.
- Elimineer alle mogelijke stoorzenders (bv. mobiele telefoon, omgevingsgeluiden).
- Bereid u mentaal voor op sterke emoties tijdens de communicatie met de patiënt en zijn vertrouwenspersoon/vertegenwoordiger.
- Bereid u voor op een verontschuldiging en/of spijtbetuyging.

Deze flowchart werd opgesteld op basis van een bestaand Engelstalig ontwerp dat aangepast werd met feedback uit de focusgroepen en het interview.^{3,14}