

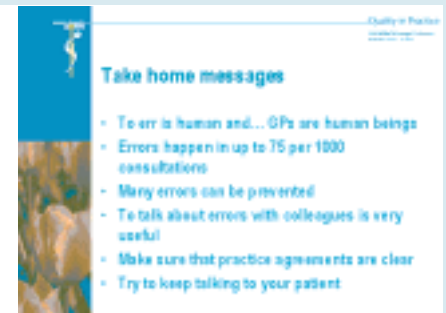
sen die vertellen over hun ervaringen, angsten en leerpunten, wordt door de zaal gestemd. Zijn er huisartsen aanwezig die nog nooit een fout hebben gemaakt? 'Ja', zegt ruim 10 procent; een cijfer dat met enig ongeloof wordt bekeken. Gelukkig voelt bijna 93 procent zich voldoende op zijn gemak om met collega's over gemaakte fouten te praten. Daar krijgen de deelnemers aan hun eigen tafeltjes vervolgens alle gelegenheid voor.

Bij fouten zijn er vaak veel verschillende elementen die samen opgeteld zorgen dat een risico ook een fout geeft. Vroeger kreeg vaak de persoonsgerichte benadering de nadruk: *error prone persons* die door hun onzorgvuldige, roekeloze gedrag fouten veroorzaken. Nu is er meer aandacht voor *error prone situations*. Voordeel hiervan is dat procedures en situaties veel gemakkelijker te veranderen zijn dan mensen. Bovendien, uit Duits onderzoek blijkt dat 80 procent van de fouten procedureel is, en 20 procent een gevolg van gebrek aan vaardigheden of kennis.

Een aantal aspecten is van groot belang bij het omgaan met fouten:

- ▶ het contact met de patiënt gaande houden;
- ▶ (bijna-)fouten bespreken met collega's (op die manier leren alle partijen ervan);
- ▶ lering trekken uit het voorval en de praktijkorganisatie zodanig aanpassen dat herhaling wordt voorkomen.

Met ook de *take home messages* van deze workshop is een einde gekomen aan deze megaworkshops over communicatie en attitude. Een even groot succes als vijf jaar geleden, zo blijkt uit de enthousiaste reacties van de deelnemers! (AS)



## Workshop over fouten en bijna-ongelukken:

# The impact of reflection in improving clinical performance in general practice (deel 1)

De workshop start met enige uitleg: reflectie is een instrument om de dialoog aan te gaan met anderen (of jezelf) over een onderwerp dat meestal zowel je professionele als je persoonlijke leven raakt. Volgens het woordenboek heeft het woord 'reflecteren' te maken met weerkaatsen (van licht), met reageren (op een advertentie) en met nadenken. Het is een activiteit om denkend hetzelfde anders te zien. Bij reflectie is altijd sprake van twee elementen die op elkaar worden betrokken: doorleefde ervaringen en externe gezichtspunten.

### Bijeenkomsten over bijna-fouten

Onder de naam 'XL' vormden tien Deense artsen een *peer group*, die zich ontwikkelde tot een forum voor dialoog en reflectie. Deze groep nam als onderwerp *critical incidents* en komt maandelijks bij elkaar. De bijeenkomsten verlopen als volgt:

- ▶ Bij toerbeurt vertelt een van de artsen over een voorval in zijn praktijk waarin hij het gevoel heeft fouten gemaakt te hebben.
- ▶ Een van de anderen is reflectiepartner en probeert door vragen te stellen te zorgen dat het probleem voor de ander wordt verduidelijkt. ('Wat ging precies mis? Wat is het probleem? Waarom is het een probleem?'). Hierbij wordt niet inhoudelijk op het incident ingegaan.
- ▶ De andere acht artsen vormen de reflectiegroep. Ze volgen het gesprek en discussiëren op gezette tijden met elkaar over het onderwerp. Ze spreken niet met de arts die het bijna-ongeluk inbrengt en diens reflectiepartner, bijna alsof zij achter een *glass wall* zitten.
- ▶ Na een paar minuten gaat het tweetal weer verder, gebruikmakend van hetgeen zij uit de groep hebben gehoord.
- ▶ De reflectiegroep discussieert nogmaals over het onderwerp.

- ▶ Het paar beëindigt hun dialoog.
- ▶ De geïnterviewde vertelt hoe hij nu over het *critical incident* en zijn rol daarin denkt.
- ▶ Aan het eind vindt evaluatie plaats over eenieders rol in het proces. Op de inhoud van het *critical incident* wordt niét ingegaan.

Door deze aanpak krijgt degene die het incident inbrengt een duidelijker beeld waarom iets een probleem voor hem is en leert hij naar het incident te kijken vanuit een misschien iets minder beladen hoek. Een arts in de zaal merkt op dat deze manier van reflecteren overeenkomsten vertoont met hetgeen gebeurt in een Balint-groep.

*Sietsche van Gunst,*  
stafmedewerker NHG

### Internet-portfolio: idee voor de toekomst?

Tijdens deze workshop wordt het 'portfolio' geïntroduceerd als methode bij het omgaan met fouten en klachten. De term is afkomstig uit het onderwijs. Alles wat iemand leert en meemaakt kan zijn beslag vinden in een persoonlijk portfolio: niet alleen getuigschriften, maar ook persoonlijk getinte verslagen. Het is een goed instrument voor formatieve evaluatie over eigen ervaringen, maar minder geschikt voor summatieve evaluatie. De Deense *Family Medicine Association* introduceerde het internet-portfolio bij praktiserende huisartsen. Zij kunnen daarin hun ervaringen kwijt, bijvoorbeeld over *critical incidents*. Andere artsen kunnen dat lezen en zichzelf aanbieden als digitale reflectiepartner.