



# Open Disclosure

Studiedag 'Ziekenhuisaansprakelijkheid 2.0'

26.03.2022

Jeroen Brouwers, beleidsmedewerker Vlaams Patiëntenplatform



Vlaams patiëntenplatform

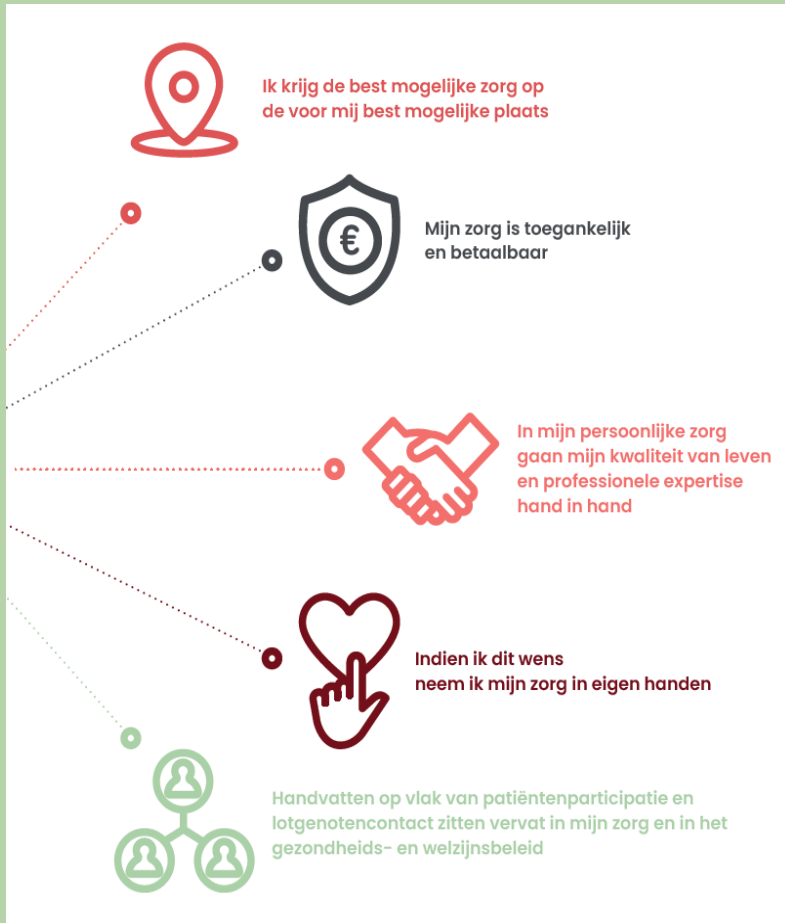
Samen sterker

1. Wie zijn wij?
2. Inleiding
3. Raamwerk Open Disclosure



# Vlaams patiëntenplatform

Samen sterker



- Platform van meer dan 115 patiëntenverenigingen
- Noden en knelpunten van patiënten aankaarten bij het beleid
- Thema's: patiëntenrechten, werk, verzekeringen, medicatie, eHealth, tegemoetkomingen ...

## Streven naar ...

- toegankelijke zorg voor iedereen
- actieve deelname van patiënten

## 2. Inleiding



# Inleiding (1)

- Ondanks alle inspanningen loopt er toch af en toe iets mis.

Patiëntveiligheidsincident (PVI):

“Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid of kon leiden.”<sup>3</sup>

- Voor slachtoffers belangrijke vragen:
  - Wat is er gebeurd?
  - Is er schade?
  - Hoe groot is de schade?
  - Wat is het gevolg voor mijn gezondheidstoestand/ behandeling?
  - Hoe gaat het ziekenhuis dergelijke incidenten in de toekomst vermijden?
  - Etc.

## Inleiding (2)

- Open en eerlijk gesprek tussen zorgverleners en patiënten (en hun families) = belangrijk aspect van kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg.
- **Open Disclosure = Een open, consistente aanpak om te communiceren met patiënten wanneer dingen anders verlopen dan gepland in de zorgverstrekking.** Het proces omvat een uitdrukking van spijt voor het resultaat van deze zorg, de patiënt geïnformeerd houden, gepast reageren op zijn bezorgdheden, noden en verwachtingen, en feedback geven over onderzoeken en over de genomen stappen om herhaling van het nadelige patiëntveiligheidsincident te vermijden.

# Inleiding (3)

- Wat, waarom, en voordelen
  - Open disclosure houdt in dat zorgverleners/zorginstellingen:
    - hun spijt uiten over het incident ('sorry' wordt uitgesproken);
    - de patiënt wordt geïnformeerd over wat er gebeurde en wat mogelijke gevolgen zijn;
    - de patiënt en zijn omgeving krijgen de kans om hun ervaring te delen;
    - de patiënt wordt op de hoogte gehouden van het onderzoek naar het incident;
    - er wordt meegedeeld welke stappen ondernomen worden om het incident onder controle te krijgen en om gelijkaardige incidenten in de toekomst te voorkomen.
  - Verschillende voordelen voor patiënten, zorgverstrekkers, en zorgorganisaties.

## Inleiding (4)

- **Open Disclosure = een proces, niet te herleiden tot één gesprek**
- Afhankelijk van:
  - Type patiëntveiligheidsincident
  - Betrokken partijen
  - Onderlinge relatie
  - etc.



# Inleiding (5)

- Bestaande buitenlandse initiatieven rond open disclosure.
- Geen nationaal Open Disclosure raamwerk in België.
  - Behoeftte aan dergelijk raamwerk → traject opgestart vanuit VPP & LIGB in 2019, afgerond in 2021
  - Met dit raamwerk willen we handvaten aanreiken voor een breed scala aan patiëntveiligheidsincidenten. We geven antwoord op volgende vragen:
    - Hoe pas je open disclosure toe?
    - Wie betrek je hierbij?
    - Wat zijn de principes van open disclosure?
    - Hoe verloopt een open disclosure-proces?
  - Stakeholders:
    - Zorgnet-Icuro
    - De Orde der Artsen
    - De Vlaamse Vereniging van Hoofddartsen
    - Het Nationaal Verbond van Katholieke Vlaamse Verpleegkundigen
    - Assuralia

# 3. Raamwerk Open Disclosure



# Raamwerk Open Disclosure (1)

- Wanneer wel of niet open disclosure toepassen
  - Harm of schade
  - No-harm of geen schade
  - Near miss of bijna mis
  - 'Harm' of schade = open disclosure-proces moet opgestart worden.
  - Niet de bedoeling van dit raamwerk om te bepalen in welke gevallen van 'no harm' of 'near miss' een open disclosure-proces moet worden opgestart. Bij dergelijk situaties moet er rekening gehouden worden met verschillende elementen.

# Raamwerk Open Disclosure (2)

- Hoe toepassen?
  - Geen eenmalig fenomeen maar een proces
  - Zo snel mogelijk patiënt informeren
  - Bij voorkeur door behandelende zorgverstreker
- Wie betrekken?
  - Patiënt, tenzij hij/zij zich laat bijstaan, vervangen of ondersteunen
  - Behandelende zorgverlener (betrokken bij het PVI)
  - Tweede persoon met ervaring in open disclosure
  - Rol hoofdarts, ombudsdienst, dienst kwaliteit? → risico op belangenvermenging → grondig afwegen

# 10 principes van open disclosure (1)

- 10 principes van open disclosure, als leidraad voor een effectief en volledig open disclosure-proces.



# 10 principes van open disclosure (2)

## **Principe 1: Introductie**

- Identificeer alle deelnemende actoren aan het OD-proces
- Leg uit wat het OD-proces inhoudt
- Luister naar de verwachtingen van de patiënt
- Vraag wie de patiënt wil betrekken

## **Principe 2: Erkenning**

- Erken het PVI
- Meldt dit op korte termijn aan de patiënt

## **Principe 3: Verontschuldiging en het uiten van spijt**

- Druk een oprechte verontschuldiging uit (gebruik 'sorry')
- Schuif de schuld niet af op anderen

## **Principe 4: Waarheidsgetrouwe en duidelijke communicatie**

- Deel gekende objectieve informatie met de patiënt
- Communiceer op een begrijpbare manier en probeer medisch jargon te vermijden

## **Principe 5: Verwachtingen van de patiënt en verdere planning**

- Reageer correct en respectvol op bezorgdheden, noden, en verwachtingen van de patiënt

# 10 principes van open disclosure (3)

## **Principe 6: Professionele ondersteuning**

- Ondersteun betrokken medewerkers/stafleden
- Voorzie een veiligheidscultuur in de organisatie

## **Principe 7: Verbetering van patiëntveiligheid**

- Onderzoek het PVI
- Deel resultaten van dit onderzoek met de patiënt
- Vermijd gelijkaardige PVI in de toekomst

## **Principe 8: Systemaanpassingen**

- Neem verkregen info uit onderzoek mee in beleid en processen

## **Principe 9: Vertrouwelijkheid en dossiervorming**

- Documenteer het proces en bijhorende communicatie
- Bezorg een kopie aan de patiënt en voeg toe aan het patiëntendossier

## **Principe 10: Continuïteit van de zorg**

- Bied verdere ondersteuning aan
- Bespreek volgende stappen

# Het proces van open disclosure (1)

- Vijf fasen die je verplicht moet doorlopen. Afhankelijk van bepaalde elementen, zoals de ernst van het incident, kan een bepaalde fase zeer kort zijn.

## 1. Inschatting

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



## 2. Signalisatie, erkenning & initieel gesprek

- Verwittig de patiënt dat open disclosure zal plaatsvinden
- Bij een herstelbehandeling: verkrijg *informed consent*
- Verwittig verzekering en juridische dienst indien relevant
- Verwittig de huisarts en de patiënt zo synchroon mogelijk
- Reageer zo snel mogelijk (in de mate van het mogelijke)
- Druk een verontschuldiging en spijt uit
- Geef uitleg over de gevolgen van het incident

## 3. Voorbereiding vóór de communicatie

- Verzamel alle informatie
- Stel een coördinator aan
- Stel een open disclosure-team samen
- Bereid samen met het zorgteam het OD-gesprek voor

## 4. Communicatie adhv 10 principes

## 5. Voltooiing

- Overloop het resultaat van het OD-proces afzonderlijk met de patiënt en met de betrokken stafleden
- Evalueer het proces afzonderlijk met de patiënt en met de betrokken stafleden

## Het proces van open disclosure (2)

- Het open disclosure-proces = geen apart proces maar moet geborgd worden in bestaande procedures van de zorginstelling.
- Denk na, en maak afspraken, over:
  - Hoe de verschillende diensten (vb juridische dienst) betrekken?
  - Rol van de verschillende diensten?
  - Wanneer verzekering van zorginstelling of betrokken zorgverlener inlichten?
  - Hoe ga je als organisatie om met (vragen over) financiële aspecten die te maken hebben met een patiëntveiligheidsincident?

# Aandachtspunten tijdens het open disclosure-proces

- Belang van de te doorlopen stappen is afhankelijk van een aantal elementen
- Eerste open disclosure-gesprek steeds belangrijk!
  - Erkenning van het incident
  - Verontschuldiging en uiting van spijt
  - Uitleg over de gevolgen van het incident
- Initiële gesprek: zo snel mogelijk, rekening houdend met verschillende aspecten
- Wel: feitelijke toedracht van het incident, behandeling niet optimaal verlopen
- Niet: speculatie, subjectieve beoordeling, schuld afschuiven, juridische kwalificatie

# Raamwerk open disclosure: Infograph

- Doel = houvast voor praktisch gebruik

## 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 de betrokken stafleden
- Maak een incidentmelding
- Noteer het incident in het patiëntendossier

02

SIGNALISATIE, ERKENNING & INITIEEL GESPREK

Op tijd reageren & de nood tot OD waarmaken

- 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 synchron mogelijk
- Reageer zo snel mogelijk
- Druk verontschuldiging en spijt uit
- Geef uitleg over de gevolgen van het incident

03

VOORBEREIDING VOÓR 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. VERONTSCHULDIGING & LUITEN 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 stafleden

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 over 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 & DOSSIERVERMING

- 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 de betrokken stafleden
- Evalueer het proces afzonderlijk met de patiënt en de betrokken stafleden

## OPEN DISCLOSURE (OD)

### CONTROLELIJST VOOR DE VOORBEREIDING 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 (bijv. 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 spijtbetuing.

# Referentie

- S. Lierman, W. Marchand, J. Brouwers, I. Weeghmans, K. Vanhaecht, Raamwerk open disclosure, 2021, [www.ligb.be](http://www.ligb.be) en <http://www.vlaamspatientenplatform.be>

**Contact:** [jeroen.brouwers@vlaamspatientenplatform.be](mailto:jeroen.brouwers@vlaamspatientenplatform.be)





# *Meer informatie?*

Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15

3001 Heverlee

016 23 05 26

[www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)

[info@vlaamspatientenplatform.be](mailto:info@vlaamspatientenplatform.be)

[www.facebook.com/vlaamspatientenplatform](https://www.facebook.com/vlaamspatientenplatform)

[www.twitter.com/VPPvzw](https://www.twitter.com/VPPvzw)

470.448.218 – RPR – Leuven



Vlaams patiëntenplatform  
Samen sterker