



Position paper aangeboden aan parlement

# Nijvere dwergen met zorgen over zorgveiligheid

**Joyce Koster**

freelance  
tekstschrijver

**De SVKVK (Stichting voor Klinische Veiligheidskunde) timmert binnen en buiten de NVVK flink aan de weg. 'De zeven dwergen' zijn daarin de aanjagers. Zij maken zich sterk voor veilige zorg in Nederland. Zij zijn, waar nodig, de luis in de pels van de gevestigde zorg-orde en zij proberen met tal van initiatieven de zorgveiligheid op een hoger plan te brengen.**

Het meeste recente wapenfeit van de dwergen is het position paper naar aanleiding van de nota Patiëntveiligheid van de VVD-kamerleden Michiel van Veen en Anne Mulder. (Meer daarover is te lezen op pagina [nog invullen].) Maar in de vijf jaar dat de dwergen elkaar inmiddels kennen, is er véél meer de revue gepasseerd. Daarover sprak ik drie van hen: Yolanda de Graaf, Raphaël Gallis en Bertil Lenderink.

Raphaël schetst even grof de contouren: 'Sinds we vijf jaar geleden voor het eerst bij elkaar kwamen, praten we niet meer over 'patiëntveiligheid', maar over 'zorgveiligheid'. De term patiëntveiligheid lieten we al snel vallen. Want, zoals Jop Groeneweg (ook een dwerg) altijd zei: 'We hebben het ook niet over vorkheftruckchauffeursveiligheid, maar over transportveiligheid'. Tijdens die gesprekken vroegen we ons vooral af: wat

willen we doen, wat kunnen we doen en wat moeten we doen om de zorgveiligheid in Nederland te professionaliseren? Vanzelfsprekend delen we onze ideeën ook met anderen en daaruit vloeit voort dat we bij verschillende gelegenheden presentaties geven. We spreken met verschillende hoogleraren, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, mensen die zelf in de zorg werkzaam zijn, zorgverzekeraars, enzovoort. Zo kregen en krijgen onze ideeën steeds meer vorm.'

Yolanda de Graaf vult aan: 'We schreven ook kritische ingezonden stukken in Medisch Contact en andere publicaties die in de zorg worden gelezen.' 'Niet altijd de zorg betreffende, overigens', zegt Bertil. 'We hebben het tij mee. Zorgveiligheid is ook buiten de zorg echt een issue en je ziet dat er zelfs hier en daar wat geld voor wordt vrijgemaakt, óók in deze moeilijke tijden. Multidisciplinariteit is bovendien in en daarmee kun je verder komen dan als één enkele discipline.' Bertil refereert daarmee aan de uiteenlopende achtergronden van de zeven dwergen (zie kader op pagina 20).

### Wapenfeiten

Van het een kwam het ander. Om alle beoogde activiteiten onder te brengen, richtte de NVVK de Stichting voor Klinische Veiligheidskunde (SVKVK) op. Bertil wil daar graag een kanttekening bij maken. 'De term 'Klinisch' betekent niet hetzelfde als 'ziekenhuis'. In een verpleeghuis wordt ook klinische zorg geleverd. Het gaat om cure en care. En dus gaat het wat ons betreft ook om bijvoorbeeld GGZ, jeugd- en thuiszorg.' 'Intra- en extramuraal', preciseert Yolanda, 'En ook huisartsen, verpleeghuizen... noem maar op. We steken breed in.'

### Wapenfeiten

De SVKVK organiseert inmiddels al drie jaar de Goede Praktijkendag, de laatste keer in samenwerking met Achmea. Op die dag worden innovaties op het gebied van zorgveiligheid gepresenteerd en becommentarieerd door specialisten uit de zorg en de veiligheidskunde. Het beste idee wordt bekroond met de Achmea Zorgveiligheidsprijs. Ook opleidingen Zorgveiligheid krijgen op initiatief van de SVKVK gestalte. Er worden modules op verschillende niveaus ontwikkeld.

Raphaël: 'TopTech in Delft is bezig met de post-academische opleiding Klinische veiligheidskunde. Jessica Mesman, een van de dwergen, houdt zich bezig met dit mastertraject. TopTech heeft bovendien zelf al een opleiding Public Safety; daaraan wordt een module Zorgveiligheid toegevoegd. Zo ontstaat een basis met het onderwerp veiligheid, waarna specialisatie mogelijk is. De curricula hiervoor zijn voor driekwart klaar.' Dat zou betekenen dat de opleiding in 2014 kan worden aangeboden.

### Dwergen aan de wieg

Yolanda: 'Voor de minor, die bedoeld is voor HBO-studenten, werken we samen met de Haagse Hogeschool (HHS). Dat geldt ook voor een open post-HBO-opleiding, die toegankelijk wordt voor leidinggevende zorgprofessionals en veiligheidskundigen met het HVK- of MoSHE-diploma. Deze laatste wordt ontwikkeld in samenwerking met de HHS en de Isala Klinieken uit Zwolle. De minor aan de HHS wordt al in het tweede semester van cursusjaar 2013/2014 aangeboden. Ik vind het wel bijzonder dat wij dwergen door het ontwikkelen van het curriculum aan de wieg van deze opleidingen staan.'

### Verandering in denken

Die opleidingen zijn belangrijk om het denken in de zorg te veranderen als het gaat om veiligheid. Ze zijn bedoeld voor zorgprofessionals met een hart voor veiligheid en voor veiligheidskundigen met een hart voor zorg. Nu worden problemen vaak ad hoc op de werkvloer opgelost. 'Daar zijn verpleegkundigen heel goed in', weet Yolanda. 'En als er iets fout gaat, voelen ze zich schuldig.'

### Systeemfouten

'Terwijl de omstandigheden waarin ze werken, sub-optimaal zijn', legt Raphaël uit. Als je doorvraagt, blijkt dat het al laat was, dat de afdeling onderbemand was en dat het heel erg druk was. Dus zo'n verpleegkundige kón niet goed functioneren in de context waarin zij moest werken.' Hij telt op de vingers van zijn hand: 'De techniek klopte niet, je had weinig collega's, je was overwerkt, en je moest je aandacht over tig dingen verdelen, dus de mogelijkheid voor jou om goed te presteren, ontbrak.' Conclusie: het systeem klopt niet.

Bertil haalt het actuele incident aan van de zwakke-gaafde vrouw die in een instelling werd geplet door zorgverleners. 'Gelukkig zei de woordvoerder dat er iets verkeerd zit in het systeem als vier mensen niet in staat zijn een vrouw in bedwang te houden. Wat schort er bijvoorbeeld aan de opleiding van deze mensen?'

### Verbeterpotentie

'Eigenlijk is het een wonder dat er zoveel goed gaat', verzucht Raphaël. 'Het is slecht georganiseerd. Dramatisch slecht. De zorg zou veel hebben aan de kennis en ervaring van mensen in de procesindustrie, maar de zorg wil zijn eigen veiligheidsproblemen oplossen. Professionalisering van veiligheid is niet iets waarmee de sector bezig is. En dat is vreemd, want voor de financiën huur je toch ook een accountant in? Het besef dat alles met alles samenhangt, is nog niet goed doorgedrongen.'



Als voorbeeld geeft hij het veiligheidsmanagement-systeem dat op initiatief van voormalig minister Hans Hoogervorst werd ingevoerd. Yolanda knikt: 'Dat is wel gebeurd, maar in de zorg begrijpen veel mensen nut en noodzaak niet helemaal. Bovendien proberen zij veiligheidsproblemen op te lossen met management-systemen die gemaakt zijn door de mensen die die problemen zelf hebben veroorzaakt en dat werkt dus niet. Buitenstaanders die niet gewend zijn aan de ingesleten, maar foute routines en die zich kunnen verbazen over wat men in de zorg normaal vindt, hebben een frisse blik en andere ervaringen! Die kunnen iets toevoegen, waardoor de verbeterpotentie toeneemt. Maar daar maakt de zorg liever geen gebruik van.'

### Samenwerking op alle fronten

En zo komen we weer bij de Innovatie-roadmap Zorg-veiligheid 2020: pleidooi voor een integrale benadering, zoals het position paper officieel heet. De dwergen hebben dit document kort voor het Algemeen Overleg van 17 juni 2013 overhandigd aan de Vaste Kamercommissie voor VWS.

Raphaël: 'In de zorg is alles met elkaar verbonden. Op het moment dat je aan de financiering morrelt, verandert er op allerlei andere plekken van alles. Je kunt niet ongestraft één ding aanpakken. Dat lukt alleen als je met elkaar op alle fronten samenwerkt en dat duurt even. De roadmap gaat in op het niveau van opleidingen, op rechtspraak, wetgeving en beleid. We dragen ideeën aan en we hebben een mogelijke aanpak geformuleerd.'

De dwergen hebben hun best gedaan door de op basis van multidisciplinair denken ontwikkelde ideeën aan de Tweede Kamercommissie aan te bieden. Nu lijkt de politiek dus aan zet, maar in de praktijk zal het betekenen

dat de SVKVK in het najaar van 2013 zal informeren of er misschien al iemand aan het werk is met de roadmap. 'Monitoren' heet dat onder veiligheidskundigen. Ondertussen gaan de dwergen vol goede moed door met het aanpakken van de vele onderwerpen die nog op ze wachten. Want de zorg is nog lang niet veilig genoeg!

### De zeven dwergen

**Raphaël Gallis** veiligheidskundige en senior onderzoeker/adviseur bij TNO

**Yolanda de Graaf** veiligheidskundige en apotheker

**Jop Groeneweg** psycholoog, medeontwikkelaar van het Tripod-concept voor Shell en projectleider 'Menselijk Falen' bij de Werkgroep Veiligheid aan de Universiteit Leiden

**Bertil Lenderink** ziekenhuisapotheker te Tilburg

**Jessica Mesman** Universitair hoofddocent vakgroep Science and Technology Studies aan Maastricht University

**Victor Roggeveen** veiligheidskundige en voorzitter van de Stichting voor Klinische Veiligheidskunde

**Ralph So** intensivist en medisch manager Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie in het Albert Schweitzer-ziekenhuis te Dordrecht

Meer informatie over de Stichting voor Klinische Veiligheidskunde is te vinden op: [www.svkvk.nl](http://www.svkvk.nl)