

De patiënt centraal,  
ook na een medisch incident



30 oktober 2014  
mr. ing. Jan Boogaard

---

---

---

---

---

---

---

---

### Centramed, even voorstellen



Onderlinge Waarborgmaatschappij, zonder  
winstoogmerk, van en voor de 80 leden

Ons doel:  
beheersbaar houden van de risico's van  
medische aansprakelijkheid in zorginstellingen  
o.a. door aantoonbare schadereductie

---

---

---

---

---

---

---

---

### Centramed, even voorstellen



3 kerntaken:

- schade verzekeren
- schade voorkomen
- schade behandelen

3 kernwaarden:

*mensgericht, actief & zorgvuldig*

---

---

---

---

---

---

---

---

Centra Med

## Impact medisch incident



emotioneel

fysiek

vertrouwen

financieel

Voor patiënt, maar *ook* betrokken zorgverlener(s)  
 (46% ligt wel eens wakker van een gemaakte medische fout)

---

---

---

---

---

---

---

---



klachten      claims

VIM/MIP

calamiteiten      complicaties

3 zeer ernstige incidenten

30 incidenten

300 bijna incidenten

3000 risicovolle gedragingen

meevallers

basisoorzaken

---

---

---

---

---

---

---

---

Centra Med

## Preventieprogramma

### pre-, per- en post-incidenten



PREVENTIE

OPENHEID/EERLIJKHEID

---

---

---

---

---

---

---

---

### Centramed: mensgericht

- Persoonlijk contact, inlevingsvermogen
- Voor patiënt begrijpelijke informatie
- Transparant en inzicht in de voortgang  
(voor patiënt en zorginstelling)



---

---

---

---

---

---

---

---

### Centramed: (pro)actief

- Snelle & adequate schadebehandeling
- Actief contact alle betrokken partijen
- Stimuleren openheid en communicatie

app



film



coach



informatie



---

---

---

---

---

---

---

---

### Centramed: zorgvuldig

- Intake met patiënt
- Deskundige schadebehandeling
- Naleven gedragsregels o.a. GOMA
- Aandacht voor belangen alle betrokkenen
- Waarborgen privacy



---

---

---

---

---

---

---

---

## Patiënt centraal

Patiëntbelangen centraal:

- serieus nemen
- luisteren
- betrekken
- steunen
- gewenste intimiteit



---

---

---

---

---

---

---

---

## Wat patiënten willen?

Zeker na een medisch incident:

- Luisterend oor & serieus genomen worden
- Uitleg wat er is gebeurd
- Zo nodig excuses
- Voorkomen dat het een ander overkomt



(NIVEL 2011, NPCF, 2013, Akkermans & Smeehuijzen, 2013)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ervaring patiënt

“Alles wat ik wilde, was maar één woordje: sorry. Alles wat ik kreeg, was een ellenlange weg om dit voor elkaar te krijgen.”



---

---

---

---

---

---

---

---

Leg uit wat er is gebeurd

OPENHEID/EERLIJKHEID



*'Openheid over medische fouten loont!'*

---

---

---

---

---

---

---

---

**Uitdagingen,  
waarom zijn we er nog niet?**

- Kennis is een alibi voor een gebrek aan empathie (Jaap Zijlstra)
- Gedrag is de ontbrekende schakel tussen plannen en resultaten (Ben Tiggelaar)
- Als je iets wilt veranderen, zul je eerst het gedrag dat je wilt zien duidelijk moeten definiëren (Icek Ajzen)
- Het draait uiteindelijk niet om strategie, structuur, cultuur of systemen. Kern van de zaak is altijd het veranderen van gedrag van mensen (John Kotter)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dank voor uw aandacht**

Vragen?

jan.boogaard@centramed.nl

---

---

---

---

---

---

---

---