



'Recht doen aan wat betrokkenen hebben meegemaakt'

Interview 10 jaar calamiteitenonderzoek in de zorg

Evelien Verberne werkt ruim 10 jaar als onderzoeker bij het COT en was betrokken bij meer dan 100 calamiteitenonderzoeken.

Welk onderzoek heeft de meeste indruk op de je gemaakt?

Een onderzoek dat veel indruk maakte is niet specifiek een calamiteitenonderzoek maar de evaluatie van een aantal cohortafdelingen van een verpleeg,- verzorgings- en thuiszorginstelling na de eerste Corona-golf. De omstandigheden waaronder zorg moest worden verleend, verhalen van medewerkers, wel willen maar niet de kwaliteit van zorg kunnen leveren die je gewend bent te leveren... Dat heeft veel indruk gemaakt.

Als ik terugkijk dan zijn met name onderzoeken waarbij iemand is overleden indrukwekkend vanwege de gesprekken met betrokken zorgverleners en met nabestaanden. Vaak leven er veel vragen en is er boosheid en een gevoel van machteloosheid. Dat is als onderzoeker soms spannend. Ons uitgangspunt is juist om in gesprekken en met het rapport altijd iets van die boosheid weg te nemen en vragen te beantwoorden.

Wat is het grootste verschil tussen een calamiteitenonderzoek in de zorg en andere onderzoeken/evaluaties?

In calamiteitenonderzoeken gaat vaak om kwetsbare personen die ofwel slachtoffer zijn van de gebeurtenis die wordt onderzocht (bijvoorbeeld een medicatiefout, een brand of een valincident), ofwel (deels) onderwerp zijn van het onderzoek, bijvoorbeeld bij een brandstichting, een geweldsincident of een ontsnapping. We onderzoeken wat er precies is gebeurd, hoe dit kon gebeuren en wat lessen zijn voor de toekomst. Andere onderzoeken/evaluaties die het COT uitvoert richten zich met name op het crisismanagement: hoe is een organisatie omgegaan met een bepaalde calamiteit of crisis? Wat hebben ze gedaan om de crisis te managen?

Welke ontwikkeling(en) zie je in 10 jaar calamiteitenonderzoek?

Steeds meer zorginstellingen hebben zelf medewerkers in dienst die zijn opgeleid in het doen van onderzoek, bijvoorbeeld door een opleiding in de PRISMA-methode. Ook hebben zorginstellingen steeds vaker een gestandaardiseerd proces voor het uitvoeren van een calamiteitenonderzoek, van melding tot oplevering van het rapport. Dat werkt ook voor mij prettig als ik bijvoorbeeld word ingezet als extern voorzitter. Betrokkenen weten dan wat de bedoeling is. Zo blijft er meer tijd over voor het inhoudelijke onderzoek.

Calamiteitenonderzoek

Calamiteitenonderzoek wordt gebruikt om een heftige gebeurtenis 'af te sluiten', verantwoording af te leggen, maar vooral ook om te leren.

Wilt u meer weten over de calamiteitenonderzoek in de zorg?

Neem dan contact op met:
Evelien Verberne
☎ 06-2152 7890
✉ e.verberne@cot.nl



Wat maakt dit onderdeel van je werk zo interessant?

De diversiteit. We doen onderzoek in de ouderenzorg (VVT), ziekenhuizen, jeugdzorg, gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg, forensische zorg. Eigenlijk alle verschillende domeinen binnen de gezondheidszorg. Daarnaast het feit dat je binnen een aantal weken een organisatie heel goed leert kennen, en nieuwe kennis opdoet over een bepaald vakgebied of onderwerp. Ik heb geen zorg-achtergrond, maar weet er inmiddels wel veel vanaf.

Welke kwaliteiten moet je bezitten/helpen bij het doen van calamiteitenonderzoek?

De belangrijkste eigenschap is goed kunnen luisteren. Een groot deel van calamiteitenonderzoek doen bestaat uit het houden van interviews met betrokkenen. Dus goed luisteren en om kunnen gaan met de emoties die eventueel loskomen. Daarnaast moet je goed kunnen analyseren: wat is er precies gebeurd, wat zijn de oorzaken en wat betekent dit voor de aanbevelingen? Tot slot moet je een open houding hebben en je oordeel kunnen uitstellen. In elk interview kun je weer iets nieuws horen wat je kijk op de gebeurtenissen verandert. Het is belangrijk om pas op het laatst je conclusie te vormen, zodat je alle relevante informatie kan beoordelen en afwegen.

Wat is voor jou de belangrijkste les in het doen van calamiteitenonderzoeken?

Dat er altijd meerdere kanten aan een verhaal zitten, en dat iets vaak niet zo is als het op het eerste gezicht lijkt. En hoe belangrijk het is om zorgvuldig te zijn in hoe we bevindingen opschrijven. Woorden doen ertoe. Het gaat erom dat we recht doen aan wat betrokkenen hebben meegemaakt.

Over het COT

Het COT is een gespecialiseerd bureau op het gebied van veiligheids- en crisismanagement. Ons werkterrein strekt zich uit van vraagstukken over de vormgeving van veiligheidsbeleid tot de voorbereiding op crisissituaties. Met onze kennis en kunde helpen we opdrachtgevers in complexe situaties waarbij grote risico's worden gelopen, strategische belangen op het spel staan en vaak vele stakeholders zijn betrokken. Advies, onderzoek, en training en oefening vormen de basis van onze dienstverlening. Het COT is een volledige dochteronderneming van Aon Nederland.

Meer informatie: <http://www.cot.nl> of cot@cot.nl.

© COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement 2023.