

IN HET KORT

Hoe makkelijk spreken we elkaar aan op onprofessioneel gedrag?

Jaap F. Hamming (j.f.hamming@lumc.nl)

WAAROM DIT ONDERZOEK?

Open communicatie en elkaar aanspreken bevordert patiëntveiligheid. Coassistenten en assistenten zouden zich echter belemmerd kunnen voelen om bij potentiële bedreiging van patiëntveiligheid en onprofessioneel gedrag hun stem te laten horen.

ONDERZOEKSVRAAG

In hoeverre voelen coassistenten en assistenten belemmeringen om hun stem te laten horen wanneer zij bedreigingen van de patiëntveiligheid of onprofessioneel gedrag signaleren?

HOE WERD DIT ONDERZOEKT?

In de periode 2013-2014 werd een enquête gehouden onder 1800 coassistenten en assistenten in 6 academisch medische centra in de Verenigde Staten. De onderzoekers vergeleken de ervaringen, houding en factoren die van invloed waren bij traditionele bedreigingen van de patiëntveiligheid met die bij professionaliteit-gerelateerde bedreigingen (onprofessioneel gedrag). Tevens werd met specifieke vragenlijsten aan de hand van klinische vignetten onderzocht hoe waarschijnlijk het was dat de deelnemers collega's zouden aanspreken.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN

De respondenten rapporteerden vaker onprofessioneel gedrag (75%) dan klassieke patiëntveiligheidsproblemen (49%). Zij lieten echter minder vaak van zich horen bij onprofessioneel gedrag (46 vs. 71%), zelfs als ze schade voor de patiënt voorzagen. Zij rapporteerden vaak angst voor conflict als een belemmering om van zich te laten horen, vooral als de collega een stafid was. Bij een goed veiligheidsklimaat en bij goed teamwork waren zij in het vignet met traditionele veiligheidsvoorbeelden meer geneigd zich te laten horen (oddsratio (OR) en 99%-BI:

respectievelijk 1,90 (1,36-2,66) en 1,46 (1,02-2,06)), maar in het vignet met onprofessioneel gedrag alleen als er een positieve aanspreekcultuur was (OR: 1,76; 99%-BI: 123-250). Dus onprofessioneel gedrag werd regelmatig geobserveerd, maar van je laten horen is lastiger dan in traditionele bedreigingen van de patiëntveiligheid.

CONSEQUENTIES VOOR DE PRAKTIJK

Aanspreken op onprofessioneel gedrag is lastig, omdat het confronteert, kan leiden tot vervreemding van de groep en minder prioriteit heeft dan klassieke veiligheidsproblemen. De leiders van klinische afdelingen en ziekenhuizen hebben dus een belangrijke opdracht om een goed klimaat te stimuleren en te faciliteren. De onderzoekers zagen ook dat het weinig effect had alleen een training geven in het aanspreken zonder de organisatorische en culturele aspecten te benoemen, en dat het moraal van de cursisten afnam als de verwachtingen in aanspreekgedrag toenamen zonder dat er een ondersteunende omgeving was. De vertaling van deze resultaten naar de Nederlandse situatie is lastig. Toch laat dit artikel zien dat er werk aan de winkel is: hiërarchisch 'lager geplaatsten' moeten ondersteund worden om van zich te laten horen bij evidente patiëntveiligheidsrisico's en bij onprofessioneel gedrag. Dit dient hoog op de agenda te staan.

 **KIJK OOK OP WWW.NTVG.NL/D2033**

Besproken artikel:

Martinez W, et al.

Speaking up about traditional and professionalism-related patient safety threats: a national survey of interns and residents. *BMJ Qual Saf.* 25 april 2017 (epub).