

Tabel. Vragen uit het gedachtegoed van ‘Just culture’ en ‘Safety-II’ die na een calamiteit kunnen worden gesteld om hieruit te leren en tot verbeteringen te komen.

Vraag	Begrip uit gedachtegoed
1. Wat is er gebeurd (de calamiteit)	
2. Wie heeft schade opgelopen (in breedste zin)? Wat hebben de slachtoffers nodig? Wie moet wanneer hierin voorzien?	Herstelbenadering (restoratief); ‘Forward-looking accountability’
3. Wát heeft eraan bijgedragen dat dit is gebeurd?	Wat-in plaats van wie-vraag
4. Wat maakt dat dit proces normaliter wél tot gewenste uitkomsten leidt.	Safety-II benadering
5. Hoe vinden we dat het werkproces behoort te verlopen? Zijn daar vastgestelde werkwijzen of ‘regels’ voor? Hoe legitiem, moreel en werkbaar zijn deze ‘regels’?	work-as-imagined (WAI)
6. Hoe worden de werkprocessen daadwerkelijk in de dagelijkse praktijk uitgevoerd?	work-as-done (WAD)
7. Hoe verhoudt de calamiteit zich tot vereist en regulier werk?	Calamiteit versus WAI of WAD en als scenario hierbinnen
8. Wat kunnen we hieruit leren en hoe kunnen we verbeteren?	Reflectie in dialoog met werkvloer

de Vos MS, den Dijker L, Hamming JF. Hoe we beter en veilig kunnen leren van calamiteiten – vertaling van ‘Just culture’ en ‘Safety-II’ naar de klinische praktijk. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde* 2017; in press