

H.)

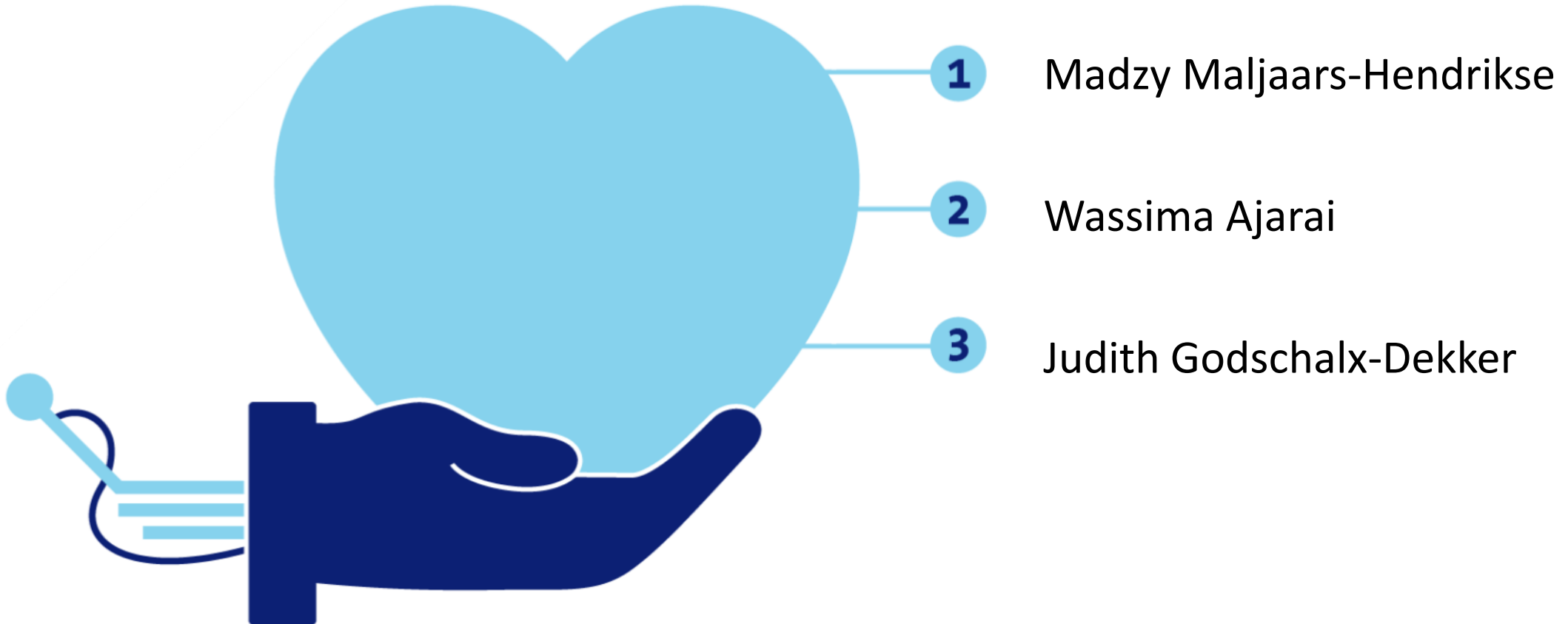
Veelzijdige potentie van mediation in het ziekenhuis

Mediatorsfederatie
KWALITEITSREGISTER *Nederland*



Empathy: The Human Connection to Patient Care - YouTube

Mediationcongres MfN



1. Hoe denk jij over mediation in de ziekenhuiszorg 15 min
2. Kennismaking met een zorgorganisatie 15 min
3. Onderzoek verweven met zorg en mediation 15 min
4. Kansen voor de mediator 15 min



Welke percepties heb je over mediation in de zorg?



Welke ervaringen heb jij met mediation in de zorg?

Wat voor casuïstiek?



Waar ligt de uitdaging?



Welk krachtenveld?



Met wie heb je te maken?



Heb je kennis werkzaam in de zorg?



Een complex samenspel: patiëntenzorg, onderwijs en wetenschap

De basis voor de waarden:

Gezondheid en welzijn van patiënten bevorderen

Hiërarchie:

Hiërarchie speelt zichtbaar en onzichtbaar een rol

Patiëntgerichtheid:

Beste zorg, hoge verwachtingen, emotionele situaties

Teamwerk:

Multidisciplinair samenwerken onder hoge druk, personeelskrapte, 24-uurs diensten, besloten wereld

Professionaliteit:

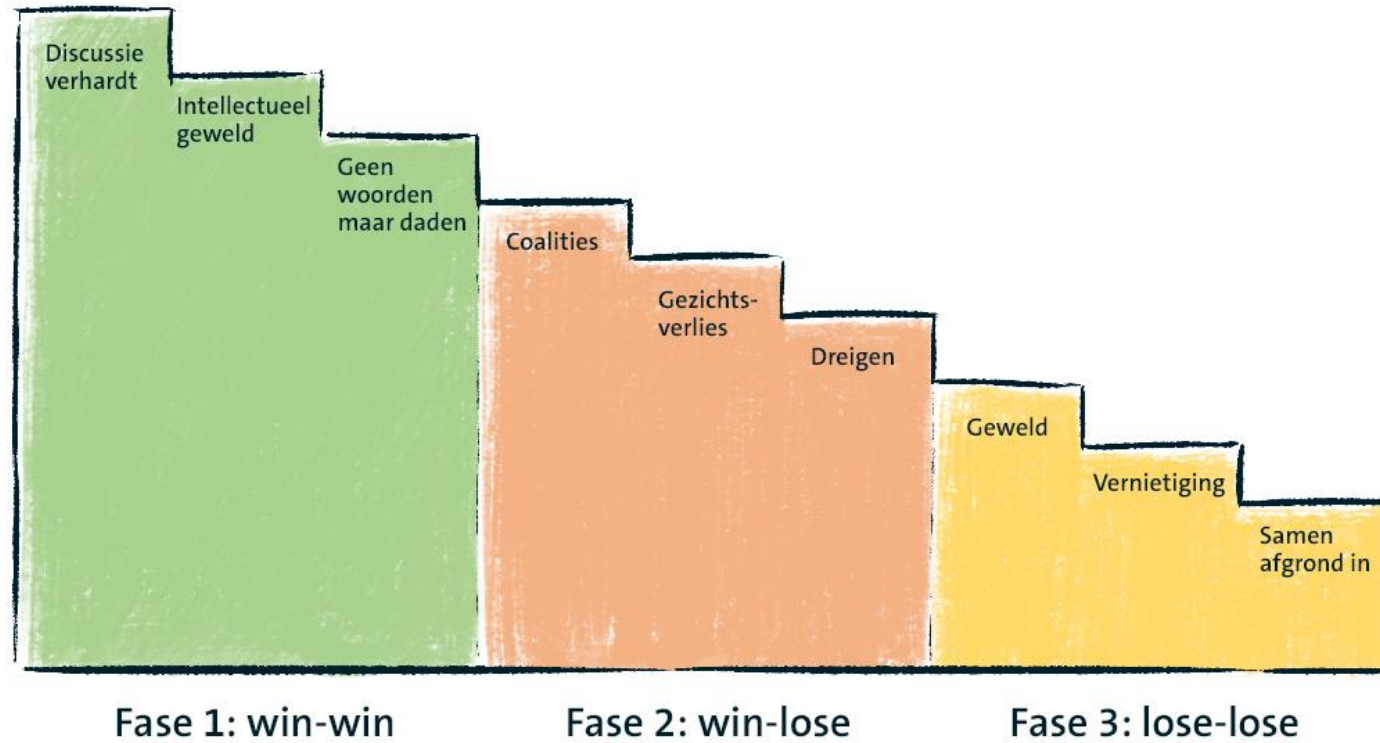
Interactie, integriteit, inzet en inzicht, identiteit

Onderwijs en ontwikkeling:

Professionele ontwikkeling is voortdurend



Onderzoek verweven met zorg en mediaton



Focus

Doel: constructieve gesprekken door gebruik basis mediationvaardigheden

5 e-learning modules van 15 minuten:

- Aannames checken.
- Herken belangrijke signalen.
- Effectiviteitslijn.
- Dramadriehoek.
- Pas tijdig de interventie toe.



Onderzoek

	Vragenlijst 1 (mei)	E-learning (Juni/juli)	Vragenlijst 2 (sept)	E-learning (okt)	Vragenlijst 3 (nov)
Afdeling 1 t/m 6					
Afdeling 7 t/m 12					

I. Conciliation 2005 – 2020

- 37% (167/446) verzoeken bij RGS-GC ingetrokken -> bemiddeling?
- Huisarts- en ouderengeneeskunde (29/35) vaker externe mediator dan in medisch specialistische vervolgoopleidingen (2/35) ($p < 0.01$ Fisher exact).

II. Mediation 2010 – 2020

- De COC's bemiddelden per UMC gemiddeld < 1 x per jaar i.v.m. beoordeling, begeleiding of beëindiging van de opleiding.
- Alle 7 UMC's hebben een beschrijving, procedure of stappenplan: lid DB beoordeelt ontvankelijkheid -> 1 UMC ombudspersoon, ≥ 5 UMCs adhoc commissie 2-5 COC leden.



De afgelopen zes jaar gingen vrijwel alle geschillen over een opleidersbesluit om de opleiding van een aios te staken

Bemiddeling tussen aiossen en opleiders kan beter en veiliger

Resultaten & aanbevelingen

Doel:

uiteenlopend, zoals:

steun/advisering, faciliteren van hoor- en wederhoor, procesbegeleiding, onderzoeken achtergronden geschil, faciliteren en vastleggen gesprekken en afspraken en second opinion/bindend advies.

Uitkomsten

o.a. extra begeleidingstraject, opleiding voortzetten in een andere instelling, omgangsregels, staken opleiding.

Advies

Gezien geringe bemiddelfrequentie <1xpjr:

- Verklein barrières voor bemiddeling
- Concentreer, bijvoorbeeld door centraliseren binnen onderwijs en opleidingsregio (OOR), om regionale expertise op te bouwen en neutraliteit en onafhankelijkheid te waarborgen.

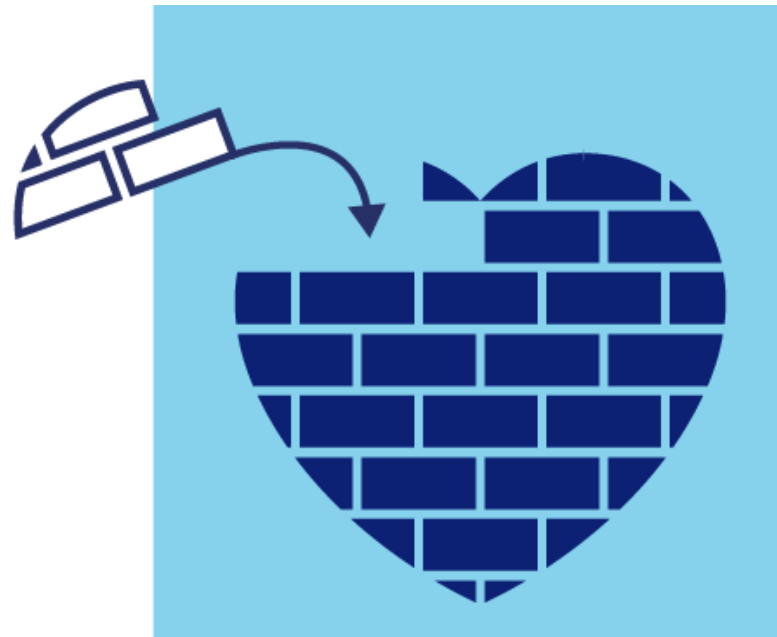


*De afgelopen
zes jaar gingen
vrijwel alle
geschillen over
een opleiders-
besluit om de
opleiding van
een aiOS te
staken*

**Bemiddeling tussen
aiossen en opleiders kan
beter en veiliger**

Kansen voor de mediator

- Welke mogelijkheden zie je voor mediation in de ziekenhuiszorg?
- Wat heb je nodig om hierin een stap te maken?





REGISTRATIECOMMISSIE
GENEESKUNDIG
SPECIALISTEN



m.maljaars-hendrikse@erasmusmc.nl



jgodschalx@flevoziekenhuis.nl



w.ajarai@erasmusmc.nl

