Kennisnotitie - handout

Voor teams in de zorg

# Format ten behoeve van de bespreking van kritische incidenten

*Focussen, aan de hand van 2x2-vragen*

Het is belangrijk om aandacht te besteden aan de vraag hoe je kritische incidenten bespreekt uit de zorgpraktijk. De reden daarvan is drieërlei. Ten eerste leren we ervan hoe we de zorg in de praktijk kunnen verbeteren. We leren bovendien te reflecteren op kritische momenten in de zorgpraktijk, als persoonlijke competentie. En tenslotte is deze reflectie onderdeel van goed risicomanagement en het beleid daartoe, waarvan gedeelde communicatie een voornaam onderdeel uitmaakt.

En als we dan kijken naar wat we nodig hebben om de bespreking van kritische incidenten goed te doen, dan blijkt *focussen*, als analyse- en als gesprekstechniek, een belangrijke schakel. Dat helpt om bij de kern te komen, zowel inhoudelijk, als procesmatig. De techniek helpt om van abstracte reflectie naar concrete handeling te komen, of omgekeerd: die beweging te evalueren. Ze dient ter verbetering van de samenwerking en de effectuering van de rollen daarbinnen[1].

## De vier focusvragen zijn:

- Wat is hier nou echt belangrijk en wat maakt dat dat zo is
- Wanneer ben je tevreden over het resultaat, wat wil je dan zien gebeuren
- Wie of wat heb je erbij nodig om dat resultaat te bereiken
- Wat is de eerste stap, welke actie vraagt dat van wie

## Naar een format

In de zorgpraktijk doen zich incidenten voor. Belangrijk is om die op te vatten als kritische momenten *om* van te leren. Dat betekent dat we de situatie, waarin het incident plaatsvond, analyseren op de urgente vragen: *Waar komt het hier op aan? Wat hebben we daarin gemist en hoe gaan we dat verbeteren?* En om die vragen te analyseren, gebruiken we de techniek van *2x2vragen*.

Hieronder werken we een format uit, dat kan worden toegepast bij incidentbesprekingen. Het format kent vijf ingrediënten:

- Introductie van de casus
- Kritische incidentanalyse
- De kern

[1] Zie ook *Focussen, 2x2vragen* uit De kracht van Dynamisch Verbinden, De Vries, 2018

- Procesanalyse
- Hername

We sluiten af met enkele aantekeningen ten behoeve van de toepassing van het format.

## Format voor incidentbesprekingen

### 1. Introductie

Vertel kort de aanleiding van de bespreking: wie wil deze bespreking en wat is de urgentie?

Benoem het incident, kort en zo sec mogelijk, zonder eigen aanvullingen of oordelen:

- Wat is er gebeurd
- Wat was het gevolg
- Wat moet in elk geval resultaat zijn van de bespreking

### 2. Kritische incidentanalyse

*We hanteren 2x2-vragen. En we realiseren ons dat de eerste twee vragen inhoudelijk van aard zijn en de tweede twee vragen meer uitvoerend van karakter*

#### De kern

- Wat maakt, behalve het gevolg, dit incident belangrijk
- Wat maakte de urgentie van de situatie uit
- Wat was de context? De kern, waar draaide het om? Waar zit de *spanning*, en welke componenten waren daar bepalend in
- Wie betrof het, wie deden er aan mee, direct en indirect
- Voor wie is het eigenlijk het meeste van belang dat we ervan leren

#### Procesanalyse

Wat hebben we zien gebeuren?

Eerst globaal:

- Over wie gaat dit en wie zijn erbij betrokken
- Wat had het resultaat moeten zijn
- Wat is globaal het proces geweest, welke fasen kunnen we daarin onderscheiden
- Welke handelingen vallen op en/of welke hebben we gemist
- Wie had daarop moeten acteren
- Welke personen missen we (direct en indirect), als we opnieuw naar de situatie kijken
- Wat zijn bij dit alles de kritische factoren
- Wie of wat hebben we hierbij nodig om te kunnen verbeteren

- Hoe ziet gewenste resultaat eruit? Wat willen we in de verschillende fasen dan verbeterd zien
- Wat willen we daarbij zien van de diverse betrokkenen:

. van de actoren

. van de betrokkenen, netwerk, externe partijen

. van de ondersteuning

. van de 'leiding', inhoudelijk en qua management

**Hername**

- Wat willen we voortaan zien als we kijken naar hoe er is gewerkt? Wat zijn dan kritische momenten, wanneer komt het erop aan:

. in de voorbereiding

. de samenwerking

. de tussentijdse reflectie

. Wat vraagt dat van ieder

. Wat moet er dan nu worden gedaan

. Welke concrete actie verwachten we (wie doet wat)

. Wat is de eerste stap

. Welke afspraken maken we over opvolging en terugkoppeling

. Hoe gaan we voortgang en effect monitoren

## Toepassing

*Aanpak*

Bovenstaande vragen bespreek je in de hele groep die meedoet in de bespreking, zowel als in subgroepjes.

- Als nadere analyse en reflectie nodig is, dan kies je voor subgroepjes
- De algemenere analyse en de bespreking van het perspectief en natuurlijk de rapportages uit de subgroepjes, doe je in de gehele groep

*Aantekeningen*

Belangrijk is om bij te houden wat de conclusies zijn, per vraag en zoveel mogelijk ook per deelvraag. Doe dat ook in de subgroepen ten behoeve van de rapportages in de groep als geheel.

*Facilitering*

Wanneer je het format doorleest en de strekking ervan tot je door laat dringen, dan kun je je voorstellen dat de uitvoering van ieder een nadere discipline verlangt. En zeker als het om incidentbesprekingen gaat, dan kan dat een lastige opgave blijken.

Daarom adviseren we om de sessie te laten faciliteren. Dat kan op twee manieren:

- Een externe facilitator, uit de eigen organisatie of door een daartoe toegeruste teamcoach van een extern bureau
- Iemand uit de eigen omgeving, een manager van een van de andere teams, of bijvoorbeeld een systeemtherapeut die gevoel heeft voor procesvoering

Dan is het van belang dat met de facilitator van te voren goed wordt besproken wat de *inzet* is van de bespreking. En wat het *incident* behelst. *Wie* deelneemt aan de sessie en wat de *tijd* is die ervoor staat.

*Tot slot*

Gebruik dit format als gespreksleidraad tijdens de incidentbesprekingen. Door deze structuur verschaf je voor ieder greep op het gesprek. Zo stimuleer je eigenaarschap, ook op het resultaat ervan - in het bijzonder de conclusies wanneer het draait om de verbeteringen die moeten worden doorgevoerd.

Dit format is een 'levend document'. We gaan ermee aan de slag en in de loop van het werken ermee kijken we ook welke aanvullingen nodig zijn. Zo ontwikkelen we ons beste format.

Kenniscentrum, Engaging Dynamics, september 2025

Mark Bongers