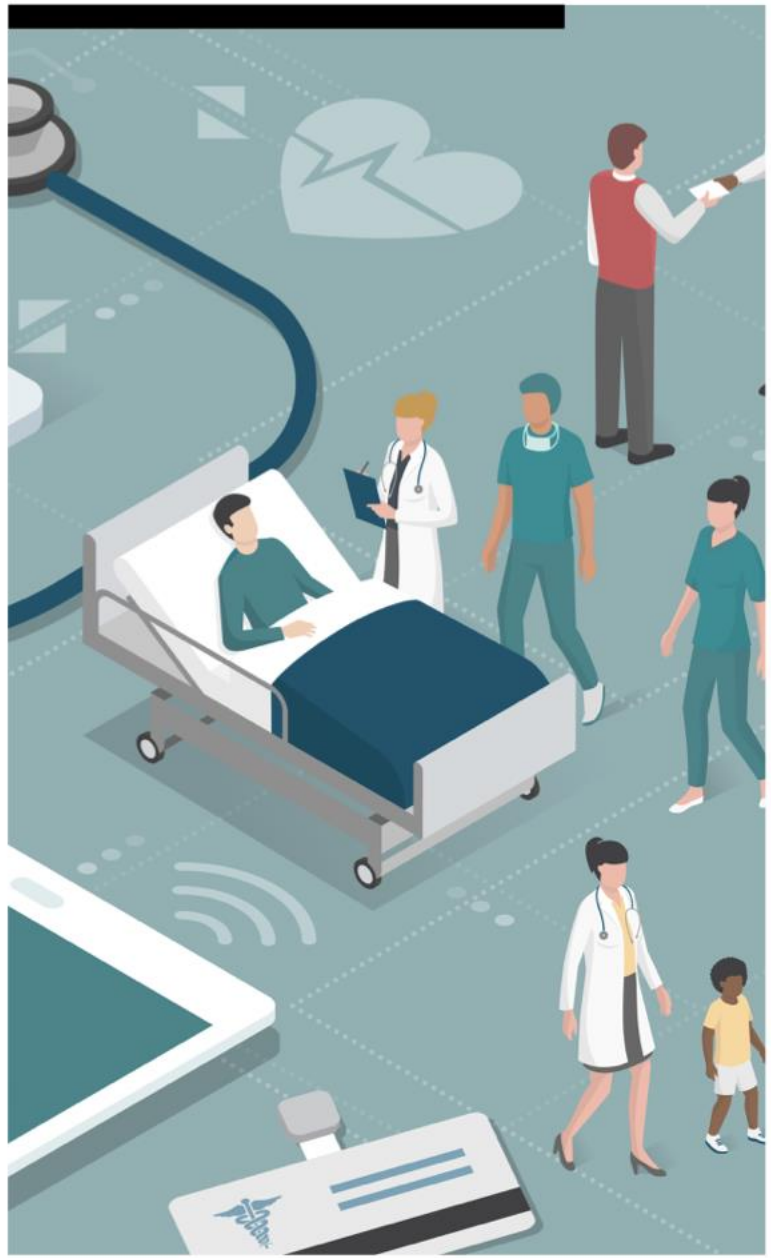
Psychological safety

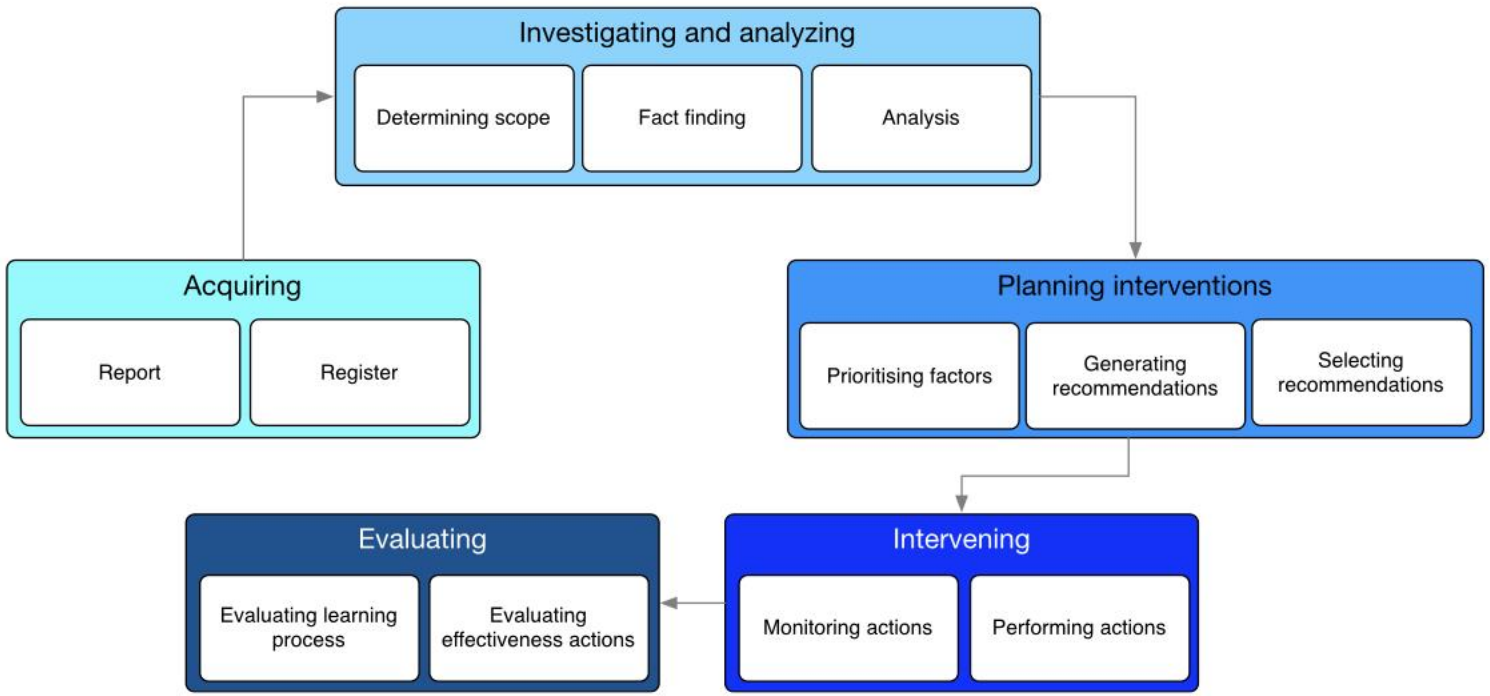
Jop Groeneweg
Technische Universiteit Delft - Universiteit Leiden - TNO
Amsterdam UMC conferentie 'Top & Teamspelers'
Amsterdam, 7 november2019

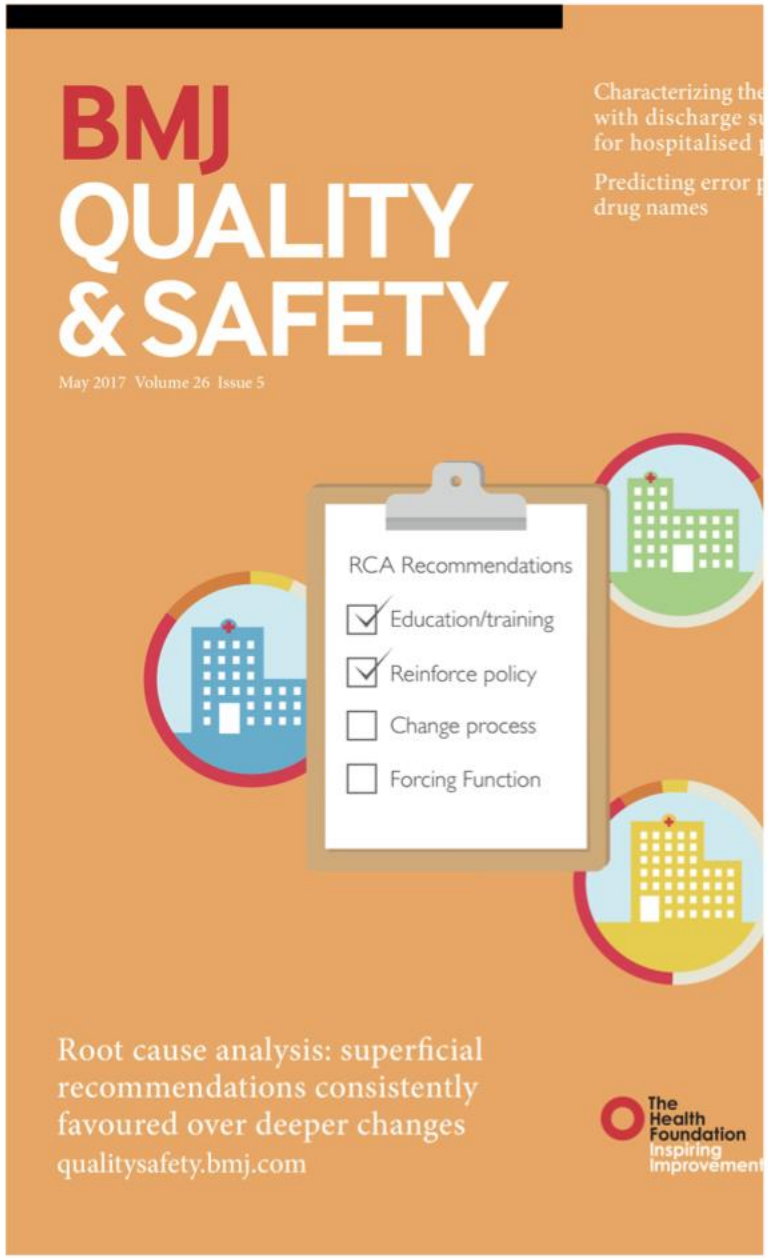
Vraag

- Welk percentage van de medewerkers (algemeen, niet specifiek UMC locatie VUmc) geeft de score ‘Sterk mee eens’ op de vraag ‘mijn mening doet er toe?



Leren


Investigating and analyzing
Determining scope
Fact finding
Analysis
Acquiring
Report
Register
Planning interventions
Prioritising factors
Generating recommendations
Selecting recommendations
Evaluating
Evaluating learning process
Evaluating effectiveness actions
Intervening
Monitoring actions
Performing actions


BMJ QUALITY & SAFETY
Characterizing the
with discharge su
for hospitalised p
Predicting error p
drug names
May 2017 Volume 26 Issue 5
RCA Recommendations
Education/training
Reinforce policy
Change process
Forcing Function
Root cause analysis: superficial recommendations consistently favoured over deeper changes
qualitysafety.bmj.com
The Health Foundation
Inspiring Improvement

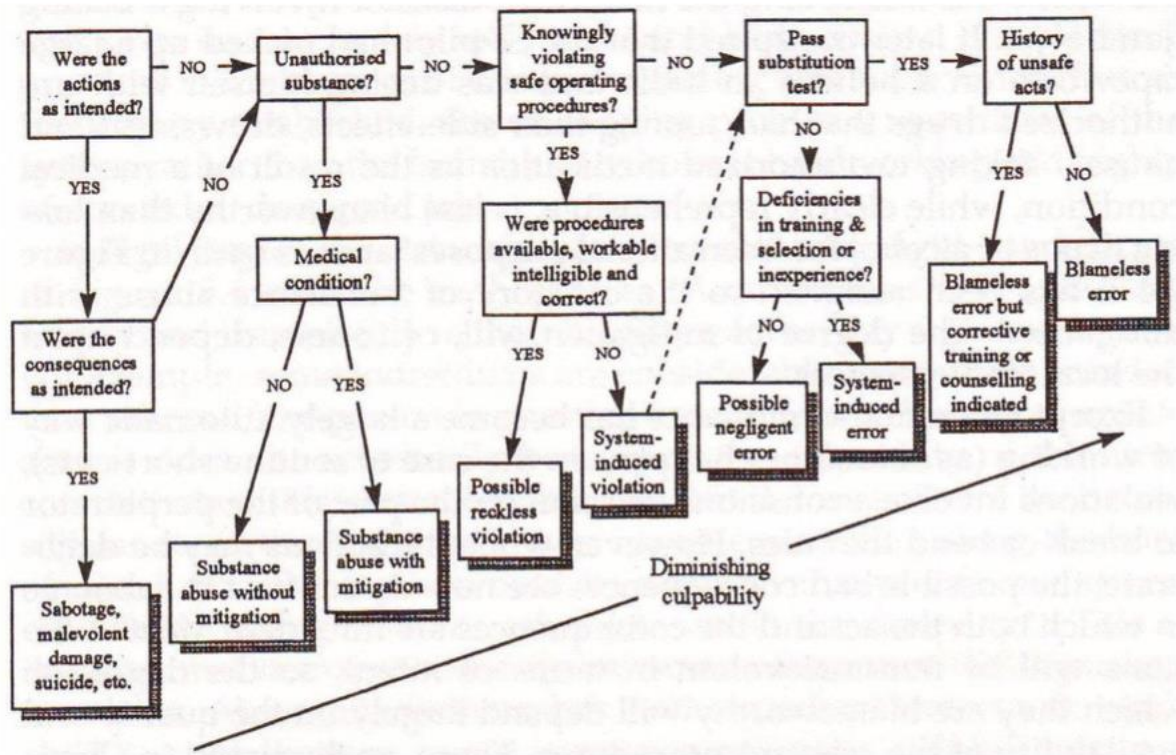
Just culture

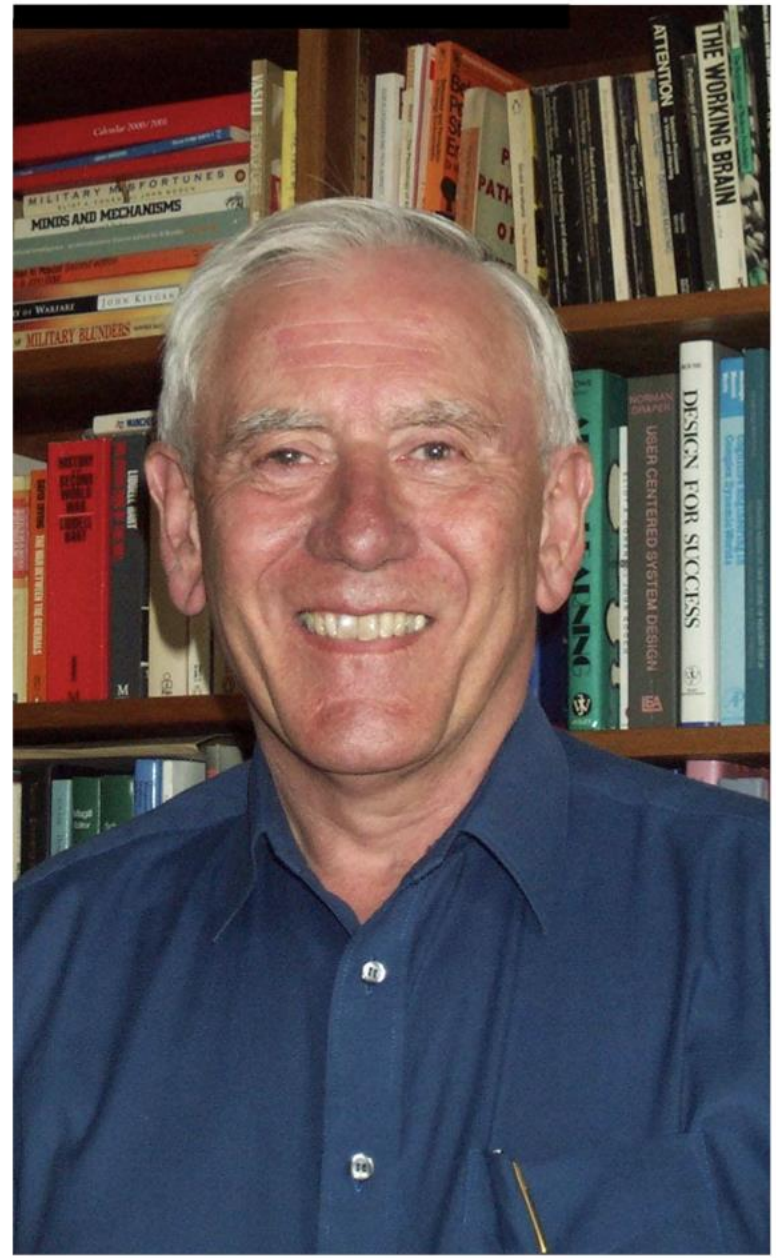
- Vier benaderingen
- Reactief (na een voorval):
  - Just = Consistent, eerlijk
  - Just = Compassie en respect, ‘second victim’
  - Just = Niet bang om (bijna) voorvallen te rapporteren
- Proactief (voor een voorval):
  - Just = Het is ‘maar’ een bijeffect van psychologisch veilige cultuur

Vraag

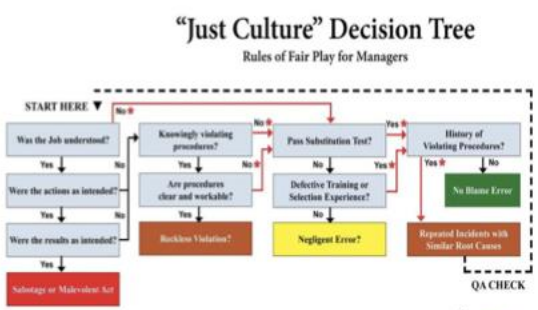
- In welk percentage van de ‘calamiteiten’ is het gerechtvaardigd om betrokken medewerkers de schuld te geven van wat er is gebeurd?
- Welk percentage van calamiteiten wordt onderzocht op manier waaruit blijkt dat men op zoek is naar de schuld van de betrokken medewerkers?

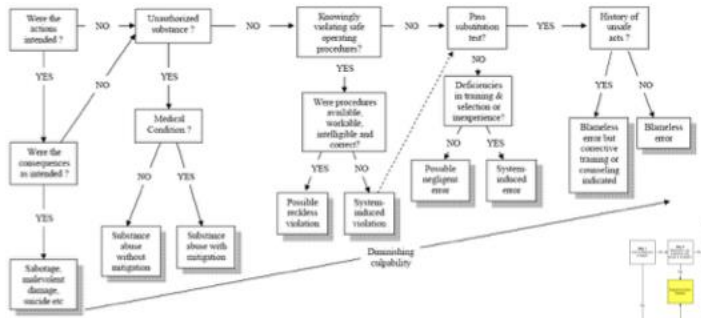
1: Flowchart (Reason, 1990)

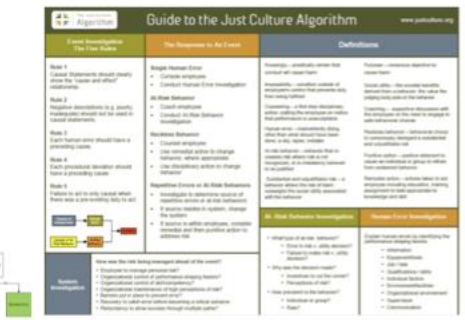


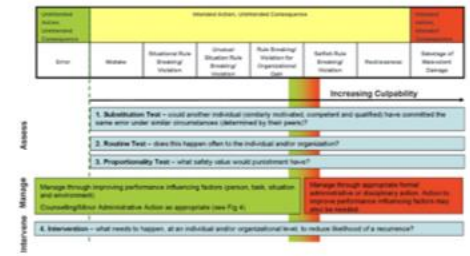


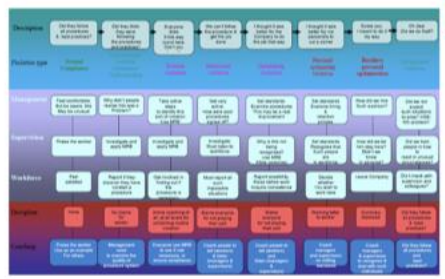
Erg populair

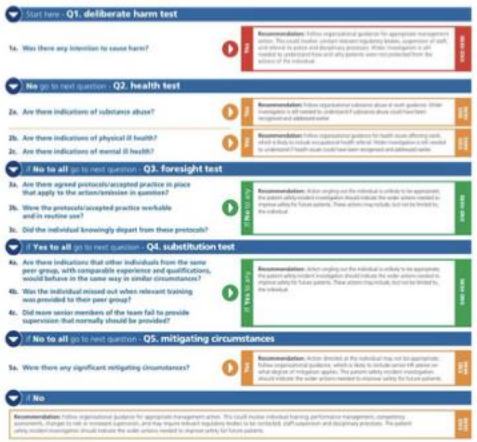


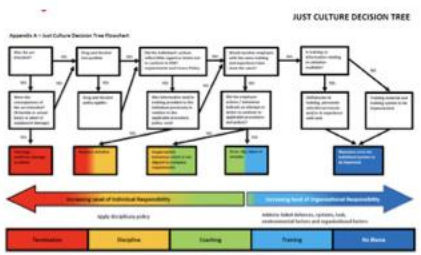


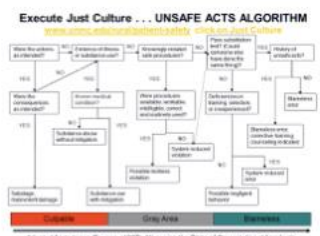












2: Second victim

Calamiteitenonderzoek

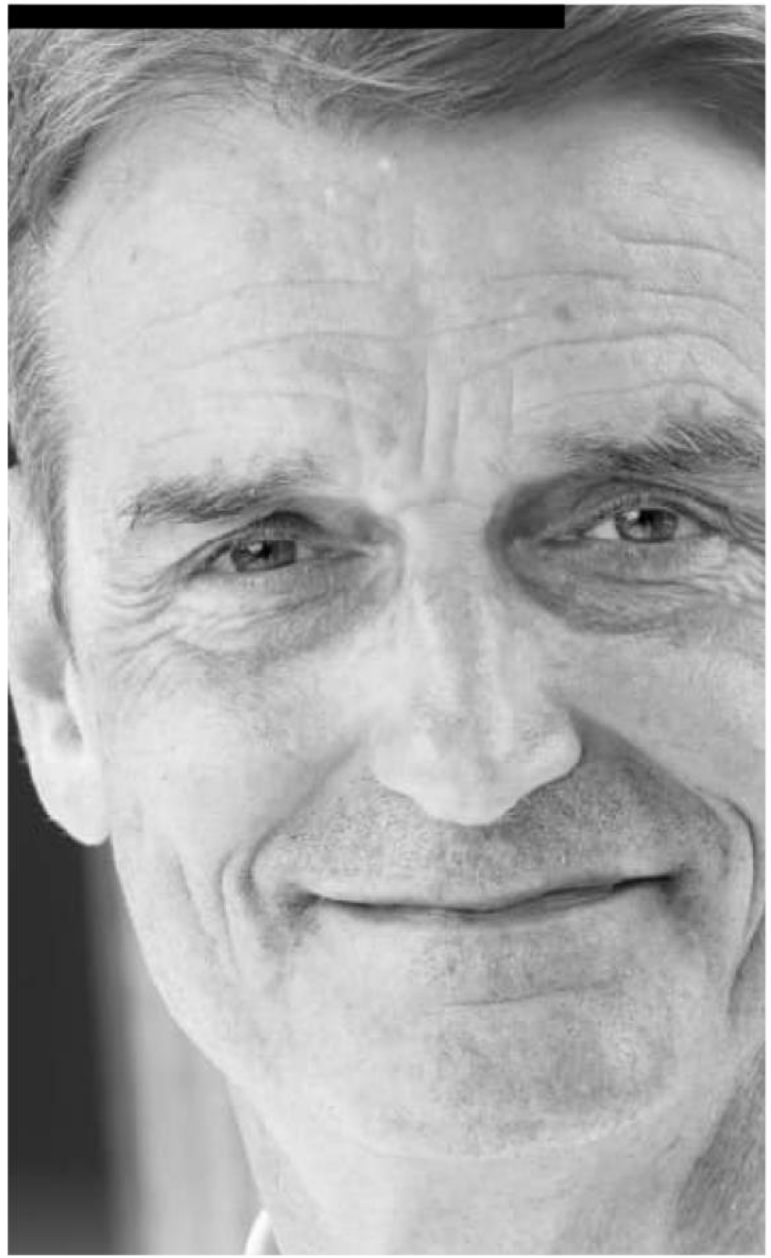
Welke vragen zijn gebruikelijk na een incident:
- **Welke regel werd gebroken?**
- **Hoe erg was de overtreding?**
- **Welke consequenties moeten er zijn?**

Volgens de JC zijn de juiste vragen:

- ***Wie heeft er last van / is benadeeld?***
- ***Wie is het slachtoffer (ook "second"?)***
- ***Wat hebben ze nodig?***
- ***Wie moet daarvoor zorgen?***

Chirurg Jaap Hamming maakt zich hard voor Just Culture

'Niemand maakt moedwillig fouten'



3: Veel melden

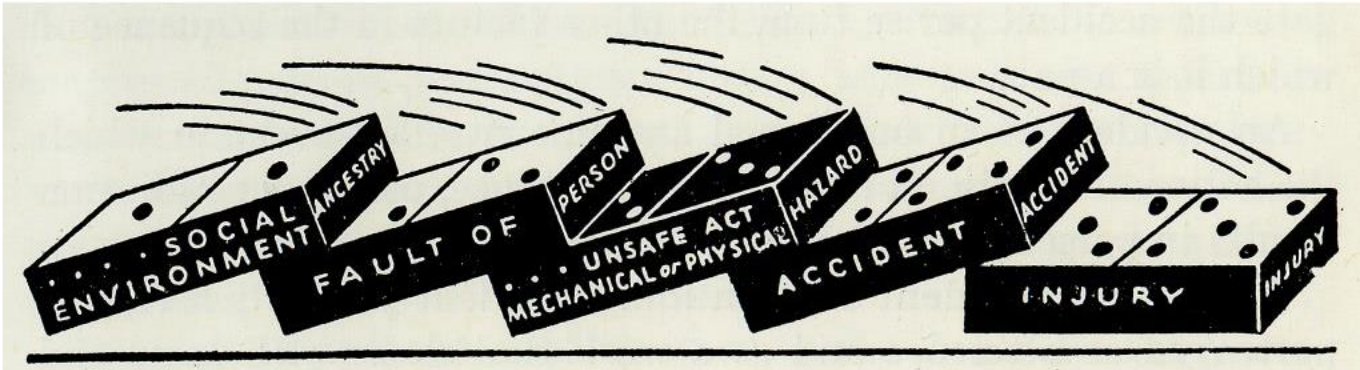
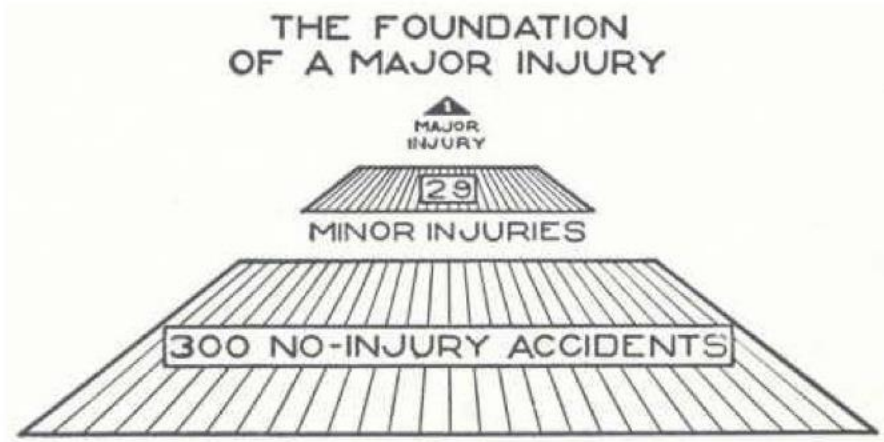


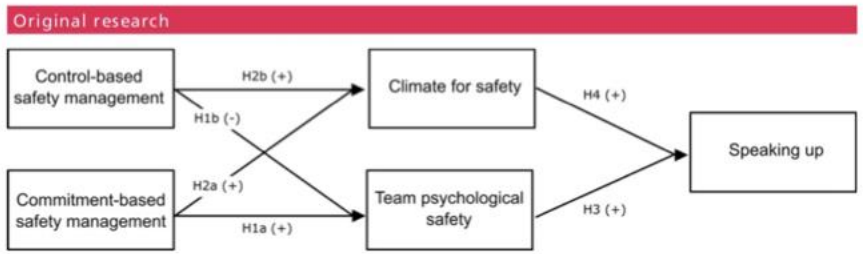
FIG. 3. The injury is caused by the action of preceding factors.

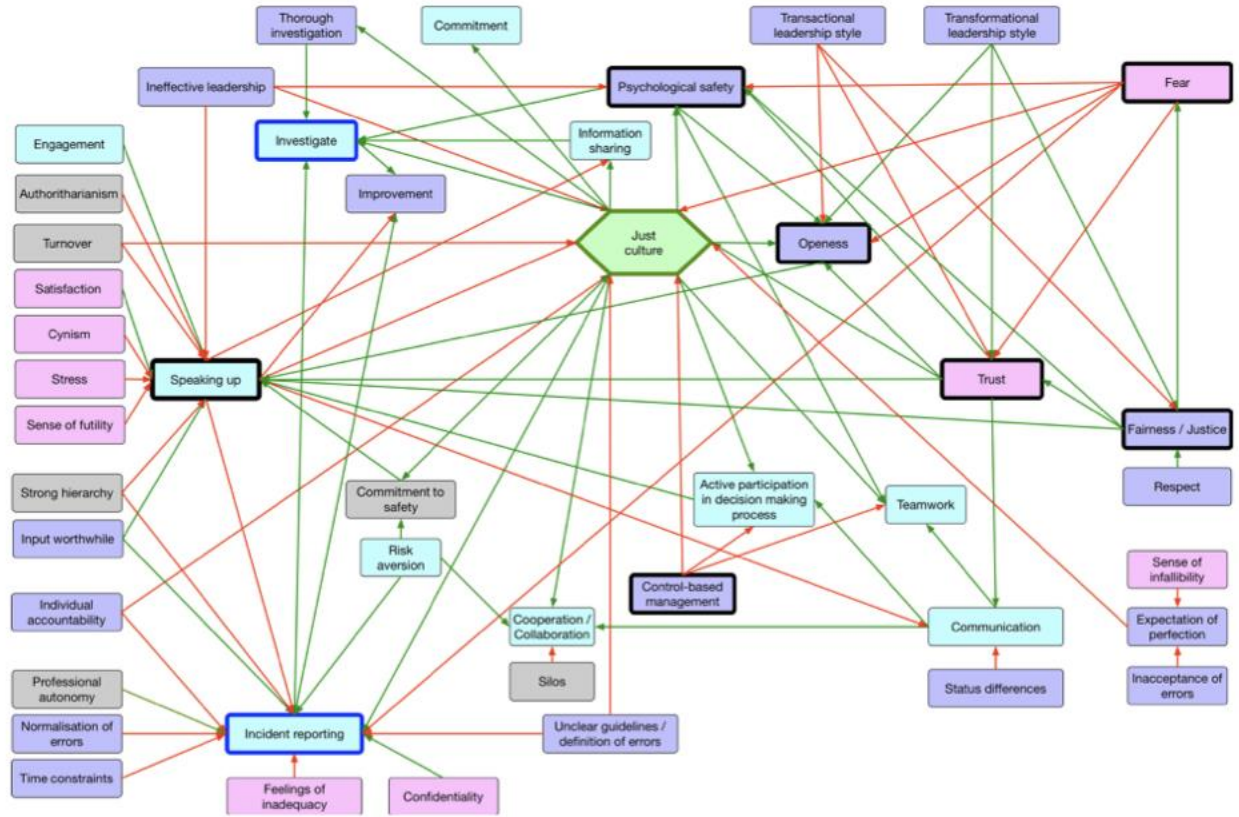


4: Psychologische veiligheid

Speaking up about patient safety concerns: the influence of safety management approaches and climate on nurses' willingness to speak up

Carien W Alingh,[1,2] Jeroen D H van Wijngaarden,[1]
Karina van de Voorde,[2] Jaap Paauwe,[1,2] Robbert Huijsman[1]





Amy Edmondson

Harvard Business Review

Met stip bovenaan

1

Psychological Safety

Team members feel safe to take risks and be vulnerable in front of each other.

2

Dependability

Psychological safety

- Bewezen relatie met veiligheidsperformance en informatie delen
- Onderzoek: relatie met innovatief gedrag (beste beentje voorzetten)
- Helaas: hoe we kunnen verbeteren is nog niet helemaal duidelijk
- Invloeden:
  - Diversiteit in teams
  - Leiderschap
  - Gedrag
- Gedragsobservaties en interventies

Observatie Bingo

Positief	Negatief
Persoonlijke aandacht	Gesloten lichaamshouding
Enthousiasme	Probleemvermijdend
Actief luisteren	Geef anderen de schuld / ontkenning
Stel open vragen	Onderbreken
Vraag om hulp	Sub-groepen vormen
Vraag en geef feedback	Geef zelfde mensen de vloer
Positieve reactie op ideeën	Reageer koel op ideeën
Deel ervaring kennis	Lees of werk tijdens bijeenkomsten
Beloon ook proces	Beloon alleen uitkomsten

Conclusies

- Goede zorg is onder andere een kwestie van samenwerken als team
- Om teamwork verder te verbeteren is een psychologisch veilige cultuur belangrijk waarin men ‘sociale risico’s durft te nemen’
- Dat geldt niet alleen voor ‘negatieve’ zaken als incidenten maar juist ook voor het durven inbrengen van innovatieve ideeën
- Psychological safety is eenvoudig te meten (5-7 vragen) en te observeren, maar….
- Uitdaging: toegankelijke interventies ontwikkelen die het teamwork in de zorg aantoonbaar verbeteren

Succes!