



Perspectief
herstelbemiddeling

Openheid na een medisch incident Hoe herstelbemiddeling kan helpen

In de afgelopen jaren is de aandacht voor openheid bij medische incidenten* sterk toegenomen. Perspectief Herstelbemiddeling brengt patiënt en zorgverlener op een professionele manier met elkaar in contact om in alle openheid, te kijken naar wat er is gebeurd. U kunt elkaars vragen beantwoorden en vertellen welke gevolgen u van het incident heeft ondervonden. Een onafhankelijke bemiddelaar van Perspectief begeleidt het contact en bereidt dit zorgvuldig met u voor.

Bij herstelbemiddeling na medische incidenten maakt Perspectief duidelijk onderscheid tussen het erkennen van een incident en de eventuele aansprakelijkheid. Bij herstelbemiddeling staat de erkenning van een incident los van de aansprakelijkheidsvraag. Ook het aanbieden van verontschuldigingen of excuses is niet hetzelfde als erkenning van aansprakelijkheid. Deze wordt vastgesteld in een juridische procedure, die uitdrukkelijk geen onderdeel uitmaakt van het bemiddelingstraject door Perspectief.

Hoe kan bemiddeling u helpen?

Het is voor iedereen verschillend hoe contact met de ander kan helpen. Vaak hebben patiënten vragen aan de zorgverlener. Bijvoorbeeld over wat er precies is gebeurd en hoe dit heeft kunnen gebeuren. Als patiënt wilt u bijvoorbeeld weten of het voorkomen had kunnen worden.

Herstelbemiddeling kan zorgverleners helpen om te gaan met de gevolgen. Als zorgverlener kunt u uitleg geven en vragen beantwoorden. Maar misschien heeft u ook vragen aan de patiënt. Of kunt u vertellen hoe vervelend of erg u het voor de patiënt vindt en verontschuldigingen aanbieden. Met herstelbemiddeling kunt u de patiënt helpen de gebeurtenis te verwerken.

Voor beiden geldt dat herstelbemiddeling de kans geeft de andere kant te zien. U kunt meer gaan begrijpen van de ander en de ander kan u meer begrijpen. Herstelbemiddeling kan u beiden helpen het incident meer een plek te geven en, waar mogelijk, het vertrouwen te herstellen.

Drie basisregels voor herstelbemiddeling

Het contact is altijd vertrouwelijk. De patiënt en de zorgverlener ondertekenen aan het begin van een bemiddelingstraject een geheimhoudingsovereenkomst. De patiënt en zorgverlener mogen alleen informatie delen met derden, waarvan u *gezamenlijk* heeft besloten dat deze openbaar mag worden. Deze informatie kunnen patiënt en zorgverlener vastleggen in een overeenkomst.

De bemiddeling is altijd vrijwillig. Zowel voor de patiënt als voor de zorgverlener. Niemand wordt onder druk gezet om mee te doen. Een ieder kan op elk moment besluiten met het bemiddelingstraject te stoppen.

De bemiddelaar is neutraal. Dat betekent dat de bemiddelaar er én voor de patiënt is, én voor de zorgverlener. De bemiddelaar schat in of een bemiddeling mogelijk is en bereidt dit vervolgens met beide partijen afzonderlijk zo goed mogelijk voor.

Aan bemiddeling door Perspectief zijn voor de direct betrokkenen geen kosten verbonden.

Perspectief Herstelbemiddeling

Perspectief heeft ruim twaalf jaar ervaring met herstelbemiddeling tussen partijen die ongewild met elkaar verbonden zijn. In dit contact staan uitleg en erkenning centraal. Het helpt mensen om te gaan met wat er is gebeurd en zelf bij te dragen aan herstel. Want: **contact met de ander helpt.**

* een onbedoelde gebeurtenis met merkbare gevolgen voor de patiënt.

Meer weten?

Wij zijn bereikbaar op werkdagen via **030-2340045** of via **info@perspectiefherstelbemiddeling.nl**. Ook vindt u meer informatie op onze website: **www.perspectiefherstelbemiddeling.nl**.