

Verantwoord afwijken van protocollen, hoe doen we dat?

Mieke Grypdonck

Em. Hoogleraar verplegingswetenschap

2026

Van deze presentatie mag vrij gebruik gemaakt worden mits adequaat verwijzen

Verantwoord afwijken van protocollen

Op 12 mei (de dag van de verpleging) wordt een prijs uitgereikt aan een afdeling voor het meest verantwoord afwijken van protocollen

Verantwoord afwijken van protocollen

Op 12 mei (de dag van de verpleging) wordt een prijs uitgereikt aan een afdeling voor het meest verantwoord afwijken van protocollen

Helaas, het ging niet door. De betrokken manager wilde het (verantwoord) afwijken van protocollen niet stimuleren. “Waarom dienen ze, als je er gaat van afwijken? “

Waarover hebben we het?

Verschillende vormen waarin zorg a priori voorgesteld en/of vastgelegd wordt, waarbij aan de professional in de vorm van handelingsinstructies aangegeven wordt wat hij/zij verwacht wordt te doen



Vooraf bepaalde (grenzen aan de) zorg

- Protocollen
- Standaarden
- Regels
- Informele regels
- (Team)afspraken
- ...



Denk bij jezelf na waar je zelf van een richtlijn, een protocol, een regel, een afspraak bent afgeweken en het goed verantwoord vond. Waarom deed je het? Vond je het moeilijk? Waarom (niet)?



Bronnen: waarop is vooraf bepaalde zorg gebaseerd?

- **Wettelijke regelingen**
- **Wetenschappelijke inzichten (“evidence”)**
- **Ervaring**
- **Overtuigingen**
- **Afspraken**
- **Belangen en Macht**



Vooraf bepaalde (grenzen aan de) zorg

Over wat voor soort vooraf vastgestelde zorg ging het in jouw geval? Wat was de bron van de (gecontesteerde) bepaling?



Bronnen: waarop is vooraf bepaalde zorg gebaseerd?

De geloofwaardigheid van de bron bepaalt wat nodig is om verantwoord af te wijken.

De macht van de “handhavers” bepaalt hoe moeilijk het is om tot afwijken te beslissen.



Bronnen: waarop is vooraf bepaalde zorg gebaseerd?

Waarop was de vastgelegde maar gecontesteerde zorg gebaseerd?



Vooraf bepaalde (grenzen aan de) zorg

De zorg wordt dus a priori vastgelegd voor categorieën zorgontvangers, niet voor individuen en los van specifieke situaties. Voor “afspraken”: soms voor individuen, maar dan voor situaties in het algemeen.



De spanning tussen presentie en vooraf bepaalde zorg

- In presentie staat afstemmen centraal. Vanuit de verbinding tussen de zorgverlener en de zorgontvanger probeert de zorgverlener te doen wat de zorgontvanger het meeste recht doet.
- Voorafbepaalde zorg is (meestal) afgestemd op wat in het algemeen geldt (het beste is). In een specifiek geval kan het anders liggen. Dat is zeker ook zo voor op wetenschap gebaseerde protocollen. Maar het is ook niet altijd gemakkelijk in te schatten.



De spanning tussen presentie en vooraf bepaalde zorg

Herken je deze spanning?



Redenen om af te wijken: niet passendheid

Wat was (waren) in jouw geval de reden(en) om af te wijken



Redenen om af te wijken: niet passendheid

- Niet in 'protocol' voorziene omstandigheden (mensen aan de marges)
- Beleving van zorgontvanger
- Gebrek aan middelen, aan capaciteiten bij zorgontvanger
- Een ander doel is belangrijker
- ...



Redenen om af te wijken: niet passendheid

- ...
- Niet acceptabel of te belastend voor de zorgontvanger
- Te tijdrovend: geen gewenste verhouding tussen inspanning en resultaat.
- Met de toegekende schaarse zorg komt de zorgontvanger niet tot zijn recht
- Onnodig: de meerwaarde is beperkt
- ...



Redenen om af te wijken: niet passendheid

Telkens moet de vraag gesteld worden: is dit nu de beste manier van doen in dit bijzondere geval (want iedereen is bijzonder)

Altijd moet er alertheid zijn en openheid voor de mogelijkheid dat het voorgenomene (nu) niet passend is

Dat geldt zeker ook voor wetenschappelijk onderbouwde protocollen.



Goede (en slechte) redenen om niet af te wijken

- Betrouwbaarheid en toepasbaarheid van wetenschappelijke grond en ernst van de consequenties
- Behoud van het vlotte samenspel
- Eenduidigheid en helderheid voor zorgontvanger
- Gebrek aan kennis
- ...



Goede (en slechte) redenen om niet af te wijken

- Betrouwbaarheid en toepasbaarheid van wetenschappelijke grond en ernst van de consequenties
- Behoud van het vlotte samenspel
- Eenduidigheid en helderheid voor zorgontvanger
- Gebrek aan kennis
- ...



Blijf eraf als
je het niet kent



(Goede) en slechte redenen om niet af te wijken

- Gebrek aan kennis
- Zoeken naar eigen veiligheid
- Gemakzucht, angst voor verantwoordelijkheid, “collegialiteit”



Goede en slechte redenen om niet af te wijken

Wat speelde in jouw voorbeeld?



Kennis nodig om verantwoord af te wijken van vooraf vastgelegde zorg:

- Kennis van het protocol
- Kennis van de onderbouwing van het protocol
- Kennis van de zorgontvanger en zijn beleving



Eisen aan de opleiding

- Nadruk op “afstemming” naast “evidence”
- Afstemmen op beleving, dus beleving leren “opmerken” en bevragen
- Ontwikkelen van bekwaamheid tot (Levinasiaanse) verantwoordelijkheid
- Niet volstaan met het “leren van het protocol” maar nadruk op de redenen waarom
- Training van creativiteit en lateraal denken
- “Afwijkend gedrag” van studenten belonen
- ...



Eisen aan de opleiding

- ...
- Stagelopende studenten: uitleggen waarom (niet) afgeweken wordt, uitdagen om te beredeneren waarom deze zorg (niet) gepast is, vragen naar andere mogelijkheden, alternatieven laten uitproberen, vragen verwelkomen, kritiek verwelkomen.



Eisen aan leidinggevenden

- Verwachting van afstemmen herhaaldelijk en demonstratief uiten.
- Veilig klimaat creëren met ruimte voor vergissen. Alle **goed doordachte** acties worden geprezen, ook als ze verkeerd uitpakken
- “Spelen op veilig” wordt niet beloond, maar onderzocht (waarom hebben ze het nodig?)



Eisen aan leidinggevenden

Wat zou in jouw voorbeeld bij jezelf of collega's verantwoord afwijken kunnen bevorderen



En als zorg- en hulpverlener

- Je bewust maken met wie je bezig gaat gaan. Je op de persoon betrekken. In de relatie gaan staan.
- Het gebeuren vanuit het perspectief van de zorgontvanger bekijken.
- Bij verzoek dat tegen vooraf bepaalde zorg ingaat: vragen wat de reden of de (achter)grond van het verzoek is.
- ...



En als zorg- en hulpverlener

- ...
- In dialoog zoeken naar wat belangrijk is, in licht van de doelstelling van de zorg.
- Na de dialoog je standpunt toetsen, en overeenkomstig uitvoeren. ev. herzien maar moedig blijven.
- Kracht putten uit het positieve effect



En als zorg- en hulpverlener

- ...
- Nagaan wat de verwachte consequenties zijn voor andere zorgontvangers, voor de collega's, voor de organisatie en afwezen
- Verantwoording voorbereiden
- De critici met begrip en welwillendheid tegemoet treden, zonder daarom toe te geven
- ...



En als zorg- en hulpverlener

- De verantwoording van de afwijking en de consequenties documenteren
- Nagaan of er structurele veranderingen nodig/mogelijk zijn
- Accepteren dat we beperkt worden of zijn en niet alles kunnen bereiken wat we zouden willen.



Ondersteuning van elkaar als team

- Openheid voor het anders doen
- Elkaar ondersteunen in het doel “afgestemde” zorg die mensen tot hun recht laat komen
- Overleggen en open om afwijkende meningen te geven en te beluisteren
- Elkander dragen bij terechtwijzing, kritiek, vergissing



Omgaan met onmacht

- Feitelijke grenzen onderzoeken
- De onmacht samen met de zorgontvanger betreuren, delen
- Onmacht is niet te verwijten. Niets doen wel.
- (Mee)delen, bespreken, raad vragen, overleggen. Maar let op voor goedkope troost: het is je schuld niet.



Voor jezelf is niet de vraag relevant
“Heb ik kunnen doen wat ik wilde””
maar
“Heb ik willen doen wat ik kon.”

