



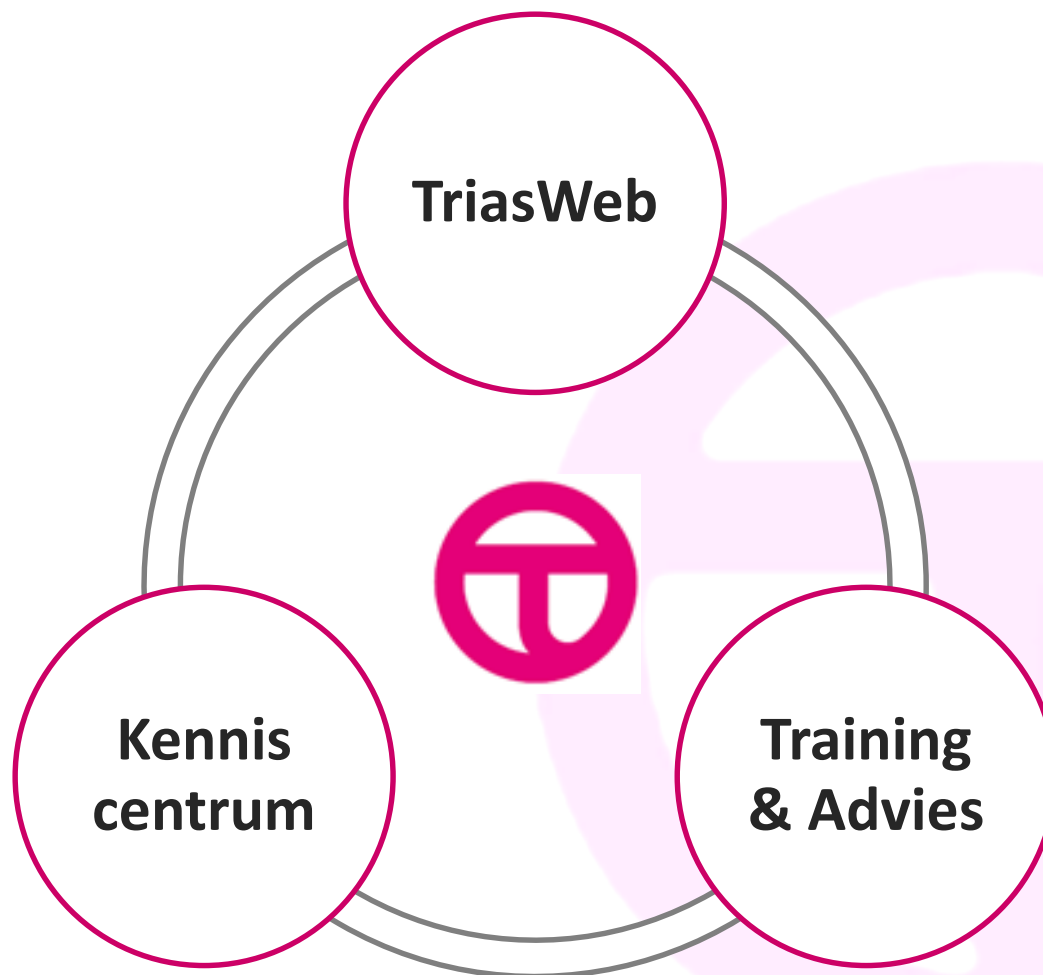
Workshop AZN

Dinsdag 10 maart 2015

Ambulancezorg
Nederland

The logo for Ambulancezorg Nederland, consisting of a cluster of red dots of varying sizes arranged in a star-like pattern.

Triaspect



Wat gaan we doen?

- ⊕ Even voorstellen
- ⊕ Vogelvlucht Incidentanalyse: Prisma *LIGHT*
- ⊕ Kennis inzicht en ervaring delen middels stellingen

Kenmerken Prisma *LIGHT*

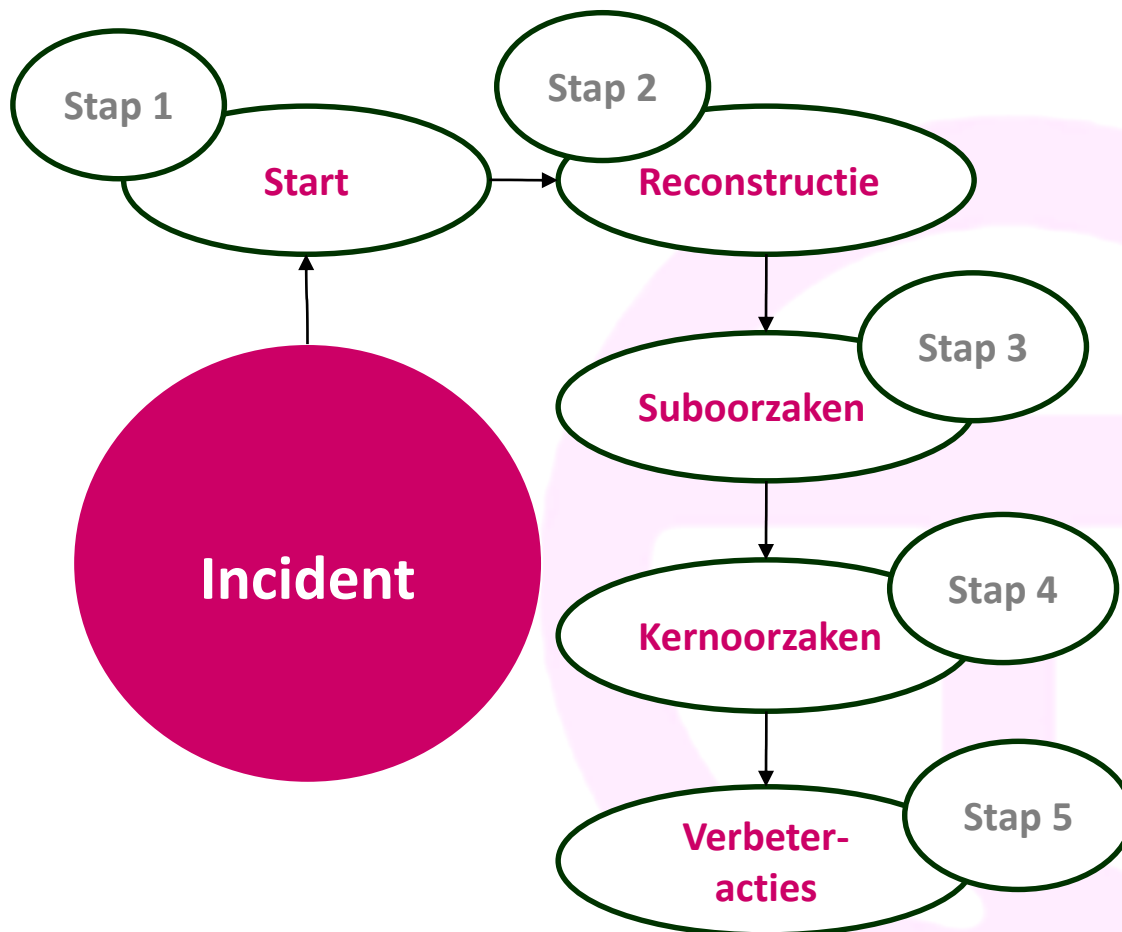
- ⊕ Eenvoudig toepasbaar
- ⊕ Afhandeling in de lijn
- ⊕ Verbeteren op de voorgrond
- ⊕ Analyseschema



Hoe ontstaat een (bijna-) incident?

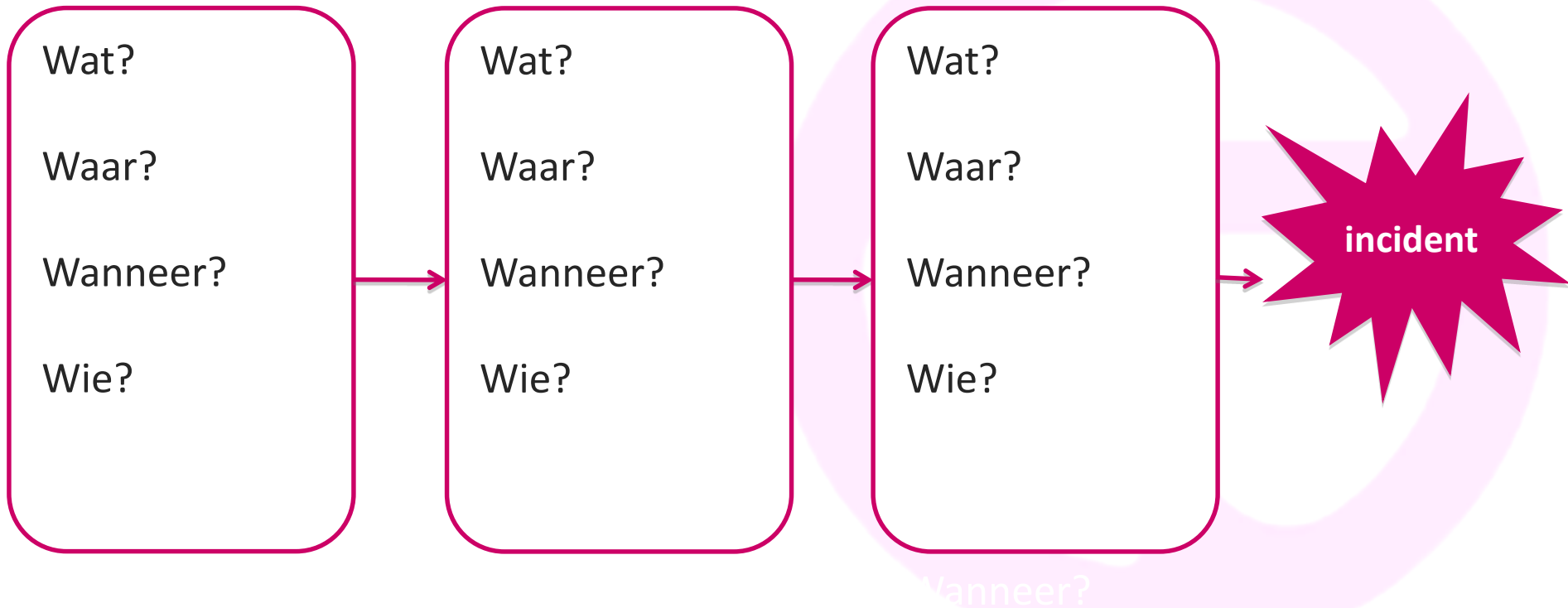
FINISHED FILES ARE THE RE-
SULT OF YEARS OF SCIENTIF-
IC STUDY COMBINED WITH THE
EXPERIENCE OF YEARS

De stappen van Prisma *LIGHT*

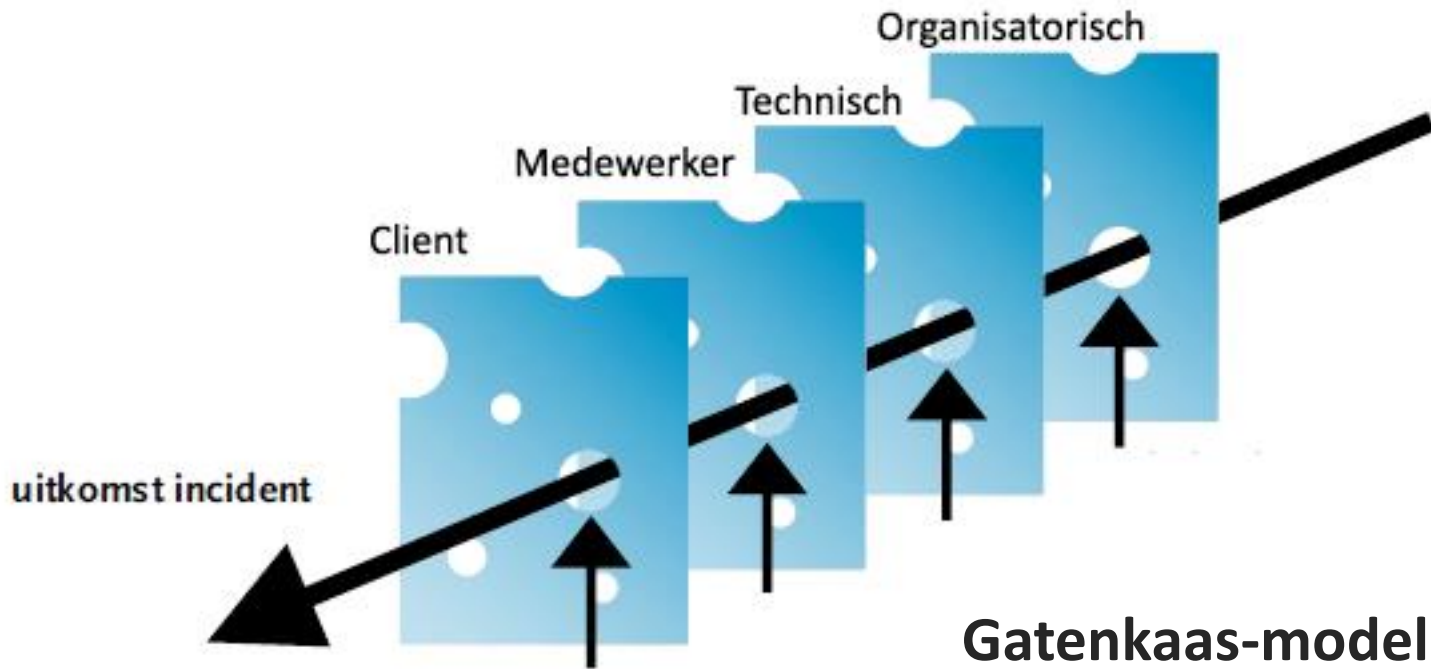


Reconstructie

- ⊕ Wat is er precies gebeurd?
- ⊕ Alle feiten op een rij die tot incident hebben geleid

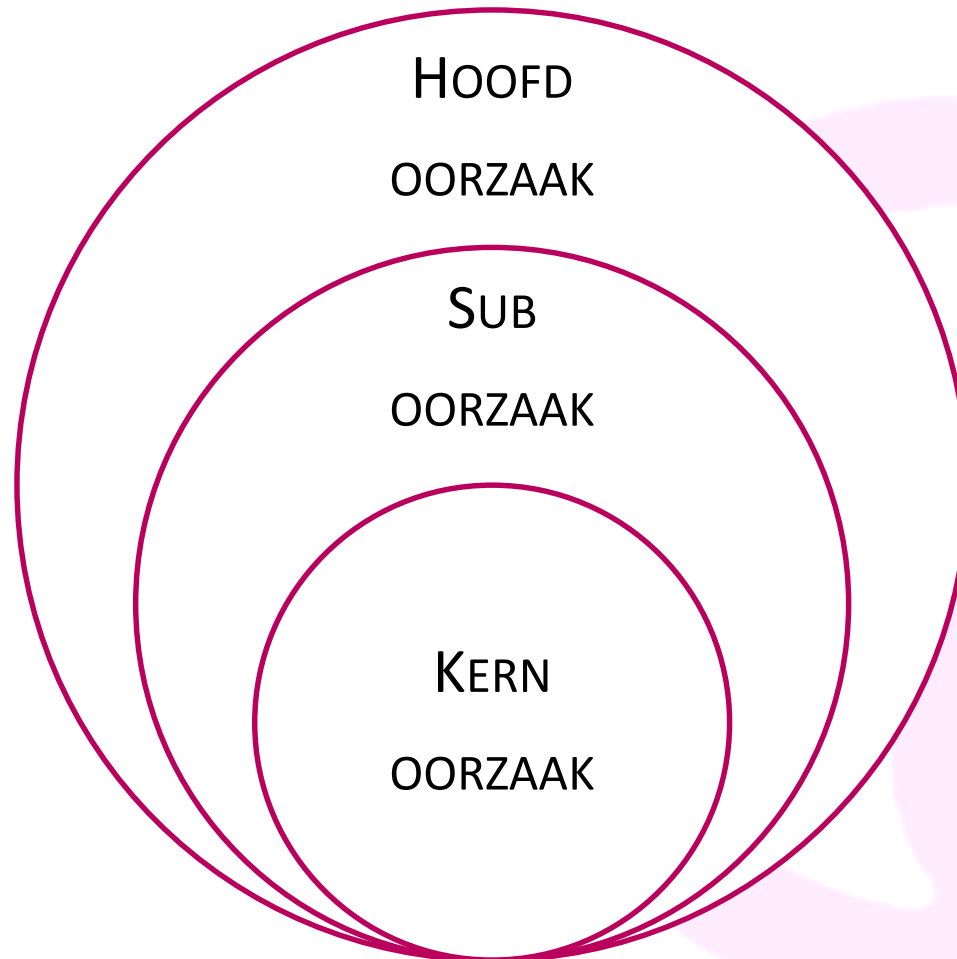


Oorzakenanalyse



* Lees bij cliënt: patiënt

Hiërarchie van oorzaken



Analyseschema AmbulanceZorg

Omgeving	Organisatorisch	Technisch	Menselijk (medewerker)	Patiënt gerelateerd
Familie	Protocollen / richtlijnen	Apparatuur	Deskundigheid	Ziektebeeld
Omstanders	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Hulpmiddelen	Ervaring	Conditie (lichamelijk / geestelijk)
	Overdracht	Onderhoud	Ingewerkt zijn	Stemming
Buiten temperatuur	Overleg (werkoverleg)	Bediening	Zorgvuldigheid	Therapietrouw / motivatie
Werkomgeving	Logistiek	Handleidingen	Oplettendheid / vergissing	Medicatie
Weer	Opricht arts/MMA	Instructie	Werkdruk / draagkracht	Alcohol / drugs
Wegafsluiting	Planning	Accommodatie / terrein	Veiligheidsbewustzijn	Culturele achtergrond / taalvaardigheid
IJzel/sneeuw/storm	Dossiervoering	ICT / netwerk	Veiligheidscultuur team	
	Budget / management prioriteiten	Alarmering	Conditie (lichamelijk/geestelijk)	
	Formatie / bezetting	Sloten / sleutels	Bekwaamheid / bevoegdheid	
	Communicatie schriftelijk/ mondeling			

Kernoorzaken: waarom?



Wat opvalt...

- ⊕ Soms blijkt een gevonden kernoorzaak in een andere categorie te zijn beland door de waarom-vragen.
- ⊕ Soms lijkt het aan de patient te liggen, maar blijkt toch een verbetering mogelijk op teamniveau of instellingsniveau.

TIP: stel de verwondervraag

- ⊕ Wat had er moeten gebeuren om het voorval niet te laten gebeuren?
- ⊕ Deze vraag is bedoeld als check: heb je nu écht de kern te pakken van het probleem?

Verbeteren

- ⊕ Wat is er al aan maatregelen om dit probleem aan te pakken?
- ⊕ Heeft het gewerkt? Zo nee, waarom niet?

Aandachtspunten

- ⊕ Onvoldoende in de rapportage's tot de kern komen
- ⊕ Chronologische tijdlijn mist
- ⊕ Rapportage voldoet niet aan de criteria van IGZ
- ⊕ Ketenpartners worden onvoldoende betrokken bij onderzoek
- ⊕ Medewerker betrokken bij calamiteit maakt onderdeel uit van onderzoeksteam
- ⊕ Het formuleren van verbeteracties (SMART)

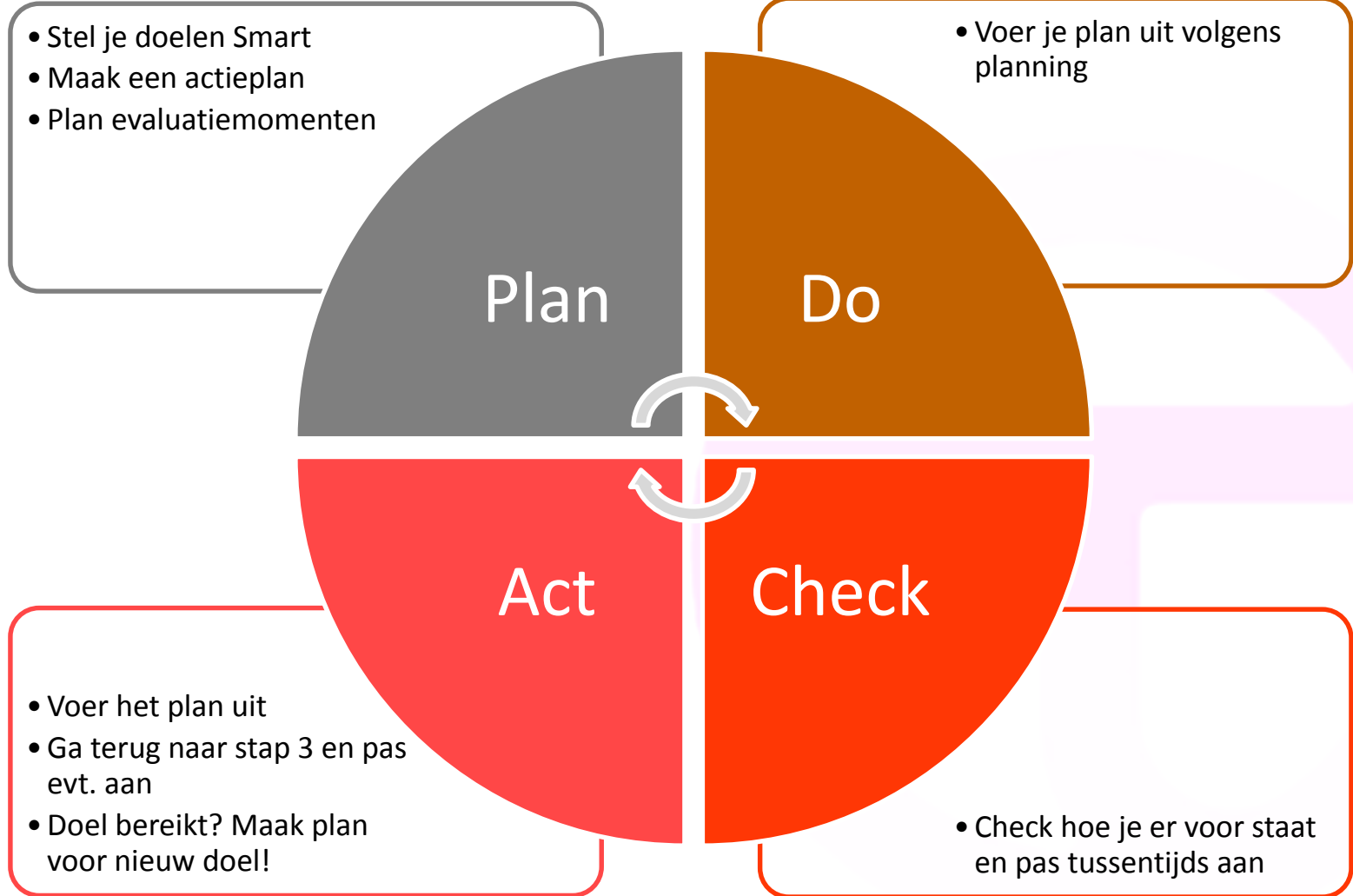
10 Criteria IGZ

- ⊕ 1. *Is de beschrijving van de calamiteit helder, kan een niet-betrokkene de gebeurtenis als het ware voor ogen zien?*
- ⊕ 2. *Zijn alle relevante databronnen gebruikt?*
- ⊕ 3. *Zijn alle betrokkenen in het zorgproces geïnterviewd?*
- ⊕ 4. *Is de analyse uitgevoerd door een multidisciplinair team dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken beroepsgroepen?*
- ⊕ 5. *Heeft de analyse plaatsgevonden via een deugdelijke systematiek?*
- ⊕ 6. *Zijn op grond van de analyse adequate basisoorzaken en eventuele andere bevindingen geformuleerd?*
- ⊕ 7. *Zijn de benutte en niet-benutte herstelmomenten aangegeven?*
- ⊕ 8. *Volgen de basisoorzaken logisch en navolgbaar uit de analyse?*
- ⊕ 9. *Volgen de verbetermaatregelen logisch en navolgbaar uit de basisoorzaken en andere bevindingen?*
- ⊕ 10. *Zijn de verbetermaatregelen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerd?*

Tips uit Ambulanceland!

- ⊕ Uit ervaring blijkt het op zoek gaan naar de kernoorzaak erg lastig, omdat meer feitelijke informatie nodig is vanuit de suboorzaak
- ⊕ Interviews aannames
- ⊕ Kruisbestuiving
- ⊕ Schrijf de rapportage zo feitelijk mogelijk zonder belevingen maar op basis van feiten.
- ⊕ Laat de VIM leden elkaars rapportage lezen waardoor de belevingen eruit gefilterd worden.
- ⊕ Zet alle VIM leden bij elkaar en ga rapportages met elkaar doornemen op beamer, waardoor lering plaats vindt.

PDCA



Bedankt voor uw aandacht!

Ⓢ Zijn er nog vragen?

- Saskia Bodt
- saskia@triaspect.nl



Triaspect B.V.
Jonkerbosplein 52
6534 AB Nijmegen

Telefoon 024 – 352 96 36
E-mail info@triaspect.nl

