

Optimaliseren Dienstoverdracht
Training
Training
Competenties
Dienstoverdracht
Arts-assistenten

Estafette in het ziekenhuis

Dienstoverdracht: training voor arts-assistenten



Dienstoverdracht: training voor arts-assistenten

Training dienstoverdracht: optimaliseren competenties

In een ziekenhuis wordt 24 uur per dag en 7 dagen per week zorg geleverd aan patiënten. De verantwoordelijkheid voor de zorg ligt bij de dienstdoende medisch specialist en arts-assistent. Na iedere dienst wordt de verantwoordelijkheid overgedragen aan de volgende dienstdoende. Deze overdrachtmomenten zijn een vanzelfsprekend onderdeel van het werk.

Dienstoverdracht wordt gedefinieerd als de intra-disciplinaire overdracht van de verantwoordelijkheid en de benodigde informatie voor de zorg voor de klinische patiënten inclusief de bespreking van relevante punten. Het betreft dus niet de overdracht bij overplaatsing van een patiënt naar een andere afdeling of organisatie of de overdracht naar de huisarts bij ontslag naar huis.

Een adequate dienstoverdracht is van belang om de continuïteit van zorg en patiëntveiligheid te waarborgen bij de overdracht van verantwoordelijkheid voor de zorg. Indien relevante informatie niet wordt overgedragen, neemt de kans op incidenten toe met mogelijk schade voor de patiënt. Voor de continuïteit in de zorg heeft de dienstdoende informatie nodig over de laatste stand van zaken. Een adequate overdracht voorkomt onnodige werkzaamheden tijdens de dienst zoals het zoeken naar informatie en bellen indien het ingezette beleid niet duidelijk is.

Het afspreken van anticiperend beleid voor patiënten helpt de dienstdoende om adequaat en tijdig te interveniëren. Het anticiperend beleid geeft aan welke concrete actie verwacht wordt bij een bepaalde toestand van de patiënt, bij voorkeur op basis van specifieke afkapwaarden (bijvoorbeeld transfusie onder een afgesproken Hb-waarde). Dit beleid is makkelijker te bepalen door de behandelend specialist dan door de dienstdoende die de patiënt minder goed kent. Een adequate dienstoverdracht bevordert dus de kwaliteit van zorg voor de patiënt en reduceert stress bij de dienstdoende.

Voor een adequate overdracht dient het overdrachtsproces gestandaardiseerd te zijn op lokaal niveau en dienen de deelnemers aan de dienstoverdracht te beschikken over de benodigde competenties om een efficiënte overdracht van relevante informatie mogelijk te maken.

Doelgroep en leerdoel

De training dienstoverdracht is bedoeld voor arts-assistenten om de benodigde competenties voor dienstoverdrachten te optimaliseren. De lokale werkafspraken en documenten voor dienstoverdrachten worden als bekend verondersteld en zijn geen onderdeel van de training. De doelgroep voor deze training bestaat dus uit arts-assistenten (in opleiding) die ingewerkt zijn in het ziekenhuis. Onderdeel van de training is een korte praktijkbeoordeling (KPB).

Inhoud training

De rol van een dienstdoende is bij de overdracht aan het begin van de dienst anders dan bij de overdracht aan het eind van de dienst. Bij aanvang van de dienst wordt informatie ontvangen en de verantwoordelijkheid voor de zorg geaccepteerd (rol ontvanger). Aan het einde van de dienst wordt informatie en verantwoordelijkheid voor de zorg overgedragen (rol zender). Tijdens de training staan beide rollen centraal. De training geeft inzicht in de eigenschappen en voordelen van een adequate dienstoverdracht en stimuleert het optimaliseren van het eigen functioneren tijdens dienstoverdrachten.

Opzet training

De training is praktijkgericht met aandacht voor de persoonlijke leerdoelen. De training kent de volgende onderdelen:

1. Voorbereidende opdracht
2. Workshop dienstoverdracht
3. Tussentijdse opdracht: observatie en reflectie
4. Reflectiebijeenkomst
5. Korte praktijkbeoordeling (KPB) dienstoverdracht.

Toelichting opzet training

1. Vorbereidende opdracht

Voorafgaand aan de workshop dienstoverdracht wordt u gevraagd om een voorbereidende opdracht uit te voeren. De opdracht geeft u inzicht in het belang van een adequate dienstoverdracht en mogelijke leerdoelen. Ter voorbereiding op de workshop kunt u een keuze maken uit twee opdrachten.

- Meting effectiviteit dienstoverdracht (zie bijlage 1)
- Korte praktijkbeoordeling (KPB) dienstoverdracht door uw supervisor (zie bijlage 2); de feedback van uw supervisor kunt u gebruiken om uw persoonlijke leerdoelen te bepalen tijdens de workshop.

2. Workshop dienstoverdracht

De workshop dienstoverdracht bestaat uit de volgende onderdelen.

- Bespreken resultaten voorbereidende opdracht
- Presentatie dienstoverdracht met aandacht voor de rol van ontvanger en de rol van zender
- Bepalen persoonlijke leerdoelen
- Afspraken over tussentijdse opdracht.

Bij de workshop dienstoverdracht zijn één of meer supervisoren aanwezig voor een goede verbinding van de training met de dagelijkse praktijk.

3. Tussentijdse opdracht: observatie en reflectie

In de periode tussen de workshop en de reflectiebijeenkomst vormt u een duo met een andere cursist. U bereidt een dienstoverdracht voor in de rol van zender of ontvanger rekening houdend met uw persoonlijke leerdoelen. De ander observeert u tijdens de dienstoverdracht en geeft feedback (zie bijlage 3). De observator is als toehoorder aanwezig bij de dienstoverdracht en niet als dienstdoende die begint of eindigt met een dienst.

Na de dienstoverdracht reflecteert u op uw eigen functioneren aan de hand van uw persoonlijke leerdoelen (zie bijlage 4). Op basis van de feedback van de observator en uw eigen reflectie bepaalt u wat u eventueel anders wil doen bij een volgende dienstoverdracht om uw eigen functioneren te optimaliseren.

De tussentijdse opdracht wordt per duo minimaal twee keer uitgevoerd, waarbij u wisselt van rol. De ene keer wordt u geobserveerd en de andere keer observeert u uw duopartner. Dit kan niet tijdens dezelfde dienstoverdracht. Vervolgens bespreekt u samen de resultaten van de observatie en de reflectie. U kunt in dit gesprek de “Pendleton regels” hanteren. Dat wil zeggen dat u eerst aangeeft wat u goed vond gaan en dan de observator, vervolgens wat u vond dat beter kan en dan de observator en tot slot de punten die u anders wil doen bij een volgende dienstoverdracht. Eventueel besluit u samen om de opdracht te herhalen waarbij aandacht is voor de punten die u anders wil doen.

4. Reflectiebijeenkomst

Tijdens de reflectiebijeenkomst worden de ervaringen en resultaten van de tussentijdse opdracht van de hele groep besproken onder leiding van de docent. De resultaten van de tussentijdse opdracht en de gezamenlijke reflectie gebruikt u om uw persoonlijke leerdoelen aan te scherpen voor de korte praktijkbeoordeling.

5. Korte praktijkbeoordeling dienstoverdracht

Na de reflectiebijeenkomst vraagt u uw supervisor om een korte praktijkbeoordeling (KPB) uit te voeren van een dienstoverdracht aan de hand van uw persoonlijke leerdoelen (zie bijlage 2).

Bijlage 1 Meting effectiviteit dienstoverdrachten

Opdracht

Bij de meting van de effectiviteit van de dienstoverdracht wordt gevraagd of u de relevante informatie voor de dienst bij aanvang heeft ontvangen en zo niet, welke informatie ontbrak en wat de reden was. Vul één meetformulier in na afloop van de dienst en indien van toepassing het analyseformulier voor elke patiënt voor wie u onvoldoende informatie heeft ontvangen bij aanvang van de dienst om de zorg adequaat te continueren. De meting van de effectiviteit van de dienstoverdracht geeft u inzicht in de kenmerken en het belang van een adequate overdracht.

Effectiviteit dienstoverdracht: meetformulier

Vul één formulier na afloop van de dienst.

Dag aanvang dienst

- Maandag Dinsdag Woensdag Donderdag Vrijdag
 Zaterdag Zondag Feestdag

Tijdstip aanvang dienst:

Meting

1. Voor hoeveel klinische patiënten was u bij aanvang van de dienst verantwoordelijk?
Het betreft alleen de patiënten die bij aanvang van de dienst waren opgenomen of gepland waren voor opname tijdens de dienst. Ongeplande opnames, consulten en patiënten op de Spoed Eisende Hulp tellen niet mee.

- Bij aanvang van de dienst was ik verantwoordelijk voor de zorg voor patiënten.

2. Had u voor alle patiënten voldoende informatie ontvangen bij aanvang van de dienst om de zorg adequaat te continueren?

- Ja » sla vraag 3 over. Het antwoord bij vraag 4 is 0%.
- Nee » ga door naar vraag 3.

3. Voor hoeveel patiënten had u onvoldoende informatie om de zorg adequaat te continueren?

- Voor patiënten had ik onvoldoende informatie om de zorg adequaat te continueren.

Vul voor elk van deze patiënten apart het formulier "Analyse ontbrekende informatie" in.

4. Bepaal het percentage van de patiënten voor wie u verantwoordelijk was maar voor wie u onvoldoende informatie heeft ontvangen bij aanvang van de dienst om de zorg adequaat te continueren.

- $(\text{Antwoord vraag 3} / \text{Antwoord vraag 1}) * 100\% = \dots\dots\dots \%$

Effectiviteit dienstoverdracht: analyseformulier

Vul één formulier in per patiënt voor wie u onvoldoende informatie heeft ontvangen bij aanvang van de dienst om de zorg adequaat te continueren.

1. Welke informatie heeft u voor deze patiënt gemist tijdens de dienst? (b.v. anticiperend beleid)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Wat was de reden voor het ontbreken van deze informatie? (meerdere antwoorden mogelijk)

Dossiervoering

- De benodigde informatie was niet te vinden in het (elektronische) patiëntendossier.
- De benodigde informatie was niet actueel in het (elektronische) patiëntendossier.

Schriftelijke overdracht*

- Geen schriftelijke overdracht voor deze patiënt.
- De schriftelijke overdracht was technisch niet toegankelijk of niet leesbaar.
- De schriftelijke overdracht was niet compleet en/of niet actueel voor deze patiënt.
- De schriftelijke overdracht voor deze patiënt was niet volgens de vaste structuur.
- Onvoldoende tijd om de schriftelijke overdracht voor deze patiënt te lezen.
- De schriftelijke overdracht was onduidelijk door vaag taalgebruik, door onbekende termen/afkortingen of termen die niet eenduidig zijn gedefinieerd.
- De actie die van mij werd verwacht en op welk moment, was niet gespecificeerd.

* De schriftelijke overdracht kan op papier zijn of digitaal, bijvoorbeeld als onderdeel van het elektronisch patiëntendossier (EPD).

Mondelinge overdracht

- Geen mondelinge overdracht voor deze patiënt.
- De mondelinge overdracht was niet compleet en/of niet actueel voor deze patiënt.
- De mondelinge overdracht voor deze patiënt was niet volgens de vaste structuur.
- Onvoldoende tijd om relevante informatie voor deze patiënt te bespreken, vragen te stellen en om te verifiëren of de informatie goed begrepen is.
- De actie die van mij werd verwacht en op welk moment, was niet gespecificeerd.
- Beleid dat tijdens de mondelinge overdracht is afgesproken, is niet schriftelijk vastgelegd.
- De mondelinge overdracht was onduidelijk door vaag taalgebruik, door onbekende termen/afkortingen of termen die niet eenduidig zijn gedefinieerd.
- De mondelinge overdracht werd niet (adequaat) geleid door een voorzitter.
- De vorige dienstdoende werd gestoord tijdens de mondelinge overdracht.
- Andere personen benodigd voor een adequate overdracht waren (deels) niet aanwezig.
- De mondelinge overdracht werd verstoord door:
 - In- en uitloop van personen
 - Telefoons/piepers
 - Technische problemen

Andere redenen, namelijk

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlage 2 Korte praktijk beoordeling dienstoverdracht

Opdracht

Vraag uw supervisor om een korte praktijkbeoordeling (KPB) uit te voeren wanneer u een dienst overdraagt. Onderstaand voorbeeld betreft de KPB "Ochtendoverdracht" die beschikbaar is in het E-Portfolio van de Nederlandse Internisten Vereniging. De volgende competenties zijn opgenomen in deze KPB: medisch handelen (M), communicatie (C), samenwerking (S), maatschappelijk handelen (Ma) en reflecteren (R). Voorafgaand aan de KPB spreekt u met uw supervisor af op welke competentie(s) u beoordeeld wil worden.

KPB Ochtendoverdracht

Categorie: KPB - Ochtendoverdracht (M,C,S,Ma,R)

Geef hier aan in welke categorie de activiteit valt.

* Datum activiteit voltooid	20-6-2013
* Categorie	KPB - Ochtendoverdracht (M,C,S,Ma,R) <input type="button" value="v"/> Vul bij de omschrijving een korte titel voor de KPB (deze titel wordt ook in overzichten weergegeven). Voor een uitleg over de competenties behorende bij de KPB klik hier
*Omschrijving	<input type="text"/>
* Supervisor	Selecteer <input type="button" value="v"/>

*In welke opleidingsperiode bevindt u zich ten tijde van deze KPB?:	1.1 <input type="radio"/> 1.2 <input type="radio"/> 1.3 <input type="radio"/> 2.1 <input type="radio"/> 2.2 <input type="radio"/> 2.3 <input type="radio"/> 3.1 <input type="radio"/> 3.2 <input type="radio"/> 3.3 <input type="radio"/> 4.1 <input type="radio"/> 4.2 <input type="radio"/> 4.3 <input type="radio"/> 5.1 <input type="radio"/> 5.2 <input type="radio"/> 5.3 <input type="radio"/> 6.1 <input type="radio"/> 6.2 <input type="radio"/> 6.3 <input type="radio"/>
Stage:	Selecteer <input type="button" value="v"/>
*Complexiteit:	Selecteer <input type="button" value="v"/>

Competenties KPB Ochtendoverdracht

Medisch handelen																			
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	
Ⓜ M niveau:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	O	V	B																
Ⓜ M oordeel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																
Wat ging er goed (M):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																		
Wat kan er beter (M):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																		
Communicatie																			
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	
C niveau:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	O	V	B																
Ⓜ C oordeel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																
Wat ging er goed (C):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																		
Wat kan er beter (C):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																		

10 |

Competenties KPB Ochtendoverdracht (vervolg)

Samenwerking																		
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3
S niveau:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	O	V	B															
<input type="checkbox"/> S oordeel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>															
Wat ging er goed (S):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																	
Wat kan er beter (S):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																	
Maatschappelijk handelen																		
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3
Ma niveau:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	O	V	B															
<input type="checkbox"/> Ma oordeel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>															
Wat ging er goed (Ma):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																	
Wat kan er beter (Ma):	<input type="text"/> <div style="float: right;"> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> </div>																	

Competenties KPB Ochtendoverdracht (vervolg)

Reflecteren																		
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3
R niveau:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	O	V	B															
<input type="checkbox"/> R oordeel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>															
Wat ging er goed (R):	<input type="text"/>																	
Wat kan er beter (R):	<input type="text"/>																	
Advies/afspraken:	<input type="text"/>																	

Bijlage 3 Tussentijdse opdracht: observatie

Opdracht

In de periode tussen de workshop dienstoverdracht en de reflectiebijeenkomst vormt u een duo met een andere cursist. U bereidt een dienstoverdracht voor in de rol van zender of ontvanger rekening houdend met uw persoonlijke leerdoelen. De ander observeert u tijdens de dienstoverdracht en vult het observatieformulier in.

De observator is als toehoorder aanwezig bij de dienstoverdracht en is niet de dienstdoende die begint of eindigt met een dienst. De tussentijdse opdracht wordt per duo minimaal twee keer uitgevoerd, waarbij u wisselt van rol. De ene keer wordt u geobserveerd en de andere keer observeert u uw duopartner. Dit kan dus niet tijdens dezelfde dienstoverdracht.

Observatieformulier

Persoonlijke leerdoelen (in te vullen door de persoon die geobserveerd wordt)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Observatie (in te vullen door de observator)

Dienstoverdracht

- Maandag Dinsdag Woensdag Donderdag Vrijdag
- Zaterdag Zondag Feestdag

Tijdstip dienstoverdracht:

Wat vond u goed gaan? (beschrijf concreet gedrag dat u geobserveerd heeft, dus in de ik-vorm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat vond u dat beter kan? (beschrijf veranderbaar gedrag dat u geobserveerd heeft, dus in ik-vorm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat raadt u aan om anders te doen bij de volgende dienstoverdracht?
(geef duidelijke adviezen in de ik-vorm)

.....

.....

.....

.....

.....

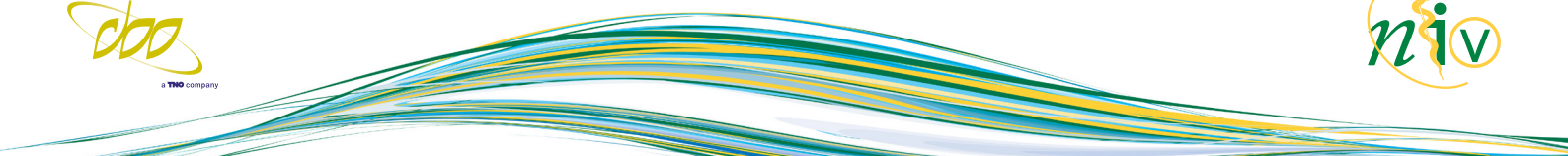
.....

.....

.....

.....

.....



Bijlage 4 Tussentijdse opdracht: reflectie

Opdracht

Na de dienstoverdracht reflecteert u op uw eigen functioneren aan de hand van uw persoonlijke leerdoelen. Op basis van de feedback van de observator en uw eigen reflectie bepaalt u wat u eventueel anders wil doen bij een volgende dienstoverdracht om uw eigen functioneren te optimaliseren.

Vervolgens bespreekt u samen de resultaten van de observatie en de reflectie. U kunt in dit gesprek de "Pendleton regels" hanteren. Dat wil zeggen dat u eerst aangeeft wat u goed vond gaan en dan de observator, vervolgens wat u vond dat beter kan en dan de observator en tot slot de punten die u anders wil doen bij een volgende dienstoverdracht. Eventueel besluit u samen om de opdracht te herhalen waarbij aandacht is voor de punten die u anders wil doen.

Reflectieformulier

Persoonlijke leerdoelen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reflectie op eigen functioneren op basis van de persoonlijke leerdoelen

Dienstoverdracht

- Maandag Dinsdag Woensdag Donderdag Vrijdag
- Zaterdag Zondag Feestdag

Tijdstip dienstoverdracht:

Wat vond u goed gaan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat vond u dat beter kan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat raadt u aan om anders te doen bij de volgende dienstoverdracht?

.....

.....

.....

.....

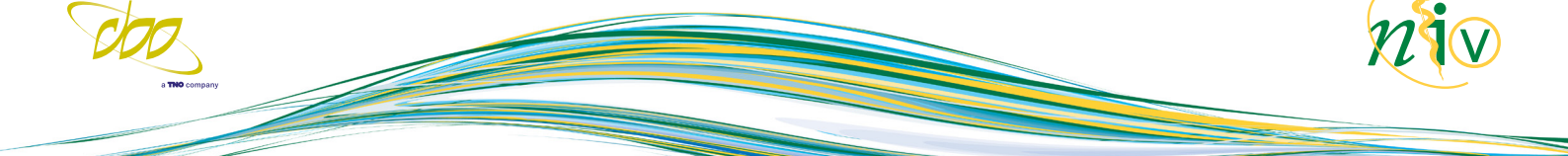
.....

.....

.....

.....

.....



Colofon

Deze uitgave is ontwikkeld door de Nederlandse Internisten Vereniging in samenwerking met het CBO. Voor meer informatie: secr@niv.knmq.nl, tel: 030 282 3229

© Nederlandse Internisten Vereniging, 2013