

# Start/herstart CRM





## Verloop van het traject:

- Intake gesprek
- Start op de afdeling met CRM
- Introductie
- Teamdagen
- Werkgroep
- Scenariotrainingen



# Intake gesprek:

- Wie zijn aanwezig
- Inleidend praatje CRM
- Wat is de coachvraag?
- Wat zijn de mogelijkheden?
- Voorwaarden
- Afspraken vastleggen
- Eerdere ervaringen?

»

De 10

»

Geboden

# Loop een dag mee op de werkvloer!



**Dagstart/ dagevaluatie**  
Afdeling 104

Stip verpleegkundige  
*Chantana*

**Unit 1**  
SPOELHOK Davy & Nicole  
MATERIALEN Bregje  
TAKENLIJST Manouk  
AANDACHTSPUNTEN

Zorgzwaarte  
Dagstart  
Dagafsluiting

**Unit 2**  
Afwijkende bezoeken  
Veiligheidsronde & dagevaluatie

Zorgzwaarte  
Dagstart  
Dagafsluiting

**Unit 3**  
Klinische les

Zorgzwaarte  
Dagstart  
Dagafsluiting

augustus 2021

3.1



# Start van het CRM-traject op de afdeling

- Introductie van CRM
- Aankondiging en afspraken in de nieuwsbrief
- Presentatie, posters, filmpjes, artikel
- Werkgroep hierin meenemen!
- Wat betekent het voor de praktijk?



# David Gaba



European Society of Anaesthesiology **ESA** **EUROANESTHESIA 2005**  
Vienna, Austria 28-31 May 2005

**CRISIS RESOURCE MANAGEMENT TO IMPROVE PATIENT SAFETY** 17RC1

**MARCUS RALL** <sup>(1)</sup>  
(1) Center for Patient Safety and Simulation  
Dep. of Anesthesiology and Intensive Care Medicine  
University Hospital Tuebingen  
Tuebingen, Germany

**PETER DIECKMANN** <sup>(2)</sup>  
(2) Institute of Work Psychology  
Swiss Federal Institute of Technology (ETH)  
Zurich, Switzerland

## CRM principes

1. Ken je werkplek
2. Anticipeer vooruit
3. Vraag om hulp in een vroeg stadium
4. Toon leiderschap en volgzzaamheid
5. Verdeel de werklast
6. Mobiliseer alle mogelijke hulp
7. Communiceer effectief
8. Gebruik alle beschikbare gegevens
9. Voorkom tunnelvisie
10. Check en dubbel check
11. Gebruik cognitieve hulpmiddelen
12. Evalueer continue
13. Maak gebruik van goed teamwork
14. Concentreer je aandacht op een verstandige manier
15. Stel prioriteiten dynamisch

Gaba, Rall In: Miller, Anesthesia 6th edition

# CRM poster in de traumakamer van de SEH





# Na de introductie een enquête aan het hele team

- Inzicht wat er speelt
- Leerrendement
- Uitslag bespreken met het team
- Plan Do Check Act

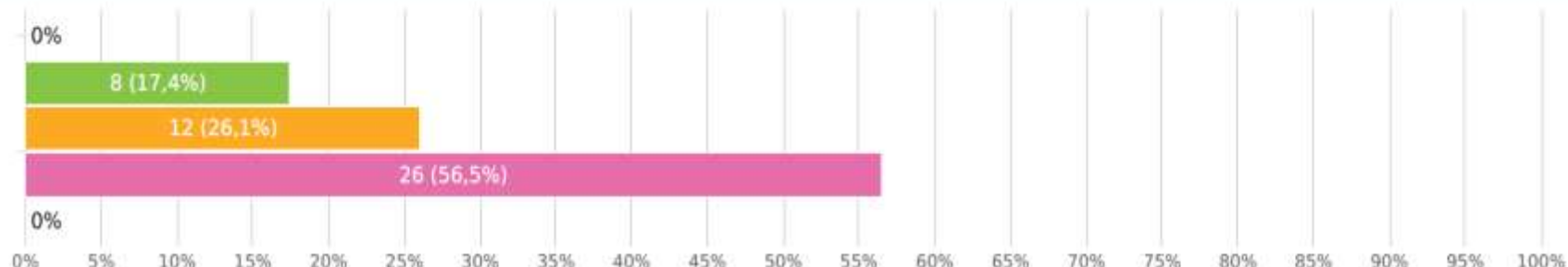


# Voorbeeld:

## 19. Hoe staat het met het geven en ontvangen van feedback op de afdeling?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● Er wordt altijd feedback gegeven	0	0 %
● Er wordt regelmatig feedback gegeven	8	17,4 %
● Er wordt voldoende feedback gegeven	12	26,1 %
● Er wordt soms feedback gegeven	26	56,5 %
● Er wordt nooit feedback gegeven	0	0 %



## 20. Zijn er mogelijkheden of ideeën om dit punt te verbeteren?

Tekst antwoord, Antwoorden 47x, onbeantwoord 0x

- Middels briefing en nu ook 'moodboard' wordt hier aan gewerkt
- tijdens de evaluatie na een acute opvang vaak wel
- gen antwoord
- Dit is een groot verbeterpunt, ik hoop dat hierin verandering komt door de CRM trainingen.
- Dit heeft echt met cultuur te maken.
- Er wordt vrij individualistisch gewerkt, tijdens trainingen is het heel prettig om met elkaar te bespreken in een veilige setting verbetering.
- Dit moet vaker gebeuren
- Onduidelijk of iedereen is veilig voelt bij feedback geven/krijgen
- Door te evalueren, dan geeft je mensen de ruimte om feedback te geven
- (2x).
- moet meer cultuur worden
- ja
- kan beter
- we mogen elkaar op een vriendelijkere manier feedback te geven
- leerlingen en collegas ook vragen om feedback



# Teamdagen

- Doelen:
  - Inzicht geven in huidige situatie
  - “Plan van aanpak”
  - Aan de slag met CRM
- Veiligheid!
- Bespreken enquête
- Plan van aanpak laten opstellen
- Filmpjes met voorbeelden
- Oefenen met scenario's
- Terugkoppeling naar leidinggevende



Communicatie  
afmaken

Belone  
communicatie  
naar  
andere + collega's

Waarom  
ze prae prae  
(minuten)

verantwoordelijk  
houdings

Leiderchap

• communicatie  
wat ik doen  
• feedback

maken  
ik stiekem  
in andere  
niet weten  
na)



Open space  
Bijzet

③ DAW Houding

Minder  
dus je zelf  
willen

Samenwerking	2	2	2	3
Communicatie	1	1	1	1
Feedback	3	4	3	2
Evaluatie	4	5	4	5
Creïendenschap	3	4		



"We weten het wel maar we doen het niet"



## Voordelen van een scenariotraining tijdens de teamdagen:

- Na een halve dag op een stoel...
- Ervaren direct wat CRM in de praktijk kan betekenen
- Feedback geven is vaak de 1<sup>e</sup> horde die genomen moet worden.
- Filmen zo leerzaam.
- Meteen bodem gelegd voor een vervolg.



# Scenario training tijdens een teamdag.



# Werkgroep CRM

- Uiteindelijk gaan zij crm uitdragen
- Kartrekkers!
- Werkgroep is een afvaardiging van het hele team.
- Welke CRM punten spelen er?
- Plan van aanpak
- Ondersteunen



# Scenariotrainingen op de afdeling

- Voorbereiding:
  - Planning als 1<sup>e</sup> organiseren
  - Instructeurs opleiden
  - Artsen doen mee!
  - Scenario door de werkgroep laten schrijven (Hou het simpel!)
  - Eerst oefenen

Samenvatting scenario: Resp. Insuff

Leerdoelen	Medisch; Intubatie Checklist	CRM; Leiderschap Communicatie/ overdracht Close loop Checklist van de beademing
Beschrijving	<p>Hr. Dekker is 65 jaar, gisteren opgenomen op de longafdeling met een exacerbatie COPD bij gold II en verdenking van een pneumonie links.</p> <p>Nu net op de IC opgenomen na een SIT oproep bij toegenomen respiratoire insufficiëntie. Alhier gestart met NIV, echter zonder het juiste effect en het niet accepteren hiervan. Over op Non rebreathing masker maar is hierbij zichtbaar aan het uitputten en heeft een enorm piepende ademhaling waarna wordt besloten om hr. te intuberen.</p> <p>Sinds een week thuis al niet lekker, toenemend benauwd. Thuis al Prednison en AB gestart. Uiteindelijk gisteren ingestuurd door de huisarts met exc. COPD/ pneumonie.</p> <p>Allergieën: - Nicotine: rookt een pakje sigaretten per dag Alcohol: gelegheidsdrinker VG: COPD gold II (gebruikt geen O2 thuis), Jicht, hypertensie</p> <p>A; Non rebreathing masker B; Ademfreq 40x per minuut, piepende ademhaling, sat 89% C; STC 125 bpm, ABP; 160/90 (mean 113), Pulsaties; normaal, capillaire refill; normaal, UP; 30cc/u, Rood gelaat, D; EMV 4-6-3, onrustig E; Temp 38,1 Gewicht 60kg</p> <p>Hb 9,7 Gluc 10,6 Ka 4,7 Magn 1.06 PH 7.17, PCO2 11.8, Po2 8.6, Bic 24, Base overschot -0.3, Sat 88%, Lactaat 1.3</p>	
Wie zijn er aanwezig?	Docent;	Deelnemers;
Wie krijgt de overdracht?	Alle deelnemers?	Alleen de eerst verantwoordelijke?
Wat moet er klaar staan in simulatie ruimte?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spuitenpompen</li> <li>- Verflon</li> <li>- Arterie systeem</li> <li>- Catheter</li> <li>- Benodigdheden vgs intubatie checklist</li> </ul>	

# CRM training

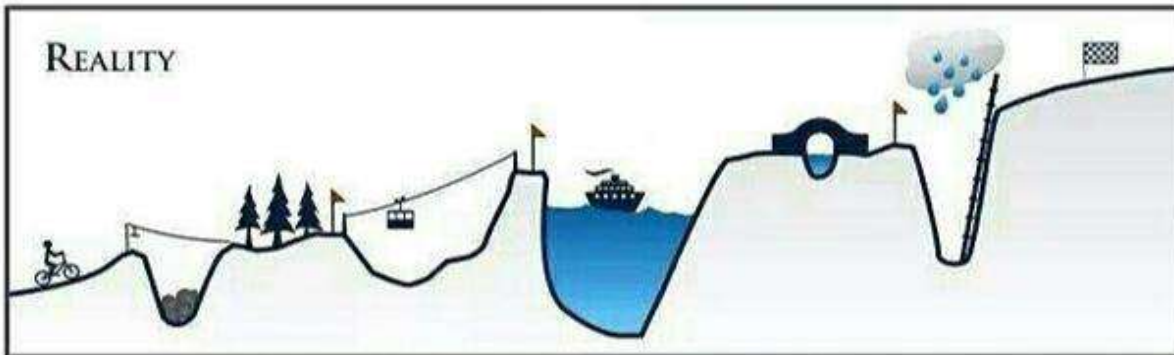
- Voorbereiding (30 min) Lijst
- Introductie (5 min)
- Scenario : (15 min)
- Debriefen: (25 min)
  - Beschrijvende fase
  - Analyse fase
  - Applicatie fase



YOUR PLAN



REALITY



# Uiteindelijke doel

