

To err is human: over de noodzaak en kracht van teamwork en communicatie in de verloskunde.

Dr. Isabelle Dehaene (UZGent)
Prof. dr. Erik Franck (KdG, UAntwerpen)



24/11/2016

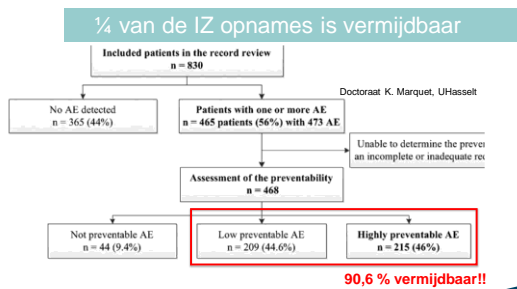




Just a routine operation...
(Bron: www.youtube.com)



Gezondheidszorg



Ziekenhuizen

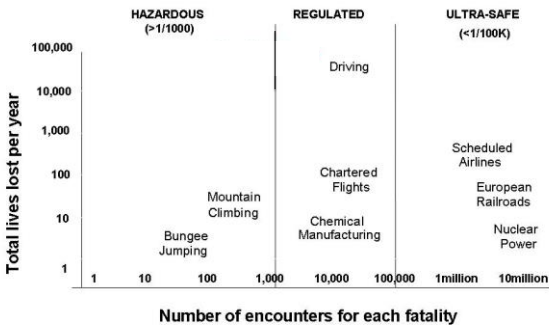
Overlijden door te voorkomen adverse events

1/86-1/751

(Thomas et al., 2000)



Healthcare is hazardous



Miscommunicatie wordt geïdentificeerd als de oorzaak van **meer dan 60%** van de onverwachte gebeurtenissen die leiden tot (vermijdbare) schade (Gillespy et al., 2012)

'Breakdowns' in **teamwerk** als oorzaak van medische fouten in **70%** van de gevallen (Rall, & Oberfrank, 2013)





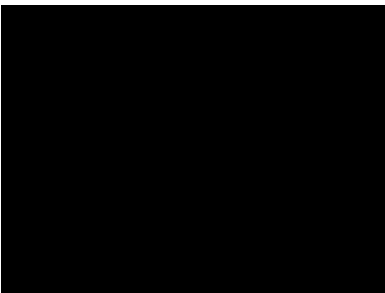
Wat is belangrijk in teamwork?



Als iedereen hiervan overtuigd is, waarom blijkt dit in de praktijk dan zo moeilijk om te doen?

Waar loopt het vaak mis in communicatie:

- Menselijke fouten (iets vergeten te zeggen, ...)
- Hiërarchie en ANGST
- Verschillen in cultuur, disciplines
- Gebrek aan situatiebewustzijn
- Ineffectieve respons op communicatiefouten
- Tijdsdruk
- Ineffectieve communicatiestructuren



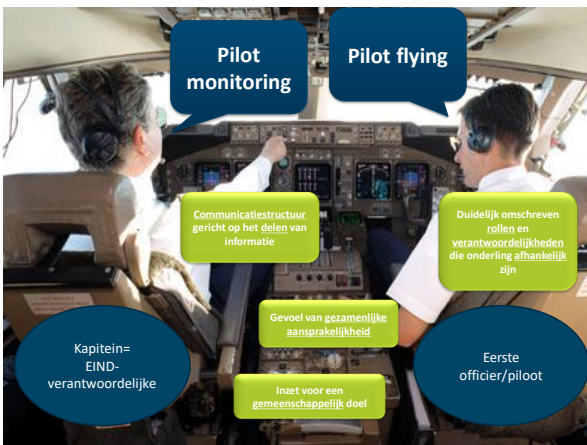


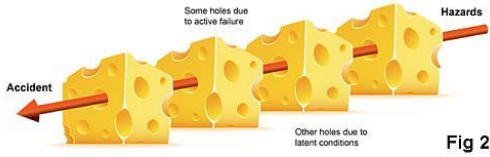
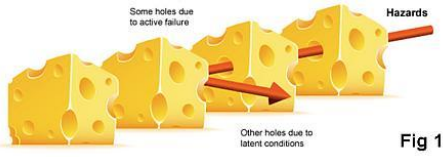
Hoe komen tot goed teamwerk?

Kijken naar andere vergelijkbare sectoren...









Gedeelde mentale modellen

Zijn krachtige 'beïnvloeders' van gedrag



Het gaat niet over WIE goed is, maar over WAT goed is

Nieuw gedeeld mentale model:

'JUST' cultuur



TEAM INTERVENTIES

Informatie invloeden

Omgevingsinvloeden

Persoonlijke invloeden

Organisatorische invloeden

Team Resource Management

- Leiderschap
- Decision making
- Communicatie
- Situatiebewustzijn



Teamwork

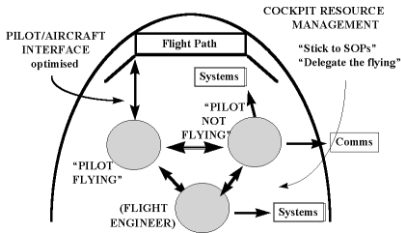


Leiderschap

- Iemand coördineert
- Niet-autoritair (speak-up mag niet in gedrang komen)
- Hands-on versus Hands-off leiderschap



Beslissingen nemen



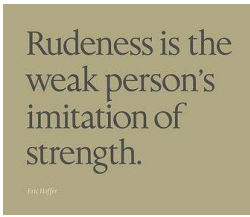
Als team?
 Protocollen en checklists
 Cross-check



Communicatie

Invloed van 'grofheid':
 Impact op performantie
 (Porath & Erez, 2009)

'Speak-up'
 Gestandaardiseerd: SBAR
 Readback





Gebrek aan situatiebewustzijn

VERLEDEN
Waar was ik?
Wat gebeurde er?

HEDEN
Waar ben ik?
Wat gebeurt er?

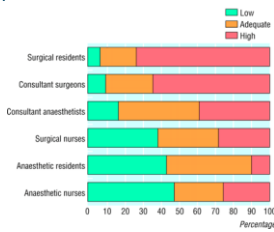
TOEKOMST
Waar ga ik naartoe?
Wat kan er gebeuren?

WIE, WAT, WAAROM, WAAR, HOE

Teamwork

Niet-hiërarchische samenwerking
Het GEHEEL is meer dan de som van de delen: belang van een gedeeld mentaal model

Rate the quality of teamwork and communication or cooperation with consultant surgeons



(Sexton, Thomas & Helmreich, 2000; BMJ)

Team Resource Management



Cultuur veranderen...



KAN!

25



Take Home Message

To ERR is HUMAN: WIE-model is niet de oplossing, wel een WAT-model

Systemen moeten worden ontwikkeld om fouten en overtredingen te reduceren

Elk lid van een TEAM heeft een potentieel even belangrijke bijdrage

Positief gevolg op samenwerking EN de kwaliteit van zorg

Positief gevolg op welbevinden van personeel

26



Isabelle.Dehaene@UZGent.be

Erik.Franck@KdG.be

Erik.Franck@UAntwerpen.be

**The future is in (y)our hands...
Bedankt.**

27