

# Samenvatting eindverslag Heads up at handovers

April 2010

## Samenvatting

“Hoe ontwikkel je de ideale overdracht?” Dat was de centrale vraag in dit project. Zeven ziekenhuizen hebben de overdrachten van de operatiekamer naar de recovery afdeling en de intensive care verbeterd door in multidisciplinair verband te kijken naar filmopnames van de eigen overdrachten. Uit een diepgaande analyse van de gefilmde overdrachten bleek dat een structuur vaak ontbreekt en dat er nauwelijks gecontroleerd wordt of de overgedragen informatie wel begrepen wordt. Daarnaast vond het overdragen van informatie meestal gelijktijdig plaats met het aansluiten van de patiënt aan de monitor apparatuur. Dit zogenaamde “multi-taken’ vormt een potentieel veiligheidsrisico, omdat het de kans op informatie verlies vergroot. Op basis van deze video analyses werd de overdracht in de individuele ziekenhuizen verbeterd met behulp van de videoreflectie methode. De gefilmde overdrachten werden eerst “een op een” bekeken met de betrokkenen. Vervolgens werden zorgvuldig geselecteerde fragmenten tijdens een multidisciplinaire sessie getoond en elementen voor effectieve overdracht aangeboden. Het team ontwikkelde zo gezamenlijk hun eigen ideale overdracht.

## Resultaten

De setting waarin de overdrachten plaats vinden wisselden sterk. De ideale overdracht kan het beste ontwikkeld worden door zorgprofessionals wel structuur, maar geen dwingend format op te leggen. Videoreflectie is een methode waarmee ieder team op gestructureerde wijze kan werken aan het continu verbeteren van de

eigen overdrachten. Belangrijke randvoorwaarden om in multidisciplinaire feedback sessies te reflecteren op videobeelden zijn vertrouwelijkheid, willen leren en durven confronteren. Het uitgangspunt hierbij is niet oordelen over elkaar, maar observeren wat er gebeurt. De videoreflectie methode is een intensieve vorm van leren, omdat veranderingen ontstaan vanuit de eigen perceptie. Daarnaast is er tijdens de multidisciplinaire sessies sprake van gezamenlijk leren. De belangrijkste overkoepelende thema's in de zeven deelnemende ziekenhuizen voor verbetering van de overdracht waren structuur, logistiek en communicatie. Concreet geïmplementeerde verbeteringen in de overdracht zijn: eerst de patiënt aansluiten en daarna mondeling overdragen, gecombineerde overdracht en time-out met een acroniem, het gebruik van een technische module waardoor het aansluiten van de patiënt sneller gaat.