

CRM in de haarvaten

Radboudbrede implementatie in zorg, onderzoek en onderwijs

Radboudumc, Annet van Harten, annet.vanharten@radboudumc.nl, 06 52000631



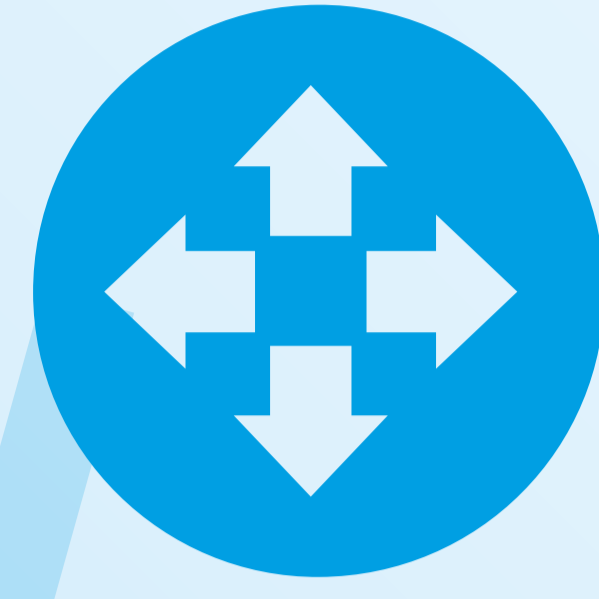
Ambitie:

Komende 5 jaar zijn alle zorgafdelingen één veiligheidsniveau opgeschoven ten opzichte van 3 jaar eerder.



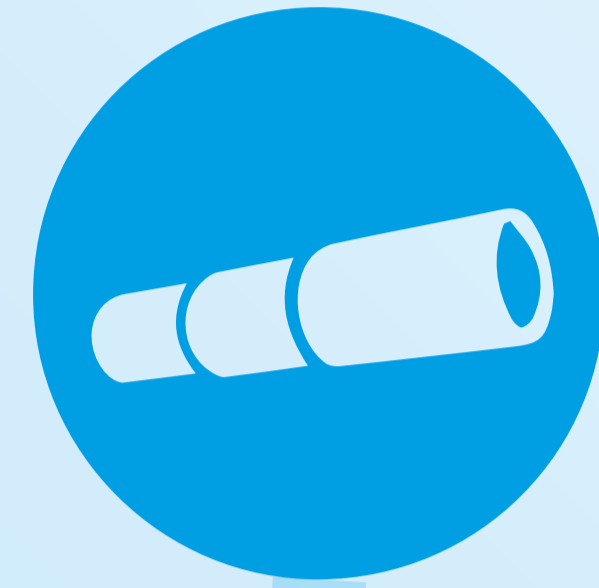
Eigenaarschap:

Bij raad van bestuur, concernstaf, voorlopende afdelingsleidingen en een groep zorgprofessionals.



Verspreiding:

Vrijwel alle high risk teams zijn gestart (ca 1600 medewerkers multidisciplinair getraind), verpleegafdelingen, poli's en ketens net gestart. Integratie in verpleegkundige en medische opleiding en bijscholingen voor een groot deel gerealiseerd.



Implementatie visie:

Focus op implementatie na training, werken vanuit de urgentie en ervaring van de professionals, verleiden tot testen nieuwe werkwijzen, situationele aanpak per team passend bij dat team.

1 jaar ondersteuning vanuit interne adviesgroep PVI betaald door de afdeling zelf.

Centraal programmabudget voor afstemming, ontwikkeling, uitwisseling, en stimuleren afdelingen.



Hulpmiddelen & interventies:

Multidisciplinaire kernteams, briefings met dagelijks leerdoel, videofeedback op de vloer, observaties en nabespreking op de vloer, het maken van films, posters, nieuwsflitsen en nieuwsbrieven, andere opzet complicatiebesprekingen, betrokkenheid patiënten waar mogelijk, checklists, "cremmy's" om successen te vieren, week van de CRM, Uitwisseling tbv afstemming inspiratie tussen kernteams. Basistraining aan de start, jaarlijkse refreshertraining, simulatietraining.



Resultaten:

Teamleden weten met wie ze werken die dag, hebben betere awareness, anticiperen op wat er nodig is die dag. Zij hebben meer teamgevoel, minder irritaties en verstoringen, betere discipline tav stopmomenten, meer closed loop communicatie, readback bij medicatietoediening, aanspreken bij naam, geen social media op OK, tijdige antibioticatoediening, deurbewegingen, aanspreken op regels. RSVP in de overdracht, fit to perform door aanpassingdiensttijden, inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers en gasten op de OK, Enkele keer: "ik stop deze procedure".

Lessons learned

1. Implementatievisie werkt goed

2. Als een team zich niet bewust is van de eigen risico's heeft het ook geen behoefte aan verbetering.

Je hebt alle niveaus in de organisatie nodig om teams te verleiden tot het ontdekken van de meerwaarde van CRM, maar bovenal de mond op mond reclame van de professionals die enthousiast zijn.

3. Stelling:

• Aanspreken is bijna tegennatuurlijk

• Uitnodigen tot een andere mening idem

• Onze primaire reactie bij een incident is onszelf blame free maken.

Het vraagt dus sterke sturing vanuit de context (vaste werkrountines procedures, afspraken, fysieke inrichting) om onze natuurlijke neigingen te bedwingen.