

Faalwijzen de rapportering bij interne transfer van patiënten

Aantal respondenten

	Totaal	Ontbreekt	Welke eenheid	
		Geen antwoord	ZH A	ZHB
Basis	160	2	93	65
Ontbreekt				
Geen antwoord	1	1	-	-
Van welke verpleegafdeling maakt U deel uit:				
heelkunde (C)	32	1	20	11
inwendige (D)	28	-	13	15
geriatrie (G)	40	-	27	13
revalidatie (SP)	34	-	15	19
chronische zorg (SP)	5	-	5	-
palliatieve (SP)	17	-	11	6
andere	3	-	2	1

N respondenten/leeftijd

	Totaal	Ontbreekt	Welke eenheid	
		Geen antwoord	ZHA	ZHB
Basis	160	2	93	65
Ontbreekt				
Geen antwoord	1	1	-	-
Uw leeftijdscategorie:				
twintiger	37	-	17	20
dertiger	29	-	21	8
veertiger	40	-	20	20
vijftigplusser	53	1	35	17

P1. Samenspraak

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

geen of onvolledige overdracht	30	22		52
VP is niet goed op de hoogte	31	15	1	47
geen overeenstemming codeurs	16	15		31
werkdruk/tijdsgebrek	16	14		30
attitude VP	18	4		22
verslaggever verzorgde patiënt niet	9	10		19
foutieve of tegenstrijdige overdracht	10	8		18
onvolledig of incorrect ingevulde dossiers	10	7		17
telefonische briefing	1	10		11
communicatie arts/VP	7	3		10
tijdstip transfer	3	6	1	10
storing tijdens briefing	5	1	1	7
Enkel mondelinge overdracht zonder gebruik van EPD	3	1		4
Andere processtap	3	1		4
te snelle briefing	2	1		3
Geen faalwijze	2			2
niet noteren vn mondelinge briefing		2		2
onvoldoende info-uitwisseling tss teamleden	2			2
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	2			2
onverenigbare systemen naast elkaar		2		2
verschillende systemen van infusie en pompen		1		1
foutieve medicatievoorschriften	1			1
Eindtotaal	171	123	3	297

P1. Samenspraak

	<i>geriatrie (G)</i>	<i>heelkunde (C)</i>	<i>inwendige (D)</i>	<i>palliatieve (SP)</i>	<i>revalidatie (SP)</i>	<i>Eindtotaal</i>	<i>Fx</i>
geen of onvolledige overdracht	25%	18%	20%	22%	19%	20,6%	F1
VP is niet goed op de hoogte	9%	20%	8%	25%	22%	17,1%	F2
werkdruk/tijdsgebrek	7%	11%	12%	14%	10%	10,7%	
attitude VP	9%	9%	2%	8%	13%	8,7%	F3
verslaggever verzorgde patiënt niet	7%	5%	10%	3%	10%	7,5%	F2
foutieve of tegenstrijdige overdracht	11%	7%	8%	0%	6%	6,7%	F1
onvolledig of incorrect ingevulde dossiers	14%	5%	6%	6%	4%	6,7%	F1
telefonische briefing	5%	2%	12%	3%	1%	4,4%	F3
communicatie arts/VP	7%	7%	2%	3%	1%	4,0%	F3
tijdstip transfer	0%	4%	6%	0%	7%	4,0%	
storing tijdens briefing	2%	4%	2%	8%	0%	2,8%	
Enkel mondelinge overdracht zonder gebruik van EPD	0%	2%	2%	3%	1%	1,6%	
te snelle briefing	0%	0%	2%	6%	0%	1,2%	
onvoldoende info-uitwisseling tss teamleden	0%	0%	4%	0%	0%	0,8%	
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	0%	4%	0%	0%	0%	0,8%	
niet noteren vn mondelinge briefing	0%	2%	0%	0%	1%	0,8%	
onverenigbare systemen naast elkaar	2%	2%	0%	0%	0%	0,8%	
foutieve medicatievoorschriften	2%	0%	0%	0%	0%	0,4%	
verschillende systemen van infusie en pompen	0%	0%	2%	0%	0%	0,4%	
Eindtotaal	44	56	49	36	67	252	

Uniforme faalwijzen

het percentage meegenomen codes %

F1. Er gebeurt een gebrekkige of foute overdracht.	34,1%
F2. De verslaggever verzorgde of kende de patiënt niet.	24,6%
F3. De samenspraak tussen zorgverstrekkers verloopt gestoord en soms zelfs per telefoon.	17,1%

P2. Patiënt & familie

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

geen overeenstemming codeurs	30	14	1	45
familie niet aanwezig en/of betrokken	14	19	1	34
familie niet of ondermaats geïnformeerd	22	7		29
verwarde/cognitief slechte patient	6	17		23
communicatie arts/patient+familie	14	6		20
briefing gebeurt niet in bijzijn van patient	10	4		14
patient kent info niet/gedeeltelijk of verzwijgt	9	4		13
subjectieve beleving van de verschillende familieleden	7	4		11
patient mag het niet weten (palliatieve)	5	1		6
onenigheid in familie	6			6
Andere processtap	4	1		5
verkeerd doorgegeven of begrepen informatie	3	2		5
werkdruk/tijdsgebrek	4	1		5
onjuiste/tegenstrijdige informatie	3			3
communicatie arts/VP	1	2		3
onderlinge communicatie patient-familie	2	1		3
attitude verpleegkundige	1	1		2
telefonische overdracht		2		2
niet onze cultuur	1	1		2
dossiers niet ingevuld		2		2
geen privacy op kamer	2			2
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	2			2
Omgang met pt/familie tijdens briefing	1			1
tijdstip transfer (fam nt aanwezig)		1		1
geen duidelijke uniforme afspraken		1		1
Eindtotaal	147	91	2	240

P2. Patiënt & familie

	geriatrie (G)	heelkunde (C)	inwendige (D)	palliatieve (SP)	revalidatie (SP)	Eindtotaal	Fx
familie niet aanwezig en/of betrokken	22%	6%	35%	8%	12%	17,9%	F5
familie niet of ondermaats geïnformeerd	14%	3%	11%	15%	29%	15,3%	F4
verwarde/cognitief slechte patient	22%	18%	5%	8%	10%	12,1%	F4
communicatie arts/patient+familie	3%	24%	5%	23%	6%	10,5%	F5
briefing gebeurt niet in bijzijn van patient	5%	6%	16%	0%	8%	7,4%	F5
patient kent info niet/gedeeltelijk of verzwijgt	14%	0%	8%	4%	8%	6,8%	F4
subjectieve beleving van de verschillende familieleden	3%	6%	0%	12%	10%	5,8%	F4
onenigheid in familie	0%	0%	5%	0%	8%	3,2%	
patient mag het niet weten (palliatieve)	0%	0%	0%	23%	0%	3,2%	F4
verkeerd doorgegeven of begrepen informatie	3%	6%	3%	0%	2%	2,6%	
werkdruk/tijdsgebrek	0%	3%	8%	0%	0%	2,6%	
onderlinge communicatie patient-familie	0%	3%	0%	4%	2%	1,6%	
onjuiste/tegenstrijdige informatie	3%	6%	0%	0%	0%	1,6%	
communicatie arts/VP	0%	9%	0%	0%	0%	1,6%	
niet onze cultuur	3%	0%	3%	0%	0%	1,1%	
telefonische overdracht	0%	0%	0%	0%	4%	1,1%	
dossiers niet ingevuld	0%	6%	0%	0%	0%	1,1%	
attitude verpleegkundige	3%	0%	0%	0%	2%	1,1%	
geen privacy op kamer	5%	0%	0%	0%	0%	1,1%	
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	0%	3%	0%	0%	2%	1,1%	
Omgang met pt/familie tijdens briefing	0%	3%	0%	0%	0%	0,5%	
tijdstip transfer (fam nt aanwezig)	0%	0%	0%	4%	0%	0,5%	
geen duidelijke uniforme afspraken	3%	0%	0%	0%	0%	0,5%	
Eindtotaal	37	34	37	26	52	190	

Uniforme faalwijzen

het percentage meegenomen codes %

F4. De patiënt is niet in staat of op de hoogte van zijn eigen situatie om aan de briefing deel te nemen.	43,2%
F5. De organisatie van de zorg laat niet toe dat de patiënt en/of familie betrokken worden bij de briefing.	35,8%

P3. Voorgeschiedenis

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

niet ingevulde/verloren/onjuiste of onaangepaste anamnese	43	18		61
patient kent info niet/gedeeltelijk of verzwijgt	33	11		44
verwarde/cognitief slechte patient	11	19		30
geen overeenstemming codeurs	10	12	1	23
werkdruk/tijdsgebrek	12	6	2	20
anamnese niet aangepast aan dienst/discipline/persoon	2	11		13
patient/fam is niet betrokken	4	5		9
anderstaling	4	5		9
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	9			9
overname van vroegere anamnese	7	1		8
Geen faalwijze	3	4		7
zender niet voldoende geïnformeerd	7			7
communicatie arts/VP	1	2		3
onvoldoende info van 1ste lijn	3			3
subjectieve informatie	2			2
onduidelijk overzicht in digitaal dossier	1	1		2
tijdstip transfer		1		1
te weinig IT kennis bij VP		1		1
verschillende versies afh van persoon		1		1
Eindtotaal	152	98	3	253

P3. Voorgeschiedenis

	<i>geriatrie (G)</i>	<i>heelkunde (C)</i>	<i>inwendige (D)</i>	<i>palliatieve (SP)</i>	<i>revalidatie (Sp)</i>	<i>Eindtotaal</i>	Fx
niet ingevulde/verloren/onjuiste of onaangepaste anamnese	28%	23%	40%	32%	19%	26,9%	F6+F7
patient kent info niet/gedeeltelijk of verzwijgt	19%	26%	18%	16%	19%	20,1%	F8
verwarde/cognitief slechte patient	19%	13%	10%	4%	17%	13,7%	F8
werkdruk/tijdsgebrek	7%	11%	10%	8%	7%	8,7%	
anamnese niet aangepast aan dienst/discipline/persoon	2%	4%	5%	4%	12%	5,9%	F7
patient/fam is niet betrokken	2%	4%	5%	0%	5%	3,7%	F6
anderstaling	2%	4%	5%	0%	7%	4,1%	F8
medisch jargon, nt begrijpbaar vr patient	9%	8%	0%	0%	2%	4,1%	F8
overname van vroegere anamnese	2%	2%	8%	4%	3%	3,7%	F6
zender niet voldoende geïnformeerd	0%	0%	0%	24%	2%	3,2%	F7
communicatie arts/VP	2%	2%	0%	0%	2%	1,4%	
onvoldoende info van 1ste lijn	5%	0%	0%	0%	2%	1,4%	
subjectieve informatie	2%	0%	0%	4%	0%	0,9%	
onduidelijk overzicht in digitaal dossier	0%	2%	0%	0%	2%	0,9%	
tijdstip transfer	0%	2%	0%	0%	0%	0,5%	
te weinig IT kennis bij VP	0%	0%	0%	0%	2%	0,5%	
verschillende versies afh van persoon	0%	0%	0%	4%	0%	0,5%	
Eindtotaal	43	53	40	25	58	219	

Uniforme faalwijzen

	het percentage meegenomen codes	%
F6. De voorgeschiedenis van de patiënt werd niet of gedeeltelijk afgenomen.		34,2%
F7. De inhoud van de voorgeschiedenis is niet aangepast aan de behoefte van de ontvangende dienst.		9,1%
F8. De patiënt en zijn familie zijn niet in staat of genoeg geïnformeerd om de benodigde info te geven.		34,2%

P4. Hospitalisatieverloop

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

onjuiste, tegenstrijdige of nt alle info wordt doorgegeven	34	26	2	62
onvoldoende kennis patient bij zender	23	9		32
geen overeenstemming codeurs	10	12	1	23
werkdruk/tijdsgebrek	8	9		17
communicatie arts/VP	10	6		16
ingesteldheid (gebrek aan interesse, te eng, te weinig aandacht....)	8	4		12
dossiers niet/onvoldoende ingevuld	6	3		9
Geen faalwijze	4	4		8
patiënt en familie wordt niet betrokken	5	3		8
medicatie problemen(foutieve, dosis...)	4	1		5
verloren gaan van mondelinge info (wissel VP, Artsen...)	4			4
EMD niet aangepast aan rapporteringsbehoefte		3		3
Andere processtap	2	1		3
te laat ontdekken van belangrijke info	1	2		3
verslaggever verzorgde patiënt niet		2		2
te veel info op diverse kanalen		1		1
afwijkende zorgpaden: verwarring	1			1
tijdstip transfert		1		1
gebrek aan uniformiteit/ visie (verschillende eenheden, verschillende artsen)		1		1
Eindtotaal	120	88	3	211

P4. Hospitalisatieverloop

	<i>geriatrie (G)</i>	<i>heelkunde (C)</i>	<i>inwendige (D)</i>	<i>palliatieve (SP)</i>	<i>revalidatie (SP)</i>	<i>Eindtotaal</i>	Fx
onjuiste, tegenstrijdige of nt alle info wordt doorgegeven	55%	49%	18%	20%	31%	35,1%	F9
onvoldoende kennis patient bij zender	3%	5%	18%	40%	23%	17,8%	F10
werkdruk/tijdsgebrek	7%	8%	18%	10%	6%	9,2%	
communicatie arts/VP	10%	13%	4%	0%	15%	9,2%	F12
ingesteldheid (gebrek aan interesse, te eng, te weinig aandacht....)	7%	5%	0%	20%	4%	6,9%	F10
dossiers niet/onvoldoende ingevuld	0%	3%	7%	3%	10%	5,2%	F9
patiënt en familie wordt niet betrokken	0%	5%	7%	3%	6%	4,6%	F10
medicatie problemen(foutieve, dosis...)	10%	5%	0%	0%	0%	2,9%	F9
verloren gaan van mondelinge info (wissel VP, Artsen...)	3%	0%	7%	0%	2%	2,3%	F9
EMD niet aangepast aan rapporteringsbehoefte	0%	3%	0%	3%	2%	1,7%	F11
te laat ontdekken van belangrijke info	3%	3%	4%	0%	0%	1,7%	
verslaggever verzorgde patiënt niet	0%	0%	7%	0%	0%	1,1%	
te veel info op diverse kanalen	0%	0%	4%	0%	0%	0,6%	
afwijkende zorgpaden: verwarring	0%	3%	0%	0%	0%	0,6%	
tijdstip transfert	0%	0%	4%	0%	0%	0,6%	
gebrek aan uniformiteit/ visie (verscillende eenheden, verschillende artsen)	0%	0%	4%	0%	0%	0,6%	
Eindtotaal	29	39	28	30	48	174	

Uniforme faalwijzen

het percentage meegenomen codes %

F9. De dossiers zijn onvolledig of ondermaats ingevuld.

45,4%

F10. De verslaggever onderschat het belang van de briefing over het volledige hospitalisatieverloop.

26,4%

P5. Geplande en uitgevoerde opdrachten

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

foutieve/teveel/teweinig informatie-overdracht	32	14		46
geen overeenstemming codeurs	20	8		28
ondermaatse planning aanvragen/opdrachten	7	6		13
Geen faalwijze	4	9		13
zorgplan niet volledig ingevuld	5	7		12
onverenigbare zorgsystemen (PDMS/KWS...)	2	9		11
communicatiestoornis arts/VP	3	8		11
verslaggever verzorgde de patiënt niet	7	1		8
Andere processtap	3	3	1	7
aanvragen foutief/dubbel/onvolledig/geen	5	2		7
artsen geven opdrachten niet of verkeerd door	3	3		6
werkdruk/tijdsgebrek	3	2		5
informatie gaat verloren	4	1		5
enkel mondelinge overdracht	2	1		3
te vroeg doorgegeven: misverstanden kamers	1			1
onoverzichtelijk dossier	1			1
Eindtotaal	102	74	1	177

P5. Geplande en uitgevoerde opdrachten

	<i>geriatrie (G)</i>	<i>heelkunde (C)</i>	<i>inwendige (D)</i>	<i>palliatieve (Sp)</i>	<i>revalidatie (Sp)</i>	<i>Eindtotaal</i>	<i>Fx</i>
foutieve/teveel/teweinig informatie-overdracht	32%	57%	14%	53%	26%	35,4%	F13
ondermaatse planning aanvragen/opdrachten	14%	4%	14%	0%	15%	10,2%	F13
zorgplan niet volledig ingevuld	14%	0%	18%	0%	12%	9,4%	F13
onverenigbare zorgsystemen (PDMS/KWS...)	4%	7%	14%	0%	15%	8,7%	F11
communicatiestoornis arts/VP	4%	14%	5%	0%	15%	8,7%	F12
verslaggever verzorgde de patiënt niet	7%	0%	5%	33%	0%	6,3%	F13
aanvragen foutief/dubbel/onvolledig/geen	4%	4%	14%	7%	3%	5,5%	F11
artsen geven opdrachten niet of verkeerd door	4%	7%	5%	0%	6%	4,7%	F12
werkdruk/tijdsgebrek	4%	4%	0%	7%	3%	3,1%	
informatie gaat verloren	4%	4%	9%	0%	3%	3,9%	F13
enkel mondelinge overdracht	7%	0%	0%	0%	3%	2,4%	F11
te vroeg doorgegeven: misverstanden kamers	0%	0%	5%	0%	0%	0,8%	
onoverzichtelijk dossier	4%	0%	0%	0%	0%	0,8%	
Eindtotaal	28	28	22	15	34	127	

Uniforme faalwijzen

	het percentage meegenomen codes	%
F11. De zorginhoud van de verschillende informatiesystemen zijn niet op elkaar afgestemd.		16,5%
F12. De communicatie en informatie overdracht tussen arts en verpleegkundige verloopt niet optimaal.		13,4%
F13. De bespreking van de geplande en uitgevoerde onderzoeken en opdrachten is ondermaats.		65,4%

F6. Medische Staande Orders

ZH A ZH B

(leeg)

Eindtotaal

MSO verschilt per arts of afdeling	15	6		21
afspraken worden niet doorgegeven (of niet aan iedereen)	12	6		18
Geen/foutief/onvolledig MSO	13	3		16
Geen faalwijze	9	7		16
MSO niet of gedeetelijk gekend	13	1		14
communicatiestoornis (arts en/of VP)	8	4		12
dossier onvolledig of niet ingevuld	3	7		10
geen overeenstemming codeurs	5	4	1	10
niet nodig te melden in briefing (staat in dossier)	1	7		8
werkdruk/tijdsgebrek	2	4		6
Onenigheid tussen artsen	4			4
arts wijkt af van staand order	3			3
Andere processtap	1	1		2
verschillende rapportsystemen	1		1	2
MSO worden niet besproken tijdens rapportering		1		1
verslaggever verleende de zorg niet	1			1
Patiënt niet ingelicht		1		1
Eindtotaal	91	52	2	145

F6. Medische Staande Orders

	<i>geriatrie (G)</i>	<i>heelkunde (C)</i>	<i>inwendige (D)</i>	<i>palliatieve (SP)</i>	<i>revalidatie (SP)</i>	<i>Eindtotaal</i>	<i>Fx</i>
MSO verschilt per arts of afdeling	19%	19%	15%	25%	15%	18,3%	F14
afspraken worden niet doorgegeven (of niet aan iedereen)	12%	23%	5%	25%	15%	15,7%	F14
Geen/foutief/onvolledig MSO	27%	15%	10%	6%	7%	13,9%	F14
MSO niet of gedeetelijk gekend	8%	12%	15%	13%	15%	12,2%	F14
communicatiestoornis (arts en/of VP)	4%	8%	10%	25%	11%	10,4%	F14
dossier onvolledig of niet ingevuld	12%	8%	5%	6%	11%	8,7%	F14
niet nodig te melden in briefing (staat in dossier)	4%	4%	25%	0%	4%	7,0%	F14
werkdruk/tijdsgebrek	4%	0%	15%	0%	0%	3,5%	
Onenigheid tussen artsen	4%	0%	0%	0%	11%	3,5%	F14
arts wijkt af van stand order	4%	4%	0%	0%	4%	2,6%	
verschillende rapportsystemen	4%	4%	0%	0%	0%	1,7%	
MSO worden niet besproken tijdens rapportering	0%	0%	0%	0%	4%	0,9%	
verslaggever verleende de zorg niet	0%	4%	0%	0%	0%	0,9%	
Patiënt niet ingelicht	0%	0%	0%	0%	4%	0,9%	
Eindtotaal	26	26	20	16	27	115	

Uniforme faalwijzen

het percentage meegenomen codes %

F14. De administratie en het bespreken van de medische staande orders gebeurt niet of gebrekkig.

86,1%

Uniforme faalwijzen

Uniforme faalwijzen	het % gecodeerde faalwijzen in de uniforme formulering	%
F1. Er gebeurt een gebrekkige of foute overdracht.		34,1%
F2. De verslaggever verzorgde of kende de patiënt niet.		24,6%
F3. De samenspraak tussen zorgverstrekkers verloopt gestoord en soms zelfs per telefoon.		17,1%
F4. De patiënt is niet in staat of op de hoogte van zijn eigen situatie om aan de briefing deel te nemen.		43,2%
F5. De organisatie van de zorg laat niet toe dat de patiënt en/of familie betrokken worden bij de briefing.		35,8%
F6. De voorgeschiedenis van de patiënt werd niet of gedeeltelijk afgenomen.		34,2%
F7. De inhoud van de voorgeschiedenis is niet aangepast aan de behoefte van de ontvangende dienst.		9,1%
F8. De patiënt en zijn familie zijn niet in staat of genoeg geïnformeerd om de benodigde info te geven.		34,2%
F9. De dossiers zijn onvolledig of ondermaats ingevuld.		45,4%
F10. De verslaggever onderschat het belang van de briefing over het volledige hospitalisatieverloop.		26,4%
F11. De zorginhoud van de verschillende informatiesystemen zijn niet op elkaar afgestemd.		16,5%
F12. De communicatie en informatie overdracht tussen arts en verpleegkundige verloopt niet optimaal.		13,4%
F13. De bespreking van de geplande en uitgevoerde onderzoeken en opdrachten is ondermaats.		65,4%
F14. De administratie en het bespreken van de medische staande orders gebeurt niet of gebrekkig.		86,1%
	Totaal	80,9%

Aantal gecodeerde faalwijzen per processtap

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOT
Totaal	297	240	253	211	177	145	1323
geen overeenstemming codeurs	31	45	23	23	28	10	160
geen faalwijze	2	0	7	8	13	16	46
andere processtap	4	5	0	3	7	2	21
uniforme faalwijzen	3	2	3	2	3	1	14
% meegenomen codes	75,8%	78,9%	77,6%	71,8%	95,3%	86,1%	80,9%