

Interne patiëntentransfer

oplossingen

P1 Samenspraak	ZH A	ZH B	TOT
afspraken & procedures	35	36	71
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorger brengt patient	6	9	15
betere voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	9	2	11
vast tijdstip transfer/betere planning	4	6	10
voldoende tijd voor briefing	4	3	7
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	3	4	7
time out transfer/transferdocument ontwikkelen	2	4	6
briefing correct uitvoeren	2	1	3
optimaliseren van briefingsstructuur	2	1	3
aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure		2	2
aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	2		2
aantal telefonische briefings beperken		1	1
veranderingen ook mondeling doorgeven		1	1
specifieke documenten per dienst bv anamnese, opnameformulier, MSO		1	1
opvolgnota's nakijken	1		1
mondeling order laten opvolgen met schriftelijk bv telefonische briefing bevestigen via mail/Fax		1	1
materiele voorzieningen	14	19	33
afchecklijst transfer	4	6	10
transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patient	6	1	7
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	2	3	5
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	1	3	4
apart briefingslokaal	1	3	4
tijdstip transfer		3	3
opleiden & sensibiliseren & communiceren	13	5	18
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: correcte briefing	5	3	8
vermijden telefonische contactnames	3		3
discipline en bijsturen	2		2
correcte communicatietechnieken arts/VP		1	1
uitwisselen VP tussen de verschillende diensten die onderling veel transfereren		1	1
mondelinge orders steeds hardop herhalen	1		1
artsen opleiden/sensibiliseren: eenduidig beleid/unifomiteit/op 1 lijn staan	1		1
eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	1		1
TOT	62	60	122

P2 Inbreng patiënt/familie

	ZH A	ZH B	TOT
afspraken & procedures	32	28	60
fam en/of pat beter en sneller op de hoogte brengen/betrekken bv van evolutie, verhuis...vaste overlegmomenten met familie	21	17	38
duidelijke taal (gn medisch jargon)	4	2	6
betere voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	1	2	3
vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst	2	1	3
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	1	1	2
patiënt beter inlichten (afchecklijst?)		2	2
nieuwe anamnese met patiënt & familie		1	1
optimaliseren van briefingsstructuur		1	1
voldoende tijd voor briefing	1		1
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patiënt /verzorger brengt patiënt	1		1
betere samenwerking periferie bvhuisartsen/link extramuraal dossier...	1		1
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden		1	1
materiele voorzieningen	3	9	12
apart briefingslokaal	3	6	9
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers		1	1
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen		1	1
tolk bij anderstaligen		1	1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	15	10	25
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: communicatie met patiënt & familie	2	4	6
artsen opleiden/sensibiliseren: belang van patiënt en familie (mentaliteit)	4	1	5
eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	4	1	5
artsen opleiden/sensibiliseren:communicatie; verstaanbare taal	4		4
correcte communicatietechnieken arts/VP		3	3
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: belang afnamen en aanpassen anamnese		1	1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: assertiviteit naar artsen toe	1		1
TOT	50	47	97

P3 Voorgeschiedenis

	ZH A	ZH B	Tot
afspraken & procedures	33	33	66
specifieke documenten per dienst bv anamnese, opnameformulier, MSO	4	10	14
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	4	9	13
fam en/of pat beter en sneller op de hoogte brengen/betrekken bv van evolutie, verhuis...vaste overlegmomenten met familie	6	5	11
betere samenwerking periferie bv huisartsen/link extramuraal dossier...	7	2	9
betere voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	4	3	7
anamnese overlopen bij elke transfer	2	1	3
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorgder brengt patient	3		3
voldoende tijd voor briefing	1	2	3
time out transfer/transferdocument ontwikkelen	1		1
nieuwe anamnese met patient & familie		1	1
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden	1		1
Materiele voorzieningen	7	6	13
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	1	3	4
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	1	2	3
afchecklijst transfer	2		2
tolk bij anderstaligen	1	1	2
transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patient	1		1
anamnese in verschillende talen voorzien	1		1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	9	11	20
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: belang afnemen en aanpassen anamnese	7	6	13
artsen opleiden/sensibiliseren: medische verantwoordelijkheid+invullen dossiers+valideren	2		2
artsen opleiden/sensibiliseren:communicatie; verstaanbare taal		2	2
uitwisselen VP tussen de verschillende diensten die onderling veel transfereren		1	1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: communicatie met patient & familie		1	1
artsen opleiden/sensibiliseren: belang afname en aanpassen anamnese		1	1
Tot	49	50	99

P4 Ziekteverloop

	ZH A	ZH B	TOT
afspraken & procedures	24	25	49
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	6	8	14
optimaliseren van briefingsstructuur	5	5	10
aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure	4	1	5
aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	2	2	4
specifieke documenten per dienst bv anamnese, opnameformulier, MSO	1	2	3
vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst	1	2	3
voldoende tijd voor briefing		2	2
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorger brengt patient	1	1	2
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden	1		1
briefing correct uitvoeren	1		1
betere voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	1		1
opvolgnota's nakijken		1	1
snellere eerste prognosegesprek met arts		1	1
globale MSO's ontwikkelen die gelden in het hele ziekenhuis, duidelijke plaats MSO in dossier	1		1
materiele voorzieningen	6	9	15
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	2	4	6
transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patient	2		2
voldoende rapportagemogelijkheden voorzien in verpleegdossier	2		2
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers		2	2
duidelijk overzicht verschillende IT systemen/gebruiksvriendelijker		2	2
afchecklijst transfer		1	1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	15	15	30
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: correcte briefing	4	8	12
discipline en bijsturen	4	1	5
eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	3	2	5
artsen opleiden/sensibiliseren: medische verantwoordelijkheid+invullen dossiers+valideren	3		3
correcte communicatietechnieken arts/VP		1	1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: belang afnemen en aanpassen anamnese		1	1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: gebruik It toepassingen (EMV,KWS...°		1	1
artsen opleiden/sensibiliseren:communicatie; verstaanbare taal		1	1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: assertiviteit naar artsen toe	1		1
TOT	45	49	94

P5 Geplande opdrachten

	ZH A	ZH B	TOT
materiele voorzieningen	15	20	35
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	9	18	27
duidelijk overzicht verschillende IT systemen/gebruiksvriendelijker	4	1	5
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	1	1	2
afchecklijst transfer	1		1
afspraken & procedures	16	14	30
vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst	3	7	10
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	5	2	7
betere samenwerking IT-VP	1	3	4
veranderingen ook mondeling doorgeven	2	1	3
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden	2		2
mondeling order laten opvolgen met schriftelijk bv telefonische briefing bevestigen via mail/Fax	1		1
briefing correct uitvoeren		1	1
aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	1		1
geen overeenkomst codeurs	1		1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	18	10	28
correcte communicatietechnieken arts/VP	9	2	11
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: gebruik It toepassingen (EMV,KWS... ^o	4	3	7
artsen opleiden/sensibiliseren: procedure adequaat brieven	2	1	3
geen overeenkomst codeurs		1	1
artsen opleiden/sensibiliseren: eenduidig beleid/unifomiteit/op 1 lijn staan	1		1
artsen verplichten nieuwe ASO's voldoende te informeren		1	1
mondelinge orders steeds hardop herhalen	1		1
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: communicatie met patient & familie		1	1
artsen opleiden/sensibiliseren: belang van patient en familie (mentaliteit)		1	1
eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	1		1
TOT	49	44	93

P6 MSO Medisch staande orders

	ZH A	ZH B	TOT
afspraken & procedures	14	17	31
globale MSO's ontwikkelen die gelden in het hele ziekenhuis, duidelijke plaats MSO in dossier	10	5	15
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten		3	3
vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst	1	2	3
aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	1	2	3
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden	1	1	2
mondeling order laten opvolgen met schriftelijk bv telefonische briefing bevestigen via mail/Fax	1	1	2
veranderingen ook mondeling doorgeven		1	1
MSO regelmatig evalueren		1	1
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorger brengt patient		1	1
materiele voorzieningen	4	7	11
uitwerken MSO's	2	2	4
staand order medicatie integreren in zorgdossier		3	3
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	1		1
2 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	1		1
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers		1	1
transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patient		1	1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	19	15	34
artsen opleiden/sensibiliseren: eenduidig beleid/unifomiteit/op 1 lijn staan	5	6	11
artsen opleiden/sensibiliseren: medische verantwoordelijkheid+invullen dossiers+valideren	7	4	11
correcte communicatietechnieken arts/VP	4	2	6
artsen verplichten nieuwe ASO's voldoende te informeren		2	2
artsen opleiden/sensibiliseren: procedure adequaat briefen	2		2
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: assertiviteit naar artsen toe		1	1
artsen opleiden/sensibiliseren: nauwkeuriger (schriftelijk) voorschrijven	1		1
TOT	37	39	76

P1 - P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOT
afspraken & procedures	71	60	66	49	30	31	407
fam en/of pat beter en sneller op de hoogte brengen/betrekken bv van evolutie, verhuis...vaste overlegmon	38	11					49
correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdocumenten	7	2	13	14	7	3	46
beter voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	11	3	7	1			22
1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorgder brengt patient	15	1	3	2		1	22
vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst		3		3	10	3	19
specifieke documenten per dienst bv anamnese, opnameformulier, MSO	1		14	3			18
globale MSO's ontwikkelen die gelden in het hele ziekenhuis, duidelijke plaats MSO in dossier				1		15	16
optimaliseren van briefingsstructuur	3	1		10			14
voldoende tijd voor briefing	7	1	3	2			13
vast tijdstip transfer/betere planning	10						10
aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	2			4	1	3	10
beter samenwerking periferie bv huisartsen/link extramuraal dossier...		1	9				10
aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure	2			5			7
arsten hercontacteren bij onduidelijkheden		1	1	1	2	2	7
time out transfer/transferdocument ontwikkelen	6		1				7
duidelijke taal (gn medisch jargon)		6					6
briefing correct uitvoeren	3			1	1		5
veranderingen ook mondeling doorgeven	1				3	1	5
beter samenwerking IT-VP					4		4
mondeling order laten opvolgen met schriftelijk bv telefonische briefing bevestigen via mail/Fax	1				1	2	4
anamnese overlopen bij elke transfer			3				3
opvolgnota's nakijken	1			1			2
nieuwe anamnese met patient & familie		1	1				2
patient beter inlichten (afchecklijst?)		2					2
aantal telefonische briefings beperken	1						1
snellere eerste prognosegesprek met arts				1			1
MSO regelmatig evalueren						1	1
geen overeenkomst codeurs					1		1
materiele voorzieningen	33	12	13	15	35	11	119
1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	4	1	4	2	27	1	39
voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	5	1	3	6	2	1	18
afchecklijst transfer	10		2	1	1		14
apart briefingslokaal	4	9					13
transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patie	7		1	2		1	11
duidelijk overzicht verschillende IT systemen/gebruiksvriendelijker				2	5		7
uitwerken MSO's						4	4
tolk bij anderstaligen		1	2				3
tijdstip transfer	3						3
staand order medicatie integreren in zorgdossier						3	3
voldoende rapportagemogelijkheden voorzien in verpleegdossier				2			2
2 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers						1	1
anamnese in verschillende talen voorzien			1				1
opleiden & sensibiliseren & communiceren	18	25	20	30	28	34	155
correcte communicatietechnieken arts/VP	1	3		1	11	6	22
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: correcte briefing	8			12			20
artsen opleiden/sensibiliseren: medische verantwoordelijkheid+invullen dossiers+valideren			2	3		11	16
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: belang afnamen en aanpassen anamnese		1	13	1			15
artsen opleiden/sensibiliseren: eenduidig beleid/uniformiteit/op 1 lijn staan	1				1	11	13
eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	1	5		5	1		12
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: communicatie met patient & familie		6	1		1		8
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: gebruik It toepassingen (EMV,KWS...°				1	7		8
artsen opleiden/sensibiliseren:communicatie; verstaanbare taal		4	2	1			7
discipline en bijsturen	2			5			7
artsen opleiden/sensibiliseren: belang van patient en familie (mentaliteit)		5			1		6
artsen opleiden/sensibiliseren: procedure adequaat brieven					3	2	5
artsen verplichten nieuwe ASO's voldoende te informeren					1	2	3
VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: assertiviteit naar artsen toe		1		1		1	3
vermijden telefonische contactnames	3						3
mondelinge orders steeds hardop herhalen	1				1		2
uitwisselen VP tussen de verschillende diensten die onderling veel transfereren	1		1				2
artsen opleiden/sensibiliseren: nauwkeuriger (schriftelijk) voorschrijven						1	1
artsen opleiden/sensibiliseren: belang afname en aanpassen anamnese			1				1
geen overeenkomst codeurs					1		1
TOT	122	97	99	94	93	76	581

Oplossings matrix

Nr.	P1 - P6	%
	afspraken & procedures	
3	fam en/of pat beter en sneller op de hoogte brengen/betrekken bv van evolutie, verhuis...vaste overlegmomenten met familie	8,4%
2	correct/ regelmatig invullen dossiers en bestaande werkdossiers	7,9%
2	betere voorbereiding voor opname bv anamnese afwerken	3,8%
1	1 contactpersoon /centrale zorgverlener per patient /verzorgder brengt patient	3,8%
1	vast overleg VP-arts/regelmatige teamvergadering/vaste uren aanwezigheid arts op dienst	3,3%
2	specifieke documenten per dienst bv anamnese, opnameformulier, MSO	3,1%
4	globale MSO's ontwikkelen die gelden in het hele ziekenhuis, duidelijke plaats MSO in dossier	2,8%
1	optimaliseren van briefingsstructuur	2,4%
1	voldoende tijd voor briefing	2,2%
1	vast tijdstip transfer/betere planning	1,7%
10	aanscherpen van verantwoordelijkheid/open en eerlijke communicatie	1,7%
1	betere samenwerking periferie bv huisartsen/link extramuraal dossier...	1,7%
1	aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure	1,2%
10	artsen hercontacteren bij onduidelijkheden	1,2%
7	time out transfer/transferdocument ontwikkelen	1,2%
10	duidelijke taal (gn medisch jargon)	1,0%
1	aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure	0,9%
1	aanscherpen opnamebeleid/transferprocedure	0,9%
6	betere samenwerking IT-VP	0,7%
1	mondeling order laten opvolgen met schriftelijk bv telefonische briefing bevestigen via mail/Fax	0,7%
5	anamnese overlopen bij elke transfer	0,5%
5	opvolgnota's nakijken	0,3%
5	nieuwe anamnese met patient & familie	0,3%
3	patient beter inlichten (afchecklijst?)	0,3%
1	aantal telefonische briefings beperken	0,2%
5	snellere eerste prognosegesprek met arts	0,2%
4	MSO regelmatig evalueren	0,2%
	geen overeenkomst codeurs	0,2%
	materiele voorzieningen	
6	1 overzichtelijk dossier/beter overzicht verschillende dossiers	6,9%
1	voldoende bestaffen, werkdruk verlagen	3,1%
7	afchecklijst transfer	2,4%
8	apart briefingslokaal	2,2%
7	transfer document met afchecklijst en vermelding van contactpersoon/vertegenwoordiger van de patient	1,9%
6	duidelijk overzicht verschillende IT systemen/gebruiksvriendelijker	1,2%
4	uitwerken MSO's	0,7%
1	tolk bij anderstaligen	0,5%
1	tijdstip transfer	0,5%
4	staand order medicatie integreren in zorgdossier	0,5%
	voldoende rapportagemogelijkheden voorzien in verpleegdossier	0,3%
1	anamnese in verschillende talen voorzien	0,2%
	opleiden & sensibiliseren & communiceren	
10	correcte communicatietechnieken arts/VP	3,8%
9	VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: correcte briefing	3,4%
9	artsen opleiden/sensibiliseren: medische verantwoordelijkheid+invullen dossiers+valideren	2,8%
9	VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: belang afnemen en aanpassen anamnese	2,6%
9	artsen opleiden/sensibiliseren: eenduidig beleid/uniformiteit/op 1 lijn staan	2,2%
10	eerlijk communiceren/elkaar aanspreken op onvolkomenheden	2,1%
9	VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: communicatie met patient & familie	1,4%
9	VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: gebruik IT toepassingen (EMV,KWS... ²	1,4%
10	artsen opleiden/sensibiliseren:communicatie; verstaanbare taal	1,2%
2	discipline en bijsturen	1,2%
10	artsen opleiden/sensibiliseren: belang van patient en familie (mentaliteit)	1,0%
9	artsen opleiden/sensibiliseren: procedure adequaat brieven	0,9%
	artsen verplichten nieuwe ASO's voldoende te informeren	0,5%
10	VP sensibiliseren/opleiden/toetsen: assertiviteit naar artsen toe	0,5%
1	vermijden telefonische contactnames	0,5%
1	mondellinge orders steeds hardop herhalen	0,3%
1	uitwisselen VP tussen de verschillende diensten die onderling veel transfereren	0,3%
9	artsen opleiden/sensibiliseren: nauwkeuriger (schriftelijk) voorschrijven	0,2%
9	artsen opleiden/sensibiliseren: belang afname en aanpassen anamnese	0,2%
	geen overeenkomst codeurs	0,2%
	TOT	100,0%

een grensverleggende cultuuromslag in de uitvoering van de interne patiënten transfer met nadruk op:

de professionele samenwerking, communicatievaardigheid, beroepsernst, patiëntveiligheid, juridische verantwoordelijkheid, privacy en betrokkenheid van patiënt en familie

afspraken & procedures

Nr.	Het ontwerpen, invoeren en opvolgen van een patiënttransferprotocol met de volgende kwaliteits en veiligheidskenmerken:	%
1	vereisten van de briefingsmodaliteiten (zorgverstreker = verslaggever, vast briefingsmoment, enz.)	21,2%
2	vereisten van een correct ingevuld patiëntendossier	16,4%
3	modaliteiten voor deelname van patiënt en/of familie aan de briefing	8,8%
4	het ontwikkelen van een stringent beleid van medisch staande orders	4,0%
5	vereisten van de briefingsinhoud	1,4%

materiele voorzieningen

6	een gebruiksvriendelijk geïntegreerd elektronische patiëntendossier met overzichtelijke rapportage onderdelen die aangepast zijn	8,1%
7	aan de behoeften per specialisatie en geconcipeerd als checklijst om de briefing te structureren	5,5%
8	een apart lokaal voor de patiënttransfer met plaats voor de patiënt en familie en de nodige communicatievoorzieningen	2,2%

opleiden & sensibiliseren & communiceren

9	de inscholing, het toetsen en de continue bijscholing van artsen en verpleegkundigen op het vlak van: elektronische dossiergebruik, correct brieven, juridische verantwoordelijkheid, gezondheidsvoorlichting,	15,0%
10	het ontwikkelen van gedragscompetenties ivm verstaanbaar taalgebruik, respectvolle omgang en elkaar aanspreken op onvolkomenheden	11,5%
Totaal % meegenomen oplossingen van de respondenten		94,0%