

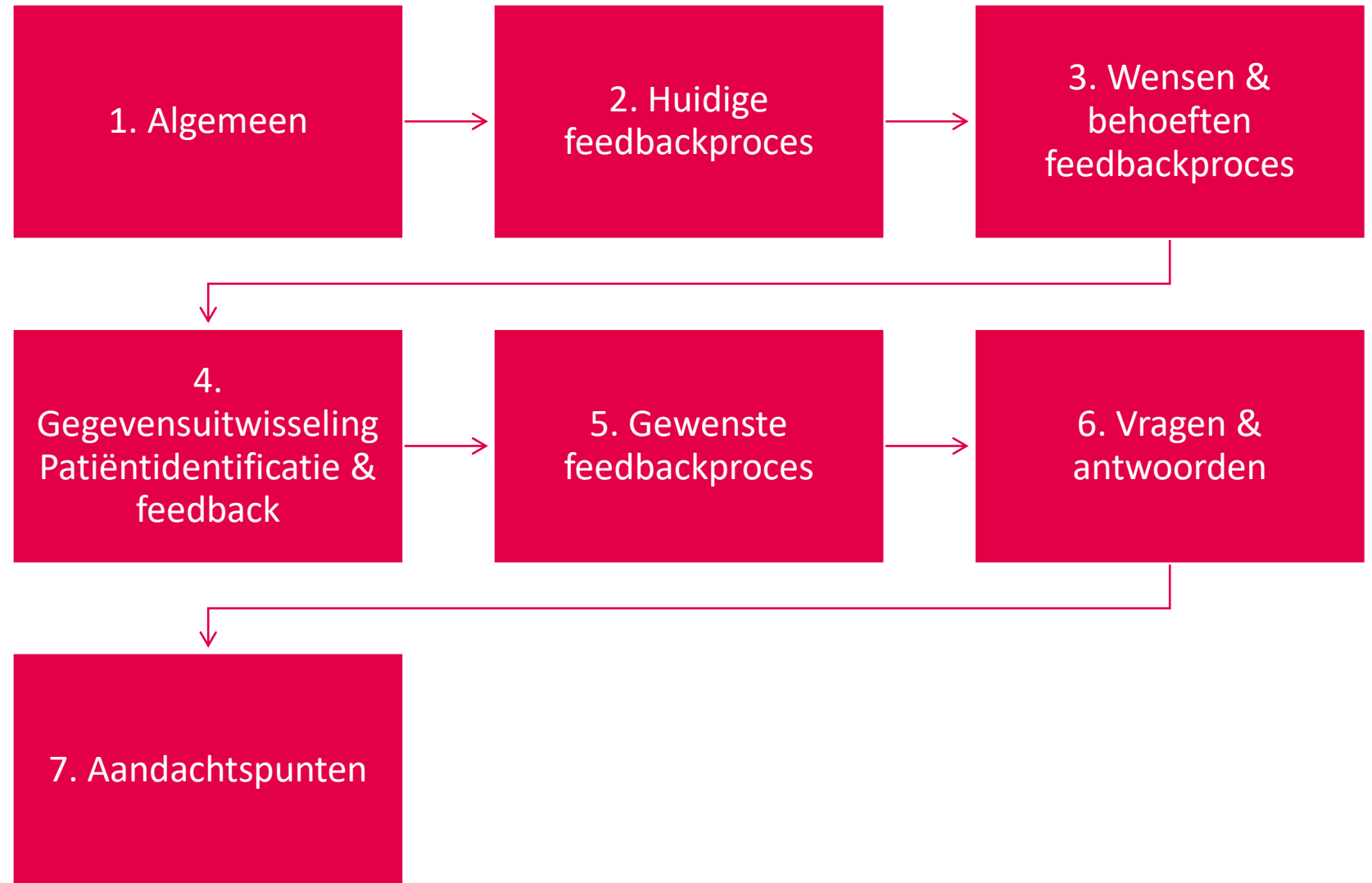
# Analyse Feedbackproces SEH-AMB



met **spoed**  
beschikbaar



# Inhoud





# 1. Algemeen

# Aanleiding

Verschillende regio's zijn of willen aan de slag met digitale feedback en men heeft behoefte aan een landelijke inventarisatie van het feedbackproces SEH-AMB.

Er zijn regio's:

- Die al verder zijn in het geven/krijgen van feedback, maar dan nog op papier.
- Die al verder zijn met de digitale implementatie, maar dan met de focus op de diagnosestelling van de SEH.

# Aanpak

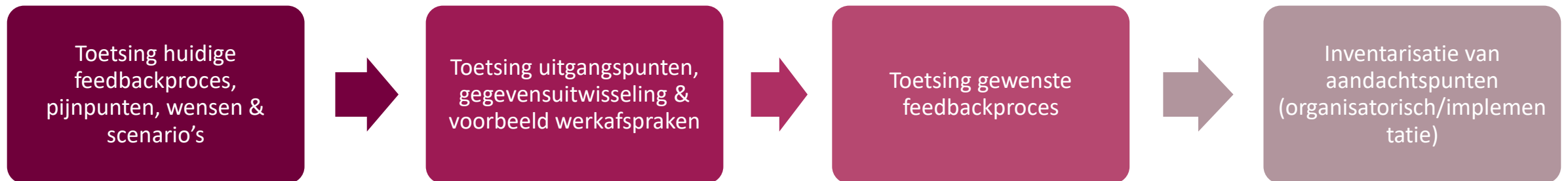
## ✓ Twee landelijke gebruikerssessies

- 1<sup>e</sup> sessie :
  - Huidige werkwijze/feedbackproces & praktijkervaringen
  - Pijnpunten in de huidige werkwijze & wensen ter verbetering
- 2<sup>e</sup> sessie:
  - Uitgangspunten/randvoorwaarden & toetsing vb afspraken
  - Toetsing uitwerking gewenste proces per scenario

## Betrokken regio's

- RAV Utrecht
- RAV Fryslan
- RAV IJsselland
- RAV Hollands Midden
- GGD Haaglanden
- Ambulance Oost
- SEH Hardenberg
- SEH Diakonessenhuis Utrecht

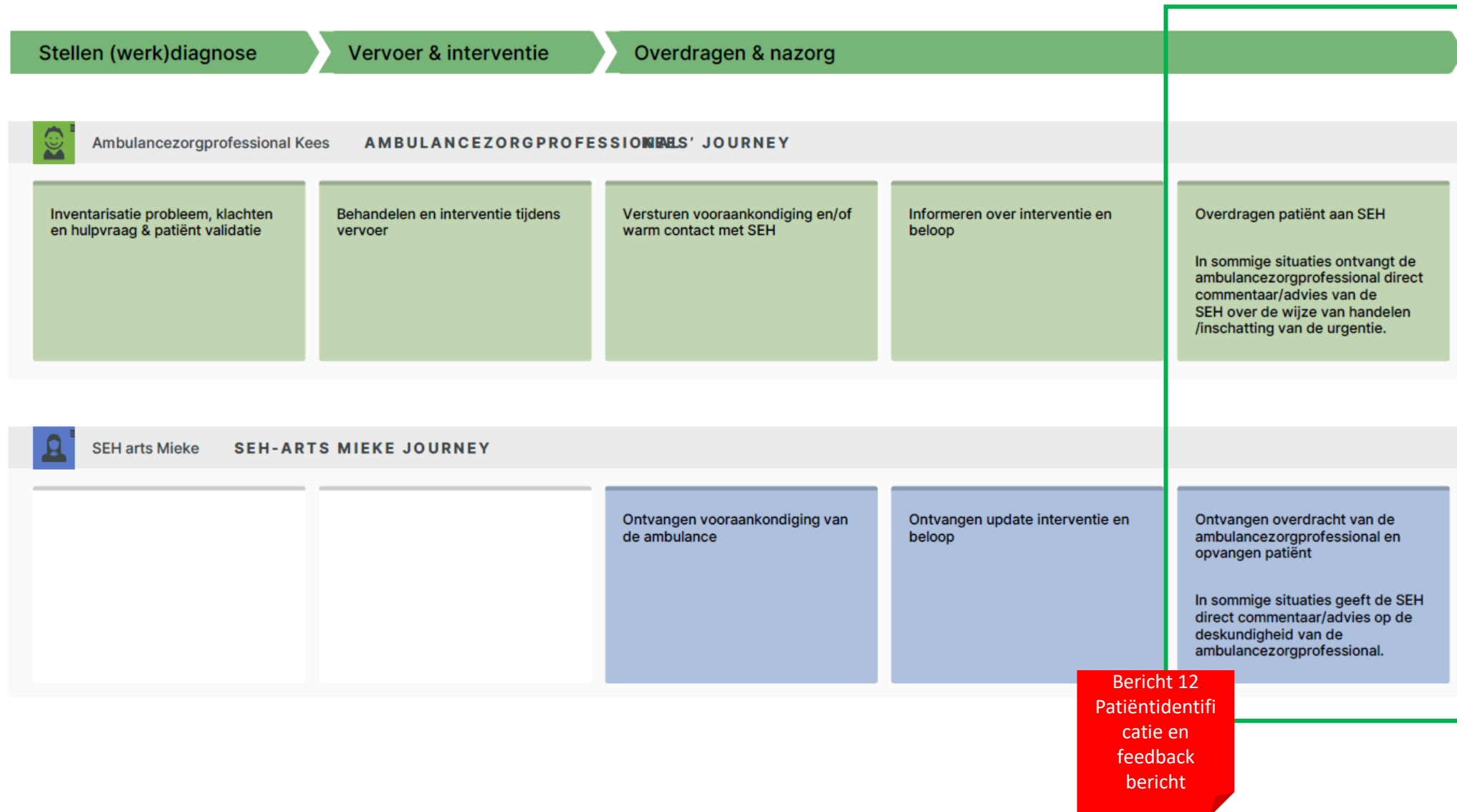
## ✓ Resultaat



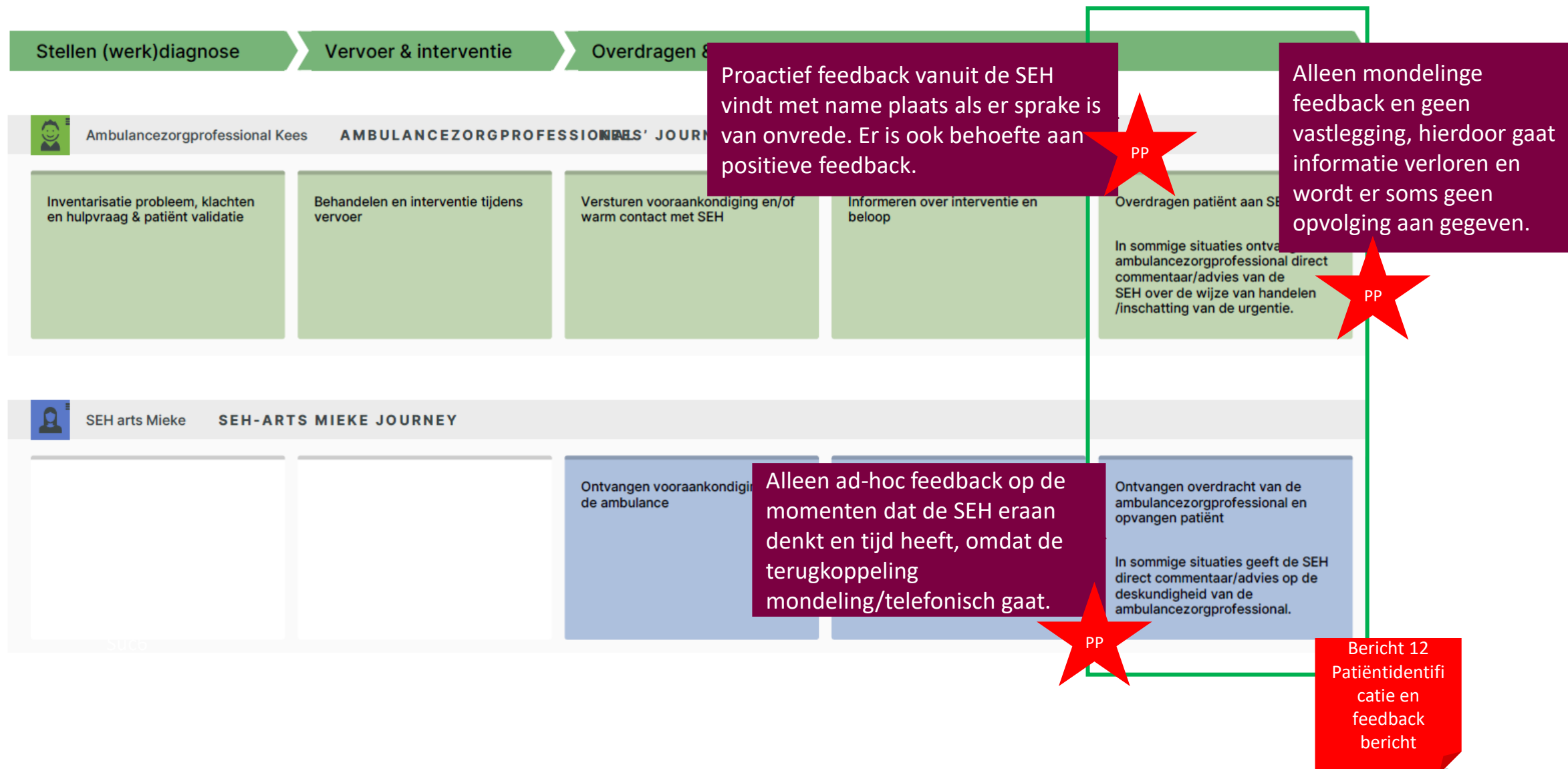


## 2.Huidige feedbackproces

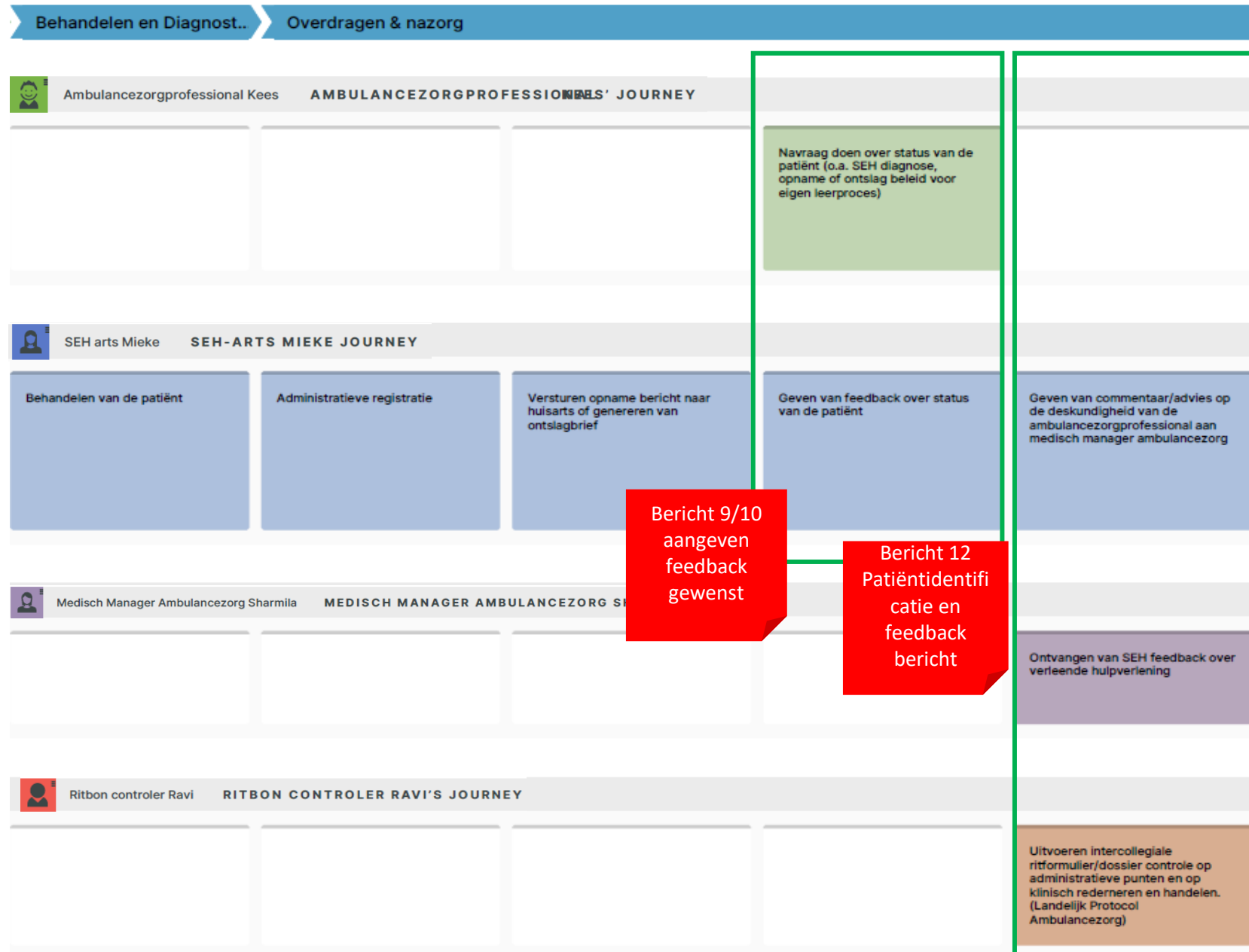
# Huidige feedbackproces SEH-AMB – deel 1



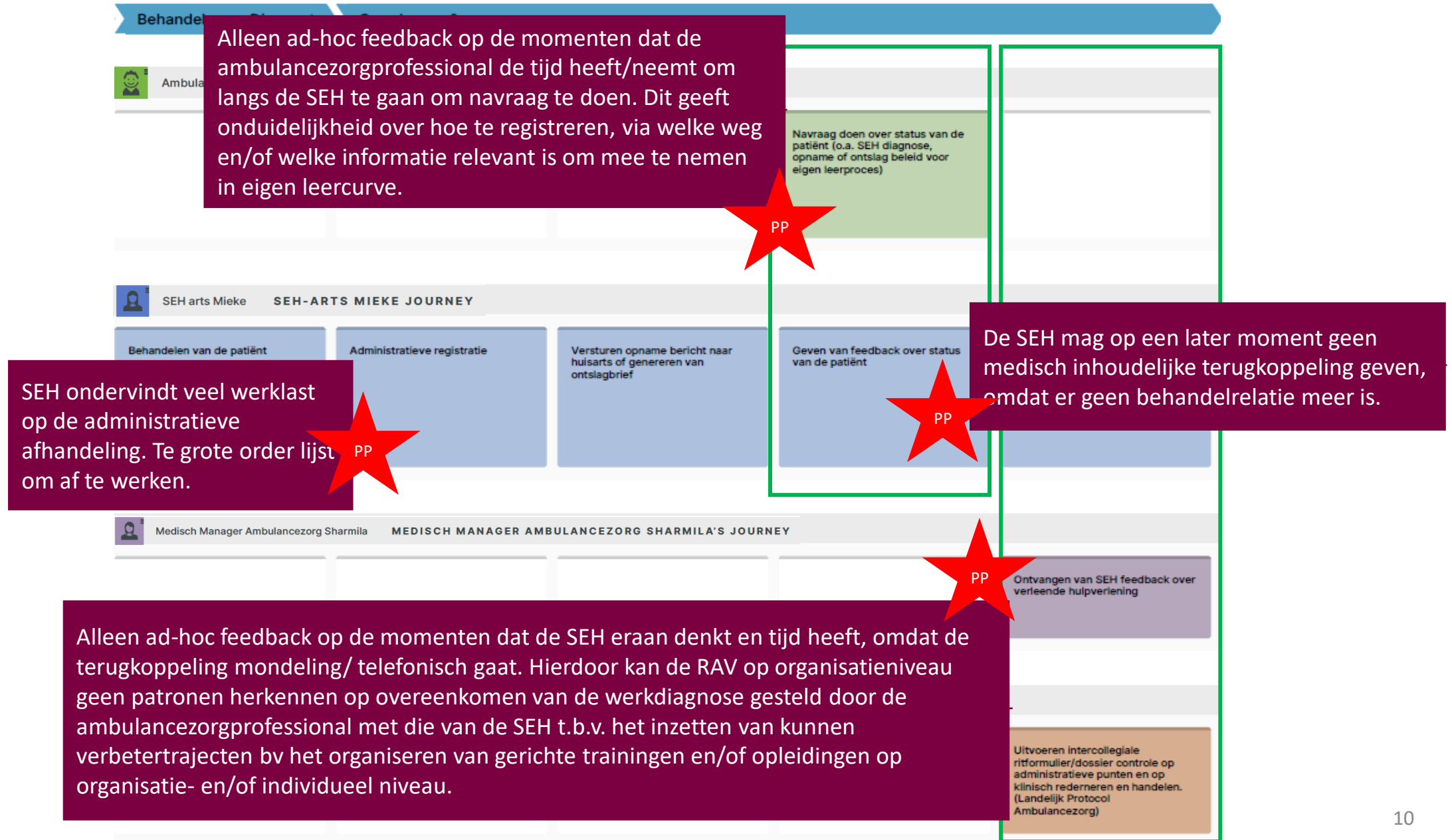
# Pijnpunten feedbackproces SEH-AMB – deel 1



# Huidige feedbackproces SEH-AMB – deel 2

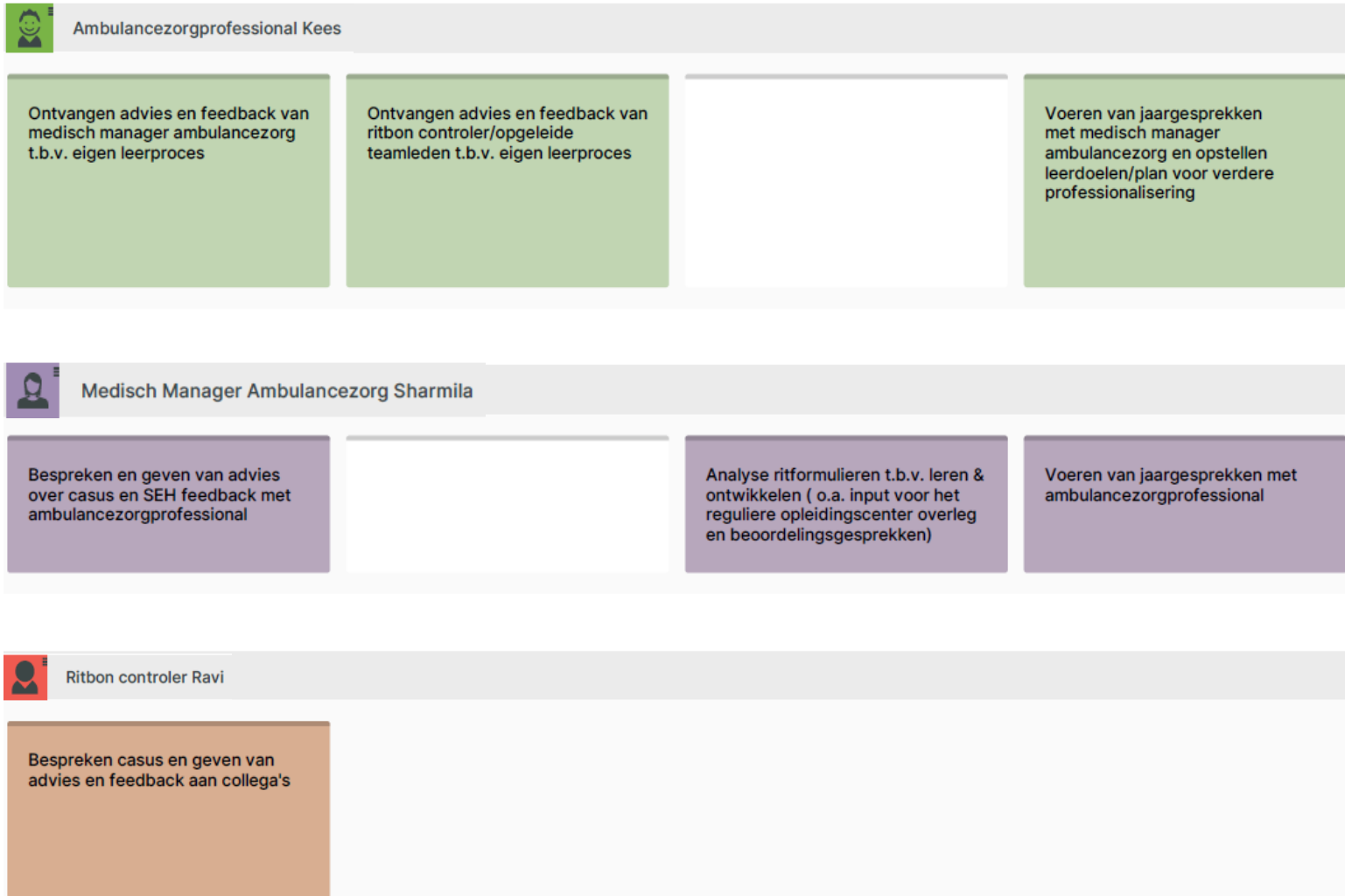


# Pijnpunten feedbackproces SEH-AMB – deel 2



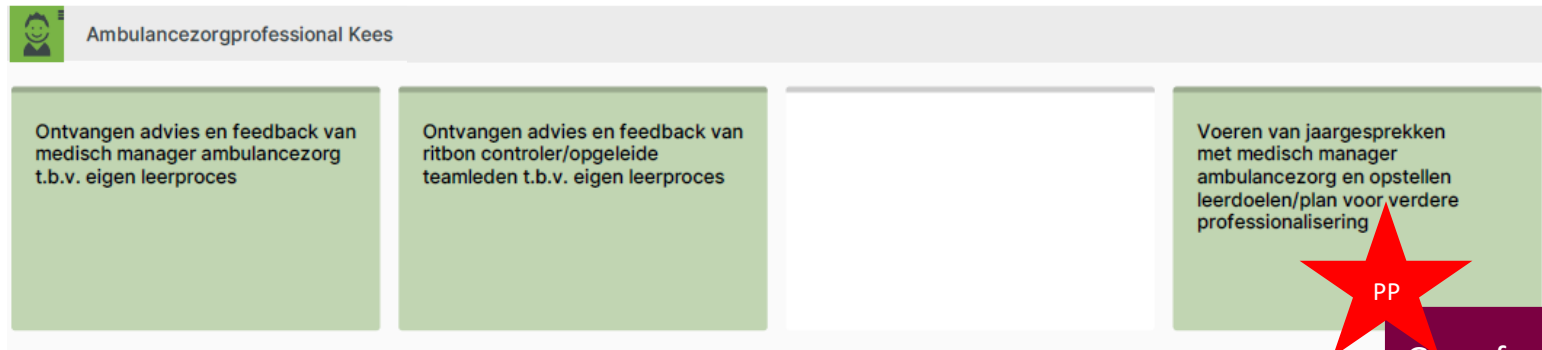
# Huidige feedbackproces/ketenevaluatie AMB-deel3

## Ketenevaluatie (PDCA cyclus)



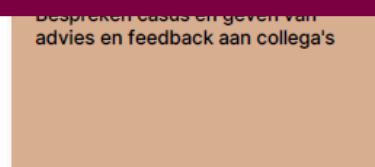
# Pijnpunten feedbackproces/ketenevaluatie AMB-deel3

## Ketenevaluatie (PDCA cyclus)



Geen feedback krijgen op de gestelde werkdiagnose of samenwerking/ overdracht waardoor de ambulancezorgprofessional deze kennis/dit advies niet mee kan nemen in zijn eigen PDCA cyclus.

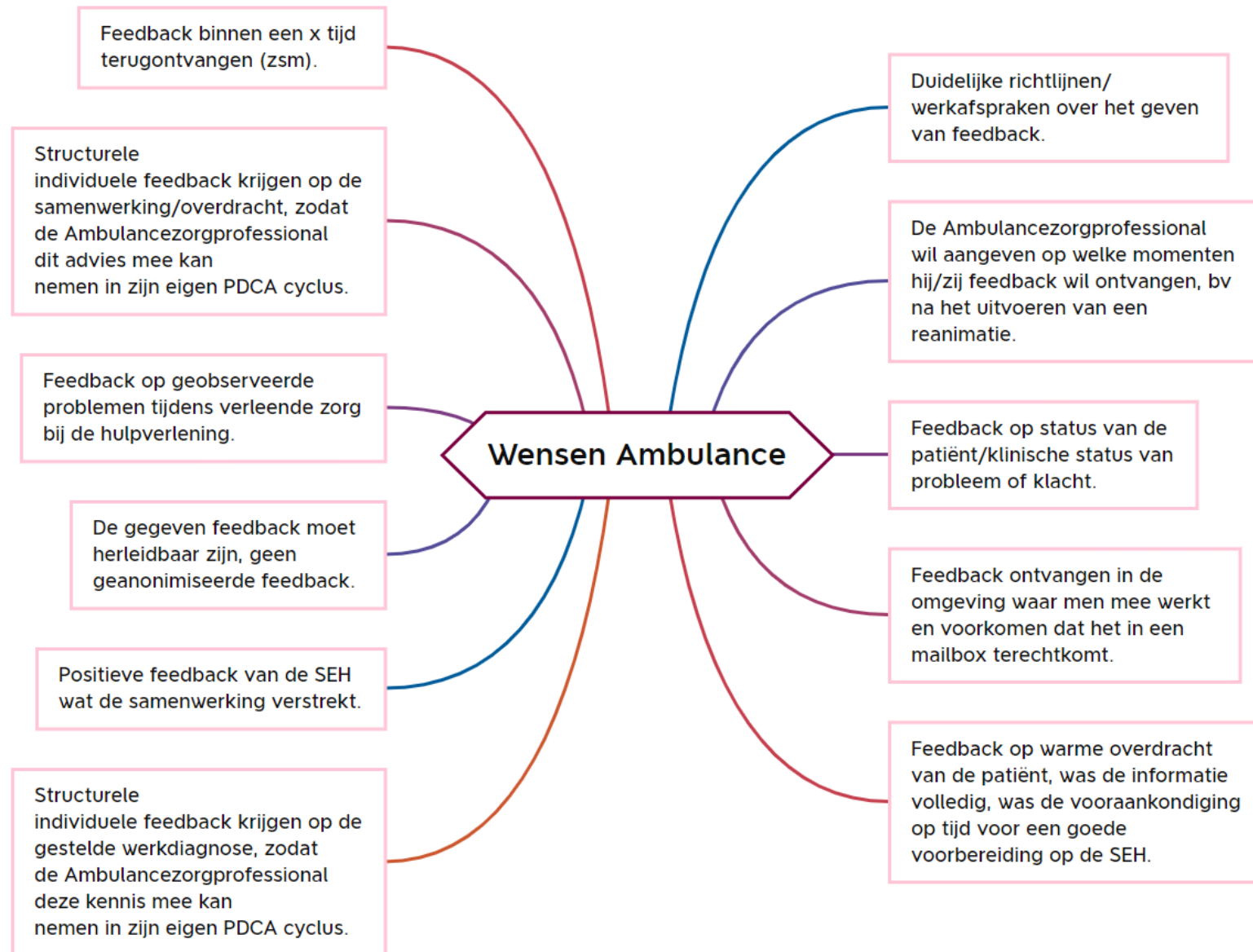
Het ontbreken van informatie over overeenkomen van de werkdiagnose gesteld door de ambulancezorgprofessional met die van de SEH, maakt het lastig om achteraf na te gaan of het juiste ingangprotocol- en ingangsklacht is gevolgd.



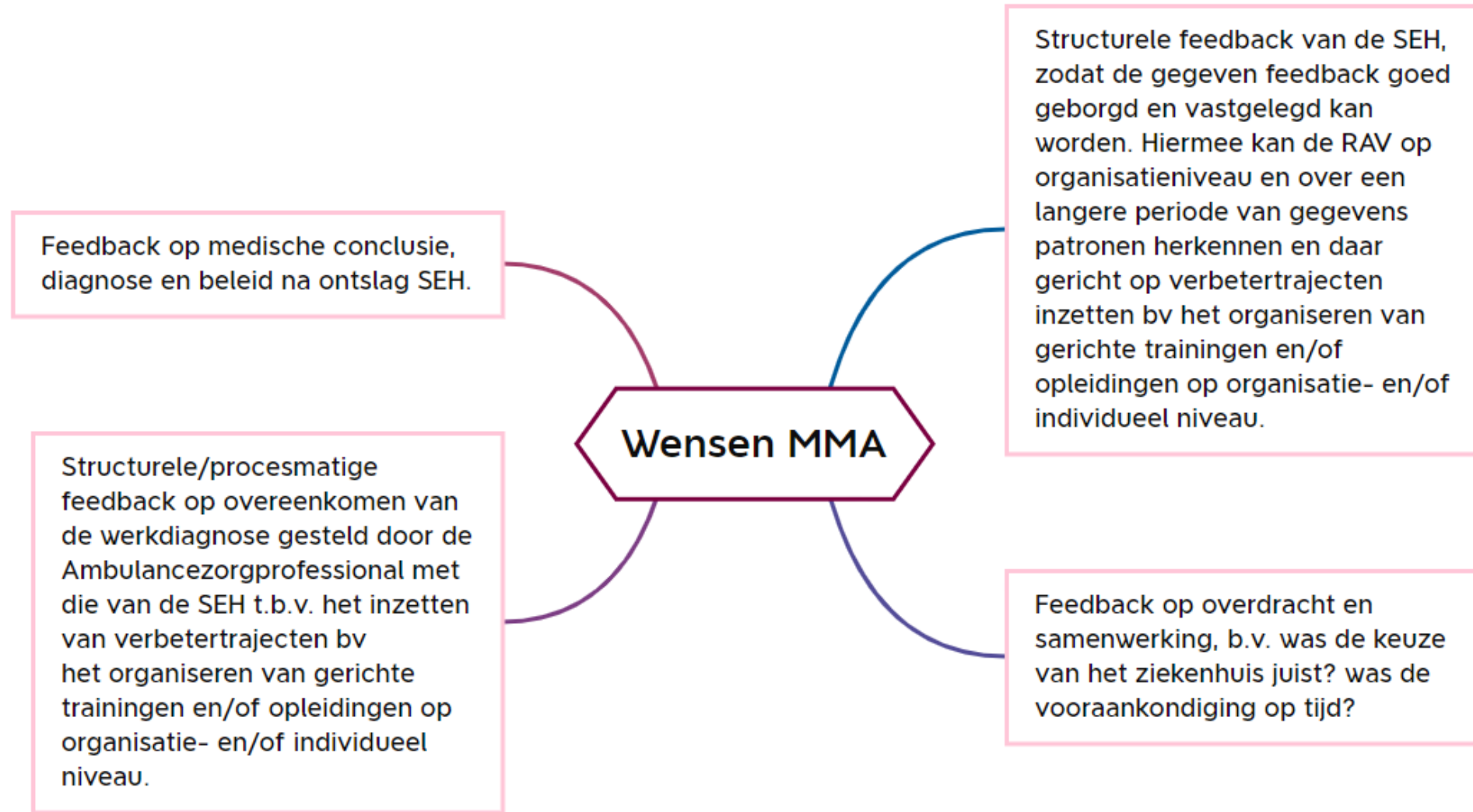


# 3. Wensen/behoeften feedbackproces

# Wensen Ambulancezorgprofessional



# Wensen Medisch Manager Ambulancezorg



# Wensen SEH

Als SEH wil ik zoveel mogelijk geautomatiseerde registratie, zodat mijn administratieve lasten minimaal zijn.

Als SEH wil ik positieve feedback kunnen geven om de samenwerking met de ambulance te versterken.

Wensen SEH

Als SEH wil ik feedback kunnen geven op de uitgevoerde behandeling, de gestelde diagnose en de communicatie om de samenwerking met de ambulance te versterken.

Als SEH wil ik feedback geven op observaties tijdens de verleende zorg door de Ambulancezorgprofessional, bv op het aanleggen van een infuus, het geven van pijnstilling, het meten van de bloeddruk.



4. Gegevensuitwisseling  
Patiëntidentificatie &  
feedback  
(terugkoppeling SEH → AMB)

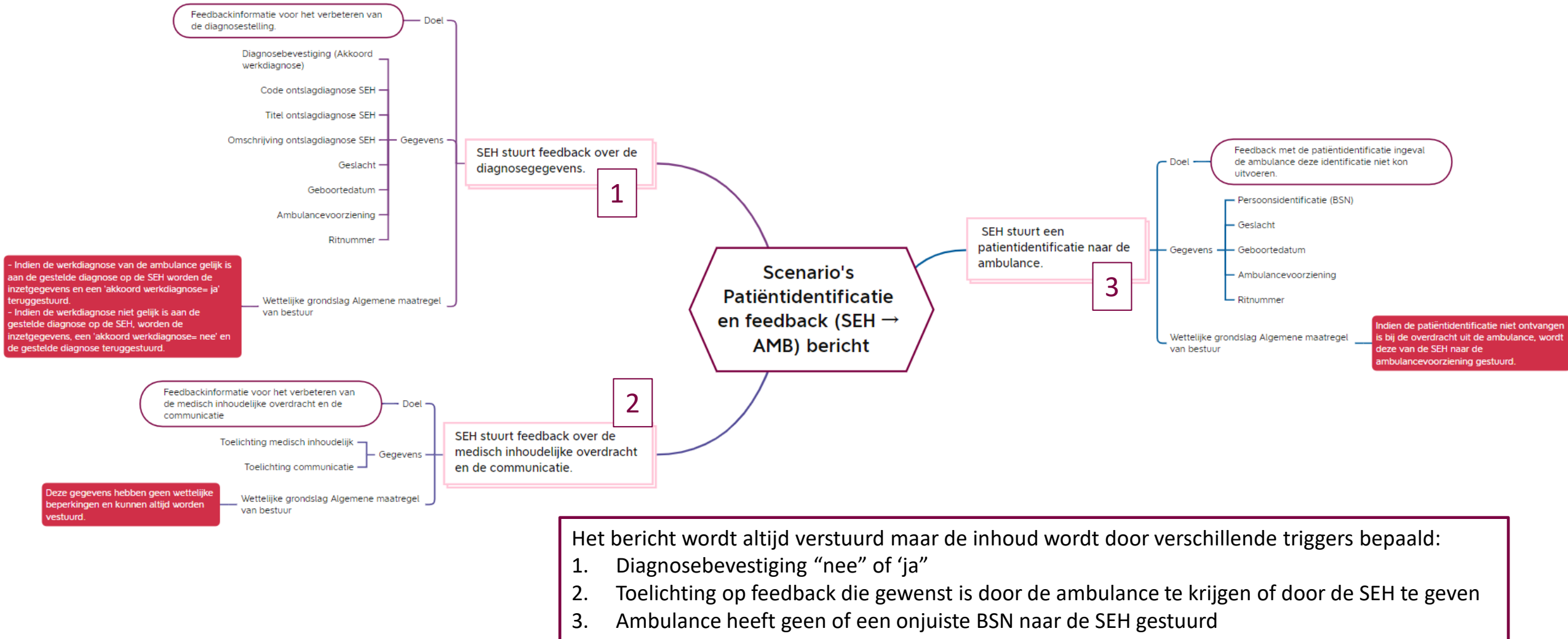
# Uitgangspunten toekomstig feedbackproces

<h2>Factsheet feedbackbericht SEH-AMB</h2> <p>Het bericht wordt door de SEH, aan wie de ambulancezorgprofessional een patiënt heeft overgedragen, aan de betreffende RAV 'retour' gestuurd. Het is ontstaan vanuit de <a href="#">richtlijn gegevensuitwisseling</a>. Het feedbackbericht is in 2020 door Nictiz in de <a href="#">informatiestandaard Acute Zorg</a> opgenomen. Het bericht kan in opdracht van de ziekenhuizen en RAV's worden ingebouwd in de ziekenhuis- en ambulancezorgsystemen.</p>	
Kwaliteitsverbetering	<p><b>Doel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsverbetering en zo nodig voor patiëntidentificatie</li> <li>Individueel leereffect</li> <li>MMA individueel en overkoepelend leereffect door patroonherkenning</li> </ul>
Individueel leereffect	<p><b>Hoe</b></p> <p>Bericht is technisch klaar (zie inhoud hieronder) Kan in opdracht van ziekenhuizen en RAV's worden ingebouwd <b>Ziekenhuizen:</b> bericht automatisch genereren door het ZIS en versturen via secure mail (expertipanel geeft aan vergt weinig tijd/belasting) <b>RAV:</b> voorlopig ontvangen bericht via secure mail (zoals zorgmail)</p>
MMA individueel en overkoepelend leereffect door patroonherkenning	<p><b>Waarom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitskader ambulancezorg</li> <li>Wet ambulancezorgvoorzieningen</li> <li>Kwaliteitskader spoedzorgketen</li> </ul>
Aandacht/waarborgen voor veilige cultuur	<p><b>Oud en nieuw</b></p> <p>Vroeger feedback door gele doorslagbriefjes nu digitaal</p>
Niet koppelen aan het patiëntendossier	<p><b>Koplopers MSB</b></p> <p>Ambulance Rotterdam-Rijnmond RAV Hevoland RAV Haaglanden Ambulance IJsselland</p>
Bewaartermijn 1 jaar	<p><b>Welke inhoud is er afgesproken</b></p> <p><a href="#">Nictiz bericht SEH-AMB inhoud</a></p> <p><b>Wat regelen op RAV niveau</b></p> <p>Visie op leren en verbeter potentieel, op individueel en RAV niveau Ziekenhuis aansporen tot versturen bericht Bewaartermijn 1 jaar, verwijderprotocol maken Medewerkers en MMA in- en voorlichten Aandacht voor veilige cultuur</p>
	<p><b>Informatiebeveiliging</b></p> <p>Doelbinding Dataminimalisatie Vertrouwelijkheid</p>
	<p><b>Bericht is bedoeld voor</b></p> <p>Individuele medewerkers: individueel leereffect op eigen ritten MMA: bewaking kwaliteit en scholingsbeleid</p>
	<p><b>Automatisch en Pro actief</b></p> <p>A: Op alle ritten komt een bericht terug (werkdiagnose klopt of klopt niet, aangevuld met ontslagdiagnose) P: Medewerker kan in AMB-SEH bericht aangeven feedback te willen ontvangen op specifieke casus</p>
	<p><b>Landelijke uitwisseling</b></p> <p><b>In lijn met de Informatiestandaard en richtlijn acute zorg</b></p> <p><b>Aansluiten bij de zorgpraktijk</b></p> <p><b>Werkafspraken maken</b></p> <p><b>Zoveel mogelijk geautomatiseerd en zo min mogelijk extra administratieve last</b></p> <p><b>Directe terugkoppeling feedback naar de ambulancezorgprofessional</b></p>
	<p><b>Welke inhoud is er afgesproken</b></p> <p><b>Welke inhoud is er afgesproken</b></p> <p>Personenidentificatie</p> <p>Geslacht</p> <p>Geboortgegevens, geboortedatum</p> <p>Ritgegevens, ambulancevoorziening en ritnummer</p> <p>Toelichtingsgegevens, toelichting medisch inhoudelijk en toelichting communicatie (OPTIONEEL)</p> <p>Diagnose bevestiging, akkoord werkdiagnose</p> <p>Diagnosegegevens SEH, code ontslagdiagnose titel ontslagdiagnose en omschrijving ontslagdiagnose</p> <p><small>© AZH, dec 2021</small></p>

# Patiëntidentificatie en feedback bericht (bericht 12 SEH-AMB)

- Er is één bericht voor patiëntidentificatie en feedback.
- De SEH verstuurt dit bericht aan de ambulancevoorziening.
- Het bericht wordt altijd verstuurd maar voor het uitwisselen van gegevens tussen de SEH en de ambulancevoorziening geldt de algemene maatregel van bestuur. Dit betekent:
  - Indien de werkdiagnose van de ambulance gelijk is aan de gestelde diagnose op de SEH worden de inzetgegevens en een 'akkoord werkdiagnose' teruggestuurd.
  - Indien de werkdiagnose niet gelijk is aan de gestelde diagnose op de SEH, worden de inzetgegevens en de gestelde diagnose teruggestuurd.
  - Indien de patiëntidentificatie niet of onjuist ontvangen is bij de overdracht uit de ambulance, wordt deze van de SEH naar de ambulancevoorziening gestuurd.
- Het bericht bevat feedbackinformatie voor kwaliteitsbewaking en dient drie doelen:
  1. De SEH verstrekt de diagnose wanneer deze niet overeenkomt met de werkdiagnose van de ambulance.
  2. De SEH verstrekt opmerkingen over de overdracht door de ambulance.
  3. De SEH levert de patiëntidentificatie ingeval deze onbekend is op de ambulance.

# Uitgangspunten versturen Patiëntidentificatie en feedback bericht (terugkoppeling SEH → AMB)



# Voorbeeld Patiëntidentificatie en feedback bericht (terugkoppeling SEH → AMB)

Gegevenselement	Voorbeeld ingevulde patiënt casus
<b>Persoonsgegevens</b>	
BSN	875089078
Geslacht	Man
Geboortedatum	09-07-1977
<b>Ritgegevens</b>	
Ambulancevoorziening	RAV RR
Ritnummer	Nummer 01123
<b>Toelichtingsgegevens</b>	
Toelichting medisch inhoudelijk ( <u>Problem observation</u> )	Deze patiënt had een infuus moeten krijgen.
Toelichting communicatie (Feedback SEH)	Graag eerder ETA doorgeven
<b>Diagnosebevestiging</b>	
Akkoord werkdiagnose	Nee
<b>Diagnosegegevens SEH</b>	
Code ontslagdiagnose	ICD-10: 163.9
Titel ontslagdiagnose	CVA
Omschrijving ontslagdiagnose	1.ACM-infarct links. Status na trombolysie (DTNT 49 minuten). Vasculair risico: vooralsnog geen <u>young stroke</u> . 2.Hoofdpijn en misselijkheid, waarschijnlijk bij 1. Aangezien het geen compleet media infarct betreft laag risico op maligne media infarct. Opname

Dit zijn de gegevens gerelateerd aan patiëntidentificatie.

Dit zijn de gegevens gerelateerd aan het geven van feedback

# Voorbeelden van werkafspraken

- De feedback gaat over de geleverde zorg aan de patiënt en het zorgproces.
- De beschrijving van de gegeven feedback is concreet en specifiek.
- De feedback is niet op de persoon gericht.
- Bij meningsverschil altijd mondeling bespreken.
- MMA ontvangt de gegevens op geaggregeerd niveau.



# 5. Concept uitwerking gewenste feedbackproces

# Journey Map gewenst acute zorgproces SEH Feedback naar de Ambulance



**Ambulancezorgprofessional Kees**    **AMBULANCEZORGPROFESSIONALS' JOURNEY**

Inventarisatie probleem, klachten en hulpvraag & patiënt validatie	Behandelen en interventie tijdens vervoer	Versturen vooraankondiging bij vervoeren van de patiënt en/of warm contact met SEH ► Digitaal-gestructureerd versturen van een vooraankondiging (bericht 8)	Informeren over uitgevoerde interventies/beleid & aangeven dat feedback gewenst is ► Digitaal-gestructureerd informeren over uitgevoerde interventies/situatie van de patiënt naar de SEH (bericht 9)	Overdracht naar de SEH ► Digitaal-gestructureerde overdracht over ambulancegegevens naar de SEH (bericht 10)	Overdragen patiënt aan SEH			Ontvangen signaal over de gegeven feedback door de SEH	Raadplegen van de ontvangen feedback met de bijbehorende ritinformatie
--	---	--	--	---	----------------------------	--	--	--	--

**SEH arts Mieke**    **SEH-ARTS MIEKE JOURNEY**

		Monitoring van alle verwijzingen/vooraankondigingen/voorwaarschuwing digitaal en centraal op één plek ► Digitaal-gestructureerd ontvangen vooraankondiging van de ambulance (bericht 8 incl. bestemmings-status Geannuleerd & estimated time of arrival)	Ontvangen update interventie en beloop en de melding dat feedback gewenst is door de ambulancezorgprofessional ► Digitaal-gestructureerd ontvangen interventie en beloop van de ambulance (bericht 9) gedurende de rit	Digitaal-gestructureerd ontvangen van de overdracht van de ambulance vooraf de patiënt bij de SEH binnenkomt (bericht 10) en delen vastleggen in het medisch dossier	Ontvangen overdracht van de ambulancezorgprofessional en fysiek opvangen patiënt	Behandelen van de patiënt	Registreren medische gegevens over de patiënt en op hetzelfde moment ook de registratie voor het geven van feedback	Digitaal-gestructureerd versturen van feedback en patiëntidentificatie naar de ambulancezorgprofessional (bericht 12)	
--	--	---	---	--	--	---------------------------	---	---	--

**Ziekenhuisinformatiesysteem / Ambulancesysteem**    **BACKSTAGE LANE**

Ambulancesysteem			Ambulancezorgprofessional vinkt "feedback gewenst" op het scherm aan						
Ziekenhuisinformatiesysteem			ZIS ontvangt een signaal over feedback gewenst door ambulancezorgprofessional en toont dit aan de SEH				<ul style="list-style-type: none"> <li>bij registratie van feedbackgegevens "Toelichting medisch inhoudelijk" en "Toelichting communicatie"</li> <li>► ZIS genereert automatisch de feedbackgegevens over "Toelichting medisch inhoudelijk" en "Toelichting communicatie"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ZIS genereert automatisch of de diagnose ambulance gelijk is met de ontslagdiagnose SEH</li> <li>bij Diagnosebevestiging = nee:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>► ZIS genereert automatisch de feedbackgegevens voor "Diagnose code"</li> <li>► ZIS genereert automatisch de feedbackgegevens voor "Diagnose titel"</li> <li>► ZIS genereert automatisch de feedbackgegevens voor "Diagnose omschrijving"</li> </ul> </li> <li>bij geen of onjuiste BSN:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>► ZIS genereert automatisch de correcte persoonsgegevens: BSN, Geslacht, Geboortedatum</li> </ul> </li> <li>ZIS genereert automatisch het digitaal-gestructureerde feedback en patiëntidentificatiebericht (bericht 12) en verstuurt dit naar de ambulance</li> </ul>	

# Scenario's feedbackbericht SEH-AMB

Er zijn verschillende scenario's die het feedbackbericht van de SEH-AMB ondersteund:

1. De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.
2. De SEH wenst feedback te geven over een specifieke rit met als doel een verbetering in de samenwerking.
3. De MMA wenst feedback te ontvangen van de SEH voor kwaliteitsbewaking en scholingsbeleid.

→ Daarnaast geldt nog het scenario van patiëntidentificatie:

4. De RAV wenst feedback te ontvangen van de SEH met de patiëntidentificatie ingeval de ambulance deze identificatie niet kon uitvoeren.

# Gewenste situatie feedbackproces voor scenario 1:

De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.

## Proces

Vervoer, Interventie & overdracht AMB

Overdragen, feedback/nazorg SEH

Feedback/nazorg AMB

## Activiteiten



## Informatieregistratie & informatieberichten

- Aangegeven feedback genereren in het bericht van de AMB-SEH
- Bericht 8, 9, 10 voorankondiging, interventie en beloop AMB naar SEH:
- Persoonsgegevens
  - WID controle
  - Incidentgegevens
  - Meldingsgegevens
  - Ritgegevens
  - Haalgegevens
  - Bestemmingsgegevens
  - Mechanisme (SBAR gegevens)
  - Toestandsbeelden/Werkdiagnosen
  - Meetwaarden
  - Behandeling
  - Patiëntigging
  - Primary survey
  - Secondary survey
  - Consultgever op afstand/intercollegiaal consult
  - Bijlagen

Toelichting medisch inhoudelijk met o.a. deze informatie:			
Feedback op verpleegkundige problemen tijdens verpleegkundige zorg - bijdrage hulpverlening	Feedback van de patiënt	Symptoom of bevinding	Klinische status van probleem of klacht
Toelichting communicatie met o.a. deze informatie over samenwerking:			
Positieve feedback vanuit de SEH met de samenwerking verpleegkundige	Feedback op status van de patiënt	Feedback op de rit -> overdracht, met de rit, bij eventueel handover met SEH	
Feedback op digitale overdracht, met de SEH nog informatie.	Feedback op wat de keuze van het ziekenhuis juist?		

- Bericht 12 Terugkoppeling SEH naar AMB:
- Persoonsgegevens: BSN, Geslacht, Geboortedatum
  - Ritgegevens: Ambulancevoorziening en Ritnummer
  - Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status klacht, symptoom of bevinding, klinische status van probleem of klacht, toelichting
  - Toelichting communicatie (Feedback SEH): Communicatie, feedback op overdracht
  - Diagnosebevestiging
  - Diagnose code
  - Diagnose titel
  - Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

- Informatie behoefte ambulanceverpleegkundige:
- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status patiënt, symptoom of bevinding, klinische status van probleem of klacht, geobserveerde problemen tijdens verleende zorg
  - Toelichting communicatie (Feedback SEH): Positieve feedback, feedback op warme overdracht van de patiënt, feedback op de digitale voorankondiging/overdracht, was die op tijd, terecht, goed ingevuld met ETA?, was de keuze van het ziekenhuis juist?
  - Diagnosebevestiging
  - Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname
- Kunnen jullie aangeven of deze informatie gegeven is voor dit scenario?
- Wens: dat de vergelijking voor de diagnosebevestiging SNOMED gebaseerd is.

# Gewenste situatie feedbackproces voor scenario 2:

De SEH wenst feedback te geven over een specifieke rit met als doel een verbetering in de samenwerking.

Proces

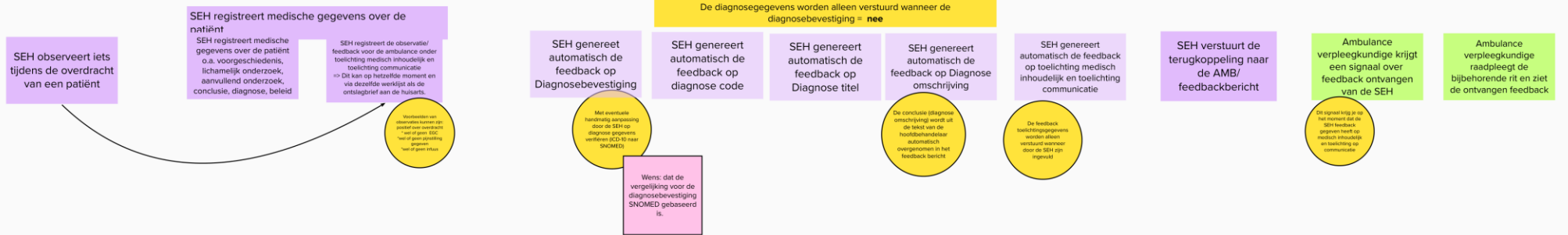
Vervoer, Interventie & overdracht AMB

Overdragen, feedback/nazorg SEH

Feedback/nazorg AMB

Activiteiten

Actoren



Informatieregistratie & informatieberichten



Bericht 12 Terugkoppeling SEH naar AMB:

- Persoonsgegevens: BSN, Geslacht, Geboortedatum
- Ritgegevens: Ambulancevoorziening en Ritnummer
- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status klacht, symptoom of bevinding, klinische status van probleem of klacht, toelichting
- Toelichting communicatie (Feedback SEH): Medische toelichting, Communicatie toelichting
- Diagnosebevestiging
- Diagnose code
- Diagnose titel
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

Informatie behoefte ambulanceverpleegkundige:

- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status patiënt, symptoom of klacht, geobserveerde problemen tijdens verleende zorg
- Toelichting communicatie (Feedback SEH): Positieve feedback, feedback op warme overdracht van de patiënt, feedback op de digitale vooraankondiging/overdracht, was die op tijd, terecht, goed ingevuld met ETA?, was de keuze van het ziekenhuis juist?
- Diagnosebevestiging
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

Kunnen jullie aangeven of deze informatie gemeent is voor dit scenario?

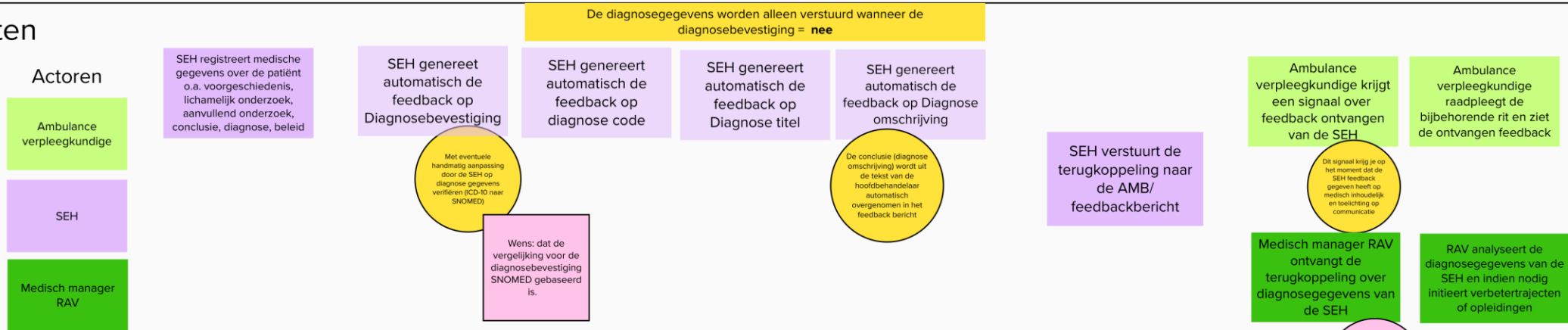
# Gewenste situatie feedbackproces voor scenario 3:

De medisch manager RAV wenst feedback te ontvangen van de SEH voor kwaliteitsbewaking en scholingsbeleid.

## Proces



## Activiteiten



## Informatieregistratie & informatieberichten

Bericht 12 Terugkoppeling SEH naar AMB:

- Persoonsgegevens: BSN, Geslacht, Geboortedatum
- Ritgegevens: Ambulancevoorziening en Ritnummer
- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status klacht, symptoom of bevinding, klinische status van probleem of klacht, toelichting
- Toelichting communicatie (Feedback SEH): Medische toelichting, Communicatie toelichting
- Diagnosebevestiging
- Diagnose code
- Diagnose titel
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

Informatie behoefte ambulanceverpleegkundige en medisch manager RAV:

- Diagnosebevestiging
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

Kunnen jullie aangeven of deze informatie gewenst is voor dit scenario?

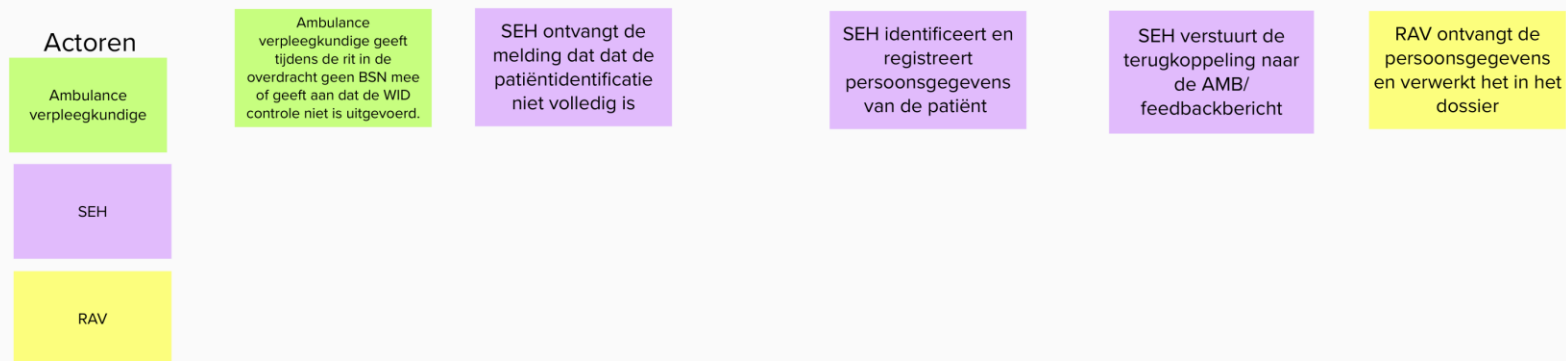
# Gewenste situatie patiëntidentificatie voor scenario 4:

De RAV wenst feedback te ontvangen van de SEH met de patiëntidentificatie ingeval de ambulance deze identificatie niet kon uitvoeren.

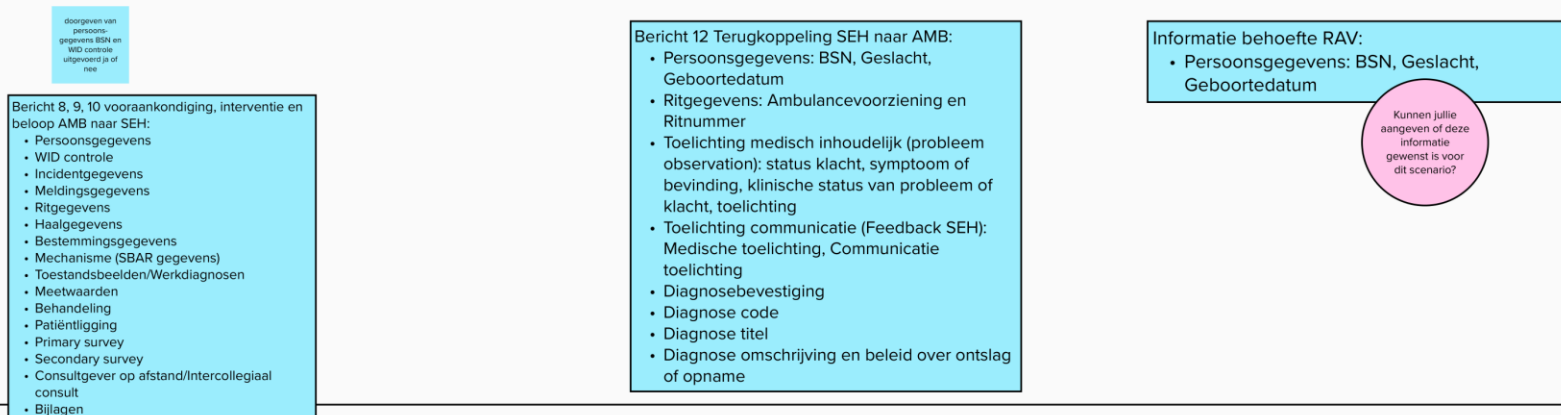
## Proces



## Activiteiten



## Informatieregistratie & informatieberichten





# 6.Vragen & Antwoorden

# Vragen & antwoorden (deel1)

## STAP: Ambulance verpleegkundige geeft tijdens de rit aan de SEH door dat er feedback gewenst is

- Wordt de SEH niet overbelast wanneer extra feedback gewenst is?
  - Dit scenario creëert geen extra feedbackbericht. Het is bedoeld om de SEH attent te maken op de situaties waar het misschien goed is om extra aandacht te geven aan het feedbackbericht.
- Kan je na afloop van de rit ook nog feedback aanvragen?
  - Ja mits het overdrachtsbericht nog niet is verstuurd.
- Wie geeft feedback? Verpleegkundige of arts? OF beide?
  - Voorkeur om dit per SEH in te richten.

## STAP: SEH ontvangt de melding dat er feedback gewenst is voor deze casus

- Komt er een pop-up? Of verschijnt het feedback veld automatisch bij afsluiten? Hoe wordt dit duidelijk voor de SEH?
  - Voorkeur om dit met een attentie veld onder aandacht te brengen

## STAP: SEH registreert feedback voor de ambulance over toelichting medisch inhoudelijk en toelichting communicatie

- Het liefst met een extra veld: Feedback ambulance. Dit veld zou dan automatisch moeten komen bij gevraagde feedback en aangevinkt moeten worden bij gewenste feedback van de SEH
- Twijfel over communicatie toelichtingsgegevens om via deze wijze feedback te ontvangen. Het is eenrichtingsverkeer zonder wederhoor en subjectief.

## STAP: De diagnosegegevens worden alleen verstuurd wanneer de diagnosebevestiging = nee

- Gaat dit automatisch? Of is dit een handeling van de SEH?
  - Voorkeur om de vergelijking van de werkdiagnose AMB en werkdiagnose SEH automatisch uit te voeren

### Scenario 1:

*De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.*

# Vragen & antwoorden (deel2)

## STAP: SEH verstuurt de terugkoppeling naar de AMB/feedbackbericht

- Kunnen jullie aangeven of je behoefte hebt om de naam mee te geven die de feedback heeft gegeven?
  - Ik zou werken met personeelsnummer, is veiliger maar wel herleidbaar (niet op naam).
  - Personeelsnummer is veiliger, maakt wel dat het persoonlijke stuk er af gaat. Terugkomen op een bepaalde casus wordt dan lastiger. Of er moet makkelijk te herleiden zijn wie welk personeelsnummer heeft.
  - Personeelsnummer is veiliger, naam geeft minder risico op afbranden.
  - Zou inderdaad fijn zijn om te weten van wie de feedback komt.
- Wens: dat de terugkoppeling van de feedback binnen een x tijd gegeven wordt.
  - Voorkeur voor op zelfde dag, maar bij drukke dienst moet het ook later nog kunnen.
  - Het is wenselijk op dezelfde dag

### Scenario 1:

*De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.*

# Vragen & antwoorden (deel3)

## STAP: Ambulance verpleegkundige krijgt een signaal over feedback ontvangen van de SEH

(Dit signaal krijg je op het moment dat de SEH feedback gegeven heeft op medisch inhoudelijk en toelichting op communicatie)

- Kunnen jullie aangeven op welke manier je een signaal/ geïnformeerd wilt worden dat er feedback van de SEH naar je is gestuurd?
  - Is er een platform waarop je zelf zou kunnen inloggen obv pers.nr?
  - Via MMA
  - Via de mail of signaal via de CityGIS/ERF?
  - in het DRF verwerken zodat je ook de SBAR daar uit kan genereren
- Kunnen jullie aangeven of je in één overzicht je eigen werkdiagnose naast de SEH ontslagdiagnose wilt zien?
  - dat zou wenselijk zijn
- Heb je na afloop van je dienst nog toegang tot je ritinformatie?
  - opvragen bij de TL die het dan kan terugsturen, na afloop van de dienst
  - Nee
  - nog niet maar dat gaat wel komen voor de AVP tot 1 jaar na de rit
  - Ja

### Scenario 1:

*De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.*

# Vragen & antwoorden (deel4)

Informatie behoefte ambulanceverpleegkundige:

- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status patiënt, symptoom of bevinding, klinische status van probleem of klacht, geobserveerde problemen tijdens verleende zorg
- Toelichting communicatie (Feedback SEH): Positieve feedback, feedback op warme overdracht van de patiënt, feedback op de digitale vooraankondiging/overdracht, was die op tijd, terecht, goed ingevuld met ETA?, was de keuze van het ziekenhuis juist?
- Diagnosebevestiging
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

- Kunnen jullie aangeven of deze informatie gewenst is voor dit scenario?
- Denk dat de tweede bullet de belangrijkste is.
- Wat m.i. de belangrijkste behoefte is; is de door de ambulanceverpleegkundige gestelde werkhypothese was die realistisch in relatie tot de beperkte beschikbare middelen pre hospitaal?

Scenario 1:

*De ambulancezorgprofessional wenst feedback te ontvangen van de SEH over een specifieke rit met als doel individueel leereffect op eigen ritten.*



# 7.Aandachtspunten

# Aandachtspunten organisatorisch

## Organisatorisch:

- **Opstellen werkafspraken** voor het borgen van een veilige cultuur en een goede samenwerking
- **Organiseer gebruikerssessies** om medewerkers mee te nemen in de verandering (uitleg over doel feedback, soort feedback, werking van de functionaliteit/GUI, werkafspraken voor een goede samenwerking)
- **Organiseer de toegang voor de ambulancemedewerker** tot zijn/haar ritinformatie omgeving ook na afloop van de dienst, zodat de medewerker de ontvangen feedback op de momenten wanneer het uitkomt kan raadplegen.
- De behoefte hoe men invulling geeft aan het digitale feedbackbericht kan per regio anders zijn. Het is belangrijk om dit vooraf aan een implementatie goed in beeld te brengen.

# Aandachtspunten implementatie (deel1)

## Implementatie:

- Beperk signalering richting de ambulancemedewerker tot alleen de aangevraagde of door SEH gegeven feedback in de toelichtingsgegevens, zodat de medewerker niet overspoeld wordt met signalering.
- ➔ optie om in het interventie/beloop (bericht 9) of overdrachtsbericht (bericht 10) mee te geven of de ambulancemedewerker **feedback wenst** te krijgen over deze casus, sluit aan bij de informatiestandaard
- Geef een duidelijke betekenis aan de toelichtingsgegevens, zodat het voor de SEH duidelijk is wat voor soort feedback gewenst is door de ambulance:
  - Toelichting medisch inhoudelijk
  - Toelichting communicatie
- ➔ optie om dit in de GUI duidelijk weer te geven m.b.v. **voorbeelden of gestructureerd** met vraagstellingen, daarnaast gebruiker sessie organiseren voor SEH medewerkers

# Voorstel Toelichtingsgegevens

Toelichtingsgegevens	Ja	Nee	n.v.t
<i>Medisch inhoudelijk:</i>			
Pijnstilling gegeven			
Differentiaal diagnose gesteld			
Infuus goed aangelegd			
Meeting bloeddruk goed			
Voldoende ondersteuning van de circulatie			
<i>Communicatie/samenwerking/proces</i>			
Keuze ziekenhuis juist			
ECG gemaakt			
Goede overdracht			
Voor aankondiging vooraf ontvangen			
ETA ontvangen			
<i>Extra toelichting:</i>			
O.a. Positieve feedback vanuit de SEH wat de samenwerking verstrekt			

Gestructureerde velden eenvoudig in te vullen door de SEH-verpleegkundige

Vrije toelichting in te vullen door de SEH-arts

Voorstel om de registratie op de SEH voor het feedbackdeel toelichtingsgegevens goed aan te laten sluiten op het werkproces:

- *SEH-arts of SEH verpleegkundige openen het SEH dossier*
- *Zien of feedback gewenst is of krijgen de optie om zelf feedback in te vullen*
  - *Vullen van de toelichtingsgegevens onder toelichting medisch inhoudelijk en toelichting communicatie*

→ *Uitgangspunt: Dit vormt geen onderdeel van het patiëntendossier*

# Aandachtspunten implementatie (deel2)

## Implementatie:

- Maak een mapping voor het bepalen van de diagnosebevestiging op diagnosecode SNOMED Ambu en diagnosecode SNOMED SEH (ter voorkoming van onjuiste mismatch op diagnose codes)
  - ➔ optie om de **mapping** m.b.v. de Diagnosethesaurus te maken
- Het bericht zoveel mogelijk vullen met gegevens die nu al geregistreerd worden op de SEH zodat extra administratielast wordt beperkt tot een minimum.
  - ➔ optie om de diagnosegegevens **automatisch** te genereren net zoals voor de rapportage aan de huisarts
- Eén overzicht waarin de ontvangen feedback en de bijbehorende rit informatie aan de ambulancemedewerker wordt getoond.
  - ➔ optie om de ontvangen feedback in **dezelfde omgeving** te tonen waar de ambulancemedewerker ook de ritgegevens ziet
- Feedback zo snel mogelijk wordt doorgegeven aan de ambulance, zodat zowel de SEH als de ambulancemedewerker de casus kent.
  - ➔ optie om de feedback nog **dezelfde dag (binnen 24 uur)** te versturen, eventueel zonder extra toelichting van de SEH in de toelichtingsgegevens