

# Inhoud

---

0	<b>Inleiding</b> .....	XV
	<i>Martine de Bruijne en Fred Bleeker</i>	
0.1	<b>Wat is CRM?</b> .....	XVI
0.2	<b>Hoe wordt CRM behandeld in dit boek?</b> .....	XVII
0.3	<b>Wat vind je op de website behorend bij dit boek?</b> .....	XVIII
	<b>Literatuur</b> .....	XIX
<b>I</b>	<b>Deel A Theoretische basis van CRM</b>	
1	<b>Menselijke factoren en patiëntveiligheid</b> .....	3
	<i>Laura Zwaan, Peter Veerman en Cordula Wagner</i>	
1.1	<b>Inleiding</b> .....	4
1.2	<b>De invloed van cognitieve factoren op ons functioneren</b> .....	5
1.3	<b>Situatiebewustzijn</b> .....	6
1.4	<b>De invloed van organisatorische factoren op ons functioneren</b> .....	8
1.5	<b>De invloed van sociale interacties op het functioneren</b> .....	10
	<b>Literatuur</b> .....	10
2	<b>Situatiebewustzijn</b> .....	11
	<i>Fred Bleeker en Martine de Bruijne</i>	
2.1	<b>Inleiding</b> .....	12
2.2	<b>Twee klinische voorbeelden van incidenten</b> .....	12
2.3	<b>Wat is situatiebewustzijn?</b> .....	14
2.4	<b>Factoren van invloed op situatiebewustzijn</b> .....	17
	<b>Literatuur</b> .....	20
3	<b>CRM op het niveau van de organisatie</b> .....	21
	<i>Cathy van Dyck</i>	
3.1	<b>Inleiding</b> .....	22
3.2	<b>Wat is cultuur?</b> .....	22
3.3	<b>Betrouwbaar organiseren</b> .....	23
3.4	<b>Organisatiecultuur, betrouwbaar organiseren en CRM</b> .....	26
3.5	<b>Voorwaarden voor veilig werken: rol van het management</b> .....	27
3.6	<b>Organisatiefouten</b> .....	27
3.7	<b>Aandachtig organiseren</b> .....	28
3.8	<b>CRM als katalysator voor een gunstige veiligheidscultuur</b> .....	30
	<b>Literatuur</b> .....	31
4	<b>CRM op het niveau van het team</b> .....	33
	<i>Jan Maarten Schraagen</i>	
4.1	<b>Inleiding</b> .....	34
4.2	<b>Drie voorbeelden van problemen met teamwork in de medische praktijk</b> .....	34
4.3	<b>Wat is een team?</b> .....	36

4.4	<b>Wat is teamwork?</b> .....	36
4.5	<b>Welke teamworkcompetenties kunnen worden onderscheiden?</b> .....	37
4.6	<b>Teamworkvaardigheden</b> .....	38
4.7	<b>Verband tussen teamvaardigheden, gemeenschappelijk mentaal model en situatiebewustzijn</b> .....	42
4.8	<b>Optimaliseren van teamwork</b> .....	44
	<b>Literatuur</b> .....	45
5	<b>CRM op het niveau van het individu</b> .....	47
	<i>Patricia Antersijn-de Keulenaar</i>	
5.1	<b>Inleiding</b> .....	48
5.2	<b>Communicatie</b> .....	48
5.3	<b>Communiceren: een basisvereiste</b> .....	49
5.4	<b>Omgaan met stress</b> .....	54
5.5	<b>Persoonlijkheid</b> .....	57
	<b>Literatuur</b> .....	62
6	<b>CRM-instrumenten</b> .....	63
	<i>Fred Bleeker en Inge van Noord</i>	
6.1	<b>Inleiding</b> .....	64
6.2	<b>Gestandaardiseerd werken</b> .....	64
6.3	<b>Checklists</b> .....	65
6.4	<b>Briefings</b> .....	65
6.5	<b>Gestructureerde overdracht</b> .....	66
6.6	<b>Speaking up</b> .....	67
6.7	<b>'Two-challenge rule' en codewoorden</b> .....	68
6.8	<b>Waarschuwingssignalen (red flags) en 'early warning systems'</b> .....	68
6.9	<b>Wederzijdse steun</b> .....	69
6.10	<b>Samenvatten voor het team</b> .....	69
6.11	<b>Debriefings</b> .....	69
	<b>Literatuur</b> .....	70
<b>II</b>	<b>Deel B Praktijkvoorbeelden van CRM</b>	
7	<b>Klassikale CRM-training, een voorbeeld van de Intensive Care</b> .....	73
	<i>Ralph So en Peter Kemper</i>	
7.1	<b>Inleiding</b> .....	74
7.2	<b>Klassikale CRM-training</b> .....	74
7.3	<b>Voorbeeld van een tweedaagse CRM-training</b> .....	75
7.4	<b>CRM op de Intensive Care, een voorbeeld uit de praktijk</b> .....	77
	<b>Literatuur</b> .....	81
8	<b>Simulatietrainingen</b> .....	83
	<i>Ralf Krage en Micha Erwteman</i>	
8.1	<b>Inleiding</b> .....	84
8.2	<b>Definitie</b> .....	84
8.3	<b>Geschiedenis</b> .....	85
8.4	<b>Hoe leren professionals? – Adult Learning Principles</b> .....	85

8.5	<b>Simulatiehardware</b> .....	86
8.6	<b>Toepassingen</b> .....	88
8.7	<b>Kernscenario's</b> .....	89
	<b>Literatuur</b> .....	93
9	<b>Checklists, een voorbeeld van het perioperatieve proces</b> .....	95
	<i>Marja Boormeester</i>	
9.1	<b>Inleiding</b> .....	96
9.2	<b>Waarom we niet foutloos zijn</b> .....	96
9.3	<b>Hiaten in de individuele waarneming</b> .....	97
9.4	<b>Teamfactoren en checklistgebruik</b> .....	99
	<b>Literatuur</b> .....	105
10	<b>Time-out: begin met briefing</b> .....	107
	<i>Dirk de Korne en Frans Hiddema</i>	
10.1	<b>Inleiding</b> .....	108
10.2	<b>Context: Oogziekenhuis Rotterdam</b> .....	108
10.3	<b>Burning platform: dreigende opheffing</b> .....	108
10.4	<b>Time-outprocedure als laatste check voor vertrek</b> .....	109
10.5	<b>Effecten van de procedure</b> .....	110
10.6	<b>Time-outprocedure is teamwork</b> .....	110
10.7	<b>Briefing</b> .....	111
10.8	<b>Conclusie</b> .....	113
	<b>Literatuur</b> .....	113
11	<b>De overdracht</b> .....	115
	<i>Liesbeth van Rensen, Bas de Vries en Cor Kalkman</i>	
11.1	<b>Inleiding</b> .....	116
11.2	<b>Definitie overdracht</b> .....	116
11.3	<b>Verschillende typen en vormen overdrachten</b> .....	117
11.4	<b>Overdracht is ook een kwetsbaar moment</b> .....	118
11.5	<b>Oorzaken falende overdrachten</b> .....	119
11.6	<b>Kenmerken effectieve overdracht</b> .....	120
11.7	<b>Verbeteren overdrachten</b> .....	121
11.8	<b>Videoreflectieve methode als leermiddel om eigen overdrachten te verbeteren</b> .....	122
	<b>Literatuur</b> .....	123
<b>III Deel C Aan de slag met CRM</b>		
12	<b>Tips voor de training</b> .....	127
	<i>Martine de Bruijne en Patricia Antersijn-de Keulenaar</i>	
12.1	<b>Inleiding</b> .....	129
12.2	<b>Onderwijskundige principes voor CRM-training</b> .....	129
12.3	<b>Checklist voor onderwijs aan praktisch werkzame cursisten</b> .....	130
12.4	<b>Gebruikmaken van video-opnamen</b> .....	132
12.5	<b>Opstellen programma CRM-training</b> .....	134
12.6	<b>Algemene spelvormen</b> .....	135
12.7	<b>Voorbeelden van werkvormen in een medische context</b> .....	135

XIV Inhoud

12.8	Individueel oefenen .....	136
12.9	Werken met de website behorend bij dit boek.....	136
	Literatuur .....	137
13	<b>Praktische tips voor implementatie</b> .....	139
	<i>Connie Dekker-van Doorn en Linda Wauben</i>	
13.1	Inleiding .....	140
13.2	Aanpak .....	143
13.3	Adaptive Design, ontwerpcycli .....	144
13.4	Tips voor implementatie .....	149
	Literatuur .....	151

## **Bijlagen**

	<b>Bijlage 1 Begrippenlijst</b> .....	155
	<b>Register</b> .....	159