

Learning from Excellence – samen leren van wat goed gaat

Workshop congres Tijd voor Verbinding
18 november 2021

Jorn Nützing - aios Longziekten LUMC/AVL

Janneke Schuitenmaker - verpleegkundig specialist SEH OLVG

Marion Verduijn - adviseur LUMC



Wanneer gaf jij voor het laatst een collega een compliment?!



In deze workshop

Wat is *Learning from Excellence* (LfE)? door *Jorn* (5 min)

Onze aanpak en ervaring

- LfE op de Spoedeisende Hulp in OLVG door *Janneke* (15 min)
- LfE op de Acute Opname Afdeling in LUMC door *Jorn* (10 min)

Vragen & discussie o.l.v. *Marion* (15 min)



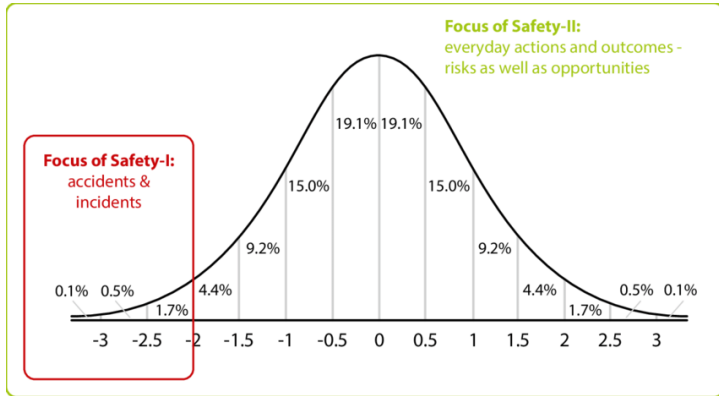
ORGANISATIE VAN ZORG

Veerkracht en veiligheid

HOE KAN REGULERING VAN DE ZORG DAARAAN BIJDRAGEN?

Roland Bal, Annemiek M.V. Stoopendaal en Hester van de Bovenkamp

Safety-II & Learning from Excellence



Safety-II



- versterken van positief werkklimaat
- kwaliteitsverbetering

Individual QI projects from single institutions

OPEN

Impact of Positive Feedback on Antimicrobial Stewardship in a Pediatric Intensive Care Unit: A Quality Improvement Project

Alison S. Jones, MSc; Rhian E. Isaac, BPharm; Katie L. Price, RSCN; Adrian C. Plunkett, MBBS

Hoe werkt het?

Meldsysteem (light!)

- Laagdrempelig
- Van en voor medewerkers; binnen afdeling

Bericht naar melder en ontvanger

Kernteam bespreekt meldingen: leerpotentieel?

- Terugkoppeling en bespreking (Appreciative Inquiry)
- Verdieping als opmaat voor verbeterinitiatief

Plus

Bij OLVG Oost leren ze van andermans prestaties

Van fouten kun je leren, maar van uitmuntende prestaties ook. Het OLVG is begonnen om ze in kaart te brengen: 'Nee, dat is niet suf.'

Malika Sevil 24 januari 2019, 9:58



Wie wil je een Excellence Report geven als compliment voor een goede actie?

1. Naam: *

2. Functie: *

3. E-mail:

4. Waarom was dit zo goed? *

5. Wat kunnen we ervan leren? *

6. Je eigen naam (melder) *

7. Functie: *

8. E-mail: *

9. Datum (mm/dd/jjjj): *

10. Locatie: *
 SEH Oost
 SEH West
 ADA West

11. Dienst: *
 Dag
 Avond
 Nacht

Digitaal: Verstuur het formulier via de SEND-knop.
Papier: deponeer dit formulier in de gouden brievenbus in de koffiekamer op de SEH Oost of West / ADA West.
De betrokken collega ontvangt een kopie van deze melding. De gegevens worden gevalueerd en er zal geanonimiseerde terugkoppeling plaatsvinden naar de gehele afdeling.

Nog vragen of feedback? Mail naar learningfromexcellence@ohg.nl. Voor meer informatie: <https://learningfromexcellence.com>

Dit project is een initiatief van Mariska Zwartsenburg, Jom Nützing, Martijn Anneveld, Jannke Schuitmaker, Rachelle Dekker, Saskia Groot, Désirée van de Niel, Rosie Leirissa, Lieneke Breevaart, Bram Groot, Eva van Lieshout, Amber Schaap

Melden!



Gebruik deze code om een melding te doen of
doe het via het formulier



Learning from Excellence in OLVG

Wie wil je een Excellence Report geven als compliment voor een goede actie?

1. Naam: *
2. Functie: *
3. E-mail:
4. Waarom was dit zo goed? *
5. Wat kunnen we ervan leren? *
6. Je eigen naam (melder) *
7. Functie: *
8. E-mail: *



Voorbeelden – Net dat stapje extra

“Jonge dame van 19 reist met haar partner van 25 in Europa. Partner wordt opgenomen in kritieke toestand op de IC. De gastvrouw is uren lang bij haar gebleven om haar te ondersteunen in de eerste spannende uren op een voor haar buitenlandse IC.

Ze gaf aan dat dit gewoon haar werk is. Ik vind het excellente zorg!”



Voorbeelden – Net dat stapje extra

“Patiënt met brandwonden moet dagelijks zijn verband wisselen, maar leek wat moeite te hebben om alle informatie te laten beklijven en alle stappen te onthouden.

VPK demonstreerde de procedure van verzorgen en verbinden en heeft dit laten filmen door een collega met de telefoon van de patiënt, zodat hij het kan nabootsen de komende dagen”.



Voorbeelden – Net dat stapje extra

“VPK, heeft midden in de nacht een spoedpastor geregeld voor een patiënt die slecht nieuws heeft gekregen. Gewoon door er even moeite voor te doen en te googelen!! Echt top gedaan!!!!!!”



Hoe kunnen we leren als afdeling?

Learning from Excellence melding



Actie?

Doorsturen

en terugsturen melding



Teambespreking



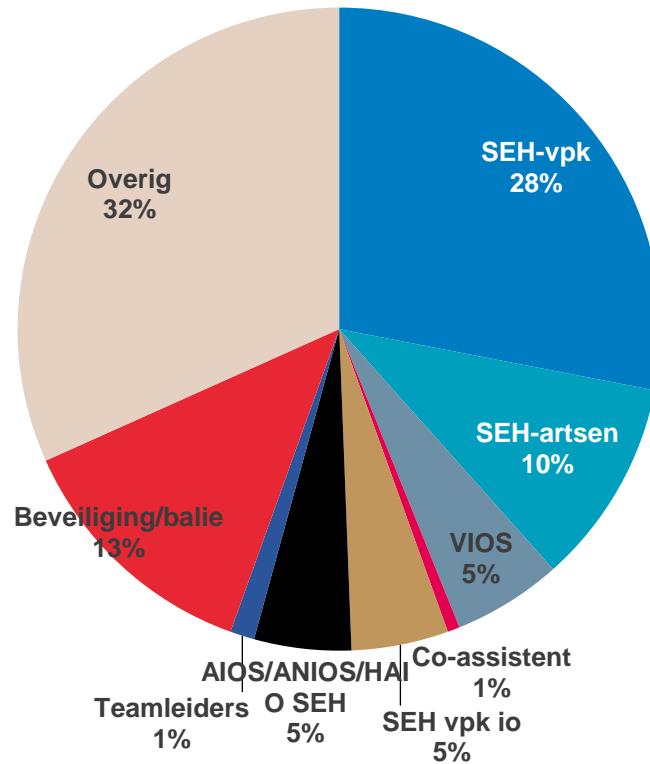
SEH Teambespreking (interprofessioneel)

- Aantal meldingen voorlezen: keuze
- Iedereen aan tafel en aan het woord
- Doorvragen, geen oplossingen
- Herkenbaar? Ervaring elders?
- Willen we er voor de afdeling wat mee? Wat?

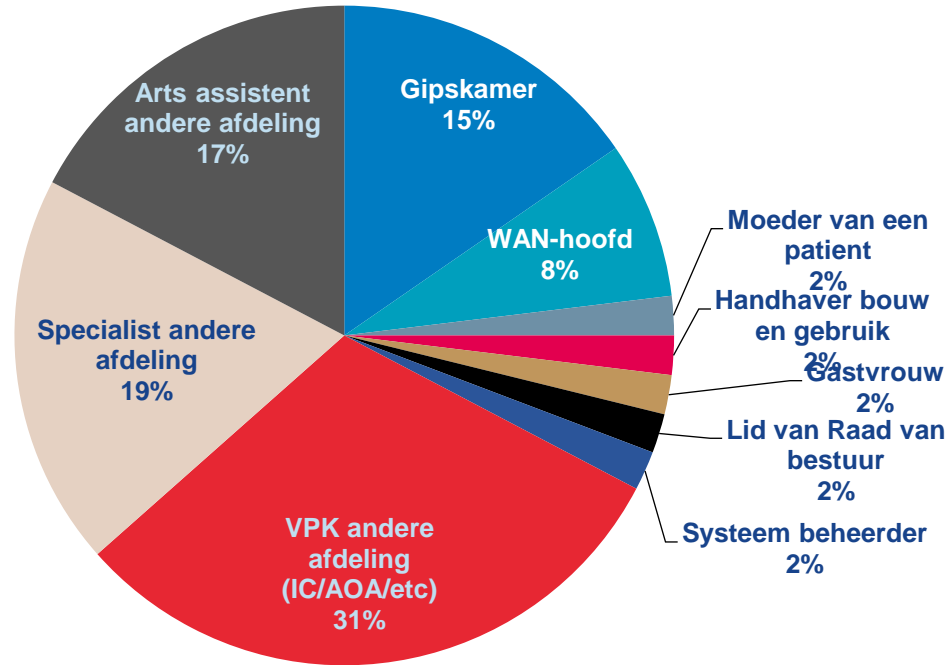
- **Actie?**



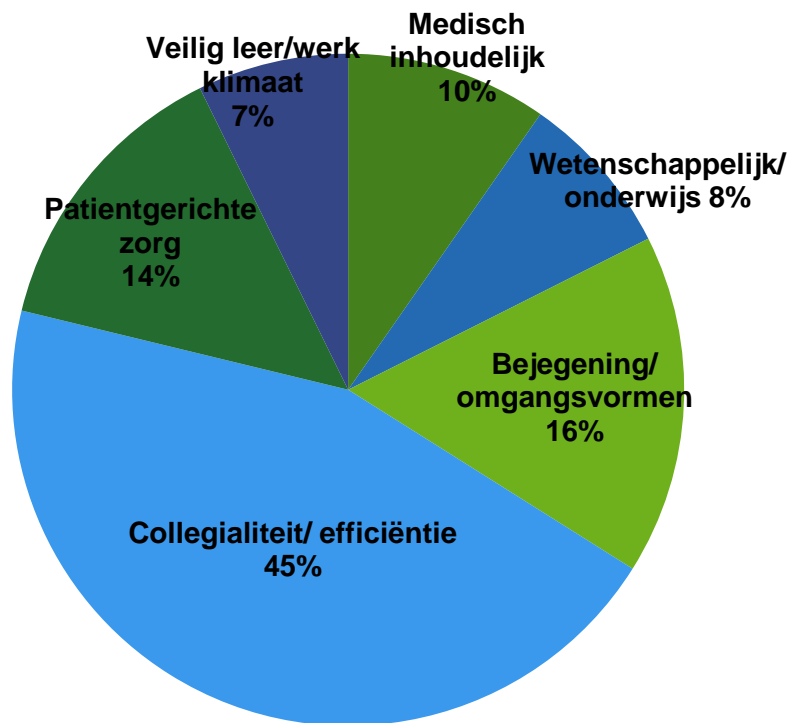
Binnen de SEH: aan wie?



Buiten de SEH: aan wie?



Thema's van meldingen



Implementatie LUMC

Pilot: Inzicht verkrijgen hoe Learning from Excellence (LfE) op een passende manier kan worden ingebed in het alledaagse werk op een klinische afdeling van het LUMC

Op Acute Opname Afdeling (AOA):

- ongeplande karakter van de zorg
- grote diversiteit aan ziektebeelden, patiënten en specialismen
- hoge turnover
- vele zorghandelingen



Initiatief binnen strategisch programma 'Safety-II – pionieren in de praktijk'

Uitgangspunten pilot

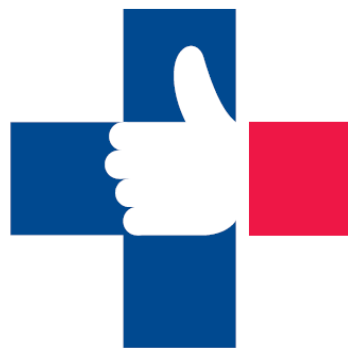
1. Afdelingsbreed, incl. aanpalende afdelingen en ondersteunende diensten (catering, schoonmaak, beveiliging), alle rangen en standen
2. Enthousiasme en eigenaarschap medewerkers als drijvende kracht
3. Implementatie en uitvoering lerend en waardierend
 - laagdrempeling starten en kortcyclisch verbeteren



Tijdpad pilot

Jan 2021	Vorbereiding
Jun 2021	Eerste meldingen
Nov-dec 2021	Evaluatie
Jan 2022	Advies en besluit <ul style="list-style-type: none">• Acute Opname Afdeling: door als gewone praktijk?• LUMC: ook op andere afdelingen?

Hoe werkt het?



**Learning
From
Excellence**

Wil je een melding maken over een specifieke collega? * Ja
 Nee

Wat ging er goed, en waarom was dit zo goed? *


Wat kunnen we ervan leren?

Je eigen naam (melder) *

Functie: *

E-mail: *

Datum *

  dd-mm-jjjj

Dienst: *

- Dag
 Avond
 Nacht

Learning from Excellence is een initiatief van Karlijn van Elk, Jorn Nutzinger, Sarah van der Hoeven, Britt de Boer, Fiene Schrama, Jessica van Iterson, Mike Kneppers, Miranda Geelhoed, Anne Kraan, Rinke Rotberg, Christel van Heesbeen, Leontine Kakebeke.

Vragen of opmerkingen? Mail ons op lfe@lumc.nl.

* = Invoer verplicht

Verzenden

Meldingen sinds juni

>40, waarvan 2/3 door verpleegkundigen, rest door teamleider, aios, medisch specialist

Voorbeelden:

Weekendvisite gelopen. Zeer goede voorbereiding door de afdelingsverpleegkundigen. Ze hadden precies bedacht wat ze aan de arts wilden vragen en waar wel en geen visite over gelopen moest worden. Zeer fijne samenwerking.

Weinig patiënten op de AOA voor de interne, hierdoor waren er (te) veel artsen. Een arts is op eigen initiatief een dagje meegelopen met een verpleegkundige

Vervolg op meldingen

Terugkoppeling, waar relevant:

- Dagstart
- Teamoverleg (verpleegkundig / artsen)
- Capaciteitsoverleg

En in weekmail

Aanleiding tot verbeterinitiatieven

Onze gezamenlijke lessen

Kernteam op afdeling is cruciaal

- Brede groep van professionals
- Gezicht en motor van LfE: continue aandacht nodig

Start eenvoudig, pas aan waar nodig; bewaak laagdrempeligheid

Terugkoppeling én bespreking belangrijk voor blijvend draagvlak

Belang van steun van het (afdelings)management

Organiseer LfE los van het incidentmeldsysteem

Blijf nieuwsgierig ook bij een eenvoudig compliment: wat maakte dat dit compliment gemaakt is?

Cultuuromslag



“I hate to lose more than I like to win”

Vragen & Ideeën

Handig



<https://learningfromexcellence.com/resources-and-evidence/resources/>

Top 10 LfE Tips

- 1 Make it easy to report**
Make the forms easy to find; keep data entry to the minimum and encourage free text.
- 2 Don't define excellence**
Excellence is subjective; we all know it when we see it. So stay away from criteria for reporting, other than for specific quality improvement projects. Different perspectives will lead to a broader range of reports.
- 3 Start small**
Launch the initiative in a small familiar area to begin with and allow it to grow. This will help you to refine your process for managing reports.
- 4 Don't make it a top down initiative**
Encourage LfE to develop at the 'sharp end' of clinical practice; this is often where the best observations and ideas come from. Don't mandate reporting - appreciation is only worthwhile if it is genuine.

Mini AI form



LfE report number	
Subject of report/role	
Participants	
Date of interview	
<u>Definition</u>	
Purpose of meeting	PRAISE project AI interview
<u>Discovery</u> Please describe what happened that day? What was it about you &/or the team that made it happen? What were the challenges and what techniques did you use to overcome them? How did it feel?	
<u>Dream</u> Imagine, in 2 years' time, that situation is routine. What has changed? What are the smallest steps we could take to make that happen?	
<u>Design/Destiny</u> How can we promote and share this excellent practice?	
Time Taken	

LfE-leernetwerk

Volgende online meeting: 27 januari 2022 (16.00-17.00 uur)

- Opdoen van inspiratie
- Uitwisseling van ervaringen
- Met elkaar meedenken
- Elkaars teams motiveren



Opgeven via: goedmensenwerk@lumc.nl

Welke 'excellence' heb jij in de afgelopen week gezien?

