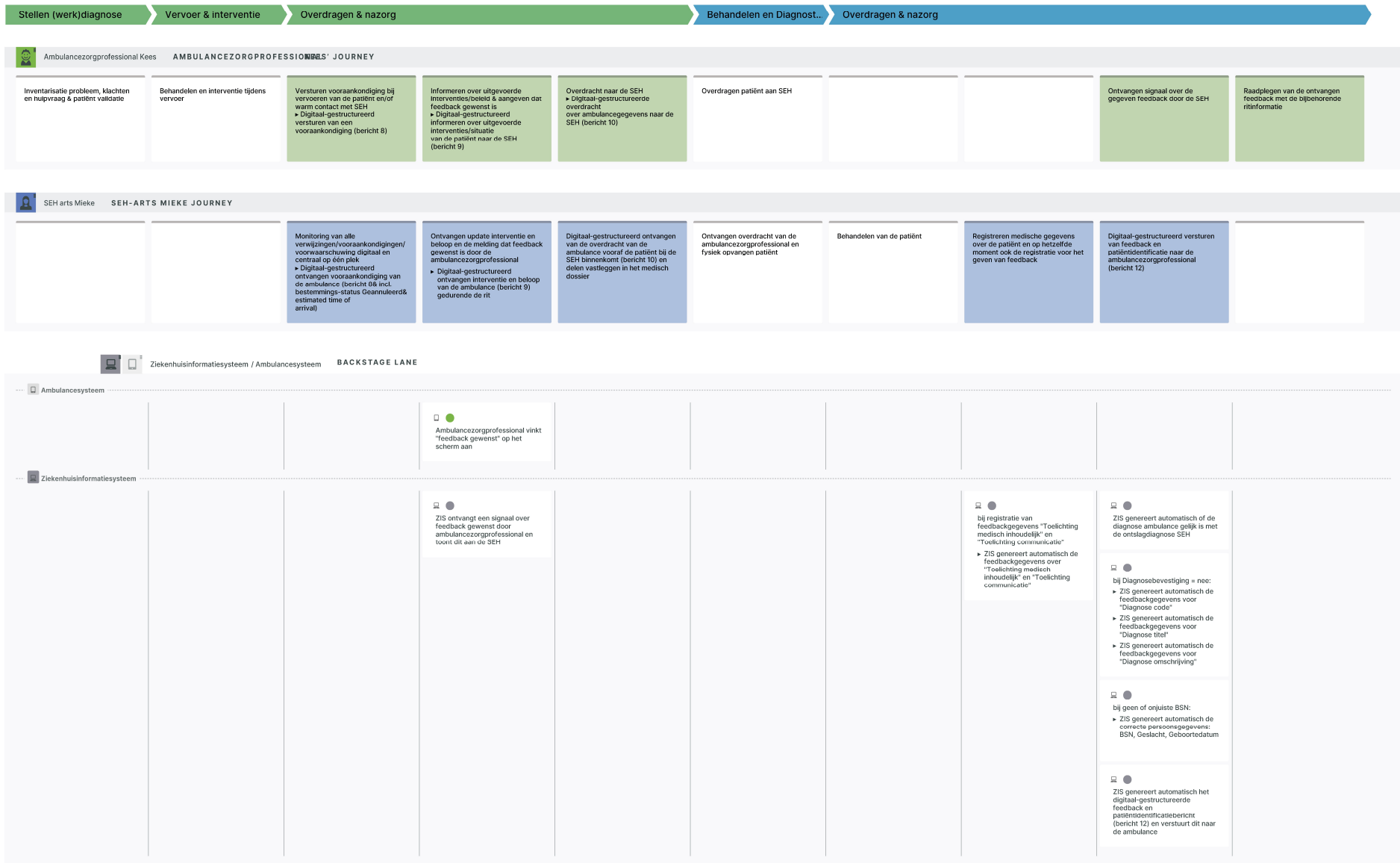
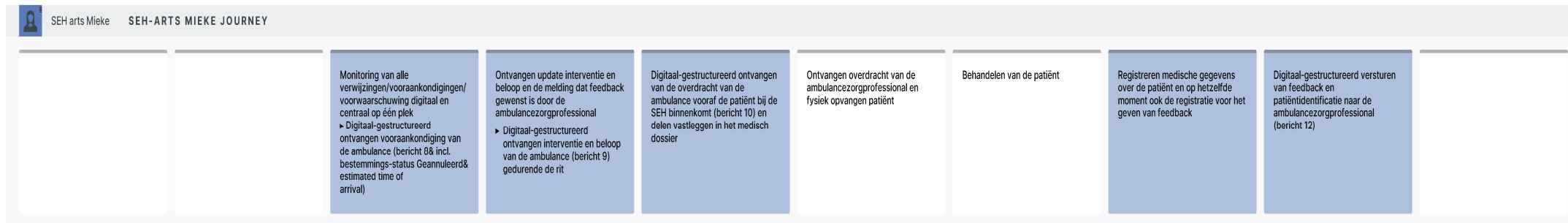
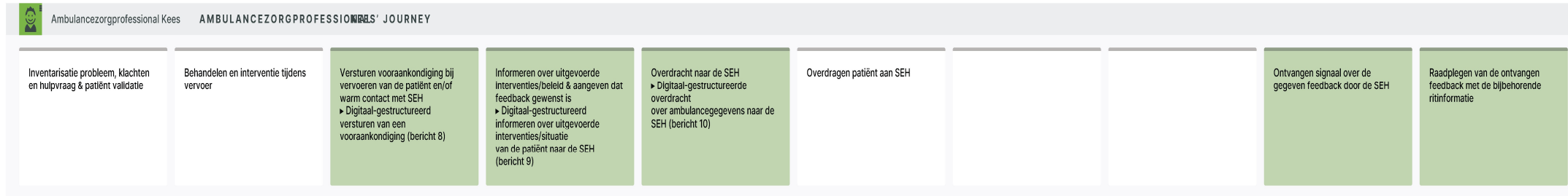


# 5. Concept uitwerking gewenste terugkoppelingsproces

# Journey Map gewenst acute zorgproces SEH Feedback naar de Ambulance



## Journey Map gewenst acute zorgproces SEH Feedback naar de Ambulance



## Scenario's terugkoppelingbericht SEH-AMB

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

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

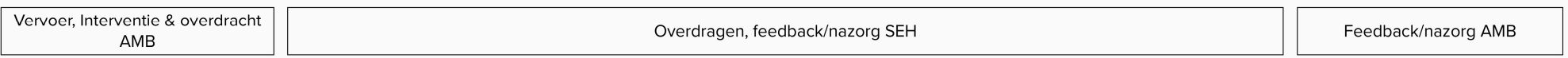
→ Daarnaast geldt nog het scenario van patientidentificatie:

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

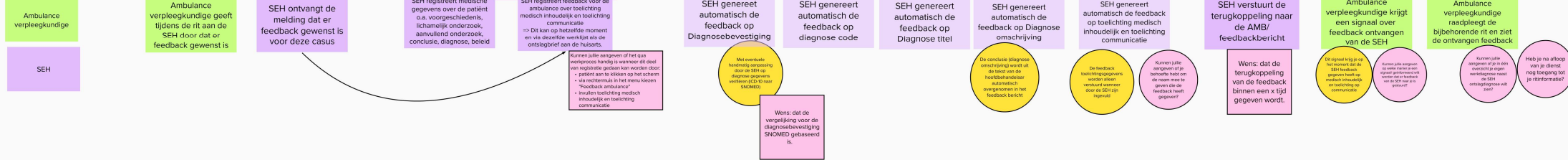
# Gewenste situatie feedbackproces voor scenario 1:

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

Proces



Activiteiten



Informatieregistratie & informatieberichten



## 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

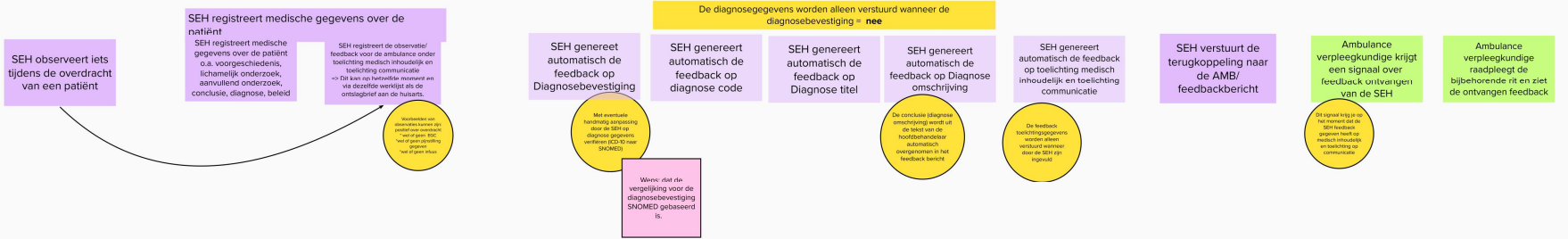
Vervoer, Interventie & overdracht AMB

Overdragen, feedback/nazorg SEH

Feedback/nazorg AMB

Activiteiten

Actoren



Informatieregistratie & informatieberichten

Toelichting medisch inhoudelijk met o.a. deze informatie:

Feedback op geschiedenis, lichamelijk onderzoek, aanvullend onderzoek	Feedback op status van de patiënt	Symptoom of beleving	Klinische status van probleem of klacht
---	-----------------------------------	----------------------	---

Toelichting communicatie met o.a. deze informatie over samenwerking:

Positieve feedback vanuit de SEH met de samenwerking versterkt	Feedback op warme overdracht van de patiënt	Feedback op de manier van overdracht van de patiënt, het bericht, goed medisch inhoudelijk
Feedback op de keuze van het ziekenhuis met de SEH nog informatie	Feedback op hoe de keuze van het ziekenhuis is?	

Bericht 12 Terugkoppeling SEH naar AMB:

- Persoonsgegevens: BSN, Geslacht.
- Geboortedatum
- Ritgegevens: Ambulancevoorziening en Ritnummer
- Toelichting medisch inhoudelijk (probleem observation): status klacht, symptoom of beleving, 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 voor aankondiging/overdracht, was die op tijd, terecht, goed ingevuld met ETA2, 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?

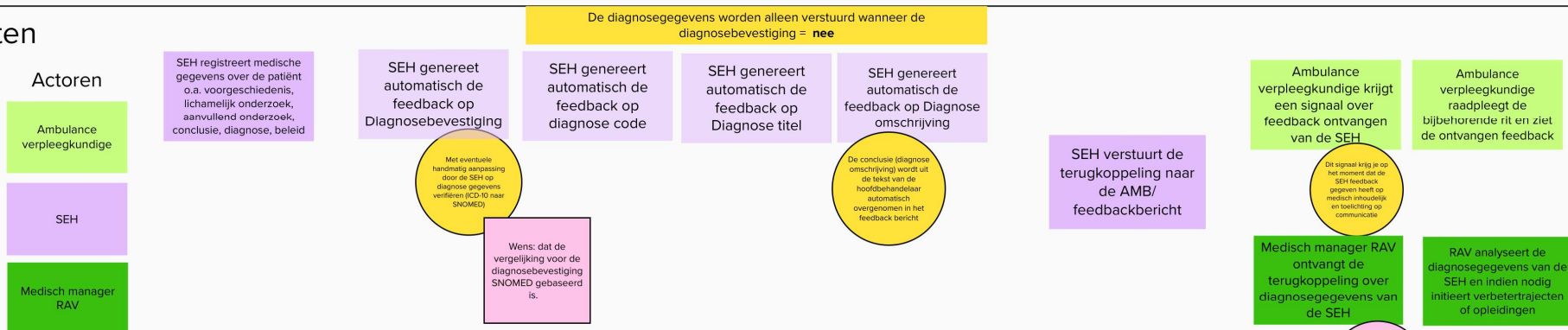
# Gewenste situatie feedbackproces voor scenario 3:

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 behoeft ambulanceverpleegkundige en medisch manager RAV:

- Diagnosebevestiging
- Diagnose omschrijving en beleid over ontslag of opname

# 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

Vervoer, Interventie & overdracht  
AMB

Overdragen SEH

Nazorg AMB

## Activiteiten

### Actoren

Ambulance  
verpleegkundige

SEH

RAV

Ambulance verpleegkundige geeft tijdens de rit in de overdracht geen BSN mee of geeft aan dat de WID controle niet is uitgevoerd.

SEH ontvangt de melding dat de patiëntidentificatie niet volledig is

SEH identificeert en registreert persoonsgegevens van de patiënt

SEH stuurt de terugkoppeling naar de AMB/ feedbackbericht

RAV ontvangt de persoonsgegevens en verwerkt het in het dossier

## Informatieregistratie & informatieberichten

gegevens van persoonsgegevens BSN en WID controle uitgevoerd ja of nee

Bericht 8, 9, 10 vooraankondiging, interventie en beloop AMB naar SEH:

- Persoonsgegevens
- WID controle
- Incidentgegevens
- Meldingsgegevens
- Ritgegevens
- Haalgegevens
- Bestemmingsgegevens
- Mechanisme (SBAR gegevens)
- Toestandsbeelden/Werkdiagnosen
- Meetwaarden
- Behandeling
- Patiëntligging
- Primary survey
- Secondary survey
- Consultgever op afstand/Intercollegiaal consult
- Bijlagen

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 behoeft RAV:

- Persoonsgegevens: BSN, Geslacht, Geboortedatum

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



# 6. Vragen & Antwoorden

# Vragen & antwoorden (deel1)

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

Wordt de SEH niet overbelast wanneer extra terugkoppeling gewenst is?

- Dit scenario creëert geen extra terugkoppelingsbericht. Het is bedoeld om de SEH attent te maken op de situaties waar het misschien goed is om extra aandacht te geven aan het terugkoppelingsbericht.

Kan je na afloop van de rit ook nog terugkoppeling aanvragen?

- Ja mits het overdrachtsbericht nog niet is verstuurd.

Wie geeft terugkoppeling? Verpleegkundige of arts? OF beide?

- Voorkeur om dit per SEH in te richten.

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

Komt er een pop-up? Of verschijnt het terugkoppeling 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 terugkoppeling voor de ambulance over toelichting medisch inhoudelijk en toelichting communicatie

Het liefst met een extra veld: terugkoppeling ambulance. Dit veld zou dan automatisch moeten komen bij gevraagde terugkoppeling en aangevinkt moeten worden bij gewenste terugkoppeling van de SEH

Twijfel over communicatie toelichtingsgegevens om via deze wijze terugkoppeling 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 terugkoppeling 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/terugkoppelingbericht

Kunnen jullie aangeven of je behoefte hebt om de naam mee te geven die de terugkoppeling 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 terugkoppeling komt.

**Wens: dat de terugkoppeling van de terugkoppeling 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 terugkoppeling 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 terugkoppeling ontvangen van de SEH

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

Kunnen jullie aangeven op welke manier je een signaal/ geïnformeerd wilt worden dat er terugkoppeling 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 terugkoppeling 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 terugkoppeling 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 terugkoppeling, soort terugkoppeling, 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 terugkoppeling op de momenten wanneer het uitkomt kan raadplegen.

De behoefte hoe men invulling geeft aan het digitale terugkoppelingsbericht 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 terugkoppeling 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 **terugkoppeling 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 terugkoppeling 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			
Vooraankondiging vooraf ontvangen			
ETA ontvangen			
<i>Extra toelichting:</i>			
O.a. Positieve terugkoppeling 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 terugkoppelingsdeel toelichtingsgegevens goed aan te laten sluiten op het werkproces:

- SEH-arts of SEH verpleegkundige openen het SEH dossier
- Zien of terugkoppeling gewenst is of krijgen de optie om zelf terugkoppeling 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 terugkoppeling en de bijbehorende rit informatie aan de ambulancemedewerker wordt getoond.

→ optie om de ontvangen terugkoppeling in **dezelfde omgeving** te tonen waar de ambulancemedewerker ook de ritgegevens ziet

terugkoppeling zo snel mogelijk wordt doorgegeven aan de ambulance, zodat zowel de SEH als de ambulancemedewerker de casus kent.

→ optie om de terugkoppeling nog **dezelfde dag (binnen 24 uur)** te versturen, eventueel zonder extra toelichting van de SEH in de toelichtingsgegevens