

In dit boek vind je antwoord op de vraag welke menselijke fouten ‘normaal’ zijn, waardoor ze veroorzaakt worden en wat er aan te doen is.

Er staan de nodige schema's en tabellen in die het gemakkelijk maken om snel iets op te zoeken. Het deel over hulpmiddelen en gereedschappen zal op de website www.minderfoutenmaken.nl regelmatig aangevuld worden.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding

- 1.1 Soorten fouten
- 1.2 Het belang van een hoog IQ om successen te behalen

Hoofdstuk 2. Het geheugen en hoe het brein leert

- 2.1 Het ontstaan van herinneringen
 - 2.1.1 Zonder aandacht geen herinneringen
 - 2.1.2 Het brein is een verbindingenmachine
 - 2.1.3 Emoties en goed vertelde verhalen zorgen voor betere herinneringen
 - 2.1.4 Herhaal om te kunnen onthouden en onthoud dat je moet herhalen
 - 2.1.5 Het toekomstgeheugen is ons zwakste geheugen.
 - Onderbrekingen zijn funest voor het toekomstgeheugen
 - 2.1.6 Niet gebruikte herinneringen worden moeilijker of zelfs niet toegankelijk
- 2.2 Leren
 - 2.2.1 Het ontstaan van scripts: de rol van pijn en plezier
 - 2.2.2 Een snelle terugkoppeling is nodig bij het leren
 - 2.2.3 Leren kost tijd.
- 2.3 De vloek van een perfect geheugen

Hoofdstuk 3. Fouten bij het waarnemen

- 3.1 Eerdere ervaringen en doelen bepalen wat aandacht krijgt
 - 3.1.1 Aandacht aan iets schenken is hard werken
 - 3.1.2 Goed opletten lukt ons niet langer dan een half uur
- 3.2 Top-down waarnemen via de snelle route
 - 3.2.1 Ervaringen en doelen sturen het waarnemen
 - 3.2.2 Stop met multitasken.
- 3.3 Bottom-up waarnemen via de langzame route
 - 3.3.1 Is wat waargenomen moet worden opvallend genoeg?
 - 3.3.2 Het mag niet teveel moeite kosten: de E'TTO-afweging
 - 3.3.3 Een beeld opbouwen bij het waarnemen via de langzame route
 - 3.3.4 Waarneemfouten door een teveel aan informatie
 - 3.3.5 Fouten door een slecht toegankelijk geheugen
- 3.4 Communicatiefouten
- 3.5 Waarnemen op de verschillende deskundigheidsniveaus
- 3.6 Kleurenblind zijn, slecht contrasten zien, gehoorproblemen en overzicht houden als persoonlijk kenmerken
- 3.7 Samenvatting en conclusies

Hoofdstuk 4. Fouten bij het kiezen wat te doen

- 4.1 Drie soorten keuzes: supersnel, snel en wat langzamer
 - 4.1.1 Er vindt geen bewuste keuze plaats: reflex of vaste gewoonte
 - 4.1.2 De keuze op basis van relatief snelle herkenning
 - Op basis van herkenning van een situatie de bijbehorende oplossing kiezen
 - Op basis van gelijkenis met een andere situatie een soortgelijke oplossingsstrategie gebruiken
 - 4.1.3 Kiezen na enige tijd nagedacht te hebben
- 4.2 Geen kennis hebben van langer geleden gemaakte fouten
- 4.3 Experts benutten beschikbare tijd beter om een beeld op te bouwen
- 4.4 Op zoek naar de beste oplossing of naar eentje die werkt
- 4.5 Besluitvorming in groepen
- 4.6 Vermoeidheid
- 4.7 Samenvatting en conclusies

5. Risico's nemen en regels niet naleven

- 5.1 Risico's nemen of mijden
 - 5.1.1 Kansen berekenen
 - 5.1.2 Het inschatten van de grootte van de mogelijke gevolgen
 - 5.1.3 Hoe we tegen beheersbaarheid aankijken
 - 5.1.4 De behoefte aan risico's nemen en de omgang met verleidingen
 - 5.1.5 Risico nemen in een groep
- 5.2 Het niet nakomen van regels
 - 5.2.1 Waarom regels overtreden worden
- 5.2.2 De invloed van de groep en van de leiding

Hoofdstuk 6. Handelingsfouten

- 6.1 De kans op handelingsfouten
- 6.2 Handelingen anders uitvoeren dan je bedoeling was
- 6.3 Een of meer handelingen vergeten uit te voeren
- 6.4 Oorzaken van handelingsfouten
 - 6.4.1 Gebrek aan aandacht
 - 6.4.2 Uit vorm raken
 - 6.4.3 De manier van werken, gevolgde procedures
 - Het risico van onderbrekingen tijdens het werk
 - Variëren in volgorde van werken.
 - 6.4.4 Het ontwerp van apparatuur, programmatuur maakt de fout mogelijk
- 6.5 Ook kijken wie de fout gemaakt heeft
- 6.6 Samenvatting en conclusies

Hoofdstuk 7. Foutenbevorderende factoren

De manier waarop over fouten gedacht wordt
Factoren in de werkomgeving

Hoofdstuk 8. Overzicht hulpmiddelen en gereedschappen

- 8.1 Voorspellen waar fouten kunnen gebeuren
 - Overzicht van technieken
- 8.2 Waarneem- en communicatiefouten
 - Checklist waarneemfouten
 - Design

- Test displays op zichtbaarheid, hoeveelheid informatie en contrast.
- Training
 - Trainingen om communicatiefouten te voorkomen
 - Het ontwerpen van optimale leeromgevingen
- Technieken
 - Een vragende houding bij alles wat je doet
 - Pointing and calling
 - Laten controleren door anderen
 - Communicatieregels en protocollen
 - SBARR-protocol
 - STAR, STIZA en LMRA
 - Evaluatie van dienstoverdracht
 - Checklist maken en gebruiken
- 8.3 Keuzefouten
 - Checklist keuzefouten
 - Design
 - TADMUS
 - Training
 - Beter problemen oplossen valt te leren
 - Het ontwerpen van optimale leeromgevingen
 - Technieken
 - Een vragende houding bij alles wat je doet
 - Communiceren over risico's
 - De premortem-methode
- 8.4 Handelingsfouten
 - Checklist handelingsfouten
 - Design
 - Poka Yoke
 - Training
 - Het ontwerpen van optimale leeromgevingen
 - Technieken
 - Kenmerken van goede geheugensteuntjes
 - Zaken een vaste plaats geven:
 - Afleidingen voorkomen en regels voor het onderbreken
 - Checklist om de besluitvorming door een team te beoordelen
 - Manier van opleiden en in vorm houden
 - Het ontwerpen van optimale leeromgevingen
 - De rol van de mentor
 - After Action Review
 - Met nieuwelingen de aanpak van storingen nabespreken
- Management en cultuur
 - Leren van fouten moet gemanaged worden
 - Herhaalttest als vaste gewoonte introduceren
 - Safetywalks als momenten voor herinstructie gebruiken
 - Omgaan met overtredingen
 - Job Cycle Check
 - Vermoeidheid managen
 - Deskundigheidsniveaus bewaken

Het boek kost € 19,- inclusief btw en is te bestellen via info@minderfoutenmaken.nl

Human Error Consultancy, Prins Bernhardstraat 1, NL - 7573 AM Oldenzaal, tel. +31 541 523483. email: info@humanerror.eu