

Abstract

Stroomlijning communicatie na ontslag voor patiënten van de cardiologie

Inleiding	<p>Op de verpleegafdeling bleek dat telefonische vragen van patiënten na ontslag daar verkeerd terecht kwamen. Daarbij is in 2019 besloten om tot 7 dagen na ontslag als ziekenhuis bereikbaar te zijn voor vragen na een ontslag. Voorheen werd hiervoor 24 uur gehanteerd.</p> <p>Hierom is gekeken naar de huidige werkwijze op de afdeling rondom contactinformatie na ontslag. Deze informatie bleek tussen verschillende vormen van ontslag en informatiemateriaal te verschillen.</p> <p>In dit project is daarom via een audit en probleemanalyse hierin inzicht gezocht. Om ook de groep patiënten die helemaal niet met hun vragen bij het ziekenhuis uitkomt te omvatten, is er een audit bij ontslagen patiënten verricht. Naar aanleiding van deze audit is vervolgens gezamenlijk besloten hoe de communicatie na ontslag vanaf de afdelingen cardiologie te stroomlijnen.</p>
Doel	<p>Het stroomlijnen van de werkwijze rondom communicatie na ontslag voor patiënten die zijn opgenomen geweest bij de afdeling cardiologie, zodat zij weten waar zij terecht kunnen met hun vragen in de eerste periode na ontslag.</p>
Methode	<p>Na afstemmen van doel en afbakening is de huidige procesflow geanalyseerd. Bij ontslagen patiënten is een audit gemeten hoe vaak zij vragen hadden na ontslag en hoe vaak zij de juiste contactinformatie hadden. Dit is ook afgezet tegen percentages van vragen na ontslag uit de medische literatuur.</p> <p>De projectgroep heeft hiermee een probleemanalyse en selectie van verbetermaatregelen vastgesteld. Eerste prioriteit was uitwerken van een stroomschema voor juiste contactinformatie na ontslag. Ook is een nieuwe tekst voor de folders en ander informatiemateriaal opgesteld.</p> <p>Nameting kon niet verricht worden, de methode hiervoor is wel vastgelegd.</p>
Resultaten	<p>Verkorte resultaten audit: 1/3^e van de ontslagen patiënten had nog vragen, slechts 50% van de patiënten kende het correcte contactpunt voor na ontslag.</p> <p>De probleemanalyse wees met name naar het gebrek aan overzicht en daardoor niet-eenduidig informatiemateriaal. Hiervoor is in afstemming met alle stakeholders een stroomschema opgesteld dat de routing naar contactpunten inzichtelijk maakt. Tevens is een tekstvoorstel voor communicatie van deze correcte contactpunten opgesteld.</p>
Discussie & Conclusie	<p>Het project begon met als doel overzicht te creëren in de verscheidenheid van contactinformatie die aan patiënten werd meegegeven. Dit bleek behalve de verpleegafdeling, ook verschillende patiëntenstromen van andere afdelingen te bevatten. Hierdoor werd het onderzoek en de afstemming een stuk complexer. Aan het eind van dit project kan geconcludeerd dat hiervoor nu een uniform overzichtsschema en communicatie-advies is. Dit kan op de verschillende afdelingen met cardiologische patiënten worden toegepast.</p> <p>Nameting na toepassing zal nog verder inzicht moeten geven in het effect.</p>