

## 2021 Abstract Meesterstuk Ziekenhuisgeneeskunde

### Prettige, effectieve en veilige communicatie tussen de artsen en verpleegkundigen voor goede zorg op de KOHA (Kortopname en Herstelafdeling)

Inleiding	S2021afety-II is een benadering van kwaliteitsmanagement met het idee dat de zorg door mensenwerk meestal goed gaat en met een focus op het verbeteren van de veerkracht van de zorg. Het is echter nog maar mondjesmaat in de praktijk gebracht.
Doel	Naar aanleiding van een oproep van de IGJ en RvB dat we op het gebied van cultuur, governance en kwaliteit van zorg een verbeteringslag moest maken en de opening van de nieuwe afdeling Kortopname en Herstelafdeling (KOHA) werd een project gestart om de kwaliteit van een door medewerkers nader te bepalen onderwerp te verbeteren en daarbij te reflecteren op Safety II door het toepassen van klassieke verbetermethodieken.
Methode	Om het onderwerp voor het project te bepalen werd een brainstorm en Delphi ingezet. Medewerkers op de KOHA vonden het verbeteren van de communicatie tussen artsen en verpleegkundigen belangrijk. Volgens de zogenaamde ATEAM-structuur werd een projectgroep opgezet en een stakeholdersanalyse uitgevoerd. Voor de analyse van de situatie en het ontwikkelen van maatregelen werden een etnografie, een fishbone, een literatuurstudie en een verbeteringscan als methoden gebruikt, alsook de uitkomsten van een MasterMinds challenge voor studenten en Safety II pioniersnetwerk. Na afweging van diverse maatregelen werden een klinische les ontwikkeld aan de hand waarvan medewerkers reflecteren op de communicatie en bestaande werkafspraken hierover leren en zo nodig aanpassen. Daarnaast werd een 6-maandelijke verbeteringscan aangepast en uitgevoerd door externe beleidsmedewerkers.
Resultaten	De klinische les werd 3 maal gehouden waarbij medewerkers reflecteerden op de communicatie op de afdeling en enkele aanpassingen van de onderlinge communicatie werd aangepakt. De verbeteringscan werd 1 maal uitgevoerd als nulmeting en toonden verbeterpotentieel voor de communicatie op verschillende aspecten. Andere gebeurtenissen, met name de overgang van coronazorg naar ouderenzorg op de afdeling hadden echter een groot effect. In de nameting vonden de medewerkers de communicatie op de KOHA verbeterd.
Discussie & Conclusie	Het inzetten van veelgebruikte methodieken vanuit een Safety-II benadering zorgde voor fricties in dit beperkte verbeterproject over communicatie op een kleine afdeling in een academisch ziekenhuis. Verder onderzoek zou zich kunnen richten op de vraag of deze verbetermethodieken nog passend zijn in organisaties die een Safety-II benadering van kwaliteit willen aannemen, of dat het Safety-II concept verdere ontwikkeling nodig heeft voor toepasbaarheid in het dagelijks kwaliteitswerk in ziekenhuizen. Dit heeft ook consequenties voor het LINT onderwijs van de ziekenhuisartsenopleiding.