

Verbeteren van de patiëntervaring omtrent het ontslagproces op de afdeling cardiologie

Inleiding	Om de kans op complicaties en ziekenhuisopnames te verminderen, is het van belang dat patiënten goed geïnformeerd het ziekenhuis verlaten. Door het verzamelen van feedback van patiënten over de informatievoorziening bij ontslag uit het ziekenhuis kunnen zorgverleners leren wat er goed gaat en wat er (eventueel) verbeterd kan worden.
Doel	Verbeteren van de patiëntervaring rondom het ontslagproces op de afdeling cardiologie.
Methode	<p>Op de afdeling cardiologie werd een voormeting gedaan door middel van een patiëntenquête gebaseerd op de 'best practice ontslagproces'. Deze meting bevatte zowel een audit, als de PREM (Patiënt Reported Experience Measure) over het ontslagproces. Middels een focusgroep bestaande uit zorgverleners op de afdeling cardiologie werd een schets gemaakt over de huidige werkprocessen omtrent ontslag en hoe men het ontslagproces idealiter zou willen vormgeven.</p> <p>Ook werd een spiegelgesprek georganiseerd met recent opgenomen patiënten. Dit diende onder andere ter inventarisering van waar in het ontslagproces de informatiebehoefte ligt.</p> <p>De uitkomsten van de voormeting, focusgroep en spiegelgesprek werden gedeeld met de kerngroep. Een brainstormsessie volgde om tot een verbetermaatregel te komen.</p>
Resultaten	<p>Voormeting</p> <p>Er bestaat de ambitie om gemiddeld een 8 of hoger te scoren op de jaarlijkse PREM. In de voormeting werden respectievelijk scores van 6,9 en 7,3 behaald op de vragen "informatieactiviteiten thuis" en "advies hoe met ziekte/klachten om te gaan". Bij het uitsplitsen van de patiëntencategorieën scoorde de patiëntengroep acuut coronair syndroom het slechtst, met een 6,3 op de vraag "informatieactiviteiten thuis" en een 6,6 op de vraag 'advies hoe met ziekte/klachten om te gaan'.</p> <p>Implementatie</p> <p>Na het presenteren van de uitkomsten aan de onderzoeksgroep werd het klinisch organiseren van de intake van de hartrevalidatie als verbetermaatregel gekozen. Het doel is om patiënten ten tijde van ontslag beter in te lichten over leefregels en activiteiten thuis.</p> <p>Nameting</p> <p>Voor de nameting is gekozen om de eerdere enquête in een aangepaste vorm aan te bieden aan patiënten die in aanmerking komen voor hartrevalidatie. In totaal heeft 75% van deze patiënten een klinische intake van de hartrevalidatie gehad waarbij men gemiddeld een 9.0 scoort. Een score van 8,5 (6,3) werd behaald op de vraag "informatieactiviteiten thuis" en een 8,7 (6,6) op de vraag "advies hoe met ziekte/ klachten om te gaan".</p>
Discussie & Conclusie	Na het implementeren van de verbetermaatregel "klinische intake hartrevalidatie" zien we een verbetering van 35% en 32% verbetering in de scores van patiëntervaring ten aanzien informatievoorziening van ontslaginstructies bij patiënten met een acuut coronair syndroom.