

Mondelinge overdracht aan het bed van de patiënt

Rijnland Ziekenhuis - Ziekenhuis

Het overdrachtsmoment op sommige afdelingen van het Rijnland Ziekenhuis een risicomoment voor het optreden van fouten. Twee senior verpleegkundigen hebben daarom na uitvoerige studie een pilot voor mondelinge overdracht aan het bed opgezet. De patiënt heeft zo meer regie over zijn behandeling en maakt gelijk kennis met zijn/haar verpleegkundige van de volgende dienst. Met de patiënt als 'hoeder van kwaliteit' worden nu minder fouten gemaakt.

Criteria 2A – 2C – 2D – 3B – 3D

Componenten 1, 2, 3

Tags: regie, overdracht, kwaliteit, veiligheid

Aanleiding

De verpleegkundige overdracht van de dag naar de avonddienst vond schriftelijk plaats. De dossiers werden gelezen door collega's van de avonddienst, daarna was er gelegenheid voor het stellen van vragen aan collega's van de dagdienst. In de praktijk troffen verpleegkundigen echter regelmatig onvolledigheden aan, zoals onjuiste pompstanden, lege antidecubitus matrassen en niet afgesloten vochtbalansen. Het overdrachtsmoment bleek dus een groot risicomoment voor het optreden van fouten.

Aanpak

Twee senior verpleegkundigen hebben, ondersteund door hun teamleider en een adviseur van de afdeling kwaliteit, zorginnovatie en risicomanagement, gezocht naar andere mogelijkheden voor de overdracht. Zij zijn gestart met het uitvoeren van een literatuurstudie naar mogelijkheden voor verpleegkundige overdracht, met specifieke aandacht voor de mondelinge overdracht aan het bed. Naast de literatuurstudie is gebruik gemaakt van informatie die is ingewonnen door het voeren van interviews met professionals uit twee instellingen die ervaring hebben met 'overdracht aan bed'. Op basis hiervan is een Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI) uitgevoerd, gericht op de nieuwe werkwijze. Tijdens de voorbereidingen is speciale aandacht geschonken aan hoe de privacy van de patiënten te borgen.

Op basis van bovenstaande is een protocol voor een pilot uitgewerkt. Gedurende een periode van zes maanden zijn pilots uitgevoerd. De patiënten kregen een voorlichtingsfolder ter verduidelijking van de pilot. De bevindingen uit de pilots hebben geleid tot het formuleren van verbeterpunten. Het protocol is op grond hiervan verbeterd. De nieuwe werkwijze wordt nu volledig ingevoerd en binnenkort wordt hierbij ook gebruik gemaakt van het Elektronisch Verpleegkundig Dossier.

Verbeterde situatie in de praktijk

De situatie is zowel voor de patiënt als de verpleegkundigen verbeterd:

De patiënt

- ervaart meer regie in zijn/haar behandeling/herstelproces
- heeft een vast extra contact moment met verpleegkundigen waarin hij of zij vragen kan stellen
- hoort wat er gedurende de afgelopen dienst over hem of haar genoteerd is en wat er de komende avond aan zorg verleend zal worden
- kan aanvullingen geven op hetgeen de verpleegkundige overdraagt aan de collega
- maakt tijdens de overdracht direct kennis met verpleegkundige die de dienst overneemt

Verpleegkundigen

- hebben bij aanvang van de dienst direct een contactmoment met de patiënt en zicht op de gezondheidstoestand
- technische zaken als infuus, drain en katheter worden direct gecontroleerd en eventuele fouten tijdig ondervangen.

Tevens wordt de rol van de patiënt als 'hoeder van kwaliteit' door verpleegkundigen benut. De patiënt kan ingrijpen wanneer vastgesteld wordt dat de informatie die wordt overgedragen niet volledig of correct is. Dit wordt zowel door de patiënt als door de medewerkers als zeer positief ervaren.

Het initiatief verhoogt dus de kwaliteit van zorg die geboden wordt op het gebied van menselijke interactie, eigen regie van de patiënt en patiëntveiligheid, zonder dat dit extra tijd en geld kost.

