

Mission (Im)possible: op weg naar toekomstbestendige zorg

Het St. Antonius ziekenhuis gaf een jaar geleden een groep zorgverleners de opdracht om te onderzoeken hoe met hetzelfde aantal verpleegkundigen 2x zoveel patiënten goede zorg kunnen krijgen, met behoud van kwaliteit en werkplezier. Onder de naam Mission (Im)possible gingen zij deze uitdaging aan. Inmiddels zijn de eerste stappen richting toekomstbestendige zorg gezet.

Ziekenhuizen kampen met een oplopend tekort aan personeel, met name verpleegkundigen. Niet alleen het personeelstekort vormt een probleem; ook de stijgende zorgvraag draagt bij aan de situatie. Deze toename is deels het gevolg van de veroudering van de bevolking, wat leidt tot multimorbiditeit en een complexere hulpvraag. Het is duidelijk: er zal meer zorg geleverd moeten worden met minder mensen. In plaats van af te wachten totdat de druk onvermijdelijk steeds verder toeneemt, herontwerpt het St. Antonius Ziekenhuis de zorg op de verpleegafdelingen met het project Mission (Im)possible.

Mission (Im)possible in drie fases

Fase 1

Het project is bedacht door het Zorgmanagement en de Verpleegkundige Advies Raad. Zij hebben de geselecteerde groep zorgverleners gevraagd: 'Hoe kunnen we met hetzelfde aantal zorgpersoneel aan 2x zoveel patiënten goede zorg bieden en het werk leuk houden?'. Deze groep heeft over een periode van 6 maanden, volgens de methode Design Thinking, geleerd om out of the box te denken. Uiteindelijk zijn er 3 oplossingsrichtingen ontstaan:

Fase 2

Om te verkennen of de oplossingsrichtingen in de praktijk ook tot resultaten zouden leiden, zijn deze getest op twee pilotverpleegafdelingen gedurende een periode van 9 maanden. Vooraf zijn de 3 oplossingsrichtingen vertaald naar behapbare stukjes verandering, experimenten genaamd. Uiteindelijk zijn 18 experimenten gedefinieerd, 6 per oplossingsrichting. Dit varieerde van het verruimen van de bezoektijden, tot een meetstation op de gang en het inzichtelijk maken van het dagschema van de patiënt. Deze experimenten zijn één voor één in de praktijk getest, gedurende 3 maanden. Ieder experiment varieerde in tijdsduur en orde van grootte. Sommige vonden op slechts één patiëntenkamer plaats en sommige op de gehele afdeling. De één duurde twee dagen, waar met de andere verandering vier weken werd geëxperimenteerd. Na deze 3 maanden zijn de experimenten meer samengevoegd om de veranderingen gelijktijdig te kunnen testen. Twee maanden voor het afronden van de pilot was het digitale portaal gereed om te testen.

Fase 3

Deze fase loopt sinds oktober 2024. Op basis van de lessen die geleerd zijn tijdens fase 2, is besloten om de

onderdelen patiënt- en naastenparticipatie en het digitale portaal ziekenhuisbreed te implementeren. Het werken in rollen is hier nog niet klaar voor. Het St. Antonius Ziekenhuis bereidt in een aantal maanden de implementatie voor, gezamenlijk met alle verpleegafdelingen. Per afdeling hebben 1 á 2 verpleegkundigen zich aangemeld als 'kartrekker verpleegkundige'. Zij doorlopen gezamenlijk een reeks werksessies om de overstijgende kaders van Mission (Im)possible te vertalen naar een uniforme en wanneer nodig, een afdelings specifieke werkwijze. Daarnaast krijgen zij tussen de werksessies door ook verleturen om hiermee aan de slag te gaan.

Als op termijn blijkt dat de 3e oplossingsrichting en/of de andere initiatieven voldoende potentie hebben om bij te dragen aan de missie van het ziekenhuis, zullen ook die onderdelen ziekenhuisbreed worden geïmplementeerd.

Combineren om te innoveren

Naastenparticipatie, medicatie in eigen beheer of het verruimen van bezoektijden zijn niet nieuw in ziekenhuizen en zorginstellingen. Echter, het combineren van al deze elementen en het werken in rollen is wel nieuw. Daarnaast is het St. Antonius het eerste ziekenhuis in Nederland dat het digitale portaal (een [Epic module genaamd MyChart Bedside](#)) ziekenhuisbreed in gebruik gaat nemen.

Impact maken

Tijdens de pilot werd bij 34% van de patiënten door de verpleegkundige patiënt- en naastenparticipatie aangeboden. Verpleegkundigen ervoeren hierdoor een tijdsbesparing van 30-60 minuten per dagdienst. Van de patiënten en naasten die gebruik maakten van naastenparticipatie, is 100% tevreden over het uitvoeren van zorgtaken en de verruimde bezoektijden. Deze steekproef is gedaan voordat het digitale portaal, met de vernieuwde anamnese, geïmplementeerd was. In deze anamnese wordt aan iedere patiënt en eventuele naaste(n) gevraagd welke zorgtaken zij zelf kunnen en willen uitvoeren.

Het digitale portaal werd door 37% van de patiënten op de pilotafdelingen gebruikt en zij zijn tevreden over de leesbaarheid, het inzicht in de dagindeling en het zelf invullen van vragenlijsten.

Tevens is in de pilot geleerd dat bovenstaande een cultuursverandering is voor zowel verpleegkundigen als patiënten en naasten. Daarom is dit een belangrijk aandachtspunt bij de ziekenhuisbrede implementatie.

"Dankzij Mission (Im)possible werken we meer samen met naasten en patiënten, in plaats van dat we het hele zorgproces overnemen zodra iemand opgenomen wordt."

- Shirley Westerhout, verpleegkundige op de pilotafdeling -

Meer resultaten worden verwacht

Doordat de oplossingen ziekenhuisbreed worden geïmplementeerd, en naasten en patiënten worden gestimuleerd te helpen in de zorg, verwacht het St. Antonius Ziekenhuis een betere samenwerking tussen de verpleegkundigen en patiënten en naasten. Dit zal niet alleen zorgen voor een grotere patiënttevredenheid, maar ook voor tijdswinst voor de verpleegkundigen. Ook zal dit het werkplezier van de professional vergroten, omdat de verpleegkundige meer tijd heeft om de zorg te leveren die echt nodig is, of de gesprekken te voeren waar eerder geen tijd voor was. Er zal meer aandacht gaan naar het gebruik van het digitale portaal en deze wordt geïntegreerd in de systemen en werkwijzen.

Tips voor een succesvol verandertraject

Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op:

Maaïke Ruesen-Sterk, Melanie Oostrom en Gerbrecht van der Meulen

Projectleiders Mission (Im)possible

088 - 32 03 000

Mission-impossible@antoniuziekenhuis.nl