

Hoe doen wij het nu?

Productive Ward...de eerste ervaringen

Op 14 maart 2011 is ziekenhuis St Jansdal gestart met de Productive Ward op de afdelingen kort verblijf/dagbehandeling en chirurgie. Deze pilot-afdelingen startten met de module 'Hoe doen wij het nu?'. De looptijd van deze module was zes weken. De module helpt het verpleegteam om beter inzicht in de prestaties van de afdeling te krijgen en in wat het team kan doen om de prestaties te verbeteren. Doel van deze module is om een nulmeting te maken van de indicatoren die de afdelingen zelf hebben gekozen, zoals medicatiefouten en patiëntenidentificatie. Deze resultaten tonen zij op een meetresultatenbord op de gang van de betreffende verpleegafdeling.

De Productive Ward is een programma dat in Engeland door de National Health Service ontwikkeld is. Het geeft de verpleegkundigen en hun leidinggevenden methodieken en handreikingen om zelf aan de slag te gaan met de verbeteringen op de eigen afdeling.

Teamleiders en afdelingshoofden

De teamleiders en afdelingshoofden van de pilot-afdelingen zijn enthousiast over Productive Ward omdat het een aanpak biedt om met het eigen team gericht verbeteringen aan te brengen. Teamleider: "In het begin is nog wel zoeken en ervaren. Ik merk dat de meeste verpleegkundigen de theorie niet oppakken, omdat het ze weinig zegt. Een aantal verpleegkundigen overzien het langere termijn perspectief nog niet helemaal en hebben hiervoor wellicht meer structuur nodig."

Reacties van verpleegkundigen

De meeste verpleegkundigen zijn nog wat kritisch over de aanpak. Enkele reacties:

"Ik ben benieuwd naar het vervolg. Ik merk wel dat ik een beetje afwachtend ben en nog niet écht een beeld hebben van wat we allemaal gaan doen."

"Mijn eerste indruk was wat krijgen we nu weer? Maar je merkt nu al dat iedereen fanatiek is, vooral met de veiligheidskruizen."

"Het is leuk om met elkaar een teamvisie te formuleren. Op deze manier bespreken we samen waarvoor we nu eigenlijk staan, om dit vervolgens samen met het team te versterken. We hebben nu allemaal onze neus dezelfde kant op."

Visie en resultaten

De pilot-afdelingen zijn gestart met het formuleren of aanpassen van een afdelingsvisie. Na het formuleren van de visie gaan de teams aan de slag met het meten van een aantal indicatoren, waarvan ze het zelf nuttig vinden om in kaart te brengen en hoe ze daarop presteren. Beide afdelingen hebben de medewerkerstevredenheid, de patiënttevredenheid, de directe tijd voor de patiënt, medicatiefouten en patiëntenidentificatie in kaart gebracht. De teamvisie en de meetgegevens hangen op een meetresultatenbord op de gang, zodat patiënten en bezoekers ook kunnen zien dat het team bezig is met veranderingen. Daarnaast bespreekt het team wekelijks de resultaten en bedenkt concrete acties om de prestaties te verbeteren.



"Ik ben alerter omdat we onze fouten meten. Je denkt er veel meer over na waarom fouten gemaakt worden en hoe je dat kan voorkomen."

"De veiligheidskruizen vind ik wel confronterend, vooral de registratie van medicatiefouten. De kruizen maken de zaken wel inzichtelijk. Door de Productive Ward worden de zaken genoemd en wordt er daadwerkelijk iets mee gedaan. Door acties met elkaar te benoemen en de namen erbij te schrijven van de verantwoordelijke, werken wij samen aan onze afdeling. Dat vind ik positief."

"Wij zijn het er wel over eens dat wij de zaken kunnen verbeteren. Ik denk dat het inventariseren en uitvoeren van een nulmeting zeker nuttig is, maar of die openbaarheid nu een goed idee is?"



Afstemming andere afdelingen

In de komende modules zullen naast de verpleegkundigen op de afdelingen ook de contacten met bijvoorbeeld de afdeling logistiek worden gelegd. Dit om, onder andere soort en aantal voorraden te herzien. Dit is van belang om de eerste drie modules met een goed resultaat te kunnen afsluiten.

Het St Jansdal wil een toename van 10% in de directe tijd voor patiënten na de implementatie van de drie basismodules. Inmiddels is er een start gemaakt met de tweede module 'Goed georganiseerde afdeling'.

Lotte Vermeer (Dock4)
Francisca Toes (St Jansdal)

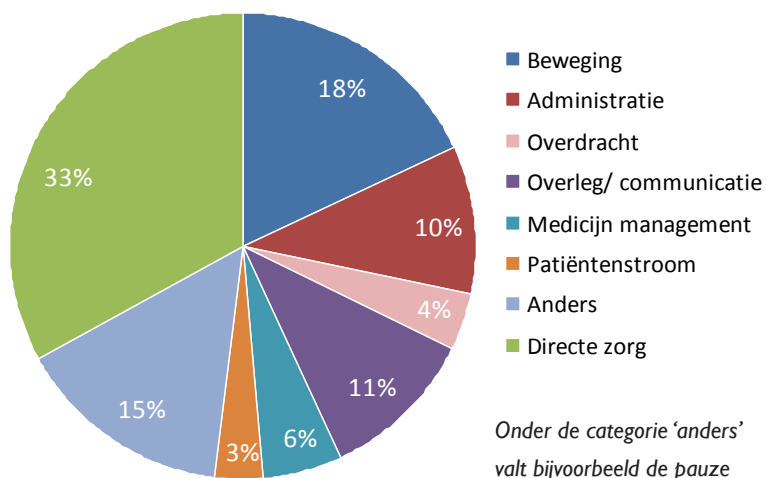
"Het teamoverleg bij het bord op de gang is heel effectief. Wij staan één keer per week twee minuten met het team op de gang bij het bord. Ik voel mij soms een beetje ongemakkelijk als wij daar met zijn allen staan, maar het werkt wel."

Directe tijd voor de patiënt

De pilot-afdelingen hebben tijdens de eerste module de directe tijd voor de patiënt in kaart gebracht door elkaar te volgen. Bij drie teams blijkt de directe tijd 33% te zijn en bij één team was dit 27%. Het doel is om deze tijd te verhogen door invoering van de Productive Ward.

"Ik heb drie keer een tijdsmeting gedaan. Ik heb mensen gevolgd en ben zelf ook een keer gevolgd. Ik ben erg nieuwsgierig naar de uitkomsten. Je ziet direct hoe weinig directe zorg wij leveren."

"Ik vind de tijdsmetingen nuttig. Het maakt wat wij doen veel inzichtelijker."



"Leuk aan Productive Ward is dat je het samen doet en samen met het team verandert."

"Ik dacht eerst dit is gewoon weer een verkapte bezuiniging, ingepakt in een mooi jasje. Maar het idee is juist dat we dingen weghalen die geen toegevoegde waarde hebben en daardoor meer tijd overhouden voor de patiënt. Ik hoop dat we met Productive Ward dat kersje op de taart kunnen ontwikkelen. En dat we dat kersje aan de patiënten kunnen geven in de vorm van tijd."

"Ik vind Productive Ward een goed iets. Wij nemen alles onder de loep en kijken waar wij dingen concreet kunnen verbeteren."