

Visiebijeenkomst Verpleegkundig leiderschap en professionaliteit

Patiëntgerichte zorg

16 oktober 2018



**Albert
Schweitzer**
ziekenhuis



Inhoudsopgave

- Introductie
- Een ervaring als patiënt én verpleegkundige: wat betekent dat? Interview met 2 verpleegkundigen, een afdelingshoofd en bestuurder.
- Een voorbeeld van patiëntgerichte zorg: mobilisatie van patiënten
- De resultaten van een enquête onder het ASz patiëntenpanel
- De gezamenlijke visie van patiënten en verpleegkundigen op patiëntgerichte zorg

Verpleegkundige Advies Raad

**Albert
Schweitzer**
ziekenhuis



**Verpleegkundigen
ASz
pROfessioneel**

INTRODUCTIE

(door: Mariëtte Grootenboer en Roland Peppel)

Albert
Schweitzer
ziekenhuis



Vandaag de 6^e bijeenkomst in het visietraject, met als thema patiëntgerichte zorg
Naast 34 verpleegkundigen, zijn er vandaag ook 14 patiënten aanwezig.

De opbrengsten van de eerste vijf bijeenkomsten

Verpleegkundig leiderschap

1. Patiënten ontmoeten alleen **professionele** verpleegkundigen

• We zijn **up-to-date**, delen kennis en **reflecteren** professioneel

• We hebben invloed en **dragen bij aan de ontwikkeling** van het vak binnen en buiten de organisatie

Samenwerken

We zijn **proactief**, nemen **verantwoordelijkheid**, tonen onze **deskundigheid**, zijn **autonoom** en goed voorbereid

Er is wederzijds **respect** en **veiligheid** in de (inter)disciplinaire samenwerking

We werken samen met de patiënt. Gaan de zorgrelatie aan door **luisteren**, **empathie** te tonen, **voorlichting**

Professionaliteit

We leveren de beste patiëntenzorg op basis van de **laatste kennis**

Dragen bij aan de professionele ontwikkeling van collega's (coachen, kennis overdragen)

Dragen bij aan het **continu verbeteren** van de **kwaliteit van zorg** en de **organisatie** ervan

Evidence Based Practice (EBP)

We zijn nieuwsgierig en enthousiast om te blijven **leren**

We kijken naar het eigen handelen en baseren ons op **actuele kennis en onderzoeken**

We willen werken in een **organisatie** die het **leren en ontwikkelen stimuleert**

Digitalisering en Innovatie

We staan **dichtbij de patiënt (24/7)** en hebben daarom een **cruciale rol in innovaties**

We **benutten kansen** die digitalisering en innovatie bieden

We tonen **leiderschap** om onze **stem te laten horen** op het gebied van innovatie



De verhalen van Renate, Anneke, Carolien en Annemieke

Twee verpleegkundigen, een afdelingshoofd en een bestuurder die het ASz ook alle vier als patiënt hebben meegemaakt.

Zij vertellen hoe zij een opname in het ziekenhuis hebben ervaren en delen wat dit betekent voor hun dagelijks werk in het ziekenhuis.



Hoe is het voor jou geweest om in het ziekenhuis te liggen?

- Ik heb me enorm kwetsbaar gevoeld.
- Ik ervaarde kwetsbaarheid, afhankelijkheid en je maakt je zorgen omdat je wat hebt.
- Ik ervaarde de eerste opname niet als patiënt, maar als verpleegkundige. Pas toen in de tweede opname tegen me werd gezegd 'jij bent patiënt', kon ik me overgeven en mijn rol als professional loslaten.
- Je ligt als zieke patiënt in bed, normaal sta je er naast en ben jij de professional. Dat voelt kwetsbaar.



Wat is belangrijk voor je geweest als patiënt?

- Gezien worden, als patiënt en niet als verpleegkundige. Iemand die oog voor je heeft.
- De kleine dingen zijn belangrijk. Het gaat soms maar om een paar tellen echte aandacht. Oog hebben voor wat iemand heeft te verwerken, wat voor nacht je misschien hebt gehad en hoe je je voelt.
- Het waren kleine dingen die raakten, een aai over mijn wang door de anesthesist 'ga maar lekker slapen'. Flexibiliteit bij de voeding toen ik toch geen zin had in mijn bestelde maaltijd.
- De geruststelling en aandacht van verpleegkundigen. Zij waren de stabiele factor, droegen goed over en ondersteunden.



Wat heb je meegenomen voor je vak?

- Ik ben me meer bewust hoe een patiënt het ervaart. Voor mij als verpleegkundige is alles vanzelfsprekend. Maar voor die patiënt niet, die maakt alles voor het eerst mee.
- Ik maak keuzes in hoe ik mijn tijd besteed. Vind het nu belangrijker om er wel voor te kiezen om even tijd te nemen voor een patiënt.
- Het belang van goede communicatie en samenwerking tussen disciplines en daarna ook de terugkoppeling naar de patiënt. Concreet ook bijvoorbeeld na een OK, je realiseren dat een operatie wellicht anders is verlopen dan een patiënt had verwacht. Op zo'n moment de patiënt uitleg geven en vertellen hoe het is gegaan.
- Als afdelingshoofd deel ik mijn verhaal met collega's. Wij hebben een chronische patiëntengroep die vaak terug komt. Maar ook dan is het belangrijk om te realiseren dat het voor de patiënt niet vanzelfsprekend is en elke keer weer goede uitleg geven nodig is.
- Als bestuurder besef ik me nog sterker: het gaat in dit gebouw maar over één ding: de patiënt en de mensen die zorg verlenen aan die patiënt, het primaire proces. Wij als management moeten zorgen dat zij goed kunnen zorgen voor die patiënt. Dat er ook ruimte is voor dat praatje.



Wat is je opgevallen als het gaat om de professionaliteit van verpleegkundigen?

- Met name een professionele beroepshouding. Ook toen ik weer aan het werk ging als verpleegkundige werd er professioneel mee omgegaan en ervaarde ik dat er niet anders met me werd omgegaan.
- Als het gaat om professionele thema's als EBP, digitalisering, samenwerking, etc. dan had ik vertrouwen dat dat wel goed zou zitten. Het interesseerde me weinig als patiënt, ik lette er totaal niet op, je bent met hele andere dingen bezig.
- Goed om te beseffen dat niet iedereen dat vertrouwen heeft, dat er ook mensen zijn die zich wel zorgen maken en daar op in te spelen.



We hebben nu van die mooie bekertjes met daarop: ASz, ziekenhuis met hoofd, hart en ziel. Zie iedere patiënt als individu en heb aandacht voor het verhaal er omheen. Doe je werk vanuit je hart.



Zet de mens centraal. Probeer de processen rond de mens te organiseren en niet de logistiek leidend te laten zijn.

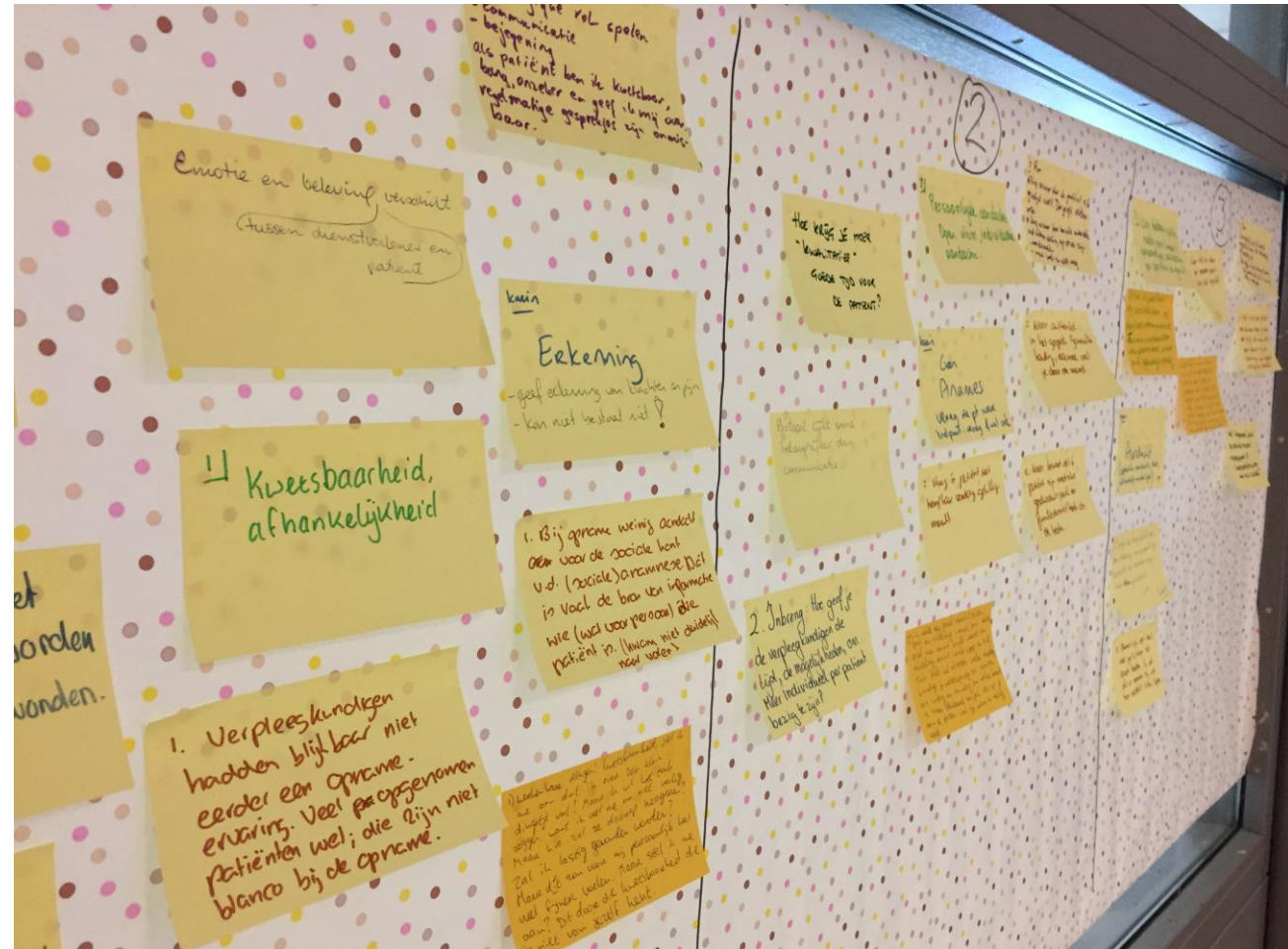
Ga niet uit van aannames en ervaringen met andere patiënten. Iedere patiënt is een uniek individu.

Zorg goed voor jezelf. Er wordt hier zo hard gewerkt. Als je goed voor jezelf zorgt kun je die zorg ook geven met hoofd, hart en ziel.

Aan de tafels wordt er door gepraat

Wat valt op in de verhalen?

- Oog hebben voor de kwetsbaarheid van de patiënt
- Continuïteit van zorg is belangrijk en goede communicatie (ook tussen afdelingen)
- Patiënt als individu centraal, zonder vooroordelen benaderen
- Echte aandacht en luisteren
- Kleine dingen zijn belangrijk
- Luisteren naar patiënt



Een voorbeeld van patiëntgerichte zorg: mobilisatie van patiënten



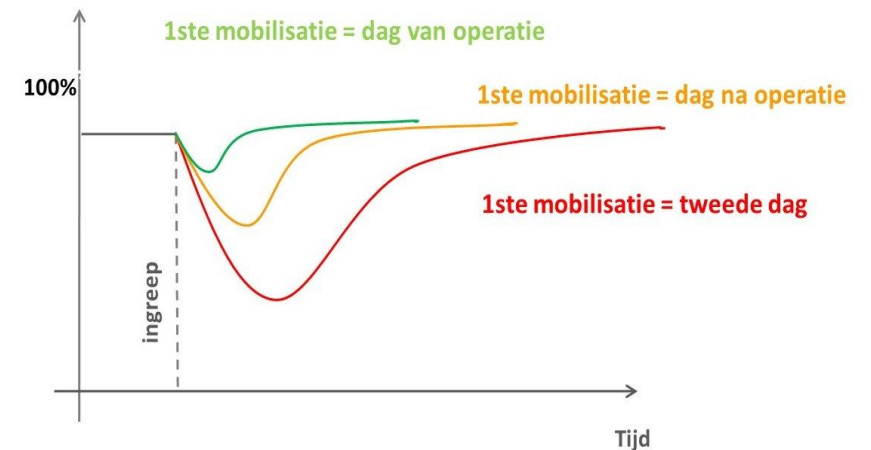
Door fysiotherapeut Frank de Kort

Het belang van bewegen bij iedereen tussen de oren krijgen om een zo snel mogelijk herstel van de patiënt te bevorderen!

Vragen

- Hoeveel procent van de dag ligt een gemiddelde patiënt in bed tijdens opname in een ziekenhuis?
(80 % van de dag)
- Hoeveel procent van de dag staat of loopt de patiënt ?
(5-8% van de tijd dat patiënt uit bed is)
- Hoeveel procent van zijn spiermassa verliest de patiënt per dag als hij in bed blijft liggen?
(2-5 % elke dag)

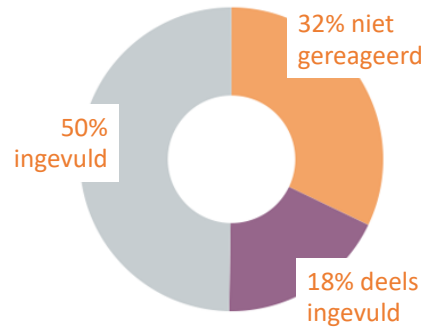
Conditie patiënt





Hoe patiëntgericht is onze verpleegkundige zorg?

959 patiënten in het panel

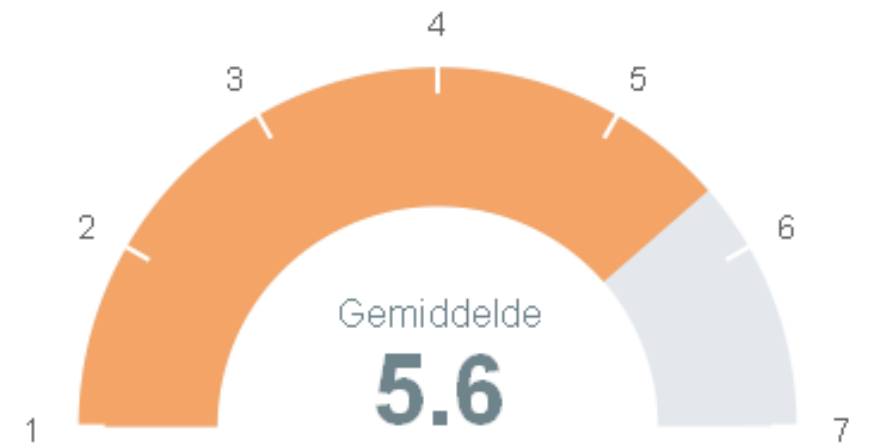


Welke vragen?

1. Hoe patiëntgericht?
2. Voorbeeld
3. Meest belangrijk?
4. Waarom?
5. Rol van de verpleegkundige?

Hoe patientgericht vindt u onze verpleegkundige zorg?

594 antwoorden



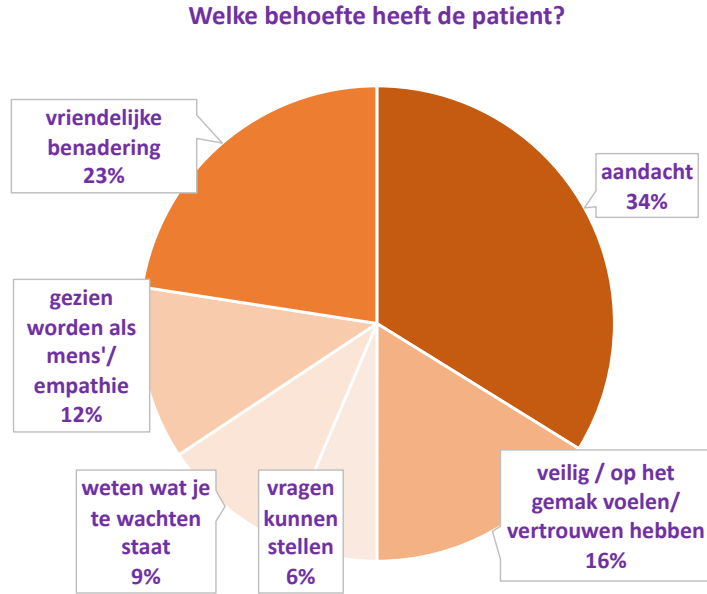
Door Marjan van Maurik

Wat is voor u het belangrijkste tijdens uw opname of poliklinische behandeling?

(482 responses)

Dat ik het gevoel heb dat ik het waard ben om vakkundig en vriendelijk behandeld te worden.

Erkenning voor de beleving van je klachten



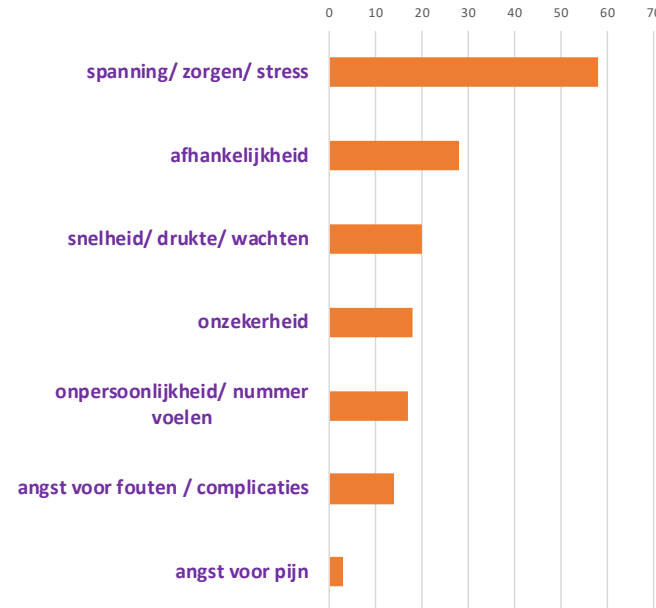
Het gevoel hebben dat de behandelaars en de verpleegkundigen mij als een gelijkwaardig persoon zien, ondanks het gevoel en de rol van -soms - afhankelijkheid van de patiënt



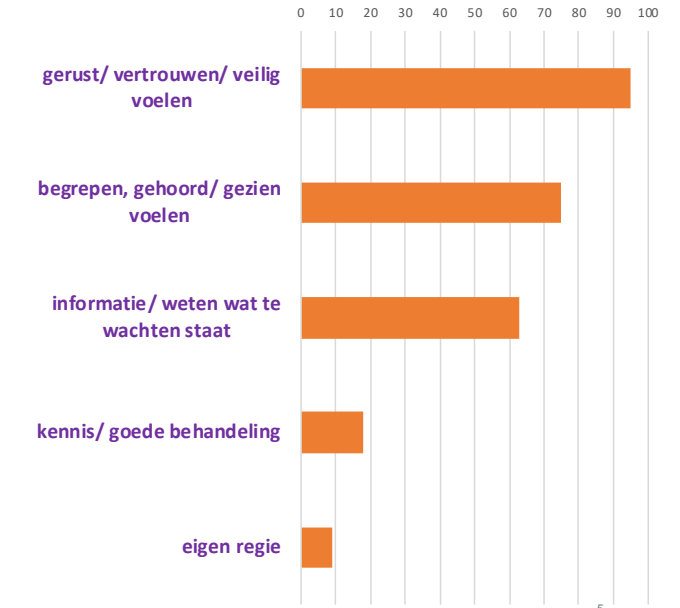
Kunt u aangeven waarom dit zo belangrijk voor u is?

482 antwoorden

Patiënt heeft last van

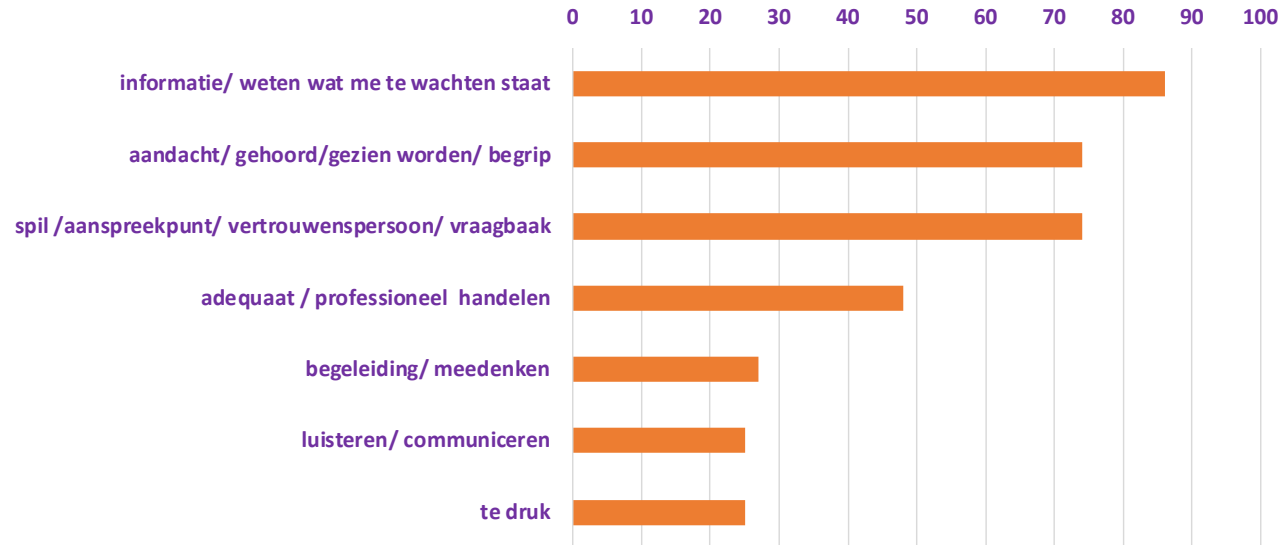


Patiënt heeft behoefte aan



Kunt u aangeven wat de rol van de verpleegkundige hier in was?

447 antwoorden



6

De verpleegkundige speelt een hoofdrol voor patiënten

De gezamenlijke visie van patiënten en verpleegkundigen op patiëntgerichte zorg



Patiënten en verpleegkundigen samen in gesprek

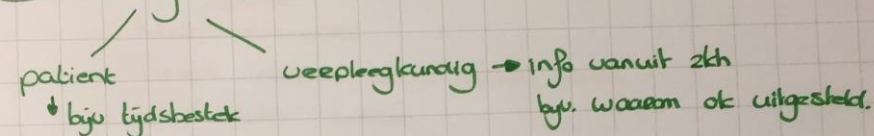




Visie

persoonlijke aandacht

Duidelijkheid.



Veeplegkundige inschakling → bekijk wat de
individuele patient nodig heeft

Gratis tussendeur

↳ hoeft niet alken meer
serieus te zijn

indien mogelijk thuis behandeld
↳ prettige omgeving.

Besef van verschil in tijdsbeheer

Veiligheid

bijv. bij tweeding, check
van pat. gegevens.

Logistiek is niet leidend.

↳ bijv. patient 's middags
wassen ipv 's ochtends.

Tip: - belletje op uitlooplocatie

* Bewustwording v/h effect v/d comm.

* Afgestemd jargon

* Basisgevoel van veiligheid creëren

* Vpk. weet wat er speelt bij patient

* Patient voelt zich gehoord/gezien

* Doe wat je zegt!

AANDACHT!

IN ZIEKTE PROCES IS 1^e CONTACT juist met ARTS
RUST, VERTROUWEN
VERANDERING IN MANIER VAN DOEN ARTS
BEWUSTWORDING ARTS

CASE
MANAGER
GEWAST

WIE IS ECHTE AANSPREEKPUNT?

ALTYD VPK bij SLECHT NIEUWSGESPREK OM OP TERUG TE VALLEN
MEER FLEXIBILITEIT.
PRETTIG ALS ER BEKENDE VPK zijn
MEER OVERLEG
KOM OP DINGEN TERUG
OF VPK juiste KEUZES KAN en DURFT TE MAKEN
UIT LEG WAAROM IETS wel/niet mag → toelichten

Case MANAGER

EENDUIDIGHEID - EVALUATIE VAN DE DAG.
TERUGKOMEN OP WAT AFGESPROKEN IS
INDIVIDUEEL WAAR LIGT jouw BEHOEFTE



De kernwoorden uit de gevormde visies

Reacties op de bijeenkomst

Wat we hier met elkaar gedeeld hebben gaat over hart en ziel en dat is de reden dat ik verpleegkundige ben geworden!



Een gesprek zonder pyjama en zonder uniform, heel erg waardevol om zo met elkaar in gesprek te kunnen zijn van mens tot mens

Wijs je collega's op het verslag en de intranetpagina en deel wat je hebt geleerd!