

Optimaliseren communicatie tussen transferbureau en verpleegafdeling

Inleiding	Het transferproces behoort tot het laatste gedeelte van de opname en speelt een belangrijke rol in de continuïteit van zorg. Tijdens mijn werk merkte ik dat er in de praktijk soms knelpunten ervaren werden in dit proces, door zowel het personeel op de afdeling als de transferafdeling zelf. Dit verbeterproject is simultaan uitgevoerd met de ingang van een nieuwe werkwijze van het transferbureau, ingaande op 1 juli 2019.
Doel	Dit verbeterproject had als doel het verbeteren van de communicatie tussen transferbureau en verpleegafdeling (verpleegkundigen en artsen). Voor het bereiken van dit doel wordt ingezet op een snellere betrokkenheid van de transferafdeling bij patiënten met een vermoedelijke nazorgvraag. Hierbij werd gekeken naar de ‘verkeerde-bed-duur’ en het effect dat dit had op de ervaren communicatie rondom het transferproces (door een enquête onder arts-assistenten).
Methode	De verkeerde-bed-duur werd benaderd op basis van retrospectieve data uit het registratiesysteem van het transferbureau (POINT). De ervaren communicatie rondom het transferproces is onderzocht middel van enquêtes onder arts-assistenten, waarmee ook het ontwikkelde algoritme voor het tijdig inschakelen van het transferbureau (gekozen verbetermaatregel) is geëvalueerd.
Resultaten	In de eerste drie maanden na inwerkingtreden van de nieuwe werkwijze van het transferbureau wordt het transferbureau vroeger in de opname betrokken: het deel van de opname waarin ze betrokken zijn is 69,4%, versus 67,9% in de drie maanden vóór ingang van de nieuwe werkwijze. Uit de enquête bleek dat kort na invoering van de 17 respondenten de meesten (60%) het nieuwe algoritme niet kenden. In een her-enquête na enkele maanden was dit gedaald 33%, hoewel het aantal respondenten toen slechts 6 was.
Discussie & Conclusie	De resultaten van het project zijn vooralsnog summier en vergen nog verdere analyses om een definitieve conclusie te kunnen trekken. De aanbeveling luidt om – bij het bereiken van stabielere vaarwater na de acute fase van de COVID-19-crisis – onder het afdelingspersoneel de enquête nogmaals te herhalen, en daarbij een groter responspercentage na te streven. Bovendien moet de huidige werkwijze van het transferproces opnieuw worden opgetekend, om eventuele wijzigingen door de (tijdelijk) veranderde zorgstructuur in acht te nemen.