

Van improvisatie naar implementatie

Inleiding	In 2019 en 2020 werd het ziekenhuis voor twee grote uitdagingen gesteld: Het binnen korte tijd optimaliseren van het handelen omtrent de Modified Early Warning Score (MEWS), respectievelijk het ad hoc opzetten van klinische zorg voor COVID-19-patiënten. Deze twee crisissituaties vroegen om coördinatie en samenwerking tussen verschillende gremia in het ziekenhuis. Dit onderzoek beschrijft hoe deze coördinatie het best kan worden ingericht en wat de effecten waren van de verschillende interventies.
Doel	Beantwoorden van de vraag: hoe moeten wij bruggen slaan tussen de verschillende eilandjes in een ziekenhuiscultuur?
Methode	Voor het verbeterproject MEWS werden door middel van surveys, projectgroep en fishbone verschillende interventies getoetst en werden deze in een later stadium geïmplementeerd. Door middel van dossieronderzoek werden kwantitatieve resultaten verkregen over de progressie van juist meten, juist inzetten van vervolgacties bij een verhoogde MEWS en juiste rapportage hiervan. Voor het onderzoek over de periode COVID werd door middel van diepte-interviews gekeken naar de ervaringen van verschillende betrokkenen.
Resultaten	Met betrekking tot de MEWS zijn aanpassingen in het protocol, scholingen aan betrokkenen en aanpassingen in het elektronisch patiëntendossier (EPD) uitgevoerd. Met name de aanpassingen in het EPD gaven een sterke verhoging van het aantal juiste rapportages. De interviews over de COVID-periode geven weer dat deze periode een grote mentale impact had, dat de dagelijkse beleidswisselingen voor onrust zorgden, en dat de beslissingen op managementniveau onvoldoende waren afgestemd op de werkvloer. Het aanwezig zijn van een coördinerend persoon werd als waardevol beschouwd en zou ook in de reguliere zorg een toegevoegde waarde kunnen hebben.
Discussie & Conclusie	Essentieel bij de verschillende interventies was het overleg tussen verschillende partijen om de verschillende belangen en motivaties te kunnen identificeren en hiernaar te kunnen handelen. Zeker tijdens een crisissituatie, maar ook daarbuiten, is het gewenst dat een coördinerend persoon optreedt, die contact houdt met alle gremia.