

Mondelinge communicatie met patiënten en eerste contactpersonen GAAZ

Inleiding	Er is een subjectieve beleving onder artsen en verpleegkundigen van ontevredenheid t.a.v. mondelinge communicatie bij patiënten en contactpersonen
Doel	In kaart brengen van tevredenheid t.a.v. mondelinge communicatie tussen zorgverleners en patiënten en mantelzorgers op de afdeling Geriatrie, daarnaast het in kaart brengen van verbeterpunten.
Methode	1) Literatuuronderzoek, 2) Benchmarking, 3) Statusonderzoek, 4) Cross-sectioneel onderzoek, enquêtes onder zorgverleners, patiënten en mantelzorgers
Resultaten	<p>Over het algemeen verloopt de communicatie naar tevredenheid zowel voor patiënten als mantelzorgers, wel zijn er concrete verbeterpunten.</p> <ul style="list-style-type: none">-Er wordt in literatuuronderzoek een percentage tevredenheid van 61-87% gevonden, problemen die worden genoemd gaan over een nieuwe rol voor patiënt en contactpersoon, autonomie van patiënten, zorglast van mantelzorgers, shared decision making, hoeveelheid informatie, samenwerking en ontslag.-Op de afdeling geriatrie zijn er minder klachten dan op andere afdelingen, maar een vergelijkbaar percentage gaat over communicatie (28 versus 26%).-Er zijn ziekenhuisbrede en afdelingsspecifieke initiatieven in de zorg voor ouderen.-Uit eerder onderzoek op de afdeling geriatrie bleek dat mantelzorgers vaak overbelast zijn, maar wel betrokken willen worden en geïnformeerd willen worden over het delier, dat er onduidelijkheid is bij wie informatie verkregen kan worden, dat ontslag vaak onduidelijk verloopt en dat afspraken niet goed worden nagekomen.-Eerste contactpersoon wordt niet goed geregistreerd en genoemd in gespreksverslagen.-Uit kwantitatief onderzoek komt naar voren dat de meeste patiënten en contactpersonen tevreden zijn. Medewerkers zijn minder tevreden dan patiënten en contactpersonen en verwachten dat patiënten en contactpersonen minder tevreden zijn dan ze daadwerkelijk zijn. Tevredenheid over frequentie, duidelijkheid, volledigheid, bejegening en timing zijn directe voorspellers voor algehele tevredenheid van contactpersonen. De gemiddelde tevredenheid van alle patiënten en alle contactpersonen verschilt niet significant. Er is geen verschil gevonden in tevredenheid tussen mondelinge en schriftelijke communicatie met contactpersonen.-Uit kwalitatief onderzoek komt naar voren dat er meer communicatie gewenst is tussen opname en ontslag en dat de rol van de eerste contactpersoon onduidelijk is. Medewerkers geven aan dat er meer maatwerk nodig is.
Discussie & Conclusie	<p>In de literatuur wordt beschreven dat communicatie rondom opnames en ontslag van kwetsbare ouderen een actueel probleem is.</p> <p>Dit onderzoek laat zien dat patiënten en contactpersonen over het algemeen tevreden zijn, maar dat er aandachtspunten voor verbetering zijn, namelijk frequentie en timing van gesprekken en expliciteren van de rol van de eerste contactpersoon. De in de literatuur gevonden percentages tevredenheid en thema's komen terug in de resultaten. Er zijn verbeteringen mogelijk, suggesties hiervoor zijn werken aan maatwerk, door af te stemmen met de eerste contactpersoon wat deze verwacht van de communicatie; de rol van eerste contactpersoon en de verwachtingen daarbij duidelijk te maken; de eerste contactpersoon te vragen bij de visite aanwezig te zijn waardoor er minder lange gesprekken met veel informatie nodig zijn.</p> <p>Hierbij valt aan te merken dat eerdere adviezen beperkt zijn geïmplementeerd, daarom is het advies met de werkgroep mantelzorg kritisch te kijken naar deze en eerdere adviezen en een concreet plan te maken voor implementatie.</p>