

# ArbeidsKRACHT Communicatie en belgedrag op de verpleegafdeling

Binnen het thema 'arbeidskracht' willen we technologie zo inzetten dat het voor de verpleegkundige arbeid bespaart en het werkplezier verhoogt. De uitdaging heeft betrekking op het verpleegoproepsysteem (VOS) van Zuyderland. Via dit systeem kan een patiënt doormiddel van een druk op het handset de verpleegkundige oproepen. De verpleegkundige krijgt iedere oproep met dezelfde urgentie binnen, terwijl de vraag kan variëren van een glas water tot het aangeven van pijn. Hierdoor kan de verpleegkundige geen urgentie of prioriteit toekennen aan de voorkant, waardoor hij/zij genoodzaakt is elke bel op dezelfde manier af te handelen.

Gezien de hoeveelheid aan oproepen en escalaties is het risico op alarmmoetheid groot. Het Innovatielab is daarom samen met afdeling 6 cardiologie & afdeling 12 chirurgie in Heerlen aan de slag gegaan om meerdere functionaliteiten van het VOS te testen. Deze functionaliteiten zijn onderverdeeld in drie verschillende testen die elk op zichzelf moeten bijdragen aan meerdere criteria. Onderstaande criteria zijn opgesteld samen met de verpleegkundigen omdat deze bijdragen aan de vermindering van de ervaren werkdruk.

FOCUS

EFFICIENTIE

VEILIGHEID

ONTZORGEN

TUJWINST

## 1 SPREK LUISTERVERBINDING



## 2 SERVICEBEL



## 3 VOEDINGSBEL



Het VOS beschikt over de mogelijkheid om een spreek luisterverbinding tot stand te brengen tussen de patiënt en de verpleegkundigen. Dit is een standaard functionaliteit maar wordt niet gebruikt. Tijdens deze test willen we de geluidskosten van de verpleegkundigen verminderen door patiëntcontact op afstand.



Cardiologie, afdeling 12  
12 kamers  
12 verpleegkundigen

Cardiologie, afdeling 6  
6 kamers  
6 verpleegkundigen

Baristate, afdeling  
MDTU, heakathuisge, KNO

Cardiologie, afdeling 6  
Gemiddelde ligduur 6 dagen

Gemiddelde ligduur  
opname 1,5 dag  
&  
spoedopname 5 dagen

### Duur pilot 2 weken

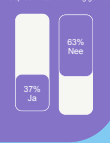
Hoewel de draag is oplossing bij een:

- Focus: 5/5
- Efficiëntie: 5/5
- Veiligheid: 5/5
- Ontzorgen: 5/5
- Tijdwinst: 5/5



De spreek luisterverbinding  
levert terug op omdat  
meerderde de  
verpleegkundige deze  
dienst bereikt om anderen aan  
gebruikelijk rouwen door

Hoe vaak is gedurende de pilot  
de spreekluisterverbinding  
gebruikt?



Tijdens de test met de service bel hebben we een extra bel  
mogelijkheid toegevoegd. De patiënt kan via de 'X' knop op het handset  
bellen voor alle niet medische zaken. Deze bel komt bij de verpleegkundigen  
terecht maar met een andere melding en geluidssignaal dan de  
verpleegoproep. Hierdoor kan de verpleegkundige prioritering aanbrengen in  
zijn/haar oproepen en zo als eerste de oproep met de hoogste urgentie  
oppakken.



Baristate, afdeling  
MDTU, heakathuisge, KNO

Ligduur gemiddeld 1,5 dag



Oproepen gemiddeld  
per week

28%  
is ontzorgt



43%  
vindt  
het efficiënter

52%  
ervaart  
tijdwinst

Gemiddeld 36 oproepen  
leveren zijn servicebellen



Gemiddelde tijd tot  
acceptatie oproep



Elk 1,5 week die de patient  
het voor alle niet medische  
zaken met de servicebel  
handset te bellen kunnen

Tijdens de test de voedingsbel kan de patiënt via  
de 'I' knop op het handset bellen voor voeding en  
drink. Deze bel komt bij de voedingsassistent terecht  
waardoor dit werkdruk vermindert voor de  
verpleegkundigen.



Cardiologie, afdeling 12  
12 kamers  
12 verpleegkundigen

Gemiddelde ligduur  
opname 1,5 dag  
&  
spoedopname 5 dagen



Duur pilot

2 weken

van werkdruk door  
rijden van bellen  
naar  
voedingsassistenten

Hoewel voedingsbellen  
waren er in deze twee weken?



Voedingsbellen werden  
gebruikt in deze twee weken?



1/3 Van de  
verpleegkundigen  
ervaart  
vermindering  
werkdruk door  
het gebruik van  
voedingsbel

Hoewel dit het voordeel  
is van een verpleegkundige  
naar een  
voedingsassistent

De pilot onderzocht het gebruik van een spreek-luisterverbinding, met aandacht voor verschillende randvoorwaarden zoals betrokkenheid, instructie aan patiënten, bereikbaarheid van handsets en geluidskwaliteit. Ondanks deze randvoorwaarden bleek het niet consistent te worden gebruikt, waardoor de verwachte verlichting van de werkdruk uitbleef. De redenen van wisselend gebruik hangen af van de patiëntengroep, de bezigheden van de verpleegkundige op het moment van oproep & de tijd die het kost om gewoontes te doorbreken.

De toegevoegde waarde van de servicebel, die prioritering van oproepen mogelijk maakt, hangt eveneens af van het gebruik van de spreek-luisterverbinding. Indien deze twee samen gebruikt worden, versterkt het elkaar. Daarnaast beïnvloedt de verkeerde manier van het afhandelen van de oproep de werkdruk nadelig.

De introductie van een voedingsbel leidde tot vermindering van de werkdruk voor verpleegkundigen. Echter, data uit het VOS toont aan dat slechts 6% van de oproepen gerouteerd zijn naar de voedingsassistenten. De perceptie van 'veel oproepen' voor voeding en drank komt daardoor niet overeen met de realiteit.

Tot slot kunnen we concluderen dat alle drie de testen in meer of mindere mate bijdragen aan het verlagen van de werkdruk. Het effect ervan valt af staat met de toepassing van zowel patiënt als verpleegkundige van het VOS. Op het moment dat de servicebel en de spreek-luisterverbinding op een intuïtieve manier op de iPad wordt aangeboden, verwachten we het gebruik ervan te verhogen. De verschillende toepassingen van deze testen gaan mee in het concept AVA, de digitale zorgassistent.

