

Toelichting op KET 13: schrijf een verbeterplan.

Voor cohort 2015

Van Relinde van der Stouwe, docent in Groningen/lid leerlijn S & O.

Datum: 11-2-2018

Beste studenten,

Naar aanleiding van een aantal vragen van jullie over de opdracht "schrijf een verbeterplan m.b.t. kwaliteit van zorg voor een verloskundige praktijk/verloskunde afdeling/VSV" vind je bijgaand twee artikelen ter inspiratie en ondersteuning bij de opdracht.

Daarnaast volgen hier enkele tips.

Het onderwerp van verbetering.

De bedoeling is dat je een verbeterpunt neemt die voortkomt uit bijv. een incident, een klacht van een cliënte over de zorg in de praktijk, de perinatale auditbespreking. Je kunt ook de implementatie van een nieuw protocol of een landelijke richtlijn in de praktijk of VSV nemen als onderwerp.

Let op: het is niet de bedoeling dat je een protocol gaat ontwikkelen maar dat je je richt op de uitvoering. Ontwikkelen gaat over bepalen welke zorg iemand nodig heeft, wanneer en door wie; het gaat over de inhoud van zorg. Implementatie gaat over de organisatie en uitvoer van de zorg. Bijv: een ziekenhuisafdeling vraagt je een protocol voor de begeleiding van meerlingzwangerschap te ontwikkelen. Dat is niet de bedoeling. Wat wel kan is dat je afvraagt wat gaat er nu niet goed of kan beter in de zorg aan zwangeren met een meerlingzwangerschap? Het kan bijv zijn dat er eenduidig beleid in echoscopisch vervolgen van de groei ontbreekt. Dan kan je daar een verbeterplan voor maken.

Een ander voorbeeld: de stagepraktijk komt met het idee om de evaluatie van de cliënten en enquêtes als verbeterpunt uit te werken. Dit kan voor deze opdracht een verbeterpunt zijn als de praktijk wel enquêtes uitdeelt maar om welke reden dan ook nooit iets met de analyse en evaluatie van de enquêtes doet.

Als de praktijk bedoelt: evalueer onze cliënten en enquêtes van afgelopen jaar, dan is dit geen geschikt onderwerp voor deze opdracht. Wat wel weer kan is dat als verbeterpunt uit de cliënten en enquêtes komt dat bijv. de telefonisch bereikbaarheid van de praktijk verbeterd moet worden of dat cliënten aangeven ontevreden te zijn over de begeleiding tijdens de bevalling.

Is je onderwerp van verbetering voorlichting over xxx aan zwangeren, dan is het niet bedoeling dat je een folder gaat maken. Het gaat er om dat je dan beschrijft hoe je de voorlichting gaat verbeteren en daarbij kan een folder een middel zijn.

Werkwijze

Houd je aan de volgorde van de stappen in de opdracht, probeer niet 3 stappen te integreren. Je bemoeilijkt daarmee de logische lijn in het denk en ontwikkelproces.

1. Probleemanalyse. Breng in kaart wat het probleem is en formuleer het verbeterpunt. Daarvoor moet je misschien verschillende betrokken partijen spreken. Het is ook mogelijk

dat de je stagebegeleider je voldoende inzicht kan geven in het probleem.
Formuleer vervolgens een zo'n smart mogelijk verbeterdoel of doelen.

Voorbeeld van een incident: mw met een gestoorde oGTT bij 26 weken is pas bij 30 weken doorgestuurd naar de tweede lijn waardoor er een vertraging in behandeling optrad. Bij de analyse van dit incident bleek dat de gestoorde uitslag niet was opgemerkt door de verloskundigen. Pas toen mw. op haar volgende afspraak naar de uitslag vroeg, bleek dat ze een afwijkende nuchter en niet nuchter glucose had.

In gesprek met je begeleider verken je het probleem. Het blijkt dat de bloeduitslagen geautomatiseerd worden verzonden door het laboratorium naar de verloskundige praktijk. Er zijn geen afspraken gemaakt over hoe de uitslagen verwerkt worden. De verloskundigen die dienst en spreekuur hebben maar ook de praktijkassistente verwerken de uitslagen. De uitslagen van deze cliënten waren door een verloskundige in het dossier gezet maar er was geen actie ondernomen.

Het verbeterpunt is hier: opvolgen van ingezet bloedonderzoek. Vervolgens ga je daarbij concrete doelen stellen zoals bijv: bij een afwijkende bloeduitslag wordt de cliënt binnen 24 uur (telefonisch) op de hoogte gesteld en geïnformeerd over de consequenties en het vervolgbeleid.

2. Je kiest een model of methodiek waarmee je een verbeterplan ontwikkeld.
Als je het ACT-ionmodel neemt dan start je in stap 1 met in kaart brengen welke doelgroepen betrokken zijn met je verbeterdoelen. In dit geval: verloskundigen, praktijkassistente, client, laboratoriummedewerkers. En per doelgroep werk je uit welke kennis de doelgroep heeft over het doel of doelen. In dit geval: wat weet de doelgroep van de normaal en afwijkende waarden van bloedonderzoek? Hoe denken zij er over? (hoe belangrijk vinden zij om een afwijkende uitslag binnen 24 uur te communiceren met de client?. Bijv. Ik kan wel weten dat een nuchter glucosewaarde van 7,0 mmol afwijkend is maar het niet zo urgent vinden om daar direct actie op te ondernemen) en wat doen zij in de praktijk?
3. Als je alle stappen van het ACT-ionmodel hebt doorlopen, dan ga je je verbeterplan schrijven. Doe dit niet aan de hand van de criteria in het beoordelingsformulier maar gebruik de aanwijzingen in de opdracht. Pas in laatste instantie check je met het beoordelingsformulier of alle elementen in je verbeterplan aanwezig zijn.
4. Zie voor meer informatie over de ACT-ionmethodiek: www.actiontoolkit.nl