

## **Project Kenniskring Transitie in Zorg, Hogeschool Rotterdam**

### **Programma Transitie in Somatische Zorg**

#### **Titel project**

Klanttevredenheidsonderzoek naar trajectbegeleiding zoals aangeboden door de transferverpleegkundigen van Bureau Nazorg, Sint Franciscus Gasthuis Rotterdam

#### **Projectleider**

Naam: Drs. A.L. van Staa

E-mail adres: [a.van.staa@hro.nl](mailto:a.van.staa@hro.nl)

#### **Uitvoerder**

Naam: Marjon Lindeman MSc (IJsselland Ziekenhuis); voorheen Thuiszorg Rotterdam

E-mail adres: [MLindeman@ysl.nl](mailto:MLindeman@ysl.nl)

#### **Betrokken praktijkinstelling en contactpersoon**

Sint Franciscus Gasthuis, Rotterdam (Bureau Nazorg)

Naam: André Vis (zorgmanager patiëntenlogistiek)

E-mailadres: [a.vis@sgf.nl](mailto:a.vis@sgf.nl)

#### **Begin en eindtijd**

1 april 2004 – 1 juni 2005

#### **Soort project (onderzoek/ontwikkeling/implementatie/anders)**

Onderzoek

#### **Doelgroepen**

- Externe klanten van de trajectbegeleiding: oudere patiënten die recentelijk zijn ondersteund bij hun ontslagprocedure uit het Sint Franciscus Gasthuis, hun naaste familieleden, huisartsen of verpleeghuisartsen
- Interne klanten van de trajectbegeleiding: specialisten, arts-assistenten en verpleegkundigen

#### **Probleem/doel/vraagstelling**

Om ouderen te ondersteunen en te voorkomen dat zij rondom een ziekenhuisopname uit balans raken en de regie verliezen, zijn door het Sint Franciscus Gasthuis (SFG) nieuwe zorgarrangementen ontwikkeld binnen het project 'Trajectbegeleiding en Transferafdeling' (SFG, 2001). Naast een verbeterde patiëntenlogistiek (minder 'verkeerde bedden' in het ziekenhuis, lagere kosten en snellere doorstroming), wordt ook betere zorg vanuit het perspectief van de oudere beoogd. De doelstelling van het project wordt deels mogelijk gemaakt door de transferafdeling in het SFG. Deze afdeling biedt kortdurende revalidatie en herstel, ziekenhuisverplaatste zorg en overbruggingszorg wanneer niet direct ontslag naar een passende omgeving kan plaatsvinden. Daarnaast wordt trajectbegeleiding aangeboden door transferverpleegkundigen van Bureau Nazorg van het SFG. Trajectbegeleiding heeft als doel ouderen op verschillende levensgebieden op passende wijze te ondersteunen. Bij trajectbegeleiding gaat het om complexe zorgvragen van huis naar thuis rondom de

ziekenhuisopname. Het project is succesvol voor wat betreft verbeterde doorstroming en minder verkeerde bedden, maar er is op het moment van schrijven nog geen inzicht in de ervaringen van klanten met de trajectbegeleiding zoals die nu wordt aangeboden.

**DOELSTELLING:** In kaart brengen van de ervaringen van klanten (medewerkers en patiënten) met trajectbegeleiding door transferverpleegkundigen, zoals deze momenteel in het SFG wordt aangeboden, en het formuleren van verbeterpunten zodat aanbod en vraag nog beter op elkaar aansluiten.

De volgende **VRAAGSTELLINGEN** zijn onderzocht:

- Wat zijn de ervaringen van de interne en externe klanten met de trajectbegeleiding door transferverpleegkundigen, zoals deze momenteel in het SFG wordt aangeboden?
- Sluit de trajectbegeleiding aan bij de behoeften en verwachtingen van klanten (intern en extern) ofwel: sluit het huidige aanbod aan bij de vraag?

### **Onderzoekopzet & uitvoering**

Exploratief kwalitatief onderzoek met behulp van semi-gestructureerde interviews.

Extern: er zijn acht patiënten (ouderen), drie naaste familieleden, drie huisartsen en een verpleeghuisarts geïnterviewd over hun recente ervaringen met de trajectbegeleiding door de transferverpleegkundigen van Bureau Nazorg. Daarnaast zijn negen medewerkers uit het SFG als interne klanten geïnterviewd (specialisten, arts-assistenten en verpleegkundigen).

### **Samenvatting resultaten**

Interne klanten: Specialisten en verpleegkundigen associëren Bureau Nazorg vooral met het regelen van het ontslag zodra de ontslagdatum bekend is. Men is tevreden over de inzet en deskundigheid van de transferverpleegkundigen.

Extern: (Verpleeg)huisartsen die participeerden in het onderzoek kennen Bureau Nazorg niet en weten niet wat trajectbegeleiding inhoudt. De patiënten zijn positief over de ondersteuning van de transferverpleegkundigen rond hun ontslag, al zouden sommigen het op prijs stellen als er ook na ontslag enige begeleiding zou zijn. Over de opname op de transferafdeling is men kritischer. Ook de rol en positie van de transferverpleegkundige zijn voor patiënten vaak onduidelijk, al heeft de familie hierin meer inzicht.

Van begeleiding van het gehele traject lijkt nog geen sprake, deze beperkt zich vooral tot de transfer zelf. De transferverpleegkundige wordt (te) laat bij ontslagvoorbereiding betrokken. De transferverpleegkundige moet zich meer richten op het totale traject dat een patiënt doorloopt rondom een opname. Voor/ en nazorg horen daarbij.

### **Producten**

- Onderzoeksrapport: - Lindeman, M. & A.L. van Staa (2005). *Klanttevredenheidsonderzoek Trajectbegeleiding zoals aangeboden door transferverpleegkundigen van Bureau nazorg St. Franciscus Gasthuis Rotterdam*. **Rapport** SFG & Hogeschool Rotterdam, 58 pp.
- Populaire samenvatting onderzoeksrapport
- Geaccepteerd Abstract Congres V&VN Eerstelijns verpleegkundigen 12-05-07 / Vlaams Nederlands Wetenschappelijk Congres LEVV 30-11-2007: POSTER

- Literatuuronderzoek m.b.t. trajectverpleging in opdracht van Thuiszorg Nieuwe Waterweg Noord: - Lindeman M, Lange J de. (2005) Rapport *Modellen voor trajectbegeleiding; een literatuurstudie*. Rotterdam: Kenniskring Transitie in Zorg, Hogeschool Rotterdam.

**Kernbegrippen**

Ouderen, nazorg, transferafdeling, trajectbegeleiding, hospitalisatie, kwalitatief onderzoek

**Datum bijwerken formulier**

Juni 2007