



Voorbeeld ontwikkelplan Treant

Inleiding

Treant cure bestaat uit 3 ziekenhuizen die oorspronkelijk als zelfstandig ziekenhuizen opereerden. In 2010 werd de eerste samenwerking met Bethesda (Hoogeveen) en Scheper ziekenhuis (Emmen) gestart, waar in 2013 Refaja (Stadskanaal) zich aansloot. In 2015 gingen de ziekenhuizen verder onder de Treant. Vanaf dat moment zochten de kinderafdelingen steeds meer contact met elkaar. De samenwerking tussen de ziekenhuizen werd in 2018 geïntensiveerd en de kliniek in Emmen werd tijdelijk dagbehandeling, de klinische setting werd verplaatst naar Hoogeveen en Stadskanaal. Sinds september 2018 is er voor kinderen in Emmen de kliniek en vindt er op de andere locaties alleen dagbehandeling plaats. Vanaf dat moment (2018) zijn werkprocessen, protocollen, materiaal en middelen stuk voor stuk geharmoniseerd. Zorg voor de regio speelde hierin een belangrijke rol.

Er is al die jaren geïnvesteerd de 'korte lijntjes' met andere afdelingen. Aan de start van het project stond er dus een team van verpleegkundigen, artsen en ondersteunende disciplines die op alle locaties werken:

- Medisch pedagogisch zorgverleners werken op de verschillende locaties.
- Verpleegkundigen vanuit Emmen ondersteunen in Hoogeveen en Stadskanaal de dagbehandeling.
- Kinderartsen werken in Emmen en één van de andere locaties. Dit geldt ook voor de polikliniekmedewerkers.
- Aansturing gebeurt door 1 hoofd voor zowel de polikliniek als de verpleegafdelingen.
- Ondersteuning is er van 4 senioren.
- Medewerkers van alle afdelingen zitten in verschillende werkgroepen.

Polikliniek (Scheper ziekenhuis)

Beschrijving processen polikliniek

Kinderen komen op de polikliniek van de kinderarts na doorverwijzing vanuit de eerste of derde lijn. Ook kan een ander specialisme de patiënt doorverwijzen naar de kinderarts. Kinderen kunnen voor eerste bezoek of als herhalingspatiënt komen. Soms is de zorgvraag heel duidelijk, in andere gevallen is het een puzzel om de juiste diagnose te stellen. De kindergeneeskunde heeft een polikliniek op alle locaties. Wekelijks wordt hier gekeken naar de wachttijden voor een consult en hier op gestuurd. Zo kan een kinderarts ingezet worden op de locatie waar de wachttijd op dat moment het grootst is.

Processen

Het proces op de polikliniek verloopt als volgt op organisatieniveau:

- Polikliniek: hoofd van de kliniek en polikliniek is dezelfde.
- Wekelijks wordt met hoofd en planner van de poli gekeken naar de bezetting en wachttijden op de verschillende locaties. Daar waar nodig wordt hier op gestuurd.
- Polimedewerkers worden betrokken bij VIM (Veilig Incidenten Melden)-commissie, kwaliteitsaspecten die voor zowel poli als kliniek gelden, protocollen, folders etc. Ook hier zijn de lijntjes kort, ondanks de spreiding van de locatie.
- Polimedewerkers werken op meerdere locaties en ondersteunen elkaar

Dagelijks

- Dagelijks is er aan het begin van de dienst een dagstart, waar de secretariaten van alle locaties aan mee doen.
- De kinderartsen hebben iedere ochtend een overdracht.

Communicatie

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Ouders en patiënt worden niet ingelicht over de verwachte wachttijd.	Polimedewerkers informeren ouders en kinderen over de verwachte wachttijd. Duurt de wachttijd langer dan gepland, dan wordt dit gecommuniceerd met hen.	15 april	Senior verpleegkundige (hierna: sv).
Ouders en kinderen wachten ongeveer een kwartier tot ze gezien worden door een arts/verpleegkundige.	Polimedewerkers vragen ouders nu al actief om niet te vroeg naar de poli te komen. Dit blijven ze doen.		

Faciliteiten

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Geen verlaagde balie voor kinderen.	Mogelijkheid verkennen om verhoging te maken. Oplossing kan op meerdere plekken intern gebruikt worden.	1 mei een plan	Hoofd kwaliteit, sv.
Kindvriendelijker inrichting, speelgoed ontbreekt.	Er worden voor de wachtkamer en spreekkamer speelelementen aangeschaft. In de spreekkamer komt een 'tussenwand' met speelelementen.	1 mei Afgerond	Hoofd kwaliteit, sv.
Verschillende ruimtes zijn rommelig ingericht. Er is geen eenheid, de inrichting sluit niet aan bij de stijl van de andere locaties.	Mascottes Tetter en Trees worden op de poli geïmplementeerd, oud speelgoed en schilderijen worden verwijderd.	1 februari Afgerond	Sv & verantwoordelijke verbouw (hierna: vv).
Niets te doen.	In de wachtkamers van Treant zijn alle tijdschriften etc verwijderd. Voor kinderen van verschillende leeftijden wordt een A4-tje gemaakt met puzzels. Kan Treantbreed worden uitgerold.	15 april 2022 Vraag: sponsorgroep kinder-afdeling. 10 juni afgerond.	Vormgever, PMZ-ers, sv.
Parkeermogelijkheden bij locatie Scheper: vrije plekken zijn tijdens de spits moeilijk te vinden.	Bezoekers wordt gewezen op de verschillende mogelijkheden van het parkeren. Probleem wordt bij facilitair aangekaart (zie ook parkeerprobleem SEH).	15 april Treantbrede aanpak Mei: personeel parkeerplaats geweerd.	sv.

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Bord om tekeningen van kinderen op te hangen. Kinderen geven aan dat ze het leuk vinden om iets van andere kinderen te zien.	Magneetbord om kindertekeningen op te hangen, kan ook in een spreekkamer of gang.	Reeds in spreekkamers aanwezig.	
Meubilair kindvriendelijk.		Gerealiseerd.	

Proces

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Wachttijd per locatie verschilt.	Actief bewaken van de wachttijd van zowel een poliafspraak als het wachten tijdens een consult.	15 april Wordt strak op gestuurd.	sv.

Behouden:

- Niet te vroeg op de poli laten komen
- Treant heeft het parkeerbeleid onder de loep genomen en spreekt actief personeel aan om op de juiste plekken te parkeren. Zo is er meer ruimte voor de patiënt.



Door deze overleggen staat de zorg voor kinderen op het netvlies van de SEH.

Spoedeisende Hulp (SEH - Scheper ziekenhuis)



Beschrijving proces

Het is een dynamische afdeling met een hoge turnover. Op de SEH worden kinderen gezien door verschillende specialismen. Er zijn ruim 100 medewerkers. De polikliniek zit op hetzelfde niveau en in de buurt.

Processen

In de samenwerking binnen de zorg voor kinderen zijn er een aantal **vaste overleggen**:

- 6x per jaar is er overleg tussen de SEH en kinderafdeling, waarbij om en om SEH-arts en kinderarts aanschuiven. Andere deelnemers zijn hoofd kinderafdeling, teamleiders kinderafdeling en SEH, verpleegkundigen van beide afdelingen en de MPZ.
- Stuurgroep Pijn en sedatie kinderen: ieder kwartaal, samen met anesthesie, kinderarts, apotheek, SEH arts, psycholoog, en kinderverpleegkundige, hoofd kinderafdeling en senior verpleegkundige kinderafdeling.

Overige informatie

- Aantal verpleegkundigen op de SEH hebben kinderen als aandachtsgebied.
- Dagelijks sluiten een kinderverpleegkundige en MPZ aan bij de dagstart van de SEH.

Ontwikkelplan Spoedeisende hulp



Communicatie

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Zolang een patiënt in de wachtkamer zit, is men ontevreden over de manier waarop gecommuniceerd wordt over de wachttijd en de voortgang.	De communicatie richting patiënt wordt verbeterd door: -Narrowcasting: nakijken welke informatie staat nu op de schermen? -UMCU geeft in een kort filmpje een kijkje achter de schermen over wat er allemaal gebeurt bij een opname. Idee? -Mogelijkheid verkennen om andere disciplines in te zetten: bv RSM, vrijwilligers, zorgassistenten, rol van baliemedewerkers m.b.t. communicatie over wachttijd.	Voor 15 april 2022 Er is een presentatie gemaakt: kijkje achter de schermen. Ook info plaatsen over kindertelefoon en stoppen met roken. Besproken in overleg SEH 28-6-2022. Lange(re) Termijn -Treantbreed wordt gekeken naar het informeren over wachttijd via de narrowcasting: verwachting is afronding in oktober.	Regieverpleegkundige en teamleider spoedeisende hulp.
Stuk van de behandeling wordt in de wachtkamer nog niet gestart.	Stuk behandeling al in de wachtkamer starten: Door al voor de eigenlijke opname in de behandelkamer is er aandacht voor het probleem van het kind. Het gevoel, dat men gezien wordt, wordt op deze manier versterkt. Zo nodig pijnstilling delen in de wachtkamer. Denk hierbij wel aan de privacy van de patiënt.	Bespreken van de mogelijkheden met SEH arts, kinderarts, SEH verpleegkundige tijdens stuurgroep pijn en sedatie kinderen, overleg op 7 maart → <i>Tijdens de triage aan de balie wordt de pijnscore uitgevraagd.</i>	Senior verpleegkundige (sv) en hoofd kwaliteit.
Stuk van de voorlichting wordt in de wachtkamer nog niet gestart.	Stuk voorlichting al in wachtkamer starten: Inzet MPZ/kinderverpleegkundige om voorlichting over prikken, opname OK etc al eerder in te zetten. Denk hierbij wel aan de privacy van de patiënt. Informatie rondom een operatie staat op de website van Treant. Middels een kaartje met QR code zou dit al in de wachtkamer gedeeld kunnen worden.	Bespreken in overleg SEH-kinderafdeling → 4 april <i>Kaartje QR code is op de afdeling aanwezig.</i>	Senior verpleegkundige (sv) en hoofd kwaliteit.

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Informereren van het team SEH over het project wachttijd.	Nieuwsbrief, portal - Langere termijn - Presentatie samen met de projectgroep	Maart/ april	regieverpleegkundige.
Wederzijds begrip zorgverleners en patiënten .	Gesprek vertegenwoordigers SEH en kinderraad/ ouderraad.	April 2022 <i>Niet gerealiseerd door drukte op de spoed.</i>	Regieverpleegkundige en verantwoordelijke kinder/ouderraad.
Kleine respons op de meetformulieren.	Van de 200 patiënten die gezien zijn, hebben 11 een meetformulier ingevuld → Meenemen naar het overleg met de werkgroep SEH- kinderafdeling. Minimaal 50 formulieren delen bij de volgende meting. Bespreken wat er nodig is om dit te halen.	Bespreken in overleg SEH -kinderafdeling → 4 april	regieverpleegkundige sv en hoofd kwaliteit

Faciliteiten

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Koffiezetapparaat doet het niet, en er is geen drinken voor kinderen.	i.v.m. de huidige maatregelen rondom Covid is het koffiezetapparaat buiten gebruik. Mochten de maatregelen opgeheven worden, ook kijken naar drinken voor kinderen.	15 april 2022 <i>Nadenken over waterapparaat.</i>	Regieverpleegkundige.
Geen klok in de wachtkamer.	Klok ophangen.	1 april 2022 ✓	Regieverpleegkundige.
Geen verlaagde balie voor kinderen.	Mogelijkheid verkennen om een soort verhoging te maken. Oplossing kan op meerdere plekken binnen Treant gebruikt worden.	1 mei een plan <i>Mee naar bouwwerkgroep.</i>	Verantwoordelijke verbouw en hoofd kwaliteit.
Niets te doen.	In de wachtkamers van Treant zijn alle tijdschriften etc verwijderd. Voor kinderen van verschillende leeftijden wordt een A4-tje gemaakt met puzzels. Kan Treantbreed worden uitgerold.	15 april 2022 <i>Vraag: sponsorgroep kinderafdeling. 10 juni afgerond.</i>	vormgever, PMZ-ers en sv.
Saaie aankleding.	Mascottes Tetter en Trees op de SEH uitrollen. Deze mascottes al zijn op alle kinderafdelingen en kinderpoli's van Treant terug te vinden.	1 mei 2022 <i>Informatie is gedeeld.</i>	Regieverpleegkundige
Mogelijkheid om iets te eten aanbieden.	i.v.m. de huidige maatregelen rondom Covid is dit niet mogelijk. Nadenken over het plaatsen van een automaat o.i.d. Een deel van de patiënten moet nuchter blijven.		Regieverpleegkundige.

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Parkeer probleem: bij de SEH is een aparte parkeerplaats met eigen ingang en slagboom. Het komt voor dat bezoekers de auto moeten verplaatsen naar het hoofdterrein en daardoor dubbele parkeerkosten maken.	Probleem wordt besproken met facilitair. Zie ook 'poli'.	15 april Parkeren wordt Treantbreed aangepakt. Parkeren bij SEH momenteel gratis (bouw) Afgerond .	Hoofd kwaliteit.
Bord om tekeningen van kinderen op te hangen. Kinderen geven aan dat ze het leuk vinden om iets van andere kinderen te zien.	Magneetbord om kindertekeningen op te hangen, kan ook in een spreekkamer of gang.	15 april?	Regieverpleegkundige.

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Er is geen zorgproces beschreven over de opname van een kind op de SEH.	Door een duidelijk beschrijving wordt de route die kinderen doorlopen meer duidelijk. Bij de behandeling van kinderen op de SEH kunnen ook andere specialismes betrokken zijn.	1 april 2023 <i>Afspraak wordt gepland. Ook wordt overleg met röntgen gestart.</i>	Hoofd kwaliteit.
Er zijn geen werkafspraken over de maximale wachttijd voor kinderen die wachten op de röntgen, lab of bv gips.	Beschrijven van wenselijke wachttijden. Hierbij gebruik maken van de input die ouders en kinderen geven.	1 september 2022.	Hoofd kwaliteit.
Organisatie op de kinderafdeling heeft effect op de wachttijd op de SEH.	Werkprocessen kinderafdeling nogmaals bekijken.		Hoofd kwaliteit.

Dagbehandeling 1 (Refaja)

Beschrijving processen

Op de dagbehandeling worden kinderen opgenomen voor verschillende onderzoeken, testen of behandeling. Dagbehandeling Refaja is een van de drie dagbehandeling afdelingen voor kinderen. In Stadskanaal worden kinderen alleen in dagbehandeling opgenomen. De behandeling kan bestaan uit een operatie, onderzoek, of observatie. De afdeling bevindt zich, samen met de polikliniek op 1 afdeling.

- Er is 1 hoofd van alle locaties: Voor de dagelijkse bedrijfsvoering is de senior verpleegkundige het aanspreekpunt.
- Dagbehandeling van alle afdeling heeft regelmatig overleg met elkaar (hoofd, teamleider, verpleegkundigen en medisch pedagogisch zorgverlener).
- Een sub-werkgroep vanuit de stuurgroep pijn gaat over pijn en dagbehandeling.
- In veel werkgroepen binnen de kindergeneeskunde zijn ook vertegenwoordigers van de dagbehandeling. Denk aan kwaliteit, rapportage, pijn, protocollen etc.

Procedure

1. Behandelend arts & anesthesist ziet patiënt, evt extra onderzoek.
2. Opname via COOP (centrale organisatie opname planning).
3. Voorbereiding op operatie door kinderverpleegkundige en medisch pedagogisch medewerker (fysiek): a. Anamnese b. voorlichting op maat over operatie.

Ontwikkelplan Refaja dagbehandeling

Communicatie

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Ouders en patiënt worden niet altijd ingelicht over de verwachte wachttijd.	Medewerkers informeren ouders en kinderen over de verwachte wachttijd. Duurt de wachttijd langer dan gepland, dan wordt dit gecommuniceerd met hen.	15 april.	Senior verpleegkundige (sv).

Faciliteiten

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Geen verlaagde balie voor kinderen.	Mogelijkheid verkennen om een soort verhoging te maken. Oplossing kan op meerdere plekken binnen Treant gebruikt worden.	1 mei een plan.	Senior verpleegkundige, verbouw verantwoordelijke, Hoofd kwaliteit.
In de wachtkamer liggen geen tekeningen of tijdschriften.	In de wachtkamers van Treant zijn alle tijdschriften etc verwijderd. Voor kinderen van verschillende leeftijden wordt een A4-tje gemaakt met puzzels. Kan Treantbreed worden uitgerold.	15 april 2022 Vraag naar sponsorgroep kinderafdeling. 10 juni afgerond.	opmaker, MPZ-ers sv.

Proces

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Proces rondom OK is per locatie helder, maar kan beter op elkaar afgestemd worden.	Zorgproces operatie patiënt beschrijven. Dan vallen alle stukjes van de puzzel in elkaar.	1 april 2023	sv.

Geen structureel overleg tussen afdelingen en OK.	Vanaf januari is er regelmatig overleg met medewerkers van de OK van alle locaties om processen meer op elkaar af te stemmen. Punten die zijn aangepakt: <ul style="list-style-type: none">- Tijdstip waarop de patiënt in het Refaja op de afdeling komt is van 7 naar 7.15 – 7.30- Meer structuur in het halen van kinderen van de recovery waardoor de doorstroming verbeterd is.	Jan 2022	sv.
---	--	----------	-----

Dagbehandeling 2 (Bethesda)

Beschrijving processen

Op de dagbehandeling worden kinderen opgenomen voor verschillende onderzoeken, testen of behandeling. Dagbehandeling Bethesda is een van de drie dagbehandeling afdelingen voor kinderen. In Hoogeveen worden kinderen alleen in dagbehandeling opgenomen. De behandeling kan bestaan uit een operatie, onderzoek, of observatie. De afdeling bevindt zich, samen met de polikliniek op 1 afdeling.

Processen vanuit organisatie niveau en werkafspraken (zie Refaja):

Ontwikkelplan Bethesda

Communicatie

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Ouders en patiënt worden niet ingelicht over de verwachte wachttijd.	Medewerkers informeren ouders en kinderen over de verwachte wachttijd. Duurt de wachttijd langer dan gepland, dan wordt dit gecommuniceerd met hen.	15 april	Senior verpleegkundige (sv)

Faciliteiten

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
In de wachtkamer liggen geen tekeningen of tijdschriften.	In de wachtkamers van Treant zijn alle tijdschriften etc verwijderd. Voor kinderen van verschillende leeftijden wordt een A4-tje gemaakt met puzzels. Kan Treantbreed worden uitgerold	15 april 2022 Vraag: sponsorgroep kinderafdeling. 10 juni afgerond.	Vormgever, PMZ-ers sv.

Proces

Probleem	Verbeterplan	Planning	Verantwoordelijke
Proces rondom OK is per locatie helder, maar dit kan beter op elkaar afgestemd worden.	Zorgproces operatie patiënt beschrijven. Dan vallen alle stukjes van de puzzel in elkaar.	1 april 2023	sv.
Geen structureel overleg tussen afdelingen en OK.	Vanaf januari is er regelmatig overleg met medewerkers van de OK van alle locaties om processen meer op elkaar af te stemmen.	Jan 2022	sv.



Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Stichting Kind en Ziekenhuis
info@kindenziekenhuis.nl  www.kindenziekenhuis.nl  www.kindenzorg.nl 

Deze Plan is tot stand gekomen naar aanleiding van het project Verbeteren Wachtlijden. Dit project is door Stichting Kind en Ziekenhuis, Treant en de Nederlandse Leverpatiënten Vereniging uitgevoerd. Deze handreiking bevat adviezen en tips, uiteraard ben je vrij om hierin te variëren en aan te vullen. Het project is inancieel mogelijk gemaakt Patiëntenfederatie Nederland door middel van het KIDZ programma.

©Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautoriseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Kind en Ziekenhuis 2022.

* Waar de term "kind" wordt genoemd, bedoelen wij alle leeftijdsgroepen tussen 0 tot 18 jaar.
* Waar de term "ouder(s)" wordt genoemd, bedoelen wij ook verzorgers.