

Naar welk ziekenhuis?

Een onderzoek naar factoren bij de keuze van ambulanceverpleegkundigen voor een ziekenhuis bij een stemi-patiënt in de Oost-Achterhoek

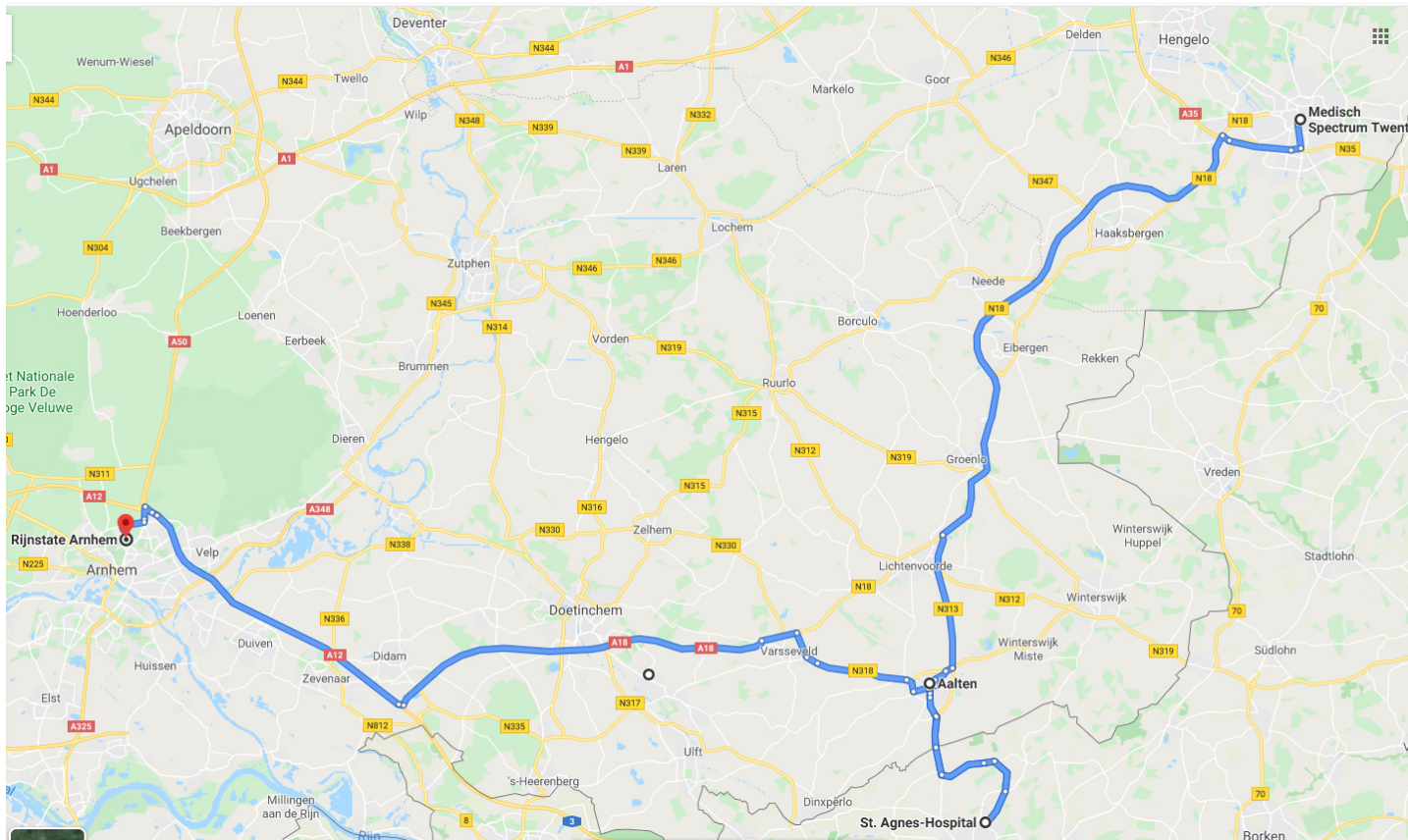
In opdracht van: Bureau Acute Zorg Euregio
Door: Kai Annabel Pilkahn
Studente NLD-studies
RU Nijmegen en WWU Münster

Inhoud

- ▶ Samenwerking Witte Kruis - St. Agnes-Hospital
- ▶ Onderzoeksvragen
- ▶ Onderzoeksactiviteiten
- ▶ Onderzoeksresultaten
- ▶ Aanbevelingen
- ▶ Verder onderzoek

Samenwerking Witte Kruis - St.Agnes-Hospital

Sinds mei 2019 kan STEMI-patiënt door ambulanceverpleegkundigen direct naar het St. Agnes-Hospital worden vervoerd.



Aalten - Enschede
50 km - 45 min

Aalten - Arnhem
46 km - 50 min

Aalten - Bocholt
13 km - 18 min

Onderzoeksvragen

- ▶ Welke factoren hebben invloed op de keuze van ambulanceverpleegkundigen voor een ziekenhuis in geval van een stemi bij een patiënt in de regio Oost-Achterhoek?
 - ▶ Hoe verloopt het besluitvormingsproces van ambulanceverpleegkundigen bij de keuze voor een ziekenhuis en welke factoren spelen hierbij een rol?
 - ▶ Welke aanvullende factoren komen hier nog bij in de grensoverschrijdende context in de Oost-Achterhoek?
 - ▶ In hoeverre bevorderen respectievelijk remmen deze aanvullende factoren de keuze voor het St. Agnes-Hospital?

Onderzoeksactiviteiten

Literatuur- & documentenonderzoek

- Rational choice theorie & transaction cost theorie
 - Bestaand onderzoek, wetenschappelijke artikelen, AZE-verslagen
- 

Kwalitatief interview op basis van ontwikkelde leidraad

- 7 ambulanceverpleegkundigen van post Doetinchem
 - 6 ambulanceverpleegkundigen van post Winterswijk
- 

Analyse interviews

- Beantwoording onderzoeksvragen
- Aanbevelingen concrete handelingen en verder onderzoek

Onderzoeksresultaten (deel 1)

Handelingsroutine/professioneel handelen:

- LPA = Stemi: dichtstbijzijnd ziekenhuis met PCI-centrum
- LPA = Rekening houden met voorkeur patiënt
- LPA niet klakkeloos opvolgen

Dichtstbijzijnd ziekenhuis met PCI-centrum

- Vervoerstijden (MST en Rijnstate gebiedskennis, Bocholt opzoeken)
- Voorkeur, toestemming patiënt

Lang en makkelijk of kort en moeilijk

- Taal- en cultuurverschillen
 - Systeemverschillen
 - Afspraken en regelgeving
- } Invloed op waargenomen kwaliteit ziekenhuis

Onderzoeksresultaten (deel 2)

Communicatie

- Overdracht dmv SBAR: taalbarrière en hulpmiddelen
- Waardering: protocollen belangrijker dan verhaal
- Sfeer: verplegers hulpvaardig, proberen NL, artsen bieden koffie aan

Organisatie

- Nederlandse ziekenhuizen strakker georganiseerd
- Uiteenlopende ervaringen: meteen naar kat-kamer, eerst onderzoek
- Ontbrekende informatie → afgaan op ervaring of verhalen collega's

Kwaliteit behandeling en faciliteiten

- Vertrouwen op oordeel medisch manager
- Twijfels als er patiënten niet kunnen worden behandeld (geen thorax-centrum)
- Ontbrekende informatie: patiëntenoutcome en -tevredenheid

Omgang met familie

- Wachten in normale wachtkamer, niet apart
- Nadruk op patiëntgegevens, ziekenfondsgegevens
- Ontbrekende informatie → wat staat familie te wachten

Onderzoeksresultaten (deel 3)

MRSA

- 2 patiënten in MST voor 4 dagen in quarantaine
- SKB geen quarantaine
- Onduidelijkheid over quarantaine en informatie patiënt

Transport na de ingreep

- Afspraak: Witte Kruis verzorgt transport na de ingreep
- Post Winterswijk heeft 3 ALS-bussen (dekking is al moeilijk)
- Bij ophalen dus 1 bus minder beschikbaar voor spoedgevallen

Praktische problemen

- Telefoonnummer Bocholt niet in systeem (1 ambulanceverpleegkundige)
- Patiëntenfolders raken op

Samenvatting onderzoeksresultaten

- ▶ Ambulanceverpleegkundigen kiezen in eerste instantie dichtsbijzijnd ziekenhuis met pci-centrum.
- ▶ Hierbij houden ze rekening met de voorkeur van de patiënt.
- ▶ Voor Bocholt is toestemming van de patiënt vereist.
- ▶ Overige factoren wegen zwaarder naarmate patiënt stabiel is of tijdswinst door vervoerstijd om andere redenen op de achtergrond raakt.
- ▶ Factoren
 - ▶ MRSA
 - ▶ Transport patiënt na ingreep
 - ▶ Communicatie
 - ▶ Organisatie
 - ▶ Ontbrekende informatie

Aanbevelingen (deel 1)

- ▶ **Informeren (potentiële) patiënten**
 - ▶ Evalueren informatiefolders en aanvullen (m.b.t. familie)
 - ▶ Informeren inwoners Oost-Achterhoek via weekbladen
- ▶ **Nagaan toepassing MRSA-protocol en informeren ambulanceverpleegkundigen**
 - ▶ Informeren bij SKB en MST naar toepassing MRSA-protocol
 - ▶ Indien mogelijk afspreken dat Bocholt wordt gezien als MRSA-veilig
 - ▶ Informeren ambulanceverpleegkundigen
- ▶ **Nagaan alternatieven transport patiënt na ingreep (Bocholt-Winterswijk)**
 - ▶ Kan transport door Duitse RTW of KTW worden verzorgd?
 - ▶ Is er in (de buurt van) Winterswijk een B-ambulance hiervoor beschikbaar?
 - ▶ Hoe snel moet de patiënt worden opgehaald? → minder drukke tijd

Aanbevelingen (deel 2)

- ▶ **Mogelijkheid primair vervoer naar Bocholt meer onder de aandacht brengen**
 - ▶ St. Agnes-Hospital opnemen in regionaal protocol „keuze ziekenhuis“
 - ▶ AZE-app updaten en onder de aandacht brengen
 - ▶ Regelmatig controleren telefoonnummer en voldoende brochures

- ▶ **Taalcursussen en hulpmiddelen**
 - ▶ Cursussen Nederlands aanbieden voor medewerkers St. Agnes-Hospital
 - ▶ Verder cursussen (medisch) Duits aanbieden voor ambulanceverpleegkundigen
 - ▶ Verspreiden best practices (zoals gebruik van ECG en overdrachtsprocol, eventueel met markeringen)
 - ▶ Nagaan of overdrachtsprotocol in het Duits kan worden uitgeprint of blanco, tweetalig ter beschikking kan worden gesteld

- ▶ **Informeren ambulanceverpleegkundigen over werkprocessen in het St. Agnes-Hospital**
 - ▶ Informatie over standaard werkprocessen m.b.t. spoed-pci verstrekken
 - ▶ Realiseren meeloopdag in het St. Agnes-Hospital

Aanbevelingen (deel 3)

- ▶ **Onderzoek naar patiënttevredenheid en -outcome**
 - ▶ Onderzoeken tevredenheid van patiënten via St. Agnes-Hospital
 - ▶ Nagaan statistieke gegevens patiëntenoutcome
 - ▶ Delen met ambulanceverpleegkundigen
- ▶ **Nagaan tevredenheid met samenwerking zijdens St. Agnes-Hospital**
 - ▶ Resultaten van de volgende evaluatieronde delen met ambulanceverpleegkundigen
 - ▶ Feedback inwinnen via evaluatieformulier
- ▶ **Nagaan mogelijkheid ecg faxen aan St. Agnes-Hospital**
 - ▶ Technische mogelijkheid NL-ambulance aan DE-ziekenhuis
 - ▶ Personele mogelijkheid voor overleg met cardioloog/arts assistent

Verder onderzoek

- ▶ Vergelijkend onderzoek NL/DE omgang met patiënten en familie
 - ▶ Kennis neemt onzekerheid weg
 - ▶ Aanvulling patiëntenbrochure
 - ▶ Van elkaar leren

