

Aanscherpen protocol 'Front Office Nursing (FON)'

Naar aanleiding van de uitgevoerde onderzoeken zijn een aantal implementatiemogelijkheden aan het licht gekomen. Een daarvan, welke de basis vormt van alle punten, is het aanscherpen van het huidige protocol. Dat is bij zowel de observatiedagen als de semigestructureerde interviews duidelijk naar voren gekomen. De afstudeergroep heeft ervoor gekozen op basis van de uitkomsten van de onderzoeken een richtlijn te maken, waarin de taken en verantwoordelijkheden van de verpleegkundigen wel worden omschreven, maar de strikte tijden die gebonden zijn aan de activiteiten niet volledig vastgesteld zullen staan. Zij willen het voor nieuwe medewerkers makkelijker maken om structuur te krijgen in de dagindeling, waardoor zij sneller efficiënt kunnen werken en het voor iedereen duidelijk is wat er per dienst van alle verpleegkundigen verwacht wordt. Op onder andere deze manier wil de afstudeergroep ervoor zorgen dat de eenduidigheid in handelen op de afdeling verbeterd wordt. Onderstaand het huidige protocol "Front Office Nursing". Daarna volgt het aangescherpte protocol, dat door de afstudeergroep is herschreven.

Huidig protocol 'Front Office Nursing'

Doelstelling

Het doel van dit document is dat alle verpleegkundigen de toegewezen patiënt zelfstandig en volledig verpleegt, verzorgt, observeert, bewaakt en begeleidt volgens de gegeven richtlijnen en de eindresultaten behaald worden.

Uitvoerenden

Verpleegkundigen

Verzorgenden IG

Algemene opmerkingen

- De essentie van FON ligt in het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de zorg van een groep patiënten. Het FON stimuleert daarbij de eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de verpleegkundige professional.
- De werkzaamheden kan een verpleegkundige na eigen inzicht gedurende de dag uitvoeren. Een aantal activiteiten is wel aan een deadline gebonden.
- Per dienst staat beschreven wat er van je verwacht wordt. Je draagt daarbij de volledige verantwoordelijkheid, dus ook de verantwoordelijkheid om tijdig hulp te vragen als je verwacht dat je het niet alleen redt.

Procesbeschrijving

Deadlines

De deadlines geven activiteiten aan die absoluut voor die tijd klaar moeten zijn omdat anders anderen daar last van hebben in hun proces.

7.30 uur:	Glucose metingen, insuline spuiten. Patiënt positioneren voor het eten.
9.30 uur:	Controle metingen en ontlastingspatroon in EZIS, en vochtbalans op papier bijhouden.
11.15 uur:	Weten wie er definitief met ontslag gaat en dit doorgeven aan de coördinator.
11.45 uur:	Glucose metingen, insuline spuiten. Patiënt positioneren voor het eten.
13.15 uur:	Afdelingsgang is volledig leeg. Patiëntenkamer zijn opgeruimd.
13.30 uur:	Terug van pauze om het bezoek te woord te staan.
14.30 uur:	Rapportages zijn volledig. Dagoverdrachten zijn bijgewerkt en geprint. Medicatie voor de ronde 15.00 uur is afgerekend.
16.45 uur:	Glucose metingen, insuline spuiten. Patiënt positioneren voor het eten.
18.15 uur:	Afdelingsgang is volledig leeg. Patiëntenkamers zijn opgeruimd.
23.00 uur:	Rapportages zijn volledig. Dagoverdrachten zijn bijgewerkt en geprint.

Dagdienst

- Inlezen van patiëntdossiers
- Dagelijkse verzorging van de patiënt inclusief wondverband, infuus –en sondevoedingssystemen verwisselen volgens protocol.
- Scoren van de prestatie-indicatoren (dos, must, pijn, alcohol, vod, decubitus).
- Bijhouden vochtbalans.
- Visite lopen, uitwerken en acties uitvoeren/opstarten. Het beleid voor de komende 24 uur is bekend en uitgewerkt in o.a. het activiteitenplan.
- Medicatie uitdelen en zorgen dat de patiënt deze heeft ingenomen.
- Informeren en/of vragen beantwoorden van familie/kennissen tijdens bezoeken.
- Opruimen van patiëntenkamer en spoelruimte: vensterbank en tafel leeg, kledingkast + bed met naam, plankje van het nachtkastje weg klappen, vuilniszakje aan kastje vervangen.

- Rapportage volledig maken en daglijst up-to-date houden.
- Houden van een zorgevaluatie (dinsdagen).
- Ontslagkaart uitdelen als VOD binnen afzichtbare termijn gaat plaatsvinden.
- Ontslaggesprek houden (ontslagfolder volledig invullen).
- Patiënten worden tijdig naar geplande onderzoeken/behandelingen gebracht. Het vervoeren van de patiënt geschiedt volgens het protocol.
- Diëten en/of nuchterheidsbeleid doorgegeven aan keuken en indien van toepassing het bordje 'nuchter' aan het bed plaatsen.
- Mondelinge overdracht naar de avonddienst van uitsluitend bijzonderheden.

Avonddienst

- 14.30 – 15.15 uur: inlezen van patiëntendossiers en medicatie aftekenen.
- Medicatie uitdelen en zorgen dat de patiënt deze heeft ingenomen.
- Informeren en/of vragen beantwoorden van familie/kennissen tijdens bezoeken.
- Opruimen van patiëntenkamer en spoelruimte: vensterbank en tafel leeg, kledingskast + bed met naam, plankje van het nachtkastje weg klappen, vuilniszakje aan kastje vervangen.
- Verzamelen van visite- vragen en deze noteren in EZIS.
- Glucose metingen en eventueel insuline spuiten voor het slapen gaan van de patiënt.
- Bijhouden vochtbalans.
- Patiënten klaar voor de nacht.
- Rapportage volledig maken en daglijst up-to-date houden.
- Mondelinge overdracht naar de nachtdienst van uitsluitend bijzonderheden.

Nachtdienst

- Inlezen van patiëntendossiers.
- Vochtbalansen zijn ingevoerd in EZIS en de nieuwe vochtbalansen liggen klaar aan bed.
- Rapportage volledig maken en daglijst up-to-date houden.
- Diëten en/of nuchterheidsbeleid doorgegeven aan keuken en indien toepassing het bordje 'nuchter' aan het bed plaatsen.
- Glucose metingen en eventueel insuline spuiten.
- Bijhouden vochtbalans en in EZIS verwerken.
- Verzamelen van visite- vragen en deze noteren in EZIS.
- Medicatie voor de patiënten die met ontslag gaan klaarzetten.
- Patiënten die voor 8.00 uur een onderzoek of operatie hebben, volledig klaar maken.
- Kwaliteitscontrole voor PCP glucosemeters uitvoeren (tussen 4.00 – 5.00 uur).
- Invullen van de namen van de verpleegkundigen op de whiteboarden bij de ingang van de kamers en bij de secretaresse.
- Mondelinge overdracht naar de dagdienst van uitsluitend bijzonderheden.

Pauses

- Koffiepauzes plan je zelf in op het moment dat dit volgens jou mogelijk is. En geef je door aan de coördinator. Geef tijdens je pauze je sein af aan een collega en licht de coördinator in dat je gaat pauzeren. Let bij de planning van je koffiepauze er op dat er geen activiteiten op jou kamer(s) binnen de komende 15 minuten verwacht worden (transport, visite, wondzorg, etc).
- De lunchpauze wordt door de coördinator gepland. De eerste groep is om 12.30 uur terug van de pauze en ontvangt dan de overdracht van de tweede groep. De tweede groep is om 13.30 uur terug van de pauze. Hierdoor is het volledige team weer beschikbaar voor de zorg tijdens het bezoeken.

Anamnese- verpleegkundige

Elke dag is er iemand uitgepland om van de alle patiënten die gedurende de vorige avond, nacht of tijdens de dagdienst worden opgenomen de anamnese volledig met de patiënt en eventueel een familielid uit te voeren.

Herschreven protocol: richtlijn 'Front Office Nursing'

Doel richtlijn 'Front Office Nursing (FON)'

Het doel van het protocol 'Front Office Nursing (FON): taken en verantwoordelijkheden verpleegafdeling 9-west' is dat alle verpleegkundigen de toegewezen patiënt(en) zelfstandig en volledig verplegen, verzorgen en observeren, bewaken en

begeleiden volgens de gegeven richtlijnen en de eindresultaten die beschreven staan in deze richtlijn, behaald worden.

Algemene aandachtspunten

- De essentie van FON ligt in het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de zorg van een groep patiënten. Het FON stimuleert daarbij de eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de verpleegkundige professional.
- De werkzaamheden kunnen door de verpleegkundigen naar eigen inzicht gedurende de dag uitgevoerd worden.
- Per dienst staat beschreven wat er van de verpleegkundigen verwacht wordt. Daarbij dragen de verpleegkundigen de volledige verantwoordelijkheid, dus ook de verantwoordelijkheid om tijdig hulp te vragen als verwacht wordt dat diegene het alleen niet gaat redden.
- Het laatste punt is dat door de volledige richtlijn nieuwe medewerkers (verpleegkundigen, verzorgenden, poolers en leerlingen/stagiaires) op een eenzelfde manier worden ingewerkt en kennis kunnen maken met de werkwijze op de afdeling. Hierover kunnen door gebruik te maken van deze richtlijn onduidelijkheden worden voorkomen.

Uitvoerenden

- Verpleegkundigen
- Verzorgenden IG
- Poolers
- Leerlingen/stagiaires

Algemeen

- Aanstellen anamneseverpleegkundige
Elke dag is er iemand ingepland om van alle patiënten die gedurende de vorige avond, nacht of tijdens de dagdienst worden opgenomen de anamnese volledig met de patiënt en eventueel een familielid in te vullen.
➔ Zie protocol 'anamneseverpleegkundige'.
- Het moment van het meten van de prestatie-indicatoren wordt voor iedere patiënt individueel bepaald en opgenomen in EZIS. Het gaat hierbij om de DOS schaal, MUST score, mate van pijn, alcoholgebruik, decubitus.
➔ Zie protocol 'prestatie-indicatoren'.
- Het transport van een patiënt wordt door de verantwoordelijk verpleegkundige zelf geregeld. Dit gebeurt middels het daarvoor bestemde transportbriefje. Deze wordt ingevuld en aan de patiënt meegegeven. Zodra de patiënt klaar is, neemt de desbetreffende afdeling contact op met degene die door de verpleegkundige is ingevuld. Zo wordt de patiënt weer teruggebracht naar de afdeling.
- Bij veranderingen in het dieet en/of nuchterheidsbeleid van een patiënt wordt dit mondeling of via de lijst in de keuken doorgegeven aan de voedingsassistente.
- Bij ontslag van een patiënt is het streven dat voor 11.15 uur de VOD (voorlopige ontslagdatum) bekend is bij de coördinator. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan moet de VOD uiterlijk voor 13.30 uur bekend zijn. Het ontslaggesprek wordt met de patiënt gevoerd, voordat diegene naar huis gaat. Hierbij wordt de ontslagfolder met de patiënt en eventueel een familielid doorgenomen.
➔ Zie protocol 'ontslag'.

Dienstcodes en tijden

Dienst	Tijd
OQ	7.15 uur tot 16.00 uur
TB	9.00 uur tot 17.45 uur
KM	14.45 uur tot 23.15 uur
NA	23.00 uur tot 7.30 uur

Procesbeschrijving

Tijd	Taakomschrijving
7.00 uur	Medicatie uitdelen en controleren op inname. ➔ Zie protocol 'medicatie'.
7.15 uur	Nuchterheidsbeleid ligt in de keuken.
7.15 uur	Mondelinge overdracht door nachtdienst van uitsluitend bijzonderheden. Inlezen patiëntendossiers.
	Bloedsuikers meten. Insuline spuiten. Vitale functies meten. Patiënt positioneren voor ontbijt. Verzorging patiënten, inclusief evt. vervangen wondverband, infuus en sondevoedingsstelsel. Nagaan van visitevragen.

	Vitale functies en ontlastingspatroon in EZIS zetten. Vochtbalans bijwerken.
9.00 uur	Inlezen patiëntendossiers tussendienst.
9.15 uur	Seniorenoverleg.
10.00 uur	Visite lopen (bij veranderingen de veranderingen in EZIS verwerken). Het beleid van de komende 24 uur wordt bepaald. ➔ Zie protocol 'visite lopen'.
10.00 uur – 10.15 uur	Pauze 1 ^e groep.
10.15 uur – 10.30 uur	Pauze 2 ^e groep.
	Medicatie uitzetten en aftekenen. VOD van de patiënten zijn bekend bij de coördinator. Bloedsuikers meten. Patiënt positioneren voor lunch.
11.45 uur – 12.30 uur	Pauze 1 ^e groep.
12.00 uur	Medicatie uitdelen en controleren op inname. Insuline spuiten.
12.30 uur – 12.45 uur	Korte overdracht van uitsluitend bijzonderheden.
12.45 uur – 13.30 uur	Pauze 2 ^e groep.
13.30 uur	Seniorenoverleg. VOD uiterlijk nu bekend. Kamers zijn opgeruimd, vuilniszakjes zijn vervangen. Gang is volledig leeg. Spoelruimten zijn opgeruimd.
13.30 uur – 14.15 uur	Bezoekuur. Verpleegkundigen beantwoorden vragen van bezoek (evt. verzamelen van visitevragen).
	Rapporteren Uitprinten dagoverdracht. Medicatie uitzetten en aftekenen.
14.45 uur	Mondelinge overdracht naar avonddienst van uitsluitend bijzonderheden. Inlezen patiëntendossiers.
15.00 uur	Medicatie uitdelen en controle op inname.
16.00 uur – 16.45 uur	Pauze 1 ^e groep.
16.50 uur – 17.35 uur	Pauze 2 ^e groep.
	Medicatie uitzetten en aftekenen. Bloedsuikers meten. Patiënt positioneren voor avondeten.
17.00 uur	Medicatie uitdelen en controleren op inname. Insuline spuiten.
	Vochtbalans bijwerken. Kamers zijn opgeruimd, vuilniszakjes zijn vervangen. Gang is volledig leeg. Spoelruimten zijn opgeruimd.
18.45 uur – 19.45 uur	Bezoekuur. Verpleegkundigen beantwoorden vragen van bezoek (evt. verzamelen van visitevragen). Medicatie uitzetten en aftekenen.
20.00 uur	Medicatie uitdelen en controleren op inname.
	Vitale functies meten. Rapporteren. Medicatie uitzetten en aftekenen. Bloedsuikers meten.
22.00 uur	Medicatie uitdelen en controleren op inname. Insuline spuiten.
	Patiënt klaarmaken voor de nacht. Rapportages aanvullen en afronden. Dagoverdracht bijwerken en uitprinten.
23.00 uur	Mondelinge overdracht avonddienst van uitsluitend bijzonderheden. Inlezen patiëntendossiers.
	Vochtbalansen invoeren, afsluiten en verwerken in EZIS.

Nieuwe vochtbalansen klaarleggen op het bed.
Kwaliteitscontrole voor PCP glucosemeters uitvoeren.
Medicatie voor patiënten die met ontslag gaan klaarzetten.
Medicatie uitzetten en aftekenen.
Rapporteren
Invullen namen verpleegkundigen op white- borden.
Dagoverdracht bijwerken en uitprinten.
Patiënten die voor 8.00 uur een onderzoek/operatie hebben volledig klaarmaken.
➔ Zie protocol 'onderzoeken'.