

# Met zorg ontslagen

*Het recept voor een goede informatievoorziening voor patiënten tijdens het ontslagproces*



Studenten:

Groep:

Onderwijsinstelling:

Opdrachtgever:

Docentbegeleider/

Eerste beoordelaar:

Tweede beoordelaar:

Datum:

Fabiënne Buisman, Bianca Harke en Marjolein van den Noort  
VVV4A4

Hogeschool Viaa – Gereformeerde Hogeschool te Zwolle  
Marloes Koedam, UMC Utrecht

Anita Zandbergen

Roeland Roth

Mei 2017



## **Met zorg ontslag**

*Het recept voor een goede informatievoorziening voor patiënten tijdens het ontslagproces*

Zwolle, mei 2017

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Auteurs</b>              | Marjolein van den Noort<br>Fabienne Buisman<br>Bianca Harke |
| <b>Begeleidend docent</b>   | Anita Zandbergen                                            |
| <b>Tweede beoordelaar</b>   | Roeland Roth                                                |
| <b>Onderwijsinstelling</b>  | Viaa Hogeschool, klas VVV4A                                 |
| <b>Onderzoeksinstelling</b> | UMC Utrecht                                                 |
| <b>Opdrachtgever</b>        | Marloes Koedam                                              |

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, het zij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgevers.



## Samenvatting

### Vraagstelling

In het Universitair Medisch Centrum Utrecht is er binnen de afdelingen Neurologie & Neurochirurgie onderzoek gedaan naar de ervaringen en behoeften van verpleegkundigen en patiënten rondom het ontslag proces, waarbij de hoofdvraag luidt:

*‘Op welke wijze en met welke informatie kunnen verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdeling neurologie & neurochirurgie verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar ze terecht kunnen met vragen.’*

### Aanleiding

De resultaten van de CQ-meting naar de kwaliteit van zorgverlening op de afdelingen N&N binnen het UMC Utrecht (2015) laten zien dat 66% van de patiënten tevreden is over de verkregen informatie bij ontslag. Dit is 14% onder de norm van 80% die het UMC Utrecht heeft opgesteld. Om de tevredenheid van de patiënten en daarmee de kwaliteit en continuïteit te verhogen, is er besloten onderzoek te doen naar bovenstaande feiten.

### Methode

Er is kwalitatief onderzoek gedaan door middel van 7 semigestructureerde interviews met de senior verpleegkundigen van de afdelingen N&N en een enquête voor 18 patiënten die op één van de afdelingen N&N hebben gelegen. De enquête omvatte een kwalitatief en een kwantitatief deel.

### Resultaten

De senior verpleegkundigen ervaren de volgende knelpunten binnen het ontslagproces: er is geen format voor het ontslaggesprek, praktische leefregels worden te weinig belicht en getoetst of deze duidelijk waren voor de patiënt. Ook worden de informatiefolders niet altijd gelezen en de toegankelijkheid van de digitale versie is slecht. Tevens is er geen duidelijk beleid over het terug bellen na ontslag en wordt de communicatie met de arts over het ontslagmoment soms als knelpunt ervaren. De respondenten hebben behoefte aan: informatie over de leefregels en duidelijkheid hierover, evaluatie van zorg, een persoonlijke manier van benadering, een gesprek met de arts, een rustige afhandeling met de verpleegkundige, een begrijpbare medische brief en betrokkenheid van familie en/of mantelzorg. De informatie willen de respondenten schriftelijk en mondeling krijgen.

### Conclusie

Tijdens opname moet een inschatting gemaakt worden van de nodige zorg na ontslag, de mantelzorg mogelijkheden en de lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag. Dit laatste kan gescreend worden met behulp van de Blaylock Risk Assessment Screening (BRASS-index). De verpleegkundigen moeten tijdens het ontslagproces de informatie schriftelijk meegeven en mondeling toelichten. Om de informatievoorziening gestructureerd te laten verlopen is een checklist noodzakelijk. Patiënten hebben behoefte aan het betrekken van familie en/of mantelzorg bij het ontslagproces, het tijdig horen van het ontslagmoment en een evaluatie van de zorg. Aandacht, betrokkenheid, geduld, zorgzaamheid en deskundigheid van de verpleegkundige maken dat patiënten het ontslagproces als positief ervaren.

### Aanbevelingen

De schriftelijke informatie moet specifiek voor een bepaald ziektebeeld worden gemaakt en moet vervolgens mondeling worden toegelicht, waarbij de voorlichting is afgestemd op de patiënt. Het screeningsinstrument BRASS-index moet worden geïntroduceerd. Er moet op elke afdeling een ontslagbeleid worden ontwikkeld, bestaande uit protocollen en werkafspraken. Er moeten symposia worden georganiseerd over het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van het ontslagproces.

## Abstract

### **Inquiry**

Within the departments of Neurology & Neurosurgery at the University of Utrecht Medical centre research has been conducted on the experiences and needs of nurses and patients surrounding the process of discharge, with the main question being:

*'In which way and with what information can nurses improve the process of discharge for patients of the department of Neurology & Neurosurgery, so that patients will be well informed about the most important health patterns and will know where to go with questions after hospitalization.'*

### **Motivation**

The results of the CQ-meting concerning the quality of medical care at the departments of N&N at UMC Utrecht (2015) show that 66% of patients are content with the information received at discharge. This is 14% below the norm of 80% that UMC Utrecht has adopted. To improve the satisfaction of the patients and therewith increase continuity, it has been decided to conduct research into the aforementioned matters.

### **Method**

Qualitative research has been done by means of 7 semi-structured interviews with the senior nurses at the departments of N&N and a survey for 18 patients having resided in one of the departments of N&N. The survey comprised a qualitative and quantitative segment.

### **Results**

The senior nurses experienced the following problems in the process of discharge: there is no format for the discharge conversation, practical lifestyle guides are underemphasized, and checking patient comprehension was insufficient. Also, information brochures are not always read and the accessibility of the digital version is poor. Furthermore, there is no clear policy regarding calling patients back after discharge, and the communication with the physician about the moment of discharge is sometimes experienced as problematic. The respondents need: information about the lifestyle guides and clarity on this point, evaluation of care, a personal approach, a conversation with the physician, a calm concluding talk with the nurse, a comprehensible medical letter, and involvement of family and/or caregiver. The respondents desire information be given in speech and in writing.

### **Conclusion**

During hospitalization an assessment needs to be made of the necessary care after discharge, the possibilities of caregiving, and the physical and psychosocial need for assistance of the patient. The latter can be screened using the Blaylock Risk Assessment Screening index (BRASS-index). The nurses shall give the information in writing and explain the same in speech during the process of discharge. To allow for a structured proceeding of information delivery a checklist is necessary. Patients need the involvement of family and/or caregiver during the process of discharge, the timely reception of the moment of discharge, and an evaluation of the care provided. Attention, involvement, patience, care, and professionalism of the nurses make for a positive experience of the process of discharge on the patients' part.

### **Recommendations**

The written information must be specifically tailored to a given disease, and should afterwards be discussed with the patient, the explanation of which should be tailored to the patient. The screening tool BRASS-index should be introduced. In every department a discharge policy should be developed, consisting of protocols and working agreements. Symposia should be organised about the safeguarding of quality and continuity of the process of discharge.

## Inhoudsopgave

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting .....                                           | 4  |
| Abstract .....                                               | 5  |
| Voorwoord .....                                              | 8  |
| Begrippenlijst .....                                         | 9  |
| Hoofdstuk 1: Inleiding .....                                 | 11 |
| 1.1 Aanleiding .....                                         | 11 |
| 1.2 Probleemstelling.....                                    | 12 |
| 1.3 Vraagstelling .....                                      | 12 |
| 1.4 Doelstelling .....                                       | 12 |
| 1.5 Verpleegkundige relevantie en mensgerichte zorg .....    | 12 |
| 1.6 Opbouw onderzoeksverslag .....                           | 13 |
| Hoofdstuk 2: Theoretisch kader .....                         | 14 |
| Hoofdstuk 3: Methode van onderzoek .....                     | 23 |
| 3.1 Onderzoeksmethode.....                                   | 23 |
| 3.2 Populatie en steekproef.....                             | 24 |
| 3.3 Dataverzameling .....                                    | 25 |
| 3.4 Operationalisering.....                                  | 25 |
| 3.5 Data-analyse.....                                        | 26 |
| 3.6 Validiteit en betrouwbaarheid .....                      | 27 |
| 3.7 Ethische verantwoording .....                            | 28 |
| Hoofdstuk 4: Resultaten.....                                 | 29 |
| 4.1 Resultaten open vragen enquêtes .....                    | 30 |
| 4.2 Resultaten gesloten vragen enquêtes.....                 | 36 |
| 4.3 Resultaten interview .....                               | 43 |
| Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen .....     | 49 |
| 5.1 Conclusie .....                                          | 49 |
| 5.2 Discussie.....                                           | 51 |
| 5.3 Aanbevelingen.....                                       | 54 |
| Bibliografie .....                                           | 56 |
| Bijlage 1: Resultaten CQ-meting 2016.....                    | 60 |
| Bijlage 2: Zoekplan literatuur .....                         | 61 |
| Bijlage 3: Enquête voor patiënt.....                         | 63 |
| Bijlage 4: Topiclijst interview senior verpleegkundigen..... | 70 |
| Bijlage 5: Uitnodigingsbrieven senior verpleegkundigen ..... | 71 |
| Bijlage 6: Analyse schema interviews.....                    | 72 |
| Bijlage 7: Analyse schema enquêtes .....                     | 90 |





## Voorwoord

Voor u ligt het eindverslag van het onderzoek: *“Met zorg ontslagen, het recept voor een goede informatievoorziening voor patiënten tijdens het ontslagproces”*. Dit onderzoek is uitgevoerd door Marjolein van den Noort, Fabiënne Buisman en Bianca Harke, studenten van Hogeschool Viaa te Zwolle.

Het afstudeerontwerp is ontstaan vanuit de uitkomst van de CQ index van het UMC (2015). Deze resultaten van de laatste CQ-meting naar de kwaliteit van de zorgverlening op de afdeling N&N laten zien dat maar 66% van de patiënten tevreden is over de verkregen informatie bij ontslag, dit is 14% minder dan de norm van 80% die het UMC Utrecht heeft opgesteld.

Het doel van dit onderzoek is dat het voor de verpleegkundigen van de afdelingen N&N duidelijk is welke informatie de patiënten van de afdelingen N&N na klinische opname nodig zijn, zodat de tevredenheid en daarmee ook de kwaliteit van zorg kan toenemen.

Van september 2016 tot en met mei 2017 zijn wij bezig geweest met het afstudeeronderzoek en het schrijven van de scriptie. Het realiseren van het onderzoeksplan heeft ons de nodige moeite gekost. Daarna kwam de dataverzameling wat wij alle drie erg interessant vonden. Het was erg interessant om door middel van interviews met senior verpleegkundigen inzicht te krijgen in hun visie op de informatievoorziening tijdens het ontslagproces. Ook de enquêtes van de patiënten gaven ons het nodige inzicht in de informatievoorziening tijdens het ontslagproces. We hebben van het begin tot eind met veel passie en gedrevenheid gewerkt aan dit onderzoek. We zijn trots op ons resultaat, en wij hopen dat dit onderzoek dan ook daadwerkelijk een bijdrage zal leveren aan de verbetering van de informatievoorziening tijdens het ontslagproces.

Wij willen een aantal mensen bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek. Allereerst willen wij onze opdrachtgever Marloes Koedam, beleidsmedewerker binnen het UMC Utrecht, bedanken. Wij willen haar bedanken voor haar tijd, hulp en de prettige samenwerking. Ook willen we graag Anita Zandbergen, afstudeerbegeleider en eerste beoordelaar, en Roeland Roth, tweede beoordelaar, bedanken voor de begeleiding tijdens dit afstudeeronderzoek. Zij hebben ons verder gebracht en geïnspireerd tijdens het uitvoeren van dit onderzoek. Dankzij hun kritische blik hebben wij ons kunnen profileren als (beginnende) onderzoekers. Onze dank gaat daarnaast uit naar het UMC Utrecht, waar we ons onderzoek hebben mogen uitvoeren.

Ondanks de tijdsdruk en de verplichtingen die het verpleegkundig beroep met zich mee brengen, hebben de senior verpleegkundigen tijd willen en kunnen maken om deel te nemen aan dit afstudeeronderzoek. Wij willen de senior verpleegkundigen hartelijk danken voor hun deelname. Bovendien willen wij de afdelingssecretaressen bedanken voor de medewerking tijdens ons onderzoek, zij zorgden altijd voor een ruimte waar wij bezig konden met ons onderzoek. Als laatste zijn we de patiënten erg dankbaar die mee hebben gewerkt aan ons onderzoek, zonder hen had dit afstudeeronderzoek niet tot stand kunnen komen.

Wij hopen dat, met de resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek, er een bijdrage wordt geleverd aan de informatievoorziening tijdens het ontslagproces.

Zwolle, 2017

Marjolein van den Noort, Fabiënne Buisman en Bianca Harke.

## Begrippenlijst

### **o Afdelingen Neurologie & Neurochirurgie (N&N):**

Binnen het UMC Utrecht zijn er 3 afdelingen die hierbinnen vallen, namelijk de afdeling Cerebrovasculaire Ziekten (CVZ), Algemene Neurologie (AN) en de Algemene en Acute Neurochirurgie (AAN). Op deze afdelingen verblijven allerlei neurologisch aangedane patiënten, zoals patiënten met verschillende vormen van epilepsie, Multiple Sclerose, Amyotrofische Laterale Sclerose (voornamelijk op de AN). Verder verblijven er chirurgische patiënten met afwijkingen aan de wervelkolom, patiënten met hydrocephalus en patiënten met hersenbloedingen na een neurotrauma (vooral op de AAN). De strokepatiënten, patiënten met hersenbloedingen of –infarcten en patiënten met een subarachnoidale bloeding zijn voornamelijk te vinden op de afdeling CVZ. (UMC Utrecht, 2016).

### **o Senior verpleegkundige**

De taken van een seniorverpleegkundige bestaan uit coördineren, initiëren, coachen, samenwerken, delegeren, onderhandelen en conflicthantering (UMC Utrecht, 2016). Vanwege hun coördinerende rol regelen zij veelal de ontslagprocedures.

### **o Gezondheidspatronen**

De gezondheidspatronen van Gordon zijn een 11-tal punten, die belangrijk zijn om gegevens te verzamelen van een patiënt. Dit zijn de 11 gezondheidspatronen van Gordon (Pender, Murdaugh & Parsons, 2009):

- Gezondheidsbeleving- en instandhouding
- Voeding, - en stofwisselingspatroon
- Uitscheidingspatroon
- Activiteitenpatroon
- Slaap- rustpatroon
- Cognitie, - en waarnemingspatroon
- Zelfbelevingspatroon
- Rollen, - en relatiepatroon
- Seksualiteit, - en voortplantingspatroon
- Stress verwerkingspatroon
- Waarden, - en levensovertuiging patroon

Met deze gezondheidspatronen kan je een patiënt zo volledig mogelijk in kaart kan brengen aan de hand van de verschillende gebieden van een persoon.

### **o Ontslagproces**

Een gepland programma dat de continuïteit van zorg waarborgt en dat voorziet in de zorgbehoeften van de patiënt na het ontslag uit het ziekenhuis. Het is een complex proces met veel verschillende inhoudelijke en tijdsgebonden aspecten dat goed gestructureerd en gecoördineerd moet worden. Dit proces start bij de verpleegkundige anamnese, waarna de planning van zorg volgt voor het verblijf in het ziekenhuis en in de thuissituatie, de uitvoering van zorg en als laatste de evaluatie van zorg (Rensen, 2005).

### **o Leenbedden**

Als je als patiënt niet op de ‘juiste’ afdeling terecht komt na opname, is er sprake van een ‘leenbed’. Bijvoorbeeld als je als patiënt met hartfalen op de afdeling neurologie terecht komt.



# Hoofdstuk 1: Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Voor patiënten die in het ziekenhuis terecht komen zijn de opname en het verblijf spannende gebeurtenissen. De patiënten krijgen veel informatie, zien veel verschillende medewerkers binnen korte tijd en belanden veelal in een nieuwe omgeving. Helaas wordt er nog vaak onderschat dat het ontslag uit het ziekenhuis ook een ingrijpende gebeurtenis is (Mistiaen, Duijnhouwer & Dukkers, 2001). Uit onderzoek van van Engelshoven en Rensen (2005) is gebleken dat patiënten die opgenomen zijn in het ziekenhuis vaak niet tevreden zijn over de manier waarop het ontslag uit het ziekenhuis is gegaan. Er is onder verpleegkundigen te weinig aandacht voor de voorbereiding op het ontslag van een patiënt en/of de verpleegkundigen onderschatten het belang van een goed voorbereid ontslag en denken dat zij voldoende informatie aan de patiënt hebben geven, terwijl de patiënt de informatie nog niet volledig genoeg vindt (Van Engelshoven & Rensen, 2005). Een gevolg hiervan is dat de patiënten zich onvoldoende geïnformeerd voelen over hun aandoening, de prognose en de herstelfase. Veel patiënten ervaren meer problemen met zorgen voor onder andere de huishouding dan voor opname, dit beaamt Mistiaen (2007) in zijn proefschrift. Verder is langer verblijf in instelling noodzakelijk omdat nazorg niet tijdig geregeld is. Dat terwijl elke dag, dat een patiënt langer in een ziekenhuis blijft dan medisch/verpleegkundig strikt noodzakelijk, de kans op complicaties groter wordt zoals Vloet, van den Hof en Marttin (2011) aangeven.

Het streven van het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMC Utrecht), een topklinisch ziekenhuis, is om de zorg voor patiënten continu te verbeteren. Zorg, onderzoek en onderwijs zijn de drie pijlers van het UMC Utrecht. Zij streven ernaar om de gezondheid van mensen te verbeteren, waarbij wetenschappelijk onderzoek, grensverleggende innovaties en samenwerking met patiënten de basis vormen voor excellente zorg. De tevredenheid van de patiënten is hierbij het uitgangspunt van het UMC Utrecht. De meningen van patiënten zijn hierbij van groot belang, want deze zijn nodig om de zorg daadwerkelijk te verbeteren. De kwaliteit van zorg wordt binnen het UMC Utrecht gebaseerd op jaarlijkse vergelijkingen van ervaringen van patiënten omtrent de zorg. Dit doen zij met de Consumer Quality index (CQI). Aan de hand van deze CQ-index wordt gekeken welke verbeteringen er mogelijk zijn (UMC Utrecht, 2016).

Het UMC Utrecht bestaat uit 12 divisies, waaronder ook de divisie Hersenen. Elke divisie bestaat uit een aantal afdelingen en samen zijn zij verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg (UMC Utrecht, 2016). De uitkomsten (UMC Utrecht, 2015) van de CQ-index van 2015 gaven aanleiding om verdiepend onderzoek te doen naar het thema ontslagvoorbereiding binnen de divisie Hersenen. Onder de divisie Hersenen vallen de afdelingen Neurologie & Neurochirurgie. Dit zijn de verpleegafdelingen Neurologie, Neurochirurgie en Cerebrovasculaire ziekten. De resultaten van de laatste CQ-meting naar de kwaliteit van de zorgverlening op de afdelingen N&N laten zien dat 66% van de patiënten tevreden is over de verkregen informatie bij ontslag, dit is 14% onder de norm van 80% die het UMC Utrecht heeft opgesteld. De patiënten waren het minst tevreden over de gekregen informatie over de mogelijkheden tot hulp na ontslag, dit was 33% onder de norm. Het volgende punt waar de patiënten informatie over misten ging over welke activiteiten zij wel en niet konden doen na ontslag, dit was 14% onder de norm. Hierna volgde volgens de patiënten onvoldoende informatie over wat ze moeten doen als er na ontslag problemen optreden, dit was 8% onder de norm. Het laatste waar de patiënten informatie over misten, ging over eventuele klachten of gezondheidsproblemen waar zij op moesten letten, dit was 4,4% onder de norm (zie bijlage 1). Om de kwaliteit en continuïteit van de zorg, en daarmee de tevredenheid van de patiënten, te waarborgen wordt dit onderzoek uitgevoerd. Hierbij zal antwoord gezocht worden op de volgende vragen: welke informatie missen de patiënten op de afdelingen N&N van het UMC Utrecht en op welke manier zouden de patiënten deze informatie gepresenteerd willen hebben?

## 1.2 Probleemstelling

Uit het bovenstaande blijkt dat de patiënten van de afdelingen N&N niet tevreden waren over de gekregen informatie bij ontslag. Op microniveau kan gesteld worden dat de patiënten onvoldoende geïnformeerd huiswaarts keren, wat ervoor kan zorgen dat er in de thuissituatie complicaties kunnen optreden. Daarnaast is een mogelijk gevolg dat de nazorg voor de patiënten niet op tijd is geregeld, waardoor de patiënten langer in het ziekenhuis moeten verblijven. Dit verhoogt de kans op complicaties (Vloet et al., 2011). Op mesoniveau krijgen de afdelingen N&N te maken met patiënten die vanuit de thuissituatie naar de afdeling bellen. Dit kost tijd van de verpleegkundige of maakt dat een heropname noodzakelijk is (UMC, 2016). Voor de afdeling kan de verhoogde kans op complicaties extra belastend zijn, denk hierbij aan ziekenhuisinfecties (Vloet et al., 2011). Op macroniveau is dit alles van invloed op het UMC Utrecht, omdat de kwaliteit van zorg daalt, doordat de patiënten aangeven ontevreden te zijn over de gegeven informatie bij ontslag. Ook de extra onnodige kosten van heropnames en verminderde doorstroom van nieuwe patiënten is een bijkomend risico. Dit komt doordat bedden onnodig lang bezet blijven, omdat de nazorg niet tijdig is geregeld (Vloet et al., 2011).

## 1.3 Vraagstelling

De hoofdvraag die bij dit onderzoek centraal staat is:

*Op welke wijze en met welke informatie kunnen verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdeling neurologie & neurochirurgie verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar ze terecht kunnen met vragen.*

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij verschillende deelvragen opgesteld:

Deelvraag 1: Wat zijn de door de senior verpleegkundigen ervaren afdelingsgebonden knelpunten in de informatievoorziening m.b.t. ontslag van klinische patiënten op de afdelingen N&N?

Deelvraag 2: Wat zijn de door de senior verpleegkundigen ervaren afdelingsgebonden knelpunten m.b.t. de ontslagprocedure van klinische patiënten op de afdelingen N&N?

Deelvraag 3: Welke informatie hebben patiënten van de afdelingen neurologie & neurochirurgie gemist tijdens de ontslagprocedure bij klinische opname op de afdelingen N&N?

Deelvraag 4: Aan welke informatie hebben patiënten van de afdelingen N&N behoefte en op welke manier willen de patiënten deze informatie vervolgens gepresenteerd krijgen?

## 1.4 Doelstelling

Het bevorderen van het ontslagproces heeft alles te maken met het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarom wordt de vertaalslag gemaakt van kwaliteit van zorg naar het ontslagproces. De kwaliteit van zorg wordt door Hollands, Hendriks, Ariëns & Verheggen (2007) omschreven als: 'Verantwoorde zorg die tegemoetkomt aan de reële wensen en behoeften van de patiënt en die doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend'. Kwaliteit van zorg met betrekking tot het ontslag betreft dus een patiënten-ontslag dat tegemoet komt aan zowel de behoeften van patiënten als die van verpleegkundige. Wanneer het ontslag goed verloopt, is zowel patiënt als verpleegkundige tevreden. Indien patiënten zich voldoende geïnformeerd voelen, bevordert dit het herstel na opname (Bogerd, de Kruijf & Roza, 2011). De doelstelling welke hieruit voortvloeit is dat voor verpleegkundigen van de afdelingen N&N duidelijk wordt welke informatie de patiënten tijdens het ontslagproces nodig hebben en op welke wijze zij deze informatie gepresenteerd willen krijgen. Zodoende kan de tevredenheid en daarmee ook de kwaliteit van zorg toenemen.

## 1.5 Verpleegkundige relevantie en mensgerichte zorg

De verpleegkundige relevantie van dit onderzoek is dat de verpleegkundige verantwoordelijk is voor een duidelijk en zo volledig mogelijke informatievoorziening wat betreft het ontslag, om zo de

kwaliteit te waarborgen. In de beroepscode van verpleegkundigen en verzorgden staat dit heel duidelijk beschreven: “Als verpleegkundige/verzorgende zorg ik ervoor dat de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger) de informatie krijgt, die hij nodig heeft” (V&VN, 2015). De patiënten geven in de tevredenheidsenquête aan dat de informatievoorziening tijdens het ontslagproces nog onduidelijk is. Daarom is het van belang dat de verpleegkundigen ervoor zorgen dat de patiënten de informatie krijgen die zij nodig hebben en ook begrijpen. De verpleegkundige is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorgverlening en onder die kwaliteit wordt ook goede informatievoorziening verstaan (V&VN, 2015).

Dit onderzoek heeft een relatie met mensgerichte zorg, omdat er wordt gekeken naar de behoefte van de patiënt bij ontslag. Dit sluit goed aan bij het Neumans Systems Model (NSM). Het NSM-model is ontwikkeld door Betty Neuman en biedt een raamwerk om de mens als geheel te zien binnen zijn complexe werkelijkheid. Het model traint de zorgverlener in het benaderen van de patiënt als een mens met al zijn aspecten (Verberk & Merks, 2013). Het is belangrijk dat de patiënten de ruimte krijgen om aan te geven wat zij nodig hebben aan informatie na ontslag na een klinische opname. Mensgerichte zorg is van essentieel belang als het gaat om het onderwerp ontslagvoorbereiding. Door de mens als geheel te zien binnen zijn complexe werkelijkheid wordt er naar alle aspecten gekeken. Tijdens opname op de afdeling moet er al worden ingespeeld op ontslag door een inschatting te maken van de nodige zorg na ontslag en door het inventariseren van de mantelzorg mogelijkheden (Rensink & Duijnstee, 2007). In dit onderzoek werd er stilgestaan bij wat de patiënten belangrijk vinden en welke informatie zij nodig hebben tijdens het ontslagproces. Mensgerichte zorg is van groot belang als het gaat om kwaliteit, want kwaliteit is pas echt kwaliteit wanneer de patiënt dit ook zo ervaart (UMC Utrecht, 2015).

## 1.6 Opbouw onderzoeksverslag

Het onderzoeksverslag is in verschillende hoofdstukken ingedeeld. In het begin van het verslag kunt u de samenvatting, het voorwoord, de begrippenlijst en de inleiding vinden. In het tweede hoofdstuk wordt het theoretisch kader weergegeven. In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksmethode beschreven: het type onderzoek, de methode, de analyse, de populatie en steekproef, de validiteit, de betrouwbaarheid en de ethische verantwoording. Vervolgens wordt in hoofdstuk vier de resultaten besproken. In het vijfde hoofdstuk worden de conclusie, de discussie en de aanbevelingen beschreven. Aan het einde van het verslag is de bibliografie te vinden waar de gebruikte bronnen van dit onderzoek zijn te vinden. Relevante documenten binnen dit onderzoek bevinden zich in de bijlage.

## Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Op basis van relevante literatuur is een kader geschetst met betrekking tot het volgende specifieke vraagstuk: *“Op welke wijze en met welke informatie kunnen verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdeling neurologie & neurochirurgie verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar ze terecht kunnen bij vragen?”* Deze literatuur is het fundament van het onderzoek. De informatie die hieronder belicht wordt, is kenmerkend voor dit vraagstuk en is concreet gemaakt. Dit om het onderzoek af te bakenen en een duidelijk kader te formuleren.

### Zoekstrategie

Voor het verzamelen van relevante literatuur zijn de volgende databanken geraadpleegd: HBO-kennisbank, Nursing, PubMed, Google Scholar en de mediatheek van de hogeschool Viaa. Zie bijlage 2 voor het zoekplan. De volgende criteria zijn opgesteld om structuur aan te brengen:

- Sector: AGZ, gericht op het ziekenhuis
- Doelgroep: Verpleegafdelingen Neurologie en Neurochirurgie
- Onderzoeken gerelateerd aan het ontslagproces
- Onderzoeken gerelateerd aan informatievoorziening

### **1.1 Inleiding**

In een ziekenhuis worden patiënten vaak voor langere of kortere tijd opgenomen. Het voorbereiden van de patiënt op het ontslag naar huis is een belangrijk onderdeel van het zorgproces en heeft grote invloed op de kwaliteit van zorg. Zoals Vloet et al. (2011) beschrijven is de continuïteit van zorg tijdens en na ontslag van belang om een efficiënt en klantgericht ontslagproces te waarborgen. Het is nadelig voor de patiënt en het ziekenhuis als de patiënt onnodig lang in het ziekenhuis ligt, terwijl deze patiënt verlangt naar zijn eigen omgeving en terwijl een andere patiënt op de wachtlijst uitkijkt naar een zo snel mogelijke opname (Vloet et al. 2011). Het thuiskomen van patiënten na ziekenhuisopname verloopt niet altijd zonder problemen. Mistiaen (2007) schrijft hierover in zijn onderzoek dat de gezondheid van de patiënten vaak minder is dan voor de opname in het ziekenhuis, waarbij ruim driekwart van de patiënten problemen ondervindt met het uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Ook gaf bijna 80% van de patiënten in het onderzoek van Mistiaen (2007) aan dat zij niet genoeg geïnformeerd waren over onder andere de herstelperiode, pijnbestrijding en regelen van hulp aan huis.

### **1.2 Efficiënt ontslagproces**

Wanneer ingezoomd wordt op het ontslagproces, valt op dat continuïteit van groot belang is. Meiners (2008) onderbouwt dit met het argument dat het ontslag een moment is waarbij snel discontinuïteit kan ontstaan. Met continuïteit van zorg wordt bedoeld een ononderbroken en goed gecoördineerd proces dat overeenkomt met de medische behoeften van de patiënt. Hierin spelen verpleegkundigen een grote rol. Meiners (2008) geeft aan dat bij de continuïteit van de verpleegkundige zorg aan de volgende punten gedacht moet worden: de aansluiting tussen verpleegkundige zorg die voor de ziekenhuisopname aan de patiënt werd verleend, de aansluiting tussen verschillende elementen van de verpleegkundige zorg in het ziekenhuis en de aansluiting in de nazorg voor de patiënt.

Rensen en van Engelshoven (2005) zijn het eens over de volgende definitie van een effectief ontslagproces: *“Een gepland programma dat de continuïteit van zorg waarborgt en dat voorziet in de zorgbehoeften van de patiënt na het ontslag uit het ziekenhuis. Het is een complex proces met veel verschillende inhoudelijke en tijdsgebonden aspecten dat goed gestructureerd en gecoördineerd moet worden.”* Dit proces start bij de verpleegkundige anamnese, waarna de planning van zorg volgt



voor het verblijf in het ziekenhuis en in de thuissituatie, de uitvoering van zorg en als laatste de evaluatie van zorg.

In de literatuur zijn meer definities gevonden. Zo definiëren Vloet et al. (2011) een effectief ontslagproces als volgt: “Een efficiënt ontslagproces is klantgericht, waarbij wensen en behoeften van patiënten en zorgverleners goed afgestemd zijn en waarbij waarborging van de continuïteit van zorg tijdens en na ontslag gegarandeerd wordt. Een neven doel is het verkorten van de ligduur en bevorderen van de klinische opnamecapaciteit”.

Bull, Hansen en Gross (2000) geven de volgende definitie van een effectief ontslagproces als volgt: ‘het proces van het in kaart brengen van de zorgbehoeften na ontslag van zowel de patiënt zelf als zijn/haar belangrijkste mantelzorger(s) en ook daadwerkelijk zorgen dat deze zorg geregeld wordt’.

In dit onderzoek is uitgegaan van de definitie van Rensen en van Engelshoven, aangezien deze het meest volledig is en alle belangrijke informatie bevat.

### **1.3 Belangrijke elementen van een effectief ontslagproces**

Nu de definitie duidelijk is, zal ingezoomd worden op belangrijke elementen van een effectief ontslagproces. Volgens Rensen en Van Engelshoven (2005) en Grummels en Veldman (2003) zijn deze belangrijke elementen: Vroege en gecoördineerde beoordeling van de zorgbehoeften van de patiënt en zijn thuissituatie, vroege planning van de benodigdheden voor toekomstige zorg, een multidisciplinaire aanpak en een effectieve communicatie. Rensen en van Engelshoven (2005) en Engelshoven, Beker en Reurslag (2007) geven aan dat deze elementen moeten voldoen aan bepaalde basiscriteria voor het ontslagproces. Zo moet er tijdens het ontslagproces rekening worden gehouden met het lichamelijke, psychische en sociale welbevinden van de patiënt. Niet alleen de patiënt, maar ook de mantelzorgers moeten actief worden betrokken bij het ontslag. Dit ondersteunen Rensink en Duijnste (2007) die hieraan toevoegen dat het ontslag naar huis zonder spanningen en misverstanden kan plaatsvinden als het ontslagproces meer aansluit op de behoeften van de mantelzorger. Tijdens opname op de afdeling moet een inschatting gemaakt worden van de nodige zorg na ontslag en moeten de mantelzorg mogelijkheden worden geïnventariseerd. De lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag kan tijdens verblijf in het ziekenhuis meerdere keren worden gescreend. Hiervoor is de Blaylock Risk Assessment Screening (BRASS-index) een handig hulpmiddel. De BRASS-index geeft een indicatie van het risico dat een patiënt loopt op een verlenging van de opname en van de mate van extra hulp die hij nodig heeft rond zijn ontslag. De BRASS-index bestaat uit 10 items waaronder leeftijd, leefsituatie, functionele status, cognitie, gedragskenmerken en sensorische problemen (Mistiaen, 2007). Dit wordt niet gebruikt op de afdelingen N&N binnen het UMC Utrecht. Mistiaen (2007) geeft aan dat door middel van dit screeningsinstrument patiënten die een verhoogd risico lopen op verlenging van de opname beter te herkennen zijn en de mate van extra hulp die de patiënt nodig heeft rond het ontslag op deze manier geïnventariseerd kan worden. Vloet et al. (2011) vatten dit samen door te stellen dat vroegtijdige en gecoördineerde inventarisatie en beoordeling van de zorgbehoefte mede de effectiviteit van het ontslagproces bepalen. Verder moet de ontslagdatum uiterlijk 48 uur voor ontslag bekend zijn en het tijdstip van ontslag moet in samenspraak met patiënt en mantelzorg vastgesteld zijn. Vloet et al. (2011) geven meer de voorkeur aan het binnen 24 uur tot 48 uur na opname vaststellen van de voorlopige ontslagdatum van de patiënt. Deze voorlopige ontslagdatum is de datum waarop de patiënt medisch uitbehandeld hoopt te zijn. Hier kan dan naar toe gewerkt worden. Als laatste moet er voordat de patiënt het ziekenhuis verlaat een ontslaggesprek plaatsvinden met de patiënt én familie/mantelzorg. Dit gesprek moet plaatsvinden a.d.h.v. een checklist, waarbij nagegaan wordt of de patiënt voldoende geïnformeerd naar huis gaat.

Wanneer een patiënt met thuiszorg naar huis gaat, zijn er specifieke criteria. Ten eerste moet de patiënt de optie van thuiszorg, uitleen-hulpmiddelen en 24-uurs bereikbaarheid voor noodgevallen te horen krijgen. Ten tweede moet er een gesprek geweest zijn met patiënt en familie/mantelzorg



over het inschakelen van thuiszorg. De patiënt is uiterlijk 48 uur voor ontslag bekend bij de thuiszorgorganisatie. De patiënt heeft deze informatie ook gekregen. Verder wordt er geregeld dat de thuiszorg de dag na ontslag bij de patiënt thuiskomt en eventuele benodigde hulpmiddelen aanwezig zijn bij thuiskomst van de patiënt (Vloet et al., 2011)

#### Randvoorwaarden

De bovenstaande elementen moeten volgens Rensen en van Engelshoven (2005) voldoen aan bepaalde randvoorwaarden voor een goed ontslagproces. De eerste randvoorwaarde is dat op de verpleegafdeling een ontslagbeleid aanwezig is, bestaande uit protocollen en werkafspraken. De tweede randvoorwaarde is dat alle professionals die bij het ontslagproces betrokken zijn goed samenwerken en coördineren, zodat het ontslagproces inzichtelijk is en taken op elkaar afgestemd zijn. De laatste randvoorwaarde is dat de verpleegafdeling goed op de hoogte moet zijn van de huidige en benodigde thuiszorg- en mantelzorg mogelijkheden.

#### **1.4 De oorzaken en gevolgen van problemen bij het ontslagproces**

Bovenstaand is beschreven hoe een efficiënt ontslagproces er uit hoort te zien. Vervolgens zal ingegaan worden op de oorzaken en gevolgen van problemen bij het ontslagproces. Volgens van Engelshoven et al. (2007) zijn er een aantal oorzaken van problemen bij ontslag. De eerste oorzaak is dat de verpleegkundige en de patiënt verschillen van mening over de inhoud van het ontslagproces. De tweede oorzaak hangt samen met het feit dat patiënten te weinig vragen stellen. Bovendien hebben de verpleegkundigen te weinig kennis over ontslag en nazorg mogelijkheden voor patiënten. Uit onderzoek blijkt dat verpleegkundigen te weinig aandacht hebben voor het ontslag en dat een ontslaggesprek vaak ontbreekt (Engelshoven et al., 2007). Tevens is er geen goede coördinatie van ontslag en nazorg. Als laatste is er veel informatieoverdracht in korte tijd en hebben verpleegkundigen weinig inzicht in de behoeften van patiënten na ontslag uit het ziekenhuis. Volgens Hallers en de Munck (2016) spelen de volgende factoren ook mee. Ten eerste willen patiënten snel naar huis, waarbij de patiënten gehaast zijn. Ten tweede wordt het ontslaggesprek vaak afgeraffeld. Tevens hebben verpleegkundigen geen tijd voor een goed ontslagproces door drukte en hoge werkdruk. Studenten die hierdoor niet goed kunnen worden ingewerkt voeren het ontslaggesprek zonder controle van een gediplomeerd verpleegkundige. Bovendien wordt er vaak te lang gewacht op een arts. Als laatste geven Rensink en Duijnste (2007) aan dat patiënten en mantelzorgers steeds meer te maken krijgen met ketenzorg en afstemmingsproblemen tussen hulpverleners. Voor hen is het niet duidelijk wie de eindverantwoordelijkheid heeft. Twee van de vijf patiënten klagen dat ze tegenstrijdige adviezen krijgen, meldt een rapport van de Inspectie voor Gezondheidszorg (Inspectie voor Gezondheidszorg, 2006).

Volgens van Engelshoven et al. (2007) zijn de gevolgen van problemen bij het ontslagproces dat patiënten zich niet genoeg geïnformeerd voelen over hun aandoening, de prognose en de herstelfase. Veel patiënten ervaren meer problemen met zorgen voor de huishouding dan voor opname, dit beaamt Mistiaen (2007) in zijn proefschrift. Verder is langer verblijf in instelling noodzakelijk omdat nazorg niet tijdig geregeld is. Dat terwijl elke dag, dat een patiënt langer in een ziekenhuis blijft dan medisch/verpleegkundig strikt noodzakelijk, de kans op complicaties groter wordt zoals Vloet et al. (2011) aangeven. Als laatste is een logisch gevolg dat het ontslagproces niet verloopt volgens de eerder genoemde criteria, wat een heropname tot gevolg kan hebben. Volgens van Galen en Nanayakkara (2016) zijn de oorzaken van potentieel vermijdbare heropnames vaak niet ziekte gerelateerd, maar moeten deze bijna altijd gezocht worden in menselijke coördinatie- en communicatiefouten. Een voorbeeld is heropname door een medicatie gerelateerde complicatie omdat de medicatieoverdracht onvolledig was, of een heropname die nodig blijkt omdat voorafgaand aan het ontslag de thuissituatie onvoldoende geïnventariseerd was.

## 1.5 Behoeften van patiënten

Uit onderzoek van Klaren, Leussink, Courtens en Hollands (2000) komt naar voren dat patiënten vooral behoefte hebben aan informatievoorziening. Dit betreft dan voornamelijk de informatie over de ziekte, de behandeling, het verloop van de ziekten, bij welke verschijnselen een arts gewaarschuwd moet worden en tenslotte de mate van erfelijkheid van de ziekte. Mistiaen (2001) beaamt dit door te beschrijven dat patiënten informatie over ziekte, behandeling, medicatie, voorschriften, financiële aspecten, huishoudelijke taken, thuishulp, moeheid en pijn belangrijk vinden. Goede informatieverstrekking vermindert onzekerheid, bezorgdheid en angst bij de patiënt. Regelmatig beseffen patiënten pas thuis dat de gegeven informatie niet goed is overgekomen of dat deze niet volledig is geweest (Mistiaen et al., 2001). Hieruit kan geconcludeerd worden dat de informatie die in het ziekenhuis wordt gegeven niet altijd compleet is of dat de patiënten niet alle informatie volledig opnemen. Klaren et al. (2000) sluiten zich hier vervolgens weer bij aan door te zeggen: 'Eenmaal thuis geven patiënten vaak aan dat zij in het ziekenhuis meer duidelijkheid hadden willen krijgen over functionele beperkingen ten aanzien van huishoudelijke activiteiten, mobiliteit en hoe om te gaan met vermoeidheid.'

Uit een eerder onderzoek van van Engelshoven et al. (2007) blijkt dat het ontslag proces beter gestructureerd en gecoördineerd moet worden om aan de zorgbehoeften van ontslagen patiënten te voldoen. In andere onderzoeken van Bogerd, de Kruijf & Roza (2011) en Timmermans & Meel (2014) komt wederom naar voren dat tijdens het ontslagproces het informeren van patiënten een grote rol speelt. Uit onderzoek van Klaren et al. (2000) blijkt dat patiënten de overgang van het ziekenhuis naar huis soms te abrupt vinden. Patiënten hebben daarom behoefte om het moment van ontslag vroegtijdig te weten. Tevens komt er in het onderzoek van Timmermans & Meel (2014) naar voren dat het betrekken van partners bij het overbrengen van medische informatie belangrijk is. Samenvattend kan gezegd worden dat in de bovengenoemde onderzoeken blijkt dat er voornamelijk behoefte ligt op het vlak van informatievoorziening.

## 1.6 Benodigde informatie na ontslag op een neurologische afdeling

### Neurologische patiënt

Zoals hierboven beschreven, blijkt dat de behoefte van patiënten voornamelijk ligt op het vlak van informatievoorziening. Aangezien dit onderzoek zich specifiek richt op de neurologische patiënt, wordt eerst behandeld wat er wordt verstaan onder een neurologische patiënt.

Gelmers (2014) geeft als definitie voor neurologie: *leer van de somatische ziekten van het zenuwstelsel en hun behandeling*. Neurologie is een medisch specialisme wat zich richt op het zenuwstelsel. De neuroloog is een arts die gespecialiseerd is in ziekten van de hersenen, de zenuwen, het ruggenmerg en de spieren van de mens. Aangezien de neurologie een complex specialisme is, is er geen eenduidige definitie van de neurologische patiënt. Het kunnen patiënten zijn met een halfzijdige verlamming of onrustige patiënten die herstellen van de gevolgen van een schedelongeval. Ook kan het gaan om patiënten met heftige pijn in één been en pijn in de rug. Of patiënten die zijn geopereerd, omdat ze een gezwel in hun hoofd hadden. De patiënten lijken nogal uiteenlopende verschijnselen te hebben die op het eerste gezicht niets met elkaar te maken hebben. Toch is dat niet zo, want al deze patiënten hebben iets gemeen: ze hebben een ziekte van het zenuwstelsel (Gelmers, 2014).

Voor een aantal neurologische ziekten is een operatieve behandeling noodzakelijk. Neurochirurgie is volgens Gelmers (2014) een medisch specialisme dat sterk verwant is aan de neurologie, waarin men zich toelegt op de chirurgische behandeling van ziekten van het zenuwstelsel.

Hieronder wordt puntsgewijs behandeld welke informatie de neurologische en neurochirurgische patiënten op de afdelingen neurologie en neurochirurgie nodig hebben voordat zij met ontslag gaan. Er is hierbij geen gebruik gemaakt van bronnen vanuit het UMC Utrecht, omdat hier tot nu toe nog niets over beschreven is.

### De ontslagdatum en het ontslaggesprek

Het AMC (2013) en Slingeland Ziekenhuis (2016) geven aan dat deze datum verschilt per patiënt en afhankelijk is van de diagnose, het verloop van de opname en de mate van herstel. Vloet et al. (2011) geven aan dat de arts het beste 24 uur tot 48 uur na opname een voorlopige ontslagdatum kan vaststellen, zodat hiernaartoe gewerkt kan worden. Rensen en Van Engelshoven (2005) en van Engelshoven et al. (2007) stellen dat de definitieve ontslagdatum 48 uur voor ontslag bekend moet zijn en gedeeld moet worden met de patiënt. Wanneer deze datum gedeeld wordt met de patiënt, volgt ook snel het ontslaggesprek. Het is aan te bevelen de vragen die patiënt en/of familie/mantelzorg hebben omtrent het ontslag vooraf te bedenken. Tijdens het gesprek staat het ontslag centraal. De patiënt krijgt de belangrijkste informatie t.a.v. leefregels, medicatiegebruik en poli-afspraken.

Bovenstaand geldt ook voor het UMC Utrecht. De behandelend arts geeft akkoord voor ontslag. De zaalarts bespreekt tijdig het ontslag met de patiënt. Meestal horen patiënten de ontslagdatum één of twee dagen van tevoren. Hierna volgt een ontslaggesprek met de arts en verpleegkundige. Het tijdstip van ontslag is op de meeste afdelingen rond 10.00 uur in de ochtend. De arts bespreekt met de patiënt een eventueel vervolg van de behandeling na ontslag uit het ziekenhuis. Het UMC werkt bewust en actief aan ligduurverkorting, omdat hoe korter een patiënt in het ziekenhuis hoeft te liggen, des te beter zijn herstel is. Ook is er op deze manier sneller en meer plek voor andere patiënten (UMC, 2016).

### Verpleegkundige overdracht

In sommige gevallen worden patiënten overgedragen naar andere zorginstellingen. Dit is afhankelijk van de toestand van de patiënt. Het ziekenhuis die de patiënt instuurt, schrijft een overdracht om te garanderen dat de patiënt veilig wordt overgedragen. Deze verpleegkundige overdracht omvat een schriftelijke samenvatting van de klinische toestand van de patiënt en de interventies die het ziekenhuis heeft uitgevoerd (AMC, 2013). Volgens de JCI (2016) moet de ontslag samenvatting een overzicht bieden over het verblijf van de patiënt in het ziekenhuis. Hierin moet het volgende genoemd worden: “De reden van opname, diagnose en co-morbiditeiten, significante fysieke en andere bevindingen, uitgevoerde diagnostische en therapeutische procedures, significante medicatie, waaronder ontslagmedicatie, de toestand van de patiënt op moment van ontslag, vervolg instructies.”

### Telefonische nazorg

Veel patiënten waarderen het om binnen 48 uur na ontslag gebeld te worden om te inventariseren hoe het na ontslag is gegaan en of de patiënt nog onbeantwoorde vragen heeft. De telefonische nazorg heeft als doel de kwaliteit van de geleverde zorg, de gezondheidsbeleving van de patiënt en patiënttevredenheid te toetsen (AMC, 2013). Bij het bellen kan de verpleegkundige knelpunten in de thuissituatie signaleren en daarover advies geven, wat volgens Hoekstra, Ben Amar en Van Meeuwen (2010) ook bijdraagt aan de kwaliteit van de geleverde zorg en de patiënttevredenheid. Het is onbekend of het UMC Utrecht telefonische nazorg levert.

### Poli-afspraken

De afdelingssecretaresse maakt een poliafspraak voor controle 6 weken na opname bij de operateur, tenzij anders is afgesproken (UMC, 2016).

### Huisarts

Nadat de patiënt met ontslag is gegaan, krijgt de huisarts van de patiënt een medische brief met informatie over de opname (UMC, 2016). Deze brief vermeldt de reden van opname, de gestelde diagnose, de klachten en de behandeling. Nauta, Weel en Faas (2010) stellen dat deze brief niet alleen tot doel heeft de verwijzer te informeren, maar ook fungeert als samenvattend dossierstuk voor de specialist zelf. Hiermee is de huisarts volledig geïnformeerd en weet hij hoe hij de patiënt

verder kan ondersteunen na ontslag. Ook wanneer de klachten thuis verergeren of wanneer de patiënt psychische steun nodig heeft, kan de patiënt bij de huisarts terecht (AMC, 2013).

#### Revalideren

De revalidatiearts in het ziekenhuis inventariseert volgens het AMC (2013) of en waarvoor de patiënt in aanraking komt qua revalidatie. Ook dit is afhankelijk van de toestand van de patiënt. De zaalarts indiceert of fysiotherapie na de operatie nodig is (UMC, 2016).

#### Hechtingen verwijderen

Wanneer de patiënt met hechtingen naar huis gaat, dan verwijdert de huisarts of doktersassistente deze op de 10<sup>de</sup> dag of op de 12<sup>de</sup> dag indien het een recidive operatie is (UMC, 2016)

#### Medicatiegebruik na ontslag

De patiënt ontvangt in het UMC Utrecht een recept bij ontslag, wanneer de patiënt tijdens opname nieuwe medicatie voorgeschreven kreeg en hier thuis mee door moet gaan. Hiermee kan de patiënt naar de apotheek gaan (UMC, 2016).

#### Preventieve behandeling wondinfectie

Wanneer de patiënt wordt opgenomen gebruikt de patiënt gedurende 5 dagen (vanaf opname) 1 keer per dag Hibiscrub om de huid en de haren te wassen en 3 keer per dag de neuszalf Bactroban (UMC, 2016).

#### Medicatieschema's

Tijdens de opname kan de patiënt medicatie voorgeschreven krijgen volgens een bepaald schema, wat vervolgens thuis moet worden voortgezet. Daarom krijgt de patiënt volgens McCloskey en Buhelcheck (2002) een medicatieoverzicht mee. Het is aan de arts en verpleegkundige om de patiënt voor te lichten over het medicatieschema.

#### Bloedverdunners

Bloedverdunners gebruik geeft bij de meeste operaties een risico i.v.m. de bestaande verhoogde bloedingskans. Het is daarom volgens de Graaf (2013) mogelijk dat de arts de patiënt vraagt het innemen van bloedverdunners te staken rondom de operatie. Dit verschilt echter per patiënt en operatie. De arts geeft aan wanneer het gebruik van bloedverdunners weer hervat mag worden. Afhankelijk van het soort bloedverdunner zal de trombosedienst ingeschakeld worden.

#### Fysieke klachten

Patiënten krijgen volgens het AMC (2013) en UMCG (2016) informatie mee met de meest voorkomende redenen wanneer de patiënt de huisarts, behandelend arts of verpleegafdeling moet contacteren met betrekking tot de volgende fysieke klachten:

Koorts: bij koorts in de eerste twee weken na ontslag.

Wondlekkage/liquorlekkage bij een hoofd- of rug wond na operatie.

Rode, warme, gezwollen of pussende wond.

Jeuk/pijnlijk gevoel rondom de wond en hechtingen. Alhoewel de hechtingen en wond zelf ook jeuk, een trekkend gevoel of pijn kunnen geven, moet de patiënt bij heftige klachten contact opnemen.

Toenemende pijn, hoofdpijn, tintelingen, sufheid, uitval van lichaamsfuncties.

Bij de volgende algemene klachten moet eerst de huisarts gecontacteerd worden, omdat deze klachten ook een andere oorzaak kunnen hebben. Dit gaat om: maagklachten, jeuk, hoge bloeddruk, duizeligheid en slikklachten.

#### Leefregels

Hiermee wordt volgens het UMC (2016) adviezen rondom gezondheid en herstel bedoeld of een richtlijn voor het dealen met de nieuwe situatie.

### Douchen

De patiënt met een operatiewond mag volgens het AMC (2013) 48 uur na de operatie al douchen/wassen, zonder dat de kans op een wondinfectie wordt vergroot. Wel wordt de patiënt verzocht zich met Hibiscrub te wassen (ook de haren bij een hoofdwond), juist om infecties tegen te gaan. Met een gesloten wond zonder hechtingen, mag de patiënt zwemmen. Patiënten die aan het hoofd zijn geopereerd mogen volgens het UMC (2016) de 4<sup>de</sup> dag na OK zich douchen en de haren wassen. Tot die tijd is het van belang dat de wond droog blijft.

### Druk-verhogende activiteiten

Met betrekking tot druk-verhogende activiteiten krijgen patiënten de volgende informatie mee: tillen, bukken met hoofd naar beneden, hoesten/niezen met de mond dicht, persen met gesloten mond en het snuiten van de neus. Deze druk-verhogende activiteiten kunnen volgens het AMC (2013) in sommige gevallen een risico zijn voor bijv. het tot stand van komen van een nabloeding of het openspringen van een wond. Daarom is het belangrijk deze druk-verhogende activiteiten de eerste weken te mijden. Het risico is het grootst bij een onbehandeld aneurysma, een onbehandeld AVM, na een behandeling met een angio-seal, operaties aan het ruggenmerg en bij niet gesloten wonden. Aan de volgende drukverhogende activiteiten moet gedacht worden. Ten eerste sporten; het is afhankelijk van de diagnose of de patiënt veilig kan sporten. Hiervoor is advies van een specialist noodzakelijk. Ten tweede seks: ook dit is afhankelijk van de diagnose en heeft advies van een specialist. Vervolgens vliegen, omdat bij het stijgen en landen de druk in het hoofd verhoogd wordt. Hierbij gaat het om een advies, vooral na een CVA wordt 3 maanden na het doormaken hiervan vliegen afgeraden. Ook in de zon zitten valt onder een drukverhogende activiteit. De littekens moeten het eerste jaar uit de zon gehouden worden. Ook roken is een risicofactor voor vaataandoeningen in het brein. Stoppen met roken is daarom belangrijk. Als laatste: alcoholgebruik. Drink met mate, vooral omdat bij gebruik van medicatie en bloedverdunners alcohol wel problemen kan veroorzaken (Van Ree, 2003).

### Risicofactoren op verergering of herhaling van het ziektebeeld

Volgens het AMC (2013) zijn er een aantal factoren die het risico op herhaling van het ziektebeeld doen toenemen of het herstel belemmeren. Veel genoemde risicofactoren zijn: obesitas, verkeerde voeding, verhoogd cholesterolgehalte, onvoldoende beweging, roken, hoge bloeddruk, alcoholgebruik en diabetes. Belangrijk is dat de patiënt deze risicofactoren een stap voor is, zodat de kans op herhaling of verergering van de ziekte wordt geminimaliseerd.

### Werken

Volgens het AMC (2013) is afhankelijk van de persoon, het ziektebeeld en de ingreep of en wanneer de patiënt weer kan werken. Het is verstandig dit tijdens verblijf in het ziekenhuis met de arts of revalidatiearts te bespreken.

### Autorijden/besturen van motorvoertuigen

De eerste 6 weken na een operatie mag de patiënt geen autorijden/besturen. Meerijden is geen probleem (UMC, 2016).

### Angio-seal/Angio-seal-kaartje

Wanneer de patiënt geopereerd of onderzocht is via de lies met een speciale katheter en de patiënt een angio-seal in de lies heeft gekregen, krijgt de patiënt bij ontslag een patiënten kaartje mee die 90 dagen bij zich gedragen moet worden. De reden hiervan is dat de patiënt 90 dagen niet op deze plaats in het bloedvat geprikt mag worden. Het ankertje en sponsje lossen binnen 90 dagen vanzelf op (AMC 2013).

## 1.7 Informatieoverdracht

Aangezien dit onderzoek gericht is op de informatievoorziening is er in de literatuur onderzocht welke manier van informeren en communiceren de voorkeur heeft in de informatievoorziening aan neurologische patiënten.

Seebregts (2009) beschrijft dat mondelinge communicatie alle communicatie is waarbij woorden uitgesproken worden. Het gaat om een telefonisch gesprek of een gesprek waarbij deelnemers lijfelijk aanwezig zijn. Een belangrijk voordeel van mondelinge communicatie is het persoonlijke karakter van het gesprek. Er kan gereageerd worden op wat de gesprekspartner zegt, ingegaan worden op emoties en informatie wordt snel overgedragen. Een nadeel van mondelinge communicatie kan zijn dat de gesprekspartners denken elkaar te begrijpen, terwijl dit niet uiteindelijk niet het geval is. Onder schriftelijke communicatie valt volgens Seebregts (2009) alles wat opgeschreven is. Ten eerste is het een manier om informatie in grote hoeveelheden te kunnen verspreiden. Ten tweede kan heel nauwkeurig opgeschreven worden welke informatie overgedragen moet worden. Ten derde kan deze schriftelijke informatie bewaard worden. Een nadeel kan zijn dat de directe reactie van de lezer ontbreekt en dat de informatie onpersoonlijk is.

Volgens Waldmann (2008) herinneren mensen zich 10% van wat zij lezen, 20% van wat bijvoorbeeld een verpleegkundige hen vertelt in een ontslaggesprek, 35% van wat zij zien, 55% als horen en zien gecombineerd wordt en 80% als zij zelf herhalen wat gezegd wordt. Het beste resultaat wordt verkregen als een persoon de informatie in zijn eigen woorden herhaalt en het geleerde tegelijkertijd demonstreert. Met deze gegevens kan de informatie tijdens het ontslagproces het beste overgedragen worden als er meerdere zintuigen van de patiënt tegelijkertijd geprikkeld worden. Volgens Waldmann (2008) is het bevorderlijk voor het effect van de informatieverstrekking wanneer de belangrijkste informatie op schrift worden vastgesteld en aan de patiënt worden meegegeven. Dit biedt de voordelen dat de patiënt de informatie nog eens na kan lezen en deze nog eens tot zich door kan laten dringen wanneer hij daaraan toe is. Ook kunnen door tekst en instructieve tekeningen zaken verduidelijkt worden.

Alleen schriftelijke informatie is beperkt efficiënt. Een specifieke folder lijkt effectiever dan een algemene folder. Ook het van tevoren testen van het schriftelijk voorlichtingsmateriaal op leesbaarheid kan invloed hebben op de effectiviteit. Dit heeft ermee te maken dat de folders vaak in een te moeilijke taal zijn opgesteld en niet door alle patiënten worden begrepen. Verder heeft ook het uiterlijk van de folder mogelijk van invloed op het effect, omdat illustraties de kennisoverdracht kunnen verbeteren (Oosterbaan, 2006).

Tijdens het onderzoek moet er rekening gehouden worden met de eventuele stoornissen in de communicatie met de patiënt uit de doelgroep van het onderzoek. De neurologische patiënt kan een afasie hebben: een taal- of spraakstoornis. De patiënt begrijpt de gesproken of gelezen taal niet of kan de juiste woorden niet vinden. Ook kan het zijn dat de patiënt de gesproken taal begrijpt, maar niets of een paar eenvoudige woorden terugzeggen. Als laatste kan het zo zijn dat de patiënt niets zegt en de gesproken taal niet begrijpt. Ook komen geheugenproblemen voor bij neurologische patiënten, zowel het korte- als het langetermijngeheugen (Gelmers, 2014).

Aangezien verpleegkundigen niet altijd van te voren weten hoe een individuele patiënt informatie verwerkt en patiënten dit zelf vaak ook niet weten, is het dus belangrijk om bij voorlichting verschillende manieren te gebruiken. Om een goede afstemming te hebben tussen verschillende disciplines die bij de zorg van de patiënt betrokken zijn, hebben verpleegkundigen door hun veelvuldig contact met patiënten de mogelijkheid om onduidelijkheden en tegenstrijdigheden te signaleren en zo mogelijk op te lossen. Wanneer iedere discipline afzonderlijk de patiënt voorlicht, leidt dat immers gemakkelijk tot tegenstrijdige adviezen, waardoor verwarring en onzekerheid bij de patiënt kan ontstaan (Ten Have, 2006). Ten derde draagt aandacht voor het relationele aspect in het



contact tussen verpleegkundige en patiënt bij aan een goede informatieverstrekking. Volgens ten Have (2006) is een vertrouwensrelatie tussen verpleegkundige en patiënt essentieel, omdat deze een sfeer creëert waarin patiënten durven aan te geven of zij informatie wel of niet begrepen hebben.

### **1.8 Familiebegeleiding bij ontslagvoorbereiding**

Zoals eerder is aangehaald moet niet alleen de patiënt, maar ook de mantelzorgers actief worden betrokken bij de informatieoverdracht. Dit ondersteunen Rensink en Duijnste (2007) die hieraan toevoegen dat het ontslag naar huis zonder spanningen en misverstanden kan plaatsvinden als het ontslagproces meer aansluit op de behoeften van de mantelzorger. Uit bevindingen uit de literatuur over de behoeften van mantelzorger bij ontslag naar huis, vonden Rensink en Duijnste (2007) de volgende punten. Ten eerste moet de medicatie van de patiënt met mantelzorgers worden besproken tijdens het ontslaggesprek. Denk hierbij aan het gebruik thuis, bijwerkingen en geschreven instructie over innemen. Ten tweede hebben mantelzorgers vaak behoefte aan geschreven informatie over de persoonlijke verzorging. Verder willen mantelzorgers graag geïnformeerd worden over de prognose, toekomstverwachting en conditie van de patiënt. Ook moet er gezorgd worden voor de continuïteit van zorg, waarbij ook gedacht moet aan het instrueren van mantelzorgers wanneer zij (verpleegkundige) handelingen thuis overnemen. Als laatste moeten de (beloofde) acties worden geëvalueerd, namelijk: is wat er tijdens de opname is afgesproken ook daadwerkelijk gerealiseerd? Een mantelzorger is vooral tevreden wanneer de communicatie goed verloopt en de mantelzorger zich betrokken voelt bij het nemen van besluiten. Het is daarom ook belangrijk de mantelzorger bij het ontslaggesprek aanwezig te laten zijn, omdat uit onderzoek van Driscoll (2000) is gebleken dat mantelzorgers die bij het ontslaggesprek aanwezig zijn, later als de patiënt thuis is, minder angstig en meer tevreden zijn over het ontslag. Ook ondervinden patiënten minder medische problemen na ontslag. Hetzelfde geldt voor het betrekken van familie.

### **1.9 Conclusie**

Uit bovenstaande literatuur blijkt hoe belangrijk een goed ontslagproces is en wat voor grote invloed een goed ontslagproces heeft op de tevredenheid van patiënt en mantelzorger. Samenvattend kan gezegd worden dat de volgende elementen in een goed ontslagproces aanwezig moeten zijn: vroege en gecoördineerde beoordeling van de zorgbehoeften van de patiënt en zijn thuissituatie, vroege planning van de benodigdheden voor toekomstige zorg, een multidisciplinaire aanpak en een effectieve communicatie (Rensen & van Engelshoven, 2005).

## Hoofdstuk 3: Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk over de methode wordt beschreven welke stappen gedurende het onderzoek ondernomen zijn. De methode van onderzoek wordt bepaald door de hoofdvraag van het onderzoek. Deze luidt als volgt: *“Op welke wijze en met welke informatie kunnen verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdeling neurologie & neurochirurgie verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar ze terecht kunnen bij vragen?”*.

Allereerst staat in de eerste paragraaf de onderzoeksmethodiek beschreven. In de daarop volgende paragrafen staat beschreven welke dataverzamelmethode gebruikt zijn. In dit onderzoek is er sprake geweest van informatieverzameling vanuit drie invalshoeken: de literatuur, de patiënten en de senior verpleegkundigen. De patiënten en de senior verpleegkundigen vormden beide een eigen onderzoekspopulatie, welke staat beschreven in paragraaf 3.4. In deze paragraaf wordt ook beschreven van welke steekproeven gebruik zijn gemaakt. In de daarop volgende paragraaf wordt beschreven op welke manier de gegevens verzameld zijn. Daarna wordt er inzicht gegeven in de operationalisering, waarin beschreven wordt hoe het onderzoeksinstrument is vormgegeven. Vervolgens wordt de analysemethode beschreven en begrippen als betrouwbaarheid, validiteit en ethische verantwoording gewaarborgd en verantwoord.

### 3.1 Onderzoeksmethode

Met dit onderzoek is onderzocht op welke wijze en met welke informatie de verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdelingen N&N kunnen verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar zij terecht kunnen met vragen. Dit is een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Tijdens dit onderzoek is er ten eerste gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Aan de hand van de semigestructureerde interviews is onderzocht wat de door de senior verpleegkundigen ervaren afdelingsgebonden knelpunten zijn in de informatievoorziening en ontslagprocedure m.b.t. ontslag van klinische patiënten van de afdelingen N&N. Dit is een kwalitatieve onderzoeksmethode, aangezien het onderzoek gericht is op het verkrijgen van inzicht over de belevingen, ervaringen of verwachtingen van de senior verpleegkundigen met betrekking tot de ontslagprocedure en informatievoorziening tijdens ontslag. In een kwalitatief onderzoek komen emoties en belevingen naar voren (Baarda, de Goede & Teunissen, 2010). Het gaat bij dit onderzoek niet om het in kaart brengen van cijfers. Verder geeft kwalitatief onderzoek diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep (Right Marktonderzoek, z.d.).

Ten tweede is gebruikt gemaakt van enquêtes. Aan de hand van de enquêtes is onderzocht welke informatie patiënten op de afdelingen N&N hebben gemist tijdens het ontslagproces, aan welke informatie de patiënten behoefte hebben en op welke manier de patiënten deze informatie gepresenteerd zouden willen krijgen. De enquêtes zijn een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Dit uit zich in open en gesloten vragen. In het onderzoeksplan stond beschreven dat er alleen sprake zou zijn van een kwalitatief onderzoek. Dit is in de loop van het onderzoek veranderd, aangezien er in de enquêtes ook gebruik is gemaakt van gesloten vragen. Tijdens het opzetten van het onderzoeksplan was dit in eerste instantie onbekend, daarom is gedurende het onderzoek gekozen voor een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. De open vragen, het kwalitatieve deel, worden gesteld om de patiënt te stimuleren om volledig zijn of haar ervaring en mening te delen en op deze manier veel gegevens te verkrijgen (van Waveren, 2004). De gesloten vragen, het kwantitatieve deel, worden gesteld om specifieke informatie te verkrijgen en zo de antwoordmogelijkheden te beperken (Verhoeven, 2011). Het gaat bij de enquêtes om het in kaart brengen van cijfers en het inzicht verkrijgen in diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep. De verkregen



resultaten brengen eigenschappen van het onderwerp in kaart. Deze eigenschappen zijn bedoeld om aanbevelingen op te stellen, om zo uiteindelijk de kwaliteit van zorg met betrekking tot ontslag te verhogen.

### 3.2 Populatie en steekproef

In dit gedeelte worden de beide onderzoekspopulaties van dit onderzoek beschreven. Vervolgens wordt beschreven hoe deze onderzoekspopulatie benaderd is door middel van een steekproef.

#### Senior verpleegkundigen

De verpleegkundigen van de afdelingen N&N behoren tot de onderzoekspopulatie. Hieruit zijn op basis van selectiecriteria senior verpleegkundigen geselecteerd. De taken van deze senior verpleegkundigen bestaan samengevat uit coördineren, initiëren, coachen, samenwerken, delegeren, onderhandelen en conflicthantering (UMC Utrecht, 2016). De senior verpleegkundige is eindverantwoordelijk voor de coördinatie en regie van het zorgproces van de patiënt, maar vervult ook een coachende rol naar collega's. Als senior verpleegkundige ben je tevens actief betrokken bij het ontwikkelen van kwaliteitszorg, signaleert knelpunten in de zorg en komt met verbetervoorstellen. Tevens speelt de senior verpleegkundige een rol in de implementatie hiervan om zo het verschil te maken in de manier waarop de patiënt het verblijf op de afdeling ervaart (UMC Utrecht, 2016). Omdat dit onderzoek te maken heeft met het verbeteren van het ontslagproces is op basis van bovengenoemde functieomschrijving de senior verpleegkundige gekozen om deel te nemen aan dit onderzoek. De senior verpleegkundigen zijn een representatieve groep voor het onderzoek en daarom is er sprake van een doelgerichte steekproef (Fischer & Julsing, 2007). De selectiecriteria van de senior verpleegkundige zijn als volgt. Allereerst moet de senior verpleegkundige werkzaam zijn op één van de afdelingen N&N binnen het UMC Utrecht. Ten tweede moet de senior verpleegkundige minimaal 1 jaar functioneren als senior verpleegkundige. De afdelingen N&N tellen in totaal 8 senior verpleegkundigen en deze senior verpleegkundigen zijn allen benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Er is voorafgaand aan het onderzoek een brief naar de senior verpleegkundigen gestuurd met daarin de aanleiding en het doel van het onderzoek. In deze brief is ook het belang van de deelname van de senior verpleegkundigen benoemd. Op die manier zijn de senior verpleegkundigen vroegtijdig op de hoogte gesteld.

#### Patiënten

Om de kwaliteit van zorg met betrekking tot het ontslag te omschrijven, zijn ook de behoeften, ervaring en mening van de patiënt uitermate belangrijk. Om die reden vormen zij de tweede onderzoekspopulatie. Binnen deze populatie is een selectie gemaakt op basis van de volgende kenmerken. Allereerst moeten de patiënten die een enquête krijgen toegestuurd in de maanden oktober 2016 tot en met december 2016 met ontslag zijn gegaan na een klinische opname op de afdelingen N&N. Er is specifiek voor de maanden oktober 2016 tot en met december 2016 gekozen, omdat het voor de patiënten die in deze periode met ontslag zijn gegaan een recente gebeurtenis is. De opdrachtgever gaf aan dat dit als voordeel heeft dat zij zich het verblijf en het ontslagproces nog goed kunnen herinneren. Ten tweede worden de patiënten die enkel voor diagnostiek of observatie kwamen uitgesloten in de selectie, omdat de informatievoorziening voor deze patiënten anders is en niet representatief voor de betreffende afdeling. Ten derde worden de enquêtes alleen naar neurologische en neurochirurgische patiënten gestuurd, waarbij leenbedden van afdelingen buiten de afdelingen N&N niet worden meegerekend. Er is hier dus sprake van een doelgerichte selectie steekproef, aangezien er een selectie plaatsvindt op basis van bepaalde kenmerken (Grit & Julsing, 2012). Rekening houdend met de inclusie- en exclusiecriteria zijn er uiteindelijk 45 patiënten geselecteerd die hier aan voldoen.

### 3.3 Dataverzameling

#### Interviews

Er is in dit onderzoek gekozen voor een semigestructureerd interview, waarbij gebruik gemaakt is van een enquête die bestaat uit open vragen en enkele gesloten vragen waarop is doorgevraagd. Deze vragen zijn in een vaste volgorde gesteld aan de geïnterviewde (Baarda, De Goede & Van der Meer-Middelburg, 2007). Het doel van een interview is het verzamelen van informatie uit mededelingen van ondervraagde personen, ter beantwoording van een vooraf geformuleerde vraag (Baarda et al., 2007). Voordat de interviews afgenomen zijn, is er literatuur geraadpleegd naar de mogelijke methodes en manieren om de interviews af te nemen. Er is gekozen voor mondelinge afname van het meetinstrument, omdat de respons bij mondelinge afname hoger ligt (Baarda, 2014). Ten eerste is het een natuurlijke manier van gegevens verzamelen, waardoor er een lage drempel is om mee te doen aan het onderzoek. Ten tweede kost het de geïnterviewde weinig moeite, omdat de onderzoeker alles noteert. Bovendien zijn mondelinge interviews meer flexibel. Wanneer de geïnterviewde de vraag verkeerd begrijpt, kan de vraag in andere woorden worden herhaald (Baarda, 2014). Als laatste kan de onderzoeker bij onvolledige antwoorden doorvragen om alsnog de juiste informatie te verkrijgen (Baarda, et al., 2007). Een nadeel van een mondeling interview is dat dit relatief veel tijd in beslag neemt tijdens afname en uitwerking. De gesprekken moeten namelijk na opname worden uitgetypt en geanalyseerd (Baarda et al., 2007).

#### Enquêtes

Voordat er gestart is met de enquêtes is er literatuur geraadpleegd naar de mogelijke methodes en manieren om de enquêtes op te stellen. Bij het opstellen van enquêtes zijn de volgende criteria van belang: de enquête moet bruikbaar, leesbaar en helder zijn. Verder moet de enquête compleet en neutraal zijn en vragen bevatten die 'meten wat men wil weten'. Als laatste moet de enquête niet te lang zijn, maar zo compact mogelijk zijn (Grit & Julsing, 2012). De enquêtes bestaan uit open- en gesloten vragen. De open vragen worden gesteld om de patiënt te stimuleren om volledig zijn of haar ervaring en mening te delen en op die manier verkrijgt de onderzoeker veel gegevens (van Waveren, 2004). De gesloten vragen worden gesteld om op die manier specifieke informatie te verkrijgen en zo de antwoordmogelijkheden te beperken (Verhoeven, 2011). Het gaat bij de enquêtes om het in kaart brengen van cijfers en het inzicht verkrijgen in diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep. Door middel van de enquêtes, is er dus achterhaald welke informatie patiënten van de afdelingen N&N gemist hebben tijdens het ontslagproces bij klinische opname.

### 3.4 Operationalisering

#### Interviews

Zoals bovenstaand beschreven is er in dit onderzoek gekozen voor semigestructureerde interviews met de senior verpleegkundigen van de afdelingen N&N. De eerste stap die hierbij is ondernomen was het opstellen van een brief aan de senior verpleegkundigen, waardoor zij vroegtijdig bij het onderzoek zijn betrokken (bijlage 5). Door deze schriftelijke introductie is getracht de aandacht van de senior verpleegkundigen te wekken. In deze brief is de aanleiding, het doel en het belang van de deelname van de senior verpleegkundigen tijdens dit onderzoek benoemd. Deze brief is gezamenlijk opgesteld door de onderzoekers en gecontroleerd door de opdrachtgever en de docentbegeleider. De onderzoekers zijn hierna langs de teamleiders van de afdelingen N&N gegaan om hen op de hoogte te stellen van het onderzoek en toestemming te vragen voor het versturen van de brief. Vervolgens is er een proefinterview afgenomen, om te zien of de gegevens verkregen werden die van belang waren voor het onderzoek.

#### Enquêtes

Zoals bovenstaand beschreven is er in dit onderzoek gekozen om de patiënten schriftelijke enquêtes toe te sturen. Allereerst is er contact opgenomen met de Medisch Ethische Commissie van het UMC

Utrecht om toegang te krijgen tot de persoonlijke gegevens van de patiënten die in de genoemde periode met ontslag zijn gegaan. Nadat deze gegevens bekend waren, is de populatie door de onderzoekers kritisch bekeken en aan de hand van bovengenoemde criteria geanalyseerd. Vervolgens hebben de onderzoekers een enquête opgesteld. Voor de inhoud van de enquêtevragen is de literatuur uit het theoretisch kader geraadpleegd, omdat deze ingaat op het ontslagproces en alle aspecten die daarbij van belang zijn (bijlage 3). De enquêtes zijn schriftelijk opgestuurd naar de patiënten die met ontslag zijn gegaan na een klinische opname op de afdelingen N&N binnen de periode oktober 2016 tot en met december 2016. Bij de enquêtes is een begeleidende brief bijgevoegd. Hierin is uitgelegd wat het doel en de aanleiding van het onderzoek zijn. Ook is het belang van de deelname van de patiënten onderstreept. Deze enquête en de begeleidende brief zijn gecontroleerd door de opdrachtgever en de docentbegeleider. Hierna zijn de geselecteerde patiënten allemaal telefonisch benaderd met een korte uitleg van het onderzoek en de vraag of zij hieraan mee wilden werken. Een klein aantal patiënten gaf aan de enquête op dat moment telefonisch te willen beantwoorden. Vervolgens is er toestemming gevraagd aan de opdrachtgever om gebruik te maken van briefpapier en retourenveloppen van het UMC Utrecht. Hierna zijn de enquêtes opgestuurd naar de patiënten die mee wilden werken. De enquêtes zijn retour gestuurd naar het UMC te Utrecht ter attentie van Marloes Koedam. Hier is voor gekozen, omdat het onderzoek vanuit het UMC Utrecht gehouden wordt en Marloes Koedam de opdrachtgever van dit onderzoek is. Nadat de enquêtes retour zijn gestuurd, zijn deze geanalyseerd zoals onderstaand wordt beschreven.

### 3.5 Data-analyse

#### Interviews

Om de gegevens van de interviews zo goed mogelijk te kunnen analyseren, is het gesprek opgenomen. Hiervoor is toestemming gegeven door de senior verpleegkundigen. Het opnemen van het interview heeft als voordeel dat deze achteraf kan worden uitgetypt. Door interviews op te nemen en een transcript te maken (uit te typen) blijft de verwerking en analyse dicht bij de werkelijkheid (Baarda, 2014). De interviews zijn opgenomen met een voice recorder en zijn vervolgens getranscribeerd. De verwerking van deze gegevens zijn volgens de kwalitatieve methode van Verhoeven (2011) geanalyseerd. De interviews zijn allereerst gefragmenteerd. Dit houdt in dat de tekst in fragmenten is verdeeld en elk fragment heeft daarbij betrekking op één onderwerp. Hierna hebben de onderzoekers afhankelijk van elkaar de fragmenten per interview gecodeerd. Aan elk fragment is er een label gehangen die het fragment beschrijft. Vervolgens zijn de labels gezamenlijk axiaal gecodeerd. De labels zijn hierbij in groepen van kernbegrippen ondergebracht. Als allerlaatst zijn de verbanden tussen de kernbegrippen schematisch weergegeven in de kernthema's (Baarda, 2014).

#### Enquêtes

De open vragen zijn, net zoals bij de interviews, geanalyseerd aan de hand van de kwalitatieve methode van Verhoeven (2011). De gesloten vragen zijn echter geanalyseerd op basis van de kwantitatieve methode. Dit is gedaan met behulp van het programma SPSS. SPSS is een computerprogramma die gebruikt kan worden voor het analyseren, samenvatten en presenteren van resultaten. Daarnaast kan in dit programma snel de relatie tussen gegevens worden getoond (Vocht, 2014). De resultaten zijn ingevoerd in SPSS, waar ze gelabeld zijn aan de antwoordmogelijkheden en vragen. Door middel van het berekenen van de frequenties en het gebruik van kruistabellen zijn de gegevens verwerkt. De uitkomsten zijn weergegeven in tabellen en grafieken.

### 3.6 Validiteit en betrouwbaarheid

#### **Betrouwbaarheid**

##### Interviews

Betrouwbaarheid houdt in dat de mate waarin de antwoorden die verkregen worden, onafhankelijk zijn van toeval (Baarda, 2014). Betrouwbaarheid van de gegevens is nagestreefd door de vragen zo concreet en neutraal mogelijk te formuleren. Door neutraal te reageren op de respondenten zijn vertekeningen vermeden. Dit kwam de betrouwbaarheid ten goede (Baarda, 2014). Er is getracht exact dezelfde interviews af te nemen, doordat de interviewvragen van tevoren zijn vastgelegd. Wel boden de open vragen in dit semigestructureerde interview de mogelijkheid tot doorvragen, wat maakte dat het interview iets kon afwijken van andere afgenomen interviews. Een belangrijk hulpmiddel om de betrouwbaarheid van de interviews te verhogen is het gebruik van opnameapparatuur (Baarda, 2014). Er is gebruik gemaakt van audio-opnames. Zo kon het interview achteraf zo vaak beluisterd worden als nodig is. De controle op de kwaliteit van een interview is zo maximaal (Baarda, 2014). Bovendien was er de mogelijkheid om elkaars interview achteraf te beluisteren om te controleren of hetzelfde werd waargenomen. Tijdens het interview waren er twee personen aanwezig. De eerste persoon heeft het interview afgenomen. De tweede persoon heeft het audio apparaat bedient, de respondent geobserveerd en aantekeningen gemaakt. Door deze duidelijke taakverdeling werd onrust tijdens het gesprek voorkomen. Bovendien zijn de interviews in een rustige, afgesloten ruimte afgenomen. Zo kon de respondent in alle vrijheid praten en niet worden afgeleid door allerlei factoren. De interviews zijn daarna volledig uitgetypt, waarna de gegevens uit de interviews door alle onderzoekers apart zijn gelabeld. Door onafhankelijk van elkaar de gegevens uit de interviews te labelen, wordt de betrouwbaarheid verhoogd. Op deze manier is er minder kans op toevallige invloeden (Baarda, 2014). Dit wordt de interne beoordelaars betrouwbaarheid genoemd (Baarda, 2014).

##### Enquêtes

De betrouwbaarheid van een enquête geeft een indicatie van de nauwkeurigheid van het instrument (Baarda, 2014). De enquêtevragen zijn zo opgesteld dat ze maar op één manier geïnterpreteerd kunnen worden, om onbetrouwbaarheid te voorkomen. Er zijn twee testpersonen gekozen die dit hebben gecontroleerd. De criteria voor deze testpersonen waren dat deze personen patiënten zijn die opgenomen zijn op één van de afdelingen N&N. Deze testpersonen dachten hardop na en gaven gesproken commentaar op de enquête. Dit wordt de hardop denkmethode genoemd (Watching, 2016). Vervolgens is er gekeken of de antwoorden op de enquêtes antwoord gaven op wat er onderzocht werd. Uit deze test is gebleken dat de enquête door beide testpersonen op dezelfde manier zijn geïnterpreteerd en dat de antwoorden klopten met de vragen in de enquête. De hardop denkmethode is zinvol omdat onderzoekers hiermee inzicht krijgen in de gedachtegang van de testpersonen (Watching, 2016). Om een betrouwbare enquête te houden onder de patiënten zijn er voldoende respondenten benaderd en zijn de respondenten zo geselecteerd, zodat zij een goede afspiegeling zijn van de te onderzoeken groep (Grit & Julsing, 2012).

#### **Validiteit**

##### Interne en externe validiteit bij interviews

Bij interne validiteit gaat het over de geloofwaardigheid en geldigheid van de analyse en conclusies (de Bil, 2011). De interne validiteit is gewaarborgd, omdat volgens de gekozen opzet er tot een gegronde conclusie is gekomen. Er is tot een gegronde conclusie gekomen doordat de meetinstrumenten zijn gebaseerd op literatuur. Vanuit de literatuur zijn de vragen voor de interviews en enquêtes opgesteld. Daarnaast is een proefinterview afgenomen, om te zien of de gegevens werden verkregen die van belang zijn voor het onderzoek. Ook heeft de geïnterviewde de vragen anoniem beantwoordt, zodat er geen sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven (Grit & Julsing, 2012). Externe validiteit gaat over de generaliseerbaarheid, in hoeverre de onderzoeksresultaten overdraagbaar zullen zijn op andere situaties (de Bil, 2011). De externe validiteit is hierin niet groot,

omdat het onderzoek alleen representatief is voor de senior verpleegkundigen op de afdelingen N&N en niet voor het gehele ziekenhuis. Wel zou het onderzoek generaliseerbaar kunnen zijn met senior verpleegkundigen van andere ziekenhuizen van de afdelingen N&N, omdat deze senior verpleegkundigen tegen dezelfde knelpunten kunnen aanlopen.

#### Interne en externe validiteit bij enquêtes

Validiteit of geldigheid, heeft betrekking op de mate waarin het onderzoek meet wat het beoogt te meten en waarbij systematische fouten worden uitgesloten. Interne validiteit heeft betrekking op de mate waarin het onderzoek juist is uitgevoerd en de resultaten gelden voor de onderzochte groep (Bakker & van Buuren, 2014). De enquêtes zijn gericht op de ervaringen en belevingen van de patiënten binnen de afdelingen N&N. De enquêtevragen zijn opgesteld aan de hand van het theoretisch kader. De interne validiteit van het onderzoek wordt gewaarborgd door een steekproef van patiënten binnen de afdelingen N&N te nemen. Ook is de enquête van te voren door twee testpersonen getest, om zo te achterhalen of de testpersonen de vragen begrepen en of de vragen de antwoorden opleverden wat er van te voren werd verwacht. Het was hierbij belangrijk dat de testpersonen leken op de onderzoekspopulatie. Na de test zijn de antwoorden geanalyseerd en is er advies gevraagd aan een expert (de Grauw, z.d.). Het onderzoeksplan en de enquêtes zijn door zowel de begeleidende docent van Hogeschool VIAA als door de opdrachtgever vanuit het UMC Utrecht goedgekeurd. Externe validiteit gaat over de generaliseerbaarheid, in hoeverre de onderzoeksresultaten overdraagbaar zullen zijn op andere situaties (de Bil, 2011). De externe validiteit is hierin relatief laag. De externe validiteit geldt alleen voor de afdelingen N&N in het UMC te Utrecht en zegt niets over andere afdelingen binnen dit academische ziekenhuis. De externe generaliseerbaarheid is klein aangezien de populatie te klein is om uitspraken te doen over het hele ziekenhuis of alle ziekenhuizen in Nederland.

### 3.7 Ethische verantwoording

Voor er gestart is met het onderzoek, is er toestemming gevraagd aan de Medisch Ethische Commissie om toegang te krijgen tot de gegevens van de patiënten die met ontslag zijn gegaan na een klinische opname op de afdelingen N&N. Verder geldt dat dit onderzoek ethisch verantwoord is, omdat de gegevens ten allen tijde zijn geanonimiseerd. Bij het invullen van de enquête hebben de patiënten geen schade ondervonden. Vragen in de enquête zijn op een weloverwogen manier opgesteld, gegevens zijn nauwkeurig genoteerd en de verslaglegging is systematisch gebeurd (Boerman, 2008). Voor de interviews geldt hetzelfde. In de interviews zijn geen namen genoemd, zoals terug te luisteren is in de audio opnames en terug te lezen is in de transcripties. De privacy van de deelnemers is hiermee gewaarborgd. Ook zijn de audio-opnames niet gedeeld met derden. De transcripties zijn niet vervalst of verdraaid, dit blijkt uit de overeenstemming tussen de audio opnames en de transcripties. Er is zodoende zorgvuldig te werk gegaan. Er is op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Organisaties bepalen zelf hoe lang zij persoonsgegevens bewaren (Autoriteit persoonsgegevens, z.d.). Daarom worden de gegevens bewaard zolang nodig is. Zodra het onderzoek is afgelopen en het UMC Utrecht vindt dat de gegevens niet langer bewaard hoeven te worden, zullen de gegevens vernietigd worden. Het UMC Utrecht mag de persoonsgegevens ook in een archief bewaren als dit bestemd is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden (Autoriteit persoonsgegevens, z.d.).

## Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven die uit de analyse van de interviews en enquêtes naar voren kwamen. Het hoofdstuk is opgebouwd uit verschillende paragrafen. In iedere paragraaf worden de resultaten per deelvraag beschreven. De resultaten worden ondersteund met citaten uit de interviews en enquêtes. In de bijlage staan alle labels van de interviews en enquêtes. Door middel van labelnummers is het eenvoudig om het citaat uit de resultatenbeschrijving met het analyseschema te vergelijken.

### Kenmerken respondenten enquêtes

Voor dit afstudeerproject zijn er 15 patiënten per afdeling benaderd. Met deze afdelingen worden de verschillende afdelingen bedoeld die onder de afdelingen Neurologie en Neurochirurgie vallen, namelijk Neurochirurgie, Algemene Neurologie en Cerebro Vasculaire Ziekten. De respondenten zijn allemaal neurologische of neurochirurgische patiënten die in de periode oktober 2016 tot en met december 2016 met ontslag huiswaarts zijn gegaan. In totaal gaat het om 45 patiënten die telefonisch zijn benaderd. Van deze 45 patiënten hebben 32 patiënten toestemming gegeven om mee te werken aan ons onderzoek. Van deze 32 patiënten is bij 4 patiënten de enquête telefonisch afgenomen. De overige 28 patiënten gaven aan de enquête schriftelijk in te willen vullen. Zij kregen de enquête inclusief retourenvelop thuisgestuurd. Deze cijfers zijn schematisch weergegeven in figuur 1. Van de 28 patiënten die aangaven de enquête schriftelijk in te willen vullen, hebben 17 patiënten de enquête daadwerkelijk ingevuld en retour gestuurd naar het UMC Utrecht. Vanaf de volgende paragraaf wordt er gesproken over respondenten in plaats van patiënten.

In tabel 1 zijn de algemene gegevens van de respondenten van de enquête weergegeven. Van de 17 respondenten waren 9 mannelijk en 8 vrouwelijk. Hiervan waren 3 respondenten tussen de 20 en 30 jaar, 1 respondent was tussen de 30 en 40 jaar, 5 respondenten tussen de 50 en 60 jaar, 5 respondenten tussen de 60 en 70 jaar en 3 respondenten tussen de 70 en 80 jaar.



Figuur 1 Aantal benaderde patiënten voor afnemen enquête

| Geslacht | Aantal |
|----------|--------|
| Man      | 9      |
| Vrouw    | 8      |

| Leeftijd   | Aantal |
|------------|--------|
| 20-30 jaar | 3      |
| 30-40 jaar | 1      |
| 50-60 jaar | 5      |
| 60-70 jaar | 5      |
| 70-80 jaar | 3      |

| Afdeling                         | Aantal |
|----------------------------------|--------|
| Algemene Neurologie              | 7      |
| Algemene en acute Neurochirurgie | 5      |
| Cerebro Vasculaire Ziekten       | 5      |

Tabel 1 Algemene gegevens van de respondenten van de enquête



## 4.1 Resultaten open vragen enquêtes

Allereerst is onderzocht hoe de respondenten binnen de afdelingen N&N het ontslagproces hebben ervaren en of de respondenten specifieke informatie hebben gemist tijdens het ontslagproces. Het eerste deel van de enquête bestaat uit open vragen. In paragraaf 4.2 worden de gesloten vragen behandeld. De resultaten hieronder zullen per vraag en aan de hand van de kernthema's worden weergegeven.

### 4.1.1. Ervaringen ontslagproces

Met deze vraag werd bij de respondenten gepeild hoe zij het ontslagproces hebben ervaren. De meningen van de respondenten liepen sterk uiteen.

#### Ervaring

De meerderheid van de respondenten gaf aan het ontslagproces als positief te hebben ervaren.

*“Super. Ik kreeg duidelijke informatie, er was aandacht voor mij als persoon. Er werd tijd voor mij genomen.” (15.1 t/m 15.3)*

*“Uitstekend. Goede voorlichting en verwijzingen” (5.1 t/m 5.3)*

Niet alle respondenten waren positief. De minderheid gaf aan het ontslagmoment als rommelig te hebben ervaren. De respondenten gaven als redenen aan dat zij moesten wachten op ontslagpapieren en op het laatste moment nieuwe informatie kregen. Een respondent heeft de uitleg tijdens het ontslagmoment als erg snel ervaren, waar een andere respondent aan toevoegde dat de informatie weinig inhoud had. Ook was de verpleegkundige met andere zaken bezig dan met het ontslag.

*“Rommelig. Op het laatste moment kreeg ik (van waarschijnlijk) de zaalarts te horen dat ik naar huis mocht. De verpleegkundige die mij moest uitzwaaien was ondertussen met allerlei andere zaken bezig.” (4.1 t/m 4.3)*

### 4.1.2 Overleg over het ontslagmoment

De respondenten is ook gevraagd of er overleg is geweest over het moment van het ontslag. Indien dit het geval was, is gevraagd of de respondenten dit als prettig hebben ervaren. Indien er geen overleg heeft plaatsgevonden, is gevraagd of de respondenten dit overleg hebben gemist.

#### Ervaring

Bij de meeste respondenten is wel overleg geweest over het ontslagmoment. Aan alle respondenten met wie overlegd is over het ontslagmoment, is gevraagd of zij het hier ook mee eens waren.

Opvallend is dat al deze respondenten aangaven het eens te zijn geweest met het ontslagmoment. Een van de respondenten vond het ontslagmoment in eerste instantie te vroeg.

*“Ja. Ik vond het zelf in eerste instantie te vroeg, maar ik wilde wel heel graag naar huis. Het is wel overlegd met mij.” (15.5-15.6)*

Aan alle respondenten met wie niet overlegd was over het ontslagmoment, is gevraagd of zij dit overleg hebben gemist. Een aantal respondenten gaf aan dat zij dit overleg inderdaad hebben gemist. Een deel van de respondenten gaf aan dat zij het overleg over het ontslagmoment niet gemist hebben. Zij gaven als reden aan dat er geen overleg heeft plaatsgevonden, maar dat het ontslagmoment wel duidelijk was. Ook gaven zij als reden dat het ontslag al een tijdje op de planning stond.

*“Op de planning stond dat ik ontslagen zou worden, maar het was nog niet definitief.” (10.4)*

#### Bevorderende factoren

De respondenten gaven aan dat zij het eens waren met het ontslagmoment, omdat er zelfs rekening werd gehouden met de feestdagen. De respondenten hebben het ontslagproces in een aantal gevallen als prettig ervaren, omdat zij eindelijk naar huis mochten.

*“Ik heb dit als prettig ervaren. Er is verteld dat ik naar huis mocht en gevraagd wanneer ik opgehaald kon worden. Ik mocht zelfs tot de middag blijven, omdat dat beter uitkomt.” (11.1-11.2)*

### Belemmerende factoren

Een deel van de respondenten die het niet eens waren met het ontslagmoment, gaf aan dat zij ontevreden waren over de timing van het ontslagmoment. De respondenten gaven vaak als reden dat de arts op het laatste moment meedeelde dat zij diezelfde dag nog naar huis mochten. Dit overviel de respondenten.

*“Ja. Arts kwam op de dag zelf dat ik met ontslag mocht. Ik heb dit overleg gemist en vond dit een slechte zaak. Het overviel mij.” (16.4 t/m 16.6)*

Ook gaven de respondenten aan dat door de late mededeling van het ontslagmoment alles gehaast afgewerkt moest worden.

*“Het is bijv. prettig dat je een dag van tevoren weet, dat je naar huis mag. Dan hoeft alles niet zo gehaast afgewerkt te worden.” (4.6-4.7)*

Als laatste gaf een respondent aan op het laatste moment nog nieuwe informatie te hebben gekregen.

*“Ik kreeg de mededeling dat mijn kalium te laag was. Onbekend welke gevolgen dit kon hebben, dit heb ik niet te horen gekregen.” (3.4)*

### Procedure

De respondenten gaven aan dat het ontslagmoment ook vaak afhankelijk was van de standaardprocedure. Een respondent werd namelijk geopereerd en ging volgens de procedure de volgende dag naar huis. Dit was niet overlegd, maar werd gebracht als een mededeling.

*“Het was een standaardprocedure. Ik was geopereerd, volgende dag naar huis. Het was een mededeling, geen overleg.” (17.2-17.3)*

De respondenten is ook gevraagd wie met hen het moment van ontslag heeft besproken. Hieruit kwam het volgende kernthema naar voren.

### Zorgprofessional

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat zowel de arts als de verpleegkundige het moment van ontslag met hen besproken heeft. Verder gaf een deel van de respondenten aan dat alleen de arts of alleen de verpleegkundige het ontslagmoment heeft besproken. Opvallend is dat een aantal respondenten aangaf dat niemand het moment van ontslag met hen heeft overlegd.

*“Niemand.” (10.5)*

### 4.1.3 Ontslaggesprek

De respondenten is gevraagd hoe zij het ontslaggesprek hebben ervaren. Hierbij is ook onderzocht of er tijdens het ontslaggesprek aandacht was voor eventuele vragen of zorgen.

### Inhoud

De meeste respondenten waren het erover eens dat de inhoud van het ontslaggesprek goed was. De respondenten gaven hiervoor als reden dat de diagnose en de thuismedicatie duidelijk zijn besproken.

*“Prima ontslaggesprek gehad met zaalarts en superviserend neuroloog m.b.t. diagnose en medicatie voor thuis.” (6.4)*

Ook vonden de respondenten dat ze netjes te woord zijn gestaan en duidelijke en volledige informatie hebben gekregen.

*“Duidelijk naar mij toe en met aandacht.” (13.5)*

Zoals uit bovenstaand citaat blijkt, werd de aandacht die er voor de respondenten was tijdens het ontslaggesprek als belangrijk ervaren. Een aantal respondenten was daarentegen niet zo tevreden over de inhoud. Een respondent heeft helemaal geen ontslaggesprek gehad. Ook miste een respondent bepaalde informatie over de leefregels omtrent mobiliseren.

*“Ik miste wel info m.b.t. mobiliseren. Wanneer weer mogen sporten, wanneer weer naar buiten, wat zelf thuis kunnen, doen om outcome te verbeteren.” (6.5)*



De andere ontevreden respondenten vonden het ontslaggesprek niet uitgebreid en zeer kort, wat een nadeel kan zijn voor vergeetachtige patiënten. Ook gaf een respondent als reden aan dat hij geen duidelijkheid heeft gekregen.

*“Totaal waardeloos. Er is nog geen enkel duidelijk. Ze waren meer met elkaar in discussie dan dat het eigenlijk over mij ging en uiteindelijk hebben zij besloten dat ik naar huis mocht.” (10.6 t/m 10.8)*

### **Zorgprofessional**

Een tweetal respondenten benoemden enkel de rol van de zorgprofessional. Een respondent gaf aan dat zij het als erg positief heeft ervaren dat het ontslaggesprek werd geleid door een verpleegkundige.

*“Gezellig. Goed dat verpleging het doet. Het is persoonlijk, minder formeel en ik voelde mij meer op mijn gemak.” (2.7 t/m 2.9)*

Een andere respondent heeft het ontslaggesprek gehad met zaalarts en superviserend neuroloog. Zij vond dit erg prettig.

### **Ruimte voor vragen**

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat er aandacht was voor eventuele vragen of zorgen. De respondenten gaven hiervoor als reden dat er op de vragen die gesteld werden een voldoende duidelijk antwoord is gegeven. Een respondent had uiteindelijk thuis nog vragen. Een minderheid van de respondenten had het gevoel dat er geen aandacht was voor vragen of zorgen.

*“Nee, ik realiseerde me op dat moment niet dat ik geen info kreeg als ik daar zelf niet expliciet om vroeg.” (18.5)*

In een geval was de arts te druk. De andere respondenten hebben geen vragen gesteld, omdat zij geen vragen hadden of omdat zij geen tijd hebben gehad om over vragen na te denken.

*“Nee, want ik heb geen vragen gesteld. Geen tijd gehad om daarover na te denken.” (4.11-4.12)*

#### **4.1.4 Betrekken van familie en/of mantelzorg**

De respondenten is ook gevraagd of familie en/of mantelzorg bij het ontslagproces betrokken zijn geweest. Wanneer dit wel het geval was, is gevraagd of de respondenten dit als prettig hebben ervaren. Wanneer zij aangaven dat familie en/of mantelzorg niet betrokken zijn geweest, is gevraagd of zij dit gemist hebben.

### **Betrokkenheid familie/mantelzorgers**

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat familie en/of mantelzorg bij het ontslagproces was betrokken.

*“Ja, zoon en vriendin waren aanwezig.” (15.11)*

Van de respondenten die aangaven dat familie en/of mantelzorg betrokken was bij het ontslagproces, gaf bijna iedereen aan dat zij dit als prettig hebben ervaren. Zij gaven hiervoor als redenen dat familie en/of mantelzorg eventueel alles kan regelen. Ook wist familie en/of mantelzorg wanneer de respondent ontslagen werd en wat de respondent wel of niet mocht. Ook gaven veel respondenten als reden dat alle informatie zo beter werd onthouden door meerdere personen.

*“Ja, want twee horen meer dan één.” (6.9)*

Ook gaven respondenten als reden dat familie en/of mantelzorg ook betrokken is bij het medische probleem, dus ook betrokken moet worden bij het ontslagproces. Een laatste reden die een respondent aangaf was dat er op deze manier minder informatie vergeten zou worden. Enkele respondenten hadden het niet prettig gevonden als familie en/of mantelzorg betrokken zou worden bij het ontslagproces, omdat dit niet mogelijk was of omdat dit geen extra informatie zou geven.

*“Nee, want het is eigenlijk alleen een administratieve afhandeling.” (18.7)*

De minderheid van de respondenten gaf aan dat familie en/of mantelzorg niet betrokken is geweest. De meerderheid geeft aan dat zij dit wel prettig hadden gevonden. De respondenten gaven hiervoor als reden dat een partner je aan kan vullen.

*“Ja, want de partner kan je aanvullen. Bijv. vragen stellen waar jij niet zo gauw aan hebt gedacht.” (4.14)*

#### **4.1.5 Voorbereid met ontslag**

Aan de respondenten is ook de vraag voorgelegd of zij voldoende voorbereid met ontslag naar huis zijn gegaan.

##### **Ervaring**

De meerderheid van de respondenten had het gevoel voldoende voorbereid met ontslag te zijn gegaan. Redenen hiervoor waren dat zij 1 à 2 dagen waren voorbereid, dat het ontslagmoment op tijd bekend was en dat de respondenten goede uitleg hebben gekregen.

*“Ja, want ik werd 1 à 2 dagen voorbereid. Alles werd goed uitgelegd.” (2.13)*

Een deel van de respondenten had niet het gevoel voldoende voorbereid met ontslag te zijn gegaan. Zij gaven aan dat zij geen duidelijkheid hebben gekregen over onder andere onderzoeksresultaten of niet genoeg informatie hebben gekregen.

*“Nee, want meer dan een ‘doe rustig aan’ en foldertje hield het niet in.” (18.8)*

Als laatste gaf een respondent aan dat de respondent zich nog niet goed genoeg voelde om huiswaarts te keren.

*“Nee, niet voldoende voorbereid. Vlot na OK naar huis. Ik voelde mij nog niet genoeg om naar huis te gaan.” (6.12)*

#### **4.1.6 Dag van ontslag**

De respondenten is gevraagd hoe zij de dag van ontslag hebben ervaren.

##### **Positieve ervaring**

De meerderheid van de respondenten kijkt met een goed gevoel terug op de dag van ontslag. Redenen hiervoor waren dat de respondenten het fijn vonden om weer naar huis te gaan en goede informatie hebben gekregen.

*“Goed, fijn om weer naar huis te mogen met goede informatie van de verpleegkundige.” (7.11)*

Een andere respondent vond het een opluchting. Verder vond een respondent het prettig dat de respondent op tijd naar huis mocht. Ook herinnerden de respondenten zich dat ze prettig waren gerustgesteld en dat hen duidelijk werd wat hen te doen stond.

*“Prettig gerustgesteld. Het was duidelijk wat me te doen stond.” (5.11)*

##### **Negatieve ervaring**

Een aantal respondenten keek minder positief terug op de dag van ontslag. Zij gaven aan dat de dag rommelig was en erg lang duurde, omdat de arts op het laatste moment nog dingen moest regelen.

*“Het duurde lang. Artsen moesten op het laatste moment nog dingen regelen.” (2.14)*

Een andere respondent vond het erg vermoeiend. Verder gaf een respondent aan dat zij zich nog niet goed genoeg voelde om naar huis te gaan.

*“Niet fijn, ik voelde mij nog niet goed genoeg om naar huis te gaan.” (16.13)*

Andere respondenten gaven aan dat de dag van ontslag als een verrassing kwam, omdat zij op het laatste moment waren ingelicht dat zij naar huis mochten gaan.

*“Als een verrassing. Op het laatste moment ingelicht; dus net een uur voor het ontslag nog onzeker. Wel of niet naar huis?” (4.16)*

#### **4.1.7 Rol verpleegkundige**

De respondenten is gevraagd wat zij van de rol van de verpleegkundige vonden.

##### **Werkwijze**

Alle respondenten waren het erover eens dat de rol van de verpleegkundige goed was, op een uitzondering na. Een respondent die tevreden was over de rol van de verpleegkundige, gaf als reden dat de verpleegkundige haar werk deed. Ook gaf een respondent aan dat de verpleegkundige de leefregels duidelijk heeft verteld.

*“Wij hadden iemand die wist waar ze het over had en mij ook duidelijk heeft verteld wat ik nog moest doen en waar ik mij aan houden moest.” (13.12)*

De respondent die ontevreden was over de rol van de verpleegkundige, doelde vooral op haar werkwijze.

*“Zij maakte een gehaaste indruk. Was met meerdere zaken tegelijk bezig. Mijn ontslag moest er even tussendoor worden geregeld.” (4.17)*

### **Eigenschappen verpleegkundige**

In de antwoorden van de respondenten kwamen een aantal eigenschappen van de verpleegkundige kwamen naar voren. Een vaak genoemde eigenschap is aandacht. De respondenten hebben dit als erg prettig ervaren.

*“Goed. Ik werd zelfs geholpen bij het inpakken van mijn spullen. Er was persoonlijke aandacht.” (16.14)*

Verder werd geduld genoemd, eveneens als betrokkenheid. Een respondent vond het prettig dat de verpleegkundige alle tijd voor hem nam. Een laatste eigenschap die genoemd werd, is kundigheid.

*“Ook prima, van haar kreeg ik meer tips en info over het vervolg/herstelproces dan van behandelend zaalarts/neuroloog.” (18.10)*

### **4.1.8 Gewaardeerd bij ontslag**

De respondenten is de vraag voorgelegd wat zij gewaardeerd hebben bij het ontslag en waarom.

#### **Inhoud ontslagproces**

Een aantal respondenten ging in op de inhoud van het ontslagproces. Zo vond een respondent het ontslaggesprek prettig met betrekking tot de informatie omtrent de diagnose en de medicatie.

*“Ontslaggesprek m.b.t. diagnose en medicatie.” (6.13)*

Andere respondenten vonden de goede informatie van de verpleegkundige fijn, waarin onder andere het vervolg en eventuele leefregels werden besproken. Ook vond een respondent het fijn om bevestiging te krijgen dat alles goed gaat.

*“Informatie meegekregen hoe nu verder, wat mag wel/niet. Ik vond het ook fijn dat ik bevestiging kreeg dat alles goed gaat.” (14.15-14.16)*

Ook de mogelijkheid om te bellen bij onduidelijkheden werd als prettig ervaren, evenals het meekrijgen van voldoende medicatie. Weer een andere respondent vond het prettig om alle informatie van tevoren te weten.

*“Het feit dat alles van tevoren al verteld was.” (11.13)*

#### **Belangrijke elementen**

Een aantal respondenten ging in op de belangrijke elementen van het ontslagproces. Zo waren veel respondenten het erover eens dat persoonlijke aandacht en de tijd die ervoor het ontslag genomen werd, erg prettig waren. Andere respondenten vonden juist het meedenken en de betrokkenheid prettig. De vakkundigheid en zorgzaamheid van het personeel werden ook genoemd.

*“Omdat er toch nog tijd voor mij werd vrij gemaakt om alles duidelijk te hebben. De betrokkenheid was en is voor mij een pre.” (13.13-13.14)*

### **4.1.9 Gemist bij ontslag**

De respondenten werd ook de vraag voorgelegd welke informatie zij hebben gemist bij het ontslag. De meerderheid gaf aan dat zij geen informatie hebben gemist.

#### **Afronding**

Een aantal respondenten die aangaven informatie te hebben gemist, ging specifiek in op de afronding van de opname. Zo gaf een respondent aan dat hij een goed gesprek met de arts en een rustige afhandeling met de verpleegkundige heeft gemist. Een andere respondent vond het feit dat er geen arts was om afscheid van te nemen en eventueel zaken duidelijk te maken, een gemis. Dit beaamde een andere respondent die aangaf haar eigen arts te hebben gemist.

*“Dat er geen arts was om afscheid te nemen en eventueel nog wat duidelijk te maken.” (13.15)*

#### **Informatie**

Duidelijkheid is een regelmatig genoemde eigenschap die werd gemist in de informatievoorziening. Hierbij werd duidelijkheid over de leefregels, uitslag, vragen, vervolg en over wat te doen bij

complicaties genoemd. Een respondent vond deze informatie te onpersoonlijk, waarbij er te weinig nadruk opgelegd werd.

*“Ik vond de informatie te onpersoonlijk, er werd te weinig nadruk op gelegd. Ik heb na een paar dagen al een vloer gelegd.” (17.8)*

Een respondent heeft informatie gemist over specifieke leefregels:

*“Wat ik zelf thuis kon doen? Wanneer weer mogen sporten? Wanneer weer aan het werk?” (6.14)*

Een andere respondent heeft informatie gemist over wie te bellen bij complicaties.

*“Informatie over wie ik moest bellen als er complicaties waren.” (15.18)*

#### **4.1.10 Aanbevelingen afdeling**

De respondenten is gevraagd welke aanbevelingen zij voor de specifieke afdelingen hebben.

##### **Ontslagprocedure**

Een respondent gaf als aanbeveling dat de patiënten erop voorbereid moeten worden dat het ontslag lang kan duren in verband met de papieren van de arts. Ook vond de respondent de medische brief niet erg duidelijk. Een andere respondent gaf als aanbeveling dat het ontslag op tijd aangekondigd moet worden en dat er een goed afrondend gesprek met de arts moet plaatsvinden. Ook geeft deze respondent als aanbeveling dat een rustige afhandeling met de verpleegkundige belangrijk is. Andere respondenten sloten zich hierbij aan, want ook zij vonden een tijdige aankondiging van het ontslagtijdstip en een afrondend gesprek met arts, belangrijk.

*“Ontslagtijdstip voor patiënt belangrijk. Duidelijk zijn en zorgen dat administratieve afhandeling geregeld is.” (12.14)*

Verder noemden respondenten nog extra onderzoeken, waarbij de respondent aangaf dat er niet op het laatste moment nog extra onderzoeken moeten worden gedaan. Ook gaf een respondent aan dat de administratieve afhandeling nog verbetering behoeft, omdat deze nog beter geregeld kan worden. Hierbij moet volgens een respondent ook gedacht worden aan informatie over wie gebeld moet worden bij complicaties en vragen.

*“Informatie over wie ik moest bellen als er complicaties waren.” (15.19)*

Een laatste respondent gaf aan dat er in het vervolg nog meer informatie over het vervolgtraject moet worden meegegeven.

*“Véél meer info over vervolgtraject meegeven. Daar kwam ik als patiënt pas veel later achter. Ik verwacht dat UMC die inschatting beter maakt dan nu gedaan is.” (18.13-18.14)*

##### **Communicatie**

Zoals uit het vorige kernthema al naar voren is gekomen, is communicatie volgens de respondenten erg belangrijk. Een respondent gaf hierbij aan dat zij geen aanbeveling had, maar de duidelijke communicatie erg prettig vond.

*“Geen. Duidelijke communicatie vond ik prettig.” (14.18)*

Een andere respondent was juist minder tevreden over de communicatie, omdat hij als aanbeveling had dat ernstige zaken, ernstiger besproken moeten worden. Hierbij doelt hij specifiek op de leefregels. Een andere respondent sloot zich hierbij aan, door aan te geven dat de leefregels beter uitgelegd moeten worden.

*“Ernstige zaken, ernstiger bespreken.” (17.9)*

#### **4.1.11 Verwachtingen thuiskomst en uitleg leefregels**

Met deze vraag werd gepeild of de respondenten aan de hand van de gekregen informatie wisten wat zij thuis konden verwachten en of zij wisten wat zij moesten doen met betrekking tot het herstel.

##### **Verwachtingen**

De meerderheid van de respondenten wist wat zij thuis konden verwachten. Een respondent gaf aan dat dit een keiharde boodschap was.

*“Zeker. Daar is over gesproken en dat was voor mij een keiharde boodschap. Maar wel duidelijk.” (13.17)*

## Leefregels

Bij de meerderheid van de respondenten waren de leefregels ook bekend en duidelijk met betrekking tot het herstel. Een respondent gaf aan dat er zelfs een volledige verwijzing is gegeven naar fysiotherapie en huisarts, wat de respondent als prettig heeft ervaren. Toch miste een enkeling informatie, zo vond een respondent de informatie niet volledig.

*“Die informatie was niet volledig. Had meer gedetailleerd moeten zijn.” (4.21)*

Daarnaast miste een respondent leefregels.

*“Nee, ik miste de leefregels.” (6.16)*

### 4.1.12 Informatiefolder

De respondenten is gevraagd of zij een informatiefolder hebben gehad. Wanneer dit het geval was, is gevraagd of de respondenten hier profijt van hebben gehad.

#### Bevorderende aspecten

Wanneer naar alle drie de afdelingen wordt gekeken, hebben de meeste respondenten een informatiefolder gehad. De respondenten die aangaven wel profijt te hebben gehad van de informatiefolder, gaven hierbij aan dat de informatie over wie te bellen bij complicaties helpend was.

*“Ja, er stond een telefoonnummer op zodat we de afdeling direct konden bellen. Hier ook gebruik van gemaakt.” (11.18)*

Een andere respondent gaf aan dat de informatie over houding, oefeningen en opbouwen van bewegingen helpend was.

*“Ja, de informatie over houding/oefening/opbouwen/bewegen was helpend ” (9.17)*

Hier sloot een andere respondent zich bij aan, die ook profijt heeft gehad van de beschrijving van de leefregels.

*“Ja, allerlei zaken waren nuttig, zodat ik wist wat te doen of wat ik moest laten ” (13.19)*

### 4.1.13: Op welke wijze de informatie gepresenteerd krijgen

Als laatste vragen werd aan de respondenten gevraagd op welke wijze zij de informatie tijdens het ontslagproces gepresenteerd willen krijgen.

#### Informatieverstrekking

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat zij de informatie zowel schriftelijk als mondeling gepresenteerd willen krijgen. Een respondent voegde hieraan toe dat er ook een vast aanspreekpunt op de afdeling moet komen.

*“Schriftelijk, mondeling, telefoon of vast aanspreekpunt die van de situatie op de hoogte is.” (3.18)*

De minderheid van de respondenten wil de informatie alleen mondeling gepresenteerd krijgen. Een enkeling zou de informatie alleen schriftelijk willen krijgen.

## 4.2 Resultaten gesloten vragen enquêtes

Het laatste onderdeel van de enquête bestond uit een tabel met gesloten vragen. Het doel van deze tabel was om betreffende de informatieverstrekking een aantal onderwerpen met de patiënten door te nemen. In de tabel stonden een aantal onderwerpen, waarbij aan de patiënten gevraagd is of zij informatie hebben gekregen over dit onderwerp, of deze informatie duidelijk was en of zij behoefte hadden aan informatie over dit onderwerp. Deze tabel is te vinden op de volgende pagina, waarbij de aantallen per vraag en antwoord ingevuld zijn. In totaal hebben 2 van de 20 respondenten die de enquête hebben ingevuld, de tabel niet ingevuld. Daarom staat het totaal aantal respondenten die de tabel heeft ingevuld op 18. Per topic kan de volgende informatie uit de tabel op de volgende pagina gehaald worden:

- Hoeveel respondenten hebben de informatie wel gekregen?
- Hoeveel respondenten die de informatie hebben gekregen, vonden deze informatie ook duidelijk?

- Hoeveel respondenten die de informatie hebben gekregen, vonden deze informatie onduidelijk?
- Hoeveel respondenten die de informatie hebben gekregen, vonden deze informatie overbodig?
- Hoeveel respondenten hebben de informatie niet gekregen?
- Hoeveel respondenten die de informatie niet hebben gekregen, hadden wel behoefte aan informatie over dit onderwerp?

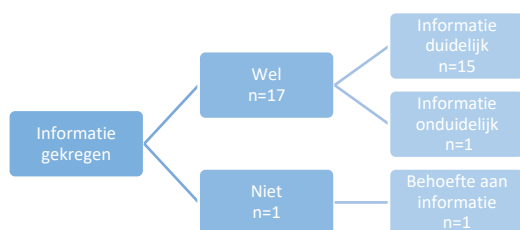
| Onderwerp                         | Deel van het onderwerp                                                                | Aantal respondenten informatie wel gekregen | Aantal respondenten informatie duidelijk | Aantal respondenten informatie onduidelijk | Aantal respondenten die informatie wel heeft gekregen vind deze informatie overbodig | Aantal respondenten informatie niet gekregen | Aantal respondenten die geen informatie heeft gekregen over dit onderwerp had wel behoefte aan deze informatie |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ziekte/behandeling                | 1. Informatie over de ziekte/behandeling en herstel                                   | 17                                          | 15                                       | 1                                          |                                                                                      | 1                                            | 1                                                                                                              |
| Verloop van de ziekte/behandeling | 2. Informatie over het verloop van de ziekte of behandeling                           | 12                                          | 12                                       | 0                                          |                                                                                      | 6                                            | 6                                                                                                              |
| Vermoeidheid na opname            | 3. Wanneer kunt u weer activiteiten oppakken                                          | 9                                           | 9                                        | 0                                          |                                                                                      | 9                                            | 8                                                                                                              |
| Leefregels                        | 4. Wanneer mag u weer douchen/bad nemen                                               | 14                                          | 13                                       | 0                                          | 1                                                                                    | 4                                            | 2                                                                                                              |
|                                   | 5. Wanneer mag u weer autorijden/fietsen                                              | 12                                          | 11                                       | 1                                          |                                                                                      | 5                                            | 4                                                                                                              |
|                                   | 6. Wanneer mag u weer huishoudelijk werk doen (stofzuigen/boodschappen)               | 6                                           | 6                                        | 0                                          |                                                                                      | 12                                           | 6                                                                                                              |
|                                   | 7. Wanneer mag u weer buitenhuis werken                                               | 5                                           | 5                                        | 0                                          |                                                                                      | 10                                           | 5                                                                                                              |
|                                   | 8. Wanneer mag u weer bukken/tilen (aantal kilo's)                                    | 7                                           | 7                                        | 0                                          |                                                                                      | 11                                           | 6                                                                                                              |
|                                   | 9. Wanneer mag u weer sporten/zwemmen                                                 | 6                                           | 6                                        | 0                                          |                                                                                      | 12                                           | 6                                                                                                              |
| Seksuele gemeenschap              | 10. Wanneer mag u weer seksuele gemeenschap hebben                                    | 4                                           | 3                                        | 1                                          |                                                                                      | 11                                           | 4                                                                                                              |
| Wond                              | 11. Wanneer worden de hechtingen verwijderd                                           | 9                                           | 8                                        | 0                                          |                                                                                      | 1                                            | 1                                                                                                              |
|                                   | 12. Observatie roodheid                                                               | 3                                           | 3                                        | 0                                          |                                                                                      | 3                                            | 2                                                                                                              |
|                                   | 13. Wanneer verband verwisselen                                                       | 5                                           | 5                                        | 0                                          |                                                                                      | 1                                            | 1                                                                                                              |
|                                   | 14. Hoe moet de wond worden schoongehouden                                            | 4                                           | 4                                        | 0                                          |                                                                                      | 3                                            | 1                                                                                                              |
| Medicatie                         | 15. Gebruik van nieuwe medicijnen in combinatie met geneesmiddelen die u al gebruikte | 7                                           | 6                                        | 0                                          |                                                                                      | 6                                            | 5                                                                                                              |
| Pijnmedicatie                     | 16. Hoelang kan pijn blijven aanhouden                                                | 10                                          | 8                                        | 0                                          |                                                                                      | 5                                            | 3                                                                                                              |
|                                   | 17. Waar is de pijnmedicatie verkrijgbaar                                             | 6                                           | 5                                        | 0                                          |                                                                                      | 4                                            | 2                                                                                                              |
|                                   | 18. Welke extra medicatie u mag gebruiken                                             | 9                                           | 7                                        | 0                                          |                                                                                      | 4                                            | 2                                                                                                              |
| Controleafspraken                 | 19. Is de datum en het tijdstip bekend?                                               | 17                                          | 15                                       | 0                                          |                                                                                      | 1                                            | 1                                                                                                              |
|                                   | 20. Is de locatie vermeld?                                                            | 14                                          | 13                                       | 0                                          |                                                                                      | 1                                            | 1                                                                                                              |
| Contact opnemen bij complicaties  | 21. Was het duidelijk in welke gevallen contact opgenomen kon worden                  | 13                                          | 12                                       | 0                                          |                                                                                      | 5                                            | 2                                                                                                              |
|                                   | 22. Duidelijk met wie contact opgenomen moet worden bij complicaties                  | 13                                          | 10                                       | 0                                          |                                                                                      | 4                                            | 3                                                                                                              |
| Hulpmogelijkheid                  | 23. Mogelijkheden voor thuiszorg                                                      | 4                                           | 2                                        | 1                                          |                                                                                      | 7                                            | 4                                                                                                              |
| Overige vragen                    | 24. Duidelijk waar u antwoord kunt krijgen op eventuele vragen                        | 11                                          | 7                                        | 1                                          |                                                                                      | 7                                            | 4                                                                                                              |
| Evaluatie zorg                    | 25. Is er geëvalueerd hoe u de verleende zorg heeft ervaren?                          | 8                                           | 5                                        | 0                                          |                                                                                      | 10                                           | 4                                                                                                              |

Tabel 2 Analyse topiclijst enquête

Er is voor gekozen om alle vragen uit de tabel uit te werken, waarbij antwoord zal worden gegeven op bovenstaande vragen.

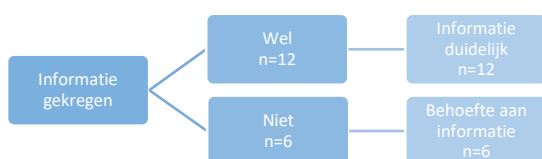


#### 4.2.1 Informatie over de ziekte/behandeling en herstel



In totaal hebben 17 van de 18 respondenten informatie gekregen over ziekte, behandeling en herstel. Hiervan vonden 15 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie onduidelijk. Verder heeft 1 respondent geen informatie gekregen over dit onderwerp en had hier wel behoefte aan.

#### 4.2.2 Informatie over verloop van de ziekte/behandeling



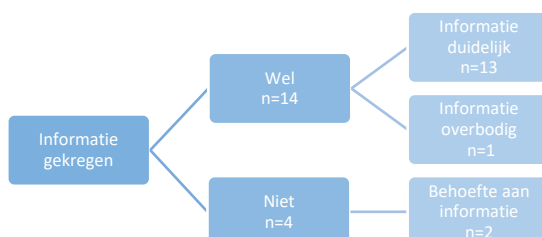
In totaal hebben 12 van de 18 respondenten aangegeven informatie over het verloop van de ziekte en behandeling te hebben gekregen. Alle 12 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 6 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan alle 6 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.3 Activiteiten oppakken



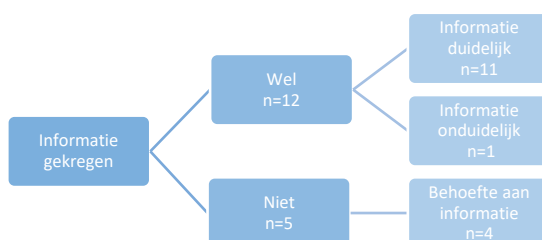
In totaal hebben 9 van de 18 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over het oppakken van activiteiten. Alle 9 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 9 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 8 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.4 Douchen/bad nemen



In totaal hebben 14 van de 18 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer mogen douchen of een bad mogen nemen. Hiervan vonden 13 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie overbodig. Verder hebben 4 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 2 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

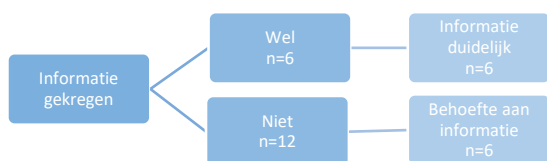
#### 4.2.5 Autorijden/fietsen



In totaal hebben 12 van de 17 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer mogen autorijden/fietsen. Hiervan vonden 11 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie onduidelijk. Verder hebben 5 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 4 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

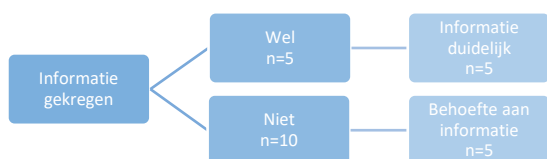


#### 4.2.6 Huishoudelijk werk



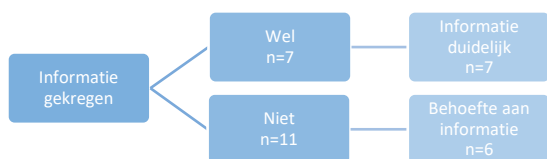
In totaal hebben 6 van de 18 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer huishoudelijk werk mochten doen, zoals stofzuigen en de boodschappen. Alle 6 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 12 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 6 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.7 Buitenhuis werken



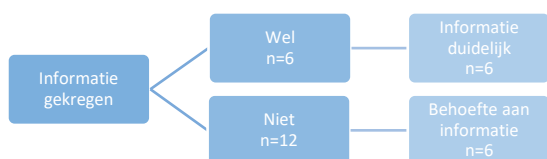
In totaal hebben 5 van de 15 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer buitenhuis mogen werken. Alle 5 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 10 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 5 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.8 Bukken/tillen



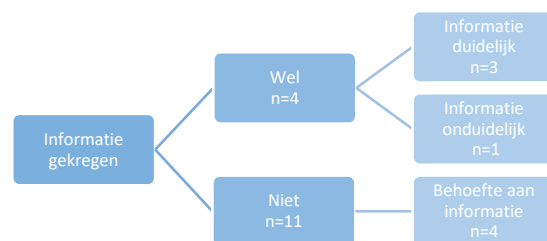
In totaal hebben 7 van de 18 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer mogen bukken of tillen en over het aantal kilo's wat zij mogen bukken of tillen. Alle 7 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 11 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 6 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.9 Sporten/zwemmen



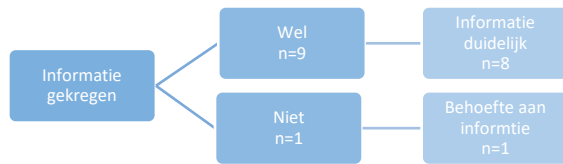
In totaal hebben 6 van de 18 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer mogen sporten of zwemmen. Alle 6 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 12 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 6 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.10 Seksuele gemeenschap



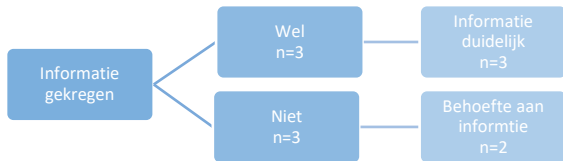
In totaal hebben 4 van de 14 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer zij weer seksuele gemeenschap mogen hebben. Hiervan vonden 3 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie onduidelijk. Verder hebben 11 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 4 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.11 Hechtingen verwijderen



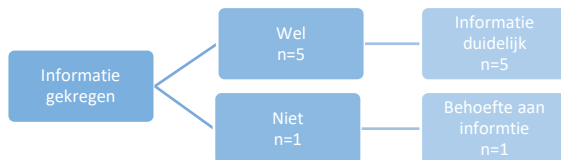
In totaal hebben 9 van de 10 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer de hechtingen verwijderd moesten worden. Hiervan gaven 8 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder heeft 1 respondent geen informatie gekregen over dit onderwerp en had hier wel behoefte aan.

#### 4.2.12 Roodheid observeren



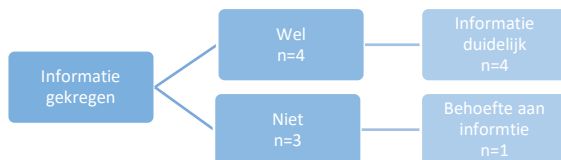
In totaal hebben 3 van de 6 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over de observatie wat betreft de roodheid van de wond. Alle 3 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 3 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 2 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.13 Verband verwisselen



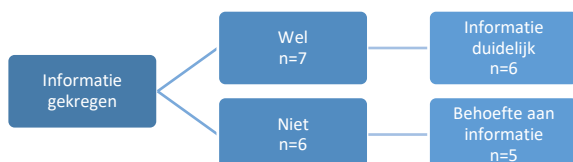
In totaal hebben 5 van de 6 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over wanneer het verband verwisseld moest worden. Alle 5 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder heeft 1 respondent geen informatie gehad over dit onderwerp en had hier wel behoefte aan.

#### 4.2.14 Wond schoonhouden



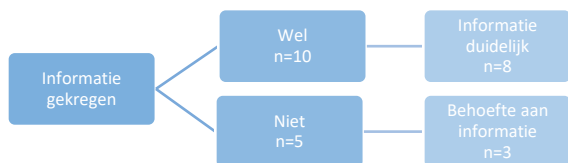
In totaal hebben 4 van de 7 respondenten aangegeven informatie te hebben gekregen over hoe de wond moest worden schoongehouden. Alle 4 respondenten vonden deze informatie duidelijk. Verder hebben 3 respondenten geen informatie gehad over dit onderwerp, waarvan 1 respondent aangaf hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.15 Medicatie



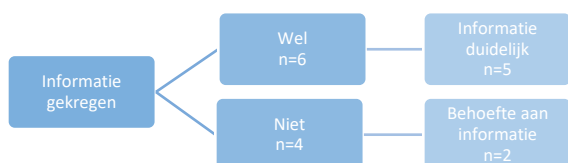
In totaal hebben 7 van de 13 respondenten informatie gekregen over het gebruik van nieuwe medicijnen in combinatie met geneesmiddelen die hij of zij al gebruikte. Hiervan gaven 6 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 6 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 5 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.16 Aanhouden pijn



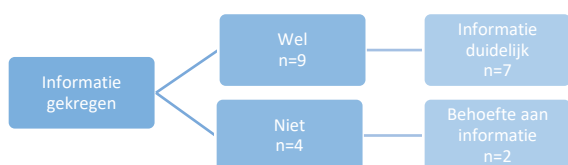
In totaal hebben 10 van de 15 respondenten informatie gekregen over hoelang de pijn kan blijven aanhouden. Hiervan gaven 8 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 5 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 3 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.17 Verkrijgen pijnmedicatie



In totaal hebben 6 van de 10 respondenten informatie gekregen over waar de pijnmedicatie verkrijgbaar is. Hiervan gaven 5 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 4 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 2 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.18 Extra medicatie



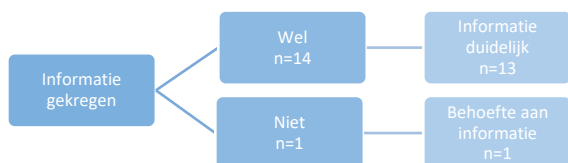
In totaal hebben 9 van de 13 respondenten informatie gekregen over de extra medicatie die de respondenten mochten gebruiken. Hiervan gaven 7 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 4 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 2 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.19 Controleafspraak datum en tijdstip



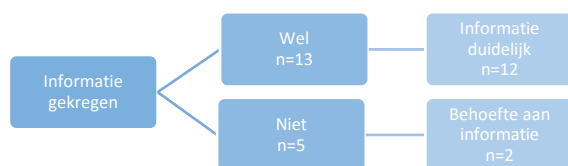
In totaal hebben 17 van de 18 respondenten informatie gekregen over de datum en het tijdstip van de controleafspraak. Hiervan gaven 15 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder heeft 1 respondent geen informatie gekregen over dit onderwerp en had hier wel behoefte aan.

#### 4.2.20 Controleafspraak locatie



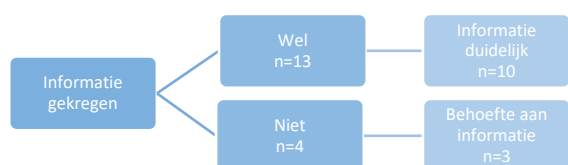
In totaal hebben 14 van de 15 respondenten informatie gekregen over de locatie van de controleafspraak. Hiervan gaven 13 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder heeft 1 respondent geen informatie gekregen over dit onderwerp en had hier wel behoefte aan.

#### 4.2.21 Contact opnemen bij complicaties – in welke gevallen



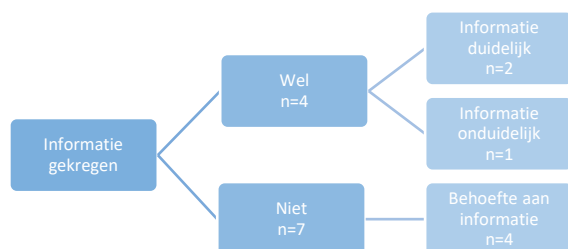
In totaal hebben 13 van de 18 respondenten informatie gekregen over in welke gevallen contact opgenomen kan worden met de afdeling. Hiervan gaven 12 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 5 respondenten geen informatie gekregen over dit onderwerp, waarvan 2 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.22 Contact opnemen bij complicaties – met wie



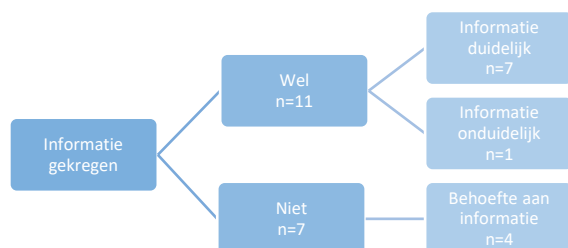
In totaal hebben 13 van de 17 respondenten informatie gekregen over met wie contact opgenomen kan worden bij complicaties. Hiervan gaven 10 respondenten aan deze informatie ook duidelijk te vinden. Verder hebben 4 respondenten geen informatie gehad over dit onderwerp, waarvan 3 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.23 Mogelijkheden voor thuiszorg



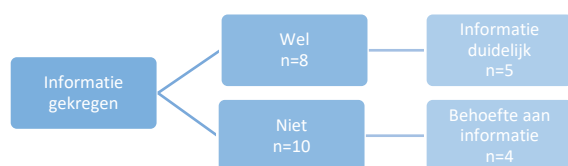
In totaal hebben 4 van de 11 respondenten informatie gekregen over de mogelijkheden voor thuiszorg. Hiervan vonden 2 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie onduidelijk. Verder hebben 7 respondenten geen informatie gehad over de mogelijkheid voor thuiszorg, waarvan 4 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.24 Waar terecht met vragen



In totaal hebben 11 van de 18 respondenten informatie gekregen over waar zij na ontslag terecht konden met vragen. Hiervan vonden 7 respondenten deze informatie duidelijk en vond 1 respondent deze informatie onduidelijk. Verder hebben 7 respondenten geen informatie gehad over dit onderwerp, waarvan 4 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

#### 4.2.25 Evaluatie van zorg



In totaal hebben 8 van de 18 respondenten aangegeven dat de zorg met hen is geëvalueerd. Hiervan waren 5 respondenten tevreden over deze evaluatie. Verder gaven 10 respondenten aan dat de zorg niet met hen geëvalueerd is, waarvan 4 respondenten aangaven hier wel behoefte aan te hebben gehad.

### 4.3 Resultaten interview

Door middel van interviews is onderzocht wat de huidige werkwijze is van de afdelingen Algemene en Acute Neurochirurgie, Algemene Neurologie en Cerebro Vasculaire Ziekten met betrekking tot het ontslagproces. Ook is onderzocht tegen welke problemen de seniorverpleegkundigen aanlopen met betrekking tot het ontslagproces. Van tevoren zijn er interviewvragen opgesteld die gebaseerd zijn op het theoretisch kader. Deze vragen zijn onderverdeeld per thema. De volgende thema's kwamen tijdens de interviews aan de orde: het ontslaggesprek, vragen van de patiënt, familieparticipatie, behoeften patiënten, bellen na ontslag en hulpmiddelen/verbeterpunten in het ontslagproces. Uit de interviews zijn onderstaande kernthema's naar voren gekomen die per interviewthema toegelicht zullen worden.

#### Kenmerken respondenten interviews

Voor de semigestructureerde interviews zijn per afdeling 2 tot 3 senior verpleegkundigen benaderd. De afdeling AAN heeft 2 senior verpleegkundigen. De afdelingen AN en CVZ hebben 3 senior verpleegkundigen. In totaal hebben 7 senior verpleegkundigen aangegeven te willen meewerken aan het onderzoek door middel van het interview. Bij 1 interview waren een senior verpleegkundige en een algemeen verpleegkundige aanwezig, omdat de algemeen verpleegkundige veel bezig is met het verbeteren van het ontslagproces.

#### 4.3.1 Ontslaggesprek

Als eerste zijn de seniorverpleegkundigen een aantal vragen voorgelegd over het ontslaggesprek.

##### Functies ontslaggesprek

In de interviews werden een aantal functies van het ontslaggesprek genoemd. Een senior verpleegkundige vatte een aantal functies samen:

*"Het ontslaggesprek heeft meerdere functies. Het is een handvat voor de laatste tips en het is een kans om nog zaken te bespreken die misschien zijn blijven hangen."* (3.1 t/m 3.3)

Deze seniorverpleegkundige gaf ook aan dat het ontslaggesprek niet alleen dient voor het meegeven van een brief met telefoonnummers en belangrijke items. Het kan vooral een opening zijn voor een evaluatie van zorg.

*"Opname doornemen en verwachtingen na ontslag bespreken"* (6.2)

Omdat het ontslag tegenwoordig steeds sneller gaat, zoals een senior verpleegkundige aangeeft, moet het ontslag wel gewaarborgd zijn. De patiënt moet met voldoende kennis naar huis gaan ten behoeve van het herstel. Het ontslaggesprek is daarom een laatste kans om te evalueren of de patiënt voldoende kennis heeft en om eventuele overgebleven vragen te beantwoorden.

*"Laatste moment om vragen te beantwoorden en mogelijkheid bieden om vragen na het ontslag te stellen"* (6.3)

Tijdens het ontslaggesprek kunnen de patiënten gerustgesteld worden.

*"Daardoor gaan mensen met een gerust hart naar huis."* (4.2)

Ook voorkomt het veel vragen na ontslag en terugbellen naar de afdeling.

*"Voorkomt veel vragen na ontslag, het voorkomt terugbellen naar de afdeling. Daarom is het belangrijk alles in detail uit te leggen"* (8.2 t/m 8.4)

##### Gebruik format

Alle senior verpleegkundigen is de vraag voorgelegd of zij gebruik maken van een bestaand format bij het ontslaggesprek. Alle seniorverpleegkundigen van de afdelingen AN en CVZ gaven aan dat zij geen gebruik maken van een bestaand format.

*"Wij gebruiken geen bestaand format"* (4.3)

Zij gaven een aantal keer aan dat er wel een bestaand format is in HIX, het elektronisch patiëntendossier. Dit bestaand format sluit alleen niet aan bij de patiëntencategorie.

*"Geen gebruik van bestaand format. Is wel een bestaand format in HIX, maar die sluit niet aan bij patiëntencategorie"* (1.3-1.4)

Alleen de senior verpleegkundigen van de afdeling AAN geven aan dat zij wel gebruik maken van een bestaand format.

*"Het format is de ontslagbrief die wij hebben. Hierin staan de belangrijkste punten die besproken moeten worden."*  
(5.4)

### Huidige werkwijze

De senior verpleegkundigen is de vraag voorgelegd of zij toetsen of de leefregels voor de patiënten duidelijk zijn. Een deel van de senior verpleegkundigen geeft aan dat zij dit wel altijd toetsen.

*"Ja, ik vraag of ze de informatie begrepen hebben."* (7.5)

Een reden die hiervoor wordt gegeven, is dat dit erg van belang is bij deze patiëntencategorie.

*"Ja, want dat is bij neurotrauma en epilepsie een belangrijk ding."* (6.7)

De senior verpleegkundigen lichten toe dat zij toetsen door te vragen of de patiënten de informatie begrepen hebben. De senior verpleegkundigen die niet toetsen of de leefregels duidelijk zijn, geven aan dat dit wel wenselijk is.

*"Nee en het is wel wenselijk. Dus we moeten het wel gaan doen. Daar hebben we eigenlijk ook geen tijd voor"* (2.8)

Een andere senior verpleegkundige geeft aan dat het toetsen heel lastig is en dat hier een klinische blik voor nodig is.

*"Want toetsen vind ik heel lastig. Je hebt op een gegeven moment een klinische blik om in te schatten welke patiënt meer aandacht en uitleg nodig heeft."* (5.9)

Een senior verpleegkundige beschrijft hoe deze werkwijze effectief blijkt te zijn.

*"Regels benoem ik altijd nog een keer extra, om de mensen te laten beseffen dat het nu hun eigen verantwoordelijkheid is, maar dat zij zich ook bewust moeten zijn van de gevaren."* (6.9)

### Informatieoverdracht

Aan de senior verpleegkundigen is gevraagd op welke manier de informatie meegegeven wordt aan de patiënten. Alle senior verpleegkundigen gaven de informatie schriftelijk en mondeling. Tijdens het ontslaggesprek wordt de informatie mondeling toegelicht.

*"Mondeling en schriftelijk. We hebben informatieboekjes en folders die wij meegegeven"* (5.10-5.11)

*"De poli afspraken, de uitleg over de medicatie en de brieven worden schriftelijk meegegeven."* (7.6)

Een seniorverpleegkundige geeft aan dat er op de afdeling informatieboekjes en folders zijn die zij meegeven. Deze informatieboekjes hebben echter als nadeel dat de patiënten deze vaak niet lezen.

*"Informatieboekjes hebben als nadeel dat veel mensen dit niet lezen. Dit is hun eigen verantwoordelijkheid."* (5.12)

Deze informatieboekjes worden nu gedigitaliseerd, wat als voordeel heeft dat er alleen nog maar een kaartje meegegeven hoeft te worden waarop staat waar de informatie te vinden is. Dit digitale format heeft nog meer voordelen:

*"Het digitale format is heel mooi met filmpjes en uitleg. Zeker met de operaties van de wervelkolom is dat heel handig. Het bevat namelijk praktische informatie hoe de patiënten het beste uit bed kunnen komen en waar zij op moeten letten."* (5.15)

Ook wordt er vaak verwezen naar de UMC-website. Hier staat veel informatie op. Voor de oudere patiënten blijven er schriftelijke informatieboekjes bestaan. Een senior verpleegkundige geeft aan dat zij ook vaak folders meegeeft, maar dat ze niet voor elke reden van opname een folder hebben. Zij geven deze folders al vaak tijdens de opname.

### 4.3.2 Vragen van de patiënt

De senior verpleegkundigen is gevraagd waar patiënten veel vragen over stellen.

#### Leefregels

De senior verpleegkundigen krijgen vaak vragen over praktische zaken en vragen over medicatie.

*"Vragen over werk, autorijden en vliegen. Voeding en sporten"* (2.4-3.7)

*"Vragen van patiënten tijdens het ontslaggesprek gaan over medicatie, over welke tijden deze ingenomen moeten worden etc."* (1.5)

Daarnaast hebben patiënten vragen over wat zij moeten doen bij complicaties, met wie zij contact op moeten nemen bij complicaties en vragen over de wond.

*"Vaak vragen over de wond: wat mag ik daar wel en niet mee doen? Dus hoe zit het met het wassen en de belasting van de wond?"* (5.6-5.7)

Patiënten stellen vaak de vraag: 'Wanneer mag ik weer?'. Een laatste leefregel waar juist zelden vragen over worden gesteld, is geslachtsgemeenschap. De senior verpleegkundigen hebben het idee dat er op het onderwerp geslachtsgemeenschap misschien een taboe rust.

*"Er worden zelden vragen gesteld over geslachtsgemeenschap, omdat hier misschien een taboe op rust. We hopen dat het aan de hand van de nieuwe ontslagbrief wat eenvoudiger is om daarover te praten." (2.7)*

### **Lichamelijke en psychische problemen**

Andere vragen die gesteld worden tijdens het ontslaggesprek gaan over lichamelijke en psychische problemen. Zo worden er vragen gesteld over de vermoeidheid.

*"Ik ben nog zo moe, hoe ga ik daarmee om?" (3.8)*

Ook merken de senior verpleegkundigen nog vaak onzekerheid bij de patiënten.

*"Vragen over onzekerheid, omdat er niet meer direct een verpleegkundige of arts bij het is. Wat moet ik doen als dit gebeurt? Wat moet ik doen als ik een insult krijg? Waar moet ik dan zijn?" (6.5-6.6)*

Tevens worden er vragen gesteld over de kans van herhaling van een bepaald ziektebeeld.

*"Ook vragen over de kans op herhaling, deze vragen stellen vaak de patiënten die een hersenbloeding hebben gehad" (2.5)*

### **4.3.3 Familieparticipatie**

De senior verpleegkundigen zijn ook een aantal vragen voorgelegd die gaan over familieparticipatie.

#### **Betrekken van familie/mantelzorger**

Alle senior verpleegkundigen zien het belang van familieparticipatie in. Een aantal senior verpleegkundigen geven aan dat zij familie en mantelzorg betrekken bij het ontslaggesprek.

*"Ik betrek de familie/partner/mantelzorger bij het ontslaggesprek." (4.7)*

*"Ook tijdens de opname probeer ik de naasten erbij te betrekken door ze op de hoogte te houden" (7.9)*

Een seniorverpleegkundige geeft aan dat de familie en mantelzorg al tijdens het opnamesgesprek aanwezig moeten zijn. Zij moeten weten dat zij tijdens de opname al hun vragen kunnen bundelen en er ruimte is om deze tijdens het ontslaggesprek te stellen.

*"Familie is nu al betrokken bij gesprekken met arts en revalidatiearts. Worden nu wel op de hoogte gehouden van het medische traject en spreken vaak de verpleegkundigen tussen de bedrijven door." (2.11-2.12)*

Veel senior verpleegkundigen geven aan dat de familie tijdens het ontslaggesprek vaak nog heel veel praktische vragen heeft.

*"Familie heeft bij dat laatste gesprek vaak nog heel veel praktische vragen. Vragen die tijdens de opname nog niet eerder ter sprake zijn gekomen, zoals over autorijden en werk. Familie betrekken is daarom erg waardevol." (2.14-2.15)*

Een seniorverpleegkundige geeft aan dat het afhankelijk is van de reden van opname. Bij iemand die cognitief aangedaan en afhankelijk is van mantelzorgers, moeten de mantelzorgers zeker betrokken worden.

*"Afhankelijk van de reden van opname. Bij iemand die cognitief aangedaan is, die afhankelijk is van mantelzorgers, moeten de mantelzorgers zeker betrokken worden." (5.16)*

Veel seniorverpleegkundigen geven als argument voor het betrekken van de familie/mantelzorg het volgende aan:

*"Zeker omdat er zoveel gebeurt tijdens de opname en twee paar oren horen er altijd meer als één." (6.15)*

### **4.3.3 Behoeften patiënten**

De senior verpleegkundigen is gevraagd om de behoeften van de patiënten in te schatten.

#### **Behoeft patiënten**

Een eerste behoefte wat naar voren kwam uit de interviews is duidelijkheid.

*"Duidelijkheid over wat te doen bij complicaties. Duidelijkheid over met wie contact opnemen bij complicaties. Duidelijkheid over medicatie" (1.11 t/m 1.13)*

Verder kwamen duidelijkheid over verwachtingen thuis en duidelijkheid over leefregels ter sprake.

Een seniorverpleegkundige merkte op dat de prognose tijdens de opname vaak onbesproken blijft.

*"De tijd die ervoor wordt getrokken voordat je weet waar iemand eindigt qua ziekteproces, duurt soms wel een jaar tot anderhalf jaar. Het valt me op dat dat vaak nog niet is besproken tijdens de opname. Dus als je dat aan het eind*



*van het gesprek meegeeft, dan zie je alsnog de klap aankomen. Ik vind dat we dat voor moeten zijn, zodra dat maar ter sprake zou kunnen komen, dat je dat ook moet doen.” (3.14)*

Een seniorverpleegkundige schatte in dat de patiënten behoefte hadden aan folders.

*“Sowieso dingen op papier meekrijgen, zoals folders. Zo kunnen patiënten het nog een keer na lezen.” (8.15)*

Een andere senior verpleegkundige merkte op dat de patiënten behoefte hebben aan het wegnemen van vraagtekens. De senior verpleegkundige maakte een mooie vergelijking waarbij het ontslag werd vergeleken met de overgang van basisschool naar voortgezet onderwijs.

*“Ik denk dat je het kan vergelijken met het feit dat je als kind op een gegeven moment de basisschool verlaat en naar het voortgezet onderwijs gaat. De hand van je ouders wordt losgelaten en je gaat de grote wereld in. Ik denk dat je dat bij ontslag ook zo kan zien. Je zit in eerst in een hele veilige wereld en gaat dan ineens de grote wereld in.” (6.19)*

#### **4.3.4 Bellen na ontslag**

De senior verpleegkundigen is de vraag voorgelegd of de patiënten weleens naar de afdeling bellen na ontslag en met welke vragen.

##### **Onduidelijkheden leefregels**

De patiënten bellen regelmatig terug met vragen. Deze vragen gingen vaak over onduidelijkheden.

*“Vragen over dingen die niet duidelijk zijn. Vragen over de wond en wanneer de hechtingen eruit mogen. Vragen of de patiënt mag douchen of zwemmen” (3.15 t/m 3.17)*

Ook stelden de patiënten vragen over lichamelijke achteruitgang na ontslag of wondlekkage.

*“Ja, bijvoorbeeld over wat te doen bij wondlekkage of achteruitgang” (4.11)*

Verder werden er vragen gesteld over wanneer de patiënten weer mogen werken of autorijden. Een seniorverpleegkundige merkte op:

*“Het zijn vaak hele eenvoudige vragen, zoals over wanneer een pleister eraf mag. Deze vragen kunnen we allemaal ondervangen tijdens het ontslaggesprek.” (2.19-2.20)*

##### **Beleid**

Verder is de seniorverpleegkundigen gevraagd met welke vragen en tot wanneer patiënten mogen bellen naar de afdeling. Uit de citaten van verschillende senior verpleegkundigen blijkt dat er geen eenduidig beleid is binnen de afdelingen N&N.

*“Met hele specifieke vragen over de behandeling of over de opname mogen ze de afdeling bellen. Maar bij medische vragen verwijzen wij door naar de arts. En na 24 uur moeten eigenlijk alle klachten via de huisarts of huisartsenpost gespeeld worden.” (2.21 t/m 2.23)*

*“Ja, als ze met een vraagteken zitten mogen ze altijd wel bellen” (4.12)*

*“Ik geef altijd wel mee dat zij ons dag en nacht mogen bellen als de patiënt het niet vertrouwt. Je moet wel onderscheid maken tussen huisartszaken en ziekenhuiszaken.” (5.26-5.28)*

*“Dat is altijd nog wel een dingetje, daar is niet één vast beleid over afgesproken.” (3.14)*

*“Het is je visitekaartje die je afgeeft als je je inzet voor een patiënt, ook al is de patiënt al ontslagen en ook al verwijst je hem door. Zegt een patiënt dat hij niet verder komt met zijn prangende vraag, dan vind ik dat je te allen tijde een antwoord moet zoeken.” (3.19 en 3.20)*

*“In de acute fase mogen ze naar ons bellen, omdat dit vaak gevallen zijn voor de neurochirurg.” (8.21)*

*“Ik probeer vaak alle vragen wel te beantwoorden. Als het een vraag is waar wij niets mee kunnen, dan verwijst ik ze vaak door naar de huisarts. Ik zeg er altijd wel bij dat, als ze er niet uitkomen bij de huisarts, ze weer contact mogen opnemen. Anders worden ze van het kastje naar de muur gestuurd en dat is vervelend.” (7.16-7.17)*

De ene senior verpleegkundig geeft aan dat patiënten met alle vragen bij de afdeling terecht kunnen, terwijl andere senior verpleegkundigen wel onderscheid maken in het soort vragen. Veel senior verpleegkundigen geven aan dat patiënten met medicatievragen, vragen over behandeling of de opname, vragen over leefregels en wondlekkage naar de afdeling mogen bellen. Maar met vragen over huiduitslag, achteruitgang of medische vragen moeten de patiënten de huisarts raadplegen.

#### 4.3.5 Hulpmiddelen en verbeterpunten in het ontslagproces

De senior verpleegkundigen is als laatste gevraagd of zij ideeën hadden voor een hulpmiddel die de informatievoorziening voor de patiënten kan ondersteunen. Verder is gevraagd of de afdeling al bezig is om het ontslag te verbeteren, welke zaken zij momenteel goed geregeld vinden rondom ontslag en welke zaken verbetering behoeven.

##### Nieuwe hulpmiddelen

De senior verpleegkundigen gaven verschillende aanbevelingen voor hulpmiddelen. Zo werd er een aantal keer een checklist genoemd, waarin alle punten staan die de verpleegkundigen moeten bespreken met de patiënten tijdens het ontslaggesprek.

*“Een checklist met alle punten die verpleegkundigen moeten bespreken met patiënten tijdens ontslag.” (1.17)*

Een seniorverpleegkundige gaf aan dat een dvd een goed hulpmiddel zou kunnen zijn. Deze dvd kan bij de poli gegeven worden, waarin het proces van opname, OK en na OK wordt uitgelegd. Deze dvd kan ook nog meer voordelen hebben:

*“Met zo’n dvd kan duidelijk worden wat er staat te wachten tijdens de opname. Bijvoorbeeld inclusief een virtuele rondleiding over de afdeling. Ook goed om aan familie te laten zien en voor het verwerken.” (2.24)*

Een andere senior verpleegkundige geeft aan dat de toegankelijkheid van digitale folders op de afdeling heel slecht is. De senior verpleegkundige is van mening dat, wanneer je iets digitaal maakt, dit ook op de afdeling te vinden moet zijn. Deze senior verpleegkundige had een idee voor digitale faciliteiten op de afdeling:

*“Bijvoorbeeld een scherm in de woonkamer, waar mensen actief met touchscreen alle protocollen kunnen doorlopen. Dit is ook handig voor het moment van opname. Patiënten zitten dan maar een beetje te wachten. Het zou ideaal zijn als wij dan actief aan kunnen wijzen neem dit even door en bekijk dit. Dit scheelt bij opname en ontslag veel vragen.” (5.42)*

##### Positieve aspecten ontslagproces

Veel senior verpleegkundigen geven aan dat zij de medicatie en brieven op tijd klaar hebben liggen en de poli afspraken goed worden gemaakt. Ook zijn de overdrachten volgens een seniorverpleegkundige over het algemeen van goede kwaliteit.

*“We hebben alles altijd wel op tijd klaarliggen, zoals de medicatie en brieven etc.” (1.20)*

Een seniorverpleegkundige geeft aan dat de informatievoorziening momenteel goed is.

*“De informatievoorziening voor de patiënten is goed, als de patiënt er maar goed gebruik van maakt.” (5.37)*

*“Ik denk dat wij als verpleegkundigen het ontslaggesprek goed doen, want wij krijgen eigenlijk nooit van mensen terug dat zij geen antwoord hebben gekregen op hun vragen. Dit is een goed teken.” (5.39)*

Als laatste geeft een seniorverpleegkundige aan dat de patiënten op de hoogte zijn van het ontslag.

*“En dat men op de hoogte is van hun ontslag, maar daar houdt het dan ook snel mee op.” (3.30)*

Ook wordt het telefonisch contact met patiënten of eerste contactpersoon na twee weken door de eerstverantwoordelijke verpleegkundige als positief punt benoemd. Dit gebeurt enkel bij complexe casussen.

*“Dat contact na twee weken door de eerstverantwoordelijke verpleegkundige hadden wij altijd wel in onze afdelingsfolder staan, maar dat werd niet heel vaak gedaan. Daar zitten we nu gewoon veel meer bovenop.” (6.34)*

##### Huidige ontwikkelingen ontslagproces

De afdelingen N&N zijn zelf al bezig met het verbeteren van de informatievoorziening voor patiënten. Op de afdeling CVZ is er een nieuw document van ongeveer 3 A-4tjes gemaakt. Iedere discipline die onderdeel is van het ontslagproces heeft zijn licht over het document laten schijnen.

*“Dit document wordt zo breed gedragen dat bijna alle vragen die er gesteld zouden kunnen worden, ondervangen kunnen worden.” (3.25)*

Dit zal gedaan worden door te checken welk ziektebeeld aan de orde is en vervolgens aan te vinken welke zaken voor de patiënt relevant zijn. In het document wordt verder opgeschreven wat er is gebeurd, de eventuele operatie en leefregels.

*“Het is voor ons ook een handvat om het ontslaggesprek aan de hand van dit document te bespreken.” (2.30)*

De afdeling AAN heeft de afgelopen tijd twee nieuwe ontslagbrieven ontwikkeld.

*“De ontslagbrief is door patiënten gelezen. Zij hebben deze ook beoordeeld en door middel van een enquête is gevraagd of zij nog aanvullingen hadden. De ontslagbrief is dus nu weer helemaal up-to-date, maar wij zijn er wel mee bezig om deze blijvend te veranderen en aan te passen wanneer nodig.” (5.35-5.36)*

Op de afdeling AN worden de folders up-to-date gemaakt door een verpleegkundige van de afdeling.

*“Het werken met folders is een aandachtspunt bij ons. Wij hebben veel folders en zijn nu bezig om deze folders meer in zicht te brengen” (6.29-6.30)*

### **Verbeterpunten ontslagproces**

De senior verpleegkundigen hebben ook ideeën hoe de informatievoorziening verbeterd kan worden. Als eerste wordt een checklist genoemd.

*“Een checklist zou fijn zijn, zodat we een structuur hebben voor het ontslaggesprek en zodat iedereen hetzelfde verteld.” (1.23)*

Ook werd er geopperd om de papieren voor het ontslag al een dag eerder te geven.

*“Papieren voor ontslag al dag eerder geven, zodat patiënten het door kunnen nemen en vragen kunnen bedenken.” (3.21)*

Een senior verpleegkundige geeft aan dat de digitale folders verbeterd moeten worden en zowel de digitale als de schriftelijke folders voor meerdere ziektebeelden beschikbaar moeten worden.

Volgens een senior verpleegkundige is het de verantwoordelijkheid van de patiënten of zij hier gebruik van maken.

*“Het aantal mensen die deze informatie goed heeft bekeken, valt erg tegen. Wij hebben als afdeling al veel gedaan, maar lopen dus tegen het probleem aan van de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt. ” (5.32-5.33)*

De senior verpleegkundige geeft als oplossing dat de patiënten meer op de filmpjes en folders geattendeerd moeten worden. Ook moeten de collega's elkaar onderling meer gaan aanspreken op het meegeven van de folders.

*“Ik hoop dat het elkaar aanspreken op daadwerkelijk meegeven van folders een domino-effect gaat worden.” (6.32)*

Rondom de samenwerking met artsen zien de senior verpleegkundigen ook nog verbeterpunten. Zo geven de senior verpleegkundigen aan dat de artsen eerder aan moeten geven wanneer de patiënt naar huis kan. Ook moet het ontslag niet drie keer uitgesteld worden.

*“De artsen moeten duidelijk aangeven wanneer een patiënt met ontslag gaat, want dan kan je het ontslag beter plannen. En het ontslag moet niet drie keer uitgesteld worden.” (6.39-6.40)*

Een seniorverpleegkundige geeft aan dat de artsen duidelijk moeten zijn naar de patiënt en verpleegkundigen toe, ook omtrent de leefregels en de opnameduur.

*“Duidelijkheid vanuit de artsen naar de patiënt en de verpleegkundigen, ook omtrent leefregels.” (7.23)*

## Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusies beschreven. Er wordt antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen gekoppeld aan de literatuur. De resultaten uit de interviews, enquêtes en theorie zijn samengevoegd om zo tot een eindconclusie te komen. Daarnaast wordt er in de discussie verteld wat methodologisch en inhoudelijk beter had gekund. De verpleegkundige visie op het onderwerp wordt beschreven. Er worden aanbevelingen voor de afdelingen binnen het cluster Neurologie & Neurochirurgie weergegeven die bruikbaar zijn voor de opdrachtgever van het afstudeeronderzoek.

### 5.1 Conclusie

#### ***Deelvraag 1: Wat zijn de door de senior verpleegkundigen ervaren afdelingsgebonden knelpunten in de informatievoorziening m.b.t. ontslag van klinische patiënten op de afdelingen N&N?***

Vanuit de resultaten wordt duidelijk dat er verschillende knelpunten zijn in de informatievoorziening met betrekking tot het ontslag. Zo ervaren sommige senior verpleegkundigen het als een knelpunt dat er geen format is voor het ontslaggesprek die aansluit bij de patiëntencategorie. Hierdoor wordt niet door alle verpleegkundigen hetzelfde verteld tijdens het ontslaggesprek.

Een aantal senior verpleegkundigen hebben het idee dat er op het onderwerp geslachtsgemeenschap een taboe rust. De praktische zaken, zoals leefregels, zijn erg belangrijk om te behandelen, omdat druk-verhogende activiteiten in sommige gevallen een risico zijn voor bijvoorbeeld het tot stand komen van een nabloeding of het openspringen van een wond. Daarom is het belangrijk deze druk-verhogende activiteiten de eerste weken te vermijden (AMC, 2013). Toch worden deze praktische zaken te weinig belicht. Een ander knelpunt waar tegenaan wordt gelopen door de senior verpleegkundigen is het toetsen van de leefregels. Hierbij is specifiek gevraagd of de senior verpleegkundigen toetsen of de patiënt de leefregels heeft begrepen. De senior verpleegkundigen vinden dit lastig of geven aan dat hier geen tijd voor is. Zij zien daarentegen wel in dat het toetsen wenselijk is en eigenlijk gedaan moet worden. Verder lopen de senior verpleegkundigen tegen het feit aan dat de informatiefolders niet altijd door de patiënten gelezen worden. Daarnaast zijn er nog geen specifieke informatiefolders per ziektebeeld. Een laatste knelpunt die door de senior verpleegkundigen worden ervaren is dat de toegankelijkheid van de digitale informatiefolders erg slecht is.

#### ***Deelvraag 2: Wat zijn de door de senior verpleegkundigen ervaren afdelingsgebonden knelpunten m.b.t. de ontslagprocedure van klinische patiënten op de afdelingen N&N?***

De senior verpleegkundigen gaven erg verschillende antwoorden op de vraag tot wanneer de patiënten naar de afdeling mochten bellen met vragen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er geen eenduidig beleid over is. Het verschilt per afdeling, maar ook nog eens per senior verpleegkundige. Ook rondom de samenwerking met verschillende disciplines ervaren de senior verpleegkundigen knelpunten. Artsen moeten eerder aangeven wanneer de patiënt naar huis kan, zodat de verpleegkundigen alles op tijd klaar kunnen hebben. Ook moet het ontslag niet drie keer uitgesteld worden.

#### ***Deelvraag 3: Welke informatie hebben patiënten van de afdelingen neurologie & neurochirurgie gemist tijdens de ontslagprocedure bij klinische opname op de afdelingen N&N?***

Opvallend was dat de meerderheid van de respondenten aangaf geen informatie te hebben gemist. De respondenten die wel informatie hadden gemist, gaven aan dat zij informatie hadden gemist tijdens het ontslaggesprek. Het ging hierbij om inhoudelijke informatie over leefregels en om onduidelijkheden. Duidelijkheid is daarom een regelmatig genoemd element wat werd gemist. Hierbij werden duidelijkheid over de leefregels, uitslag, vragen en over wat te doen bij complicaties genoemd. Uit het onderzoek kwam naar voren dat veel respondenten geen informatie hebben gehad over wanneer zij weer activiteiten mogen oppakken, wanneer zij weer huishoudelijk werk mogen doen en wanneer zij weer buitenhuis mogen werken. Verder hebben de respondenten opvallend

weinig informatie gekregen over wanneer zij weer mogen bukken en tillen, wanneer zij weer mogen sporten en zwemmen en wanneer zij weer seksuele gemeenschap mogen hebben. Daarnaast is de verleende zorg weinig geëvalueerd. Ook omtrent de procedure hebben respondenten informatie gemist. Zo gaven een aantal respondenten aan een goed gesprek met de arts en een rustige afhandeling met de verpleegkundige te hebben gemist. Een andere respondent vond het feit dat er geen arts was om afscheid van te nemen en eventueel zaken duidelijk te hebben, een gemis.

***Deelvraag 4: Aan welke informatie hebben patiënten van de afdelingen N&N behoefte en op welke manier willen de patiënten deze informatie vervolgens gepresenteerd krijgen?***

Als eerste gaven de respondenten aan behoefte te hebben aan informatie over het ontslagmoment. De respondenten vinden het prettig om op tijd te horen wanneer zij met ontslag mogen. Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan het prettig te vinden als er overleg plaatsvindt over het moment van ontslag. Verder gaven de respondenten aan dat zij met een goed gevoel terugkijken op de dag van ontslag, omdat zij prettig gerustgesteld waren en dat hen duidelijk was wat hen te doen stond. Ook het ontslaggesprek vonden de respondenten prettig met betrekking tot diagnose, prognose, medicatie en leefregels. Tevens vonden de respondenten het prettig dat zij de mogelijkheid kregen om te bellen bij vragen of onduidelijkheden. Een respondent gaf aan behoefte te hebben aan een duidelijke, begrijpelijke medische brief, een rustige afhandeling met de verpleegkundige en een goed afrondend gesprek met de arts. Mistiaen et al. (2001) beschrijven dat patiënten behoefte hebben aan informatie over ziekte, behandeling, medicatie en voorschriften. Verder vinden patiënten financiële aspecten, huishoudelijke taken, thuishulp, moeheid en pijn belangrijk vinden. Goede informatieverstrekking verminderd onzekerheid, bezorgdheid en angst bij de patiënt. Regelmatig beseffen patiënten pas thuis dat de gegeven informatie niet goed is overgekomen of dat deze niet volledig is geweest (Mistiaen et al., 2001). In de literatuur blijkt dat patiënten ook behoefte hebben aan een gestructureerd ontslag. Uit een eerder onderzoek van van Engelshoven et al. (2007) blijkt dat het ontslagproces beter gestructureerd en gecoördineerd moet worden om aan de zorgbehoeften van ontslagen patiënten te voldoen. In andere onderzoeken van Bogerd et al. (2011) en Timmermans & Meel (2014) komt wederom naar voren dat tijdens het ontslagproces het informeren van patiënten een grote rol speelt. Indien patiënten zich voldoende geïnformeerd voelen, bevordert dit het herstel na opname (Bogerd et al., 2011). Bij het presenteren van informatie vinden de respondenten het belangrijk dat de verpleegkundigen persoonlijke aandacht voor hen hebben en betrokken zijn. Verder hebben zij behoefte aan geduld, tijd, zorgzaamheid en kundigheid vanuit de verpleegkundigen. Bijna alle respondenten gaven aan dat zij het als prettig hebben ervaren dat familie en/of mantelzorg was betrokken bij het ontslagproces. Een van de redenen die de respondenten hiervoor gaven, was dat de informatie door meerdere personen beter wordt onthouden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat patiënten bij de presentatie van de informatie behoefte hebben aan betrokkenheid van familie en/of mantelzorg. In het onderzoek van Timmermans & Meel (2014) komt tevens naar voren hoe belangrijk het betrekken van partners bij het overbrengen van medische informatie is. Als laatste gaf de ruime meerderheid van de respondenten aan dat zij de informatie zowel schriftelijk als mondeling gepresenteerd willen krijgen.

**Hoofdvraag:**

**Op welke wijze en met welke informatie kunnen verpleegkundigen het ontslagproces voor patiënten van de afdelingen neurologie & neurochirurgie verbeteren, zodat patiënten na klinische opname goed geïnformeerd zijn over de belangrijkste gezondheidspatronen en weten waar ze terecht kunnen met vragen.**

Tijdens opname op de afdeling moet al vroegtijdig worden ingespeeld op ontslag door een inschatting te maken van de nodige zorg na ontslag en door het inventariseren van de mantelzorg mogelijkheden. Ook moet voor het ontslag de lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag in kaart worden gebracht. Deze lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag kan tijdens verblijf in het ziekenhuis meerdere keren worden gescreend. Hiervoor is de Blaylock Risk Assessment Screening (BRASS-index) een handig hulpmiddel. Mistiaen (2007) geeft aan

dat door middel van dit screeningsinstrument patiënten die een verhoogd risico lopen op verlenging van de opname beter te herkennen zijn en de mate van extra hulp die de patiënt nodig heeft rond het ontslag op deze manier geïnventariseerd kan worden. Vloet et al. (2011) vatten dit samen door te stellen dat vroegtijdige en gecoördineerde inventarisatie en beoordeling van de zorgbehoefte mede de effectiviteit van het ontslagproces bepalen. De verpleegkundige moet tijdens het ontslagproces tegelijkertijd meerdere zintuigen van de patiënt prikkelen. Hierbij moet de belangrijkste informatie op schrift worden vastgesteld en aan de patiënt worden meegegeven. Bij deze schriftelijke informatie is het belangrijk dat de informatie specifiek voor het betreffende ziektebeeld is. Indien van toepassing moet de patiënt informatie op schrift meekrijgen over de ziekte, behandeling, medicatie, voorschriften, huishoudelijke taken, thuishulp, moeheid en pijn. Deze informatie moet ook mondeling toegelicht worden en door de patiënt worden herhaald. Zo onthouden zij de meeste informatie (Waldmann, 2008). Om deze informatievoorziening gestructureerd te laten verlopen is een checklist noodzakelijk. Deze checklist vormt een format voor het ontslaggesprek, zodat alle verpleegkundigen hetzelfde vertellen en er geen zaken onbesproken blijven. Tevens wordt op deze wijze de informatie persoonlijk en geeft het de patiënten duidelijkheid. Uit de resultaten kwam naar voren dat duidelijkheid een belangrijk punt is. Zowel de respondenten als de senior verpleegkundigen gaven aan dat duidelijkheid naar de patiënten toe erg essentieel is. Patiënten vinden het daarnaast erg van belang dat de verpleegkundigen persoonlijke aandacht, betrokkenheid en geduld heeft. Ook worden zorgzaamheid en deskundigheid benoemd. Dit alles draagt bij aan een positieve ervaring van het ontslagproces. Een andere behoefte van de patiënten is het betrekken van familie en/of mantelzorg bij het ontslagproces. Zo wordt de informatie door meerdere personen onthouden. Daarnaast willen de patiënten en (senior-)verpleegkundigen het ontslagmoment graag op tijd horen, zodat zij zich hier beide op kunnen voorbereiden. Als laatste draagt een goede evaluatie van de zorg bij aan een positieve ervaring van het ontslagproces.

## 5.2 Discussie

Hieronder worden er enkele discussiepunten over het onderzoek beschreven. Deze paragraaf is onderverdeeld in een inhoudelijke discussie en een methodologische discussie. De discussie wordt afgesloten met de verpleegkundige visie op het onderzochte onderwerp.

### Inhoudelijke discussiepunten

Voordat het onderzoek in de praktijk daadwerkelijk van start ging, is er eerst uitgebreid literatuuronderzoek gedaan naar informatie over het ontslagproces. De gevonden literatuur bevat relevante informatie over belangrijke aspecten met betrekking tot het ontslagproces binnen het ziekenhuis. Tijdens het opstellen van het theoretisch kader bleek dat er erg weinig informatie vanuit het UMC Utrecht bekend was over belangrijke aspecten rondom het ontslagproces op de afdelingen N&N. Leefregels zijn hier een voorbeeld van. Door het ontbreken van belangrijke informatie vanuit het UMC Utrecht is er gebruik gemaakt van informatie vanuit andere ziekenhuizen in Nederland. Dit kan ervoor hebben gezorgd dat belangrijke informatie voor het theoretisch kader en dus ook voor het onderzoek is gemist.

Bij alle interviews is getracht de omstandigheden gelijk te laten zijn. Dit houdt in: één interviewer, één observator en één senior verpleegkundige in een rustige ruimte. Bij één interview is echter een uitzondering gemaakt, omdat een senior verpleegkundige een algemeen verpleegkundige had meegenomen. De reden hiervan was dat zij samen bezig waren met de ontwikkeling van een beter ontslagproces. Dit heeft ervoor kunnen zorgen dat zij niet geheel hun eigen ervaringen/meningen hebben kunnen delen, wat voor het onderzoek weer minder objectieve informatie heeft kunnen verschaffen. Bij de enquêtes bleek dat niet elke respondent alle vragen heeft ingevuld, wat het risico heeft dat er informatie vanuit patiënten is gemist. Ook kan het mogelijk zijn dat de patiënten zich niet meer goed kunnen herinneren hoe het ontslagproces is gegaan, waardoor er minder ervaringen en/of meningen van de patiënt bekend zijn en niet verwerkt zijn in de resultaten.



Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de behoeften van patiënten met betrekking tot het ontslag. Sommige onderzoeken zijn helaas gedateerd en dit brengt de betrouwbaarheid in twijfel. Omdat de informatie toch zeer relevant is voor dit onderzoek is er desondanks wel voor gekozen deze toe te voegen.

Vraag 9 in de enquête voor de patiënten is een suggestieve vraag. Het is juist belangrijk bij een enquête om de vragen zo neutraal mogelijk te stellen (Onderzoekstool, z.d.). Dat is in de enquête niet helemaal gelukt. Het kan zijn dat door deze vraag de richting van het antwoord van de respondenten is bepaald en dat de respondenten niet in alle vrijheid hun mening hebben kunnen geven. Dit kan betekenen dat wij belangrijke informatie hebben gemist voor het onderzoek.

#### Methodologische discussiepunten

De gekozen onderzoeksmethoden, een semigestructureerd interview en een enquête, bleken een goede manier te zijn om tot bruikbare resultaten te komen die de deelvragen en daarmee de hoofdvraag kunnen beantwoorden. In eerste instantie is ervan uit gegaan dat het een geheel kwalitatief onderzoek was. Echter bleek bij het analyseren van de enquêtes dat de laatste (gesloten) vragen onder het kwantitatief onderzoek vallen. Verschillende methoden kunnen verschillende resultaten geven (Scriptiemaster, z.d.). Het kan zijn dat er door de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek andere resultaten zijn verkregen. Wanneer de gesloten vragen als open vragen waren gesteld, hadden de respondenten specifiek kunnen aangeven wat ze wel of niet gemist hadden. In dit geval - met de gesloten vragen - zijn er alleen cijfers bekend in plaats van meningen of ervaringen. Daarentegen is er niet één perfecte manier waarop een onderzoek uitgevoerd kan worden. Er zijn vaak verschillende methoden die de hoofdvraag kunnen beantwoorden (Scriptiemaster, z.d.).

Om de ervaringen en behoeften van de patiënten te achterhalen, is gekozen om hen een enquête op te sturen. Van de 28 patiënten die de enquête per post toegestuurd kregen, reageerden slechts 16 respondenten. De vragen van de enquête zijn dus door 62,5% van de benaderde patiënten beantwoord. Volgens Cox (z.d.) geldt bij een meting ten behoeve van een algehele beoordeling een minimumrespons van 45%. Bij een meting ten behoeve van verbetermogelijkheden geldt geen minimum, maar hoe meer respondenten, hoe beter het beeld. Toch kan deze magere respons invloed hebben gehad op de verkregen resultaten en kan dit de betrouwbaarheid van het onderzoek in twijfel brengen. De magere respons kan veroorzaakt zijn doordat de enquête voor sommige patiënten te lang was of zij de enquête vergeten zijn. Een andere reden kan zijn dat sommige patiënten al een soortgelijke enquête over het ervaren van het ontslag hebben beantwoord aan het einde van de opname. Hierdoor kon de motivatie van de patiënten om de enquête in te vullen, ontbreken. Voor een volgend onderzoek is het daarom verstandig om te inventariseren of het mogelijk is om de patiënten een herinnering te sturen voor het invullen van de enquête. Daarnaast is het ook goed om de enquête zo kort mogelijk te laten zijn.

Om achter de ervaringen en behoeften te komen van de verpleegkundigen op de afdelingen N&N, is ervoor gekozen om een interview te houden met de senior verpleegkundigen. Er is specifiek voor de senior verpleegkundigen gekozen, omdat hun taken bestaan uit coördineren, initiëren, coachen, samenwerken, delegeren, onderhandelen en conflicthantering (UMC Utrecht, 2016). De senior verpleegkundige is eindverantwoordelijk voor de coördinatie en regie van het zorgproces van de patiënt, maar vervult ook een coachende rol naar collega's. De senior verpleegkundige is tevens actief betrokken bij het ontwikkelen van kwaliteitszorg, signaleert knelpunten in de zorg en komt met verbetervoorstellen. Tevens speelt de senior verpleegkundige een rol in de implementatie hiervan om zo het verschil te maken in de manier waarop de patiënt het verblijf op de afdeling ervaart (UMC Utrecht, 2016). De informatie die uit deze interviews naar voren kwam, is dus gebaseerd op de ervaringen van de senior verpleegkundigen en niet van de algemene verpleegkundigen. Dit, terwijl



de hoofdvraag gaat over de algemene verpleegkundigen. Als er wel interviews met algemene verpleegkundigen waren afgenomen, was er misschien andere informatie naar voren gekomen. De verpleegkundigen kunnen namelijk anders tegen zaken aankijken dan de senior verpleegkundigen. Dat zou dus kunnen betekenen dat wij nu andere informatie hebben verzameld of zelfs informatie hebben gemist. Deze kwestie is goed afgewogen en er is desondanks toch voor gekozen om alleen de senior verpleegkundigen te laten deelnemen. Dit onderzoek heeft namelijk te maken met het verbeteren van het ontslagproces. De senior verpleegkundigen zijn vanuit hun functie dagelijks bezig met het ontslagproces en de algemene verpleegkundigen zijn hier vanuit hun functie veel minder mee bezig. De senior verpleegkundigen waren voor het onderzoek dus de meest geschikte en bevredigende bron van informatie. In verband met het tijdsbestek van het onderzoek was dit ook de meest voor de hand liggende keuze, omdat er geen tijd was om alle verpleegkundigen te interviewen. De respons van de senior verpleegkundigen op de interviews was erg hoog: van de 8 benaderde senior verpleegkundigen van de afdelingen N&N, wilden er 7 meewerken. Dit heeft een positieve invloed gehad op de behaalde resultaten, omdat er op deze manier veel informatie is verkregen.

#### Verpleegkundige visie

De Beroepscode voor Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&VN, 2015) beschrijft dat je als verpleegkundige initiatieven moet nemen en activiteiten moet ondersteunen ter bevordering van de ontwikkeling van het beroep en de kwaliteit van zorg. Het bevorderen van het ontslagproces heeft alles te maken met het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarom wordt de vertaalslag gemaakt van kwaliteit van zorg naar het ontslagproces. De kwaliteit van zorg wordt door Hollands (2007) omschreven als: 'Verantwoorde zorg die tegemoet komt aan de reële wensen en behoeften van de patiënt en die doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend'. Kwaliteit van zorg met betrekking tot het ontslag betreft dus een patiënten-ontslag dat tegemoet komt aan zowel de behoeften van patiënten als die van verpleegkundige, want wanneer het ontslag goed verloopt, is zowel patiënt als verpleegkundige tevreden. Bovendien wordt het herstel na opname bevorderd als patiënten zich voldoende geïnformeerd voelen (Bogerd et al., 2011). Helaas wordt er vaak onderschat dat het ontslag uit het ziekenhuis een ingrijpende gebeurtenis is voor patiënten. Er is onder verpleegkundigen te weinig aandacht voor de voorbereiding op het ontslag van een patiënt. Een andere oorzaak kan zijn dat de verpleegkundigen het belang van een goed voorbereid ontslag onderschatten en denken dat zij voldoende informatie aan de patiënt hebben geven, terwijl de patiënt de informatie nog niet volledig genoeg vindt (Rensen & van Engelshoven, 2005). Als verpleegkundige moet je je beroep uitoefenen met het oog op het welzijn en de gezondheid van de zorgvrager (V&VN, 2015). Daarom is het, in het belang van de patiënt, belangrijk dat een ontslag zorgvuldig wordt voorbereidt. Wat wij belangrijk vinden is dat er gekeken wordt naar wat de patiënt nodig heeft om het lichamelijke, psychische en sociale welbevinden van de patiënt te bevorderen. Allereerst kan dit bereikt worden door een goede en gestructureerde informatievoorziening tijdens het ontslagproces door middel van een ontslagbeleid. Ten tweede is het van belang dat de verpleegkundigen de tijd nemen voor de patiënten en onduidelijkheden worden weggenomen. Hierdoor kan een patiënt met een gerust hart met ontslag naar huis gestuurd te worden. Als laatste vinden wij dat de familie en/of mantelzorgers betrokken moeten worden bij het ontslagproces. Met behulp van de aanbevelingen uit dit onderzoek kan de kwaliteit van het ontslagproces zodanig bevordert worden dat de patiënttevredenheid verhoogd wordt.

### 5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek is gebleken dat er bepaalde aandachtspunten zijn.

#### Microniveau

Uit de resultaten komt naar voren dat de informatiefolders verbetering behoeven en dat in de informatieoverdracht meerdere zintuigen geprikkeld moeten worden. De belangrijkste informatie moet daarbij op schrift worden vastgesteld en aan de patiënt worden meegegeven.

**Aanbeveling 1:** Zorg dat de informatievoorziening door middel van folders aan de volgende eisen voldoet:

- Benadruk tijdens het geven van de informatiefolder het belang hiervan.
- Ontwikkel per specifiek ziektebeeld informatiefolders met tekst en illustraties. Hierin moet informatie staan over ziekte, behandeling, medicatie, leefregels, moeheid en pijn.
- Geef deze informatiefolders minimaal één dag voor ontslag.
- Neem de informatie samen met de patiënt door en laat de patiënt de belangrijkste informatie herhalen.
- Laat patiënten de ontwikkelde informatiefolders beoordelen op begrijpelijkheid en leesbaarheid.

De literatuur geeft aan dat er al tijdens opname op de afdeling moet worden ingespeeld op ontslag door een inschatting te maken van de nodige zorg na ontslag en door het inventariseren van de mantelzorg mogelijkheden. Ook moet voor het ontslag de lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag in kaart gebracht worden. Deze lichamelijke en psychosociale hulpvraag van de patiënt na ontslag kan tijdens verblijf in het ziekenhuis meerdere keren worden gescreend. Hiervoor is de Blaylock Risk Assessment Screening (BRASS-index) een handig hulpmiddel.

**Aanbeveling 2:** Introduceer het screeningsinstrument Blaylock Risk Assessment Screening binnen de afdelingen Neurologie & Neurochirurgie.

#### Mesoniveau

Volgens Rensen en van Engelshoven (2005) bestaat een goed ontslagproces uit bepaalde randvoorwaarden. De eerste randvoorwaarde is dat op de verpleegafdeling een ontslagbeleid aanwezig is, bestaande uit protocollen en werkafspraken. De tweede randvoorwaarde is dat alle professionals die bij het ontslagproces betrokken zijn goed samenwerken en coördineren, zodat het ontslagproces inzichtelijk is en taken op elkaar afgestemd zijn.

**Aanbeveling 3:** Ontwikkel op de afdelingen Neurologie & Neurochirurgie een ontslagbeleid bestaande uit protocollen en werkafspraken. Hierin moeten de volgende aspecten worden beschreven:

- Afspraken over het terugbellen van ontslagen patiënten naar de afdelingen bij vragen en onduidelijkheden.
- Afspraken over de samenwerking en coördinatie van alle professionals die bij het ontslagproces betrokken zijn, zodat het ontslagproces inzichtelijk is en taken op elkaar zijn afgestemd.
- Afspraken over het tijdig bespreken van het ontslagmoment.
- Afspraken over het betrekken van familie en/of mantelzorg bij het ontslagproces
- Zorg bij complexe casussen voor een vast aanspreekpunt op de afdeling na ontslag van de patiënt, die van de medische situatie op de hoogte is.

**Aanbeveling 4:** Zorg dat rondom het moment van ontslag de volgende acties worden ondernomen:

- Ontwikkel een ontslagchecklist voor alle afdelingen binnen de afdelingen Neurologie & Neurochirurgie.
- Houdt het ontslaggesprek aan de hand van de bovengenoemde checklist waarin de volgende punten in ieder geval besproken moeten worden:
  - Geef de patiënten informatie over de relevante leefregels. Hieronder vallen onder andere de druk verhogende activiteiten, douchen en autorijden.
  - Geef de patiënten informatie over de diagnose, prognose en verwachtingen voor thuis. Verder moeten patiënten informatie krijgen over medicatie, financiële aspecten, thuishulp, moeheid en pijn.
- Toets aan het eind van het ontslaggesprek of de leefregels door de patiënten en/of mantelzorgers zijn begrepen.
- Evalueer de verleende zorg met de patiënten en/of mantelzorgers

#### Macroniveau

*Om de kwaliteit en continuïteit van het ontslagproces te waarborgen moet er landelijk meer aandacht worden besteed aan dit onderwerp. Tijdens een symposia is er gelegenheid om met verschillende disciplines in gesprek te gaan, te horen waar ieder tegenaan loopt en/of nodig heeft om het ontslagproces positief te beïnvloeden.*

**Aanbeveling 5:** Organiseer symposia over het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van het ontslagproces, waarbij gestreefd moet worden naar landelijke richtlijnen en regels.

## Bibliografie

- AMC (2013). *Met ontslag*. Verkregen op 13 november 2016, van:  
<https://www.amc.nl/web/file?uuid=5a518530-7376-4b21-8bc1-d3bd2aad59b3&owner=e63a77dd-ec1e-4574-93ed-38bb4458ed27>
- Autoriteit persoonsgegevens (z.d.). *Bewaren van persoonsgegevens*. Verkregen op 18 april, 2017, van:  
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/persoonsgegevens/bewaren-van-persoonsgegevens>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Houten: Wolters-Noordhoff
- Baarda, D. B. & Goede, M. P. M. de & Meer-Middelburg, A. G. E. van der (2007). *Basisboek interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Houten: Wolters-Noordhoff.
- Baarda, D. B. & Goede, M. P. M. de & Teunissen, J. (2010). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Wolters-Noordhoff.
- Bakker, E. & Buuren, H. van (2014). *Onderzoek in de gezondheidszorg*. Houten: Wolters - Noordhoff
- Bil, P. de (2011). *Onderzoek doen in 15 stappen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom/Nelissen.
- Boerman, R. (2008). *Ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek*. Verkregen op 3 november, 2016, van:  
<http://docplayer.nl/7372590-Ethische-uitgangspunten-bij-praktijkonderzoek.html>
- Bogerd, G., Kruijff, W. de & Roza, P. (2011). *Ontzag voor ontslag: kwaliteit van zorg met betrekking tot het patiënten ontslag* (Afstudeeropdracht). HBO Verpleegkunde, Christelijke Hogeschool Ede, Ede.
- Bull, M.J. & Hansen, H. E. & Gross, G. R. (2000). *A professional-patient partnership model of discharge planning with elders hospitalized with heart failure*. Verkregen op 3 november, 2016, van:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10701280>
- Cox, J. (z.d.). *Welk respons op een tevredenheidsonderzoek is hoog genoeg?* Verkregen op 10 november, 2016:  
<http://www.tevredenheidsonderzoek.org/2011/01/24/respons-tevredenheidsonderzoek/>
- Donk, C. van der & Lanen, B. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Hogrefe Verlag
- Driscoll, A. (2000). *Managing post-discharge care at home: an analysis of patient's and their carers' perceptions of information received during their stay in hospital*. Verkregen op 11 november, 2016, van: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10840250>
- Engelshoven, I. van, Beker, H. & Reurslag, R. (2007). *De weg naar een beter ontslagproces*. TvZ Tijdschrift voor verpleegkundigen. Verkregen op 26 november, 2016, van:  
[https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwit6JWOr\\_fTAhUQbVAKHYu5CrcQFggiMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.nursing.nl%2FPageFiles%2F9997%2F2007-6-38.pdf&usg=AFQjCNFLr6X1DjlgWx-gPlmP8LZ7EL\\_pcA](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwit6JWOr_fTAhUQbVAKHYu5CrcQFggiMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.nursing.nl%2FPageFiles%2F9997%2F2007-6-38.pdf&usg=AFQjCNFLr6X1DjlgWx-gPlmP8LZ7EL_pcA)
- Fischer, T. & Julsing, M. (2007). *Onderzoek doen! Kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff uitgevers
- Galen, L. S. van & Nayakkara, P. W. B. (2016). *Heropnames zijn niet geschikt als kwaliteitsindicator*. *Nederlands tijdschrift geneeskunde*. Verkregen op 31 december, 2016, van:  
[https://www.researchgate.net/profile/Louise\\_Van\\_Galen/publication/291338735\\_Hospital\\_readmissions\\_A\\_reliable\\_quality\\_indicator/links/56a0b5e308ae4af5254baa38.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Louise_Van_Galen/publication/291338735_Hospital_readmissions_A_reliable_quality_indicator/links/56a0b5e308ae4af5254baa38.pdf)
- Gelmers, H. J. (2014). *Neurologie voor verpleegkundigen*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Graaf, R. de (2013). *Patiënteninformatie. Het gebruik van bloedverdunners*. Verkregen op 14 november, 2016 van:  
<https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiPvljsffTAhWJZ>

FAKH-  
uD9oQFggiMAA&url=https%3A%2F%2Ffreinierdegraaf.nl%2Fplugins%2Frdgg%2F%3Frdggaction%3Dad  
min%3Amain.servepdf%26id%3D3A6DB70A-42AD-4C8F-  
9F9DF535580A7411%26name%3DGebruik%2520van%2520bloedverduunners&usg=AFQjCNHkpBtW4G  
nCsAgooxEpyCx7edSOYQ

Grauw, C. de (z.d.). *Wat is validiteit*. Verkregen op 30 november, 2016, van: <http://claudiadegraauw.nl/wat-is-validiteit/>

Grit, R. & Julsing, M. (2012). *Zo doe je een onderzoek*. Groningen, Nederland: Noordhoff uitgevers b.v.

Grummels, J. & Veldman, F. (2003). *Ontslagproces: Literatuurstudie naar de verpleegkundige ontslagprocedure van klinische patiënten in een algemeen ziekenhuis*. CWZ - HAN Nijmegen. Niet gepubliceerd.

Hallers, M. & Munk, I. de (2016). *Verwerkingsopdracht: Opleiding tot neurologieverpleegkundige, module verdieping professioneel handelen (Verwerkingsopdracht neurologie opleiding)*. UMC Utrecht, Utrecht.

Have, E. C. M. ten (2006). *Communicatieve vaardigheden voor verpleegkundigen. De patiënt centraal*. Maarssen, Elsevier gezondheidszorg.

Hoekstra, T., Ben Amar, J. & Meeuwen, E. van (2010). *Patiënten waarden telefoongesprek na ontslag*. TVZ. Tijdschrift voor verpleegkundigen. Verkregen op 2 december, 2016, van: <https://www.nursing.nl/PageFiles/9997/2010-5-25.pdf>

Hollands, L., Hendriks, L., Ariëns, H., & Verheggen, F. (2007). *Elementen van kwaliteitszorg: begrippen en opvattingen over kwaliteitszorg*. Utrecht: Lemma.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (2006.). *De staat van de Gezondheidszorg 2006: Patiënt en recht; de rechtspositie van de patiënt goed verzekerd?* Verkregen op 1 december, 2016, van: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2006/09/06/igz-rapport-staat-van-de-gezondheidszorg-2006-patient-en-recht/mc-2710835b.pdf>

JCI (2016). *Overplaatsing en ontslag van patiënten*. Verkregen op 23 november, 2016, van: <https://richtlijn.mijnunc.nl/JCI/Documentatie/Paginas/Ontslag,-Doorverwijzing,-Vervolg zorg-en-Second-Opinion.aspx>

Klaren, A. D., Leussink, M. C. A. M., Courtens, A. M., & Hollands, L. (2000). Kwaliteit van zorg gedurende de ontslagfase. *Verpleegkunde*, 5(1), 4-17.

KNMG (2010). *Sterke medische zorg voor kwetsbare ouderen*. Verkregen op 29 april, 2017, van: [http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEOVycnTAhVPJIAKHAlUBJkQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vilans.nl%2Fdocs%2Fvilans%2Finformatiecentrum%2Fmultimorbiditeit\\_literatuurverkenning\\_pdf.pdf&usg=AFQjCNE\\_WNINkcaArrObeo-9H5hlePTPOA&sig2=TLs1Pga-2KUyVwJlqslSoA](http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEOVycnTAhVPJIAKHAlUBJkQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vilans.nl%2Fdocs%2Fvilans%2Finformatiecentrum%2Fmultimorbiditeit_literatuurverkenning_pdf.pdf&usg=AFQjCNE_WNINkcaArrObeo-9H5hlePTPOA&sig2=TLs1Pga-2KUyVwJlqslSoA)

McCloskey, J. & Bulechek, G. (2002). Bevordering van een adequaat geneesmiddelengebruik. *Verpleegkundige interventies* (Pag. 240). Houten: Springer Media B.V.

Meiners, R. (2008). *De transferverpleegkundige: onderzoek naar het kwaliteit en tevredenheidoordeel van patiënten over het ontslag georganiseerd door de transferverpleegkundige*. Verkregen op 14 november, 2016, van: <http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwizyfbVjorQAhWCyRoKHcz9Ac0QFggdMAA&url=http%3A%2F%2Ftransferverpleegkundigen.venvn.nl%2FLinkClick.aspx%3Ffileticket%3DBcXfrGc7puQ%253D%26tabid%3D2561%26portalid%3D26%26>

Mistiaen, P. (2007). *Hospital Discharge: Problems and interventions*. Verkregen op 3 december, 2016, van: <https://www.nursing.nl/PageFiles/9997/2008-2-40.pdf>

Mistiaen, P., Duijnhouwer, E. & Dukkers, T. (2001). Met zorg ontslagen. *TVZ, Tijdschrift voor verpleegkundigen*, 111(2), 56-58.

- Nauta, N., Weel, A. & Faas, J. (2010). *Stuur ontslagbrief ook naar patiënt*. Verkregen op 25 november, 2016, van: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/Stuur-ontslagbrief-ook-naar-de-patient.htm>.
- Nieświadomy, R. M. (2009). *Verpleegkundige onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Pearson Education Benelux
- Nij Smellinghe (z.d.). *Leefregels na ontslag - Laparoscopische cholecystectomie*. Verkregen op 6 januari, 2017, van: <https://www.nijsmellinghe.nl/1397/leefregels-na-ontslag-laparoscopische-cholecystectomie>
- Onderzoekstool (z.d.). *Vragenlijst opstellen. De tien richtlijnen voor een begrijpelijke online enquête*. Verkregen op 19 mei, 2017, van: <https://onderzoekstool.nl/kennis/vragenlijst-opstellen>
- Oosterbaan, J. (2006). *Hoe brengen we de kwaliteit van patiënten folders in kaart?* Verkregen op 6 januari, 2017, van: [http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwi9uamXp63RAhVJOxoKHTftCwkQFggmMAI&url=http%3A%2F%2Fessay.utwente.nl%2F55955%2F1%2FScriptie\\_Brugge-man.pdf&usg=AFQjCNGmRssljna1QrqZQerA4xDVi2wNw&sig2=vjetgTRFwrlHRAMw-ZVO0w&bvm=bv.142059868,d.d2s](http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwi9uamXp63RAhVJOxoKHTftCwkQFggmMAI&url=http%3A%2F%2Fessay.utwente.nl%2F55955%2F1%2FScriptie_Brugge-man.pdf&usg=AFQjCNGmRssljna1QrqZQerA4xDVi2wNw&sig2=vjetgTRFwrlHRAMw-ZVO0w&bvm=bv.142059868,d.d2s)
- Pel-Littel, R. (2010). *Een ziekte komt zelden alleen*. Verkregen op 29 april, 2017, van: [http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjs-OVycnTAhVPJIAKHAlUBJkQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vilans.nl%2Fdocs%2Fvilans%2Finformatiecentrum%2Fmultimorbiditeit\\_literatuurverkenning\\_pdf.pdf&usg=AFQjCNE\\_WNINkcaArrObeo-9H5hlePTPOA&sig2=Tls1Pga-2KUyVwJlqsiSoA](http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjs-OVycnTAhVPJIAKHAlUBJkQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vilans.nl%2Fdocs%2Fvilans%2Finformatiecentrum%2Fmultimorbiditeit_literatuurverkenning_pdf.pdf&usg=AFQjCNE_WNINkcaArrObeo-9H5hlePTPOA&sig2=Tls1Pga-2KUyVwJlqsiSoA)
- Pender, N. J., Murdaugh, C. L., & Parsons, M. A. (2009). *Gezondheidsvoorlichting en ziektepreventie*. Amsterdam: Pearson Education Benelux
- Ree, J.W. van (2003). *Neurologie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Rensink, M. & Duijnste, M. (2007). Familiebegeleiding bij ontslagvoorbereiding. *TvZ Tijdschrift voor verpleegkundigen*, nr. 4. Verkregen op 26 november, 2016, van: <https://www.nursing.nl/PageFiles/9997/2007-4-38.pdf>
- Rensen, A. & van Engelshoven, I. (2005). Het ontslagproces. *TvZ Tijdschrift voor verpleegkundigen*, nr. 2. Verkregen op 26 november, 2016, van: <https://www.nursing.nl/PageFiles/9997/2005-2-46.pdf>
- Right Marktonderzoek (z.d.). *Kwalitatief onderzoek*. Verkregen op 9 november, 2016, van: <http://www.rightmarktonderzoek.nl/methoden-onderzoek/kwalitatief-onderzoek>
- Scriptiemaster (z.d.). *Onderzoeksmethoden schrijven: Het 'waarom-daarom' van je onderzoek*. Verkregen op 18 april, 2017, van: <https://www.scriptiemaster.nl/onderzoeksmethoden-schrijven/>
- Scriptium. (z.d.). *Validiteit en betrouwbaarheid*. Verkregen op 11 april, 2017, van: <https://www.scriptium.nl/betrouwbaarheid-en-validiteit/>
- Seebregts, O. (2009). *Communicatie: Professionele communicatie in de zorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Slingeland Ziekenhuis (2016). *Weer naar huis: neurologie en neurochirurgie*. Verkregen op 31 november, 2016, van: <http://folders.slingeland.nl/folders/folder-473.html>
- Timmermans, W. & Meel, M. van (2014). *Mijn CVA/TIA - mijn behoeften*. Verkregen op 3 januari, 2017, van: <http://av.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:46501/DS2>.
- UMC Groningen (z.d.). *Ontslag en nazorg*. Verkregen op 31 december, 2016, van: [www.umcg.nl/sitecollectiondocuments/zorg/zob/o/ontslag%20en%20nazorg%20\(vlc%20736\).pdf](http://www.umcg.nl/sitecollectiondocuments/zorg/zob/o/ontslag%20en%20nazorg%20(vlc%20736).pdf)
- UMC Utrecht Academie (2016). *Regie van het zorgproces, senior verpleegkundige scholing*. Verkregen op 29 november, 2016, van: <http://www.umcutrecht.nl/nl/Opleidingen/Opleidingen-voor-zorgprofessionals/Ons-aanbod/Regie-van-het-zorgproces-seniorverpleegkundige-sc>
- UMC Utrecht (2015). *CQ index informatie bij ontslag*. Verkregen op 1 december, 2016, van:

- <http://www.umcutrecht.nl/>
- UMC Utrecht (2016). *Divisies*. Verkregen op 1 december, 2016, van: <http://www.umcutrecht.nl/nl/Over-Ons/Organisatie/Divisie>
- UMC Utrecht (2016). *Ontslag en Nazorg*. Verkregen op 1 december, 2016, van: [http://www.umcutrecht.nl/nl/Ziekenhuis/In-het-ziekenhuis/Voorbereiden/Een-ziekenhuisopname-voorbereiden#Ontslag\\_en\\_nazorg](http://www.umcutrecht.nl/nl/Ziekenhuis/In-het-ziekenhuis/Voorbereiden/Een-ziekenhuisopname-voorbereiden#Ontslag_en_nazorg)
- UMC Utrecht (2016). *Protocol: Postoperatieve zorgaspecten bij een neurochirurgische ingreep aan het hoofd*. Verkregen op 10 mei, 2017, van: <http://www.mijnumcu.nl>
- UMC Utrecht (2016). *Protocol: Preventie postoperatieve wondinfectie*. Verkregen op 10 mei, 2017, van: <http://www.mijnumcu.nl>
- UMC Utrecht (2016). *Protocol: Zorg bij wervelkolomchirurgie, pre-, per- en post*. Verkregen op 10 mei, 2017, van: <http://www.mijnumcu.nl>
- UMC Utrecht. (2016). *Wat we doen*. Verkregen op 1 december, 2016, van: <http://www.umcutrecht.nl/nl/Over-Ons/Wat-we-doen>
- Van Dale (z.d.). *Definitie Neurologie*. Verkregen op 1 december 2016, van: <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=neurologie&lang=nn>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verberk, F. & Merks, A. (2013). *Verpleegkunde volgens het Neuman Systems Model*. Assen: Koninklijke van Gorcum
- Vloet, L., Hof, S. van den & Marttin, I. (2011). *Ontslaggericht werken: winst voor patiënt en ziekenhuis*. Verkregen op 25 november, 2016, van: <https://www.nursing.nl/PageFiles/9997/2011-6-55.pdf>
- Vocht, A. D. (2014). *Basishandboek SPSS 22*. Utrecht: Bijleveld Press.
- V&VN (2015). *Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden*. Hilversum: Van der Weij Drukkerijen BV.
- Waldmann, B. (2008). *Voorlichting op maat*. Verkregen op 26 november, 2016, van: [https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwi23qXE\\_tjQAhWHiRoKHZeTCtsQFggbMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.vumc.nl%2Fafdelingen-themas%2F33760%2F101392%2FVoorlichting\\_op\\_maat.pdf&usg=AFQjCNGs6TL3C-a2bhCI5eZ4r9Psfqbbjw&bvm=bv.140496471,d.d2s](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwi23qXE_tjQAhWHiRoKHZeTCtsQFggbMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.vumc.nl%2Fafdelingen-themas%2F33760%2F101392%2FVoorlichting_op_maat.pdf&usg=AFQjCNGs6TL3C-a2bhCI5eZ4r9Psfqbbjw&bvm=bv.140496471,d.d2s)
- Watching, F. (2016). *Hard op denkmethode*. Verkregen op 18 april, 2017, van: <https://www.frankwatching.com/tag/hardopdenkmethode/>
- Waveren van, M., (2004) *Interviewen onthullend respectvol*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.



## Bijlage 1: Resultaten CQ-meting 2016

| Kwaliteitsdimensies                 | Resultaten                                                                                | Gem. | N      | Trend | Benchmark |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|-------|-----------|
| ► Inhoud opnamegesprek              | 0%  100% | 2.96 | N = 70 | ▼     | =         |
| ► Communicatie met verpleegkundigen | 0%  100% | 3.39 | N = 79 | —     | =         |
| ► Communicatie met artsen           | 0%  100% | 3.30 | N = 79 | ▼     | =         |
| ► Eigen inbreng                     | 0%  100% | 3.22 | N = 79 | +     | =         |
| ► Uitleg bij behandeling            | 0%  100% | 3.53 | N = 78 | ▼     | =         |
| ► Pijnbeleid                        | 0%  100% | 3.61 | N = 57 | ▼     | =         |
| ► Communicatie rond medicatie       | 0%  100% | 3.22 | N = 48 | ▲     | =         |
| ► Gevoel van veiligheid             | 0%  100% | 3.53 | N = 72 | ▼     | =         |
| ► Informatie bij ontslag            | 0%  100% | 3.40 | N = 76 | ▼     | =         |

Resultaten gefilterd op Neurologie, Q1 2016, Q1 2016  
 Ingeleid als UMC Utrecht - Neurologie, periode: Q1 2016

| Vragen                                                                                                                                                                               | Resultaten                                                                                  | Gem. | N      | Trend | Benchmark |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|-------|-----------|
| ► V30 Kreeg u, bij uw ontslag uit het ziekenhuis, schriftelijke en mondelinge informatie over het gebruik van nieuwe medicijnen in combinatie met geneesmiddelen die u al gebruikte? | 0%  100%   | 3.50 | N = 18 | ▲     | =         |
| ► V31 Kreeg u, bij uw ontslag uit het ziekenhuis, informatie over eventuele klachten of gezondheidsproblemen waarop u moest letten?                                                  | 0%  100% | 3.26 | N = 53 | ▼     | =         |
| ► V32 Kreeg u, bij uw ontslag uit dit ziekenhuis, informatie over welke activiteiten u wel en niet kon doen?                                                                         | 0%  100% | 2.98 | N = 50 | —     | =         |
| ► V33 Hebt u, voor uw ontslag uit het ziekenhuis, met medewerkers van het ziekenhuis gesproken over de hulp die u na uw ontslag wellicht nodig zou hebben?                           | 0%  100% | 2.39 | N = 54 | ▼     | =         |
| ► V34 Hebt u, bij uw ontslag uit het ziekenhuis, informatie gekregen over wat u moet doen als er na uw ontslag problemen optreden?                                                   | 0%  100% | 3.15 | N = 53 | ▼     | =         |

Utrecht

## Bijlage 2: Zoekplan literatuur

Bij het zoeken naar literatuur is gebruik gemaakt van de HBO-kennisbank, Nursing, PubMed, Google Scholar en de mediatheek van de hogeschool Viaa. Er is voor deze selectie aan artikelen gekozen, omdat de omschrijving van het document het meest aansluit bij het onderzoek. Daarnaast is er alleen op de eerste twee pagina's is gezocht, omdat de meest relevante documenten bovenaan staan. Wanneer er voldoende informatie uit deze bronnen gebruikt kon worden, was het niet nodig om verder te zoeken

| Onderwerp | Zoektermen                                    | Data-base      | Aantal treffers | Gelezen en gebruikte artikelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontslag   | Efficiënt ontslagproces ziekenhuis patiënt    | Google         | 39.700          | Ontslaggericht werken: winst voor patiënt en ziekenhuis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontslag   | Ontslag ziekenhuis                            | Nursing        | 10              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontslaggericht werken: winst voor patiënt en ziekenhuis.</li> <li>- Patiënten waarden telefoongesprek na ontslag</li> <li>- Zorg rond ontslag ziekenhuispatiënt</li> <li>- De weg naar een beter ontslagproces</li> <li>- Een checklist, een evaluatieformulier en een formulier voor het telefonisch nazorggesprek</li> <li>- Familiebegeleiding bij ontslagvoorbereiding</li> <li>- Regisseursfunctie vereist voor goede nazorg</li> <li>- Aandacht voor de mantelzorger in de ontslagprocedure</li> <li>- Richtlijn gedwongen ontslag</li> <li>- Het ontslagproces</li> </ul> |
| Ontslag   | Ontslag patiënt ziekenhuis                    | HBO kennisbank | 20              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimalisering van de informatiebehoefte van patiënten en naasten</li> <li>- Ontslag voor het ontslag: kwaliteit van zorg met betrekking tot het ontslag</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ontslag   | Discharge problems and interventions hospital | Google Scholar | 399.000         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interventions aimed at reducing problems in adult patients discharged from hospital to home: a systematic meta-review</li> <li>- Deficits in communication and information transfer between hospital-based and primary care physicians: implications for patient safety and continuity of care</li> <li>- Discharge planning from hospital to home.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontslag   | Continuïteit ontslagproces ziekenhuis patiënt | Google scholar | 1010            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Performantiemaatstaven voor ontslagmanagement</li> <li>- Ontslag van patiënten met multimorbiditeit uit het ziekenhuis: exploratie van de problematiek ervaren door zorgverleners en patiënten bij ontslag uit het Meander Ziekenhuis.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                 |                                                    |                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontslag                         | Behoeften patiënt ontslag ziekenhuis               | HBO Kennisbank | 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontslagen uit het ziekenhuis en dan?</li> <li>- Ontslag voor het ontslag: Kwaliteit van zorg met betrekking tot het patiëntenontslag.</li> <li>- "Mogen wij u bellen na ontslag?": De behoefte van de patiënt ten aanzien van telefonische nazorg na een chirurgische behandeling voor een niet-kleincellig longcarcinoom.</li> <li>- Meten is weten: verhoogt het voeren van een ontslaggesprek de patiënttevredenheid over het ontslag?</li> </ul>                                                                                                              |
| Ontslag                         | Patient needs discharge from hospital to home      | Google Scholar | 582.000 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprehensive discharge planning and home follow-up of hospitalized elders: a randomized clinical trial</li> <li>- Impact of hospital discharge planning on meeting patient needs after returning home</li> <li>- Discharge planning from hospital to home</li> <li>- Managing post-discharge care at home: an analysis of patients' and their carer's perceptions of information received during their stay in hospital.</li> <li>- Interventions aimed at reducing problems in adult patients discharged from hospital to home: a systematic review.</li> </ul> |
| Neurologische patiënt           | Kenmerken neurologische patiënt                    | Google Scholar | 3920    | Neurologie voor verpleegkundigen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Benodigde informatie na ontslag | Informatie na ontslag neurologie en neurochirurgie | Google         | 20.400  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met ontslag! - AMC</li> <li>- Afdeling neurologie/neurochirurgie 311 - Medisch Centrum Alkmaar</li> <li>- Verpleegafdeling B26 - Ter Gooi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patiënten-voorlichting          | Professionele communicatie                         | Google Scholar | 20.900  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionele communicatie en beroepshouding</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Patiënten-voorlichting          | Patiëntenvoorlichting door verpleegkundigen        | Google Scholar | 305     | Verpleegkundige interventies<br>Patiëntenvoorlichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Patiënten-voorlichting          | Voorlichting patiënten ziekenhuis                  | HBO Kennisbank | 19      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ontslag goed geregeld</li> <li>- Patiëntencommunicatie van voorlichting naar communicatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Familie-begeleiding             | Mantelzorg betrekken ontslag ziekenhuis patiënt    | Google Scholar | 381     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ontslagproces</li> <li>- De weg naar een beter ontslagproces</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Familie-begeleiding             | Caregiving involved patient discharge hospital     | Google Scholar | 27.900  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparing patients and caregivers to participate in care delivered across settings: the Care Transitions Intervention</li> <li>- Hospital discharge planning for frail older people and their family. Are we delivering best practice? A review of the evidence.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Bijlage 3: Enquête voor patiënt

**Beste meneer/mevrouw,**

Wij zijn drie laatstejaars HBO-V studenten aan de Hogeschool Viaa in Zwolle en wij hebben het afgelopen half jaar stage mogen lopen binnen het UMC te Utrecht. Wat ons opviel tijdens deze stage, was dat patiënten aangaven nog informatie te missen tijdens het ontslagproces uit het ziekenhuis. Hier willen wij daarom onderzoek naar doen. Omdat u opgenomen bent geweest binnen de afdeling Neurologie & Neurochirurgie hebben wij telefonisch contact met u opgenomen, om u te vragen deel te nemen aan ons onderzoek. Omdat u hier toestemming voor hebt gegeven, ontvangt u bij deze de enquête.

Deze enquête is bedoeld om te achterhalen welke specifieke informatie u als patiënt heeft gemist tijdens het ontslagproces, zodat wij op basis hiervan het ontslagproces kunnen verbeteren. In het kader van patiënttevredenheid is uw mening van groot belang. De verkregen resultaten zullen volledig anoniem worden verwerkt. Door uw medewerking kan de kwaliteit van zorg verbeterd worden!

Wilt u ons daarbij helpen door deze enquête in te vullen? U heeft aangegeven de voorkeur te geven aan het schriftelijk invullen van deze enquête. U kunt deze enquête via de bijgevoegde envelop retour zenden.

**1. Kunt u beschrijven hoe u het ontslagproces heeft ervaren?**

.....  
.....  
.....

**2a. Is er overleg geweest over het moment van ontslag?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee

**2b. Zo ja, was u het ermee eens?**

.....  
.....  
.....

**2c. Indien nee, hebt u dit overleg over het moment van ontslag gemist?**

.....  
.....  
.....

**3. Wie heeft het moment van ontslag met u besproken?**

*Er kunnen meerdere opties aangekruist worden.*

- ☐ Arts
- ☐ Verpleegkundige
- ☐ Anders, nl .....

**4a. Hoe vond u het ontslaggesprek?**

.....  
.....  
.....

4b. Was er aandacht voor uw vragen en/of zorgen?

*Toelichting is niet verplicht*

- ☐ Ja, want.....
- ☐ Nee, want.....

5a. Was uw familie/partner/mantelzorger betrokken bij het ontslagproces?

- ☐ Ja  
*indien ja, ga naar vraag 5b.*
- ☐ Nee  
*Indien nee, ga naar vraag 5c.*

5b. Heeft u dit als prettig ervaren?

- ☐ Ja,  
want.....
- ☐ Nee,  
want.....

5c. Had u het prettig gevonden als familie/partner/mantelzorger betrokken was geweest bij het ontslagproces?

- ☐ Ja,  
want.....
- ☐ Nee,  
want.....

6. Had u het gevoel voldoende voorbereid met ontslag te gaan?

- ☐ Ja,  
want.....
- ☐ Nee,  
want.....

7. Hoe heeft u de dag van ontslag ervaren?

.....

.....

.....

8. Wat vond u van de rol van de verpleegkundige tijdens het ontslag?

.....

.....

.....

9. Wat vond u prettig bij het ontslag en waarom?

.....

.....

.....

10. Wat heeft u gemist bij het ontslag?

.....

.....

.....

**11. Welke aanbevelingen hebt u voor de afdeling om het ontslagproces te verbeteren?**

.....  
.....  
.....

**12. Wist u aan de hand van de gekregen informatie wat u thuis kon verwachten of moest doen met betrekking tot het herstel?**

.....  
.....  
.....

**13a. Heeft u een informatiefolder van de verpleegkundige gehad?**

- ☐ Ja  
*Indien ja, ga naar vraag 13b.*
- ☐ Nee  
*Indien nee, ga naar vraag 14.*

**13b. Heeft u daar profijt van gehad?**

- ☐ Ja,  
Indien ja, welke informatie was helpend?

.....  
...

- ☐ Nee,  
Indien nee, welke informatie werd gemist

.....

**14. Op welke wijze zou u de informatie tijdens het ontslagproces gepresenteerd willen krijgen?**

*Er zijn meerdere opties mogelijk*

- ☐ Schriftelijk
- ☐ Mondeling
- ☐ Anders, nl.....

Op de volgende pagina vindt u een tabel. Betreffende de informatieverstrekking bij het ontslag willen wij een aantal onderwerpen met u doornemen. Wij willen graag weten of de volgende onderwerpen tijdens het ontslag besproken zijn, of het duidelijk voor u was en of u er behoefte aan had.

De tabel is als volgt in te vullen: u hoeft enkel aan te kruisen of de informatie over elk onderwerp is verteld (ja of nee), of deze duidelijk is (ja of nee) en of u daar behoefte aan had (ja of nee). Mocht de informatie niet van toepassing zijn, dan is er de mogelijkheid dat aan te kruisen.

Hieronder staat een **kort voorbeeld** beschreven.

*Stel: u bent opgenomen geweest voor een bepaalde operatie. U hebt veel informatie gekregen over de aandoening, waarvoor u geopereerd moet worden. Toch was deze informatie u niet altijd even duidelijk, terwijl u wel behoefte had aan duidelijke informatie. Dan zou u de tabel als volgt in kunnen vullen:*

| Onderwerp                                    | Deel van het onderwerp                                           | Heeft u informatie gekregen over dit onderwerp? |     | Was deze informatie duidelijk? |     | Had u behoefte aan informatie over dit onderwerp? |     | Niet van toepassing |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|--------------------------------|-----|---------------------------------------------------|-----|---------------------|
|                                              |                                                                  | Ja                                              | Nee | Ja                             | Nee | Ja                                                | Nee |                     |
| Ziekte/behandeling                           | Informatie over de ziekte en behandeling                         | X                                               |     |                                | X   | X                                                 |     |                     |
| Verloop van de ziekte/behandeling en herstel | Informatie over het verloop van de ziekte/behandeling en herstel | X                                               |     |                                | X   | X                                                 |     |                     |



| Onderwerp                                | Deel van het onderwerp                                               | Hebt u informatie gekregen over dit onderwerp? |     | Was deze informatie duidelijk? |     | Had u behoefte aan deze informatie? |     | N.v.t. |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----|--------------------------------|-----|-------------------------------------|-----|--------|
|                                          |                                                                      | Ja                                             | Nee | Ja                             | Nee | Ja                                  | Nee |        |
| <b>Ziekte/behandeling</b>                | Informatie over de ziekte/behandeling en herstel                     |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
| <b>Verloop van de ziekte/behandeling</b> | Informatie over het verloop van de ziekte of behandeling             |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
| <b>Vermoeidheid na opname</b>            | Wanneer kunt u weer activiteiten oppakken                            |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
| <b>Leefregels</b>                        | Wanneer mag u weer douchen/bad nemen                                 |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
|                                          | Wanneer mag u weer autorijden/fietsen                                |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
|                                          | Wanneer mag u weer huishoudelijk werk doen (stofzuigen/boodschappen) |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
|                                          | Wanneer mag u weer buitenhuis werken                                 |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
|                                          | Wanneer mag u weer bukken/tilen (aantal kilo's)                      |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |
|                                          | Wanneer mag u weer sporten/zwemmen                                   |                                                |     |                                |     |                                     |     |        |

|                                             |                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Seksuele<br/>gemeenschap</b>             | Wanneer mag u weer<br>seksuele gemeenschap<br>hebben                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Wond</b>                                 | Wanneer worden de<br>hechtingen verwijderd                                                 |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Observatie roodheid                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Wanneer verband<br>verwisselen                                                             |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Hoe moet de wond<br>worden schoongehouden                                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Medicatie</b>                            | Gebruik van nieuwe<br>medicijnen in combinatie<br>met geneesmiddelen die<br>u al gebruikte |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Pijnmedicatie</b>                        | Hoelang kan pijn blijven<br>aanhouden                                                      |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Waar is de pijnmedicatie<br>verkrijgbaar                                                   |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Welke extra medicatie u<br>mag gebruiken                                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Controleafspraak</b>                     | Is de datum en het<br>tijdstip bekend?                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Is de locatie vermeld?                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Contact opnemen<br/>bij complicaties</b> | Was het duidelijk in<br>welke gevallen contact<br>opgenomen kon worden                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Duidelijk met wie contact<br>opgenomen moet<br>worden bij complicaties                     |  |  |  |  |  |  |  |

|                         |                                                            |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Hulpmogelijkheid</b> | Mogelijkheden voor thuiszorg                               |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Overige vragen</b>   | Duidelijk waar u antwoord kunt krijgen op eventuele vragen |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Evaluatie zorg</b>   | Is er geëvalueerd hoe u de verleende zorg heeft ervaren?   |  |  |  |  |  |  |  |

Opmerkingen naar aanleiding van tabel:

.....

.....

.....

Vervolgens willen wij nog wat algemene gegevens van u weten. Het juiste antwoord mag u aankruisen of invullen.

Ik ben een:

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Ik ben .... jaar

Ik ben opgenomen geweest op de afdeling:

- ☐ Algemene Neurologie (C3 Oost)
- ☐ Algemene en acute Neurochirurgie (D3 West)
- ☐ Cerebro Vasculaire Ziekten (C3 West)

Als laatste willen wij nog graag weten wat de reden is geweest van uw opname. Het is geheel vrijblijvend of u hier een antwoord op geeft:

.....

.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking bij dit onderzoek!

Door uw medewerking hebben wij een goed beeld over hoe de patiënt het ontslag op de afdelingen Neurologie en Neurochirurgie ervaart. Wij nemen uw mening mee in ons onderzoek om het ontslag te verbeteren en daarbij de patiënttevredenheid te verhogen.

Met vriendelijke groet,

Fabiënne Buisman  
 Bianca Harke  
 Marjolein van den Noort  
 4<sup>e</sup> jaars HBO-V studenten aan de Hogeschool Viaa in Zwolle

## Bijlage 4: Topiclijst interview senior verpleegkundigen

### Inleiding:

- Dank voor deelname
- Aanleiding onderzoek
- Doel onderzoek
- Opnemen van interview: o.a. anoniem verwerken.
- Werkwijze interview

### Ontslaggesprek:

1. Vind je een ontslaggesprek belangrijk?
2. Gebruik je een bestaand format bij het voeren van een ontslaggesprek?
3. Zo ja, welke? Waar komt dat lijstje vandaan? Waar is dat lijstje op gebaseerd? Welke thema's komen erin naar voren? (Medicatie, klachten, activiteiten, hulp, problemen).
4. Waar stellen patiënten tijdens het ontslaggesprek de meeste vragen over?
5. Op welke manier toets je of de leefregels voor de patiënt duidelijk zijn wanneer de patiënt het ziekenhuis verlaat?
6. Op welke manier geven jullie informatie mee aan de patiënt tijdens het ontslagproces? (Schriftelijk/mondeling?) (Informatieboekjes)

### Familie

1. Hoe zou de familie/mantelzorg betrokken moeten worden bij het ontslagproces van de patiënt?
2. Waar denk je dat patiënten behoefte aan hebben bij ontslag?

### Na ontslag

1. Bellen de patiënten wel eens met vragen naar de afdeling na ontslag? Zo ja, met welke vragen bellen patiënten naar de afdeling na een klinische opname?
2. Met welke vragen mogen de patiënten naar de afdeling bellen als ze vragen hebben na ontslag? Hoe toets je of de patiënten dit bij ontslag weten?

### Verbeteren ontslag

1. Denk je dat een hulpmiddel de informatievoorziening naar de patiënt toe tijdens het ontslagproces kan ondersteunen? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?
2. Zijn jullie op de afdeling al bezig om de informatievoorziening aan de patiënten tijdens het ontslagproces te verbeteren? Zo ja, hoe?
3. Welke zaken vind jij goed geregeld rondom het ontslag bij jullie op de afdeling?
4. Welke zaken behoeven nog verbetering rondom het ontslag bij jullie op de afdeling?

### Afsluiting:

- Bedankt
- Terugkoppelen van verkregen informatie

## Bijlage 5: Uitnodigingsbrieven senior verpleegkundigen

Beste senior verpleegkundige,

Wij, Fabiënne Buisman, Bianca Harke en Marjolein van den Noort, zijn drie laatstejaars HBO-V studenten aan de Hogeschool Viaa in Zwolle. Wij hebben het afgelopen half jaar stage mogen lopen binnen het UMC Utrecht, waar jullie ons waarschijnlijk wel van zullen kennen. Wij hebben het voorrecht om het komende halfjaar ons afstudeeronderzoek in het UMC Utrecht uit te voeren.

Ons afstudeeronderzoek gaat over de informatievoorziening voor patiënten tijdens het ontslagproces bij een klinische opname. De resultaten van de laatste CQ-meting naar de kwaliteit van de zorgverlening op de afdeling N&N liet namelijk zien dat maar 66% van de patiënten tevreden was over de verkregen informatie bij ontslag, dit is 14% minder dan de norm van 80% die het UMC Utrecht heeft opgesteld. Om de kwaliteit, en daarmee de tevredenheid van de patiënten, én continuïteit van de zorg te waarborgen is er gevraagd om over dit onderwerp onderzoek te doen: welke informatie missen de patiënten op de afdeling Neurologie en Neurochirurgie van het UMC Utrecht en op welke manier willen de patiënten deze informatie gepresenteerd hebben?

Bij het uitvoeren van ons onderzoek is jullie hulp erg belangrijk. Wij willen namelijk meer weten over de werkwijze van elke afdeling met betrekking tot ontslag en tegen welke zaken jij als senior verpleegkundige aanloopt.

Daarom nemen wij graag een interview af met jou als senior verpleegkundige. Dit interview zal ongeveer 15 tot 20 minuten duren. Om hiervoor een afspraak in te plannen zijn wij afhankelijk van de werkdagen van alle senior verpleegkundigen. Wij zijn elke maandag en dinsdag aanwezig in het UMC. Daarom willen wij je vragen om je beschikbaarheid van de komende 6 weken door te geven, zodat wij een afspraak kunnen inplannen. De voorkeur ligt wat ons betreft op een maandag of een dinsdag. Wanneer je niet aanwezig bent op deze dagen, wil je dan je andere doordeweekse werkdagen doorgeven?

Wanneer wij een afspraak hebben gepland, zullen wij per mail contact opnemen om de datum, tijdstip en locatie van het interview te bevestigen.

Graag zien wij je reactie met beschikbaarheid tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Fabiënne Buisman

Bianca Harke

Marjolein van den Noort

4e jaars Hbo-V studenten van de Hogeschool Viaa te Zwolle

## Bijlage 6: Analyse schema interviews

| Onderwerp                                                     | Fragmenten per interview |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Labels interview                                                                                                                                                                                                                               | Codes interview<br>Ordering (axiaal<br>coderen)                                                                     | Kernthema's<br>interviews  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Vraag 1<br>Ontslaggesprek<br>belangrijk?<br>(door-<br>vragen) | Inter<br>view<br>1:      | 1.1 Wel belangrijk<br>1.2 om de laatste vragen van patiënten door te nemen<br>en medicatie en leefregels meegeven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.1.1 Belangrijk<br>1.2.1 Voor laatste vragen van<br>patiënten<br>1.2.2 Medicatie en leefregels<br>doornemen                                                                                                                                   | Belangrijk<br><br>Waarborging ontslag<br><br>Multifunctioneel                                                       | Functies<br>ontslaggesprek |
|                                                               | 2+3:                     | Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)<br>2.1 Heel belangrijk<br>2.2 Een van de belangrijkste gesprekken voor de patiënt<br>tijdens opname en ontslag<br><br>Vpk 3: (seniorverpleegkundige)<br>3.1 Het ontslaggesprek heeft meerdere functies:<br>3.2 Het is een handvat voor de laatste tips<br>3.3 Het is een kans om nog zaken te bespreken die<br>misschien zijn blijven hangen<br>3.4 Niet alleen voor het meegeven van een brief met<br>telefoonnummers en belangrijke items<br>3.5 Het kan vooral een opening zijn voor een evaluatie<br>van de zorg | 2.1.1 Heel belangrijk<br>2.2.1 Belangrijk gesprek<br><br>3.1.1 Meerdere functies<br>3.2.1 Handvat laatste tips<br>3.3.1 Laatste kans zaken<br>bespreken<br>3.4.1 Niet alleen meegeven van<br>brief<br>3.5.1 Opening voor evaluatie van<br>zorg | Voldoende kennis<br><br>Evaluatie van zorg<br><br>Geruststellen patiënten<br><br>Voorkomen van vragen<br>na ontslag |                            |
|                                                               | 4:                       | 4.1 Belangrijk<br>4.2 Daardoor gaan mensen met een gerust hart naar<br>huis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.1.1 Belangrijk<br>4.2.1 Patiënten gerust naar huis                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                     |                            |
|                                                               | 5:                       | 5.1 Een van de belangrijkste punten in afronding van<br>zorg voor patiënten<br>5.2 Ontslag naar huis gaat steeds sneller, maar dat moet<br>wel gewaarborgd zijn.<br>5.3 Patiënt moet naar huis gaan met voldoende kennis<br>ten behoeve van herstel                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5.1.1 Belangrijk in afronding zorg<br>5.2.1 Gewaarborgd ontslag<br>5.3.1 Voldoende kennis                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                            |
|                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |                            |

|                                                                                      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Vraag 2<br>Gebruik<br>bestaand<br>format bij<br>ontslaggesprek?<br>(door-<br>vragen) | 6:   | 6.1 Belangrijk<br>6.2 Opname doornemen en verwachtingen na ontslag bespreken<br>6.3 Laatste moment om vragen te beantwoorden en mogelijkheid bieden om vragen na het ontslag te stellen                                                                                                          | 6.1.1 Belangrijk<br>6.2.1 Evaluatie opname<br>6.2.2 Verwachtingen na ontslag<br>6.3.1 Vragen beantwoorden<br>6.3.2 Waar terecht bij vragen na ontslag |                                                                                                                 |                |
|                                                                                      | 7:   | 7.1 Belangrijk voor patiënten die lange tijd zijn opgenomen geweest<br>7.2 Niet belangrijk voor dag-opnames                                                                                                                                                                                      | 7.1.1 Alleen voor lange opnames<br>7.2.1 Niet belangrijk voor dag-opnames                                                                             |                                                                                                                 |                |
|                                                                                      | 8:   | 8.1 Belangrijk<br>8.2 Voorkomt veel vragen na ontslag<br>8.3 Voorkomt terugbellen naar de afdeling<br>8.4 Belangrijk om alles in detail uit te leggen                                                                                                                                            | 8.1.1 Heel belangrijk<br>8.2.1 Voorkomt vragen na ontslag                                                                                             |                                                                                                                 |                |
|                                                                                      | 1:   | 1.3 Geen gebruik van bestaand format<br>1.4 Is wel een bestaand format in HIX, maar die sluit niet aan bij patiëntencategorie.                                                                                                                                                                   | 1.3.1 Geen gebruik van bestaand format<br>1.4.1 Wel bestaand format aanwezig<br>1.4.2 Sluit niet aan bij patiëntencategorie                           | Geen gebruik bestaand format<br><br>Wel bestaand format<br><br>Bij standaard operaties protocollaire informatie | Gebruik format |
|                                                                                      | 2+3: | Vpk 2 (Algemeen verpleegkundige)<br>2.3 Er wordt geen gebruik gemaakt van bestaand format<br>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)<br>3.6 Zou wel kunnen gebruiken met nieuwe document wat in de maak is. Dit nieuwe document zou alle vragen moeten ondervangen, waardoor een checklist niet nodig is. | 2.3.1 Geen bestaand format<br>3.6.1 Nieuw document gebruiken als format                                                                               | Bestaand format aanpassen per patiënt<br><br>Geen bestaand format<br><br>Sluit niet aan bij patiëntencategorie  |                |
|                                                                                      | 4:   | 4.3 We gebruiken geen bestaand format.                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.3.1 Geen bestaand format                                                                                                                            |                                                                                                                 |                |
|                                                                                      | 5:   | 5.4 Het format is de ontslagbrief die we hebben. Hierin staan de belangrijkste punten die besproken moeten worden.<br>5.5 Bij standaard operaties geven wij protocollaire informatie over de wond, pijnmedicatie, klachten en leefregels.                                                        | 5.4.1 Ontslagbrief is format<br>5.5.1 Bij standaard operaties protocollaire informatie                                                                | Nieuw format in de maak                                                                                         |                |



|                                                      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                      |
|------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Vraag 3<br>Vragen van patiënt tijdens ontslaggesprek | 6:   | 6.4 Ik weet niet of wij een bestaand format hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6.4.1 Format niet bekend                                                                                                                                                                            |                                                                                                        |                                      |
|                                                      | 7:   | 7.3 We gebruiken geen bestaand format.<br>7.4 Er is er wel één in HIX, maar die sluit niet aan op de patiëntencategorie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7.3.1 Geen gebruik van bestaand format<br>6.4.1 Wel bestaand format aanwezig<br>6.4.2 Sluit niet aan bij patiëntencategorie                                                                         |                                                                                                        |                                      |
|                                                      | 8:   | 8.5 Wij maken wel gebruik van bestaand format.<br>8.6 Er staan twee brieven in de computer, waarvan één voor de wervelkolom en rug en één voor operaties aan het hoofd. Deze worden aangepast per patiënt, want soms geldt het voor de ene patiënt weer net niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8.5.1 Wel gebruik bestaand format<br>8.6.1 Bestaand format per operatiesoort<br>8.6.2 Bestaand format wordt aangepast per patiënt                                                                   |                                                                                                        |                                      |
|                                                      | 1:   | 1.5 Vragen van patiënten tijdens het ontslaggesprek gaan over medicatie, over welke tijden deze ingenomen moeten worden etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1.5.1 Medicatie                                                                                                                                                                                     | Medicatie                                                                                              | Leefregels                           |
|                                                      | 2+3: | <u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u><br>2.4 Vragen over werk, autorijden en vliegen.<br>2.5 Ook vragen over de kans op herhaling, deze vragen stellen vaak de patiënten die een hersenbloeding hebben gehad.<br>2.6 En vaak de vragen: mag ik weer of wanneer mag ik weer...<br>2.7 Er worden zelden vragen gesteld over geslachtsgemeenschap, omdat hier misschien een taboe op rust. We hopen dat het aan de hand van de nieuwe ontslagbrief wat eenvoudiger is om daarover te praten.<br><u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u><br>3.7 Voeding en sporten.<br>3.8 Of ik ben nog zo moe, hoe ga ik daarmee om. | 2.4.1 Werk, autorijden en vliegen<br>2.5.1 Kans op herhaling bij hersenbloedingen<br>2.7.1 Zelden vragen over geslachtsgemeenschap<br><br>3.7.1 Voeding en sporten<br>3.8.1 Omgaan met vermoeidheid | Complicaties<br>Wond<br>Werken<br>Reizen<br>Voeding<br>Sporten<br>Geslachtsgemeenschap<br>Vermoeidheid | Lichamelijke en psychische problemen |
|                                                      | 4:   | 4.4 Vragen over medicatie, over de tijden van medicatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.4.1 Medicatie                                                                                                                                                                                     | Onzekerheid                                                                                            |                                      |

|                                                                       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                     |                                                                                       |                   |
|-----------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p>Vraag 4<br/>Toetsen of leefregels voor patiënt duidelijk zijn?</p> |      | etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                     |                                                                                       |                   |
|                                                                       | 5:   | 5.6 Vaak vragen over de wond: wat mag ik daar wel en niet mee doen.<br>5.7 Dus hoe zit het met het wassen en de belasting van de wond?                                                                                                                                                                       | 5.6.1 Wond<br>5.7.1 Leefregels wond                                                                                                                 |                                                                                       |                   |
|                                                                       | 6:   | 6.5 Vragen over de onzekerheid, omdat er niet meer direct een verpleegkundige of arts bij hen is.<br>6.6 Wat moet ik doen als dit gebeurt? Wat moet ik doen als ik een insult krijg? Waar moet ik dan zijn?                                                                                                  | 6.5.1 Onzekerheid<br>6.6.1 Wat te doen bij complicaties<br>6.6.2 Met wie contact opnemen bij complicaties                                           |                                                                                       |                   |
|                                                                       | 8:   | 8.7 Veel vragen. Ik behandel alles in het ontslaggesprek, waardoor alles wel duidelijk is aan het eind van het gesprek.<br>8.8 Voorbeeld van een vraag is: 'Wanneer mag ik weer douchen met mijn wond?'                                                                                                      | 8.7.1 Veel vragen beantwoorden in ontslaggesprek<br>8.8.1 Douchen met wond                                                                          |                                                                                       |                   |
|                                                                       | 1:   | 1.6 Ja, ik wel. Ik weet niet hoe mijn collega's dat doen.                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.6.1 Wel toetsen van leefregels                                                                                                                    | Wel toetsen van leefregels                                                            | Huidige werkwijze |
|                                                                       | 2+3: | Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)<br>2.8 Nee en het is wel wenselijk. Dus we moeten het wel gaan doen. Maar we toetsen het nu op het moment niet.<br>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)<br>3.9 Daar is het nog te vroeg voor. Het nieuwe document om het ontslag te verbeteren, moet nog eerst uitgerold worden. | 2.8.1 Niet toetsen van leefregels<br>2.8.2 Toetsen wel wenselijk<br>3.9.1 Te vroeg om leefregels te toetsen                                         | Niet toetsen van leefregels<br><br>Toetsen wel wenselijk<br><br>Te vroeg voor toetsen |                   |
|                                                                       | 4:   | 4.5 Nee, daar hebben we eigenlijk ook geen tijd voor                                                                                                                                                                                                                                                         | 4.5.1 Niet toetsen van leefregels<br>4.5.2 Geen tijd om leefregels te toetsen                                                                       | Geen tijd om te toetsen                                                               |                   |
|                                                                       | 5:   | 5.8 Nee, ik vraag altijd wel of de patiënten nog vragen hebben, en of alles duidelijk is.<br>5.9 Want toetsen vind ik heel erg lastig. Je hebt op een gegeven moment een klinische blik om in te schatten welke patiënt meer aandacht en uitleg nodig heeft.                                                 | 5.8.1 Niet toetsen van leefregels<br>5.8.2 Navragen leefregels begrepen<br>5.9.1 Toetsen lastig<br>5.9.2 Klinische blik inschatten behoefte patiënt | Navragen leefregels begrepen<br><br>Klinische blik inschatten behoefte patiënt        |                   |
|                                                                       | 6:   | 6.7 Ja, want dat is bij neurotrauma en epilepsie een                                                                                                                                                                                                                                                         | 6.7.1 Toetsen leefregels                                                                                                                            | Eigen verantwoordelijkheid                                                            |                   |

|                                                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                     |                      |
|-------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
| Vraag 5<br>Op welke manier informatie meegeven aan patiënt? |      | belangrijk ding.<br>6.8 Het is afhankelijk per patiënt, bijvoorbeeld of dit hun eerste insult is geweest.<br>6.9 Regels benoem ik altijd nog een keer extra, om de mensen te laten beseffen dat het nu hun eigen verantwoordelijkheid is, maar dat zij zich ook bewust moeten zijn van de gevaren.                                                                                                                                                                                        | belangrijk bij<br>neurotrauma/epilepsie<br>6.8.1 Afhankelijk per patiënt<br>6.9.1 Leefregels extra benoemen<br>6.9.2 Eigen verantwoordelijkheid<br>6.9.3 Bewust zijn van gevaren                                                                                                                   | Herhaling informatie<br><br>Bewust zijn van gevaren |                      |
|                                                             | 7:   | 7.5 Ja, ik vraag of ze de informatie begrepen hebben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7.5.1 Navragen informatie begrepen                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                      |
|                                                             | 8:   | 8.9 Ja, ik vraag of alles duidelijk is en of ze snappen wat ik heb gezegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8.9.1 Navragen informatie begrepen                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                      |
|                                                             | 1:   | 1.7 Alleen mondeling<br>1.8 De afspraak en brief worden schriftelijk meegegeven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.7.1 Alleen mondeling<br>1.8.1 Afspraak en brief schriftelijk                                                                                                                                                                                                                                     | Mondeling                                           | Informatieoverdracht |
|                                                             | 2+3: | Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)<br>3.10 Afhankelijk per verpleegkundige.<br>3.11 Ik weet van mezelf dat ik nog met de patiënt in gesprek ga, maar ik weet ook dat er een paar zijn die de de poli afspraken, de medicijnen voor 24 uur en een hand geven. Zij geven aan: bij klachten uw huisarts bellen. Dat kan natuurlijk ook. En ik ben bang dat het merendeel zo werkt.                                                                                                               | 3.10.1 Afhankelijk per verpleegkundige<br>3.11.1 Uitgebreid gesprek<br>3.11.2 Alleen poliafspraak en 24 uren medicatie.                                                                                                                                                                            | Schriftelijk<br><br>Combinatie<br><br>Digitaal      |                      |
|                                                             | 4:   | 4.6 Mondeling. De afspraken en uitleg over medicatie op papier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.6.1 Mondeling en schriftelijk                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                     |                      |
|                                                             | 5:   | 5.10 Mondeling en schriftelijk.<br>5.11 We hebben informatieboekjes en folder die wij meegeven.<br>5.12 Informatieboekjes hebben als nadeel dat veel mensen dit niet lezen. Dit is hun eigen verantwoordelijkheid.<br>5.13 Dit wordt nu gedigitaliseerd, met als voordeel dat je alleen nog maar een kaartje hoeft mee te geven waar de informatie is te vinden.<br>5.14 Voor oudere patiënten geven we het vaak uitgeprint mee.<br>5.15 Het digitale format is heel mooi met filmpjes en | 5.10.1 Mondeling en schriftelijk<br>5.11.1 Informatieboekjes en folders<br>5.12.1 Nadeel informatieboekjes niet lezen<br>5.12.2 Eigen verantwoordelijkheid<br>5.13.1 Digitaliseren<br>5.13.2 Voordeel alleen kaartje<br>5.14.1 Oudere patiënten schriftelijk<br>5.15.1 Digitale format filmpjes en |                                                     |                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|      | uitleg. Zeker met de operaties van de wervelkolom is dat heel handig. Het bevat namelijk praktische informatie hoe ze het beste uit bed kunnen komen en waar ze op moeten letten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | uitleg                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                    |
| 6:   | 6.10 Over het algemeen is dat mondeling.<br>6.11 We geven vaak nog wel een folder.<br>6.12 We hebben niet voor elke reden van opname een folder bij ontslag<br>6.13 Je kan tijdens de opname al informatie aan de patiënt geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6.10.1 Mondeling<br>6.11.1 Folder<br>6.12.1 Niet voor elke opnamereden een folder<br>6.13.1 Tijdens opname informatie geven                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |                                    |
| 7:   | 7.6 Mondeling, de afspraak en medicatie-uitleg wordt schriftelijk meegegeven.<br>7.7 Voor sommige patiëntencategorieën hebben we boekjes, voor de neuro trauma's bijvoorbeeld, maar die geven we tijdens opname.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7.6.1 Mondeling<br>7.6.2 Afspraak en medicatie schriftelijk<br>7.7.1 Informatieboekjes tijdens opname                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |                                    |
| 8:   | 8.10 Mondeling, maar ook via een flyer.<br>8.11 We verwijzen ze altijd naar de UMC-website. Hier staat heel veel informatie op. Aan oudere mensen die niet zo digitaal zijn, geven we een folder mee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8.10.1 Mondeling<br>8.10.2 Flyer<br>8.11.1 UMC-website veel informatie<br>8.11.2 Folder voor oudere mensen                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |                                    |
| 1:   | 1.9 Het ontslaggesprek houd ik samen met partner en of familie erbij.<br>1.10 Want met zijn tweeën hoor je meer dan alleen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.9.1 Ontslaggesprek met familie/partner<br>1.10.1 Twee horen meer dan één                                                                                                                                                                                       | Aanwezig ontslaggesprek<br>Vanaf opnamegesprek                                                                                             | Betrekken van familie/mantelzorger |
| 2+3: | Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)<br>2.9 Specifiek voor neurologie erg belangrijk.<br>2.10 Al tijdens opnamegesprek zeggen: bundel je vragen en stel deze tijdens het ontslaggesprek.<br>2.11 Familie nu al betrokken bij gesprekken met arts en revalidatiearts.<br>2.12 Worden nu wel op de hoogte gehouden van het medische traject en spreken vaak de verpleegkundigen tussen de bedrijven door.<br>2.13 Wij zien familie graag aanwezig bij het ontslaggesprek, als dat mogelijk is.<br>2.14 Familie heeft bij dat laatste gesprek vaak nog heel | 2.9.1 Specifiek voor neurologie belangrijk<br>2.10.1 Begint bij opnamegesprek<br>2.11.1 Aanwezig gesprekken artsen<br>2.12.1 Op de hoogte medische traject<br>2.13.1 Familie aanwezig ontslaggesprek<br>2.14.1 Familie praktische vragen<br>2.15.1 Erg waardevol | Afhankelijk van reden van opname<br><br>Twee horen meer dan één<br><br>Meeste vragen<br><br>Op de hoogte houden<br><br>Cognitief aangedaan |                                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                               |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | <p>veel praktische vragen. Vragen die tijdens de opname nog niet eerder ter sprake zijn gekomen, zoals over autorijden en werk.</p> <p>2.15 Familie betrekken is daarom erg waardevol.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Belangrijk eerste contactpersoon betrekken                                    |  |
| 4: | <p>4.7 Ik betrek de familie/partner/mantelzorger bij het ontslaggesprek</p> <p>4.8 Zij hebben vaak ook de meeste vragen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>4.7.1 Betrokken bij het ontslaggesprek</p> <p>4.8.1 Meeste vragen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Opvangnet voor mantelzorger                                                   |  |
| 5: | <p>5.16 Afhankelijk van reden van opname. Bij iemand die cognitief aangedaan is, die afhankelijk is van mantelzorgers, moeten de mantelzorgers zeker betrokken worden.</p> <p>5.17 Maar tegenwoordig kunnen wij de mantelzorgers niets meer bieden. Je kan verwijzen naar een mantelzorgorganisatie qua ondersteuning. Maatschappelijk werk hebben wij in het UMC niet meer.</p> <p>5.18 Dit is een dilemma waar wij voor komen te staan, want je wil aan de ene kant er echt met liefde voor die mensen zijn. Je kan met familie over de heftige lichamelijke verandering in gesprek gaan, maar ik kan ze niets bieden. Dus dan ga ik eigenlijk wonden openmaken, want ik kan ze op mantelzorgorganisaties en maatschappelijk werk wijzen. Maar dit moet via de huisarts, het is heel raar dat dat als ziekenhuis niet kan.</p> <p>5.19 Aan de ene kant denk ik dat het heel goed is dat we mantelzorgers erbij betrekken, maar dan moeten wij ook een goed opvangnet hebben voor hun wat we hun kunnen aanbieden.</p> <p>5.20 Door de co-morbiditeit van de ouderen komen er meer problemen.</p> <p>5.21 Familie heeft andere verwachtingen. Zo is er soms bij opname voor een standaardoperatie al een zorgvraag vanuit de familie. Zij gaan ervan uit dat wij alles wel even regelen, terwijl dat niet in het pakket zit voor de opname.</p> <p>Wij mogen dan een groter probleem gaan oplossen dan</p> | <p>5.16.1 Afhankelijk van reden van opname</p> <p>5.16.2 Cognitief aangedaan</p> <p>5.17.1 Keerzijde mantelzorgers betrekken</p> <p>5.19.1 Goed opvangnet</p> <p>5.20.1 Toename problemen door co-morbiditeit ouderen</p> <p>5.21.1 Zorgvraag vanuit familie</p> <p>5.21.2 Ziekenhuis groter probleem oplossen dan opnamereden</p> <p>5.22.1 Overheid veranderingen budgetten</p> | <p>Keerzijde mantelzorgers betrekken</p> <p>Irreële verwachtingen familie</p> |  |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |                                                               |                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                        | <p>waarvoor de patiënt hier is opgenomen.</p> <p>5.22 En dat wil je aan de ene kant met liefde doen, maar dat kan niet altijd en op dit moment zie ik daar een grote groei in de laatste jaren. Dus doordat in de overheid veranderingen in de budgetten en zorgverzekeringen zijn doorgevoerd, zie dat mensen met een grotere zorgvraag het ziekenhuis inkomen. Deze grotere zorgvraag is niet opgepakt in de eerste lijn. Dan zie je dus ook naderhand dat je bij die groep familie en patiënten moet teleurstellen. Dus dan moet je mensen naar huis sturen naar een thuissituatie waarvan je weet dat dat niet stabiel is. Maar dat is niet onze verantwoordelijkheid.</p> |                                                                                                                                                                                                     |                                                               |                        |
|                                        | <p><b>6:</b> 6.14 Ik vind het belangrijk om familie en in ieder geval de eerste contactpersoon van de patiënt erbij te betrekken.</p> <p>6.15 Zeker omdat er zoveel gebeurt tijdens de opname en twee paar oren horen er altijd meer als één paar.</p> <p>6.16 Soms is het voor de patiënt lastig om de vraag die hij heeft te stellen. Daar kan de contactpersoon bij helpen.</p> <p>6.17 Ten alle tijden vind ik het belangrijk om het sociale netwerk eromheen te betrekken.</p>                                                                                                                                                                                            | <p>6.14.1 Eerste contactpersoon betrekken</p> <p>6.15.1 Twee horen meer dan één</p> <p>6.16.1 Contactpersoon hulp bij stellen van vragen</p> <p>6.17.1 Te allen tijde sociale netwerk betrekken</p> |                                                               |                        |
|                                        | <p><b>7:</b> 7.8 Ja, het ontslaggesprek houd ik altijd met familie/partner erbij.</p> <p>7.9 Ook tijdens de opname probeer ik de naasten erbij te betrekken door ze op de hoogte te houden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>7.8.1 Ontslaggesprek met familie/partner erbij</p> <p>7.9.1 Tijdens opname naasten op de hoogte houden</p>                                                                                       |                                                               |                        |
|                                        | <p><b>8:</b> 8.12 Ja, ik vind dat goed als familie/mantelzorger erbij wordt betrokken.</p> <p>8.13 Persoonlijk wacht ik altijd met het ontslaggesprek totdat de familie/mantelzorger aanwezig is.</p> <p>8.14 Twee horen altijd meer dan een.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>8.13.1 Ontslaggesprek met familie/partner erbij</p> <p>8.14.1 Twee horen meer dan één</p>                                                                                                        |                                                               |                        |
| Vraag 7<br>Waar heeft patiënt behoefte | <p><b>1:</b> 1.11 Duidelijkheid over wat moet te doen bij complicaties.</p> <p>1.12 Duidelijkheid over met wie contact opnemen bij complicaties.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>1.11.1 Duidelijkheid over complicaties</p> <p>1.13.1 Duidelijkheid over medicatie</p>                                                                                                            | <p>Duidelijkheid over medicatie</p> <p>Duidelijkheid over</p> | <p>Behoeft patiënt</p> |

aan bij  
ontslag?

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                               |  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|             | 1.13 Duidelijkheid over medicatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                    | complicaties                                                                                                                                                                  |  |
| <b>2+3:</b> | <p><u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u></p> <p>3.12 Naar huis gaan.</p> <p>3.13 En antwoord op de vraag: Gaat het ooit nog beter worden?</p> <p>3.14 De tijd die ervoor wordt getrokken voordat je weet waar iemand eindigt qua ziekteproces, duurt soms wel een jaar tot anderhalf jaar. Het valt me op dat dat vaak nog niet is besproken tijdens de opname. Dus als je dat aan het eind van het gesprek meegeeft, dan zie je alsnog de klap aankomen. Ik vind dat we dat voor moeten zijn, zodra dat maar ter sprake zou kunnen komen, dat je dat ook moet doen.</p> <p><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u></p> <p>2.16 Ik denk dat de beste manier is om dat bij het begin van opname aan te kaarten. 'U moet u ervan bewust zijn dat het een heel lang traject kan zijn, waar u nu in gaat.'</p> <p>2.17 Verder duidelijkheid en vooral de grote vraag: Wanneer is het allemaal weer normaal en wanneer zijn mijn klachten weg.</p> <p>2.18 En vooral waar kan de patiënt en familie terecht met vragen na ontslag.</p> | <p>3.12.1 Naar huis gaan</p> <p>3.13.1 Antwoord op de vraag: wordt het ooit beter</p> <p>3.14.1 Vanaf begin bewustwording creëren dat het een lang traject is</p> <p>2.18.1 Waar terecht met vragen na ontslag</p> | <p>Duidelijkheid over met wie contact opnemen</p> <p>Duidelijkheid over verwachtingen thuis</p> <p>Duidelijkheid over prognose</p> <p>Wegnemen vraagtekens</p> <p>Folders</p> |  |
| <b>4:</b>   | <p>4.9 Duidelijkheid over verwachtingen voor thuis en prognose.</p> <p>4.10 En leefregels over wanneer ze weer mogen autorijden etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>4.9.1 Duidelijkheid verwachtingen thuis</p> <p>4.9.2 Duidelijkheid prognose</p> <p>4.10.1 Leefregels</p>                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |  |
| <b>5:</b>   | 5.23.1 Weet ik eigenlijk niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 48.1.1 Onbekend                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                               |  |
| <b>6:</b>   | <p>6.18 Duidelijkheid. Er blijven natuurlijk nog zoveel vraagtekens en die kunnen we nooit helemaal wegnemen. 6.19 Ik denk dat je het bijna kan vergelijken met het feit dat je als kind op een gegeven moment de basisschool verlaat en naar het voortgezet onderwijs gaat. De hand van je ouders wordt losgelaten en je gaat de grote wereld in. Ik enk dat je dat bij ontslag ook kan zien. Je zit eerst in een hele veilige wereld en gaat dan ineens de grote wereld in.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>6.18.1 Duidelijkheid</p> <p>6.18.2 Wegnemen vraagtekens</p> <p>6.19.1 Vergelijking ontslag en overgang basisschool naar voortgezet onderwijs</p>                                                                |                                                                                                                                                                               |  |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|                                                                               | Ik vind dat je daar als verpleegkundige heel erg bij stil moet staan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                |
|                                                                               | <b>7:</b><br>7.10 Duidelijkheid over leefregels<br>7.11 Duidelijkheid over wanneer contact opnemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7.10.1 Duidelijkheid over leefregels<br>7.11.1 Duidelijkheid over contact opnemen                                                                                                  |                                                                            |                                |
|                                                                               | <b>8:</b><br>8.15 Sowieso dingen op papier meekrijgen, zoals folders. Zo kunnen patiënten het nog een keer na kunnen lezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8.15.1 Folders                                                                                                                                                                     |                                                                            |                                |
| Vraag 8<br>Bellen<br>patiënten<br>naar<br>afdeling en<br>met welke<br>vragen? | <b>1:</b><br>1.14 Ja, vragen over medicatie of over een uitslag op de huid bijvoorbeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1.14.1 Vragen over uitslag of medicatie                                                                                                                                            | Uitslag                                                                    | Onduidelijkheden<br>leefregels |
|                                                                               | <b>2+3:</b><br><u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u><br>3.15 Vragen over dingen die niet duidelijk zijn.<br>3.16 Vragen over de wond en wanneer de hechtingen eruit mogen.<br>3.17 Vragen of de patiënt mag douchen of zwemmen.<br><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u><br>2.19 Het zijn vaak hele eenvoudige vragen, zoals over wanneer een pleister eraf mag.<br>2.20 Deze vragen kunnen we allemaal ondervangen tijdens het ontslaggesprek. | 3.15.1 Onduidelijkheden<br>3.16.1 Vragen over wond en hechtingen<br>3.17.1 Vragen over douchen/zwemmen<br><br>2.19.1 Eenvoudige vragen<br>2.20.1 Vragen ondervangen ontslaggesprek | Medicatie<br><br>Douchen<br><br>Zwemmen<br><br>Achteruitgang<br><br>Werken |                                |
|                                                                               | <b>4:</b><br>4.11 Ja, bijvoorbeeld over wat te doen bij wondlekkage of achteruitgang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.11.1 Achteruitgang<br>4.11.2 Wondlekkage                                                                                                                                         | Autorijden                                                                 |                                |
|                                                                               | <b>5:</b><br>5.24 Ja, patiënten bellen weleens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5.24.1 Soms                                                                                                                                                                        | Wond                                                                       |                                |
|                                                                               | <b>6:</b><br>6.20 Ja, af en toe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6.20.1 Soms                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                |
|                                                                               | <b>7:</b><br>7.12 Ja, bijvoorbeeld als ze niet lekker worden.<br>7.13 Of dat er toch nog niets niet duidelijk is over de medicatie of wanneer ze weer mogen werken of autorijden                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7.12.1 Achteruitgang<br>7.13.1 Medicatie<br>7.13.2 Wanneer werken<br>7.13.3 Wanneer autorijden                                                                                     |                                                                            |                                |
|                                                                               | <b>8:</b><br>8.16 Ja, ze bellen weleens.<br>8.17 Bijvoorbeeld als de hechtingen zijn verwijderd en de wond begint weer te lekken, dan krijgen wij vragen wat ze moeten doen.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8.16.1 Soms<br>8.17.1 Hechtingen<br>8.17.2 Wond                                                                                                                                    |                                                                            |                                |
|                                                                               | <b>1:</b><br>1.15 Over medicatievragen wel, maar met acute achteruitgang moeten ze de huisarts bellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.15.1 Medicatie vragen afdeling<br>1.16.1 Bij acute achteruitgang                                                                                                                 | Medicatie vragen                                                           |                                |
| Vraag 9<br>Met welke                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                    |                                                                            | Beleid                         |



vragen en  
tot wanneer  
mogen  
patiënten  
bellen naar  
afdeling?

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                              |  |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|             | 1.16 En met vragen over een uitslag moeten ze gewoon de huisarts bellen, wij kunnen namelijk niet door de telefoon kijken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | huisarts                                                                                                                                                                                                                                                                         | Achteruitgang                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>2+3:</b> | <p><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u></p> <p>2.21 Met hele specifieke vragen over de behandeling of over de opname mogen ze de afdeling bellen.</p> <p>2.22 Maar bij medische vragen verwijzen wij door naar de arts.</p> <p>2.23 En na 24 uur moeten eigenlijk alle klachten via de huisarts of huisartsenpost gespeeld worden.</p> <p><u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u></p> <p>3.18 Het beantwoorden van vragen is een stukje service.</p> <p>3.19 Het is je visitekaartje die je afgeeft als je je inzet voor een patiënt, ook al is de patiënt al ontslagen en ook al verwijst je hem door.</p> <p>3.20 Zegt een patiënt dat hij niet verder komt met zijn prangende vraag, dan vind ik dat je te allen tijde een antwoord moet zoeken.</p> | <p>2.21.1 Vragen omtrent behandeling of opname afdeling</p> <p>2.22.1 Medische vragen arts</p> <p>2.23.1 Na 24 uur klachten via huisarts</p> <p>3.18.1 Stukje service</p> <p>3.19.1 Inzet is visitekaartje</p> <p>3.20.1 Te allen tijde antwoord zoeken bij prangende vragen</p> | <p>Specifieke vragen</p> <p>Wondlekkage</p> <p>Ongerustheid</p> <p>Eerste 24 uur altijd</p> <p>Na 24 uur huisarts bellen</p> <p>Altijd bellen</p> <p>Altijd antwoord geven</p> <p>Doorverwijzen huisarts</p> |  |
| <b>4:</b>   | 4.12 Ja, als ze met een vraag zitten mogen ze altijd wel bellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.12.1 Altijd bellen                                                                                                                                                                                                                                                             | Doorverwijzen specialist                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>5:</b>   | <p>5.25 Ja, wij hebben al in de ontslagbrief staan dat wij in eerste instantie adviseren de huisarts te bellen, tenzij het gaat om wondlekkage.</p> <p>5.26 Ik geef altijd wel mee dat zij ons dag en nacht mogen bellen als de patiënt het niet vertrouwt.</p> <p>5.27 Hebben ze specifieke vragen over behandeling of leefregels, mogen ze altijd bellen. Dat geef ik ook aan.</p> <p>5.28 Je moet wel onderscheid maken tussen huisartszaken en ziekenhuiszaken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>5.25.1 In eerste instantie huisarts</p> <p>5.25.2 Wondlekkage afdeling</p> <p>5.26.1 Altijd bellen bij wantrouwen</p> <p>5.27.1 Vragen behandeling/leefregels afdeling</p> <p>5.28.1 Verschil tussen huisarts en ziekenhuis zaken</p>                                         | <p>Complexe casus eerst verantwoordelijke verpleegkundige</p>                                                                                                                                                |  |
| <b>6:</b>   | <p>6.21 Wij hebben de afspraak dat patiënten de eerste 24 uur via ons contact kunnen opnemen met de neuroloog.</p> <p>6.22 Bij heel veel dingen verwijst je mensen door naar de huisarts.</p> <p>6.23 Dit vinden patiënten spannend, omdat de huisarts niet de specifieke problematiek binnen de neurologie</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>6.21.1 Eerste 24 uur altijd contact opnemen</p> <p>6.22.1 Doorverwijzen huisarts</p> <p>6.23.1 Huisarts spannend</p> <p>6.24.1 Neurologische vragen altijd afdeling</p>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                  |                                         |                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|                                                              | <p>kent.</p> <p>6.24 Voor neurologische vragen komen de patiënten altijd wel bij ons terecht</p> <p>6.25 Bij complexere casussen hebben wij waar mogelijk een eerste verantwoordelijke verpleegkundige. Dit is vaak een seniorverpleegkundige. Wij bellen dan binnen twee weken de familie nog een keer op om te horen hoe het nu gaat.</p>                                                                                                                                                                                                                            | <p>6.25.1 Bij complexe casus eerste verantwoordelijke verpleegkundige</p> <p>6.25.2 Binnen twee weken telefonisch contact</p>                                                                                                   |                                                                  |                                         |                     |
| 7:                                                           | <p>7.14 Patiënten mogen altijd bellen.</p> <p>7.15 Soms hebben neurologen met patiënten afgesproken dat ze mogen bellen als ze vragen hebben. Dan verbind ik ze door met de neuroloog wie dat heeft gezegd.</p> <p>7.16 Ik probeer vaak alle vragen wel te beantwoorden. Als het een vraag is waar wij niets mee kunnen, dan verwijs ik ze vaak door naar de huisarts.</p> <p>7.17 Ik zeg er altijd wel bij dat als ze er niet uitkomen bij de huisarts, ze weer contact mogen opnemen. Anders worden ze van het kastje naar de muur gestuurd en dat is vervelend.</p> | <p>7.14.1 Altijd bellen</p> <p>7.15.1 Afspraak neurologen bellen bij vragen</p> <p>7.16.1 Alle vragen beantwoorden</p> <p>7.16.2 Doorverwijzen huisarts</p> <p>7.17.1 Uitvalsbasis bij geen gehoor bij huisarts</p>             |                                                                  |                                         |                     |
| 8:                                                           | <p>8.18 Dat is altijd nog wel een dingetje, daar is niet één vast beleid over afgesproken.</p> <p>8.19 Sommige patiënten bellen heel snel, sommige heel laat.</p> <p>8.20 We zeggen vaak wel gebeurt er na 4 weken nog iets, ga dan naar de huisarts.</p> <p>8.21 In de acute fase mogen ze naar ons bellen, omdat dit vaak gevallen zijn voor de neurochirurg.</p>                                                                                                                                                                                                    | <p>8.18.1 Geen vast beleid</p> <p>8.20.1 Na vier weken huisarts</p> <p>8.21.1 Acute fase neurochirurg</p>                                                                                                                       |                                                                  |                                         |                     |
| Vraag 10<br>Welk hulpmiddel kan de informatie naar patiënten | 1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>1.17 Een checklist met alle punten die verpleegkundigen moeten bespreken met patiënten tijdens ontslag.</p> <p>1.18 Ik zou niet iets specifiek voor de afdeling maken, dat is lastig, omdat elke patiënt weer anders is.</p> | <p>1.17.1 Checklist</p> <p>1.18.1 Aanpasbaar</p>                 | <p>Checklist</p> <p>Informatiebrief</p> | Nieuwe hulpmiddelen |
|                                                              | 2+3:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</p> <p>3.21 Papieren voor ontslag al dag eerder geven, zodat patiënten het door kunnen nemen en vragen kunnen</p>                                                                             | <p>3.21.1 Ontslagpapieren dag eerder geven</p> <p>3.22.1 DVD</p> | <p>Folder</p> <p>Filmpjes</p>           |                     |

toe  
ondersteune  
n?

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |     |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
|    | <p>bedenken.</p> <p>3.22 Een dvd op de poli waarin het proces van opname, OK en na OK wordt uitgelegd.</p> <p><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u></p> <p>2.24 Met zo'n dvd kan duidelijk worden wat er staat te wachten tijdens de opname. Bijvoorbeeld inclusief een virtuele rondleiding over de afdeling. Ook goed om aan familie te laten zien en voor het verwerken.</p> <p>2.25 Een digitale folder, maar die hebben we al. Deze kan nog verbeterd worden en voor andere ziektebeelden toegepast worden.</p> <p>2.26 Maar de digitale folder wordt de komende 25 jaar door een hele grote bevolking niet gelezen en dat zijn de ouderen. Dus wij zijn genoodzaakt om het toch altijd mondeling en schriftelijk toe te lichten.</p> | <p>2.24.1 Virtuele rondleiding afdeling</p> <p>2.25.1 Digitale folder verbeteren</p> <p>2.26.1 Digitale folder en vergrijzing</p> <p>2.26.2 Noodzaak mondeling en schriftelijk toelichten</p> | DVD |  |
| 4: | 4.13 Ja, een brief met standaardinformatie of een checklist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>4.13.1 Informatiebrief</p> <p>4.14.2 Checklist</p>                                                                                                                                         |     |  |
| 5: | <p>5.29 Laatste jaren hebben wij erin geïnvesteerd om alles te digitaliseren.</p> <p>5.30 Voor operaties van de nek- en rug-hernia's hebben wij filmpjes gemaakt waarin het proces van opname tot ontslag helemaal uitgelegd wordt. Deze filmpjes krijgen zij voor opname via de poli toegestuurd.</p> <p>5.31 In deze filmpjes staan ook alle leefregels voor na de operatie.</p> <p>5.32 Het aantal mensen die deze informatie goed heeft bekeken, valt erg tegen.</p> <p>5.33 Wij hebben als afdeling al veel gedaan, maar lopen dus tegen het probleem aan van de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt.</p>                                                                                                                          | <p>5.29.1 Investeren in digitaliseren</p> <p>5.30.1 Filmpjes met uitleg</p> <p>5.32.1 Mensen bekijken deze filmpjes niet goed</p> <p>5.33.1 Eigen verantwoordelijkheid patiënt</p>            |     |  |
| 6: | <p>6.26 Ik ben een voorstander van folders, omdat je deze als patiënt snel in kan zien.</p> <p>6.27 Het digitale is voor veel neurologische patiënten wat lastiger.</p> <p>6.28 Daarom is het belangrijkste hulpmiddel dat alle</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>6.26.1 Voorstander folders</p> <p>6.26.2 Snel inzien</p> <p>6.27.1 Digitaal lastig neurologische patiënt</p> <p>6.28.1 Weten welke stappen</p>                                             |     |  |

|                                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                   |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Vraag 11<br>Op afdeling<br>bezig om<br>informatie<br>tijdens<br>ontslagproc<br>es te<br>verbeteren? |      | informatie op schrift staat. Dit hoeft niet uitgebreid, maar de patiënten moeten wel weten welke stappen zij kunnen ondernemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ondernemen                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                   |                                      |
|                                                                                                     | 7:   | 7.18 Ja, een checklist zou fijn zijn.<br>7.19 Ook folders voor de verschillende patiëntencategorieën. Eén folder is natuurlijk niet genoeg, dus dan zouden er meerdere moeten komen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7.18.1 Checklist<br>7.19.1 Folders per patiëntencategorie                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                      |
|                                                                                                     | 8:   | 8.22 Die brieven waar we nu mee werken, werken heel goed.<br>8.23 En we hebben veel filmpjes op de site staan. Heel nuttig.<br>8.24 Maar ik vraag me af of patiënten dit allemaal wel zien. Dus misschien hier meer op attenderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8.22.1 Ontslagbrief werkt goed<br>8.23.1 Nuttige filmpjes<br>8.24.1 Onduidelijk of patiënten dit bekijken<br>8.24.2 Patiënten attenderen op filmpjes                                                                                               |                                                                   |                                      |
|                                                                                                     | 1:   | 1.19 Ja, de folders worden up-to-date gemaakt door een verpleegkundige van de afdeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.19.1 Folders up to date                                                                                                                                                                                                                          | Folders up-to-date                                                | Huidige ontwikkelingen ontslagproces |
|                                                                                                     | 2+3: | <u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u><br>3.23 Een verpleegkundige van onze afdeling heeft een document gemaakt. Dit is nagekeken door de revalidatiearts en artsen en is in multidisciplinair overleg besproken.<br>3.24 Iedereen die onderdeel is van het ontslagproces binnen de opname heeft er zijn licht over laten schijnen. Hieruit is het document voortgekomen zoals die nu is.<br>3.25 Dit document wordt zo breed gedragen dat bijna alle vragen die er gesteld zouden kunnen worden, ondervangen kunnen worden. Zo is een checklist niet meer nodig.<br><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundige)</u><br>2.27 Het document bevat ook informatie die we meestal niet vertellen tijdens ontslaggesprek, zoals wat te doen bij complicaties.<br>2.28 Zo kunnen de patiënten deze informatie nog een rustig nalezen. Deze informatie hoeft niet allemaal tijdens het ontslag aanbod te komen.<br><u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u> | 3.23.1 Nieuw document gemaakt<br>3.23.2 Alle disciplines erbij betrokken<br>3.25.1 Ondervangt bijna alle vragen<br><br>2.28.1 Naslagwerk<br><br>3.26.1 Soort checklist<br><br>2.30.1 Handvat ontslaggesprek<br>2.31.1 Hoe professioneler hoe beter | Nieuwe ontslagbrief<br><br>Nieuw ontslagdocument<br><br>Checklist |                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | <p>3.26: Je kan checken welk ziektebeeld aan de orde is en aanvinken welke zaken die voor de patiënt relevant zijn, besproken zijn.</p> <p><u>Vpk 2: (Algemeen verpleegkundieg)</u></p> <p>2.29 Het document wat wij gemaakt hebben is een beknopt naslagwerk van ongeveer 3 A4-tjes. Hierin wordt opgeschreven wat is gebeurd, over de eventuele operatie en leefregels.</p> <p>2.30 Het is voor ons ook een handvat om het ontslaggesprek aan de hand van dit document te bespreken.</p> <p>2.31 Hoe professioneler het document eruit gaat zien, hoe meer waarde er mensen aan gaan hechten.</p> |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 4: | <p>4.14 Ja, ze zijn bezig met een document waar je tijdens het ontslaggesprek dingen kan afvinken. Een soort checklist.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>4.14.1 Nieuw document</p> <p>4.14.2 Checklist</p>                                                                                                                                                                   |  |  |
| 5: | <p>5.34 Afgelopen oktober/november zijn er twee nieuwe ontslagbrieven ontwikkeld.</p> <p>5.35 De ontslagbrief is door patiënten gelezen. Zij hebben deze ook beoordeeld en door middel van een enquête is gevraagd of zij nog aanvullingen hadden.</p> <p>5.36 De ontslagbrief is dus nu weer helemaal up-to-date, maar wij zijn er wel mee bezig om deze blijvend te veranderen en aan te passen wanneer nodig.</p>                                                                                                                                                                                | <p>5.34.1 Twee nieuwe ontslagbrieven</p> <p>5.35.1 Aanpassingen n.a.v. feedback patiënten</p> <p>5.36.1 Blijvend verandering</p>                                                                                       |  |  |
| 6: | <p>6.29 Het werken met folders is een aandachtspunt bij ons.</p> <p>6.30 Wij hebben veel folders en zijn nu bezig om deze folders meer inzicht te brengen.</p> <p>6.31 Ook zijn we bezig om de informatie in deze folders up-to-date te krijgen.</p> <p>6.32 Ik hoop dat het elkaar aanspreken op daadwerkelijk meegeven van folders een domino-effect gaat worden.</p> <p>6.33 Dit alles is ook een aandachtspunt in ons jaarplan. Het staat al definitief, maar de start moet nog wel gemaakt worden.</p>                                                                                         | <p>6.29.1 Werken met folders aandachtspunt</p> <p>6.30.1 Folders meer in zicht te brengen</p> <p>6.31.1 Up-to-date maken folders</p> <p>6.32.1 Aanspreken meegeven folders</p> <p>6.33.1 Aandachtspunt in jaarplan</p> |  |  |
| 7: | <p>7.20 Ja, een verpleegkundige op de afdeling is bezig met</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>7.20.1 Up-to-date maken folders</p>                                                                                                                                                                                 |  |  |

|                                                                              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |                                                                                                               |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <p>Vraag 12</p> <p>Welke zaken goed geregeld rondom ontslag op afdeling?</p> |      | het up-to-date maken van de folders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |                                                                                                               |                                  |
|                                                                              | 8:   | 8.25 Ja, daar zijn we onlangs mee bezig geweest. Er zijn nu dus twee gestandaardiseerde ontslagbrieven klaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8.25.1 Ontslagbrieven gestandaardiseerd                                                                                  |                                                                                                               |                                  |
|                                                                              | 1:   | 1.20 We hebben alles altijd wel op tijd klaarliggen, zoals de medicatie en brieven etc.<br>1.21 Bovendien gaat het de laatste tijd erg goed met de apotheek, zij komen op tijd langs bij de patiënt voor een gesprekje                                                                                                                                                                                                  | 1.20.1 Papieren op tijd klaar<br>1.21.2 Afrondend gesprek apotheek                                                       | Apotheek<br><br>Medische brief op tijd klaar                                                                  | Positieve aspecten ontslagproces |
|                                                                              | 2+3: | Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)<br>3.27 Dat de overdrachten over het algemeen goed zijn.<br>3.28 En de medicatie verschaffing voor 24 uur is goed op de rit is. Dit is essentieel voor mensen die veel medicatie gebruiken.<br>3.29 En de poli afspraken worden altijd goed gemaakt.<br>3.30 En dat men op de hoogte is van hun ontslag, maar daar houdt het dan ook snel mee op.                                        | 3.27.1 Goede overdrachten<br>3.28.1 24 uurs medicatie<br>3.29.1 Poli afspraken<br>3.30.1 Patiënten op hoogte van ontslag | Verpleegkundige brieven op tijd klaar<br><br>24 uurs medicatie<br>Ontslaggesprek<br><br>Informatievoorziening |                                  |
|                                                                              | 4:   | 4.15 Het loopt wel. De apotheek doet zijn werk op dit moment wel erg goed, ze komen langs bij de patiënten om nog eens de medicatie door te nemen                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.15.1 Het loopt wel<br>4.15.2 Goede rol apotheek                                                                        | Ontslagmoment duidelijk<br><br>Contact na twee weken door EVV'er                                              |                                  |
|                                                                              | 5:   | 5.37 De informatievoorziening voor de patiënten is goed, als de patiënt er maar goed gebruik van maakt.<br>5.38 Afgezien van de bereikbaarheid van de digitale stukken. Hier valt nog wel winst in te behalen.<br>5.39 Ik denk dat wij als verpleegkundigen het ontslaggesprek goed doen, want wij krijgen eigenlijk nooit van mensen terug dat zij geen antwoord hebben gekregen op hun vragen. Dit is een goed teken. | 5.37.1 Informatievoorziening<br>5.38.1 Bereikbaarheid digitale informatie kan beter<br>5.39.1 Ontslaggesprek             |                                                                                                               |                                  |
|                                                                              | 6:   | 6.34 Dat contact na twee weken door de eerstverantwoordelijke verpleegkundige hadden wij altijd wel in onze afdelingsfolder staan, maar dat werd niet heel vaak gedaan. Daar zitten we nu gewoon veel meer bovenop.                                                                                                                                                                                                     | 6.34.1 Contact na twee weken door eerstverantwoordelijke verpleegkundige                                                 |                                                                                                               |                                  |
|                                                                              | 7:   | 7.21 We hebben eigenlijk altijd wel alles klaarliggen als de patiënt met ontslag gaat, dus dat is positief.<br>7.22 Bovendien gaat het de laatste tijd erg goed met de apotheek, die komen langs op de afdeling om met de                                                                                                                                                                                               | 7.21.1 Papieren op tijd klaar<br>7.22.1 Goede rol apotheek                                                               |                                                                                                               |                                  |

|                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p><b>Vraag 13</b><br/>Welke zaken behoeven verbetering rondom ontslag op afdeling?</p> |             | patiënt de laatste dingen omtrent de medicatie door te nemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
|                                                                                         | <b>8:</b>   | 8.26 De ontslagbrieven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8.26.1 Ontslagbrieven                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
|                                                                                         | <b>1:</b>   | 1.22 De logistieke kant kan wel beter; dat artsen eerder aangeven wanneer patiënten naar huis mogen zodat wij op tijd alles klaar kunnen hebben en een gesprekje kunnen houden met de patiënt.<br>1.23 Een checklist zou fijn zijn, zodat we een structuur hebben voor het ontslaggesprek en zodat iedereen hetzelfde verteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.22.1 Logistieke kant<br>1.22.2 Duidelijkheid omtrent ontslag<br>1.23.1 Checklist                                                                                               | Samenwerking arts en verpleegkundigen<br><br>Duidelijkheid omtrent ontslagmoment<br><br>Duidelijkheid opnameduur<br><br>Checklist ontslaggesprek<br><br>Toegankelijkheid digitale folders<br><br>Digitale faciliteiten op afdeling<br><br>Up-to-date maken folders | Verbeterpunten ontslagproces |
|                                                                                         | <b>2+3:</b> | <u>Vpk 3: (Seniorverpleegkundige)</u><br>3.31 Ja, we proberen de familie erbij te betrekken. Maar dit gebeurt nu onvoldoende, maar daar wordt aan gewerkt.<br>3.32 Wij bieden het te weinig aan. En iets wat je niet aanbiedt en wat bij een ander niet bekend is, zal dus ook niet besproken worden. Ik denk dat daar vanuit de verpleging een actievere rol in gespeeld moet worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3.31.1 Familieparticipatie<br>3.32.1 Actievere rol verpleging                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
|                                                                                         | <b>4:</b>   | 4.16 Een structuur voor het ontslaggesprek, want die hebben we nog niet. Dan vertelt iedereen hetzelfde.<br>4.17 En duidelijkheid vanuit de artsen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4.16.1 Structuur voor ontslaggesprek<br>4.17.1 Duidelijkheid vanuit artsen naar verpleegkundigen en patiënt                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
|                                                                                         | <b>5:</b>   | 5.40 Ik vind de toegankelijkheid van de digitale folders gigantisch slecht. Dit is al vaak aangegeven, maar er is tot op heden nog niets mee gedaan.<br>5.41 Wanneer je iets digitaal maakt, moet je ervoor zorgen dat het hier op de afdeling ook te vinden is.<br>5.42 Bijvoorbeeld op een scherm in de woonkamer, waar mensen actief met touchscreen alle protocollen kunnen doorlopen. Dit is ook handig voor het moment van opname. Patiënten zitten dan maar een beetje te wachten. Het zou ideaal zijn als wij dan actief aan kunnen wijzen neem dit even door en bekijk dit. Dit scheel bij opname en ontslag veel vragen.<br>5.43 Ook werken de infotainment systemen niet, dus dat is een flop. | 5.40.1 Toegankelijkheid digitale folders<br>5.41.1 Op afdeling plekken met beeldscherm<br>5.42.1 Touchscreen protocollen doorlopen<br>5.43.1 Slechtwerkende infotainmentsystemen | Participatie familie                                                                                                                                                                                                                                               |                              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | 5.44 Wat het digitale betreft, er wordt niet uitgehaald wat er uitgehaald zou moeten worden. Dat heeft met budget te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 6: | <p>6.35 Wij kwamen er laatst achter dat bepaalde informatie uit folders niet meer up-to-date was.</p> <p>6.36 Dit moet nu aangepast worden en daar gaat tijd overheen. Dit is jammer.</p> <p>6.37 Het zit nog niet helemaal in ons systeem om mensen naar een website te verwijzen.</p> <p>6.38 De informatievoorziening met folders moet beter.</p> <p>6.39 De artsen moeten duidelijk aangeven wanneer een patiënt met ontslag gaat, want dan kan je het ontslag beter plannen.</p> <p>6.40 En het ontslag moet niet drie keer uitgesteld worden, want dat is bij ons nog wel een heel groot aandachtspunt.</p> | <p>6.35.1 Up-to-date maken folders</p> <p>6.37.1 Patiënten doorverwijzen naar websites</p> <p>6.38.1 Informatievoorziening met folders</p> <p>6.39.1 Planning van ontslag</p> <p>6.40.1 Ontslag patiënten niet vaak uitstellen</p> |  |  |
| 7: | <p>7.23 Duidelijkheid vanuit de artsen naar de patiënt en de verpleegkundigen, ook omtrent leefregels.</p> <p>7.24 En een checklist zou fijn zijn voor verpleegkundigen tijdens het ontslaggesprek, zo kunnen we nagaan of we alle belangrijke punten besproken hebben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>7.23.1 Duidelijkheid van arts naar patiënt en verpleegkundigen</p> <p>7.24.1 Checklist</p>                                                                                                                                      |  |  |
| 8: | <p>8.27 Duidelijkheid omtrent de opnameduur van de patiënt. Dit was voor ons nooit duidelijk en voor de patiënt dus ook niet.</p> <p>8.28 Wanneer dit duidelijk is, kunnen patiënten zich daar ook aan vasthouden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>8.27.1 Duidelijkheid omtrent opnameduur</p> <p>8.28.1 Houvast voor patiënt</p>                                                                                                                                                  |  |  |



## Bijlage 7: Analyse schema enquêtes

|                                | Antwoorden per enquête |                                                                                                                                                                                                                              | Labels per enquête                                                                                         | Codes                                                                 | Kernthema's |
|--------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Vraag 1: Ervaren ontslagproces | Respondent 1: CVZ      | 1.1 Goed tot zeer goed                                                                                                                                                                                                       | 1.1.1 Goed                                                                                                 | Goed                                                                  | Ervaring    |
|                                | 2: AAN                 | 2.1 In het begin chill.<br>2.2 Ik vond het belangrijk, vooral tijdens mijn eerste opname.<br>2.3 Alles werd snel uitgelegd                                                                                                   | 2.1.1 Chill<br>2.2.1 Belangrijk<br>2.2.2 Vooral tijdens eerste opname<br>2.3.1 Snelle uitleg               | Belangrijk<br>Snelle uitleg                                           |             |
|                                | 3: CVZ                 | 3.1 Beetje rommelig.<br>3.2 Bij balie wachten op ontslagpapieren.                                                                                                                                                            | 3.1.1 Rommelig<br>3.2.1 Wachten op ontslagpapieren                                                         | Rommelig<br>Wachten op ontslagpapieren                                |             |
|                                | 4: AN                  | 4.1 Rommelig.<br>4.2 Op het laatste moment kreeg ik (van waarschijnlijk) de zaalaarts te horen dat ik naar huis mocht.<br>4.3 De verpleegkundige die mij moest 'uitzwaaien' was ondertussen met allerlei andere zaken bezig. | 4.1.1 Rommelig<br>4.2.1 Ontslagmoment kwam onverwachts<br>4.3.1 Verpleegkundige was met andere zaken bezig | Genoeg aandacht en tijd<br>Verpleegkundige was met andere zaken bezig |             |
|                                | 5: CVZ                 | 5.1 Uitstekend.<br>5.2 Goede voorlichting en verwijzingen.                                                                                                                                                                   | 5.1.1 Uitstekend<br>5.2.1 Goede voorlichting en verwijzingen                                               | Goede voorlichting, begeleiding en verwijzingen                       |             |
|                                | 7: CVZ                 | 7.1 Goed.<br>7.2 alles werd goed uitgelegd                                                                                                                                                                                   | 7.1.1 Goed<br>7.2.1 Goede uitleg                                                                           | Weinig inhoudelijke informatie                                        |             |
|                                | 8: AN                  | 8.1 Goed, geen moeite mee gehad                                                                                                                                                                                              | 8.1.1 Goed                                                                                                 |                                                                       |             |
|                                | 9: AAN                 | 9.1 Prima, geen opmerkingen                                                                                                                                                                                                  | 9.1.1 Prima                                                                                                | Op laatste moment nieuwe informatie gekregen                          |             |
|                                | 10: AN                 | 10.1 Rommelig                                                                                                                                                                                                                | 10.1.1 Rommelig                                                                                            |                                                                       |             |
|                                | 11: AAN                | 11.1 Ik heb dit als prettig ervaren.<br>11.2 Er is verteld dat ik naar huis mocht en gevraagd wanneer ik opgehaald kon worden. Ik mocht zelfs tot de middag blijven, omdat dat beter uitkomt.                                | 11.1.1 Prettig<br>11.2.1 Rekening houden met ophaaltijd                                                    | Ontslagmoment kwam onverwachts                                        |             |
|                                | 13: AN                 | 13.1 Als een opluchting, eindelijk naar huis.                                                                                                                                                                                | 13.1.1 Opluchting                                                                                          |                                                                       |             |

2a. Is er overleg geweest over het moment van ontslag?

|         |                                                                                                                  |                                                                         |                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|         |                                                                                                                  | 13.1.2 Eindelijk naar huis                                              |                                           |
| 14: AN  | 14.1 Goed.<br>14.2 netjes afgehandeld met een informatiefolder.                                                  | 14.1.1<br>14.2.1 Netjes afhandelen met informatiefolder                 |                                           |
| 15: AN  | 15.1 Super.<br>15.2 Duidelijke informatie, aandacht voor mij als persoon.<br>15.3 Er werd tijd voor mij genomen. | 15.1.1 Super<br>15.2.1 Duidelijke informatie<br>15.3.1 Aandacht en tijd |                                           |
| 16: AAN | 16.1 Goed.<br>16.2 Ik werd hierin goed begeleid.                                                                 | 16.1.1 Goed<br>16.2.1 Goede begeleiding                                 |                                           |
| 18: AN  | 18.1 Planning: prima<br>18.2 Inhoudelijke informatie: bijzonder weinig                                           | 18.1.1 Goede planning<br>18.2.1 Weinig inhoudelijke informatie          |                                           |
| 19: AN  | 19.1 Goed                                                                                                        | 19.1.1 Goed                                                             |                                           |
| 20: AAN | 20.1 Goed                                                                                                        | 20.1.1 Goed                                                             |                                           |
| 1: CVZ  | 1.2 Ja                                                                                                           | 1.2.1 Wel overleg                                                       | Wel overleg over moment van ontslag (14x) |
| 2: AAN  | 2.4 Ja                                                                                                           | 2.4.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 3: CVZ  | 3.3 Ja                                                                                                           | 3.3.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 4: AN   | 4.4 Nee                                                                                                          | 4.4.1 Geen overleg                                                      | Geen overleg over moment van ontslag (6x) |
| 5: CVZ  | 5.3 Ja                                                                                                           | 5.3.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 6: CVZ  | 6.1 Ja                                                                                                           | 6.1.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 7: CVZ  | 7.3 Nee                                                                                                          | 7.3.1 Geen overleg                                                      |                                           |
| 8: AN   | 8.2 Ja                                                                                                           | 8.2.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 9: AAN  | 9.2 Ja                                                                                                           | 9.2.1 Wel overleg                                                       |                                           |
| 10: AN  | 10.2 Nee                                                                                                         | 10.2.1 Geen overleg                                                     |                                           |
| 11: AAN | 11.3 Ja                                                                                                          | 11.3.1 Wel overleg                                                      |                                           |
| 12: AN  | 12.1 Ja                                                                                                          | 12.1.1 Wel overleg                                                      |                                           |
| 13: AN  | 13.2 Ja                                                                                                          | 13.2.1 Wel overleg                                                      |                                           |
| 14: AN  | 14.3 Nee                                                                                                         | 14.3.1 Geen overleg                                                     |                                           |
| 15: AN  | 15.4 Ja                                                                                                          | 15.4.1 Wel overleg                                                      |                                           |
| 16: AAN | 16.3 Nee                                                                                                         | 16.3.1 Geen overleg                                                     |                                           |
| 17: AAN | 17.1 Nee                                                                                                         | 17.1.1 Geen overleg                                                     |                                           |

Ervaring

2b. Zo ja, was u het hier mee eens?

|         |                                                                                                                                                                                                          |                                                                      |                                                   |                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| 18: AN  | 18.1 Ja                                                                                                                                                                                                  | 18.1.1 Wel overleg                                                   |                                                   |                       |
| 19: AN  | 19.1 Ja                                                                                                                                                                                                  | 19.1.1 Wel overleg                                                   |                                                   |                       |
| 20: AAN | 20.1 Ja                                                                                                                                                                                                  | 20.1.1 Wel overleg                                                   |                                                   |                       |
| 1: CVZ  | 1.3 Ik was het hiermee eens.                                                                                                                                                                             | 1.3.1 Mee eens                                                       | Eens met moment van ontslag                       | Ervaring              |
| 2: AAN  | 2.5 Ja                                                                                                                                                                                                   | 2.5.1 Mee eens                                                       |                                                   | Bevorderende factoren |
| 3: CVZ  | 3.4 Kreeg mededeling dat Kalium te laag was. Onbekend welke gevolgen dit kan hebben, niet te horen gekregen. Graag gehoord.<br>3.5 Ja                                                                    | 3.4.1 Op laatste moment nieuwe informatie gekregen<br>3.5.1 Mee eens | Graag naar huis<br>Rekening houden met feestdagen | Belemmerende factoren |
| 5: CVZ  | 5.4 Jazeker. Ik werd op oudejaarsdag ontslagen.                                                                                                                                                          | 5.4.1 Mee eens<br>5.4.2 Voor feestdagen naar huis                    | Te vroeg                                          | Procedure             |
| 6: CVZ  | 6.2 Ja, fijn voor de feestdagen naar huis.                                                                                                                                                               | 6.2.1 Mee eens<br>6.2.2 Voor feestdagen naar huis                    | Op laatste moment nieuwe informatie               |                       |
| 8: AN   | 8.3 Ja                                                                                                                                                                                                   | 8.3.1 Mee eens                                                       |                                                   |                       |
| 9: AAN  | 9.3 Ja                                                                                                                                                                                                   | 9.3.1 Mee eens                                                       | Standaardprocedure                                |                       |
| 11: AAN | 11.4 Helemaal                                                                                                                                                                                            | 11.4.1 Mee eens                                                      | Mededeling                                        |                       |
| 13: AN  | 13.3 Jazeker                                                                                                                                                                                             | 13.3.1 Mee eens                                                      |                                                   |                       |
| 15: AN  | 15.5 Ja. Ik vond het zelf in eerste instantie te vroeg, maar ik wilde wel heel graag naar huis.<br>15.6 Het is wel overlegd met mij.                                                                     | 15.5.1 Mee eens<br>15.5.2 Te vroeg<br>15.5.3 Graag naar huis         |                                                   |                       |
| 17: AAN | 17.2 Het was een standaardprocedure. Ik was geopereerd, volgende dag naar huis.<br>17.3 Het was een mededeling, geen overleg.                                                                            | 17.2.1 Standaardprocedure<br>17.3.1 Mededeling                       |                                                   |                       |
| 18: AN  | 18.1 Mij is meegedeeld dat observatie van 24 uur gebruikelijk is.<br>18.2 Gezien binnenkomst rond 23u betekende dit: 2 nachten wordt uiteindelijk begin van de middag (laatste controle bleef lang uit). | 18.1.1 Procedure bij observatie                                      |                                                   |                       |
| 19: AN  | 19.1 Ja                                                                                                                                                                                                  | 19.1.1 Mee eens                                                      |                                                   |                       |
| 20: AAN | 20.1 Ja                                                                                                                                                                                                  | 20.1.1 Mee eens                                                      |                                                   |                       |

2c. Indien nee, hebt u dit overleg over het moment van ontslag gemist?

|         |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                        |                                                      |                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 4: AN   | 4.5 Ja.<br>4.6 Het is bijv. prettig dat je een dag van tevoren weet, dat je naar huis mag.<br>4.7 Dan hoeft alles niet zo gehaast afgewerkt te worden.                  | 4.5.1 Wel gemist<br>4.6.1 Dag van tevoren graag geweten<br>4.7.1 Dan niet gehaast afwerken                             | Wel gemist<br>Niet gemist                            | Ervaring<br>Belemmerende factoren |
| 7: CVZ  | 7.4 Nee, niet gemist.                                                                                                                                                   | 7.4.1 Niet gemist                                                                                                      | Op het laatste moment te horen gekregen              |                                   |
| 10: AN  | 10.3 Ja en nee.<br>10.4 Op de planning stond dat ik ontslagen zou worden, maar het was nog niet definitief.                                                             | 10.4.1 Stond op planning<br>10.4.2 Nog niet definitief                                                                 | Gehaast afwerken<br>Onverwachts                      |                                   |
| 14: AN  | 14.4 De neurochirurg zei dat ik zondag naar huis moest. Het werd maandag, omdat ik zondag niet zo lekker werd.<br>14.5 Er was geen overleg, maar het was wel duidelijk. | 14.4.1 Later ontslag i.v.m. complicaties<br>14.5.1 Geen overleg, wel duidelijk                                         |                                                      |                                   |
| 16: AAN | 16.4 Ja. Arts kwam op de dag zelf dat ik met ontslag mocht.<br>16.5 Ik heb dit gemist en vond dit een slechte zaak.<br>16.6 Het overviel mij.                           | 16.4.1 Wel gemist<br>16.4.2 Op dag zelf pas te horen gekregen dat patiënt met ontslag mocht<br>16.6.1 Overviel patiënt |                                                      |                                   |
| 1: CVZ  | 1.4 Arts                                                                                                                                                                | 1.4.1 Arts                                                                                                             | Arts besprak moment van ontslag                      | Zorgprofessional                  |
| 2: AAN  | 2.6 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                             | 2.6.1 Arts en verpleegkundige                                                                                          |                                                      |                                   |
| 3: CVZ  | 3.6 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                             | 3.6.1 Arts en verpleegkundige                                                                                          |                                                      |                                   |
| 4: AN   | 4.8 Arts                                                                                                                                                                | 4.8.1 Arts                                                                                                             | Arts en verpleegkundige bespraken moment van ontslag |                                   |
| 5: CVZ  | 5.5 Arts                                                                                                                                                                | 5.5.1 Arts                                                                                                             |                                                      |                                   |
| 6: CVZ  | 6.3 Arts                                                                                                                                                                | 6.3.1 Arts                                                                                                             |                                                      |                                   |
| 7: CVZ  | 7.5 Verpleegkundige                                                                                                                                                     | 7.5.1 Verpleegkundige                                                                                                  |                                                      |                                   |
| 8: AN   | 8.4 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                             | 8.4.1 Arts en verpleegkundige                                                                                          | Niemand besprak het ontslag                          |                                   |
| 9: AAN  | 9.4 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                             | 9.4.1 Arts en verpleegkundige                                                                                          |                                                      |                                   |
| 10: AN  | 10.5 Niemand                                                                                                                                                            | 10.5.1 Niemand                                                                                                         |                                                      |                                   |
| 11: AAN | 11.5 Verpleegkundige                                                                                                                                                    | 11.5.1 Verpleegkundige                                                                                                 |                                                      |                                   |
| 12: AN  | 12.4 Verpleegkundige                                                                                                                                                    | 12.4.1 Verpleegkundige                                                                                                 |                                                      |                                   |

3. Wie heeft het moment van ontslag met u besproken?

4a. Hoe vond u het  
ontslagggesprek?

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                       |                                                                    |                  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| 13: AN  | 13.4 Verpleegkundige                                                                                                                                                                                                                                                                    | 13.4.1 Verpleegkundige                                                                                                |                                                                    |                  |
| 14: AN  | 14.6 Neurochirurg bepaalde het<br>ontslagmoment.<br>14.7 Zaalarts gaf definitieve tijdstip door.                                                                                                                                                                                        | 14.6.1 NCH bepaalde het ontslagmoment<br>14.7.1 Zaalarts gaf definitieve tijdstip door                                |                                                                    |                  |
| 15: AN  | 15.7 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                                                                                                                                            | 15.7.1 Arts en verpleegkundige                                                                                        |                                                                    |                  |
| 16: AAN | 16.7 Niemand                                                                                                                                                                                                                                                                            | 16.7.1 Niemand                                                                                                        |                                                                    |                  |
| 18: AN  | 18.3 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                                                                                                                                            | 18.3.1 Arts en verpleegkundige                                                                                        |                                                                    |                  |
| 19: AN  | 19.2 Arts                                                                                                                                                                                                                                                                               | 19.2.1 Arts                                                                                                           |                                                                    |                  |
| 20: AAN | 20.2 Arts en verpleegkundige                                                                                                                                                                                                                                                            | 20.2.1 Arts en verpleegkundige                                                                                        |                                                                    |                  |
| 1: CVZ  | 1.5 Goed                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1.5.1 Goed                                                                                                            | Goed                                                               | Inhoud           |
| 2: AAN  | 2.7 Gezellig.<br>2.8 Goed dat verpleging het doet.<br>2.9 Het is persoonlijk, minder formeel en ik<br>voelde mij meer op mij gemak.                                                                                                                                                     | 2.7.1 Gezellig<br>2.8.1 Gesprek door verpleegkundige<br>2.9.1 Minder formeel<br>2.9.2 Op gemak                        | Diagnose en<br>medicatie duidelijk                                 | Zorgprofessional |
| 3: CVZ  | 3.7 Wel goed, maar niet erg uitgebreid. 3.8<br>Daar ik zeer snel vergeet is dit een nadeel.                                                                                                                                                                                             | 3.7.1 Wel goed<br>3.7.2 Niet uitgebreid<br>3.8.1 Nadeel bij vergeetachtigheid                                         | Duidelijk<br>Aandacht                                              |                  |
| 4: AN   | 4.9 Stelde niet zoveel voor (in mijn<br>herinnering).<br>4.10 Het was zeer kort.                                                                                                                                                                                                        | 4.9.1 Stelde niet veel voor<br>4.10.1 Zeer kort                                                                       | Leefregels gemist                                                  |                  |
| 5: CVZ  | 5.6 Prettig                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5.6.1 Prettig                                                                                                         | Waardeloos                                                         |                  |
| 6: CVZ  | 6.4 Prima ontslaggesprek gehad met<br>zaalarts en superviserend neuroloog m.b.t.<br>diagnose en medicatie voor thuis.<br>6.5 Ik miste wel info m.b.t. mobiliseren.<br>Wanneer weer mogen sporten, wanneer<br>weer naar buiten, wat zelf thuis kunnen,<br>doen om outcome te verbeteren. | 6.4.1 Met zaalarts en supervisor<br>6.4.2 Diagnose en medicatie duidelijk<br>6.5.1 Informatie gemist over mobiliseren | Geen duidelijkheid<br>Summier<br>Weinig inhoudelijke<br>informatie |                  |
| 7: CVZ  | 7.6 Goed                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7.6.1 Goed                                                                                                            | Geen                                                               |                  |
| 8: AN   | 8.5 Prima (duidelijk)                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8.5.1 Prima<br>8.5.2 Duidelijk                                                                                        | ontslagggesprek                                                    |                  |
| 9: AAN  | 9.5 Heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9.5.1 Heel goed                                                                                                       | Geleid door                                                        |                  |
| 10: AN  | 10.6 Totaal waardeloos.<br>10.7 Er is nog geen enkel duidelijk.                                                                                                                                                                                                                         | 10.6.1 Totaal waardeloos<br>10.7.1 Geen duidelijkheid                                                                 | verpleegkundige:<br>minder formeel en                              |                  |

4b. Was er aandacht voor uw vragen en/of zorgen?

|         |                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                          |                                    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
|         | 10.8 Ze waren meer met elkaar in discussie dan dat het eigenlijk over mij ging en uiteindelijk hebben ze besloten dat ik naar huis mocht. | 10.8.1 Gespreksleiders met elkaar in discussie                                                     | op gemak                                 | Geleid door zaalarts en supervisor |
| 11: AAN | 11.6 Netjes en volledig.                                                                                                                  | 11.6.1 Netjes<br>11.6 Volledig                                                                     |                                          |                                    |
| 12: AN  | 12.5 Eenvoudig, maar wel duidelijk.                                                                                                       | 12.5.1 Eenvoudig<br>12.5.2 Duidelijk                                                               |                                          |                                    |
| 13: AN  | 13.5 Duidelijk naar mij toe en met aandacht.                                                                                              | 13.5.1 Duidelijk<br>13.5.2 Aandacht                                                                |                                          |                                    |
| 14: AN  | 14.8 Goed                                                                                                                                 | 14.8.1 Goed                                                                                        |                                          |                                    |
| 15: AN  | 15.8 Super.<br>15.9 Duidelijk en genoeg informatie.                                                                                       | 15.8.1 Super<br>15.9.1 Duidelijk<br>15.9.2 Genoeg informatie                                       |                                          |                                    |
| 16: AAN | 16.8 Geen ontslaggesprek gehad.                                                                                                           | 16.8.1 Geen ontslaggesprek                                                                         |                                          |                                    |
| 18: AN  | 18.4 Bijzonder weinig inhoudelijke informatie                                                                                             | 18.4.1 Weinig inhoud                                                                               |                                          |                                    |
| 19: AN  | 19.3 Heel summier                                                                                                                         | 19.3.1 Summier                                                                                     |                                          |                                    |
| 20: AAN | 20.3 Goed en duidelijk                                                                                                                    | 20.3 Duidelijk                                                                                     |                                          |                                    |
| 1: CVZ  | 1.6 Ja                                                                                                                                    | 1.6.1 Wel aandacht                                                                                 | Wel aandacht (15x)                       | Ruimte voor vragen                 |
| 2: AAN  | 2.10 Ja                                                                                                                                   | 2.10.1 Wel aandacht                                                                                |                                          |                                    |
| 3: CVZ  | 3.9 Nee, want de arts was te druk.                                                                                                        | 3.9.1 Geen aandacht<br>3.9.2 Arts te druk                                                          | Duidelijke antwoorden op gestelde vragen |                                    |
| 4: AN   | 4.11 Nee, want ik heb geen vragen gesteld.<br>4.12 Geen tijd gehad om daarover na te denken.                                              | 4.11.1 Geen aandacht<br>4.11.2 Geen vragen gesteld<br>4.12.1 Geen tijd om over vragen na te denken | Geen aandacht (5x)                       |                                    |
| 5: CVZ  | 5.7 Ja                                                                                                                                    | 5.7.1 Wel aandacht                                                                                 | Arts te druk                             |                                    |
| 6: CVZ  | 6.6 Ja, maar thuis nog vragen.                                                                                                            | 6.6.1 Wel aandacht<br>6.6.2 Thuis nog vragen                                                       | Geen vragen gesteld                      |                                    |
| 7: CVZ  | 7.7 Ja                                                                                                                                    | 7.7.1 Wel aandacht                                                                                 | Geen tijd om over vragen na te denken    |                                    |
| 8: AN   | 8.6 Ja, want ze luisteren naar je.                                                                                                        | 8.6.1 Wel aandacht                                                                                 |                                          |                                    |
| 9: AAN  | 9.6 Ja                                                                                                                                    | 9.6.1 Wel aandacht                                                                                 | Thuis nog vragen                         |                                    |
| 10: AN  | 10.9 Ja                                                                                                                                   | 10.9.1 Wel aandacht                                                                                |                                          |                                    |

5a. Was uw familie/mantelzorg betrokken bij het ontslagproces?

|         |                                                                                                                   |                                                                                         |                                        |                                      |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|
| 11: AAN | 11.7 Ja, want er is duidelijk verteld wanneer ik weer terug moest komen en wat ik de komende week kon verwachten. | 11.7.1 Wel aandacht<br>11.7.2 Duidelijk verteld wat patiënt komende week kon verwachten | Geen informatie zonder erom te vragen  |                                      |
| 12: AN  | 12.6 Nee, want die had ik niet.                                                                                   | 12.6.1 Geen aandacht<br>12.6.2 Geen vragen                                              |                                        |                                      |
| 13: AN  | 13.6 Ja, want op de vragen die ik stelde, kreeg ik een voldoende duidelijk antwoord.                              | 13.6.1 Wel aandacht<br>13.6.2 Voldoende duidelijk antwoord op gestelde vragen           |                                        |                                      |
| 14: AN  | 14.9 Ja                                                                                                           | 14.9.1 Wel aandacht                                                                     |                                        |                                      |
| 15: AN  | 15.10 Ja                                                                                                          | 15.10.1 Wel aandacht                                                                    |                                        |                                      |
| 16: AAN | 16.9 Nee                                                                                                          | 16.9.1 Geen aandacht                                                                    |                                        |                                      |
| 17: AAN | 17.4 Ja                                                                                                           | 17.4.1 Wel aandacht                                                                     |                                        |                                      |
| 18: AN  | 18.5 Nee, ik realiseerde me op dat moment niet dat ik geen info kreeg als ik daar zelf niet expliciet om vroeg.   | 18.5.1 Geen aandacht<br>18.5.2 Kreeg geen informatie zonder erom te vragen              |                                        |                                      |
| 19: AN  | 19.4 Ja                                                                                                           | 19.4.1 Wel aandacht                                                                     |                                        |                                      |
| 20: AAN | 20.4 Ja                                                                                                           | 20.4.1 Wel aandacht                                                                     |                                        |                                      |
| 1: CVZ  | 1.7 Nee                                                                                                           | 1.7.1 Familie niet betrokken                                                            | Familie/mantelzorg wel betrokken (15x) | Betrokkenheid familie/mantelzorger s |
| 2: AAN  | 2.11 Ja                                                                                                           | 2.11.1 Familie wel betrokken                                                            |                                        |                                      |
| 3: CVZ  | 3.10 Ja                                                                                                           | 3.10.1 Familie wel betrokken                                                            | Familie/mantelzorg niet betrokken (5x) |                                      |
| 4: AN   | 4.13 Nee                                                                                                          | 4.13.1 Familie niet betrokken                                                           |                                        |                                      |
| 5: CVZ  | 5.8 Ja                                                                                                            | 5.8.1 Familie wel betrokken                                                             |                                        |                                      |
| 6: CVZ  | 6.7 ja                                                                                                            | 6.7.1 Familie wel betrokken                                                             |                                        |                                      |
| 7: CVZ  | 7.8 Ja                                                                                                            | 7.8.1 Familie wel betrokken                                                             |                                        |                                      |
| 8: AN   | 8.7 Ja                                                                                                            | 8.7.1 Familie wel betrokken                                                             |                                        |                                      |
| 9: AAN  | 9.7 Ja                                                                                                            | 9.7.1 Familie wel betrokken                                                             |                                        |                                      |
| 10: AN  | 10.10 Ja                                                                                                          | 10.10.1 Familie wel betrokken                                                           |                                        |                                      |
| 11: AAN | 11.8 Ja                                                                                                           | 11.8.1 Familie wel betrokken                                                            |                                        |                                      |
| 12: AN  | 12.7 Nee                                                                                                          | 12.7.1 Familie niet betrokken                                                           |                                        |                                      |
| 13: AN  | 13.7 Ja                                                                                                           | 13.7.1 Familie wel betrokken                                                            |                                        |                                      |
| 14: AN  | 14.10 Ja, man was aanwezig.                                                                                       | 14.10.1 Familie wel betrokken                                                           |                                        |                                      |

5b. Heeft u dit als prettig ervaren?

|         |                                                                                                       |                                                               |                                   |                                      |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 15: AN  | 15.11 Ja, zoon en vriendin waren aanwezig.                                                            | 15.11.1 Familie wel betrokken                                 |                                   |                                      |
| 16: AAN | 16.10 Nee                                                                                             | 16.10.1 Familie niet betrokken                                |                                   |                                      |
| 17: AAN | 17.5 Ja                                                                                               | 17.5.1 Familie wel betrokken                                  |                                   |                                      |
| 18: AN  | 18.6 Nee                                                                                              | 18.6.1 Familie niet betrokken                                 |                                   |                                      |
| 19: AN  | 19.5 Ja                                                                                               | 19.5.1 Familie wel betrokken                                  |                                   |                                      |
| 20: AAN | 20.5 Ja                                                                                               | 20.5.1 Familie wel betrokken                                  |                                   |                                      |
| 1: CVZ  | 1.8 Nee, want partner zit in rolstoel en is ongeveer 3 maanden opgenomen geweest in een verpleeghuis. | 1.8.1 Niet prettig<br>1.8.2 Partner kon niet betrokken worden | Wel prettig (14x)                 | Betrokkenheid familie/mantelzorger s |
| 2: AAN  | 2.12 Ja                                                                                               | 2.12.1 Wel prettig                                            | Twee horen meer dan één           |                                      |
| 3: CVZ  | 3.11 Ja, die moet eventueel alles regelen.                                                            | 3.11.1 Wel prettig                                            | Partner regelt zaken              |                                      |
| 5: CVZ  | 5.9 Ja                                                                                                | 5.9.1 Wel prettig                                             |                                   |                                      |
| 6: CVZ  | 6.9 Ja, want 2 horen meer dan 1.                                                                      | 6.9.1 Wel prettig<br>6.9.2 Twee horen meer dan één            | Onthouden van informatie          |                                      |
| 7: CVZ  | 7.9 Ja, ze wist wanneer ik ontslagen werd en wat ik wel en niet mocht.                                | 7.9.1 Wel prettig<br>7.9.2 Onthield leefregels                | Niet prettig (1x)                 |                                      |
| 8: AN   | 8.8 Ja                                                                                                | 8.8.1 Wel prettig                                             |                                   |                                      |
| 9: AAN  | 9.8 Ja                                                                                                | 9.8.1 Wel prettig                                             | Partner kon niet betrokken worden |                                      |
| 10: AN  | 10.11 Ja                                                                                              | 10.11.1 Wel prettig                                           |                                   |                                      |
| 11: AAN | 11.9 Ja, want 2 horen meer dan 1.                                                                     | 11.9.1 Wel prettig<br>11.9.2 Twee horen meer dan één.         |                                   |                                      |
| 13: AN  | 13.8 Ja, want dan hoeft je alles niet nog eens te vertellen en mijn vrouw vond dat ook fijner.        | 13.8.1 Wel prettig<br>13.8.2 Niet herhalen aan partner        |                                   |                                      |
| 14: AN  | 14.11 Ja, ik vond dit erg prettig.                                                                    | 14.11.1 Wel prettig                                           |                                   |                                      |
| 15: AN  | 15.12 Ja, dit vond ik prettig, omdat je dan meer informatie onthoudt.                                 | 15.12.1 Wel prettig<br>15.12.2 Meer informatie onthouden      |                                   |                                      |
| 19: AN  | 19.6 Ja                                                                                               | 19.6.1 Wel prettig                                            |                                   |                                      |
| 20: AAN | 20.6 Ja, want soms vergeet je zelf wat                                                                | 20.6.1 Wel prettig<br>20.6.2 Geen informatie vergeten         |                                   |                                      |
| 1: CVZ  | 1.9 Nee, want dit was niet mogelijk.                                                                  | 1.9.1 Niet prettig<br>1.9.2 Niet mogelijk                     | Wel prettig (5x)                  | Betrokkenheid familie/mantelzorger s |
| 3: AN   | 3.12 Ja                                                                                               | 3.12.1 Wel prettig                                            | Partner kan                       |                                      |

5c. Had u het prettig gevonden als familie/partner/mantelzorger



betrokken was geweest bij het ontslagproces?

6. Had u het gevoel voldoende voorbereid met ontslag te gaan?

|         |                                                                                                              |                                                                                         |                                                  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 4: AN   | 4.14 Ja, want de partner kan je aanvullen. Bijv. vragen stellen waar jij niet zo gauw aan hebt gedacht.      | 4.14.1 Wel prettig<br>4.14.2 Partner kan aanvullen                                      | aanvullen<br>Partner betrokken bij probleem      |
| 8: AN   | 8.9 Ja, want diegene is ook erg betrokken bij het probleem.                                                  | 8.9.1 Wel prettig<br>8.9.2 Partner betrokken bij probleem                               |                                                  |
| 12: AN  | 12.8 Nee, want dat zou geen extra informatie geven.                                                          | 12.8.1 Niet prettig<br>12.8.2 Zou geen extra informatie geven                           | Geen extra informatie                            |
| 13: AN  | 13.9 Ja, want dan raak je zoals niks kwijt, omdat mijn vrouw erbij was. Mijn geheugen is namelijk niet goed. | 13.9.1 Wel prettig<br>13.9.2 Niets vergeten                                             | Niets vergeten                                   |
| 16: AAN | 16.11 Ja, ik heb dit erg gemist.                                                                             | 16.11.1 Wel prettig<br>16.11.2 Erg gemist                                               | Niet prettig (3x)                                |
| 18: AN  | 18.7 Nee, want het is eigenlijk alleen een administratieve afhandeling                                       | 18.7.1 Niet prettig<br>18.7.2 Alleen administratieve afhandeling                        | Niet mogelijk                                    |
| 1: CVZ  | 1.10 Ja                                                                                                      | 1.10.1 Voldoende voorbereid                                                             | Voldoende voorbereid (15x)                       |
| 2: AAN  | 2.13 Ja, want ik werd 1 à 2 dagen voorbereid. Alles werd goed uitgelegd.                                     | 2.13.1 Voldoende voorbereid<br>2.13.2 1 à 2 dagen voorbereid<br>2.13.3 Goede uitleg     | 1à 2 dagen voorbereid<br>Goede uitleg            |
| 4: AN   | 4.15 Nee, want ik had graag volledig geïnformeerd willen zijn over de resultaten van de onderzoeken.         | 4.15.1 Niet voldoende voorbereid                                                        |                                                  |
| 5: CVZ  | 5.10 Ja                                                                                                      | 5.10.1 Voldoende voorbereid                                                             | Ruim van tevoren ontslagmoment bekend            |
| 6: CVZ  | 6.10 Ja, want ik kreeg voldoende uitleg m.b.t. medicatie. Ik wilde ook erg graag naar huis.                  | 6.10.1 Voldoende voorbereid<br>6.10.2 Uitleg m.b.t. medicatie<br>6.10.3 Graag naar huis | Niet voldoende voorbereid (1x)                   |
| 7: CVZ  | 7.10 Ja, want ik wist het ruim van te voren.                                                                 | 7.10.1 Voldoende voorbereid<br>7.10.2 Ruim van tevoren bekend                           | Snel na OK naar huis                             |
| 8: AN   | 8.10 Ja, want de datum en tijdstip waren bekend.                                                             | 8.10.1 Voldoende voorbereid<br>8.10.2 Datum en tijdstip bekend                          |                                                  |
| 9: AAN  | 9.9 Ja                                                                                                       | 9.9.1 Voldoende voorbereid                                                              | Nog niet voldoende hersteld om naar huis te gaan |
| 10: AN  | 10.12 Nee, er is geen duidelijkheid gekomen.                                                                 | 10.12.1 Onvoldoende voorbereid<br>10.12.2 Geen duidelijkheid                            |                                                  |
| 11: AAN | 11.10 Ja, want er is duidelijk verteld wanneer ik naar huis mocht.                                           | 11.10.1 Voldoende voorbereid<br>11.10.2 Duidelijk verteld wanneer naar huis             |                                                  |

Ervaring

7. Hoe heeft u de dag van ontslag ervaren?

|         |                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                      |                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 12: AN  | 12.9 Ja, want 'het hing al even in de lucht'.                                                                                    | 12.9.1 Voldoende voorbereid<br>12.9.2 Hing al even in de lucht                                                              | Te weinig informatie                 |                    |
| 13: AN  | 13.10 Ja, want ik was eraan toe na een week om naar huis te gaan.                                                                | 13.10.1 Voldoende voorbereid<br>13.10.2 Was eraan toe om naar huis te gaan                                                  |                                      |                    |
| 14: AN  | 14.12 Ja                                                                                                                         | 14.12.1 Voldoende voorbereid                                                                                                |                                      |                    |
| 15: AN  | 15.13 Ja                                                                                                                         | 15.13.1 Voldoende voorbereid                                                                                                |                                      |                    |
| 16: AAN | 16.12 Nee, niet voldoende voorbereid. Vlot na OK na huis. Ik voelde mij nog niet goed genoeg om naar huis te gaan.               | 16.12.1 Onvoldoende voorbereid<br>16.12.2 Vlot na OK naar huis<br>16.12.3 Voelde zich niet goed genoeg om naar huis te gaan |                                      |                    |
| 17: AAN | 17.6 Ja                                                                                                                          | 17.6.1 Voldoende voorbereid                                                                                                 |                                      |                    |
| 18: AN  | 18.8 Nee, want meer dan 'doe rustig aan' en foldertje hield het niet in.                                                         | 18.8.1 Onvoldoende voorbereid<br>18.8.2 Te weinig informatie                                                                |                                      |                    |
| 19: AN  | 19.7 Ja                                                                                                                          | 19.7.1 Voldoende voorbereid                                                                                                 |                                      |                    |
| 20: AAN | 20.7 Ja                                                                                                                          | 20.7.1 Voldoende voorbereid                                                                                                 |                                      |                    |
| 1: CVZ  | 1.11 Prettig om weer naar huis te gaan.                                                                                          | 1.11.1 Prettig om huiswaarts te gaan                                                                                        | Prettig om huiswaarts te gaan        | Positieve ervaring |
| 2: AAN  | 2.14 Het duurde lang. Artsen moesten op het laatste moment nog dingen regelen.                                                   | 2.14.1 Duurde lang<br>2.14.2 Artsen op laatste moment nog zaken regelen                                                     | Prettig gerustgesteld                | Negatieve ervaring |
| 3: CVZ  | 3.13 Zeer vermoeiend                                                                                                             | 3.13.1 Zeer vermoeiend                                                                                                      |                                      |                    |
| 4: AN   | 4.16 Als een verrassing. Op het laatste moment ingelicht; dus net een uur voor het ontslag nog onzeker (wel of niet naar huis?). | 4.16.1 Verrassing<br>4.16.2 Laatste moment ingelicht<br>4.16.3 Uur voor ontslag nog in onzekerheid                          | Leefregels duidelijk                 |                    |
| 5: CVZ  | 5.11 Prettig gerustgesteld. Het was duidelijk wat me te doen stond.                                                              | 5.11.1 Prettig gerustgesteld<br>5.11.2 Leefregels duidelijk                                                                 | Goed                                 |                    |
| 6: CVZ  | 6.11 Goed                                                                                                                        | 6.11.1 Goed                                                                                                                 | Goede informatie van verpleegkundige |                    |
| 7: CVZ  | 7.11 Goed, fijn om weer naar huis te mogen met goede informatie van de verpleegkundige.                                          | 7.11.1 Goed<br>7.11.2 Fijn naar huis<br>7.11.3 Goede informatie van verpleegkundige                                         | Opluchting                           |                    |
| 8: AN   | 8.11 Goed                                                                                                                        | 8.11.1 Goed                                                                                                                 | Op tijd naar huis                    |                    |
| 9: AAN  | 9.10 Geen problemen. Positief.                                                                                                   | 9.10.1 Positief                                                                                                             |                                      |                    |
| 10: AN  | 10.13 Rommelig.                                                                                                                  | 10.13.1 Rommelig                                                                                                            | Duurde lang                          |                    |

8. Wat vond u van de rol van de verpleegkundige tijdens het ontslag?

|         |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |                                                       |                               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 11: AAN | 11.11 Erg fijn.                                                                                                                                                              | 11.11.1 Erg fijn                                                                                                              |                                                       |                               |
| 12: AN  | 12.10 Goed.                                                                                                                                                                  | 12.10.1 Goed                                                                                                                  | Arts op laatste moment nog zaken regelen              |                               |
| 13: AN  | 13.11 Als een opluchting na een week van allerlei onderzoeken.                                                                                                               | 13.11.1 Opluchting                                                                                                            |                                                       |                               |
| 14: AN  | 14.13 Goed. Ik mocht op tijd naar huis, vond dit heel prettig.                                                                                                               | 14.13.1 Goed<br>14.13.2 Op tijd naar huis<br>14.13.3 Erg prettig                                                              | Zeer vermoeiend                                       |                               |
| 15: AN  | 15.14 Goed. Ik vond het wel dubbel, omdat ik er tegenop zag.<br>15.15 Maar ik vond het erg fijn dat ik naar huis mocht, maar had het toch ook erg fijn gehad op de afdeling. | 15.14.1 Goed<br><br>15.14.2 Dubbel<br>15.14.3 Zag er tegenop<br>15.15.1 Prettig om huiswaarts te gaan<br>15.15.2 Fijne opname | Verrassing<br><br>Laatste moment ingelicht            |                               |
| 16: AAN | 16.13 Niet fijn, ik voelde mij nog niet goed genoeg om naar huis te gaan.                                                                                                    | 16.13.1 Niet fijn<br>16.13.2 Nog niet goed genoeg om naar huis te gaan                                                        | Duurde lang<br><br>Rommelig                           |                               |
| 18: AN  | 18.9 Prima                                                                                                                                                                   | 18.9.1 Prima                                                                                                                  | Opzien                                                |                               |
| 19: AN  | 19.8 Goed                                                                                                                                                                    | 19.8.1 Goed                                                                                                                   | Niet klaar om                                         |                               |
| 20: AAN | 20.8 Goed                                                                                                                                                                    | 20.8.1 Goed                                                                                                                   | huiswaarts te gaan                                    |                               |
| 1: CVZ  | 1.12 Goed                                                                                                                                                                    | 1.12.1 Goed                                                                                                                   | Goed                                                  | Werkwijze                     |
| 2: AAN  | 2.15 Goed, er is aandacht.                                                                                                                                                   | 2.15.1 Goed<br>2.15.2 Aandacht                                                                                                | Deed haar werk                                        | Eigenschappen verpleegkundige |
| 3: CVZ  | 3.14 Goed                                                                                                                                                                    | 3.14.1 Goed                                                                                                                   | Haast                                                 |                               |
| 4: AN   | 4.17 Zij maakte een gehaaste indruk. Was met meerdere zaken tegelijk bezig. Mijn ontslag moest er even tussendoor geregeld worden.                                           | 4.17.1 Gehaaste indruk<br>4.17.2 Meerder zaken tegelijk bezig<br>4.17.3 Ontslag tussendoor regelen                            | Duidelijk verteld wat nog te doen en welke leefregels |                               |
| 5: CVZ  | 5.12 Betrokken                                                                                                                                                               | 5.12.1 Betrokken                                                                                                              |                                                       |                               |
| 6: CVZ  | 6.12 Goed                                                                                                                                                                    | 6.12.1 Goed                                                                                                                   | Aandacht                                              |                               |
| 7: CVZ  | 7.12 Goed                                                                                                                                                                    | 7.12.1 Goed                                                                                                                   | Betrokken                                             |                               |
| 8: AN   | 8.12 Zeer goed                                                                                                                                                               | 8.12.1 Zeer goed                                                                                                              |                                                       |                               |
| 9: AAN  | 9.11 Alle tijd.                                                                                                                                                              | 9.11.1 Alle tijd                                                                                                              | Alle tijd                                             |                               |

9. Wat vond u prettig bij het ontslag en waarom?

|         |                                                                                                                                                |                                                                                                                    |                                             |                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 10: AN  | 10.14 Goed, ze deed haar werk.                                                                                                                 | 10.14.1 Goed                                                                                                       | Hulpvaardig                                 |                                                   |
|         |                                                                                                                                                | 10.14.2 Deed haar werk                                                                                             | Geduld                                      |                                                   |
| 11: AAN | 11.12 Heel erg goed. Veel aandacht en geduld.                                                                                                  | 11.12.1 Heel goed                                                                                                  | Kundigheid                                  |                                                   |
|         |                                                                                                                                                | 11.12.2 Veel aandacht en geduld                                                                                    |                                             |                                                   |
| 12: AN  | 12.11 Goed                                                                                                                                     | 12.11.1 Goed                                                                                                       |                                             |                                                   |
| 13: AN  | 13.12 We hadden iemand die wist waar ze het over had en mij ook duidelijk verteld heeft wat ik nog moest doen en waar ik mij aan houden moest. | 13.12.1 Wist waar ze het over had<br>13.12.2 Duidelijk verteld wat nog moest doen en leefregels                    |                                             |                                                   |
| 14: AN  | 14.14 Super                                                                                                                                    | 14.14.1 Super                                                                                                      |                                             |                                                   |
| 15: AN  | 15.15 Super                                                                                                                                    | 15.15.1 Super                                                                                                      |                                             |                                                   |
| 16: AAN | 16.14 Goed. Ik werd zelfs geholpen bij het inpakken van mijn spullen. Er was persoonlijke aandacht.                                            | 16.14.1 Goed<br>16.14.2 Hulp bij spullen inpakken<br>16.14.3 Persoonlijke aandacht                                 |                                             |                                                   |
| 18: AN  | 18.10 Ook prima, van haar kreeg ik meer tips en info over het vervolg/herstelproces dan van behandelend zaalarts/neuroloog.                    | 18.10.1 Prima<br>18.10.2 Kreeg meer tips van verpleegkundige dan van arts                                          |                                             |                                                   |
| 19: AN  | 19.9 Erg goed                                                                                                                                  | 19.9.1 Erg goed                                                                                                    |                                             |                                                   |
| 20: AAN | 20.9 Goed                                                                                                                                      | 20.9.1 Goed                                                                                                        |                                             | Inhoud ontslagproces<br><br>Belangrijke elementen |
| 1: CVZ  | 1.13 Alles                                                                                                                                     | 1.13.1 Alles                                                                                                       | Ontslaggesprek m.b.t. diagnose en medicatie |                                                   |
| 2: AAN  | 2.16 Persoonlijke aandacht en meedenken                                                                                                        | 2.16.1 Persoonlijke aandacht<br>2.16.2 Meedenkend                                                                  |                                             |                                                   |
| 4: AN   | 4.18 Dat ik snel naar huis mocht gaan.                                                                                                         | 4.18.1 Snel naar huis                                                                                              | Goede en duidelijke informatie              |                                                   |
| 5: CVZ  | 5.13 De rust en betrokkenheid                                                                                                                  | 5.13.1 Rust en betrokkenheid                                                                                       |                                             |                                                   |
| 6: CVZ  | 6.13 Ontslaggesprek m.b.t. diagnose en medicatie.                                                                                              | 6.13.1 Ontslaggesprek m.b.t. diagnose en medicatie                                                                 | Mogelijkheid bellen bij onduidelijkheden    |                                                   |
| 7: CVZ  | 7.13 Goede informatie van verpleegkundige.<br>7.14 Alles duidelijk verteld met de mogelijkheid om haar op te bellen bij onduidelijkheden.      | 7.13.1 Goede informatie van verpleegkundige<br>7.14.1 Naar huis<br>7.14.2 Mogelijkheid bellen bij onduidelijkheden | Bevestiging dat alles goed gaat             |                                                   |
| 8: AN   | 8.13 Fijne mensen om je heen, zeer vakkundig en zorgzaam.                                                                                      | 8.13.1 Fijne mensen<br>8.13.2 Vakkundig<br>8.13.3 Zorgzaam                                                         | Voldoende medicatie                         |                                                   |

10. Wat heeft u gemist bij het ontslag?

|         |                                                                                                                                             |                                                                                                             |                                         |            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|
| 9: AAN  | 9.12 Voldoende medicatie meegekregen.<br>9.13 Aandacht en rust.                                                                             | 9.12.1 Voldoende medicatie<br>9.13.1 Aandacht<br>9.13.2 Rust                                                | meegekregen<br>Persoonlijke<br>aandacht |            |
| 11: AAN | 11.13 Het feit dat alles van tevoren al verteld was.                                                                                        | 11.13.1 Alle informatie voor ontslag duidelijk                                                              | Betrokkenheid                           |            |
| 12: AN  | 12.12 Geen bijzonderheden. Blij dat ik naar huis mocht.                                                                                     | 12.12.1 Fijn naar huis                                                                                      | Meedenkend<br>Tijd                      |            |
| 13: AN  | 13.13 Omdat er toch nog tijd voor mij werd vrij gemaakt om alles duidelijk te hebben.<br>13.14 De betrokkenheid was en is voor mij een pre. | 13.13.1 Tijd vrijgemaakt om alles duidelijk te hebben<br>13.14.1 Betrokkenheid                              | Rust<br>Vakkundig<br>personeel          |            |
| 14: AN  | 14.15 Informatie meegekregen hoe nu verder, wat mag wel/niet.<br>14.16 Ik vond het ook fijn dat ik bevestiging kreeg dat alles goed gaat.   | 14.15.1 Informatie hoe nu verder en leefregels<br>14.16.1 Bevestiging dat alles goed gaat                   | Zorgzaam personeel                      |            |
| 15: AN  | 15.16 Veel informatie meegekregen, alles was duidelijk.<br>5.17 Er was aandacht voor mij als persoon en er was tijd voor mij genomen.       | 5.16.1 Veel informatie meegekregen<br>5.16.2 Alles duidelijk<br>5.17.1 Persoonlijke aandacht<br>5.17.2 Tijd |                                         |            |
| 16: AAN | 16.15 Ik werd geholpen met het inpakken van mijn spullen. Ik vond dit erg prettig.                                                          | 16.15.1 Hulp bij inpakken                                                                                   |                                         |            |
| 18: AN  | 18.11 Tips/info over het vervolg/herstelproces van verpleegkundige                                                                          | 18.11.1 Gekregen tips over vervolg en herstelproces                                                         |                                         |            |
| 19: AN  | 19.10 Duidelijke uitleg hoe thuis te handelen                                                                                               | 19.10.1 Duidelijkheid hoe thuis te handelen                                                                 |                                         |            |
| 20: AAN | 20.10 Thuis is altijd beter                                                                                                                 | 20.10.1 Naar huis gaan                                                                                      |                                         |            |
| 1: CVZ  | 1.14 Niets                                                                                                                                  | 1.14.1 Niets gemist                                                                                         | Niets gemist                            | Afronding  |
| 2: AAN  | 2.17 Niets                                                                                                                                  | 2.17.1 Niets gemist                                                                                         | Afrondend gesprek met arts gemist       | Informatie |
| 4: AN   | 4.19 Een goed gesprek met de arts en een rustige afhandeling met de verpleegkundige.                                                        | 4.19.1 Goed gesprek met arts gemist<br>4.19.2 Rustige afhandeling met verpleegkundige gemist                | Rustige afhandeling met verpleegkundige |            |
| 5: CVZ  | 5.14 Niets                                                                                                                                  | 5.14.1 Niets gemist                                                                                         |                                         |            |
| 6: CVZ  | 6.14 Informatie over de volgende punten:<br>- Wat ik zelf thuis kon doen?                                                                   | 6.14.1 Uitleg leefregels gemist                                                                             |                                         |            |

|                                |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                      |                                          |                                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                |                                                                                                                                                                                                        | - Wanneer weer mogen sporten (tennis/hardlopen)?                                                                                     | gemist                                   |                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                        | - Wanneer weer aan het werk?                                                                                                         | Uitleg leefregels                        |                                     |
| 7: CVZ                         | 7.15 Niets                                                                                                                                                                                             | 7.15.1 Niets gemist                                                                                                                  | gemist                                   |                                     |
| 8: AN                          | 8.14 Niets                                                                                                                                                                                             | 8.14.1 Niets gemist                                                                                                                  |                                          |                                     |
| 9: AAN                         | 9.13 Niets                                                                                                                                                                                             | 9.13.1 Niets gemist                                                                                                                  | Duidelijkheid gemist                     |                                     |
| 10: AN                         | 10.15 Duidelijkheid, wat nou precies de uitslag was en mijn eigen arts.                                                                                                                                | 10.15.1 Duidelijkheid gemist<br>10.15.2 Uitslag gemist<br>10.15.3 Contact met eigen arts gemist                                      | Uitslag onderzoeken gemist               |                                     |
| 11: AAN                        | 11.14 Niets                                                                                                                                                                                            | 11.14.1 Niets gemist                                                                                                                 | Informatie over wie                      |                                     |
| 12: AN                         | 12.13 Niets                                                                                                                                                                                            | 12.13.1 Niets gemist                                                                                                                 | te bellen bij                            |                                     |
| 13: AN                         | 13.15 Dat er geen arts was om afscheid te nemen en eventueel nog wat duidelijk te maken.                                                                                                               | 13.15.1 Laatste gesprek met arts gemist                                                                                              | complicaties gemist                      |                                     |
| 14: AN                         | 14.17 Niets                                                                                                                                                                                            | 14.17.1 Niets gemist                                                                                                                 | Informatie te onpersoonlijk              |                                     |
| 15: AN                         | 15.18 Informatie over wie ik moest bellen als er complicaties waren.                                                                                                                                   | 15.18.1 Informatie over wie te bellen bij complicaties                                                                               | Te weinig nadruk op leefregels           |                                     |
| 16: AAN                        | 16.16 Niets. Ik ben er zelf uitgekomen.                                                                                                                                                                | 16.16.1 Niets gemist                                                                                                                 |                                          |                                     |
| 17: AAN                        | 17.8 Ik miste nog wel wat informatie. Ik vond informatie te onpersoonlijk, er werd te weinig nadruk opgelegd. Ik heb na een paar dagen al een vloer gelegd.                                            | 17.8.1 Informatie gemist<br>17.8.2 Informatie te persoonlijk<br>17.8.3 Te weinig nadruk opgelegd<br>17.8.4 Leefregels niet nageleefd | Leefregels niet nageleefd                |                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                      | Informatie over vervolg en verwachtingen |                                     |
| 18: AN                         | 18.12 Informatie over vervolg:<br>- Wanneer weer werken<br>- Wat mag ik verwachten qua herstel (tempo, hobbels)<br>- Wat zijn signalen die 'erbij horen' en wat signalen waar ik mee terug moet komen? | 18.12.1 Informatie gemist<br>18.12.2 Informatie over vervolg en verwachtingen                                                        |                                          |                                     |
| 19: AN                         | 19.11 Niets                                                                                                                                                                                            | 19.11.1 Niets gemist                                                                                                                 |                                          |                                     |
| 20: AAN                        | 20.11 Niets                                                                                                                                                                                            | 20.11.1 Niets gemist                                                                                                                 |                                          |                                     |
| 11. Welke aanbevelingen hebt u | 1: CVZ                                                                                                                                                                                                 | 1.15 Geen                                                                                                                            | 1.15.1 Geen aanbevelingen                | Geen aanbevelingen Ontslagprocedure |

voor de afdeling om het ontslag te verbeteren?

|         |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |                                                                       |              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2: AAN  | 2.18 Geen. Eerste afdeling positief.                                                                                                                         | 2.18.1 Geen aanbevelingen                                                                                                      |                                                                       |              |
| 3: CVZ  | 3.15 Zeggen dat alles voorbereiden ontslag langer kan duren i.v.m. papieren arts. Deze waren niet erg duidelijk.                                             | 3.15.1 Vermelden dat door administratieve afhandeling het ontslag langer kan duren<br>3.15.2 Medische brief begrijpelijker     | Administratieve afhandeling optimaliseren                             | Communicatie |
| 4: AN   | 4.20 De volgende punten:<br>- Ontslag op tijd aankondigen.<br>- Een goed afrondend gesprek met de arts.<br>- Een rustige afhandeling van de verpleegkundige. | 4.20.1 Ontslag op tijd aankondigen<br>4.20.2 Goed afrondend gesprek met arts<br>4.20.3 Rustige afhandeling met verpleegkundige | Ontslagtijdstip op tijd aankondigen<br><br>Afrondend gesprek met arts |              |
| 5: CVZ  | 5.15 Geen                                                                                                                                                    | 5.15.1 Geen                                                                                                                    |                                                                       |              |
| 6: CVZ  | 6.15 Uitleg leefregels                                                                                                                                       | 6.15.1 Uitleg leefregels                                                                                                       | Rustige afhandeling met verpleegkundige                               |              |
| 7: CVZ  | 7.16 Geen                                                                                                                                                    | 7.16.1 Geen aanbevelingen                                                                                                      |                                                                       |              |
| 8: AN   | 8.16 Geen                                                                                                                                                    | 8.16.1 Geen aanbevelingen                                                                                                      |                                                                       |              |
| 9: AAN  | 9.14 Wat mij betreft was alles in orde.                                                                                                                      | 9.14.1 Geen aanbevelingen                                                                                                      | Niet op laatste moment onderzoeken                                    |              |
| 10: AN  | 10.16 Dat ze niet op het laatste moment met extra onderzoeken aan moeten komen.                                                                              | 10.16.1 Niet op laatste moment laatste onderzoeken                                                                             |                                                                       |              |
| 11: AAN | 11.15 Geen                                                                                                                                                   | 11.15.1 Geen aanbevelingen                                                                                                     | Bekend wie bellen bij complicaties                                    |              |
| 12      | 12.14 Ontslagtijdstip voor patiënt belangrijk. Duidelijk zijn en zorgen dat administratieve afhandeling geregeld is.                                         | 12.14.1 Ontslagtijdstip<br>12.14.2 Duidelijkheid<br>12.14.3 Administratieve afhandeling geregeld                               | Veel meer info over vervolgtraject                                    |              |
| 13: AN  | 13.16 Bij ontslag een arts erbij die eventueel tips of andere zaken kan bepraten en duidelijk kan maken van hoe en wat.                                      | 13.16.1 Afronden gesprek met arts                                                                                              | Inschatten informatie behoeften patiënt                               |              |
| 14: AN  | 14.18 Geen. Duidelijke communicatie vond ik prettig.                                                                                                         | 14.18.1 Geen aanbevelingen                                                                                                     | Duidelijkheid                                                         |              |
| 15: AN  | 15.19 Informatie over wie ik moest bellen als er complicaties waren.                                                                                         | 15.19.1 Informatie over wie te bellen bij complicaties                                                                         | Nadruk leggen op leefregels                                           |              |
| 16: AAN | 16.17 Informatie krijgen wanneer ik naar huis mocht.                                                                                                         | 16.17.1 Ontslagtijdstip duidelijk                                                                                              |                                                                       |              |
| 17: AAN | 17.9 Ernstige zaken, ernstiger bespreken.                                                                                                                    | 17.9 Ernstige zaken ernstiger bespreken                                                                                        |                                                                       |              |
| 18: AN  | 18.13 Véél meer info over vervolgtraject                                                                                                                     | 18.13.1 Veel meer info over vervolgtraject                                                                                     |                                                                       |              |

12. Wist u aan de hand van de gekregen informatie wat u thuis kon verwachten of wat u moest doen met betrekking tot het herstel?

|         |                                                                                                                                      |                                                                                                   |                                          |               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|
|         | meegeven. Daar kwam ik als patiënt pas veel later achter.<br>18.14 Ik verwacht dat UMC die inschatting beter maakt dan nu gedaan is. | 18.14.1 Inschatten informatie behoeften patiënt                                                   |                                          |               |
| 19: AN  | 19.12 Niets                                                                                                                          | 19.12.1 Geen aanbevelingen                                                                        |                                          |               |
| 20: AAN | 20.12 Niets                                                                                                                          | 20.12.1 Geen aanbevelingen                                                                        |                                          |               |
| 1: CVZ  | 1.16 Ja                                                                                                                              | 1.16.1 Wist wat thuis te verwachten<br>1.16.2 Leefregels bekend                                   | Wist wat thuis te verwachten (12x)       | Verwachtingen |
| 2: AAN  | 2.19 Ja                                                                                                                              | 2.18.1 Wist wat thuis te verwachten<br>2.18.2 Leefregels bekend                                   | Niet bekend wat thuis te verwachten (7x) | Leefregels    |
| 3: CVZ  | 3.16 Nee, niet echt.                                                                                                                 | 3.16.1 Niet bekend wat thuis te verwachten<br>3.16.2 Leefregels onbekend                          | Keiharde boodschap                       |               |
| 4: AN   | 4.21 Die informatie was niet volledig. Had meer gedetailleerd moeten zijn.                                                           | 4.21.1 Niet volledig bekend wat thuis te verwachten<br>4.21.2 Leefregels gedeeltelijk bekend      | Leefregels bekend (13x)                  |               |
| 5: CVZ  | 5.16 Volledige verwijzing naar fysiotherapie en huisarts.                                                                            | 5.16.1 Leefregels bekend                                                                          | Leefregels onbekend (7x)                 |               |
| 6: CVZ  | 6.16 Nee, ik miste de leefregels.                                                                                                    | 6.16.1 Niet bekend wat thuis te verwachten<br>6.16.2 Leefregels onbekend                          | Informatie onvolledig                    |               |
| 7: CVZ  | 7.17 Ja                                                                                                                              | 7.17.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>7.17.2 Leefregels bekend                                 | Leefregels gemist                        |               |
| 8: AN   | 8.17 Ja                                                                                                                              | 8.17.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>8.17.2 Leefregels bekend                                 |                                          |               |
| 9: AAN  | 9.15 Ja                                                                                                                              | 9.15.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>9.15.2 Leefregels bekend                                 |                                          |               |
| 10: AN  | 10.17 Nee                                                                                                                            | 10.17.1 Onbekend wat thuis te verwachten<br>10.17.2 Leefregels onbekend                           |                                          |               |
| 11: AAN | 11.16 Ja, volledig.                                                                                                                  | 11.16.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>11.16.2 Leefregels bekend                               |                                          |               |
| 12: AN  | 12.15 Ja                                                                                                                             | 12.15.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>12.15.2 Leefregels bekend                               |                                          |               |
| 13: AN  | 13.17 Zeker. Daar is over gesproken en dat was voor mij een keiharde boodschap. Maar wel duidelijk.                                  | 13.17.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>13.17.2 Leefregels bekend<br>13.17.3 Keiharde boodschap |                                          |               |



13a. Heeft u een  
informatiefolder van de  
verpleegkundige gehad?

|         |                                                                                                   |                                                                         |                                  |                          |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 14: AAN | 14.19 Ja                                                                                          | 14.19.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>14.19.2 Leefregels bekend     |                                  |                          |
| 15: AAN | 15.20 Ja                                                                                          | 15.20.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>15.20.2 Leefregels bekend     |                                  |                          |
| 16: AAN | 16.18 Nee                                                                                         | 16.18.1 Onbekend wat thuis te verwachten<br>16.18.2 Leefregels onbekend |                                  |                          |
| 17: AAN | 17.10 Nee                                                                                         | 17.10.1 Onbekend wat thuis te verwachten<br>17.10.2 Leefregels onbekend |                                  |                          |
| 18: AAN | 18.15 Naar achteraf blijkt: veel te weinig                                                        | 18.15.1 Onbekend wat thuis te verwachten<br>18.15.2 Leefregels onbekend |                                  |                          |
| 19: AAN | 19.13 Ja                                                                                          | 19.13.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>19.13.2 Leefregels bekend     |                                  |                          |
| 20: AAN | 20.13 Ja                                                                                          | 20.13.1 Bekend wat thuis te verwachten<br>20.13.2 Leefregels bekend     |                                  |                          |
| 1: CVZ  | 1.17 Nee                                                                                          | 1.17.1 Geen informatiefolder                                            | Wel<br>informatiefolder<br>(13x) | Bevorderende<br>aspecten |
| 2: AAN  | 2.20 Ja                                                                                           | 2.20.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 3: CVZ  | 3.17 Nee                                                                                          | 3.17.1 Geen informatiefolder                                            |                                  |                          |
| 4: AN   | 4.22 Nee                                                                                          | 4.22.1 Geen informatiefolder                                            | Geen<br>informatiefolder<br>(6x) |                          |
| 5: CVZ  | 5.17 Ja                                                                                           | 5.17.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 6: CVZ  | 6.17 Ja                                                                                           | 6.17.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 7: CVZ  | 7.18 Ja                                                                                           | 7.18.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 8: AN   | 8.18 Ja                                                                                           | 8.18.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 9: AAN  | 9.16 Ja                                                                                           | 9.16.1 Wel informatiefolder                                             |                                  |                          |
| 10: AN  | 10.18 Nee                                                                                         | 10.18.1 Geen informatiefolder                                           |                                  |                          |
| 11: AAN | 11.17 Ja                                                                                          | 11.17.1 Wel informatiefolder                                            |                                  |                          |
| 12: AN  | 12.16 Nee                                                                                         | 12.16.1 Geen informatiefolder                                           |                                  |                          |
| 13: AN  | 13.18 Ja                                                                                          | 13.18.1 Wel informatiefolder                                            |                                  |                          |
| 14: AN  | 14.20 Ja                                                                                          | 14.18.1 Wel informatiefolder                                            |                                  |                          |
| 15: AN  | 15.21 Weet ik niet meer. Ik had nu<br>voldoende informatie, toch zou folder nog<br>wel fijn zijn. | 15.21.1 Onbekend<br>15.21.2 Folder prettig                              |                                  |                          |
| 16: AAN | 16.19 Nee                                                                                         | 16.19.1 Geen informatiefolder                                           |                                  |                          |
| 17: AAN | 17.11 Ja                                                                                          | 17.11.1 Wel informatiefolder                                            |                                  |                          |

13b. Zo ja, heeft u daar profijt van gehad?

|         |                                                                                                                   |                                                                                       |                                       |                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 18: AN  | 18.16 Ja                                                                                                          | 18.16.1 Wel informatiefolder                                                          |                                       |                       |
| 19: AN  | 19.14 Ja                                                                                                          | 19.14.1 Wel informatiefolder                                                          |                                       |                       |
| 20: AAN | 20.14 Ja                                                                                                          | 20.14.1 Wel informatiefolder                                                          |                                       |                       |
| 2: AAN  | 2.21 Ja, de informatie wat ik moest ik doen als er binnen 48 uur problemen op zouden treden was helpend.          | 2.21.1 Wel profijt<br>2.21.2 Bekend wie te bellen bij complicaties                    | Wel profijt (9x)<br>Geen profijt (2x) | Bevorderende aspecten |
| 5: CVZ  | 5.18 Nee, ik had slechts een licht herseninfarct.                                                                 | 5.18.1 Geen profijt<br>5.18.2 Licht herseninfarct                                     |                                       |                       |
| 6: CVZ  | 6.18 Ja, basis m.b.t. subarachnoïdale bloeding.                                                                   | 6.18.1 Wel profijt<br>6.18.2 Basisinformatie m.b.t. SAB                               | Bekend wie te bellen bij complicaties |                       |
| 8: AN   | 8.19 Ja                                                                                                           | 8.19.1 Wel profijt                                                                    |                                       |                       |
| 9: AAN  | 9.17 Ja, de informatie over houding/oefening/opbouwen bewegen was helpend.                                        | 9.17.1 Wel profijt<br>9.17.2 Informatie over mobiliseren was helpend                  | Informatie over mobiliseren helpend   |                       |
| 11: AAN | 11.18 Ja, er stond een telefoonnummer op zodat we de afdeling direct konden bellen. Hier ook gebruik van gemaakt. | 11.18.1 Wel profijt<br>11.18.2 Bekend wie te bellen bij onduidelijkheden/complicaties | Leefregels                            |                       |
| 13: AN  | 13.19 Ja, allerlei zaken waren nuttig, zodat ik wist wat te doen of wat ik moest laten.                           | 13.19.1 Wel profijt<br>13.19.2 Bekend wat wel te doen en wat te laten                 |                                       |                       |
| 14: AN  | 14.21 Ja                                                                                                          | 14.21.1 Wel profijt                                                                   |                                       |                       |
| 17: AAN | 17.11 Nee, vond informatie van ziekenhuis in Nijmegen meer persoonlijker en serieuzer.                            | 17.11.1 Geen profijt<br>17.11.2 Informatie niet persoonlijk en serieus                |                                       |                       |
| 19: AN  | 19.15 Ja                                                                                                          | 19.15.1 Wel profijt                                                                   |                                       |                       |
| 20: AAN | 20.15 Ja, dan weet je wat wel mag en niet mag.                                                                    | 20.15.1 Wel profijt<br>20.15.2 Bekend wat te doen en wat te laten                     |                                       |                       |
| 1: CVZ  | 1.18 Mondeling                                                                                                    | 1.18.1 Mondeling                                                                      | Mondeling (4x)                        | Informatieverstrekkin |
| 2: AAN  | 2.22 Schriftelijk en mondeling                                                                                    | 2.22.1 Schriftelijk en mondeling                                                      |                                       | g                     |
| 3: CVZ  | 3.18 Schriftelijk, mondeling, telefoon/vast aanspreekpersoon die van de situatie op de hoogte is.                 | 3.18.1 Schriftelijk en mondeling<br>3.18.2 Vast aanspreekpersoon                      | Schriftelijk en mondeling (11x)       |                       |
| 4: AN   | 4.23 Schriftelijk en mondeling                                                                                    | 4.23.1 Schriftelijk en mondeling                                                      | Vast aanspreekpunt                    |                       |

14. Op welke wijze zou u de informatie tijdens het ontslagproces gepresenteerd willen krijgen?

|         |                                  |                                   |                   |
|---------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 6: CVZ  | 6.19 Schriftelijk en mondeling   | 6.19.1 Schriftelijk en mondeling  | Schriftelijk (2x) |
| 7: CVZ  | 7.19 Schriftelijk en mondeling   | 7.19.1 Schriftelijk en mondeling  |                   |
| 8: AN   | 8.20 Mondeling                   | 8.20.1 Mondeling                  |                   |
| 9: AAN  | 9.18 Schriftelijk en mondeling   | 9.18.1 Schriftelijk en mondeling  |                   |
| 10: AN  | 10.19 Mondeling                  | 10.19.1 Mondeling                 |                   |
| 11: AAN | 11.19 Schriftelijk en mondeling  | 11.19.1 Schriftelijk en mondeling |                   |
| 12: AN  | 12.17 Schriftelijk               | 12.17.1 Schriftelijk              |                   |
| 13: AN  | 13.20 Schriftelijk en mondeling. | 13.20.1 Schriftelijk en mondeling |                   |
| 14: AN  | 14.22 Schriftelijk en mondeling  | 14.22.1 Schriftelijk en mondeling |                   |
| 15: AN  | 15.22 Schriftelijk en mondeling  | 15.22.1 Schriftelijk en mondeling |                   |
| 18: AN  | 18.17 Mondeling                  | 18.17.1 Mondeling                 |                   |
| 19: AN  | 19.16 Schriftelijk               | 19.16.1 Schriftelijk              |                   |
| 20: AAN | 20.16 Schriftelijk en mondeling  | 20.16.1 Schriftelijk en mondeling |                   |

