

eOverdracht in de praktijk: ervaringen en tips van gebruikers

VERPLEEGKUNDIGE OVERDRACHT

Betere zorg
door betere informatie



Datum

23 september 2014

Auteur

Irene van Duijvendijk

Redacteur

Barbara van Rest

Samenvatting

Om de verpleegkundige overdracht te verbeteren, hebben ActiZ, Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN) en Nictiz samen met het zorgveld een landelijke standaard opgesteld voor de verpleegkundige overdracht door de keten (eOverdracht). Deze standaard is ontwikkeld omdat er knelpunten zitten in het verpleegkundig overdrachtsproces. Er is een gebrek aan standaardisatie, er wordt nog weinig elektronisch overgedragen, de verpleegkundige overdracht is vaak onduidelijk, niet eenduidig, te laat en niet up-to-date. Ook moet men regelmatig extra informatie opvragen bij de verzendende zorgorganisatie, of is er helemaal geen overdracht. Deze knelpunten brengen grote risico's voor de patiënt met zich mee.

Er zijn zes regio's die gebruik maken van de standaard eOverdracht. Elf gebruikers uit vier van deze regio's zijn geïnterviewd. Potentiële gebruikers kunnen leren van deze ervaringen, waardoor (opstart)problemen bij het implementatietraject worden voorkomen.

De eerste gebruikerservaringen met eOverdracht zijn positief. Door het gebruik van eOverdracht wordt een grote kwaliteitsslag gemaakt en vooral bij de ontvangende instelling wordt al tijd bespaard.

Deze paper geeft inzicht in wat goed ging en wat beter kon tijdens de implementatie van eOverdracht in andere regio's en zorginstellingen. Uit de ervaringen van de gebruikers zijn tien concrete implementatietips geformuleerd met de daarbij behorende actiepunten.

Inleiding

Om de verpleegkundige overdracht te verbeteren hebben ActiZ, Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN) en Nictiz met verpleegkundige experts uit de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), ziekenhuizen, revalidatiecentra, een Universitair Medisch Centrum en VVT-instellingen een landelijke standaard opgesteld voor de verpleegkundige overdracht door de keten. De richtlijn 'Verpleegkundige en verzorgende verslaglegging' vormt hiervoor de basis. In deze standaard is vastgelegd welke informatie bij de verpleegkundige overdracht uitgewisseld moet worden. Dit zorgt voor een eenduidige, volledige en digitale gegevensoverdracht. Deze standaard is door middel van een veldraadpleging voorgelegd aan de beroepsgroep en geaccordeerd door V&VN. Aan de hand van de standaard is een verpleegkundig overdrachtsbericht (eOverdracht) ontwikkeld. Deze is uitgewerkt in een gebruiksvriendelijk technisch bericht, dat ook in een elektronisch dossier kan worden gebruikt. Het gebruik van dit bericht optimaliseert de gegevensoverdracht, voorkomt fouten en levert 25 minuten tijdsbesparing op.

De standaard is ontwikkeld omdat er knelpunten zitten in het verpleegkundig overdrachtsproces. De grootste problemen bij de verpleegkundige overdracht zitten in het gebrek aan standaardisatie en het niet digitaal overdragen van gegevens (Van Duijvendijk et al., 2010). Uit onderzoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (Van der Wal, 2011) blijkt dat de grootste risico's in de zorg ontstaan door knelpunten in de informatie-uitwisseling bij de overdracht van patiënten. Daarnaast onderschrijft het NIVEL in 2012 het belang van een goede overdracht. Zij stellen in hun onderzoek dat het incompleet, incorrect of niet tijdig overdragen van verpleegkundige (en medische) gegevens van ziekenhuizen naar verpleeghuizen, verzorgingshuizen, thuiszorg (VVT) en huisartsen kan leiden tot verhoogde risico's en onbedoelde schade voor patiënten (De Blok et al., 2012).

Vandaag de dag worden er nog steeds veel knelpunten ervaren bij de verpleegkundige overdracht. Het ontvangen van onvolledige informatie wordt hierbij het meest genoemd. Daarnaast is de verpleegkundige overdracht vaak onduidelijk, niet eenduidig en niet up-to-date. Ook worden de gegevens te laat verstuurd, moet men regelmatig extra informatie opvragen bij de verzendende zorgorganisatie, of er wordt helemaal geen overdracht ontvangen. De informatie kan ook vaak niet digitaal verstuurd worden, waardoor er nog veelvuldig informatie wordt overgeschreven in het patiëntendossier (Van Duijvendijk, 2014).

Door het gebruik van de beroepsstandaard eOverdracht kunnen veel van de genoemde knelpunten in het verpleegkundige overdrachtsproces aangepakt worden. De beroepsstandaard eOverdracht wordt momenteel in zes regio's in het land gebruikt. Deze whitepaper bespreekt de eerste ervaringen van gebruikers met de beroepsstandaard eOverdracht. De gebruikersinterviews die zijn gehouden geven inzicht in het verloop van de implementaties in een aantal regio's en bespreken de voor- en nadelen van het gebruik van deze standaard in de praktijk.

Leeswijzer

Allereerst gaan we in op het gebruik van eOverdracht in Nederland, daarna beschrijft deze paper de ervaringen van de eerste gebruikers van eOverdracht in de regio's die de standaard gebruiken. Tot slot worden er conclusies getrokken uit de ervaringen en krijgt u tien tips om opstartproblemen bij het implementatietraject in uw zorginstelling of regio te voorkomen. Wilt u gaan starten met de implementatie van eOverdracht? Lees dan ook de whitepaper 'Tips voor een efficiënte overdracht van verpleegkundige patiëntgegevens'¹ en bekijk de 'Quick reference card eOverdracht'².

¹ De paper 'Tips voor een efficiënte overdracht van verpleegkundige patiëntgegevens' biedt handvatten voor het gebruik van eOverdracht in de praktijk, een schema om aan de slag te gaan met eOverdracht.

² De Quick Reference Card eOverdracht bevat zes tips voor zorginstellingen of ICT-leveranciers die u op weg helpen bij de implementatie van eOverdracht in uw zorginstelling of regio.

Gebruik van eOverdracht in Nederland

Momenteel zijn er zes regio's in Nederland (groene bolletjes in figuur 1) die de beroepsstandaard eOverdracht gebruiken. Dit zijn de regio's:

- Amsterdam e.o.
- Gouda e.o.
- Schiedam e.o.
- Twente
- Den Haag e.o.
- Leiden e.o.

Daarnaast zijn er diverse regio's in het land (oranje bolletjes in figuur 1) bezig met voorbereidingen om eOverdracht te implementeren, dit zijn de volgende regio's:

- Noord Holland Noord
- Zwolle e.o.
- Amersfoort e.o.
- Eindhoven e.o.
- Delft e.o.



Figuur 1- Gebruik (groen) en voorbereiding op gebruik (oranje) van eOverdracht in Nederland

Ervaringen met de beroepsstandaard eOverdracht

Om inzicht te krijgen in de gebruikerservaringen met eOverdracht zijn er elf interviews gehouden met gebruikers. De geïnterviewden zijn werkzaam in de regio's Gouda e.o., Schiedam e.o., regio Twente en Den Haag e.o. en werken in ziekenhuizen, care-instellingen en een regio-organisatie. In totaal zijn vier transferverpleegkundigen, vier afdelingsverpleegkundigen, één netwerkcoördinator, één senior cliëntondersteuner, één wijkverpleegkundige consulent en één projectmedewerker werkzaam bij een regio-organisatie geïnterviewd.

De volgende paragrafen beschrijven per regio de ervaringen van de gebruikers. Deze informatie geeft inzicht in wat goed ging tijdens het implementatieproces en wat beter kan. De ervaringen zorgen ervoor dat toekomstige gebruikers van eOverdracht niet opnieuw het wiel moeten uitvinden.

Regio Den Haag e.o.

De regio Den Haag bestaat uit ruim 30 care-instellingen en drie ziekenhuizen (Stichting Bronovo-Nebo, Medisch Centrum Haaglanden en het HagaZiekenhuis). In de regio is de regio-organisatie 'RSO Haaglanden' actief. Men maakt gebruik van de applicatie POINT³, een regionaal transfersysteem waarin de standaard eOverdracht is ingebouwd door leverancier Techxx. Er zijn twee verpleegkundigen en een transferverpleegkundige uit het HagaZiekenhuis geïnterviewd. Daarnaast heeft er een interview met een senior cliëntondersteuner van de care-instelling Florence plaatsgevonden.

Initiatief implementatie

In de regio Den Haag is RSO Haaglanden met het initiatief gekomen om eOverdracht te gebruiken. Er is voor eOverdracht gekozen omdat ze in de regio streven naar zoveel mogelijk uniformiteit en gebruik willen maken van een landelijke standaard voor de verpleegkundige overdracht. Om de implementatie in de regio te faciliteren zijn er een aantal regionale bijeenkomst geweest, om alle zorgorganisaties uit de regio te informeren en te ondersteunen.

³ Elektronisch transferdossier waarmee via een gemeenschappelijk platform patiënten veilig kunnen worden overgedragen (bron: www.techxx.nl).

HagaZiekenhuis

In het HagaZiekenhuis werd de applicatie POINT al gebruikt, voordat men met eOverdracht ging werken. Ook was het al mogelijk om een verpleegkundige overdracht via POINT te versturen, die overdracht was toen nog niet op de standaard eOverdracht gebaseerd. Omdat nog niet alle zorginstellingen in de regio met POINT werkten, werd de verpleegkundige overdracht in sommige gevallen uitgeprint en meegegeven met de patiënt. Nadat de regio met het initiatief kwam om eOverdracht in PIONT te gebruiken, is in het HagaZiekenhuis een implementatieplan gemaakt. Daarin stond beschreven hoe het gebruik van eOverdracht voorbereid moest worden op de afdelingen en hoe de verpleegkundigen geschoold zouden worden. Het plan is voorgelegd aan de verpleegkundige adviesraad (VAR) van het ziekenhuis, met de vraag om mee te kijken naar de inhoud van eOverdracht en een advies uit te brengen. Na een positief advies van de VAR heeft het HagaZiekenhuis besloten om mee te doen. Om met eOverdracht te werken hebben de afdeling 'Vernieuwd werken' en de transferverpleegkundigen van het ziekenhuis een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor verpleegkundigen.

Corine van Heijningen, transferverpleegkundige (HagaZiekenhuis):

'Wat bij ons een succesfactor was, dat waren de druk bezochte informatiebijeenkomsten. Er zijn meerdere bijeenkomsten georganiseerd om zoveel mogelijk verpleegkundigen de kans te geven om aanwezig te zijn. Daarnaast hebben de unithoofden ook alle informatie gekregen om het gebruik van eOverdracht binnen hun afdelingen te stimuleren. We kregen een positieve terugkoppeling van de verpleegkundigen. De meeste verpleegkundigen hadden er vertrouwen in goed met eOverdracht te kunnen werken, omdat ze er goed op waren voorbereid.'

Tijdens de bijeenkomsten kregen één à twee verpleegkundigen per afdeling een korte scholing. Zij werden het aanspreekpunt voor de rest van de verpleegkundigen op de afdeling. Er is toegelicht wat zou gaan veranderen en wat het verschil is tussen de oude en de nieuwe overdracht. Vervolgens zijn er in het HagaZiekenhuis zakkaartjes gemaakt met een kort overzicht hoe eOverdracht eruit ziet, hoe het werkt om eOverdracht in POINT in te vullen en wie de gebruikers kunnen bellen bij problemen. In het HagaZiekenhuis bevalt het gebruik van eOverdracht goed. De geïnterviewden vinden het fijn dat de verpleegkundige overdracht zo uitgebreid en 'evidence based' is.

Myrthe van Schaik, senior verpleegkundige (HagaZiekenhuis):

'Het grootste voordeel van eOverdracht is de kwaliteitsslag die wordt gemaakt. Wanneer je inhoudelijk alle items afgaat, ga je methodischer kijken naar je patiënt. Je gaat veel dieper in op welke hulpvraag de patiënt nodig heeft. Ik vind eOverdracht erg volledig. Het gebruik is relatief eenvoudig en spreekt voor zich.'

Ook geeft men vanuit het HagaZiekenhuis aan dat de verpleegkundige overdracht nu veel methodischer is opgesteld, dit bevordert de inhoud van de overdracht. Doordat je alle items die in de overdracht staan afgaat, ontvang je veel meer informatie over de patiënt in de overdracht. Ze vinden dat het logisch is opgebouwd en daarom fijn om met eOverdracht te werken. In het HagaZiekenhuis denkt men nog niet dat er veel tijd wordt bespaard, omdat het werken met eOverdracht nu nog wennen is. Een volgende keer is tijdens het implementatieproces nog meer uitleg over het gebruik en de mogelijkheid tot oefenen met de applicatie door de verpleegkundigen gewenst. Op termijn denken ze wel dat eOverdracht tijd bespaart.

Arnau Veldhuizen, afdelingsverpleegkundige (HagaZiekenhuis):

'Als ik naar de afdeling kijk, worden de zaken die van belang zijn voor de verpleegkundige overdracht nu veel beter ingevuld en op een betere plek neergezet. Je wilt dat zaken op één manier worden geïnterpreteerd, zowel hier in het HagaZiekenhuis als bij de ontvangende instelling. Nu we allemaal dezelfde systematiek gebruiken, heb je daarop de meeste kans.'

Florence

De care-instelling Florence is ook lid van de regio-organisatie RSO Haaglanden. Zij gaven aan graag met de landelijke tendens mee te gaan om de verpleegkundige overdracht allemaal in dezelfde 'taal' te doen, zodat de informatie ook in verschillende systemen overgenomen kan worden.

Annemarie Oldenburg, senior cliëntondersteuner (Florence):

'De eOverdracht is regionaal goed voorbereid en geïmplementeerd. Voor mij zat de meerwaarde in deze regionale aanpak. Hij is succesvol geweest omdat je met elkaar bespreekt hoe je alles gaat aanpakken. Er is niet opeens één ziekenhuis dat anders gaat werken, maar een hele regio en dat is heel fijn.'

Voordat de implementatie van start ging is er samen met de ICT-afdeling en de afdeling zorgbemiddeling in diverse werkoverleggen de aanpak voor de implementatie besproken. Daarna is het plan gecommuniceerd naar de rest van de organisatie. Het was lastig om iedereen in de organisatie goed te informeren over de verandering en wat deze verandering daadwerkelijk voor individuele personen inhield. Dit is wel nodig om draagkracht te krijgen. Momenteel wordt het overdrachtsproces nog verder doorontwikkeld. Florence laat een koppeling maken tussen POINT en hun elektronisch cliëntendossier (ECD), want nu moet de informatie uit de eOverdracht die wordt ontvangen nog handmatig worden overgetypt in het ECD.

Annemarie Oldenburg, senior cliëntondersteuner (Florence):

'Een voordeel van eOverdracht is dat je vanuit alle ziekenhuizen dezelfde overdracht ontvangt in een universele opzet, dat vind ik heel fijn, dat is echt een verbetering!'

Het bevalt Florence goed om met eOverdracht te werken. Ze geven aan dat het compleet is en dat er goede, volledige overdrachten binnenkomen omdat er op meer gebieden wordt gerapporteerd dan voorheen. Met het gebruik van eOverdracht wordt nog weinig tijdswinst behaald, doordat de informatie nog niet automatisch wordt geïmporteerd in het ECD. Wat wel tijdswinst oplevert is dat Florence door de volledige overdrachten, nu minder vaak extra informatie hoeft op te vragen bij de ziekenhuizen waar de patiënten vandaan komen.

Annemarie Oldenburg, senior cliëntondersteuner (Florence):

'Als je bijvoorbeeld Thuiszorg gaat leveren bij iemand en je hebt een complete overdracht, dan is het minder vaak nodig om naar het ziekenhuis te bellen om extra informatie op te vragen.'

Regio Schiedam e.o.

In de omgeving van Schiedam wordt eOverdracht gebruikt door het Vlietland ziekenhuis. Zij versturen de eOverdracht naar verschillende care-instellingen in de regio, onder andere naar Careyn, Frankelandgroep, Argos Zorggroep, Zonnehuisgroep Vlaardingen, Buurtzorg Vlaardingen en Buurtzorg Schiedam. In deze regio gebruiken de instellingen het transfersysteem POINT, waar de beroepsstandaard eOverdracht is ingebouwd. Er is een interview gehouden met een transferverpleegkundige en een afdelingsverpleegkundige uit het Vlietland ziekenhuis en met de netwerkcoördinator ketenzorg van de Argos Zorggroep, een care-instelling uit deze regio.

Initiatief implementatie

In de regio Schiedam is er een regionale klankbordgroep, met daarin afgevaardigden van de zorginstellingen. In deze groep is het idee ontstaan om eOverdracht te gaan gebruiken, omdat ze de verpleegkundige overdracht in de regio willen verbeteren en omdat het veel werk scheelt. De transferafdeling van het Vlietland ziekenhuis was vertegenwoordigd in deze klankbordgroep en besloot om eOverdracht te gaan gebruiken. Voordat zij met eOverdracht zijn gaan werken, werd de verpleegkundige overdracht op papier uitgewerkt en met de patiënt en/of diens naaste meegegeven.

Vlietland ziekenhuis

In het Vlietland ziekenhuis wordt eOverdracht gefaseerd geïmplementeerd. Op de afdelingen chirurgie en neurologie is gestart met de implementatie en het aantal afdelingen wordt momenteel uitgebreid. Voordat eOverdracht werd geïmplementeerd, hebben de transferverpleegkundigen samen met een afdelingsverpleegkundige van desbetreffende afdeling uitgezocht wat eOverdracht precies inhoudt, welke informatie het bevat, hoe het werkt en hoe het ingevuld moet worden. Daarna heeft de afdelingsverpleegkundige, die verantwoordelijk was voor eOverdracht, uitleg gegeven aan alle andere verpleegkundigen op de afdeling. Vervolgens kon iedereen individueel met deze verpleegkundige samen de eOverdracht invullen en ermee oefenen. Tijdens het interview met het Vlietland ziekenhuis vertelde ze dat de informatie effectiever en vollediger wordt overgedragen nu eOverdracht wordt gebruikt. Voorheen werd de overdracht op papier verwerkt en was het niet duidelijk welke informatie precies werd overgedragen.

Astrid Kokee, transferverpleegkundige (Vlietland ziekenhuis):

'Het grote voordeel van de eOverdracht is dat de ontvangende zorgaanbieder de laatste actuele stand van zaken krijgt van de patiënt. Er is nu echt sprake van een win-situatie, er wordt veel meer informatie verzonden dan voorheen het geval was.'

Werken met eOverdracht bevalt goed op de afdelingen van het Vlietland ziekenhuis waar eOverdracht wordt gebruikt. Door de inzet van eOverdracht vult iedereen ook echt een verpleegkundige overdracht in, dat was voorheen niet altijd zo. In het Vlietland ziekenhuis vinden ze dat je de informatie veel beter kwijt kan ten opzichte van de oude overdracht. Doordat de verpleegkundige overdracht alle gezondheidspatronen van 'Gordon'⁴ bevat, wordt er nu beter nagedacht over wat men vermeldt. Hierdoor kunnen de verpleegkundigen een vollediger beeld van de patiënt weergeven en dieper in de patiëntensituatie duiken dan voorheen.

Anneke Pols, afdelingsverpleegkundige en praktijkopleider afdeling Chirurgie (Vlietland ziekenhuis):

'De verpleegkundigen zijn erg tevreden, vooral omdat je alles in de overdracht kwijt kan wat je erin wilt zetten. Wat ik ook heel mooi vind is dat je onderscheid kan maken tussen de verschillende wonden, bijvoorbeeld een ulcus, een operatiewond, of decubituswond. Dit maakt de informatie in de overdracht beter en duidelijker. Daarnaast is het goed leesbaar, dat is ook heel belangrijk! Er is zeker sprake van kwaliteitswinst, omdat de overdracht gewoon vollediger is.'

In het Vlietland ziekenhuis wordt nog geen tijd bespaard omdat een groot deel van de informatie nog overgetypt moet worden naar eOverdracht. Het Vlietland ziekenhuis hoort wel hele positieve geluiden terug van de zorgaanbieders in de regio. Zij ervaren wel tijds winst, omdat ze veel uitgebreidere informatie ontvangen en minder informatie achteraf moeten opvragen.

Astrid Kokee, transferverpleegkundige (Vlietland ziekenhuis):

'Het zou het mooiste zijn als alle informatie uit het verpleegkundig elektronisch dossier gekoppeld is aan eOverdracht, zodat de informatie niet meer overgetypt moet worden. Dit is nu nog niet het geval, maar zou een mooie stap zijn voor in de toekomst.'

Argos Zorggroep

De Argos Zorggroep ontvangt de verpleegkundige overdracht in POINT van de ziekenhuizen in de regio. De Argos Zorggroep is gestart met het gebruik van eOverdracht nadat het Vlietland ziekenhuis had besloten eOverdracht te gaan gebruiken. Ze zijn erg blij met het gebruik van eOverdracht. Zij geven aan dat de implementatie voortvarend is verlopen en dat er niet veel uitleg voor nodig is geweest. De eOverdracht sprak allemaal voor zich en de overdracht is erg volledig die zij nu ontvangen.

⁴ Dit is een verpleegkundige assessment methode met elf gezondheidspatronen, ontwikkeld door Majory Gordon.

Leo Jansen, netwerkcoördinator (Argos Zorggroep):

'De eOverdracht is erg volledig, alles wordt uitgebreid over verschillende domeinen beschreven, dan denk ik fantastisch!'

Voorheen versilde het per keer op welke manier de Argos Zorggroep een verpleegkundige overdracht ontving en hoeveel informatie deze bevatte. Ze ontvingen de verpleegkundige overdracht pas op de dag van aankomst van de patiënt. Nu kan men, doordat de informatie elektronisch wordt verstuurd, voor de opname de patiëntgegevens al inzien en kan de komst van de patiënt goed voorbereid worden. De zorg kan naadloos overgaan en de benodigde spullen zoals een infuus- of sondevoedingpomp kunnen al klaar gezet worden voordat de patiënt arriveert. Dat is veel patiëntvriendelijker vindt men bij de Argos Zorggroep. Ook geeft men aan dat ze veel minder vaak terugbellen naar het ziekenhuis om extra informatie op te vragen. Er wordt bij de Argos Zorggroep ook veel tijd bespaard omdat ze tijdens het opnamegesprek minder informatie hoeven uitvragen.

Regio Twente

In de regio Twente gebruiken twee ziekenhuizen de eOverdracht: de Ziekenhuis Groep Twente (ZGT) en Medisch Spectrum Twente (MST). Zij versturen de eOverdracht naar de care-instellingen Livio, Carrint Reggeland, Trivium Meulenbelt Zorg (TMZ) en Zorgaccent. In de regio Twente is de regio-organisatie IZIT actief. Ze gebruiken in deze regio het transfersysteem genaamd 'eOverdracht' van de softwareleverancier Topicus, waar de standaard eOverdracht is ingebouwd. Een projectmedewerker van de regio-organisatie IZIT en een transferverpleegkundige van de ZGT zijn geïnterviewd. Daarnaast is gesproken met een wijkverpleegkundig consultant van de care-instelling Carintreggeland.

Initiatief implementatie

De regio Twente had de wens voor een regionaal programma om de verpleegkundige overdracht digitaal naar een volgende zorginstelling te verzenden. De eOverdracht is hiervoor een geschikte standaard. Er is een werkgroep opgericht om de verpleegkundige overdracht in de regio te verbeteren en te digitaliseren. De werkgroep komt maandelijks bij elkaar en bestaat uit afgevaardigden van alle zorginstellingen uit de regio, een leverancier en de regio-organisatie. In de regio is de implementatie van eOverdracht stap voor stap verlopen. Er is eerst een kleine selectie afdelingen in verschillende instellingen in de regio gestart met eOverdracht.

Greta Schiphorst, transferverpleegkundige (Ziekenhuis Groep Twente):

'Het was goed dat we regelmatig samen kwamen in de regio. Dat wij elkaar vaak spraken, was absoluut noodzakelijk. Zo konden we ervaringen uitwisselen in de regio, horen van elkaar hoe het liep en elkaar bevragen wat beter kon.'

IZIT en Ziekenhuisgroep Twente

Binnen de ZGT is een werkgroep opgericht met daarin afdelingshoofden en -verpleegkundigen van de pilot-afdelingen die met eOverdracht ging starten. In de werkgroep zaten ook transferverpleegkundigen, medewerkers van de afdeling opleidingen en medewerkers van de ICT-afdeling. Deze werkgroep stemde het project af met de interne organisatie. De werkgroep heeft gekeken wat er in hun huidige overdracht stond en wat er ontbrak ten opzichte van de standaard eOverdracht. Zo werd duidelijk wat er zou wijzigen in de verpleegkundige overdracht. Ook is de werkgroep gaan kijken wat er technisch gezien mogelijk was, om een koppeling te realiseren tussen het ziekenhuissysteem en het regionale overdrachtssysteem.

Kim Thijssen, Projectmedewerker (IZIT):

'Waar we nu nog tegenaan lopen is dat het ziekenhuis informatiesysteem (ZIS) nog niet alle informatie kan aanleveren die in de eOverdracht staat, waardoor er toch nog informatie handmatig moet worden toegevoegd aan de verpleegkundige overdracht.'

Er is gestart met een pilot en de afdelingsverpleegkundigen zijn in groepen geschoold. Men vindt de informatie die met de eOverdracht wordt verzonden volledig en er wordt nu ook altijd een overdracht meegestuurd. Voorheen was dat niet altijd het geval. Het project wordt nu nog verder uitgerold naar de andere afdelingen. Uit de pilotfase is gebleken dat een goede scholing van de verpleegkundigen heel belangrijk is, zodat ze goed met het systeem kunnen oefenen voordat ze ermee gaan werken. Zorg dat de gebruikers zeker weten dat het bericht dat ze versturen ook aankomt en kunnen vertrouwen op het systeem, dat was in het begin lastig.

Greta Schiphorst, transferverpleegkundige (Ziekenhuis Groep Twente):

'Momenteel is er vooral sprake van kwaliteitswinst omdat er geen handgeschreven informatie meer ontcijferd moet worden en doordat er überhaupt een overdracht is. En voor de afdelingsverpleegkundigen is het nu veel makkelijker, er is voor hen zeker tijds winst geboekt.'

Carintreggeland

Carintreggeland is ook aangesloten bij de regio-organisatie IZIT, waaruit het idee om eOverdracht te gebruiken voortkwam. Carintreggeland is eerst met een pilot gestart samen met de ziekenhuizen in de regio. Binnen Carintreggeland is een werkgroep opgericht met verpleegkundigen vanuit de verpleegafdelingen, een applicatiebeheerder, managers, medewerkers van de meldzorgcentrale, wijkverpleegkundig consulenten en eindgebruikers. Zij hebben de implementatie voorbereid. Met name voor de thuiszorg is de verpleegkundige overdracht nu veel completer dan bij de oude overdracht op papier. Het is beter leesbaar en er worden veel meer gebieden aangehaald.

Hans Breuker, wijkverpleegkundig consulent (Carintreggeland):

'De nieuwe verpleegkundige overdracht (eOverdracht) is een compleet formulier waar alle gewenste informatie op staat. Van het slaappatroon tot het eetpatroon, het is heel compleet, we krijgen nu het 'totaalplaatje' van de patiënt aangeleverd.'

Momenteel doen alleen de pilotafdelingen mee. Ze geven in de regio Twente aan dat het een verbetering zou zijn als alle afdelingen eOverdracht gebruiken en de overdracht ook vanuit de care naar de cure gestuurd kan worden. Dat gebeurt nu nog niet. Carintreggeland noemt als voordeel dat de eOverdracht er eerder is dan het papieren formulier dat voorheen met de patiënt werd meegegeven. Daardoor weet men voor aanvang van de patiënt hoe groot de zorgvraag is, welke hulpmiddelen nodig zijn en hoeveel personeel er nodig is. In de oude situatie ontving men zelfs regelmatig helemaal geen overdracht. Nu wordt er gauw vijftien minuten bespaard per patiënt bij de ontvangende care-instelling, doordat de overdracht alle benodigde informatie bevat.

Regio Gouda e.o.

In de omgeving Gouda verstuurt het Groene hart Ziekenhuis (GHZ) de eOverdracht naar de care-instellingen in de regio, waaronder de Vierstroom, Buurtzorg Gouda Noord, Buurtzorg Reeuwijk Oost, Buurtzorg Waddinxveen, Laurens, Aafje, Beth San, Winterdijk, Zevenster, Agathos, RST zorgverleners, Privazorg, Zonzorg en Activite. Ze gebruiken hiervoor het regionaal transfersysteem POINT waarin de standaard eOverdracht is ingebouwd. Er is gesproken met een transferverpleegkundige van het GHZ en met een verpleegkundige van Buurtzorg Gouda Noord.

Initiatief implementatie

In het GHZ is in overleg met de leverancier besloten om een eenduidige overdracht in te voeren. De

doorslag om eOverdracht te gaan gebruiken was de noodzaak vanuit het ziekenhuis om de verpleegkundige overdracht te verbeteren. Voorheen werkte het GHZ wel al met het systeem POINT om de verpleegkundige overdracht te versturen, maar dan met een ander overdrachtsformulier dan eOverdracht. Ook werd de verpleegkundige overdracht regelmatig uitgeprint en op papier meegegeven met de patiënt en/of diens naaste.

Groene Hart ziekenhuis

Binnen het GHZ is de implementatie van eOverdracht via een nieuwsbrief aangekondigd, die in het ziekenhuis en naar aanbieders in de regio is verspreid. Ook tijdens een jaarlijkse bijeenkomst voor alle zorgaanbieders in de regio, is het gebruik van eOverdracht aangekondigd. Er is uitgelegd dat eOverdracht aan kwaliteitseisen is getoetst en een kwalitatief betere overdracht is. Om te beginnen is er een pilot gestart op de verpleegafdeling neurologie. Daarna is in één keer met het hele ziekenhuis overgegaan op het gebruik van eOverdracht. Het gebruik van eOverdracht is 'opgelegd' en de andere formulieren zijn geblokkeerd om te voorkomen dat toch voor andere formulieren dan de eOverdracht zou worden gekozen.

José Jansen, transferverpleegkundige (Groene Hart Ziekenhuis):

'Het is een goede keuze geweest om het gebruik van eOverdracht 'op te leggen'. Deze 'big bang methode' is voor ons een succesfactor geweest tijdens de implementatie. Daarnaast is er nu niet meer de mogelijkheid om een korte versie van de overdracht in te vullen, daarmee wordt meteen een kwaliteitsslag gemaakt.'

Omdat de verpleegkundigen al voor de meeste patiënten een digitale overdracht deden was de overgang voor hen niet heel moeilijk. Er zaten wel wat technische opstartproblemen in het nieuwe elektronische formulier, dat leverde in het begin ook wel irritatie op bij de verpleegkundigen, zo geeft het GHZ aan. De transferafdeling in het GHZ had daarom nauw contact met de beheerders van eOverdracht op de verpleegafdelingen. De transferverpleegkundigen bespraken de problemen met de leverancier, die naar een oplossing zochten. Voorheen werd er niet altijd een verpleegkundige overdracht verstuurd, of werd de verpleegkundige overdracht niet goed ingevuld. Door het gebruik van de landelijke standaard eOverdracht is er nu sprake van uniformiteit, en dat zorgt binnen het GHZ voor helderheid in het overdrachtsproces. Er worden geen handgeschreven overdrachten meer gestuurd, die fouten in de hand werken. Het GHZ geeft aan dat er ook veel minder teruggebeld wordt door de ontvangende care-instellingen met vragen, dit scheelt veel tijd voor de afdelingsverpleegkundigen.

Buurtzorg Gouda Noord

Het GHZ is het ziekenhuis dat de meeste patiënten overdraagt naar Buurtzorg Gouda Noord. Het GHZ heeft besloten eOverdracht te gaan gebruiken, Buurtzorg Gouda Noord heeft hiermee ingestemd. De veiligheid, doelmatigheid en het gebruiksgemak gaven Buurtzorg Gouda Noord de doorslag om met eOverdracht te willen werken. Voorheen ontving men de verpleegkundige overdracht per fax of kwam de overdracht met de patiënt mee. Dat gaat nu een stuk makkelijker geeft men aan. Voordat eOverdracht in de regio werd geïmplementeerd heeft het GHZ een bijeenkomst georganiseerd. Een aantal teamleden van Buurtzorg Gouda Noord is naar de bijeenkomst geweest. Daarnaast is er overleg geweest met de transferverpleegkundige van het GHZ.

Marcel Heethaar, wijkverpleegkundige (Buurtzorg Gouda Noord):

'Voorheen was er soms helemaal geen overdracht, miste er informatie en waren er soms onduidelijkheden als de mensen thuiskwamen vanuit het ziekenhuis. We moesten er veel achteraan bellen. Nu kan je zaken gewoon terugvinden in de overdracht. De overdracht bevat de juiste informatie en is er op tijd. Er wordt nu denk ik al een half uur per verpleegkundige overdracht aan tijd bespaard met het gebruik van de eOverdracht.'

Er is geen testfase geweest bij Buurtzorg Gouda Noord voordat er met eOverdracht werd gestart, eOverdracht is na implementatie gelijk in gebruik genomen. Omdat het ziekenhuis in de regio het

initiatief nam hierin heeft Buurzorg niet veel voorbereidingen hoeven treffen. De meeste werkzaamheden rondom de implementatie lagen bij het ziekenhuis, zoals verpleegkundigen scholen om eOverdracht in te vullen. Het werken met eOverdracht is voor Buurtzorg Gouda Noord een stuk prettiger dan dat voorheen het geval was. Er wordt tijd bespaard, doordat de wijkverpleegkundigen nu niet meer naar het ziekenhuis terug hoeven te bellen om extra informatie op te vragen.

Conclusies

Dankzij de eerste gebruikerservaringen met eOverdracht kan geconcludeerd worden dat er door het gebruik van de standaard eOverdracht een grote kwaliteitsslag wordt gemaakt. Er wordt aangegeven dat er voorheen heel vaak geen overdracht was, nu is dat wel het geval. Daarnaast vinden de gebruikers de informatie uitgebreid en vollediger, eenduidiger, actueler, eerder beschikbaar, niet meer handgeschreven en kan de overdracht veiliger worden verstuurd. Ook wordt de verpleegkundige overdracht beter en vollediger ingevuld. Over het implementatieproces kan geconcludeerd worden dat het belangrijk is om de eindgebruikers goed te scholen en de kans te geven om te oefenen met het gebruik van eOverdracht, voordat het daadwerkelijk gebruikt gaat worden.

Met name de instellingen die de verpleegkundige overdracht *ontvangen* geven aan dat ze veel tijd winnen. De informatie is vollediger waardoor men bijna geen extra informatie meer hoeft op te vragen bij de zorginstelling die de verpleegkundige overdracht verstuurt. Daarnaast kunnen deze 'ontvangende' zorginstellingen de komst van de patiënt beter voorbereiden, doordat op voorhand duidelijk is welke zorg er nodig is.

Nog niet elke instelling die eOverdracht gebruikt geeft aan tijds winst te ervaren, dit komt vooral doordat de verpleegkundige overdracht niet (helemaal) gekoppeld is aan het elektronisch patiëntendossier. Men moet de informatie dus alsnog overtypen van het dossier in de eOverdracht of vanuit de eOverdracht naar het dossier. Het kan nog niet volledig automatisch geëxporteerd of geïmporteerd worden vanuit de systemen.

Tips en acties om eOverdracht te implementeren

Uit de interviews komen veel tips voor toekomstige gebruikers van eOverdracht naar voren. Deze tips zijn samengevoegd tot tien concrete implementatietips met bijbehorende praktische actiepunten. Ze helpen om het implementatieproces beter te laten voorlopen in uw organisatie of regio. De meeste opstartproblemen worden hiermee voorkomen. Bij elke tip ziet u voor wie de tip met name bruikbaar is: de verpleegafdeling, de zorginstelling of de regio-organisatie.

Implementatie tips en bijbehorende acties

1. Creëer draagvlak voor het versturen van een verpleegkundige overdracht onder de verpleegkundige (Zorginstelling/verpleegafdeling)

- Benadruk het belang van het maken en versturen van een (digitale) verpleegkundige overdracht en zorg dat de verpleegkundigen erachter staan.
- Maak verpleegkundigen bewust van het belang van een verpleegkundige overdracht en het goed invullen ervan.
- Licht toe waarom het belangrijk is om volledig te zijn in het overdragen van de verpleegkundige patiënteninformatie.
- Benadruk waarom het belangrijk is om de verpleegkundige overdracht op tijd te versturen. De instelling waar de patiënt heen gaat kan zich zo goed voorbereiden op de komst van de patiënt.
- Geef aan wat de gevolgen zijn voor de ontvangende instellingen wanneer er geen verpleegkundige overdracht wordt meegestuurd wanneer een patiënt wordt overgedragen.

<ul style="list-style-type: none"> • Licht toe wat de gevolgen zijn voor de patiënt en/of diens naasten wanneer er een onvolledige of geen verpleegkundige overdracht wordt verstuurd naar de zorginstelling waar de patiënt heen gaat. • Bovenstaande punten kunnen uitgevoerd worden door bijvoorbeeld een klinische les of informatiebijeenkomst te organiseren over het nut en de noodzaak van een verpleegkundige overdracht. Ook kan een andere zorginstelling worden bezocht, die al met eOverdracht werkt.
<p>2. Zorg voor een aanspreekpunt op de afdeling, die verantwoordelijk is voor de implementatie van eOverdracht op die afdeling. Deze persoon is ook het aanspreekpunt voor vragen en extra uitleg (Verpleegafdeling)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kies een of meerdere afdelingsverpleegkundige(n) uit die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van eOverdracht op de afdeling. • School deze verpleegkundigen extra, zodat ze goed op de hoogte zijn van alle 'ins en outs' van de eOverdracht en het systeem waarin wordt gewerkt met eOverdracht. • Communiceer duidelijk op de afdeling welke personen aanspreekpunt zijn. • Evalueer regelmatig hoe het proces verloopt en of er wijzigingen gewenst zijn. • Maak inzichtelijk of er knelpunten zijn en pak deze aan.
<p>3. Maak zakkaartjes met de belangrijkste informatie over eOverdracht (Verpleegafdeling)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhelder welke stappen er doorlopen moeten worden op de verpleegafdelingen om de verpleegkundige overdracht te maken en te versturen. • Zoek uit welke personen er gebeld kunnen worden bij vragen voor het maken en versturen van de verpleegkundige overdracht. Zowel voor inhoudelijke vragen als voor hulp bij gebruik van het systeem. • Vermeld bovenstaande punten op een zakkaartje. • Toets bij een groep afdelingsverpleegkundigen of de kaartjes begrijpelijk zijn en pas zo nodig zaken aan om het te verbeteren.
<p>4. Pak de implementatie van eOverdracht organisatiebreed aan (Zorginstelling)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat er organisatiebreed draagvlak is om met eOverdracht te werken, door alle afdelingen goed te informeren en op de hoogte te stellen van eOverdracht. Wanneer men goed geïnformeerd is en op de hoogte is van de voordelen van het gebruik van eOverdracht zal men eerder bereid zijn om mee te werken aan het goed verlopen van de implementatie. • Zorg dat de hele organisatie met eOverdracht gaat werken. Er kan bijvoorbeeld wel gestart worden met een aantal 'pilot-afdelingen', maar rol de implementatie daarna wel organisatiebreed uit. Dit is ook efficiënter voor de 'ontvangende instellingen', omdat zij dan niet allemaal verschillende overdrachten van verschillende afdelingen uit een instelling ontvangen.
<p>5. Maak een koppeling tussen het elektronisch patiëntendossier en de eOverdracht (Zorginstelling/regio-organisatie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergelijk de inhoud van het elektronisch dossier met de inhoud van de eOverdracht (ook wel mappen genoemd). Zo wordt duidelijk welke informatie rechtstreeks geëxporteerd kan worden uit het elektronisch dossier en welke informatie het elektronisch dossier niet bevat. • Neem contact op met de ICT-leverancier van het elektronisch patiëntendossier om de mogelijkheden te bespreken om de eOverdracht en het elektronisch patiëntendossier te koppelen. Het is dan niet meer nodig om informatie over te typen, want de informatie wordt direct uit het elektronisch patiëntendossier geëxporteerd. • Benader de leverancier van het regionaal overdrachtssysteem als daar gebruik van wordt gemaakt in de regio. Bespreek de mogelijkheden om een koppeling te maken tussen het elektronisch patiëntendossier en het regionale systeem. Dit zorgt ervoor dat de informatie van de zorginstelling die de verpleegkundige overdracht verstuurd, uit het EPD geëxporteerd kan worden naar het regionale overdrachtssysteem.

- Als je een instelling bent die veel verpleegkundige overdrachten ontvangt, is het belangrijk contact op te nemen met de softwareleverancier en te bespreken welke mogelijkheden er zijn om eOverdracht rechtstreeks in het elektronisch patiëntendossier te importeren.

6. Zorg voor een goede scholing van de gebruikers (Zorginstelling/verpleegafdeling)

- Breng toekomstige gebruikers van eOverdracht op de hoogte van het feit dat eOverdracht geïmplementeerd gaat worden.
- Informeer toekomstige gebruikers van eOverdracht over de voordelen van het gebruik van eOverdracht.
- Breng toekomstige gebruikers van eOverdracht op de hoogte van de inhoud van eOverdracht.
- Geef toekomstige gebruikers scholing over het gebruik van de applicatie of het systeem waarin de eOverdracht wordt gemaakt. Zorg ervoor dat de afdelingsverpleegkundigen goed met het systeem overweg kunnen voordat wordt gestart met het gebruik ervan. Geef hen meerdere keren de gelegenheid om ermee te oefenen en om vragen te stellen.

7. Laat medewerkers vanuit de 'zendende' en 'ontvangende' instellingen in de regio bij elkaar kijken hoe het overdrachtsproces verloopt (Regio-organisatie/zorginstelling)

- Wijs een aantal verpleegkundigen aan om een werkbezoek te brengen aan een zorginstelling in de regio waar veel verpleegkundige overdrachten mee plaatsvinden. Zo kan men bij elkaar zien waar de (eventuele) problematiek ligt bij het verzenden en/of ontvangen van de verpleegkundige overdracht en kan men ervaringen en tips uitwisselen. Hiermee creëer je begrip voor elkaars situatie en worden knelpunten voorkomen.
- Zorg voor regelmatig contact tussen instellingen waarmee veel overdrachten plaatsvinden. Wanneer men elkaar kent kan er gemakkelijker contact met elkaar worden opgenomen wanneer er vragen en/of problemen zijn bij het verzenden en/of ontvangen van de verpleegkundige overdracht.

8. Spreek in de regio werkprocessen met elkaar af (Regio-organisatie)

- Maak in de regio afspraken over het verpleegkundig overdrachtsproces. Bijvoorbeeld op welk tijdstip de verpleegkundige overdracht verstuurd moet zijn of met wie er contact opgenomen kan worden bij vragen. Door dit duidelijk met elkaar af te spreken en elkaars verwachtingen te bespreken zal het proces vloeiender verlopen en beter aansluiten bij de verschillende zorginstellingen in de regio.

9. Evalueer de verpleegkundige overdracht regelmatig met de gebruikers, in zowel de 'zendende' als de 'ontvangende' instellingen (Zorginstelling/verpleegafdeling)

- Door regelmatig te evalueren wordt duidelijk of het verpleegkundig overdrachtsproces op de gewenste manier verloopt. Optimaliseer het proces indien nodig.
- Geef de gebruiker de gelegenheid om aan te geven waar het proces nog niet goed verloopt en wat wel goed gaat. Hierdoor kan het proces beter aansluiten op de wensen van de gebruiker. Dit zorgt ervoor dat op tijd eenduidige en volledige verpleegkundige overdrachten verstuurd wordt.

10. Stem in de automatiseringsbehoefte van verschillende zorginstellingen in de regio op elkaar af (Regio-organisatie/zorginstelling)

- Zorg ervoor dat de systemen die in verschillende zorginstellingen in de regio worden gebruikt op elkaar zijn afgestemd. Zodat de verschillende zorginstellingen in staat zijn om de eOverdracht van elkaar te ontvangen. De whitepaper '[Een checklist voor informatie-uitwisseling in de zorg](#)' kan daarbij helpen.
- Richt een werkgroep op binnen de regio met daarin afgevaardigden van alle zorginstellingen in de regio om elkaars situatie te bespreken en het verpleegkundig overdrachtsproces op elkaar af te stemmen.

Slotwoord

Met deze whitepaper leert u van andere gebruikers hoe u met de implementatie van eOverdracht in uw regio of in uw zorginstelling kunt starten. De tips helpen om problemen in het implementatieproces te voorkomen. Wij bedanken alle gebruikers van eOverdracht uit de regio's die wij mochten interviewen voor hun medewerking. Zonder hun kon deze whitepaper niet tot stand komen.

Meer informatie over eOverdracht

De volgende publicaties, die Nictiz heeft uitgegeven, geven meer informatie over eOverdracht:

- Whitepaper: Tips voor efficiënte overdracht van verpleegkundige gegevens - Een whitepaper met oplossingen en tips om verpleegkundige patiëntgegevens elektronisch over te dragen.
- Quick reference card: Visuele uitwerking van de 6 tips om het eOverdrachtsbericht te implementeren.
- Onderzoeksrapport: Verpleegkundige overdracht, een geoliede machine?
- Interactieve infographic: Visuele uitwerking van de belangrijkste resultaten van het onderzoek naar de verpleegkundige overdracht.

Indien u vragen of opmerkingen heeft na het lezen van deze paper of meer informatie wilt over de eOverdracht, dan kunt u contact opnemen met Irene van Duijvendijk (Duijvendijk@nictiz.nl).

Over de auteur



Irene van Duijvendijk MSc. is adviseur Zorg ICT & Innovatie bij Nictiz, het expertisecentrum voor standaardisatie en eHealth. Irene is verpleegkundige en gezondheidswetenschapper. Binnen Nictiz houdt zij zich bezig met projecten en vraagstukken op het raakvlak van Zorg en ICT, vooral binnen de caresector. Irene zorgt voor kennisdeling, door middel van artikelen, whitepapers en door haar bijdrage aan congressen en symposia.

Over de redacteur



Barbara van Rest is communicatieadviseur bij Nictiz en houdt zich bezig met het vertalen van technische, vaak ingewikkelde en versnipperde informatie naar begrijpelijk en toegankelijk materiaal. Direct toe te passen in de praktijk en afgestemd op de vragen en behoeften van de lezer. Deze informatie vertaalt zich naar bondige whitepapers, boeken, aansprekende infographics en bijdragen aan evenementen. Via social media staat Barbara in contact met mensen en organisaties om de wensen en behoeften uit het veld te inventariseren.

Geraadpleegde bronnen

- Van Duijvendijk, I., Verwey, R., Vreeke, E., Zondervan, R. (2010). *eOverdracht in de care, een inventarisatie*. Nictiz
- Van der Wal, G. (2011). *Staat van de gezondheidszorg 2011, informatie-uitwisseling in de zorg: ICT lost knelpunten zonder standaardisatie van informatie-uitwisseling niet op*. Inspectie voor de Gezondheidszorg
- De Blok, C., Vat, L., van Soest-Poortvliet, M., Pieter, D., Minkman, M., de Bruijne, M., Hertogh, C., Wagner, C. (2012) *Onderzoek naar de overdracht van patiëntinformatie tussen ziekenhuizen en VVT*. NIVEL, Vilans, Vrije universiteit Amsterdam, EMGO, KIWA
- Van Duijvendijk, I. (2014) *Verpleegkundige overdracht, een geoliede machine?* Nictiz

Optimale toepassing van eHealth en ICT in de zorg kan niet zonder standaardisatie. In nauwe samenwerking met zorgverleners, koepelorganisaties, standaardisatieorganisaties en industrie draagt Nictiz zorg voor de ontwikkeling en beschikbaarheid van de noodzakelijke standaarden. We doen dit door het organiseren van gemeenschappelijke ontwikkelprojecten, kennisoverdracht en kwaliteitstoetsing.

Nictiz

Postbus 19121
2500 CC Den Haag
Oude Middenweg 55
2491 AC Den Haag

T 070 - 317 34 50

 @Nictiz
info@nictiz.nl
www.nictiz.nl