

2. Patiëntenstroom in tijden van coronacrisis én daarna

Nu de (eerste) piek van de coronacrisis achter ons ligt, wordt in de meeste instellingen de uitgestelde reguliere zorg weer ingepland en uitgevoerd*. Het is echter niet precies duidelijk welke aantallen patiënten zich nu zullen melden bij de instellingen. Iedere instelling is zelf aan zet om ervoor te zorgen dat de patiëntenstroom hanteerbaar blijft.

Hoe doe je dat? Ook voor dit vraagstuk biedt het normenkader van NIAZ-Qmentum aanknopingspunten. Zo begint de normenset 'Ambulante zorg' met de norm 'De toegang tot zorg voor bestaande en potentiële cliënten en hun familie, teams en verwijzers wordt tijdig en gecoördineerd aangeboden', waarbij in zeven criteria is uitgewerkt hoe een instelling aan deze norm kan voldoen. Daarnaast bevat het kritisch proces 'Patiëntenstroom' (zie 'kolom R' van de 'Qmentum Global-matrix') criteria uit de normensets 'Leiderschap', 'Peri-operatieve zorg' en 'Spoedeisende hulp'. Deze criteria kunnen instellingen helpen bij het bewaken van de kwaliteits- en veiligheidskaders voor de patiëntenstromen. De vereiste instellingsrichtlijn in dit kritisch proces geeft in acht nalevingstesten de verschillende stappen aan om tot een goede doorstroming te komen en te evalueren hoe het proces in de praktijk verloopt. Is bijvoorbeeld voor iedere betrokkene duidelijk wat zijn of haar rol is bij het vlot laten verlopen van het verblijf van de patiënt in de instelling? En zijn er duidelijke afspraken met laboratoria en andere diagnostische afdelingen over doorlooptijden voor onderzoek? Alle criteria in dit kritisch proces kunnen er gezamenlijk aan bijdragen dat uitgestelde planbare zorg uiteindelijk geen spoedzorg wordt.

Het NIAZ ontwikkelt momenteel een evaluatietool op basis van Qmentum. Die kan gebruikt worden om de acties te evalueren die instellingen hebben ondernomen om de COVID-19 pandemie in te perken.

Mocht je vragen hebben over dit artikel of graag ondersteuning willen bij de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement in jouw zorginstelling, dan helpt het NIAZ je graag verder. Je kunt hiervoor contact opnemen met je eigen senior adviseur of het NIAZ bellen via +31 (0)30 2330380. Naast begeleiding door senior adviseurs verzorgt het NIAZ

ook trainingen op maat voor jouw zorginstelling en bieden we de mogelijkheid om kennis en goede voorbeelden uit te wisselen tijdens de regiodagen.

**In Nederland helpen het verdeelmodel van het LCPS (Landelijk Coördinatiecentrum Patiëntenspreiding) en de urgentielijst van de NZa (Nederlandse Zorgautoriteit) de druk te spreiden en te bepalen welke zorg binnen welke termijn dient plaats te vinden.*