



# Van open zaal naar single bed units; transitie van de NICU

## Uitdaging

De Neonatale Intensive Care Unit (NICU) van het Radboudumc Amalia kinderziekenhuis ging verhuizen naar een nieuwe afdelingslocatie. De belangrijkste veranderingen waren de overgang van open zaalverpleging naar single bed units en het gebruik van nieuwe technologie, zoals zorgtelefoons. Deze transitie had ingrijpende gevolgen voor de werkprocessen en onderlinge communicatie. Om de NICU-medewerkers met een veilig en zeker gevoel te laten starten in de nieuwe werkomgeving, heeft het Amalia kinderziekenhuis Philips om hulp gevraagd om deze transitie voor te bereiden.

## Oplossing

Philips consultants structureerden het veranderproces en faciliteerden diverse co-creatie-sessies om de nieuwe werkwijze te definiëren. Binnen deze sessies was er extra aandacht voor het bepalen van een toekomstbestendige identiteit en cultuur. De nieuwe werkprocessen en afspraken zijn vastgelegd in een 'Roadbook'. Het Philips team leverde ook een blauwdruk waarmee het Amalia kinderziekenhuis zelf verandertrajecten kan oppakken.

Het Amalia kinderziekenhuis is onderdeel van het Radboudumc in Nijmegen en verbindt de specialismen die zorg aan kinderen bieden. Jaarlijks komen zo'n 25.000 kinderen naar het kinderziekenhuis dat gespecialiseerd is in complexe, zeldzame erfelijke en aangeboren aandoeningen. Kinderen en ouders worden actief betrokken bij het zorgproces. De afdeling Neonatologie behandelt pasgeboren kinderen die intensieve zorg nodig hebben.

## Resultaten



Nieuwe werkprocessen



Toekomstbestendige  
identiteit en cultuur



Verbeterde samenwerking  
en teamgevoel



Blauwdruk voor  
verandertrajecten

“De kracht van samenwerken met Philips is dat ze ervaring en kennis hebben van medische technologie, innovatie en gezondheidszorg. Ze denken verder dan de technologie en weten hoe ze een team mee moeten nemen in het uitwerken van nieuwe werkprocessen.”

**Anke Loeffen, Zorgmanager**

Met de geplande overgang naar een nieuwe afdelingslocatie maakte de NICU ook de overstap van het werken op een open zaal naar single bed units. Het Amalia kindziekenhuis wilde medewerkers zo goed mogelijk voorbereiden op de transitie en hen nauw betrekken bij het bepalen van de nieuwe werkwijze. Philips, met wie het Radboudumc als partner op veel vlakken samenwerkte, hielp om deze transitie voor te bereiden.

#### Single bed units: Gezinsgerichte zorg

Single bed units brengen veel voordelen met zich mee, zoals gezinsgerichte zorg, meer rust voor patiënten, privacy voor ouders en een verlaagd risico op het overdragen van infecties. Wel vraagt het om een andere manier van werken; het heeft met name consequenties voor verpleegkundigen die gewend zijn om op een open zaal overzicht te hebben over alle patiënten.

Het project werd geleid door een kernteam bestaande uit NICU-verpleegkundigen, Philips consultants en een consultant van Radboudumc, die ook fungeerde als 'linking pin' naar andere verander- en innovatietrajecten binnen het ziekenhuis. Het doel was om het team zelf zoveel mogelijk de regie te geven bij het inhoudelijk vormgeven van de nieuwe werkprocessen. Daarom werden de werkprocessen telkens met een afvaardiging van elke functiegroep - neonatologen, arts-assistenten, zorghulpverleners, verpleegkundigen, teamleiders en secretaresses - in co-creatie tot stand gebracht. Dat zorgt voor eigenaarschap en draagvlak, hetgeen bepalend is voor het succes van een dergelijk verandertraject. Philips legde zich toe op het structureren en begeleiden van het co-creatie-proces en de algehele voorbereiding op de transitie.

#### Inventarisatie huidige situatie

Het project werd gefaseerd uitgevoerd. De Philips consultants startten met een inventarisatie waarbij

door middel van observaties en interviews de huidige situatie in kaart werd gebracht. Ze spraken met medewerkers van alle functiegroepen over de bestaande processen en de te verwachten veranderingen. Ook werden kennissessies met andere ziekenhuizen georganiseerd, die eerder de transitie naar single bed units hadden doorlopen. Zo konden 'best practices', successen en valkuilen worden gedeeld en was er gelegenheid om vragen te stellen. De huidige situatie werd visueel vormgegeven om het NICU-team bewust te maken waar wel en geen veranderingen zouden plaatsvinden.

#### Veranderthema's



Logistiek



Smart Hospital



Samenwerken



Werkafspraken



Cultuur



Family Integrated Care

Op basis van de inventarisatie werden zes veranderthema's gedefinieerd: Logistiek, 'Smart Hospital', Samenwerken, Werkafspraken, Cultuur en 'Family Integrated Care'. Bij ieder thema werden 'subject matter experts' (SME's) aangesteld, een sub-team van twee verpleegkundigen en een teamleider. Deze ambassadeurs waren betrokken bij de prioritering van de vraagstukken en zorgden ervoor dat de collega's met juiste expertise deelnamen aan de co-creatie-sessies. Ook hadden zij een belangrijke rol in de terugkoppeling en het uitdragen van voorstellen en beslissingen naar de afdeling.





### Nieuwe werkprocessen bepalen

De veranderthema's werden uitgewerkt tijdens twee co-creatiërondes, die Philips faciliteerde. Tijdens deze sessies werd het team uitgedaagd om na te denken over de meest efficiënte nieuwe werkwijze op de single bed units. In de eerste sessie werden de belangrijkste vraagstukken uitgewerkt. De tweede ronde stond in het teken van de validatie van de nieuwe werkprocessen en afspraken. Bij het thema Samenwerken, bijvoorbeeld, werd besproken om de ochtend te starten met een afvaardiging van het gehele team om bijzonderheden af te stemmen. Binnen het thema Logistiek kwamen praktische zaken aan bod zoals de impact op de huidige looproutes en de nieuwe taakverdeling voor het aanvullen en opbergen van materialen op de patiëntkamers. Tijdens het bepalen van de nieuwe werkwijze werden processen getest en waar mogelijk reeds geïmplementeerd.

### Techniek en proces versterken elkaar

Het thema Smart Hospital werd vanuit twee invalshoeken benaderd: de technologie en de impact hiervan op de werkprocessen. In een open zaal is het alarm van de patiëntmonitor voor iedereen hoorbaar. Op single bed units ontvangt de verpleegkundige de alarmering van zijn of haar eigen patiënten primair via de zorgtelefoon. Philips Hospital Patient Monitoring ondersteunde het NICU-team met de configuratie van de techniek, bijvoorbeeld met het instellen van slimme alarmgrenzen met behulp van 'Smart Alarm Delay'. Dit zorgt ervoor dat de zorgprofessionals alleen klinisch relevante alarmen ontvangen en helpt alarmmoeheid te voorkomen. Daarnaast werden praktische afspraken gemaakt over het gebruik van zorg telefoons. Wie ontvangt bijvoorbeeld jouw alarmen als je niet op de afdeling bent? Samen duidelijkheid scheppen over dit soort zaken gaf rust en vertrouwen.

### Identiteit definiëren

Dit project creëerde momentum om aandacht te besteden aan de identiteit en cultuur van de afdeling. Tijdens de co-creatiesessies definieerde het team vier kernwaarden voor een nieuwe toekomstbestendige identiteit: Vertrouwen, plezier & humor, samenwerken en vakmanschap. De nieuwe waarden inclusief concrete afspraken, dragen bij aan een open cultuur en een veilig, aantrekkelijk werkklimaat, wat in een tijd waarin zorgmedewerkers onder hoge druk staan cruciaal is.

**"Philips heeft ons veel structuur geboden in de voorbereiding op de transitie. Dat heeft ervoor gezorgd dat het nu heel goed loopt op de nieuwe afdeling. Mensen zijn heel tevreden, er is veel werkplezier. Ik ben heel trots op het eindresultaat."**

**Anke Loeffen, Zorgmanager**

### Roadbook

Na het bepalen van de toekomstige werkprocessen werd de regie overgedragen aan het Amalia kinderziekenhuis, zodat zij zelf de nieuwe werkwijze konden implementeren en borgen binnen het team. Ter voorbereiding hierop legde het Philips-team alle gevalideerde werkprocessen, rollen en taakverdelingen vast in een Roadbook. Dit document werd voorafgaand aan de transitie dagelijks besproken binnen het NICU-team en stond als naslagwerk op het bureaublad van iedere NICU-medewerker. Daarnaast heeft Philips een blauwdruk voor verandertrajecten binnen het kinderziekenhuis opgeleverd, waar andere afdelingen reeds gebruik van maken.

### Soepele transitie

De verhuizing is inmiddels voorspoedig verlopen. Dankzij de uitgebreide voorbereiding had het NICU-team inzicht in wat er zou veranderen en kreeg het vertrouwen in een veilige transitie. Dat zorgde ervoor dat iedereen een goede start kon maken op de nieuwe afdeling.



“De co-creaties werden als super leerzaam ervaren omdat het team zelf mocht meedenken over de nieuwe processen die we nu ook daadwerkelijk op de single bed units uitvoeren.”

**Rosita Wellink, Teamleider zorg perinatologie**



#### Co-creatie

Co-creatie is een design-thinking methodologie die Philips gebruikt in haar consulting en verandermanagementprojecten. In co-creatie draait het om samenwerken en samen uitdagingen oppakken. Dit bevordert draagvlak en eigenaarschap. In dit veranderproject was het belangrijk dat elke functiegroep tijdens de co-creatie-sessies vertegenwoordigd was. Zo konden vraagstukken vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken en kreeg elke zorgprofessional de mogelijkheid om mee te denken over de toekomstige werkprocessen. Iedereen werd zo betrokken om invulling te geven aan de nieuwe werkwijze.



## Philips consulting services

Door samenwerking en op de patiëntgerichte consultancy helpt Philips Healthcare Transformation Services zorg te verbeteren door het creëren van nieuwe inzichten en het ontwikkelen van innovatieve oplossingen voor uw meest complexe uitdagingen. Het team helpt u om belangrijke en duurzame verbeteringen te realiseren op het gebied van klinische excellentie, operationele efficiency, beleving van patiënt, medewerker en financiële prestaties.

**Voor meer informatie, kijk op:**  
[www.philips.nl/healthcare/consulting](http://www.philips.nl/healthcare/consulting)

Resultaten van casestudies vormen geen voorspellingen voor resultaten van andere casestudies. Resultaten in andere casestudies kunnen variëren.

© 2023 Koninklijke Philips N.V. All rights reserved.

[www.philips.com](http://www.philips.com)



4522 991 78057 \* OCT 2023