

Domeinoverstijgende zorg

Directzorg Nederland B.V biedt ambulante zorgverlening en wijkverpleging in Zuid-Holland Zuid. De nadruk van de wijkverpleegkundige zorg ligt bij de zorgbehoefte van cliënten met een hogere complexiteit. De zorg voor deze cliënten vraagt een domein overstijgende aanpak.

Het werkgebied Zuid Holland zuid wordt bediend vanuit 6 vestigingslocaties, Zoetermeer, Brielle, Rotterdam, HI Ambacht, Vlaardingen en Delft.

Om een domein overstijgende aanpak te kunnen realiseren heeft Directzorg niet alleen aandacht voor het werk zelf, maar ook aandacht voor een gezonde leef-en werkomgeving. Met een focus op duurzame inzetbaarheid kijken we naar werkgeluk van medewerkers, welzijn, gezondheid, balans in werk en privé omdat we verwachten dat dit een positieve invloed heeft op het toekomstig functioneren in en op het werk .

Eén van de punten die we daarin nader scherp aan het maken zijn is de mogelijkheid voor het zelf sturen van werkpakket en zelfmanagement waarin e-health een mogelijke ondersteuning kan bieden.

Bij Directzorg staat kwaliteit van zorg voorop. Professionele verantwoordelijkheid vraagt om ruimte om te doen wat nodig is voor de specifieke cliënt. Dit vraagt om passende zorg. De professional weet veel beter wat er nodig is en kan door tijdig bijsturen langdurige zorg voorkomen. We vinden het van belang dat de ruimte van de professional de verantwoordelijkheid invult in de rol van zorgverlener. Uitgangspunt daarbij is het samen kijken wat nodig is en duiden waarom het soms meer of minder kan zijn. Deze professionele sturing op zorg zegt meer dan alleen de cijfers uit de bestuurlijke informatie.

Om een domein overstijgende aanpak vanuit een duurzaam inzetbare professional te kunnen leveren kiest Directzorg de volgende lijn:

- *Partnerschap; investeren in samenwerking vanuit een domein overstijgende benadering.*

De toename van chronische zorg vraagt om verbindingen tussen verpleging, verzorging en het sociaal domein. Daarnaast bepaalt de cliënt -met regie op eigen leven- meer en meer zijn eigen zorgproces.

De toename van de vergrijzing van de bevolking zal mogelijk leiden tot onvoldoende beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel. Dat kan resulteren in het onder druk staan van de kwaliteit van zorg. Om tijdig bij te sturen zetten we in op slimmer ingerichte zorg met toepassing van nieuwe technieken, aantrekkelijk zijn als werkgever en werk te maken van duurzame inzetbaarheid van ons personeel. Samen de zorg slimmer en anders inrichten is de richting die we daarmee inzetten, met en voor onze cliënten.

Bij de doelgroepen van Directzorg is de groep cliënten met psychische aandoeningen een groep die in aanmerking komt voor een domein overstijgende aanpak.

Daarom besteden we komend jaar aandacht aan:

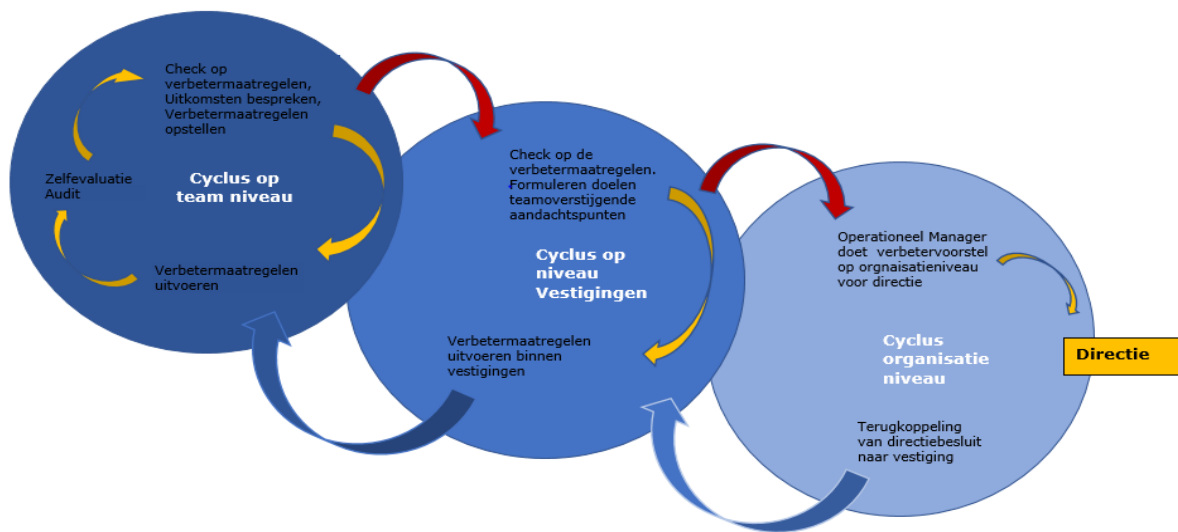
- Zorg op afstand/omgaan met nieuwe technologie
- Zelfmanagement/ voeren eigen regie
- De betrokkenheid van mensen op eigen gezondheid// gezondheidsvaardigheden

We verwachten hierin een andere rol van onze professionals. De professional zal veel meer coachende rol gaan innemen. Dit komt tot uiting in het inzetten van technologische mogelijkheden en een grotere (regie) rol van de client zelf. Daarbij past een persoonsgerichte benadering waarin geïntegreerde zorg op maat geleverd wordt. Directzorg wil hierin groeien in het regionaal samenwerken (netwerk) en het ontwikkelen van zorgprogramma's (paden).

Van...naar → Aansluitend bij landelijke ontwikkelingen willen we innoveren waarbij het lerend vermogen van alle medewerkers aangesproken wordt.

Allereerst zetten we in op scholing en het motiveren van onze medewerkers. Door gedragsverandering te benoemen en te bevorderen werken we toe naar waardering van de nieuwe professional. Basis hierin is het bevorderen van eigenaarschap van de professional.

Verbetercyclus in beeld:



Uitwerking in aandachtsvelden

- *Samenwerkingsverbanden over de bestaande domeingrenzen heen*

<p>De complexe zorgvragen vraagt een meer proactieve houding en persoonsgerichte zorg die op maat geleverd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming avond, nacht en weekendzorg - Samenwerking in de wijk met afstemming tussen professionals in de eerste lijn, wijkverpleging en sociaal domein - Samenwerking met de tweede lijn (ANW uren) - Ondersteuning op het terrein van personeelsbeleid, informatie en verbetering van kwaliteit.
---	--

- [Zorg op afstand/omgaan met nieuwe technologie](#)

<p>Toegevoegde waarde van de e-health toepassing voor cliënten/mantelzorgers?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - waarborgen van de continuïteit van de zorgverlening in de beperkingen die er zijn i.v.m. Corona. - visueel contact te kunnen onderhouden met cliënten die de zorg hebben afgezegd i.v.m. angst voor Covid-19 - mantelzorgers maximaal te ondersteunen in hun taak als mantelzorger (ook visueel naast bellen) - cliënten stabilisatie in hun ziekteproces bieden - cliënten sociaal te ondersteunen ter voorkoming van een sociaal isolement - triage om bij de cliënten de situatie in te schatten op inzetbare contacten - triage op afstand mogelijk te maken voor planbare en on-planbare zorgmomenten - het evalueren van zorgverlening en aanpassen van zorgafspraken in afstemming met de cliënt en/of mantelzorger op afstand mogelijk te maken
<p>Toegevoegde waarde van de e-health toepassing voor de professional?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnen sturen op werkplanning en daarmee werkdruk - Waarborgen van continuïteit van zorg in beperkende momenten zoals Corona - Triage om situatie in te schatten op inzetbare contacten - Triage op afstand voor planbare en onplanbare zorgmomenten - Het evalueren van zorgverlening en aanpassen van zorgafspraken in afstemming vanuit geïntegreerde zorg

- [Zelfmanagement/ voeren eigen regie](#)
- [De betrokkenheid van mensen op eigen gezondheid// gezondheidsvaardigheden](#)

<p>Eigenaarschap en regelruimte</p>	<p>Leiderschap vormt de schakel tussen leren op individueel- en op organisatieniveau, waarbij leiders het belang van het reflecteren op de werkzaamheden benadrukken en stimuleren. Zo kunnen leidinggevenden door hun coachingstijl en manier van feedback geven een groei mindset op de werkvloer stimuleren die nodig is om een lerende cultuur te bevorderen.</p>
-------------------------------------	---

<p>Eigenaarschap</p> <p>Niet meer vanuit de controlefunctie met verbeterplannen en vervolgccontroles maar toewerken naar een organisatie waar medewerkers en managers verbeteringen initiëren en monitoren door zelfevaluaties en audits.</p>	<p>Bevoegdheden worden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd en hiërarchie wordt zoveel mogelijk vermeden. Medewerkers die zich eigenaar voelen van hun vak zijn op de hoogte van de standaarden en handelen ernaar. Ze zijn bereid te leren en zetten hun kwaliteiten in bij het eigen werk en als lid van een team.</p>
<p>Eigenaarschap gaat over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijkheid voelen en nemen - je verantwoord - kwaliteiten hebben, houden en inzetten - zeggenschap krijgen en nemen - commitment 	<p>Om eigenaarschap in te zetten voor het verbeteren van kwaliteit is een ingrijpend verandertraject nodig voor een langere periode. Samen met de heroriëntatie op de organisatiestructuur kunnen we bouwen aan een toekomstbestendige en lerende organisatie.</p>
<p>Veilige zorg en welbevinden voor cliënten. Om dat voor elkaar te krijgen zijn niet alleen de zorgmedewerkers en begeleiders aan zet, maar de hele organisatie – er moet sprake zijn van een duurzame verandering. Door iedereen erbij te betrekken willen we de kans vergroten dat het op orde blijft en niet alleen voor een éénmalige (externe) controle, audit of inspectiebezoek.</p>	<p>Meer eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij de zorgverleners betekent loslaten bij het management en de ondersteunende diensten. Loslaten is lastig want dan heb je het niet meer in de hand en moet je op de ander vertrouwen. En kan die ander het wel? De ruimte zal geboden moeten worden om hierin te oefenen.</p>
<p>Niet werken vanuit diensten, maar vanuit beschikbaarheid</p>	<p>Het nieuwe ECD houdt de aandacht voor het werken vanuit beschikbaarheden en niet vanuit diensten. Dit om de medewerker te betrekken in balans privé/werk</p>

Hoe

<p><i>Verbinden en verbeteren</i></p> <p>Kwaliteit en het leren en verbeteren ontstaat op de werkvloer en wordt gecoacht vanuit het management. Controle vindt plaats vanuit eigenaarschap.</p>	<p>Verbetermaatregelen worden vanuit de teams opgepakt aan de hand van informatie die verkregen wordt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zelfevaluaties vanuit kwaliteitskaders en toetsingskaders, wet- en regelgeving, intern beleid/ richtlijnen (en uitgevoerd door bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige of SPV'er als aandachtsvelder). • interne teamaudits (uitgevoerd door bijvoorbeeld een verpleegkundige of SPH'er) • MIC /MIC analyses op vestigingsniveau • signalen
<p>Door zelfevaluaties en audits weet je wat goed gaat en wat er verbeterd kan worden. Dit wordt in een pdca-format uitgewerkt.</p>	<p>Op organisatieniveau wordt eenzelfde cyclus doorlopen. De landelijke ontwikkelingen worden gevolgd en inkoopvoorwaarden worden vertaald in beleid.</p>

<p>Teams kunnen zelf kwaliteitsthema's aandragen. Medewerkers en leidinggevenden komen met elkaar in gesprek over kwaliteit. Uitkomsten van de informatiebronnen kunnen d.m.v. een 'dashboard' zichtbaar gemaakt worden.</p> <p>Verschillende kwaliteitsthema's kunnen aangedragen worden, zoals bijvoorbeeld medicatieveiligheid, inzet van cliëntnetwerk of veilige zorgrelaties.</p>	<p>Informatie wordt opgehaald uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • steekproeven op kwaliteit • materiële controle / AOIC • calamiteiten • PREM en cliënttevredenheid WMO • Zorgkaart Nederland • medewerkerstevredenheid • klachten en complimenten • MIC op organisatieniveau • MIM • CR en OR
<p><i>Train de trainer</i></p> <p>Een mogelijkheid om een snelle verandering in de organisatie door te voeren is om gebruik te maken van leercirkels. Het werken met leercirkels is een methode die goed aansluit bij de beoogde verandering. Hierbij is het proces van leren bepalend om tot het beoogde doel te komen.</p>	<p>Door middel van leercirkels / loops vindt er overdracht plaats van informatie die van de ene medewerker op de andere wordt doorgegeven. Op de terugkoppeling wordt feedback gegeven. Het geheel wordt gemonitord en middels zelfevaluatie en eventuele audit wordt een gekeken wat er al goed gaat en wat nog verbeterd kan worden.</p>