Samen op weg

Experiment Regelarme Instellingen: ervaringen van de teams uit Otterlo en Swifterbant

In deze folder

Op 19 en 26 november kwamen de Icare teams uit Otterlo en Swifterbant bij elkaar om ervaringen te delen over het Experiment Regelarme Instellingen waaraan zij deelnemen. Naast de presentatie van tussentijdse resultaten, ging het vooral over: waar staan we nu, wat hebben we al gerealiseerd en waar willen we nog naar toe? Deze folder geeft verslag in tekst en beeld van de bijeenkomsten. We nodigen jullie van harte uit om ook in onze trein te stappen: lees meer in deze folder!

folder_Erai_A4.indd 2-3 12-12-13 14:37

Beeldverslag
ERAI bijeenkomst Otterlo
19 november

Een pluim
De teams van Veluwe Zuid kregen een dikke pluim: voor de kwaliteit van de zorgplannen en voor de familieavonden die zijn georganiseerd in Eureka voor de klanten van de thuiszorg teams. Dat is bij de thuiszorg niet gebruikelijk om te doen, maar VWS heeft het inmiddels als goed voorbeeld aan andere zorgaanbieders benoemd.

Wie zit erin de trein…….
Blijken we allemaal in dezelfde trein te zitten! De één heeft het idee dat hij voorin zit, de ander in het midden. Nog een ander zit achterin, omdat die het gevoel heeft nog veel tijd kwijt te zijn met het invullen van formulieren. Maar we zijn allemaal onderweg! #kippenvelmoment

Voorin zitten
Voorin de trein zitten is wel bijzonder. Je moet regelmatig met de familie in gesprek en die zitten niet altijd in dezelfde trein. Dat maakt het soms wel lastig. De knop is bij de familie nog niet om. Ze vragen je om iets te doen uit gewoonte, waarbij je in gesprek moet om uit te leggen dat iets ook door de familie zelf kan worden opgepakt.
Aan de andere kant is het ook lastig om je erbij neer te leggen dat mensen zeggen dat ze iets niet nodig hebben.

Om meer regie bij de klant te houden, heb je meer kennis nodig.

"Kan de MSVT ook niet zo regelarm?"
Misschien is de MSVT al regelarmer dan je zelf denkt? Want: als je vindt dat een klant zorg nodig heeft naast de zorg van de specialist, wie houdt je dan tegen om dat met de klant te bespreken en de zorg te melden?

Ik ga op reis en ik neem mee….

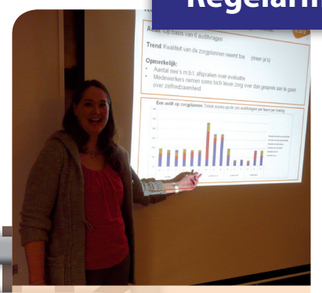
Wat neem je in je koffer mee?
Waar moet het naartoe?

Wat wil je dat er op je ticket staat?

Waar ben je bang voor?
Wat voor risico's zie je op de weg?

En de projectgroep krijgt een reisadvies mee!

Regelarm werken



We zijn al wat stations gepasseerd
Ondanks dat we nog onderweg zijn, hebben we al wel resultaten behaald!
- Zorgplannen met doelstellingen: betere kwaliteit en goed gescoord in de audit.
- Eenvoudig product: Zorg.
- Meer ruimte om zorg te geven die nodig is.
- Hoge klanttevredenheid.
- Stijgende medewerkertevredenheid.
- Daling van administratieve belasting; meer tijd voor de klant.

We zijn al wat stations gepasseerd
We hebben al mooie resultaten behaald. Bijvoorbeeld:
- Niet meer nadenken over registratie, we leveren zorg. Geen lijstjes meer.
- Geen indicatie meer aanvragen, alleen een melding. Snelle start zorg.
- Kwaliteit van zorgplannen is hoog en neemt toe. Data voor evaluatie worden beter gedocumenteerd.
- Hoge klanttevredenheid en stijgende medewerkertevredenheid.
- Vrijheid om evaluatiemomenten te houden in overleg met de klant en eventueel mantelzorgers. En als je dan een half uurtje extra nodig hebt, dan plan je dat gewoon in.
- Invallers in het team zijn positief. Zij geven aan dat alles goed geregeld is, zorgplannen en zorgmappen zijn duidelijk, ze kunnen zo aan de slag.

Beeldverslag
ERAI bijeenkomst Swifterbant
26 november

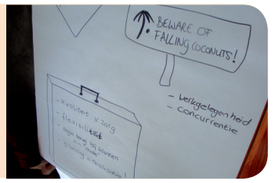
Visie komt tot leven
Er is voor de verpleegkundigen en verzorgenden in Swifterbant veel waardering voor hun inzet tot nu toe. Regelarme zorg verlenen is niet vanzelfsprekend, soms is het lastig om los te laten wat je altijd hebt gedaan. Meer regie bij de klant lukt niet van vandaag op morgen, daar ligt een proces aan ten grondslag. Je moet ook over grenzen gaan en durven te experimenteren. Binnen Icare zie je door het experiment nu verschillen. Besef dat jullie daadwerkelijk koplopers zijn, dragers van de visie op zorg. De visie op zorg is tot leven gebracht, er zijn handen en voeten aan gegeven.

Er is een goede machinist
Iedereen laat weten in dezelfde trein te zitten. De een zit voorin, de ander halverwege. Halverwege, omdat het nog steeds een pilot is en we onderweg zijn. We leren nog steeds. De machinist probeert de rest continu aan het denken te zetten: waarom doe je bepaalde dingen zo? Daardoor worden anderen uit het team ook machinist, zij nemen de manier van denken over. Je moet elkaar ook scherp houden, als team groeien we daar duidelijk in. Regelarm werken wordt steeds een stukje vanzelfsprekender.

Passagiers meenemen
Nieuwe klanten zijn makkelijker om mee te nemen in de trein. Zij kennen het verschil niet tussen hoe we vroeger werkten en nu. Bij klanten die al lang in zorg zijn, was zowel zorgverlener als klant gewend om het anders te doen. Soms is dat lastig, bijvoorbeeld om nu te zeggen dat ze zelf hun medicijnen kunnen ophalen. Eerder deed je dat voor de klant, nu niet meer. Of je vraagt of er een dochter, buurvrouw of kennis is die dat kan doen. Je moet regie teruggeven aan de klant, soms is dat moeilijk. Ook moet er aandacht worden besteed aan de mantelzorgers. Zij moeten ook meegenomen worden in de trein.

Samen op weg
Eye opener: de zorgverlening zit niet meer alleen in je eigen hoofd. Je maakt het nu transparant voor de klant waar het om gaat, het wordt neergeschreven in het zorgplan.

Stappen sommige passagiers over?
Soms is er angst voor de concurrentie. Klanten krijgen nog steeds een brief met 'u heeft recht op zoveel uur zorg'. Wij kijken samen met de klant wat nodig is, terwijl concurrenten zeggen: 'kom maar bij ons, u krijgt die 10 uur zorg sowieso.' Toch wordt hier direct een kritische kanttekening bij gemaakt, want: Hoe lang gaat het duren voordat onze concurrenten ook in onze trein mee gaan?



Stations die we nog willen bezoeken
<u>'Een grote mand met hulpmiddelen':</u> Er is behoefte aan meer diversiteit van hulpmiddelen. In veel praktijksituaties blijken hulpmiddelen niet altijd praktisch genoeg. Doordat een klant te weinig kracht of een andere beperking heeft, is een hulpmiddel wel eens lastig in te zetten (denk aan de easy slide). En er moet ook worden gekeken naar de prijs en vergoedingsmogelijkheden van hulpmiddelen, omdat ze niet altijd goedkoop zijn.
<u>Gespreksvaardigheid:</u> regelarm werken vereist ook gesprekken met klant en mantelzorger(s) om uit te leggen waarom je bepaalde dingen zo doet. Dit kan soms lastig zijn. Daarin geeft het team aan dat ze training/meer aandacht zouden willen voor gespreksvoering. Zo hebben ze meer 'bagage' om het gesprek aan te gaan. Het gesprek aangaan is wel makkelijker dan eerst.
<u>Inzichtelijkheid verwaarlozing:</u> In hoeverre laat je de klant gaan, geef je de eigen regie terug? Daarvoor is een goede gespreksvoering nodig. Vanuit je professionaliteit moet je daar oog voor hebben. Goed om over na te denken.

folder_Erai_A4.indd 4-5
12-12-13 14:38