

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

'60 procent regels zelf bedacht, 222 afspraken opgeruimd'

Geplaatst op 2 november 2018



Waar lopen medewerkers tegenaan, wat frustreert ze? Dat was de hamvraag bij radicale vernieuwer De Waalboog bij het kritisch onder de loep nemen van processen, regels en afspraken. “Het beeld vooraf was dat alle processen en regels die we wilden afschaffen door anderen waren bedacht. Wat bleek: 60 procent was zelf bedacht”, vertelt locatiemanager Toos Smulders. Uiteindelijk werden 222 overbodige afspraken opgeruimd, waarvan de belangrijkste in een top tien staan.

Toolkit: opruimen afspraken teams, diensten en organisatie

“Als je ruimte voor professionals wilt creëren en verantwoordelijkheden lager in de organisatie wilt leggen, moet je eerst processen, afspraken, regels en gebruiken opruimen die geen meerwaarde hebben. In een In voor zorg!-traject hebben we daartoe met Vilans een toolkit ontwikkeld

die heel succesvol is geweest. De startvraag die we hiervoor aan de teams hadden gesteld was: waar lopen medewerkers tegenaan, wat frustreert ze? Dit bleek samen te vatten in drie onderdelen: afspraken die teams zelf ooit hadden gemaakt, afspraken tussen diensten én afspraken die het gevolg zijn van organisatiebeleid. Het beeld vooraf was dat alle processen en regels die we wilden afschaffen door anderen waren bedacht, maar dat was dus helemaal niet zo.”

60 procent regels zelf bedacht, 222 afspraken opgeruimd

“Het was een enorme eyeopener om te ontdekken dat we 60 procent zelf hadden bedacht. Al met al

hebben we 222 afspraken kunnen opruimen die gewoon konden worden gemist (zie het kader voor de top tien). Ook hebben we alle projectgroepen, commissies en werkgroepen onder de loep genomen en deze ongeveer gehalveerd. Hetzelfde plan was er voor richtlijnen, protocollen et cetera maar daarvan is minder terechtgekomen.”

Toch kan het integraler voor duurzaam effect

“Achteraf beschouwd hebben we moeten concluderen dat we het hele schrapproces niet integraal genoeg hebben aangepakt, met als gevolg dat we de geboekte winst onvoldoende hebben kunnen vasthouden. We waren vooral binnen de zorg gestart en de artsen en ondersteunende diensten onvoldoende laten aanhaken. We realiseren ons dus dat we nu in het kader van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg niet hetzelfde kunstje opnieuw moeten doen. Nu zijn we teams aan het scholen volgens een leansystematiek, onder andere met het vijf-s model, bedoeld om de effectiviteit en productiviteit van een werkplek te optimaliseren. Denk aan ruimten opnieuw inrichten, dingen op de juiste plek leggen, weggooien wat niet nodig is. Structureren dus. En dat werkt. Ook hebben we verbeterborden geïntroduceerd. Meteen bij de dagstart vertellen teams waar ze tegenaan lopen, wie dat oppakt en wanneer diegene erop terugkomt. Dat is voor een ieder zichtbaar op dat bord. Een heel praktisch hulpmiddel in de 24-uurs dienst. Medewerkers komen erop terug en spreken elkaar erop aan. Ze zijn hier enorm enthousiast over. Ze werken in ruimtes die opgeruimd zijn en waar ligt wat er moet liggen. Ze sporen elkaar ook aan om ervoor te zorgen dat dit zo blijft. Er is bovendien meer samenwerking en ze hebben meer grip op wat ze zelf kunnen organiseren.”

Uitwisselen wat we doen en leren van anderen

“Nu in het kader van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg veel aandacht bestaat voor zelforganiserende teams en vermindering van regeldruk is het voor ons heel interessant om hierin te participeren. Niet alleen om te leren van anderen, maar ook om te vertellen waar wij mee bezig zijn. Voor bewoners hoop ik dat onze inspanningen ertoe leiden dat zij minder vaak te horen krijgen: ‘Dat weet ik niet, daar gaat iemand anders over’. Maar we blijven leren. Zo hadden we voor een woonzorgcentrum een zorgroute ontwikkeld

Top tien opruimproject De Waalboog

neer
Dus

de
dt

Onderwerp

1. Steeds meer persoonlijke info op zorgrourekaart waardoor medewerkers dossier niet lezen en dus niet altijd op de hoogte zijn van recente veranderingen.
2. Papieren telefoonlijsten zijn snel verouderd en vragen veel tijd om up-to-date te houden.
3. Sleutels van appartementen gaan ter controle altijd eerst naar de technische dienst (terwijl het in 99 procent van de gevallen de juiste sleutel blijkt).
4. Vele vaste patronen, structuren in de middagzorg (onuitgesproken afspraken over wat te doen) om alles gereed te hebben voor 17.00 uur. Hetzelfde geldt voor de ochtendzorg: "De zorg moet om 10.00 uur gereed zijn!"
5. Vele lijstjes over afspraken van die dag, bijvoorbeeld in de koelkast een lijst met wie wanneer wat extra drinkt, lijstjes van poetsen, opruimen, schoonmaken. Als dossiers goed worden gelezen zijn er vrijwel geen lijstjes nodig.
6. Dagcoördinator is altijd evv-er (doet artsensite, koppelt terug aan familie et cetera) wat soms problemen geeft in de dagelijkse bezetting.
7. Technische dienst krijgt vaak vragen van individuele cliënten maar moet vervolgens wachten op goedkeuring leidinggevende voordat ze in actie kunnen komen.
8. P&O-formulieren op intranet zijn in pdf.
9. Voorraden wordt niet tijdig aangevuld. (washandjes, incontinentiemateriaal, handdoeken et cetera).
10. Voor vrijwel alles wat er maar wordt besteld of aangeschaft is een handtekening nodig van leidinggevende.

Actie

Alle info verwijderd van de zorgrourekaarten waardoor medewerkers genoodzaakt zijn het dossier te raadplegen voor aanvang van hun werkzaamheden.

Alle interne nummers op intranet, geen lijsten meer uitprinten.

Vaste plaats voor de sleutels, controle vervalt en dat scheelt erg veel tijd voor de technisch medewerker.

Patroon besproken en losgelaten. Wat hebben bewoners nodig, zij bepalen de dagelijkse structuur. In de 24-uurs zorg kan alles na 17.00 uur gewoon doorgaan.

Waar mogelijk lijstjes geschrapt.

Verzorgenden mogen dit ook en blijken dit ook erg leuk te vinden.

Technische dienst beslist zelf of ze in actie kunnen komen. Weet precies wat wel en niet mogelijk is.

Formulieren in Word op intranet waardoor ze direct kunnen worden ingevuld.

Vorraadkamer: strip aan de achterzijde, zodra je een handdoek pakt en de rode strip wordt zichtbaar betekent: bestellen.

Vereenvoudiging doorgevoerd van autorisatie. Vrijwel alles tot een bepaald bedrag kan inmiddels direct worden besteld.

Meer weten

- Dit artikel komt uit onze nieuwste publicatie 'Van regels naar relaties. Hoe kunnen regels bijdragen aan waardevolle zorg?' [Download de pdf van de publicatie](#) of blader hem hier door:

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Samenwerken vanuit een gedeelde visie](#), [Knellende regels](#), [Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers](#)

Trefwoorden: [Coördinatoren](#), [De Waalboog](#), [Management](#), [Medewerkers](#), [Regels](#), [Staf- en ondersteunende diensten](#), [Van regels naar relaties](#)