

HOE KLANTERVARING LEIDT TOT DIRECTE VERANDERING EN VERBETERING

project Hartverwarmend Thuisvoelen

METHODIEK

Voor elke fase wordt deze methodiek toegepast.

- FASE 1 (thuis)
- FASE 2 (verhuizing)
- FASE 3 (wonen & leven)
- FASE 4 (palliatief)

SPIEGELGESPREK

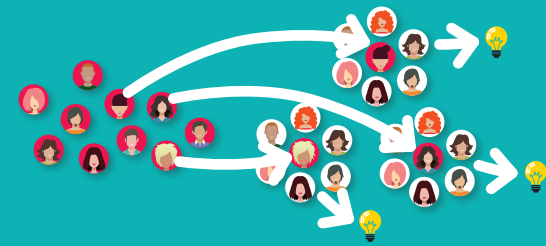
- onafhankelijke gespreksleiders
- familieleden
- medewerkers als toehoorders



CLUB VAN 10

(medewerkers + familie)

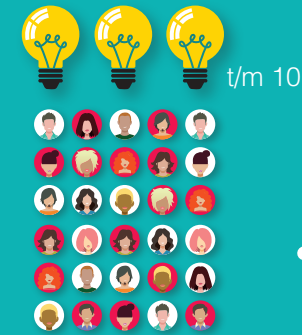
Formuleert opdrachten.
Voor uitwerking van opdracht zoekt iedere kartrekker medewerkers / vrijwilligers / familie voor uitwerking = olievlekwerking
 Idee / verbeterplan



TERUGKOPPELDAG

Iedere werkgroep zet laatste puntjes op de i.

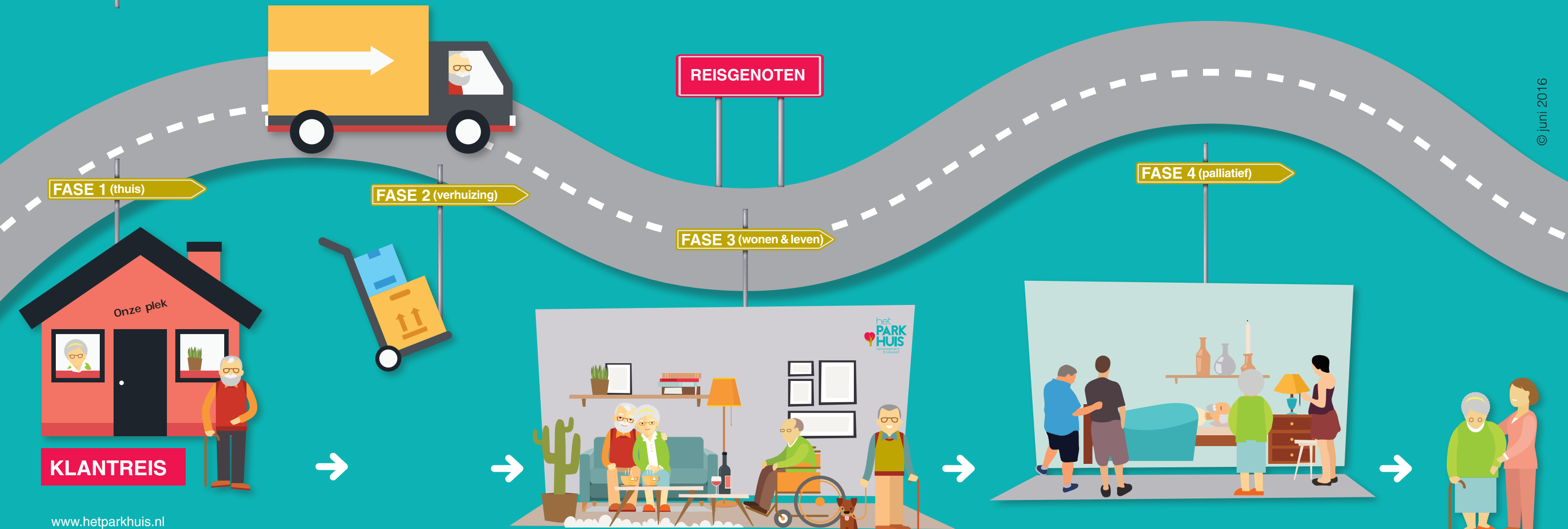
familie
medewerkers
cliëntenraad
ondernemingsraad
ministerie VWS
(waardigheid & trots)



BESLUITVORMING



DOEN!



KLANTREIS

DE RESULTATEN VAN HET PROJECT



- 1) Nieuwe **profielchets Zorgcoördinator** (voorheen Eerst Verantwoordelijk Verzorgende)
- 2) Nieuwe **profielchets Zorgmanager**
- 3) **Doorgaande lijnen** met een **warme overdracht** (o.a. huisbezoek: intramuraal naar 'buiten', extramuraal naar 'binnen')
- 4) Meer maatwerk/**meer oog** voor de **mantelzorger** (o.a. werken met formulier 'Dit ben ik')
- 5) **Voordeur** verder **openzetten** (o.a. intramurale activiteiten toegankelijk voor iedereen)
- 6) **Logeerszorg** ook **particulier** aanbieden
- 7) Laagdrempelige **inloop-/wijkfunctie** en **consultatiefunctie vergroten**
- 8) **Verhuisdraaiboek** voor eerste zes weken (o.a. gesprek (familie, zorgcoördinator en arts) volgens principes vroegtijdige zorgplanning, welkomstkaart met tegoedbon Brasserie, visitekaartje met contactgegevens zorgcoördinator, arts, wificode etc.)
- 9) Een nieuw **dagbelevingsprogramma** bestaande uit **8 elementen** (o.a. koploper Grijs, Groen en Gelukkig i.s.m. IVN)
- 10) Het **omgangsoverleg** tussen arts, psycholoog en zorgteam is op alle afdelingen geïmplementeerd
- 11) De **samenwerking** met **familie** is **geoptimaliseerd** (o.a. huiskamer~~r~~raad, een huiskameraad, Familienet en een scholingsaanbod)
- 12) Van geestelijke verzorging naar **zingeving** (o.a. inzet Moreel Beraad)
- 13) Er is een **waakmand/kast** op iedere afdeling
- 14) **Familie** heeft zelf de **keus** wie de **laatste zorg** verricht
- 15) Iedere afdeling beschikt over een **verzorgingsbox** voor de **laatste basiszorg**

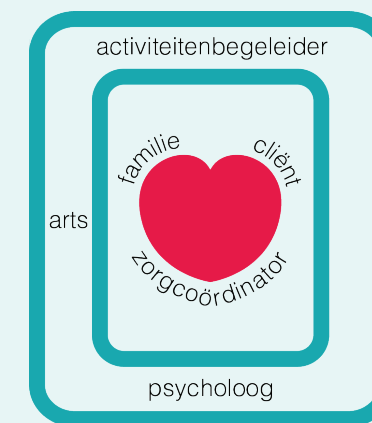


REORGANISATIE

In 2015 is gestart met het project Hartverwarmend Thuisvoelen. Om te weten hoe de inhoud van onze werkprocessen rondom de cliënt het beste ingericht kunnen worden, zijn spiegelgesprekken georganiseerd. Met die informatie zijn diverse werkgroepen aan de slag gegaan om werkprocessen te verbeteren/veranderen met als resultaat betere zorg. Parallel aan de werkgroepen zijn voor alle medewerkers bijeenkomsten georganiseerd om samen (co-creatie) de kern te bepalen van Hartverwarmend Thuisvoelen. Dit heeft geleid tot een herinrichting van de werkprocessen en een reorganisatie binnen het primaire proces.

ONTWIKKELTRAJECT

Zorgcoördinator: Ondersteuning in het versterken van eigenaarschap en zelforganisatie met nadruk op hun rol als spin in het web in de zorg voor cliënt en familie en de relatie met andere zorgverleners.
Zorgmanager: Driehoek van leider, coach en manager: hoe stuur, coach en leid je je zorgcoördinatoren en andere teamleden in deze verandering van werken?



BESTUURLIJK KADER

- Van eiland naar Wij-land
- Verantwoordelijkheden lager in organisatie → meer bevoegdheden
- Samenvoeging 2 clusters Zorg&Wonen en Behandeling&Begeleiding
- Budgetneutraal



Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid

