



# Ken je bemoeizorgproces!

Simone van de Lindt


Daniëlle van Duin



# Waarom belangrijk?



# Inzicht in het proces is een voorwaarde voor:

- Meer kwaliteitstijd voor cliënten
  - Inzicht en aanpak van knelpunten
  - Communicatie naar derden
  - Tevredenheid van teamleden
  - Tevredenheid van omgeving (minder klachten)
  - Verbeteren van de zorg
- 

# Bemoeizorg verbeterdoelen van het proces:

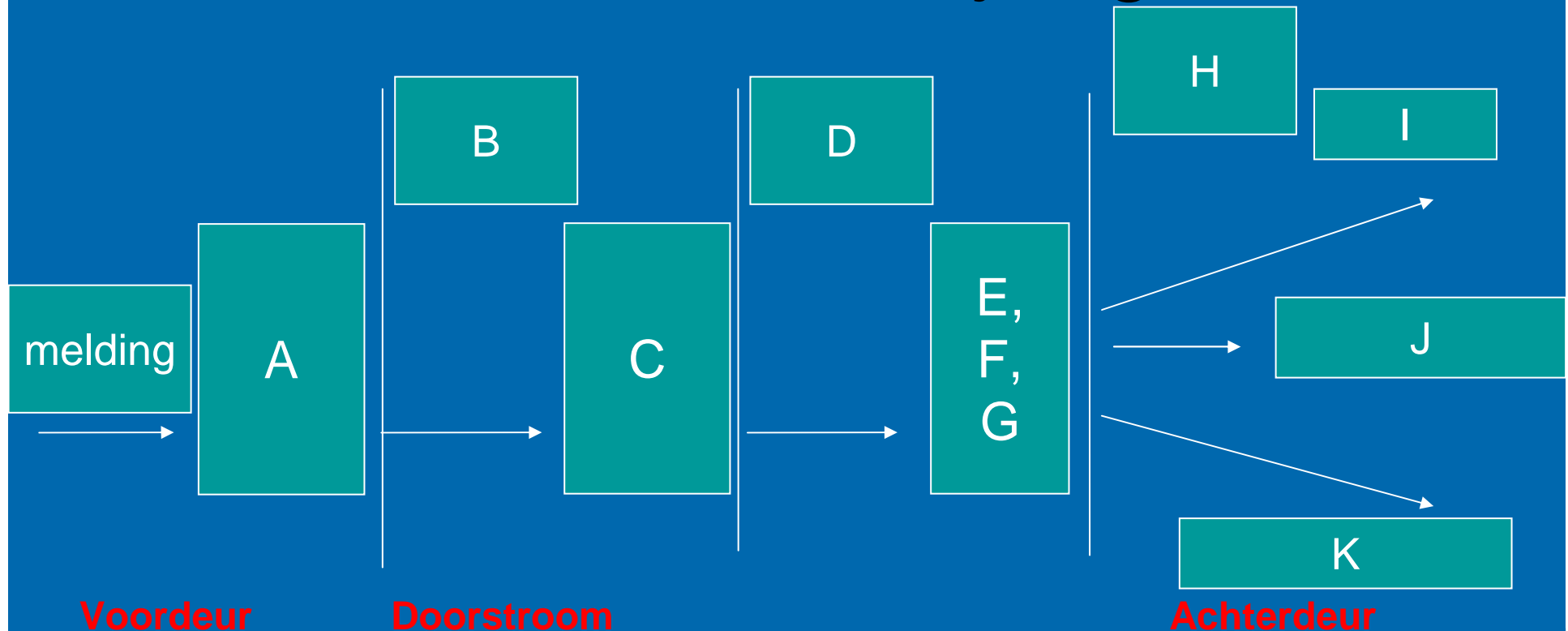
1. Cliënten moeten binnen XX tijd een actueel behandelplan hebben
2. Elke cliënt heeft een logboek/dagboek met daarin een doel: PDSA
3. Cliënten worden gesignaleerd, op een behandelijst geplaatst en toegeleid naar een voorziening/zorg (binnen XX tijd)
4. Begeleidingstijd verminderen
5. Anamnese/psychiater gezien binnen XX tijd
6. Voorlopig behandelplan binnen 6 weken
7. Familiebijeenkomsten XX tijd na binnenkomst
8. Signaleringsfase versnellen
9. Proces verlengen in de keten (samenwerking)

# Drie typen problemen in de logistiek

1. Voordeur problemen (toestroom, instroom)
2. Doorstroom (wachten op consulten, diensten en zorg)
3. Achterdeur (verwijzen, toeleiden, nazorg)



# Procesbeschrijving



**Voordeur**

**Doorstroom**

**Achterdeur**

- A = Onderzoek, verwijzer terugbellen etc.
- B = 1<sup>e</sup> contact, screeningsgesprek
- C = Multidisciplinaire bespreking, afspraken over wie doet wat
- D = vervolfbezoek aan cliënt, contact houden
- E,F,G = netwerkcontacten rond zorg, diensten, consulten
- H = cliëntcontact(en)
- I,J,K, = toeleiding naar GGZ/verslavingszorg, thuiszorg inschakelen en nazorgcontact

# Hoe ga je te werk?

1. Teken de gang van de cliënt zoals die er nu uitziet vanaf aanmelding/ signalering tot en met afsluiting, nazorg
2. Inventariseer van belemmeringen en knelpunten
  - Hoeveel en hoelang wachten cliënten aan de voordeur, tijdens het proces of bij de achterdeur
  - Hoeveel cliënten krijgen niet de intensiteit of frequentie van de zorg (specifieke groepen?)
  - Doen teamleden zaken hetzelfde/verschillend
  - Zijn er routineklussen die blijven liggen?
  - Zijn er klachten of irritaties over onderdelen?
3. Meet: wachttijden, aantallen wachtenden patronen, duur van het proces, misfits V&A

## 6 belangrijke principes (Nat. Health. Service)

1. Verminder stapels papierwerk: neem snel en vaker besluiten, handel zaken af!
2. Plan vooruit en denk na over de stappen die gaan komen(anticipeer op fluctuaties)
3. Voeg gelijksoortige werkzaamheden bij elkaar
4. Verminder niet-cliëntgebonden activiteiten
5. Bezoek of behandel cliënten in volgorde van binnenkomst
6. Focus op het totale proces van de cliënt, maar op de plek van jouw team in de keten.

# Opdracht

## 1. Teken je zorgproces en denk aan:

- Welke elementen heeft het proces:
  - Waar begint het en waar is het einde
  - Welke zijpaden zijn er?
- Wat gebeurt er tussen melding en 1<sup>e</sup> contact en vervolgens de andere fasen?
- Welke beslismomenten zijn er?
- Welke documenten zijn belangrijk?

## 2. Spoor belemmeringen op

## 3. Bepaal waar je eigen verbeterdoel in het proces zit



# Voorbeeld

