

Workshop

DOOR MOTIVATIE SUCCESVOLLE ZORGPADEN

Zorgpadencongres
28 januari 2011

ADVIESGROEP
INTERMEDIC



Universitair Medisch Centrum
Utrecht



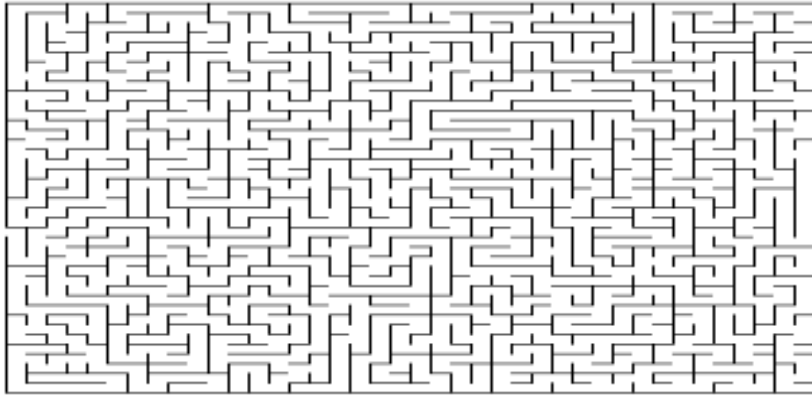
Consult

Programma workshop



- Introductie
- Inleiding zorgpaden en toetsen
- De opdracht
- Ervaren
- Terugkoppeling
- Conclusies toetsen zorgpaden

VAN



3

NAAR



4

Wat is een zorgpad?



Een zorgpad is een complexe interventie om de gemeenschappelijke besluitvorming en organisatie van zorgprocessen te verwezenlijken voor een specifieke groep van patiënten gedurende een gedefinieerd tijds kader.

Bron: Vanhaecht c.s.

5

Waarom een zorgpad?



Service:

- Klantgerichte/ vraaggestuurde zorg
- Betere patiëntenvoorlichting

Efficiency (doelmatigheid):

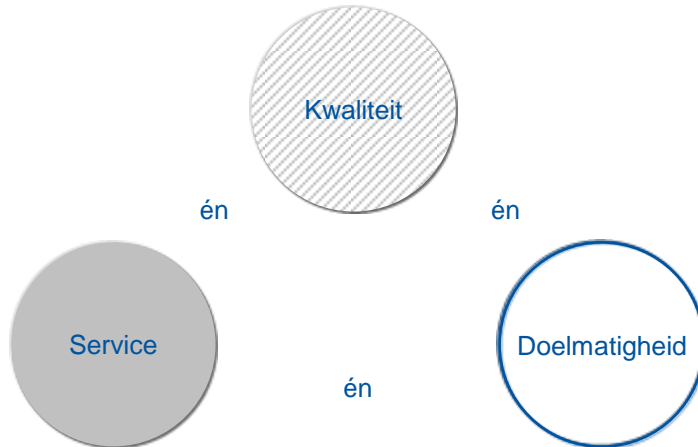
- Kostenreductie
- Ligduurverkorting

Inhoud (kwaliteit):

- Integratie evidence based medicine, guidelines, best practices
- Kennisoverdracht
- Eenduidigheid, gezamenlijke afspraken

6

Zorgpaden verbeteren = én-én-én



Eigenschappen van een zorgpad



1. Een expliciete vermelding van de doelen en de sleutelinterventies gebaseerd op evidentie, best practice en patiëntverwachtingen en kenmerken;
2. Het faciliteren van de communicatie tussen teamleden en met patiënten en hun familie;
3. Het coördineren van het zorgproces door het coördineren van de rollen en de opeenvolging van de activiteiten van het multidisciplinaire team, de patiënten en hun familie;
4. Het documenteren, opvolgen en evalueren van afwijkingen en resultaten;
5. Het identificeren van de verantwoorde middelen.

Oftewel volgt de demingcyclus: PDCA

Cirkel van Deming: “de dokterscyclus”



Wat betekenen zorgpaden voor de medewerkers?



Zonder zorgpad

- Zelf afspraak plannen
- Eigen baas over agenda
- Met patiënt behandeldoel en -resultaat vaststellen
- Zelf bepalen wanneer behandeling afloopt
- Verantwoorden waarom je behandeling beëindigt



Met zorgpad

- Centrale agendavoering
- Afspraken over agenda-indeling
- Behandeldoel en resultaat al (deels) gedefinieerd
- Het ligt vast wanneer behandeling afloopt
- Verantwoorden waarom je behandeling moet doorgaan

Voor succesvolle implementatie is veel nodig

Processen



- Zorglogistiek
 - Centrale agendavoering, maar zorgpaden stellen andere eisen aan inrichting agenda behandelaars
 - Optimaliseren van bezetting capaciteiten complex spel
- Administratieve organisatie
 - Procesbeschrijvingen administratie en behandelaars
 - Annotatie in zorgpaden
 - Taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Managementsturing, planning & control
 - Prestatiemeting op niveau van zorgprogramma, zorgpad en individuele behandelaars
 - Toetsingskader voor doelstellingen, producten en instrumenten

11

Uitdagingen bij procesgericht werken in de zorg



- Geen eenduidige aansturing en verantwoordelijkheid
- Veel afhankelijkheden en onzekerheden (van complexiteit)
 - Heel veel teamleden
 - Veel kris-kras-stron
 - Geen overzicht: "w
- Kennisorganisatie
 - Clustering op exp
 - Hoge volumes nodig
 - Focus op specialisa
- Eindige capaciteit met oneindige vraag (e-probleem)
 - Spanningsveld service en : wie wacht op wie?



Zorgpaden toetsen op:



- **Outcome** – helderheid over de doelen van het zorgpad
- **Engagement** – is iedereen voldoende betrokken
- **Empowerment** – worden betrokkenen voldoende gestimuleerd om verantwoordelijkheid in het proces zelf te dragen?
- **Accountability** – resultaten moeten kloppen

→ Alle verhalen kloppen

→ Kwaliteit zit in de lijn



De opdracht



Doel:

- Ervaren de belangrijke functie van engagement en empowerment. Motiveren & waarderen = accrediteren.

Uitleg opdracht:

- Vanuit het publiek 2 casussen aanleveren van ingevoerde zorgpaden
- Vertel kort plenair het zorgpad en het doel
- Opsplitsen in 2 of 4 groepen
- Discussie a.d.h.v. het Insights Discovery® model (kleurendenken)
- Elke deelnemer krijgt een eigen kleur (rood, blauw, groen of geel)

Het Insights Discovery® model:



- Een unieke kleurentaal om zelfinzicht, effectieve communicatie en organisatieontwikkeling te bevorderen

Vraag aan de deelnemers

- Als betrokkene van de organisatie waarin de casus speelt ben je uitgenodigd om mee te denken over het accrediteren van betreffend zorgpad
- Denk vanuit je kleur mee met het beantwoorden de vraag:
“Wat is de meerwaarde van een geaccrediteerd Zorgpad voor mij?”
- Noteer per groep de antwoorden per kleur op de flip-over
- Na 10 minuten terugkoppeling per groep over:
 1. De antwoorden vanuit de verschillende kleuren;
 2. Het proces ernaar toe, de ervaring;
 3. Heeft werkelijkheid en dit rollenspel overeenkomsten?

Terugkoppeling per groep

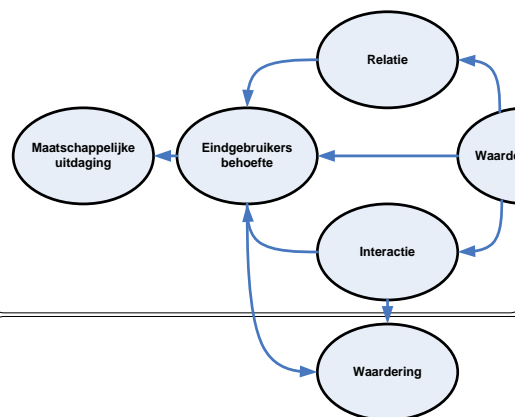


1. De reactie op **“Wat is de meerwaarde van een geaccrediteerd Zorgpad voor mij?”**
2. Het proces ernaar toe, de ervaring
3. Heeft werkelijkheid en rollenspel overeenkomsten?

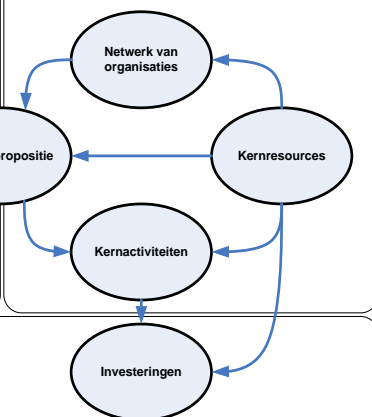
Hoe ontwerp je (meer)waarde?



Waardepropositie: Voor wie & wat?



Infrastructuur: Met wie & hoe?



Balans: investeringen & waardering op korte en lange termijn?

Bron: Het ontwerpen van (meer) waarde, prof.dr.ir. Elke den Ouden

Conclusie: Bezint eer ge begint



- Zorgpad invoeren zonder enige reflectie is gedoemd te mislukken
- Houdt rekening bij de start van het uitwerken van een zorgpad met:
 - Uitkomstkwaliteit
 - Proceskwaliteit
 - Structuurkwaliteit

Toetsen van 14 structuuraspecten van een zorgpad volgens ICPAT:



1. Steun van de hoogste leiding
2. Zorgpadmanagement
3. Een document dat het zorgpad beschrijft
4. Professionele inhoud van het zorgpad
5. Multidisciplinaire betrokkenheid
6. De mogelijkheid om het zorgpad per patient enigszins te variëren
7. Evidence-based richtlijnen
8. De mogelijkheid om het zorgpad te onderhouden en aan te passen
9. Uitgeschreven (deel)verantwoordelijkheden per professional
10. Betrokkenheid van patienten
11. De ontwikkeling van het zorgpad
12. De implementatie
13. De kwaliteitsborging
14. Veiligheidsmanagement

Bron: 14 aspecten volgens de Integrated Care Pathway Appraisal Tool (ICPAT) zie Zorgpadenboek H1 Introductie)

LET OP : Kwaliteit zit in de lijn

Expliciete aandacht voor:

- Leiderschap
- Multidisciplinaire betrokkenheid
- Verantwoordelijkheid



Meerdere stadia van toetsen

- **Zelfevaluatie** : beoordelen van de kwaliteit van zorgpaden middels vragenlijst intern
- ↓
- **Audits** : beoordelen van de kwaliteit van zorgpaden middels vragenlijst extern
- ↓
- **Accreditatie** : + publicatie (vertrouwen goede zorg)
- ↓
- **Visitatie** : + spreken met professionals en anderen



Uitsmijter 1: Toetsen vanuit interne of externe noodzaak



- Zorgpaden toetsen en accrediteren vanuit de behoefte van de patiënt aan zekerheid van de kwaliteit van diensten ?

of

- Zorgpaden toetsen (en mogelijk accrediteren) vanuit de urgentie van zelfreflectie?



Uitsmijter 2: Behoeftte aan een toetsingsinstrument



- Ja, mijn instelling heeft behoefte aan een zorgpad toetsingsinstrument

of

- Nee, mijn instelling heeft hier geen behoefte aan. Als een zorgpad is ingericht volgens de PDCA dan is er voldoende borging van kwaliteit