

Leerpunten van ZZG Zorggroep bij invoering zorg op afstand

In het netwerkprogramma ‘Zorg op afstand, dichterbij’ (2007 – 2010) werkten 20 zorgorganisaties intensief samen bij de invoering van zorg op afstand. Zorg-op-afstand maakt het mogelijk cliënten veel beter te ondersteunen bij het managen van hun eigen leven. Daardoor kunnen zij langer zelfstandig blijven wonen. Hieronder vindt u de leerpunten van ZZG Zorggroep.

Zorg op afstand gaat niet vanzelf. Invoering vraagt tijd, energie en doorzettingsvermogen. Motivatie en creativiteit zijn vereist. Bovendien moet het gedragen worden, zowel door het team als door het management. Begin daarom bij mensen die graag willen en die in de gelegenheid zijn er de schouders onder te zetten. Door daar de eerste successen te behalen kun je het begin van een olievlek creëren. Geef richtbaarheid aan wat al wel is gerealiseerd en vier dit. Wie daarna wil aanhaken, zal aan een aantal randvoorwaarden moeten voldoen. Maak duidelijk wat van ze verwacht wordt, zodat het team een reëel beeld heeft bij het begin.

Leerpunten van ZZG Zorggroep

- **Maak invoering zorg op afstand bespreekbaar m.b.v. een aanmeldvelop.**
Bij de start van zorg op afstand is een aanmeldvelop ontwikkeld. Hierin zit een aandachtspuntenlijst, een brief om bij de cliënt achter te laten en foldermateriaal. Als je de aandachtspuntenlijst doorloopt, weet je wat je moet voorbereiden, wat je met de cliënt moet bespreken en hoe je de aanmelding moet regelen. Het maakt het voor de medewerker gemakkelijk om zorg op afstand bespreekbaar te maken.
- **Leg de regie bij het thuiszorgteam.**
De eerste zorg die op afstand is geleverd, is door de medewerkers geselecteerd. Er zijn wel suggesties gedaan waar aan gedacht kon worden, maar het is aan de medewerkers overgelaten met welke zorgmomenten ze het experiment wilden beginnen. De randvoorwaarde was dat bij elke aangesloten cliënt minimaal één geïndiceerd zorgmoment per week over de verbinding geleverd en gedeclareerd moest worden. Van daar uit ontstonden nieuwe initiatieven; binnen korte tijd werd bij meerdere cliënten dagelijks zorg op afstand via beeldschermzorg geleverd.
- **Deel ervaringen met andere teams door contactpersonen van de teams regelmatig bij elkaar te laten komen.**
Wij zijn met vier verschillende teams gestart en elk team heeft een contactpersoon geselecteerd. Deze contactpersonen komen elke zes weken bij elkaar. Ze vertellen wat ze hebben bereikt en waar ze tegenaan lopen. Nieuw ontwikkelde documenten of procedures worden uitgewisseld. We willen van elkaar leren en gezamenlijke knelpunten inventariseren. Die worden centraal opgepakt en teruggekoppeld. In dit overleg worden de contactpersonen ook geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. Er doen nu 10 teams mee met zorg op afstand. De later aangesloten contactpersonen hebben de notulen van de voorgaande overleggen gekregen om zo het proces te kunnen volgen. We houden het overleg op wisselende locaties. Elke keer is een ander team dat zorg op afstand levert aan de beurt en volgt tevens een rondleiding, o.a. om de planning, het kantoordossier en de beeldbelopstelling te bekijken.
- **Zorg voor een schouderklopje, bijvoorbeeld met een extra bonus voor medewerkers.**
Natuurlijk hoort innovatie bij de gewone taakuitoefening en kan het bespreekbaar maken van zorg op afstand bij de cliënt thuis plaatsvinden en kunnen deze minuten gedeclareerd worden. Het team kan dit als gewone werkzaamheden beschouwen. Ze

doen echter ook iets extra's t.o.v. andere teams. Daar mag ook wat tegenover staan. Voor elke aanmelding van een cliënt voor zorg op afstand ontvangt het team een "aanmeldpremie" van € 50, ongeacht de tijd dat een cliënt blijft aangesloten. Er is namelijk voor de ze deelnemer extra werk verricht. Het bedrag mag opgeemaakt worden aan een zelf te besteden doel. Het moet wel aan de medewerkers het gevoel geven dat het een tegemoetkoming is voor hun extra inspanningen. Sommige teams hebben in hun nieuwsbrief medewerkers uitgenodigd om met ideeën te komen. Het ene team heeft een gedeelte besteed aan de aankleding van de ruimte waarin het beeldbellen plaatsvindt, om zo in beeld beter over te komen. Een ander team heeft een luxer versie van naambadges kunnen aanschaffen. Weer een ander team heeft het bedrag bij een teamactiviteit gevoegd en daar onder de aandacht gebracht dat hier het geld aan besteed is. Zolang het een project blijft, blijft de premie bestaan. Zodra het gewone zorgverlening wordt, gaat de premie vervallen.

- **Zorg voor goede/verbeterde communicatie tussen thuiszorgteam en zorgcentrale.** Vanuit de zorgcentrale wordt contact onderhouden met de cliënt via de goedmorgen/goede avond service. Vanuit de thuiszorgteams wordt geplande zorg geleverd. De cliënt krijgt zowel de zorgcentrale als het thuiszorgteam via beeldbellen aan de lijn. Van elkaar waren thuiszorgteam en zorgcentrale onvoldoende op de hoogte van hun afspraken met de deelnemer. Daardoor belden ze soms op eenzelfde avond vlak na elkaar. We hebben daarna de communicatie tussen de zorgcentrale en het thuiszorgteam verbeterd. Zij vertegenwoordigen samen ZZG Zorggroep naar de cliënt en daardoor is onderlinge afstemming noodzakelijk.
- **Laat management en teams samen doelstellingen formuleren in jaarplan voor verdere ontwikkeling zorg op afstand.** Na eerste experimenten met zorg op afstand, krijgt een team gevoel voor de mogelijkheden. Het is dan zinvol deze mogelijkheden met elkaar te bespreken en in het jaarplan aan te geven welke doelen een team zichzelf stelt. Hierdoor dragen management en teams samen de verantwoording voor de verdere ontwikkeling en legt de manager verantwoording af aan zijn leidinggevende. De teams die op deze wijze het experiment in hun plannen hebben opgenomen, gaan zorg op afstand niet zomaar meer los laten. De vrijblijvendheid is er voor hen vanaf gegaan. Ze gaan op weg naar verankering van zorg op afstand als een gewoon zorgmiddel.

Meer informatie over ZZG Zorggroep

Website: www.zgzorggroep.nl