

Voor alle professionals in de zorg

HOOFDSTUKINDELING

Woord vooraf	5
H1 Van slagveld naar zorg: <i>de oorsprong van logistiek</i>	9
H2 Chicken tonight: <i>de cliënt als vertrekpunt</i>	13
H3 Hollen of stilstaan: <i>het omgaan met fluctuaties</i>	21
H4 Toeval, of toch niet?: <i>de voorspelbaarheid van zorgprocessen</i>	29
H5 Meer met minder: <i>het verdelen van de werklust</i>	35
H6 De medaillespiegel: <i>het verbeteren in kleine stappen</i>	43
H7 Opgeruimd staat netjes: <i>het organiseren van de werkplek</i>	51
H8 Het macaroni dilemma: <i>het verminderen van verspillingen</i>	57
H9 Kaf van het koren: <i>de belangrijkste verbetermogelijkheden</i>	67
Tot slot: <i>elke dag beter</i>	73

WOORD VOORAF

Onder druk van krimpende budgetten worden er tegenwoordig topprestaties van zorgorganisaties en van u als zorgprofessional verwacht. De lat ligt steeds hoger en veel zorgorganisaties worstelen dan ook met het betaalbaar houden van kwalitatief goede zorg. In de zoektocht naar een antwoord op dit ingewikkelde vraagstuk, hebben managers in de zorg er vaak moeite mee om door de bomen het bos te blijven zien. Hierdoor worden noodzakelijke veranderingen veelal (te) lang uitgesteld waardoor er uiteindelijk voor een rigoureuze aanpak wordt gekozen. Hierbij wordt dan vaak gebruik gemaakt van de expertise van externe consultants in 'snelle pakken'. Helaas heeft een dergelijke aanpak lang niet altijd het gewenste resultaat. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel zorgprofessionals een allergie hebben ontwikkeld voor reorganisaties en verandertrajecten.

Ondanks dit, realiseren de meeste zorgprofessionals zich wel dat er nog genoeg te verbeteren valt in de zorg. Dat verbetering soms nodig is, dat blijkt wel uit de brief op pagina 7. Deze brief ontving de 94-jarige oma van één van de auteurs van dit boek. U kent zelf waarschijnlijk ook wel voorbeelden, waaruit blijkt dat de wijze waarop de zorgverlening is georganiseerd te wensen overlaat. In veel gevallen kan het dus beter, maar hoe?

Voor het verbeteren van zorgprocessen zijn veel verschillende theoretische modellen in omloop. Helaas blijken deze modellen in de praktijk niet altijd even werkbaar te zijn. In dit boek presenteren wij op toegankelijke wijze een aantal praktisch toepasbare methoden en inzichten. De methoden en inzichten die in dit boek worden gebruikt, zijn vooral afkomstig uit het (zorg)logistieke vakgebied.

Wij geloven erin dat veranderen leuk is en lang niet altijd ingewikkeld hoeft te zijn. Volgens veranderdeskundige Masaaki Imai is veranderen iets vanzelfsprekends, omdat ons leven het verdient om voortdurend verbeterd te worden. Imai is de grondlegger van de Japanse organisatiefilosofie ‘Kaizen’. Later in het boek komen we hier uitgebreider op terug.

Bent u op zoek naar pasklare oplossingen, dan moeten wij u teleurstellen. Die zal u in dit boek niet vinden. Bent u echter op zoek naar een andere kijk op zorgprocessen, lees dan zeker verder. Dit boek richt zich in eerste instantie op zorgprofessionals die in hun dagelijkse werk verantwoordelijk zijn voor de zorg, hulp en/ of ondersteuning van bewoners, cliënten of patiënten¹ en geïnteresseerd zijn in het verbeteren van zorgprocessen. In het boek wordt gebruik gemaakt van herkenbare praktijkvoorbeelden.

Als zorgprofessional bent en blijft u de expert van de zorginhoud. Dit boek gaat dan ook niet over de inhoud van de zorg, maar over de organisatie ervan.

Wij wensen u veel plezier met het lezen van dit boek en hopen dat het u stof tot nadenken biedt!

Dennis Moeke en Stephan Wouters

¹ Voor het gemak hanteren we vanaf nu de term ‘cliënt’ wanneer we het over de bewoner, cliënt of patiënt hebben en de term ‘zorg’ wanneer we het over zorg, hulp en/ of ondersteuning hebben.

Middels deze brief willen wij u aandacht vragen voor het volgende:

Er wordt in de ochtend tijdens het drukste zorgmoment van de dag veel gebeld.

Dit zijn vooral vragen over het hoe laat word ik geholpen etc.

Dit geeft veel op onthoud voor de verzorgende, wat als gevolg heeft dat het nog langer duurt voordat we iedereen de zorg kunnen geven die men nodig heeft.

Daarom willen wij u vragen:

- Om het alarm alleen te gebruiken als u dringend hulp nodig heeft
- Hier extra aandacht voor te hebben tijdens de zorgmomenten (ochtendzorg 07.00 tot 10.30 uur en avondzorg vooral tussen 16.30 en 20.00)
- U wordt allemaal verzorgd, alleen de tijd is afhankelijk van de zaken die op dat moment spelen, en kan per dag variëren.
- Voor niemand op de afdeling geldt dat er vaste tijden zijn waarin de zorg verleend wordt.
- Ook om weg gebracht of opgehaald te worden van/ naar het koffiedrinken, kapper, eten etc. hoeft u niet te bellen. Dit staat genoteerd en wordt door de desbetreffende medewerker geregeld.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mocht u nog vragen hebben dan hoor ik het graag

Vriendelijke groet,

Medewerkers afdeling [REDACTED]
Teamleider afd. [REDACTED]