

DATUM: 16-11-2020

**QuaRijn, goed voorbeeld ontregelen tijdsregistratie,
vanuit verpleegkundig perspectief**

Van wantrouwen naar vertrouwen!

Wijkverpleegkundigen Paula van de Kamp werkt al 10 jaar in de wijkverpleging, waarvan 8 jaar bij QuaRijn. Zij heeft de verandering van minutenregistratie naar 'zorgplan=planning=realisatie, tenzij' meegemaakt.

Kun je kort beschrijven hoe de verandering is gegaan?

Ik voel me betrokken bij het veranderproces binnen QuaRijn. Mede doordat ik in de werkgroep zat. Op die manier had ik invloed op de uitwerking. Binnen de werkgroep hebben we – met behulp van een stappenplan – uitgewerkt wat onze huidige werkwijze. In het stappenplan is de patiëntreis beschreven: vanaf het moment dat een cliënt in zorg komt en je de zorgvraag inventariseert tot het moment dat de zorg wordt gedeclareerd. Door dit in kaart te brengen wordt het heel overzichtelijk en duidelijk hoe het in onze organisatie gaat. Dit stappenplan is in een overzichtelijke afbeelding gezet. Dat maakt het visueel en makkelijk te volgen.

Met elkaar hebben we casussen besproken om meer grip te krijgen op de 'tenzij'. En we hebben met elkaar uitzonderingen bepaald. Dit ging bottum-up. Hier had ik dus zelf ook echt invloed op. Kwaliteit van zorg vooropstellen en het informeren aan en communiceren met alle verpleegkundigen en verzorgenden ziet Paula als dé factoren voor succes.

Welk verschil in registratielast merk jij in je dagelijkse werk?

In mijn dagelijkse werk merk ik zeker verschil. Voorheen moest ik voor elk wissel de indicatie aanpassen. Voor wijkverpleegkundigen betekent dit bijv. veel extra administratie en verloren tijd. Nu hoeft dit niet meer. Zolang er geen structurele veranderingen zijn in de zorg ten opzichte van de indicatie hoef ik geen aanpassingen door te voeren. Ik hoef alleen maar de route af te vinken. Dit werkt sneller, efficiënter en het scheelt tijd.

Wat levert dit op, voor jou, en de cliënt?

Voor mij levert het minder werkdruk op. Ik ben niet continue bezig met aanpassingen, tijdvakken van vijf minuten, administratie. Het is nooit exact gemeten bij QuaRijn maar mijn gevoel zegt dat ik een uur per dag minder met administratie bezig ben. Dit geeft mij ruimte om me meer te concentreren op de client zelf.

Daarnaast heeft de hele organisatie een cultuurswitch doorgemaakt. Van wantrouwen naar vertrouwen. Voorheen zat het minuten denken in ons DNA. Alles was gericht op verantwoording van elke minuut. Iedere wijziging moest opgevoerd worden. Elke minuut. Ineens moesten we dit loslaten. Mochten we het loslaten. Maar hoe? Het riep veel vragen op bij mij, hoe gaan we dit doen? En mag het wel?

We hebben met elkaar afspraken gemaakt en gingen het gewoon doen. Nu heb ik meer een gevoel van vertrouwen. In het proces was ik betrokken. Ik mocht meedenken, en ik had ook echt invloed op besluiten. Het huidige werken geeft meer ruimte voor professionele afwegingen. Dit geeft een gevoel van vertrouwen. En dat is een fijn gevoel.

De cliënten ervaren ook minder belasting. Voorheen moest de client voor iedere aanpassing toestemming geven en akkoord gaan. Dat is nu veel minder.

Wat gaat nu goed en wat kan beter?

Er is betere dossiervoering op de ongeplande zorg. De "tenzij". Ik rapporteer concreet en duidelijk de reden van de ongeplande zorg en waarom ik ben afgeweken. Dit markeer ik in het zorgplan met het kenmerk 'ongeplande zorg extramuraal'. Bijvoorbeeld als een client



onverwachts valt. Dan kan dit ervoor zorgen dat mijn route 30 minuten langer duurt. In het dossier markeer ik het kenmerk 'ongeplande zorg extramuraal'. In de rapportage beschrijf ik wat er is gebeurd en welke zorg ik heb verleend. Bij de planning plus ik de uitloop van mijn route op, bij de betreffende client. Omdat ik zelf in de werkgroep heb gezeten ben ik er in mijn team heel alert op. Maar nog niet voor iedereen in andere teams is dit vanzelfsprekend. Soms gebeurt het dat er nog een kenmerk niet is gemarkeerd of de extra tijd is niet opgeplust. Maar... dit zal na verloop van tijd beter gaan.

Een valkuil van deze werkwijze is dat de indicatie later wordt aangepast ten opzichte van onze eerdere werkwijze. We zijn erg gefocust op de 'tenzij' en om dit goed te rapporteren. Bij de uitloop van zorgminuten is de eerste impuls om dit te rapporteren en te zorgen dat de verantwoording klopt. Dit zorgt ervoor dat we minder bezig zijn met het inschatten of een verandering van bestede zorgminuten tijdelijk is en wanneer dit structureel wordt.