

Context

Besturingsfilosofie

Metaforen

Optimaliseren samenwerking met vpk

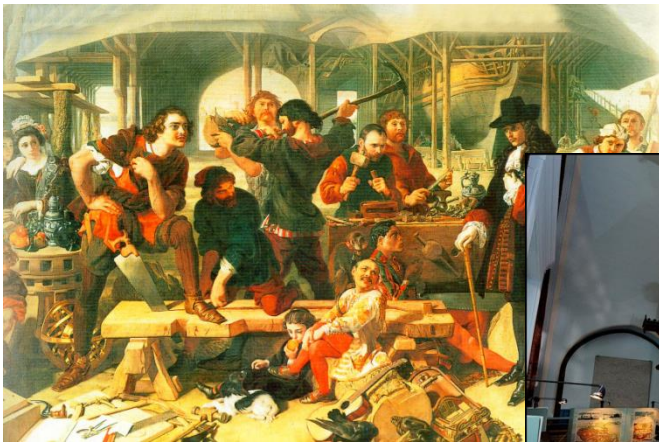
Twee praktijken

**ZORGEN MOET JE DOEN
NIET MAKEN**

Zaanstreek

Inwoners

151.495 (2051 inw/km²)



Omstandigheden GZ

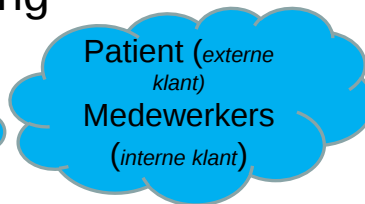
- 2000- 2004 redelijk stabiel
- Team en formatiewisselingen, o.l.v. RvB
- 2011 invoering Lean programma en Blijvend Beter
- **Werkwijze GZ team tot dan toe: aanbod en vraaggericht (pers. gebonden), territoriaal, grote onderlinge verschillen in aanstellingen, pluriform (prot, rk en hum), onduidelijke aansturing**
- Eind 2012 serieuze onderhandelingen: forse krimp (2,3 → 1.1), kleine kern aanwezig
- Midden 2013 tijdelijk nieuwe collega tbv ontwikkeling beleidsplan
- Eind 2013 een bedrijfsleider leidinggevende GZ
- Begin 2014 vaststelling **Beleidsplan** (RvB, VAR, CR, OR),
- Zomer (tijdelijke) aanstelling *nieuwe* collega ivm gewenste pluriformiteit team, eerlijke-r verdelingen GZ uren
- Oktober 2014 start uitzetten VOC 
- December start pilot pocket casuïstiek afdeling verpleegkundigen 
- Februari 2015 uitkomst VOC
- Sinds okt 2015 andere bedrijfsleider leidinggevende
- Sinds 2011 jaarlijks 2 tot 5 miljoen bezuiniging extra vanwege nieuwbouw
- In kliniek Geen MDO (dwz andere dan alleen medisch)
- Geen Medisch Maatschappelijk Werk
- 30 uur Geestelijke zorg, (14 + 16 uur)
- 1 dag allebei aanwezig, op werkdagen gemidd 6 uur 1 GB-er aanwezig
- 3 speerpuntafdelingen
- Beschikbaar voor alle andere aanvragen
- Eind 2016 oplevering nieuwbouw ZMC, totale verhuizing

Lean en Six Sigma

Lean

- Creëren van waarde
- Elimineren van verspilling
- Door
- Continue verbeteren
- Zelflerend vermogen
- Hogere klantwaardering

Centraal stellen *klant*:



- Kwaliteit +
- Kosten -
- Winst +
- Klantentevredenheid+
- Betrokkenheid medewerkers +

Six Sigma

- Meetbaar maken van kwaliteit van bedrijfsprocessen
- Multidisciplinair
- Afdeling overstijgend
- Staps gewijs verbeteren



- Lange termijn denken
- Bewust van omgeving
- Waarde voor de klant en voor de samenleving
- Alleen iets doen als de klant erom vraagt



Vraaggericht werken

- Hoe aandacht i.h.a. voor geestelijk welzijn te “genereren” ?
- Hoe kan patiënt weten dat er GZ is?
 - Informatie (flyer, internet, via via, anamnese)
 - Appèl van patient bij verpleegkundige en zaalarts = signalering
- Appèl vs. verzoek?
- Verpleegkundige als spil van zorg
 - Contact 2 x pw op 14.00 overleg
 - Informatie: webpage, kwaliteitsportaal, klin
 - Gemak van elektronisch verwijzen?
- betrekkningsniveau èn inhoudsniveau → GZ als discipline, als meerwaarde



Wat vraag
je of breng
je in?



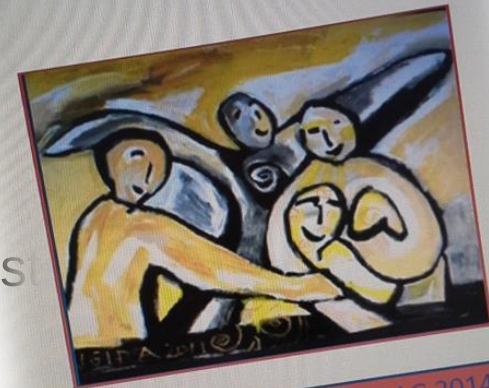
Aanleiding?
Functionaris?

Doelstelling geestelijke zorg

- Meerwaarde van professionele aandacht voor levensbeschouwelijke zingeving **merkbaar** maken in de zorg aan patiënten van het ZMC op een Lean manier → Hoe?

O.a.

1. Beschikbaarheid en bereikbaarheid en aanwezigheid
2. Vraaggericht, d.w.z. de “klant centraal”
3. Cijfers? Waarvan en waartoe?
4. Continue verbeteren
5. Processen worden projecten (kop en staart) (VB)
6. Jaarplan



JAARVERSLAG 2014
GEESTELIJKE ZORG IN HET ZMC
ZICHTBAAR IN CONTACT

Cijfers

- Hoeveel en welke patiënten hebben behoefte aan steun en/of begeleiding door GZ?
 - Wat kun je aan als team?
 - Stel je een norm? Ambitie of noodzaak?

→ Reëel =

- “0-meting” per speerpuntafdeling per kwartaal
- = oriëntatie op werkelijkheid
- Mogelijke norm kan zijn: IKNL: 30% vd patiënten heeft behoefte aan psychosociale/geestelijke ondersteuning →

Continue verbeteren

- Vertellen waar we mee bezig, delen, hand in hand
- Jaarverslag, meldingen op intranet bijv. herdenkingsbijeenkomst
- Evaluaties met “klanten” d.w.z. ZMC collega's, voorbereiden en open in gaan

**IK WERD
VANDAAG
GEGREPEN
DOOR EEN KANS**

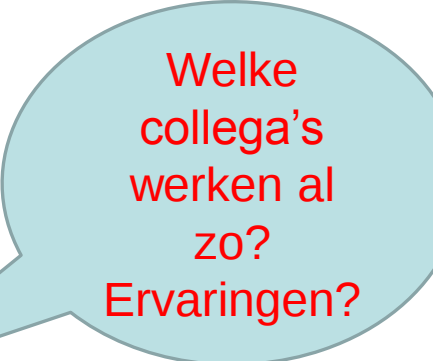


- Je maakt er gebruik van of niet
- Voor de *vergeten* en voor de *zware boodschappen*
 - Duidelijke route en halte
- Kent zijn “klanten”, **weet wat hen bezighoudt**
 -
- Organisatie en inhoud bus op orde



Spilfunctie vpk:

- Coördinatie zorg, i.s.m. zaalarts
- Vpk aanspreekpunt voor alle betrokkenen → :
“kost veel tijd en aandacht: gaat af van hun directe zorg aan de patiënt” →
- nieuw denken: Houdt vpk vrij.....
- **Alles** wat bijv. digitaal (email) en/of via EPD kan zo regelen: Bijv. → onderzoek Gz naar ICT aanpassing mbt digitaal aanvraag:



Welke
collega's
werken al
zo?
Ervaringen?



Hoe weet je dat
de patiënt instemt
met verwijzing
naar c.q.
kennismaking met
GZ

Twée voorbeelden van projecten

- Werkt een signaleringskaartje in de zak van vpk voor de aandacht en evt. verwijzing naar GZ?
- Wat ervaart de patiënt van geestelijke begeleiding en wat vindt h/zij ervan? VOC

Vorbereidingen Pilot Pocket Card GZ

- Eigen team en leidinggevende
- Vorm? Kaartje in zakformaat.....
- Doel: Signalering : kwantiteit en kwaliteit verwijzing 
- Overleg afdelingshoofden 3 speerpunt afdelingen over doel, periode, kick off, werkwijze en evaluatie
- Per afdeling 40 kaartjes + A4 gelamineerd met zelfde tekst



zaans
medisch
centrum

Wat doet geestelijke zorg?

- "Golfbrekers": steun om gedachten en emoties te ordenen en kalmeren
- "Te voorschijn luisteren" van persoonlijke vragen / thema's m.b.t. zingeving
- Begeleiding bij het zoeken naar innerlijke rust en draagkracht

Doel geestelijke zorg

- Kalmte en innerlijke ruimte, waardoor lichamelijk herstel en communicatie bevorderd worden.

Bereikbaarheid geestelijke zorg

7176 maandag, dinsdag, donderdag: Thea Kloek
7158 dinsdag, woensdag, vrijdag: Nel Bartlema
geestelijkezorg@zaansmc.nl



zaans
medisch
centrum

Pilot 1 december 2014 - 1 februari 2015 in het ZMC

Pocket Card Signalen Verpleegkundigen rond Zingeving

10 aanleidingen om zingevingsthema's te signaleren en eventueel geestelijke begeleiding voor te stellen aan de patiënt.

1. Je eigen observatie (bijv. verdrietig, opstandig, erg stil, somber, onrustig, veel aandacht vragen)
2. Verpleegkundig anamnese

Patiënt die

3. Slecht nieuws heeft gekregen
4. Een levensbedreigende ziekte/aandoening heeft
5. Langer dan gemiddeld in het ZMC ligt
6. Een ingrijpende behandeling doormaakt(e)
7. Stervensgevaar doormaakte (Reanimatie, ICU)
8. Geïsoleerd verpleegd wordt
9. Een chronische ziekte of co morbiditeit heeft
10. Kort voor opname een ingrijpende gebeurtenis meemaakte (bijv. overlijden partner, kind, familie)

Resultaten PPC GZ

- Aanwezigheid GB als reminder
- Anamnese (“waarden en normen”) aanpassen
- GZ als optie op dag drie activiteitenplan
- Klinische lessen, casuïstiekbesprekingen

Geachte mevrouw/waarsman,

U heeft tijdens uw opname in het Zaans Medisch Centrum contact gehad met een van onze geestelijk begeleiders. Graag willen wij de kwaliteit van deze dienstverlening zo goed mogelijk laten zijn en waar mogelijk verbeteren. U kunt ons daarbij van dienst zijn door onderstaande vragen te beantwoorden. Het invullen vraagt minder dan 10 minuten van uw tijd. Wilt u na invulling van de vragenlijst deze in de retourenvelop steken en op de brievenbus doen? Er hoeft geen postzegel op.

Het is ook mogelijk om de vragenlijst via internet in te vullen.

1. Ga naar de website www.responsnet.nl.
2. Vul de responscode **glz614** in.
3. Klik op: start vragenlijst.
4. U krijgt nu een unieke code, klik vervolgens nogmaals op: start vragenlijst.
5. Vul de vragenlijst in en klik vervolgens op "verstuur gegevens".

Bij vragen m.b.t. de vragenlijst via internet kunt u contact opnemen met dhr. P. Korfage, 075 6501264 of per email naar korfage.p@zaansmc.nl

Enkele achtergrondvragen

Van welk geslacht bent u?

- ☐ man
☐ vrouw

Wat is uw geboortejaar?

Omstandigheden

Hoeveel gesprekken met een geestelijk begeleider heeft u gedurende uw opname gehad?

_____ keer

In welke ruimte heeft het gesprek plaatsgevonden:

- ☐ in 1-persoonskamer
☐ in 2-persoonskamer
☐ in 4-persoonskamer
☐ in een andere ruimte, namelijk _____

Hoe heeft u het gesprek ervaren ten aanzien van:

	Slecht	Onvoldoende	Voldoende
Privacy	☐	☐	☐
Onrust, lawaai, andere mensen	☐	☐	☐
Verloop van het gesprek	☐	☐	☐

De houding van de geestelijk begeleider was:

	Helemaal niet	Enigszins	Wisselend	Voldoende	Zeer
Uitnodigend	☐	☐	☐	☐	☐
Betrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐
Deskundig	☐	☐	☐	☐	☐
Gelijkwaardig	☐	☐	☐	☐	☐

Wat heeft het contact met de geestelijk begeleider u opgeleverd ten aanzien van:

	Helemaal niet	Enigszins	Wisselend	Voldoende	Zeer
Innerlijke rust	☐	☐	☐	☐	☐
Begrip (voor...)	☐	☐	☐	☐	☐
Inzicht (in...)	☐	☐	☐	☐	☐
Verbondenheid (met...)	☐	☐	☐	☐	☐

Wat verwachtte u van het contact met de geestelijk begeleider?

Zou u dit soort gesprekken aan andere mensen aanbevelen? (wilt u uw antwoord toelichten?)

Bekendheid met de dienst geestelijke zorg

Wist u vóór uw opname van het bestaan van Geestelijke zorg in het Zaans Medisch Centrum?

- ☐ ja
☐ nee

Hoe bent u, ooit of tijdens opname, bekend geworden met de mogelijkheid van geestelijke zorg? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik kende het al
☐ via folder
☐ via partner, familie, kennissen
☐ via verpleegkundige
☐ via dokter
☐ anders, namelijk _____

Was de geestelijk begeleider goed bereikbaar?

- ☐ ja
☐ nee
☐ weet ik niet

Hoe is het contact tussen u en de geestelijk begeleider tot stand gebracht?

- ☐ zelf (telefonisch, e mail)
☐ via partner, familie, vrienden, kennissen
☐ via verpleegkundige
☐ via dokter
☐ anders, namelijk _____

Als u een rapportcijfer tussen 1 en 10 voor de dienstverlening van de geestelijke zorg zou moeten geven, welk cijfer zou dit dan zijn?

Welke vragen, suggesties of opmerkingen heeft u tenslotte nog voor ons?

- Ontwikkeling met Kwaliteit en Innovatie
- $\pm$ 100 lijsten verstuurd adhv criteria:
 - In ieder geval 1 gesprek gevoerd
 - Patient leeft nog
- 5 maanden incl.
- Reacties digitaal of per brief:
 - 100%
 - per brief
 - Verwerking materiaal Kwaliteit en Innovatie

'Wat verwachtte u van het contact met de geestelijk begeleider? '.

- Alles te benoemen, het luchtte erg op.
- Als ik haar nodig heb, dat ik wordt geholpen
- Begrip in de moeilijke situatie is er een band ontstaan tussen begeleidster en mij wat zeer prettig was.
- Dat ik wat rustiger zou worden
- Een goed geruststellend gesprek
- Een goed gesprek wat je vaak niet deelt met je familie, vooral als er veel gebeurd is de voorgaande jaren.
- Een goed gesprek, dat er naar je geluisterd wordt
- een luisterend oor
- Een luisterend oor en begrip
- Een luisterend oor voor mijn gevoelens en ordening van die gevoelens
- Emotioneel te minderen, rustig te worden
- Even over de privéproblemen te praten
- Geen idee
- Had geen verwachtingen, wist ook niet wat ik kon verwachten
- Het verraste mij
- Ik had het op een dinsdag aangevraagd en er kwam pas 1 of 1,5 week later iemand. Dat vond ik erg jammer.
- Ik wist niet wat ik moest verwachten, maar wat ik heb mogen ervaren in begrip en begeleiding, die was uitstekend, ze was daarbij een zeer lief mens.
- In 1e instantie weinig
- Mezelf terug te vinden
- Moeilijk om iets te verwachten
- Niets 2
- Niets, ik moet het zelf doen.
- Om over de ziekte te praten
- Ondersteuning tijdens het verlies van mijn gesprekspartner
- Ondersteuning, begrip.
- rustgevend
- Steun
- Wist ik niet van te voren.

'Zou u dit soort gesprekken aan andere mensen aanbevelen?
(graag uw antwoord toelichten)

Nee 1

Afhankelijk van situatie en persoon

Ik denk dat dit soort gesprekken
zeer afhankelijk is van de
persoon. Ik zou er wel
over praten, de mogelijkheid

Ja, zo'n gesprek geeft toch opluchting 1

Ja 3

Ja, absoluut

Ja, echt doen

Ja, het geeft steun

Ja, het helpt in een
moeilijke tijd

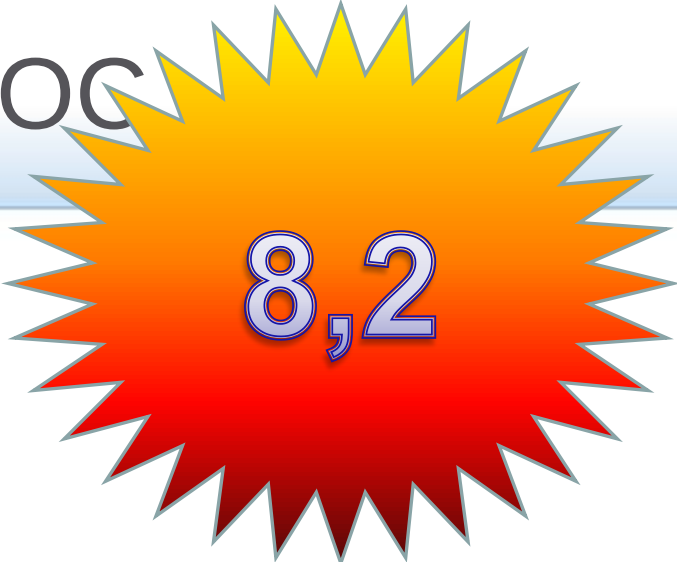
- Ja, het kan toch verlichting geven 1
- Ja, het was voor mij van toepassing, het gaf rust. 1
- Ja, ik heb er veel aan gehad 1
- ja, kan helpen om rustiger te worden 1
- Ja, maar de een zal er meer behoefte aan hebben dan de ander. 1
- Ja, voor de steun en het begrip 1
- Ja, waarom niet? Het kan geen kwaad en misschien kun je er ondersteuning in vinden. 1
- Ja, want ik had er wel wat aan 1
- Ja. Je kan je verhaal kwijt aan iemand die dat begrijpt. 1
- Jazeker 1
- Jazeker, vooral voor mensen met problemen 1
- Jazeker. Hoewel ik na wat tegenslagen in het herstelproces nog redelijk in balans was, heb ik het toch als prettig ervaren om mijn gevoelens onder woorden te kunnen brengen en te kunnen ordenen. 1
- Voor iedereen verschillend. 1
- Zeker. Om dingen/problemen te verwerken is het belangrijk om erover te praten.
- Indien mogelijk ook om tips of ideeën te ontvangen. 1

Ja. Iedere patiënt ervaart zo'n gesprek als
nuttig - gezellig en leerzaam. 1

Zeker weten. Je krijgt de ruimte om je verhaal kwijt te kunnen,
en je ervaart toch
daarna een bepaalde rust. Ik kreeg ook gedichten mee waar ik
veel aan had en heb. 1

Evaluatie VOC

- eenmaal in contact! Hoog cijfer:



8,2

Leerpunten o.a.:

- Veel verwijzing door vpk
- Werken aan verwijzing door zaalartsen
- Informatie verbeteren aan patiënten

Collectieve zinbeleving

Vanaf 2016

- Kerst en Pasen
- Zin in stilte
- 2016 ontwikkeling interdisciplinair + CR!

**ALS JE
HONDERD KEER ZEGT
DAT JE HET
DRUK HEBT**

**WORDT HET
NATUURLIJK OOK
NIET RUSTIG**

Postbus 1045
6801 BA Arnhem
www.loesje.nl

Loesje