

De bestuurder/leidinggevende aan zet. Uw zorg, onze zorg.

Hoe nu verder?

Maatregelen zijn genomen om de kwaliteit en veiligheid van de te verlenen zorg te verbeteren. Medewerkers zijn opgeleid; de technieken zijn in huis. Zijn we er nu? Beheersen we de risico's en is alles wat is geleerd nu ook praktijk? Hebben we er voldoende vertrouwen in dat alles is gedaan om veilige zorg te bieden?

De ervaring leert dat veel ontwikkelingen direct of na enige tijd terug vallen naar een min of meer instrumentele toepassing van regels. Hoelang blijft de bereikte verbetering van de risicobeheersing en veiligheid voor de cliënt in stand? Hoewel de aanzet naar verbetering er is ontbreekt de drive, de teamspirit, de vanzelfsprekendheid, de benadering van de zorg vanuit de cliënt, en vaak de openheid over de activiteiten en de (bijna) missers. De mogelijkheid om daadwerkelijk over de breedte van de zorg succes te hebben wordt niet voldoende benut.

Voor blijvend succes moeten belangrijke voorwaarden ingevuld zijn en volledig onderdeel van de dagelijkse praktijk in uw ziekenhuis, zorginstelling of praktijk. Dit geldt voor alle organisaties in een (medische) relatie met een van kennis en inzet afhankelijke cliënt.

De aandachtspunten

De cliënt

Het hoogste doel is het welbevinden van de cliënt en zijn omgeving. Daar waar vaak zo diep wordt ingegrepen en zo'n grote afhankelijkheid bestaat is het object van zorg het belangrijkste ijkpunt voor succes. Gelijkwaardigheid, integriteit, minimale verstoring, veiligheid en kwalitatief hoogstaand resultaat zijn beslissend. Daarbij telt niet uitsluitend medisch resultaat maar ook de wijze waarop dat resultaat tot stand komt.

Vrij en open; cultuur

Van hoog tot lager op de ladder, wel of niet uitiem medisch geschoold, de zorg kan alleen goed zijn als allen in de zorgketen plezier hebben in hun werk. Daarbij voelt men zich vrij in de beroepsuitoefening met respect voor elkaar, gelijkheid en het vanzelfsprekend vragen kunnen stellen over de behandeling. Aanspreekbaarheid en evaluatie zijn daarin regel. Aan vragen kleven geen nadelige gevolgen. Alleen in een open en veilige cultuur kan optimale zorg tot stand komen. Cultuurveranderingen vragen tijd, zijn geen op zich zelf staande bewegingen en 'beginnen' in de top.

Binnen kaders; twee richting verkeer

- Het werk uitvoeren: in de werkomgeving vormen regels, afspraken, houding, normen en deskundigheid de basis voor de praktische invulling. Discipline werkt naar twee kanten en staat niet gelijk aan bureaucratie. Het brengt veiligheid en houdt elkaar scherp. Daar waar de zorg zo nauw is verbonden met de integriteit van de cliënt is de werkwijze noodzakelijk sterk ingevuld vanuit veiligheidsregels en protocollen.
- De voorwaarden scheppen: missie, beleid, personeelsbeleid, opleidingen en afspraken. De belangrijkste regel: maak het werk en de regels MET de medewerkers. Van missie tot werkinstructie moet gedragen worden door de uitvoerders. Binnen zekere grenzen is het proces er naar toe belangrijker dan de uitkomst. Aanscherpen kan altijd nog binnen een goede evaluatie.
- Verantwoording; het afleggen van verantwoording is onderdeel van de dagelijkse praktijk evenals het toezicht op de uitvoering. In een goede werkomgeving wordt toezicht als een recht ervaren.



drs. Monique Post
adviseur en trainer

eigenaar ZekerZo, de
veilige zorg

Partners in de keten; samenwerken = teamwerk

De slechtste schakel bepaalt de kracht van de ketting, de sterkste schakel bepaalt niet het resultaat. Alle goede zorg kan uitsluitend worden geleverd in samenwerking. In het team, over de teams en afdelingen en in complexere zorgketens bij instellingoverschrijdende zorg.

Hoe regelen we dat?

Sturing geven aan de zorg

Vaak zijn belangrijke verbeteringen tot stand gekomen na het ver uit de hand lopen van de bedrijfsprestaties en cultuur. Hebben we dat echt nodig om het bedrijf wakker te schudden en te gaan doen waar we voor staan?.

Kan 'ie het of kan 'ie het niet (leren)

Niet de (aangenomen) voorbeeldfunctie maar de intrinsieke houding bepaalt het succes van de sturing. Heb je dat als leidinggevende niet allemaal/volledig in je, dan is de weg er naar toe een intensief leertraject dat niet in de verborgenheid wordt doorlopen. Sta je daar niet volledig achter, zoek dan iets anders; zit jezelf en anderen niet in de weg.

Rol en ruimte

Leiding geven is dienstbaar zijn aan het bereiken van een doel en dat overtuigend en met passie, anderen daarin meenemen en ruimte creëren. Ruimte creëren is creëren van optimale werkomstandigheden. Bij leiderschap hoort naar de eigen rol kijken. Wat kan ik bij het bereiken van de doelen doen. En helder communiceren daarover. Bij legitiem leiderschap hoort ook goed luisteren, nadenken en doen/beslissen. IBC-proof: het management **I**s er, **B**eslist en **C**ommuniceert.

Leidinggeven doe je samen

Van bestuur tot management op teamniveau wordt de kennis, managementvisie en de voorbeeldfunctie gedragen. Duidelijk en eenduidig optreden in eenzelfde 'geest', geen eenheidsworst maar open en duidelijk vanuit dezelfde achtergrond en houding richting geven. Ook dit is teamwerk. Het vraagt om investeren in het management en ondersteunend opereren. Alleen met deze vorm van teamwerk krijgt het samenwerken -het teamwerk- binnen de teams een kans.

Focus

Je moet focus aanbrengen; waar gaat het nu eigenlijk om. Met daarbij een simpel uit te leggen filosofie; eenduidig in taal en recht door zee: 'client first' is wat dat betreft zeer duidelijk. Naast helder en duidelijk; blijf koersvast met de focus, laat niet afleiden of 'nuanceren'. Focus op maximaal 5 punten, communiceer filosofie en focus. Bijv.: welbevinden cliënt, welbevinden medewerkers, excellent presteren, efficiënt presteren, maatschappelijke positie rechtvaardigen. Eén centraal uitgangspunt 'de cliënt centraal' (maar dan echt).

Dragende organisatie

Nog belangrijker dan het hebben van de focus en filosofie (en dat geldt voor alle richtinggevende producten) is de wijze waarop dit tot stand is gekomen. Als we er van uit gaan dat het beste product wordt geleverd vanuit een gezamenlijke inspanning dan kan het niet anders zijn dat we daar aan werken vanuit een gezamenlijk vertrekpunt. De filosofie, focus of zo u wilt missie, visie en beleid, worden uitsluitend gedragen als er meer is dan het zich kunnen vinden in de uitgangspunten. Betrokkenheid ontstaat door de bijdrage aan de richting.



Samen; de teams en synthese

Individuele kwaliteit, kennis uit alle opleidingen en ervaring bieden 'slechts' een kans op succes, zijn voorwaarden. Het uiteindelijke resultaat in teamverbanden en/of multidisciplinaire soms ketenoverschrijdende zorgprocessen wordt bepaald door de wijze waarop we met elkaar werken en de processen hebben ingericht: wat maak je er van met elkaar?

Dat betekent ook dat zelfoverschatting binnen de teams verstorend werkt; de 'oude' professional is in het teamwork niet meer dan de assist van het resultaat. De gezamenlijke professionaliteit moet omhoog. Mensen kunnen niet zonder elkaar. Goede prestaties worden uiteindelijk altijd door groepen mensen in een goed werkklimaat neergezet. Daar ligt de uitdaging voor de leidinggevende. Leiden naar succes is synthese bereiken; met afzonderlijke delen een nieuw geheel creëren. Het overstijgen van de som der individuen is niet het zoeken van een compromis maar uitdagen om het beste resultaat te bereiken.

Praktisch; het juiste klimaat en een plan

Veel aspecten, veel stappen, hoge verwachtingen. Dat vraagt om een juist klimaat en, hoe instrumenteel het ook is, om een goed plan.

ZekerZo kan de basis leggen met trainingen en coaching. ZekerZo kan de betrokkenheid tonen met het leiden of begeleiden van programma's of projecten.

ZekerZo heeft een methodiek ontwikkeld voor snelle analyse van de mate van risicobeheersing en geeft trainingen voor de leidinggevendenden op verschillend gebied. Dit omvat bewustwording en teambuilding tot en met het praktisch maken van een jaarplan of een veiligheidsplan. Projecten worden opgezet vanuit een ruime ervaring met projectmanagementmethodieken.

Informatie of een vrijblijvend gesprek?

Drs. Monique Post
076 8888 287
06 3813 6291
info@zekerzo.nl

