

Resultaatmeting in de keten

Resultaatmeting bij samenwerking met meerdere partijen rondom 1 cliënt

In gevallen waarbij samengewerkt wordt door meerdere zorgaanbieders rond 1 cliënt, moet voor alle partijen duidelijk zijn vastgelegd wat beoogde doelen en resultaten zijn en op welke wijze gezorgd wordt dat interventies van de partijen goed op elkaar aansluiten en synergetisch zijn. Van het begin tot het einde van een zorgtraject, moet inzichtelijk gemaakt kunnen worden wat de bijdrage aan het eindresultaat en de cliëntervaring (tevredenheid) is van de interventies van de diverse betrokken partijen.

Voorstel 1 – gedeelde verantwoordelijkheid in de keten:

We steken in op de kwaliteit van het proces. We definiëren hiervoor een aantal vaste voorwaarden, waar de hoofdaannemer/procesregisseur/coördinator verantwoordelijk voor is.

Toelichting:

Indien er meerder zorgaanbieders rond 1 cliënt zijn, dan wordt bij de start volgens het principe van 1 gezin - 1 plan - 1 regisseur door de betrokken zorgaanbieders en in samenspraak met de cliënt een coördinerende regisseur aangewezen. Deze regisseur regisseert en bewaakt het samenwerkingsproces. Bij de start van de zorgverlening worden door betrokken zorginstellingen in samenspraak met de cliënt behandeldoelen en de taakverdeling afgesproken. Gedurende het zorgverlening kunnen bijstellingen hierop plaatsvinden in van te voren afgesproken gezamenlijke evaluaties. De evaluaties kennen ook een kwalitatief element, 'hoe doen we het met elkaar'. Bij de afsluiting van de zorg vindt er een evaluatie tussen betrokken zorgpartijen en met de cliënt plaats. De evaluatie heeft, naast inzicht in resultaat van afzonderlijke hulpverleningstrajecten van zorgaanbieders (op basis van reeds gehanteerde methoden), ook een kwalitatieve evaluatie rond het zorgproces.

De regisseur draagt er zorg voor dat er een éénduidige rapportage plaatsvindt van gemaakte afspraken en evaluatie en dat deze gedeeld worden met betrokkenen en de cliënt.

Voorstel 2 – vraaggerichtheid:

Bij de gemeentelijke Toegang vragen we aan de cliënt om een beoordeling te geven in een cijfer van 1 t/m 10 hoe (on)tevreden de cliënt is per levensdomein. Dit koppelen we met de vraag aan de client: wat vindt je dat het zou moeten zijn ? Het biedt het voordeel dat je vraaggericht niet meer inzet dan nodig is om de cliënt zelfstandig verder te laten gaan.

Toelichting:

Vraaggericht werken: we gaan er vanuit dat bij gemeentelijke Toegang op basis van de verschillende domeinen een analyse wordt gemaakt van de situatie van de cliënt. Door bij elk domein de vraag te stellen: 'Op een schaal van 1 t/m 10 hoe tevreden bent u nu over uw situatie van dit domein?', kom je tot een cijfer of een vorm van smiley. Zo ontstaat als het ware een balance score card, die inzichtelijk maakt waar voor de cliënt de zorgpunten/aandachtspunten zitten. Als je dit koppelt met de vraag: 'Wat vindt je dat het zou moeten zijn (dus b.v. een 7 i.p.v. 5) en wat is voor jou nodig om dat te realiseren' kun je inzetten op datgene wat voor de cliënt nodig is om verbetering in zijn situatie te krijgen. Door specifiek te maken: 'wat kun je zelf', wat kan vanuit het netwerk en wat blijft dan nog over voor de professionele hulpverlening, krijg je een specifiek plan van aanpak. Achteraf na het hulpverleningstraject kun je nogmaals vragen om te scoren en direct zicht krijgen op de beleving van de kwaliteit die geboden is (gelijk = niet geholpen, minder = slechte kwaliteit geleverd, hoger = concrete verbetering van de situatie). Je kunt dit ook tussentijds telkens toetsen in evaluaties om te zien of er daadwerkelijk verbetering inzit. Het biedt het voordeel dat je niet meer inzet dan nodig is om de cliënt zelfstandig verder te laten gaan. Dit 'smiley' onderdeel wordt nog onderzocht op mogelijkheid van invoering.