ZORGLY

De impact van zorgbeleid op kwaliteit van zorg: Informatie en praktijkvoorbeelden

zorgly



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Het belang van effectief zorgbeleid

Hoofdstuk 2: De relatie tussen zorgbeleid en kwaliteit van zorg

Hoofdstuk 3: Praktijkvoorbeelden

Hoofdstuk 4: Het gebruik van Zorgly

Hoofdstuk 5: Tips voor effectief zorgbeleid

Conclusie



Inleiding

In de zorgsector is de kwaliteit van zorg van cruciaal belang voor cliënten en zorginstellingen. Een van de sleutelfactoren die de kwaliteit van zorg beïnvloeden, is het beleid dat door zorginstellingen wordt gehanteerd. Dit whitepaper bespreekt de impact van zorgbeleid op de kwaliteit van zorg door middel van het geven van informatie, het bespreken van praktijkvoorbeelden en de rol van Zorgly in dit proces.



Hoofdstuk 1: Het belang van effectief zorgbeleid

Een goed zorgbeleid vormt de ruggengraat van elke zorgorganisatie. Het biedt niet alleen de noodzakelijke richtlijnen en procedures om hoogwaardige zorg te leveren, maar zorgt er ook voor dat zorginstellingen voldoen aan de steeds veranderende regelgeving in de zorgsector. Het is dus van vitaal belang om in goed beleid te investeren. Want goed beleid en succesvolle implementatie daarvan zorgt ervoor dat:

- Je als organisatie voldoet aan wet- en regelgeving. Op papier, omdat je verplicht bent je missie, visie, maar ook protocollen en processen in kaart te brengen. Maar ook in de praktijk. Omdat goed beleid gelijk duidelijk maakt wie waarvoor verantwoordelijk is, hoe diegene zijn taken moet uitvoeren en welke ondersteuning daarvoor nodig is;
- Voor elke medewerker duidelijk is wat er gedaan moet worden en door wie. Zo weet iedereen wie waarvoor het aanspreekpunt is en blijven taken niet liggen;
- Organisaties hun zwakheden en krachten in kaart brengen en voortdurend blijven leren;
- Organisaties goed omgaan met hun personeel, waardoor het personeel weer betere zorg aan cliënten kan leveren;
- Het voor cliënten en betrokkenen duidelijk is welke zorg er geboden wordt, op welke manier en wat de beoogde resultaten zijn. Dit vergroot duidelijkheid en voorspelbaarheid voor cliënten en daarmee vaak ook het vertrouwen dat zij in de geboden zorg hebben.

Hoofdstuk 2: De relatie tussen zorgbeleid en kwaliteit van zorg

Zorgbeleid en kwaliteit van zorg hebben veel met elkaar te maken. Denk bijvoorbeeld aan medicatieverstrekking binnen een zorginstelling. Dit moet op een bepaalde wijze gebeuren. Als het beleid hiervoor is opgesteld en gecommuniceerd is naar en vindbaar is voor de juiste personen, dan zal dit ervoor zorgen dat er nauwelijks of geen misstappen worden begaan. Dit geeft cliënten veiligheid en houvast als het gaat om hun medicatiegebruik.

Bovenstaande is slechts een klein voorbeeld van een medicatieprotocol. Maar zo zijn ook procesbeschrijvingen van belang voor de kwaliteit van zorg. Als duidelijk is wie bijvoorbeeld het intakeproces met een cliënt uitvoert en hoe de uitvoering van zorg daarna wordt opgepakt, dan zal dit de kwaliteit van zorg ten goede komen.

Goed beleid zal namelijk voorschrijven dat het intakeproces door daarvoor bevoegde en bekwame personen wordt uitgevoerd. Evenals de uitvoering van de zorgprocessen die daarna volgen. Dit geeft houvast en duidelijkheid aan personeel en cliënten.

Voor bovenstaande is het wel van belang dat het beleid niet alleen gemakkelijk toegankelijk is voor personeel, maar ook duidelijk wordt gecommuniceerd naar het personeel. De rollen die in het beleid worden benoemd moeten worden gegeven aan de juiste personen. Tot slot is het vervolgens van belang dat deze personen goed beheer over hun agenda voeren om taken die hen zijn toegewezen op tijd of op het juiste moment uit te voeren.





Hoofdstuk 3: praktijkvoorbeelden

Om een tastbaar begrip te krijgen van hoe effectief beleid de zorgkwaliteit verbetert, duiken we in praktijkvoorbeelden van hoe processen verlopen als zorginstellingen goed zorgbeleid met succes hebben geïmplementeerd.

Een van de klanten van Zorgly had bijvoorbeeld onduidelijke functie- en taakprofielen. Hierdoor gingen medewerkers bij teveel verschillende personen in de organisatie te rade als zij ergens vragen over houden. Daardoor kregen zij verschillende antwoorden en was het handelen naar cliënten telkens verschillend. Uiteraard wekte dit irritatie op bij cliënten en hun vertegenwoordigers. Na implementatie van Zorgly zijn er met hulp van het personeelsbeleid in Zorgly functie- en taakprofielen opgesteld. Deze zijn gecommuniceerd binnen de organisatie.

Hierna was het voor iedereen duidelijk bij wie ze moesten zijn met een bepaalde vraag. Dit heeft verdere irritaties voorkomen.

Een ander voorbeeld is dat van een organisatie waarbij telkens achter de feiten werd aangelopen op beleidsgebied. Vlak voor een audit moest vaak snel nog van alles worden geregeld. Snel even wat registers met terugwerkende kracht invullen om op papier alles kloppend te krijgen. Of als medewerkers niet wisten hoe te handelen op een bepaald gebied en allemaal maar wat deden, werd er snel even een A4tje met wat beleid “erbij geschreven”.

Uiteindelijk werd dit een verzameling van allemaal losse, onsamenhangende protocollen. Er werd eenduidig beleid ingekocht via Zorgly. Hierin staat een duidelijke PDCA cyclus met daarin vermeld wanneer tussentijdse evaluaties plaatsvinden, met wie, en wat er geëvalueerd moet worden. Audits waren geen verrassing of stok achter de deur meer. Alles was het hele jaar al up to date. Ook kwam er een eind aan de losse protocollen. Alles sloot nu mooi op elkaar aan.



Hoofdstuk 4: Het gebruik van Zorgly

Zoals in de voorgaande hoofdstukken duidelijk is geworden kan helder geformuleerd beleid met daarin duidelijke procesbeschrijvingen en protocollen én een duidelijke rol- en taakverdeling van doorslaggevend belang zijn binnen een organisatie. Zorgly biedt dit duidelijke beleid.

In Zorgly wordt een kwaliteitsmanagementsysteem neergezet in drie beleidsstukken. Een kwaliteitshandboek, personeelsproces en primair proces. Het kwaliteitshandboek zorgt ervoor dat je als organisatie altijd overzicht houdt over je processen, doelen en afwijkingen. Je bent voortdurend up to date en kan een auditor of de inspectie elk moment met open armen verwelkomen.

Het personeelsproces geeft heldere functie- en taakprofielen en laat zien hoe je je personeel zo goed mogelijk faciliteert. Het primair proces geeft je personeel op elk moment duidelijkheid over wat ze moeten doen.

Hoofdstuk 5: Tips voor effectief zorgbeleid

Als je als organisatie beleid van Zorgly gebruikt, is het van groot belang dit goed te implementeren. Zorgly geeft in haar gebruiksaanwijzing voor klanten weer welke templates ze moeten invullen om goed van start te gaan. De templates die Zorgly bij elk beleidsstuk biedt kunnen naar eigen inzicht worden aangepast. Hier volgen nog enkele praktische tips voor een succesvolle implementatie:

- Maak binnen je organisatie één of meerdere personen eindverantwoordelijk voor beleid en kwaliteit. Zorg dat zij het beleid kennen, de juiste templates invullen en de rollen en taken verdelen;
- Vul de jaarplanning in met daarin alle belangrijke momenten waarop het beleid ten uitvoer wordt gebracht: zorgplanbesprekingen, overleggen, audits, tevredenheidsonderzoek, etc.;
- Zorg voor goed agendabeheer met reminders voor de juiste personen;
- Gebruik de templates van Zorgly tijdens overleggen. Hierin word je op weg geholpen de juiste dingen te bespreken;
- Kies je visie en missie als zorginstelling zorgvuldig. Kies methodieken die hierbij aansluiten. De kennisbank van Zorgly helpt je op weg. Implementeer methodieken door bijscholing van het personeel hierop aan te passen.





Conclusie

Dit whitepaper concludeert dat een goed doordacht en effectief zorgbeleid de hoeksteen is van hoogwaardige zorg. Het benadrukt de noodzaak voor zorginstellingen om te investeren in beleid dat voldoet aan de steeds veranderende eisen in de zorgsector en de voordelen van dergelijke investeringen voor zowel cliënten als instellingen zelf.

Slotopmerking: Zorgly is toegewijd aan het ondersteunen van zorginstellingen bij het ontwikkelen en implementeren van effectief zorgbeleid. Neem contact met ons op voor meer informatie over hoe we uw organisatie kunnen helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Benieuwd naar Zorgly in actie? Ga naar zorgly.nl/demo