



Bezuinigen kan op een dusdanige manier dat het niet ten koste gaat van kwaliteit en betrokkenheid van de medewerkers.

door



Gerard Versluis



Sabina Mak

Schrappen van zorghandelingen

Zorgvragen worden complexer, collectieve financiering neemt af en steeds meer taken worden decentraal geregeld. Bestuurders in de VV&T- en VG-sector moeten de zorg betaalbaar zien te houden zonder kwaliteitsverlies. Het schrappen van onnodige zorghandelingen levert hieraan een belangrijke bijdrage. Dat kan met relatief weinig inspanning en vaak heel simpele ingrepen. Het resultaat: tevreden cliënten, betrokken medewerkers en duurzame financiering.

In tijden van forse bezuinigingen is de verleiding groot om forse maatregelen te treffen. Kantelen van de organisatie, saneren in het personeelsbestand, vastgoed afstoten of herbestemmen zijn impactrijke en risicovolle ingrepen die vaak veel weerstand oproepen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we maatregelen met weinig impact, die eveneens leiden tot veel onbegrip van cliënten en medewerkers, zoals bezuinigen op de koekjes bij de

koffie. Natuurlijk, al deze oplossingen voldoen tot op zekere hoogte. Ze leiden immers allemaal op korte of langere termijn tot besparing. Helaas gaan ze wel vaak ten koste van de kwaliteit of van de betrokkenheid van de medewerkers.

Drie pijlers

Als we de zorg toekomstbestendig willen inrichten, moeten drie pijlers met elkaar in evenwicht zijn: kwaliteit, kosten en medewerkers. Be-

zuinigen door simpelweg te saneren zorgt voor een of meer wankelende pijlers en brengt alleen maar onbalans. Dat betekent: zoeken naar oplossingen die de kwaliteit van de zorg verbeteren, de betrokkenheid van medewerkers vergroten en de betaalbaarheid waarborgen. En die liefst ook nog snel te regelen zijn. Een voorbeeld van zo'n oplossing is het opsporen en terugdringen van overbodige zorg- en administratieve handelingen. Vilans heeft daar de

afgelopen maanden samen met een aantal zorgorganisaties met succes aan gewerkt.

Overbodige handelingen

Alle zorghandelingen die professionals uitvoeren zijn evidence based, effectief en efficiënt. Toch? Helaas, de praktijk laat iets anders zien. We zochten in organisaties voor ouderen- en gehandicaptenzorg naar zorghandelingen die overbodig, inefficiënt én onplezierig of zelfs schadelijk zijn voor de cliënt. Die bleken ruim voorhanden. Veel medewerkers blijven bepaalde handelingen uitvoeren, ook als er betere of modernere alternatieven beschikbaar zijn. Zo hebben ze het geleerd, zo zijn ze het gewend, 'zo doen we het al jaren'. Maar niet alle zorghandelingen zijn nog noodzakelijk. En soms kan het ook anders en minder belastend. Denk bijvoorbeeld aan het dagelijks verwisselen van de urineopvangzak, dagelijks traditioneel zwachtelen of extra inleggers in de incontinentiebroek. Vaak overbodig, niet efficiënt, meestal onplezierig én soms zelfs schadelijk voor de cliënt. Toch gebeurt het nog steeds op grote schaal, omdat nieuwe informatie lang niet altijd alle medewerkers bereikt.

Voorzichtigheid geboden

Bij het terugdringen van onnodige zorghandelingen is voorzichtigheid geboden. Wat bij die ene cliënt onnodig is, kan bij de andere bittere noodzaak zijn. Neem bijvoorbeeld het spoelen van de blaas. In de praktijk gebeurt dat vaak volgens een vaste routine met een ruime hoeveelheid (50 ml tot 100 ml) zure spoelvloeistof om verstopping van de blaaskatheter tegen te gaan. Niet prettig voor de cliënt — de vloeistof kan flinke irritatie van de blaaswand geven — en niet zinvol. Waarom de

hele blaas spoelen alleen om de katheter schoon te houden? Bij cliënten die snel een verstopte katheter hebben, hoeft alléén de katheter te worden gespoeld (Verenso, 2011). Dat wil niet zeggen dat blaasspoelen altijd een onnodige zorghandeling is. Als het doel is medicatie aan te brengen aan de blaaswand of bloedstolsels of bezinsel uit de blaas te verwijderen, is het spoelen wel zinvol (Vilans KICK-protocollen, 2013).

Andere bril

'Waarom verricht ik deze zorghandeling en wat is het doel?' Dat moeten zorgmedewerkers zich voortdurend afvragen. Nagaan wat het beste bij een specifieke cliënt past om dat doel te bereiken en niet steeds op routine dezelfde handelingen verrichten. Door medewerkers te leren kijken door een andere bril,

Niet alle zorghandelingen zijn nog noodzakelijk

kunnen ze zelf kritisch naar hun werk kijken. Dat vraagt een andere werkwijze, maar wel één die zorgt voor betrokken medewerkers, tevreden cliënten en minder kosten. Kortom: een werkwijze die leidt tot toekomstbestendige zorg. |

Gerard Versluis (g.versluis@vilans.nl) is expert betaalbare zorg en kwaliteit en Sabina Mak (s.mak@vilans.nl) is senior adviseur betaalbare zorg en kwaliteit bij kenniscentrum Vilans (www.vilans.nl, www.zorgvoorbeter.nl)

STAPSGEWIJS AAN DE SLAG

Afdeling De Gender van Zorggroep Archipel uit Eindhoven onderzocht met Vilans welke onnodige zorghandelingen voorkwamen binnen het team. Daarna koos het zorgteam zélf welke zorghandeling het wilde verbeteren: het wassen van de cliënt. Ze brachten het doel van deze zorghandeling in beeld en bekeken wat beter en efficiënter kon. Vilans ondersteunde met:

- _ een eenvoudig stappenplan voor duurzaam verbeteren;
- _ evidence based en practice based kennis;
- _ expertise om vanuit zorghandelingen te kijken naar kwaliteitsverbetering en besparing;
- _ een analyse van de resultaten (nulmeting en eindmeting).

Bij Zorggroep Archipel bleek nog een wereld te winnen. Uiteindelijk bespaarden zij in tijd - in totaal 420 minuten per week - en kosten

door bij zeven cliënten te kiezen voor verzorgend wassen, ook wel wassen-zonder-water genoemd. Dit gebeurt met geïmpregneerde pH-neutrale wegwerpwashandjes zonder dat daar een waskom, water en zeep of handdoeken bij nodig zijn. De enige investering bestaat uit de aan te schaffen washandjes.

Hoe is het nu?

Na twee maanden zijn alle betrokkenen nog steeds enthousiast. De cliënten vinden het prettig en het zorgteam heeft geleerd dat ze met relatief kleine veranderingen veel kunnen bereiken. Medewerkers hebben minder haast tijdens het wassen en daardoor meer aandacht voor de cliënt.

De volgende zorghandeling die Archipel gaat aanpakken is het onnodig snel verwisselen van katheters. Zo gaat de organisatie één voor één het lijstje af, totdat alle onnodige zorghandelingen zijn geschrapt.