

Introductie

Vanuit het NPPZ II willen we met het strategisch thema digitale gegevensuitwisseling stapsgewijs toewerken naar goede digitale ondersteuning van de palliatieve zorg.

In dat kader hebben we het proces van proactieve zorgplanning (pzp) in verschillende Zorgverlener Journeys in kaart gebracht. Deze Journeys tonen de huidige werkwijze, knelpunten en wensen, gebaseerd op ervaringen van zorgverleners.

Doel van Zorgverlener Journeys

Een Zorgverlener Journey helpt het gesprek op gang te brengen over pzp én over digitale gegevensuitwisseling in de praktijk van de zorgverlener.

Journeys:

- geven inzicht in het huidige werkproces;
- laten een aantal knelpunten, wensen en verbeterkansen zien;
- maken zichtbaar welke informatie wanneer nodig of beschikbaar is;
- zijn géén blauwdruk, maar een inspiratiebron voor reflectie, afstemming en verbetering.

'Gebruik de Zorgverlener Journeys om samen te werken aan betere zorg en digitale ondersteuning van de samenwerking in jouw regio.'

Hoe gebruik je de Zorgverlener Journeys?

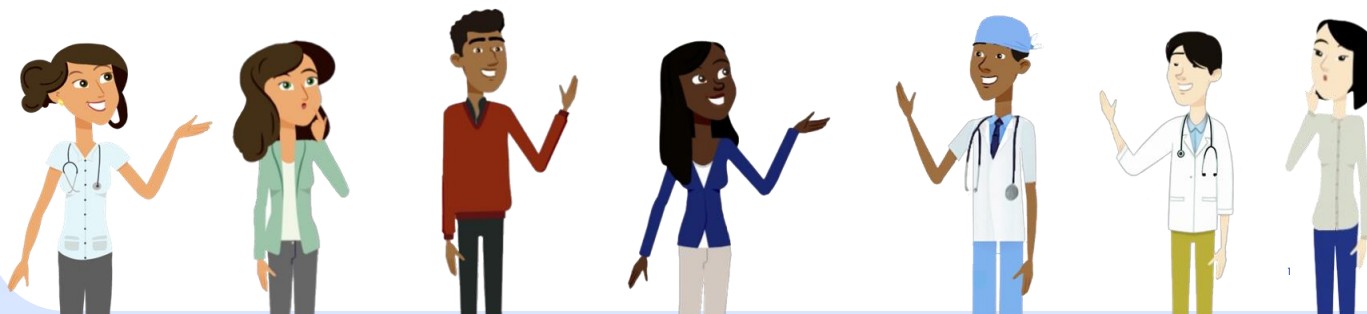
Vorbereiding

Stel een programma op voor een werksessie en kies hoe je de Journeys wil gebruiken:

- print het op groot formaat en hang het op, of
- werk digitaal in een online samenwerkingsumgeving zoals Mural of Miro.

Betrek verschillende zorgverleners – afhankelijk van de te bespreken Journey – zoals:

- Wijkverpleegkundige(n)
- Palliatieve zorg verpleegkundige(n)
- Verzorgende(n) IG
- Huisarts(en)
- Praktijkondersteuner(s) (POH-S, POH-GGZ, POH-O)
- Verpleegkundig specialist(en) huisartspraktijk
- Medisch specialist(en)
- Verpleegkundig specialist(en) ziekenhuis
- Andere relevante partners, zoals ziekenhuis en apotheek



Werkstappen tijdens de sessie

Stap 1: Oriëntatie

- Bekijk de Zorgverlener Journey en bijbehorende persona's.
- Bespreek: herken je de persona's, de rolverdeling, stappen en knelpunten?
- Vul eventueel aan: welke persona missen we nog?

Stap 2: Huidige situatie in kaart brengen

- Gebruik het processchema met de processtappen (zoals signalering, uitvoeren consult, diagnosticeren, opstellen behandelplan, behandelen en overdragen/nazorg).
- Bespreek: wat gebeurt er nu per processtap binnen je eigen organisatie of regio? Wat is herkenbaar en wat niet?
- Vul het proces aan met de afwijkingen en aanvullingen om een beeld te krijgen van je huidige situatie in je eigen organisatie/regio. Denk aan: welke informatie heb je beschikbaar? Welke informatie leg je vast? Welke informatie deel je al en met wie? Welke samenwerkingsafspraken bestaan er? Welke processtappen gaan goed?

Voorstel stap 3: Knelpunten signaleren

- Breng gezamenlijk in kaart waar het proces niet goed verloopt. Welke knelpunten ervaar je in het proces. Bespreek de knelpunten en wat hiervan de oorzaken zijn, denk aan technische, juridische of organisatorische factoren.
- Bespreek welke informatie je mist. Bedenk welke belemmeringen er zijn waardoor je bepaalde informatie niet beschikbaar hebt.
- Gebruik visuele hulpmiddelen om inzichten vast te leggen. Noteer knelpunten bijvoorbeeld op roze post-its en wens en op gele. Denk aan thema's als werkdruk, communicatie, samenwerking of informatie-uitwisseling.

Voorstel stap 4: Gewenste situatie in kaart brengen

- Gebruik opnieuw het processchema om de toekomstige werkwijze in kaart te brengen. Vul het processchema aan waar nodig, zodat het past bij de context van je eigen organisatie of regio.
- Bespreek per stap mogelijke verbeteringen. Denk hierbij aan manieren om de samenwerking te versterken, bijvoorbeeld via duidelijke werkafspraken of inzet van digitale ondersteuning. Benoem welke werkafspraken daarvoor nodig zijn.
- Breng de informatiebehoeften in kaart. Geef aan welke informatie je nodig hebt om je werk beter te kunnen doen én welke informatie jij kunt aanleveren om het proces te verbeteren.
- Onderzoek de mogelijkheden voor informatie-uitwisseling. Bespreek hoe informatie het beste gedeeld kan worden: digitaal via systemen, mondeling, schriftelijk of op een andere wijze.
- Stel prioriteiten. Bepaal gezamenlijk welke verbeterpunten het meeste impact hebben en op korte termijn kunnen worden opgepakt.
- Sta nogmaals stil bij de processtappen en rollen in het gewenste proces en bespreek of er nieuwe inzichten zijn.

Tips voor een effectieve sessie

- Zorg voor een open sfeer waarin deelnemers zich vrij voelen om hun gedachten en gevoelens te delen, waarin actief wordt geluisterd en open vragen worden gesteld: het doel is om de transmurale samenwerking te verbeteren, niet om te oordelen.
- Laat deelnemers reflecteren vanuit hun eigen werkpraktijk en ervaring.
- Werk met visuele middelen (prints, whiteboard, post-its, digitale tools).
- Gebruik de persona's als hulpmiddel om deelnemers zich te laten inleven in de verschillende perspectieven.

