



Consult Zorg Academie Talent



Calamiteitenonderzoek in de keten *masterclass*



26 oktober 2021

Marjolein Schimmel en Nathalie van Vemde

Agenda

19.30u	Opening en inleiding (NNK)
19.40u	Modellen
20.00u	Q-ketenonderzoek
20.15u	Pauze
20.25u	Break-out groepen: kansen en struikelblokken
20.45u	Wrap-up
21.00u	Einde en afronding (NNK)





Consult Zorg **Academie** Talent



Modellen



Ketenonderzoek kan in verschillende situaties gevraagd worden. De situatie kleurt hoe je je onderzoek gaat vormgeven, uitvoeren en rapporteren.

Drie modellen ter inspiratie!



1. Transfermodel

- In het transfermodel staat het herstel van de patiënt centraal. Dit model wordt vergeleken met een estafette, waarbij de patiënt van zorgverlener naar zorgverlener gaat. Bij dit model is iedere zorgverlener (schakel) eindverantwoordelijk. Hierbij zijn logistieke afspraken en productieafspraken tussen stakeholders belangrijk.
- De samenwerking tussen de zorgverleners richt zich op een goede doorstroom van de patiënten.



2. Dienstenmodel

- In het dienstenmodel staat zorguitvoering centraal. In deze keten is er een hoofdbehandelaar die in contact staat met de andere zorgverleners. Meestal is dit de huisarts, maar dit is niet altijd het geval. Patiënten zijn onder behandeling bij meerdere zorgverleners tegelijkertijd, maar de hoofdbehandelaar is degene die eindverantwoordelijk is.
- De zorgverleners zijn afhankelijk van elkaar en hebben elkaar nodig om het gewenste eindresultaat te bereiken.



3. Kluwenmodel

- De zorg in dit model betreft zorg geleverd aan patiënten die minder en minder voor zichzelf kunnen zorgen. Het traject is niet tot nauwelijks voorspelbaar en steeds meer zorgverleners komen in zicht tijdens het verdere verloop van de ziekte. Hierdoor is het een complex proces.
- Waar in de andere twee modellen de zorgverleners samen verantwoordelijk zijn voor goede behandeling van de patiënt, is in dit model iedereen zelf verantwoordelijk. Daarbij is geen eindverantwoordelijke aanwezig. Het is van belang dat zorgverleners samenwerken en zoveel mogelijk kennis bij elkaar te brengen.

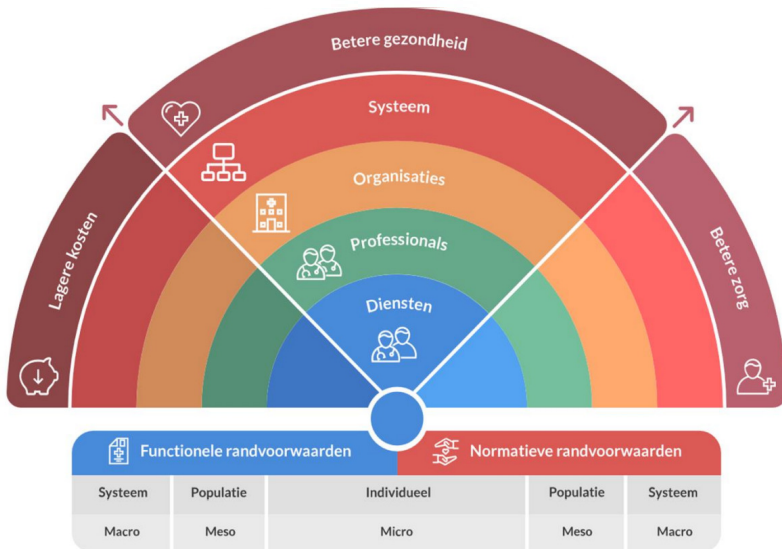


Ketenonderzoek is wat betreft ons:

- per situatie kijken wat voor onderzoeksopzet, -uitvoering en rapportage nodig is.
- Dit betekent ook kijken welke analysetechniek werkt in de situatie.
- Transmuraal met één groep tegelijk onderzoeken i.p.v. naast elkaar (losse onderzoeksrapportages) of resultaten op Directieniveau met elkaar uitwisselen.
- Heeft als doel om met en van elkaar te leren.

Regenboogmodel voor integrale zorg

HET REGENBOOGMODEL®



Domein	Niveau	Beschrijving	Voorbeelden
Systeem	Macro	Invloed van wet- en regelgeving op samenwerking tussen zorgaanbieders	<ul style="list-style-type: none"> Intersectoraal beleid zorg en welzijn Uitkomstbeoordiging Populatiemanagement
Organisaties	Meso	Samenwerking tussen verschillende afdelingen en organisaties	<ul style="list-style-type: none"> Keten- en netwerkzorg Gedeelde elektronische patiëntdossiers Accountable care
Professionals	Meso	Samenwerking tussen verschillende professionals	<ul style="list-style-type: none"> Multidisciplinair overleg Richtlijnen en protocollen voor multimorbiditeit Interdisciplinaire curricula
Patiënten	Micro	Coördinatie van zorg op patiëntniveau	<ul style="list-style-type: none"> Shared decision making Persoonlijk gezondheidsdossier eHealth toepassingen

Model van P. Valentijn



Regenboog model bij cal.onderzoek?

- Inzet als analysekader voor calamiteitenonderzoek
- Bevindingen op micro (cliënt/patiënt), meso (professional en organisatie) en macroniveau (systeem)
- Balans tussen 'zachte' cultuur- en 'harde' structuuraspecten
- Basis voor gesprek tussen partners in de keten om hiervan te leren en te verbeteren.





Consult Zorg Academie Talent



Q - Ketenonderzoek



Tips vanuit Q-Consult Zorg in vier fases

1. Opstartfase
2. Onderzoeksfase
3. Analyse- en rapportagefase
4. Reflectie- en afrondingsfase





Consult Zorg Academie Talent



Opstartfase



Opstartfase

- *“Bezint eer ge begint”*
- **Randvoorwaarden**
 - Aansluiten op type ketensamenwerking
 - Opdrachtgever / gezamenlijke verantwoordelijkheid
 - Veilig leerklimaat
 - Gemeenschappelijk doel
 - Gezamenlijke investering



Onderzoeksvragen

- *“Vanwege de betrokkenheid van meerdere domeinen is er **behoefte aan een gezamenlijke en brede evaluatie om meer inzicht te krijgen in de wijze waarop de schakels in de keten hebben samengewerkt.**”*
- **Succesfactor:** gezamenlijk opstellen van onderzoeksvragen.
- Welke lessen zijn er voor de afzonderlijke partijen?
- Welke lessen zijn er voor de keten?
- Wat zijn de lessen voor de toekomst?





Consult Zorg Academie Talent

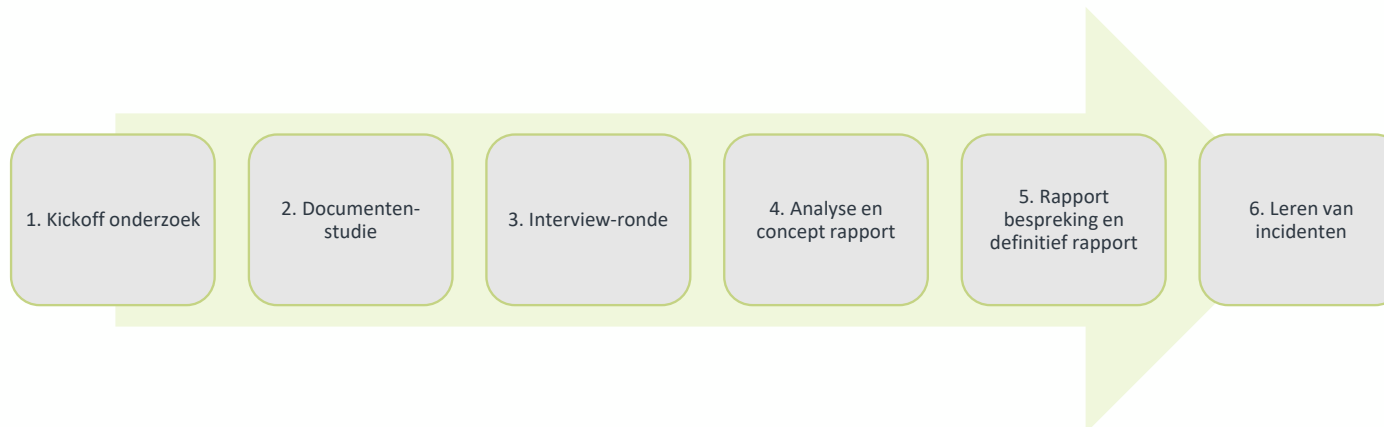


Onderzoeksfase



Onderzoeksfase

- Wat is het verschil met 'gewoon' calamiteitenonderzoek?
- Gegevens verzamelen, AVG
- Interviews met direct betrokkenen
- Feedback door de betrokken partijen op conceptrapport
- **Gezamenlijk leren en verbeteren**





Consult Zorg Academie Talent



Analyse- en rapportagefase



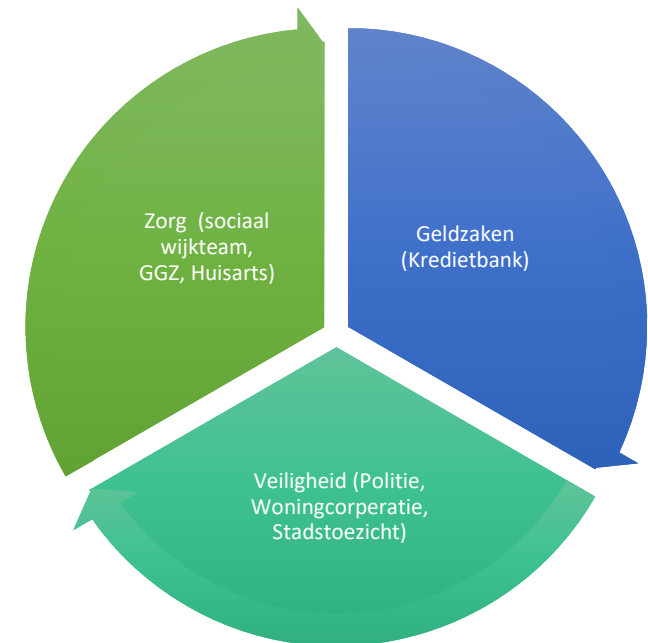
Ieders rol in beeld

- In een ketenonderzoek is het belangrijk om ieders rol helder te hebben.
- Tip is gebruik te maken van onderstaand tabel, met name in analyse:

Ketenpartner 1	XXX		
Betrokkenheid			
	Wat ging goed?	Wat kan beter?	Punt van aandacht voor ketensamenwerking?
Inhoud/expertise			
Proces/communicatie			
Keuze- en overdrachtsmomenten			

Conceptueel model

- Ontdek welk onderzoeksmodel cq. analysetechniek je kan helpen in het ketenonderzoek.
- Een voorbeeld is te kijken naar de verschillende pijlers die vanuit een eigen focus (zorg, geldzaken, veiligheid) bij de casus betrokken zijn maar ook een integrale verantwoordelijkheid hebben in onderlinge informatie-uitwisseling en samenwerking.



Analyse per pijler én integraal

- Maak vervolgens per pijler een analyse (*middels bijvoorbeeld de SIRE techniek procesveranderingsanalyse*)
 - Wat is goed gegaan?
 - Wat kan beter?
- Eindig met een integrale analyse
 - Hoe hebben de pijlers met elkaar samengewerkt op inhoud, expertise, communicatie en informatie-uitwisseling?
 - Waarin hebben de pijlers elkaar versterkt?
 - Waarin hebben de pijlers elkaar verzwakt?
- Rond af met een oordeel als onderzoeksteam
 - Heeft de keten in deze casus optimaal samengewerkt?
 - Wat leren we integraal als keten van deze casus?





Consult Zorg Academie Talent



Reflectie- en afrondingsfase



Kracht van samen terugkoppelen

- Concept rapport versturen aan geïnterviewde voor feitelijke onjuistheden én zaken die zij belangrijk vinden voor het samen leren om op te nemen.
- Slotbijeenkomst van circa 1,5-2uur met alle geïnterviewden en daarmee direct betrokkenen van de casus.
- Iedere betrokkene de ruimte te geven om te reflecteren op het rapport
 - Wat herkennen ze?
 - Wat is nieuw?
 - Met welke zaken zijn ze al aan de slag?
 - Wat hebben ze van andere ketenpartijen nodig?
- Concrete actielijst maken en dit rondsturen aan betrokkenen.



Resultaten ketenonderzoek casus Q

- Wederzijds begrip.
- Inzicht in de kracht van informele samenwerking.
- Pragmatisch leren en direct verbindingen leggen om na de slotbijeenkomst direct aan de slag te gaan met verbeteren.
- Openheid en kwetsbaarheid is nodig om als keten te groeien. Dit betekent ook de juiste mensen aan tafel bij de slotbijeenkomst.



Consult Zorg Academie Talent



Pauze





Consult Zorg Academie Talent



Kansen en struikelblokken



Kansen en struikelblokken

- Uitwisselen in break out rooms:
 1. *Welke kansen zien jullie voor calamiteitenonderzoek in de keten?*
 2. *Welke struikelblokken zijn er om aan de slag te gaan met calamiteitenonderzoek in de keten?*
 3. *Welke methodieken hebben jullie al (aanvullend) ervaring mee en zijn interessant te delen?*
- Wrap-up na 20 minuten; deel je jamboard met de groep!





Consult Zorg Academie Talent



Afronding





Consult Zorg **Academie** Talent



In contact blijven?

Naam: Nathalie van Vemde

Email: nathalie.van.vemde@qconsultzorg.nl

Mobiel: 06 27 86 35 71

Marjolein Schimmel

marjolein.schimmel@qconsultzorg.nl

06 31 02 89 09





Consult Zorg Academie Talent



Brengt verandering in de praktijk

Met het organisatieadvies van Q-Consult Zorg, de mensen via Q-Talent en de opleidingen en coaching van Q-Academie ondersteunen we zorgorganisaties bij alle kansen en veranderingen die zich aandienen. Niet vanaf de zijlijn, maar samen in het veld. De handen uit de mouwen en de geest op scherp. We kennen de zorg door en door en in alle opzichten: beleidsmatig en op de werkvloer, cure, care en integrated care, in organisaties en netwerken en op het gebied van bedrijfsvoering, kwaliteit en data. En vanuit die grote betrokkenheid weten we processen in de zorg daadwerkelijk te versoepelen. Zodat professionals er nog meer kunnen zijn voor patiënten en cliënten.

