




16 februari 2021
Thema: Competenties

Agenda

- 9.00 Opening – terugblik & competenties
- 9.10 Voorbeelden Leiden & Amsterdam
- 9.25 Breakouts – competenties #hoedan?
- 9.55 Plenaire terugkoppeling
- 10.20 Vooruitkijken en evaluatie
- 10.30 Einde

Thema's rondom verbeteren > adhv verandermodel



VISIE	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	VERANDERING
	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	VERWARRING
VISIE		PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	WEERSTAND
VISIE	URGENTIE		MIDDELEN	COMPETENTIES	=	CHAOS
VISIE	URGENTIE	PLAN		COMPETENTIES	=	FRUSTRATIE
VISIE	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN		=	ANGST



COACHEN

Medewerkers begeleiden en motiveren om hen effectiever te laten functioneren door hun zelfinzicht en probleemoplossend vermogen te vergroten

AANPASSINGSVERMOGEN

Zich bij veranderende omstandigheden (omgeving, werkwijzen of mensen) gemakkelijk aanpassen

CREATIVITEIT

Originele of nieuwe ideeën en oplossingen kunnen bedenken; invalshoeken vinden die afwijken van de gevestigde denkpatroneN

SAMENWERKEN

Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient

KWALITEITSGERICHTHEID

Hoge kwaliteitsnormen hanteren en streven naar voortdurende verbeteringen en borging van kwaliteit.

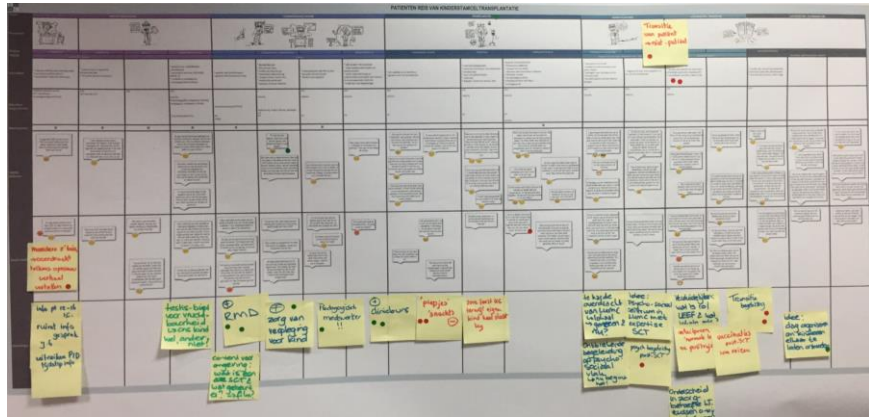
KLANTGERICHTHEID

De wensen en behoeften van de klant onderzoeken en hiernaar handelen, rekening houdend met de kosten en baten voor de eigen organisatie.

RESULTAATGERICHTHEID

Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen

Leuk die competenties - #hoedan? > Leiden : Klantgerichtheid



- DROMs** - Doctor Reported Outcome Measures (klinische maten); bijvoorbeeld complicaties, overleving, tumor residue
- PROMs** - Patient Reported Outcome Measures; bijvoorbeeld angst of pijn voor tijdens en na de behandeling
- PREMs** - Patient Reported Experience Measures; bijvoorbeeld bejegening, wachttijden, klachten
- Kosten**; bijvoorbeeld aantal consulten
- Organisatie van zorg / proces maten**; bijvoorbeeld doorlooptijden, wachttijden, incidenten, de 8 verspillingen in een proces
- Medewerkertevredenheid**

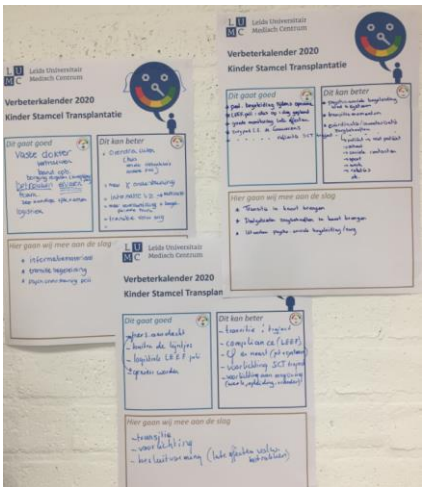


Patient journeys, patientendagen (incl ranking PROMS), de patient een stoel geven in een teamsessie, patiëntenpanel, patiënten indicatoren in de 3P's en vast onderdeel van project/verbeterbord, patient aan tafel bij regulier overleg IPU

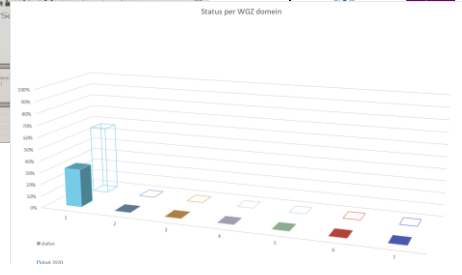
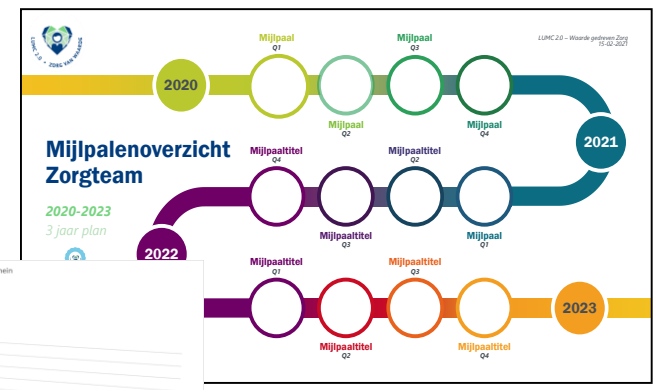
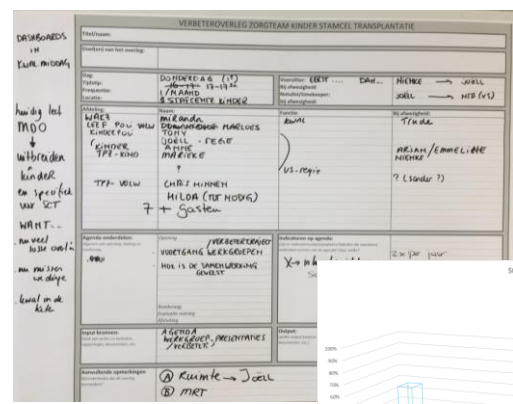
Leuk die competenties - #hoedan? > Leiden: Resultaatgerichtheid



- DROMs** - Doctor Reported Outcome Measures (klinische maten); bijvoorbeeld complicaties, overleving, tumor residue
- PROMs** - Patient Reported Outcome Measures; bijvoorbeeld angst of pijn voor tijdens en na de behandeling
- PREMs** - Patient Reported Experience Measures; bijvoorbeeld bejegening, wachttijden, klachten
- Kosten**; bijvoorbeeld aantal consulten
- Organisatie van zorg / proces maten**; bijvoorbeeld doorlooptijden, wachttijden, incidenten, de 8 verspillingen in een proces
- Medewerkertevredenheid**



Domijnen	Doel(en)	Verwachte einddatum	Wie	Subdoel / projecten	STATUS	Toelichting status	Issue en hulpvraag	Volgende mijlpaal	Beoogde datum



Ontwikkel2daagse met een visie/missie van het zorgteam > vertaald naar jaardoelen en werkgroepen, project/verbeterbord met prestatiedialoog ingebakken, coaching on the job tijdens verbeteroverleggen, verbeteroverleggen volgens vaste structuur, jaarlijkse een WGZ-scan en hercontractering met jaarplan, een zakkaartje 'smart doelen stellen'

Leuk die competenties - #hoedan? > Leiden: Samenwerken & coaching??



Zorgteam					
Met wie werken jullie structureel samen? (aanklikken wat een toezegging is)					
Denk bijvoorbeeld aan deklinen van jullie MOO, kerntakenovereenkomsten					
Alten					
Chirurg	gastro-entero	internist	gastro-entero	radioloog	gastro-entero
Orthopedie	Cardiologie	Cardiologie	Neurologie	Neurologie	Neurologie
Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Gynaecologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
MO-arts	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Diagnostiek	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Kaakchirurgie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Plastisch chirurg	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Revalidatiearts	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie	Urologie
Medisch team					
Verpleegkundige specialist	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Physician Assistant	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Case manager	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Research-verpleegkundige	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Wetenschap					
Wetenschap	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
GO	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Post doc	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Verplegen					
Medicus	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Ziektehuis	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero
Zelfstandig behandelcentrum	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero	gastro-entero

LU Leids Universitair Medisch Centrum

U kunt vrijwillig deelnemen aan dit onderzoek, daarom kunt u op elk moment tijdens het onderzoek stoppen met deze vragenlijst. U hoeft hiervoor geen reden op te geven.

Wat gebeurt er met mijn gegevens?
De onderzoeksgegevens die in dit onderzoek worden verzameld, worden door de wetenschappers gebruikt voor artikelen. Deze onderzoeksgegevens zijn samengevoegd en ten alle tijden anoniem, ze zijn nooit naar u te herleiden. We slaan alle onderzoeksgegevens veilig op volgens de LUMC-richtlijnen.

Heeft u vragen of opmerkingen over het onderzoek?
Mocht u vragen of opmerkingen hebben over het onderzoek, dan kunt u een mail sturen eveneens naar D.van.staaldijne@lumc.nl.

- 4. People:** Per doel is er een eigenaar benoemd die in dit overleg volgens de prestatiedialoog een status update geeft. Eigenaren tonen verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij het realiseren van de doelen
- 5. People:** In het zorgteam wordt vanuit successen en obstakels geleerd. Er is een veilige leeromgeving in het team.



LU Leids Universitair Medisch Centrum

LUMC 2.0 - ZORG VAN VANAF

Verbeterkaart

Datum aanmaak: _____
 Inbrenger: _____
 Uitvoerder: _____
 Onderwerp: _____

PLAN Waar loop je tegenaan?

Drukteling: hoe vaak komt het voor, hoeveel tijd of geld kost het?
 TIP de oplossingen: wachten, voorraad, transport, beweges, overbewerking, overproductie, opnieuw doen, onbenut talent

Wat zijn mogelijke oorzaken?
 TIP denk aan 5-waarsom of vijfwaar

Zorgteam bijeenkomsten, incl aandacht voor ‘zachte’ kant, een checklist voor mogelijke zorgteamleden – vergeten we niemand bij aanvang, een kickoff voor het hele team, vaste overlegroutine met coaching ‘heb je hulp nodig?’, onderzoek teamsamenwerking

De ‘people kant’ en lerende cultuur/ coachend leiderschap is onderdeel van de aanpak (verbeterysteeem, scan), ... *maar* ... nog in de voordoen/meedoen fase > borging is vervolgstap in het programma. Wie gaat de coachingsrol pakken op ontwikkelen probleemoplossend vermogen?

Competenties

Linnean rondetafel: “van meten naar aantoonbaar verbeteren”





Klantgerichtheid

- Focusgroepen/spiegelgesprekken met patiënten waarbij het gesprek gevoerd wordt door een ervaren gespreksleider en de zorgverleners als toehoorder
- Patiëntenreis/patientjourney
- Patiënten raad/online panel

Patiëntenreis CVA (herseneninfarct en hersenbloeding)





Samenwerken / Resultaatgerichtheid

BHAG

Een gezamenlijk doel vaststellen



Big. Hairy. Audacious. Goal.

Sterk team creëren

- Werkvormen in groepsverband
- In kleine groepen brainstormen
- Zelf actief aan de slag
- Top 3 verbeterdoelen, gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel





Resultaatgerichtheid/Samenwerken Verbeterposter

Waardeteam Diabetes



Droom/ doelen:

"Een ongecompliceerd leven met diabetes"

1. Sturen op uitkomsten die voor de patiënt belangrijk zijn
2. Patiënt in de regio
3. Zorg op maat
4. Innovatief en vernieuwend
5. Sterk team

Volgende bijeenkomst:

Successen:



Verbeterthema's:

Verbeterthema	Aanleiding	Bron/oorzaak	Verbetervoorstel (idee/situatie)	Impact op waarde	To-do's	Afgeronde acties
Grote registratie uitbreiden			<ul style="list-style-type: none"> Van diabetes naar alle diabetes soorten en omvang Uitbreiden van alle diabetes soorten en omvang 	<ul style="list-style-type: none"> Reguleren van de registratie Uitbreiden van de registratie 		
Afgeronde zorg			<ul style="list-style-type: none"> Klachten en vragen Uitbreiden van de registratie Uitbreiden van de registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiden van de registratie Uitbreiden van de registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiden van de registratie Uitbreiden van de registratie 	
Jaars informatie op het juiste moment			<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiden van de registratie Uitbreiden van de registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiden van de registratie Uitbreiden van de registratie 		
De Samenwerkingsgroep team diabetes						

Verbeterideeën:



(Diabetesteam)

**Hoe zorg jij ervoor dat (zorg)teams over deze
competenties beschikken?**

**Welke best practices kun je noemen vanuit jouw
organisatie? Wat kunnen we hiervan leren voor
andere (zorg)teams?**



What's next?

Input voor 'kennisbank' voor interventies rondom verbeteren binnen WGZ > uitbouwen en beschikbaar stellen



Thema volgende keer: 'Plan / aanpak'

VISIE	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	VERANDERING
	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	VERWARRING
VISIE		PLAN	MIDDELEN	COMPETENTIES	=	WEERSTAND
VISIE	URGENTIE		MIDDELEN	COMPETENTIES	=	CHAOS
VISIE	URGENTIE	PLAN		COMPETENTIES	=	FRUSTRATIE
VISIE	URGENTIE	PLAN	MIDDELEN		=	ANGST

Datum volgende keer: 13 April 9.00 uur



Wie vindt het leuk om samen met ons voor te bereiden?



Evaluatie – aantoonbaar verbeteren ;-)

In de poll:

Welk cijfer geef je deze bijeenkomst?

Kom je de volgende keer weer?



In de chat:

Tops/tips !



BEDANKT

