

Sterkere zorg door risicosignalering

Thuiszorgmedewerkers komen vaak bij zorgbehoevenden over de vloer en bouwen zo snel een vertrouwensrelatie op. Ze bezoeken mensen in hun eigen omgeving en zijn daardoor goed geplaatst om als eerste signalen op te merken. Maar die signalen moeten ook nog wel tot de juiste acties leiden. Zorgbedrijf Antwerpen zocht uit hoe het beter kan.

‘Tot 2022 gebeurde de klantopvolging via verschillende kanalen zoals telefoons, e-mails, wijkoverleg, formele en informele gesprekken,’ vertelt Ira van Sprundel, kwaliteitsadviseur bij Zorgbedrijf Antwerpen. ‘Hierdoor misten we soms een duidelijk overzicht per klant. Wat de thuiszorgmedewerkers dan wel eens frustreerde, want wat gebeurde er met hun observaties?’

Ze zochten bij Zorgbedrijf Antwerpen al langer naar een manier om alles beter te bundelen. En de thematische inspectie over signaalfunctie in de gezinszorg in 2022 gaf hun een duwtje om in actie te schieten. Eerst ontwikkelden ze een checklist op papier waarop de thuiszorgmedewerkers signalen konden aanduiden.

In drie Antwerpse wijken zetten ze die in, en al gauw bevestigde het proefproject het vermoeden: acties kwamen vaak te laat, wanneer het probleem al ver gevorderd was. ‘Op basis van de resultaten van het proefproject kregen we van de directie tijd en budget om een elektronische tool te ontwikkelen,’ vertelt Ira van Sprundel.

Een tool voor vroegtijdige signalering

‘Een tool ontwerpen is natuurlijk sneller gezegd dan gedaan. Het begint al bij de inhoud,’ legt adviseur Els Van Camp uit. Zij coördineerde samen met haar collega Vanja van Den Briel het hele proces van idee tot ICT-ontwikkeling en invoering in

het zorgbedrijf. ‘Welke “niet-pluis”-zaken moeten onze medewerkers signaleren? Gedragsveranderingen zijn soms subtiel. We baseerden ons op de BelRAI, selecteerden daaruit de belangrijke items en vroegen input aan de thuiszorgmedewerkers, die als experts waardevolle inzichten hadden. Uiteindelijk kwamen we tot tien domeinen met subitems. Voor het gebruiksgemak kregen alle signalen een herkenbaar symbool en zo was de tool klaar voor gebruik.’ In april 2024 begonnen er korte digitale



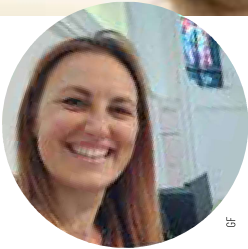
Els Van Camp:
‘We dachten eerst dat we iets kleins hadden opgezet, maar het heeft veel in beweging gezet binnen onze organisaties. ‘Het dwingt ons om verder na te denken over de signaalfunctie en geeft richting aan ons beleid.’



ANN DE POETER



STEFFI ROBBENS



CF

Cindy Bernaerts:
'Je kunt actie ondernemen, maar je kunt niet alles oplossen. Soms wil de klant of het netwerk de aangeboden ondersteuning niet aannemen, en dat moeten we respecteren.'

opleidingen om de hele organisatie te leren werken met de app. Omdat die eigenlijk een uitbreiding is van het programma waar medewerkers al mee werkten, raakten ze er snel mee vertrouwd.

Customer Care Team

Ondertussen registreren zowel de verzorgenden als de schoonmaakhulpvlot de zaken die ze niet vertrouwen in de app. 'De meldingen komen terecht bij ons Customer Care Team, dat gespecialiseerd is in klantopvolging,' zegt Cindy Bernaerts die het team van Customer Care bij Zorgbedrijf Antwerpen aanstuurt. 'Elke melding krijgt een urgentieniveau toegekend en we bepalen wie het best geplaatst is om actie te onderne-

men. Samen met de klant en de mantelzorgers zoeken we naar de juiste ondersteuning. Elke stap documenteren we in het dossier, zodat de thuiszorgmedewerker op de hoogte blijft van de voortgang.'

Gaandeweg leerden medewerkers hoe ze het best met de ontvangen signalen omgaan. In het begin probeerden ze op elk signaal zo snel mogelijk te reageren om iedereen tevreden te stellen. Maar zo werkt het niet, legt Cindy Bernaerts uit: 'Je kunt actie ondernemen, maar je kunt niet alles oplossen. Vooral bij complexe situaties, waarbij meerdere signalen zijn binnengekomen, moet je vaak voorzichtig en stap voor stap te werk gaan. Actie ondernemen betekent niet altijd dat het probleem meteen verdwijnt. Soms wil de klant of het netwerk de aangeboden ondersteuning niet aannemen, en dat moeten we respecteren. We vinden het vooral belangrijk om vanuit warme betrokkenheid in gesprek te gaan met de gebruikers, want we willen dat het goed met hen gaat.'

Hoe klein of onbenullig een signaal ook lijkt, het is belangrijk om het te registreren. Zo kun je sneller beoordelen of iemand achteruitgaat, is haar observatie. 'Dit is vooral van belang bij dementie, waar vroege herkenning cruciaal is. In de beginfase kunnen we namelijk nog met de gebruiker zelf praten in plaats van over hem.'

Blik op de toekomst

'Als we terugkijken op ons proces, zien we duidelijk dat risicosignalering essentieel is,' vertelt Cindy Bernaerts. Het



CF

Ira van Sprundel:
'Als we verder mogen dromen, dan willen we graag een automatische koppeling tussen onze app, de BelRAI en ons digitale klantendossier.'

helpt ons om proactief te werken en zorg tijdig aan te passen aan wat de klant nodig heeft. Dit komt niet alleen de zorg ten goede, het geeft onze thuiszorgmedewerkers ook rust. Ze kunnen hun zorgen eenvoudig delen, ook tussen de maandelijkse vergaderingen door.'

'We dachten eerst dat we iets kleins hadden opgezet, maar het heeft veel in beweging gezet binnen onze organisaties,' pikt Els Van Camp daarop in. 'Het dwingt ons om verder na te denken over de signaalfunctie: wie neemt welke signalen op? Wie is waar sterk in? Maar het gaat ook verder. Dankzij ons digitaal systeem krijgen we cijfers over het aantal signalen en de thema's die naar boven komen. Voor onze organisatie is dat zeer belangrijke beleidsinformatie om ons personeel beter op te leiden en te coachen. Dit project spreidt dus zijn tentakels binnen de hele organisatie en geeft richting aan ons beleid.'

'Hoewel we tevreden zijn met de resultaten van de risicosignalering, is er nog ruimte voor verbetering,' concludeert Ira van Sprundel. 'We blijven inzetten op opleidingen en het werken met referentiepersonen dementie. En als we verder mogen dromen, dan willen we graag een automatische koppeling tussen onze app, de BelRAI en ons digitale klantendossier. Zo krijgen wij tijd vrij om ons te richten op de inhoudelijke zorg en ondersteuning van de medewerkers.' —

JOKE VANDEWALLE

VVSG-stafmedewerker gezinszorg