



EERSTELIJSZONE GENT



Tips en tricks

Als we de Implementatie van doelgerichte zorg volgens Rogers' Theory of Diffusion of Innovations gaan bekijken, dan blijkt uit onderzoek dat er vijf aspecten zijn van een innovatie die een aandeel hebben in de 'adoptiegraad'.

Deze vijf zijn:

- (1) hoe compatibel is de innovatie met bestaande waarden/ideeën/noden/structuren...
- (2) Hoe een complex/eenvoudig is de innovatie?
- (3) Kan er 'geëxperimenteerd' worden met de innovatie?
- (4) Is de innovatie observeerbaar: wat zijn de outcomes?
- (5) Wat levert de innovatie op voor de gebruiker? Hoe meer het op levert, hoe groter de adoptiegraad.

Wist je dat deze vijf aspecten 49 tot 87% van de variantie in de adoptiegraad van een innovatie verklaren? Als we deze vijf aspecten gaan toepassen op de implementatie van de innovatie die 'doelgerichte zorg' heet, krijgen we het volgende plaatje:

Learnings vanuit de attributen



Dit is een slide overgenomen uit de presentatie van de Academie voor de eerstelijns. De volledige presentatie, referentie en link vind je op de website.

Deze hebben we dan doorvertaald in praktische tips en tricks: ingrepen die organisatie kunnen nemen om meer doelgericht te gaan werken.

Soms is het best te beginnen met kleine stappen. Doorheen verschillende organisatieprocessen heen kan je zaken opzetten om meer doelgericht te gaan werken. We geven enkele voorbeelden, met bovenstaande indachtig.

- Je kan **meer draagvlak creëren in organisatie** door medewerkers in contact te laten komen met doelgerichte zorg hen duidelijk te maken waar het voordeel voor hen hierin zit.
- Je kan dit doen door hen via communicatieprikkelers te laten ervaren wat doelgerichte zorg is en de voordelen ervan. Je kan dit laten aansluiten bij bestaande projecten of proeftuinen.
- Het **intakegesprek** met je cliënt/patiënt in je organisatie anders gaan bekijken en vormgeven: zie tools. Je medewerkers gaan inspireren en motiveren om de hulpverleningsrelatie anders vorm te gaan geven, zodat er meer een match ontstaat tussen aanbod en 'what matters to the patiënt'. Zo zet je **de 'what's in it for me'**, zowel voor hulpverlener als patiënt/cliënt in de verf.
- Bij gebruik van een (digitaal) **zorg- en ondersteuningsplan** in je organisatie, zou er ruimte kunnen vrijgemaakt worden voor de (levens)doelen en wensen van de patiënt/cliënt. Dit kan het vertrekpunt zijn om afspraken te maken, rond dienstverlening. Geef hier ruimte voor aan je medewerkers om **hier mee te experimenteren**, hen te laten ervaren hoe doelgerichte zorg hier een effect op heeft.
- Maak doelgerichte zorg bespreekbaar: cases bespreken, interviews hierover organiseren... Zo zal je de kwaliteit van je hulpverlening verhogen. **Doelgerichte zorg kan hierbij een maatstaf** zijn. Het kan bijvoorbeeld opgenomen worden je kwaliteitshandboek – als deel van je visie hoe je je missie uitvoert.
- Op het moment er nieuwe mensen zich aanbieden voor openstaande vacatures, kan je hen de vraag stellen **hoe zij kijken naar hulpverlening**. Geven ze invulling aan hun reddersreflex (die eigen is aan hulpverleners)? Dan kan je hen al eens bewust maken dat je organisatie werkt volgens andere principes en kan je polsen hoe zij daar tegenover staan. Zo kom je erachter of ze zich kunnen aansluiten bij deze visie.
- IT: applicaties en databeheer: Het kan **ruimte laten voor de (levens)doelen en wensen van je patiënt/cliënt in je zorg, registratie- en planningsprogramma's**. De afspraken die eruit volgen zullen zo logischer inkantelen in het geheel.
- Wat verwachten we van een werknemer in een bepaalde functie? **In de functie/taakomschrijving kan het voeren van een gesprek volgens de principes van doelgerichte zorg opgenomen** worden. Of de wil om dit aan te leren.
- Bij het opmaken van de planning in de dagelijkse werking, ruimte laten voor 'een ander gesprek'. Zeker in het begin van de hulpverlening en als de hulpverleningsrelatie nog pril is.
- Het **stimuleren en motiveren van je medewerkers** om deel te nemen aan opleidingen en interviews rond doelgerichte zorg, is uiteraard al geen kleine stap meer, maar toont wel aan dat je als organisatie wel volledig achter deze attitude staat. Hier tijd en middelen tegenover zetten zet dit uiteraard kracht bij.
Ook je coaching van je medewerkers kan doelgerichte zorg als vertrekpunt hebben.

