

Reflecteren op registreren in de ouderenzorg

Regels en registraties zijn er om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Maar niet alle registraties zijn even nuttig. Om meer tijd over te houden voor goede zorg is het belangrijk kritisch te kijken naar regels die onnodig veel tijd kosten of zorgen voor regeldruk.

Alleen het schrappen van regels is niet genoeg om regeldruk te verminderen. Soms schrap je een regel en krijg je er twee voor terug. Waarschijnlijk is er dan iets anders aan de hand. Het helpt dan om te kijken naar de achterliggende oorzaken van regeldruk. Deze tool helpt je om de oorzaken van regeldruk voor jouw team te achterhalen. Doorloop de vijf oorzaken die wij samen met andere organisaties hebben achterhaald en ga aan de slag voor meer tijd voor zorg!



- 1 Nut en noodzaak van regels worden verschillend ervaren
- 2 Werkprocessen zijn niet efficiënt
- 3 Er is gebrek aan vertrouwen in elkaar
- 4 Herkomst en verplichting van regels zijn onduidelijk
- 5 Regels worden onvoldoende ter discussie gesteld

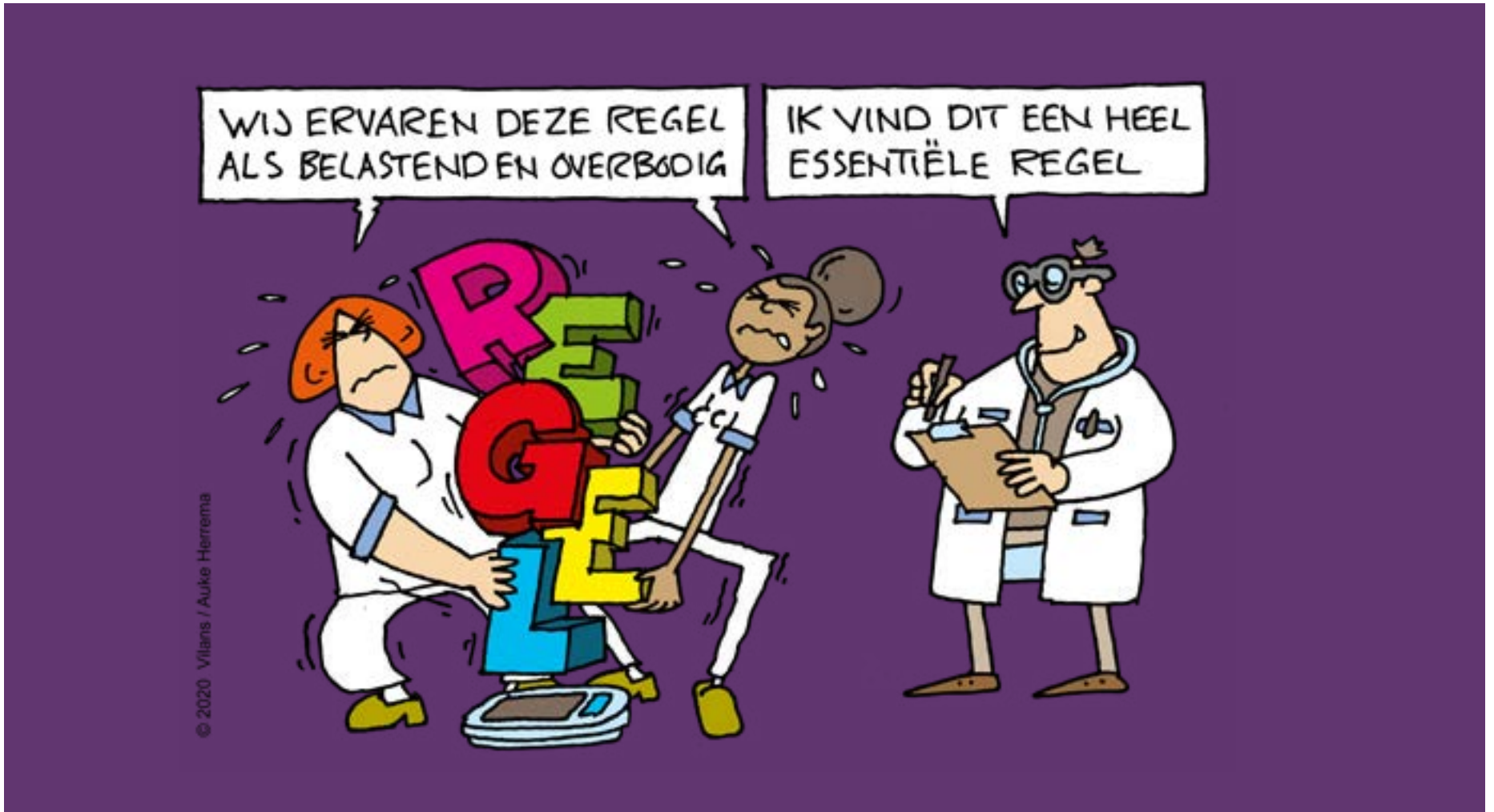
Hoe werkt het?

1. Zet deze tool op de agenda tijdens een teamoverleg.
2. Bekijk de animatie over de vijf oorzaken van regeldruk.
3. Kies samen een registratie waar jullie last van hebben.* En waarvan je wilt weten waarom je er last van hebt. Misschien ligt daar wel een oplossing om het registratieproces te verbeteren of te schrappen. Denk hierbij aan registraties binnen thema's als het zorgplan, het ECD, de interne processen van de organisatie, het melden van incidenten, etc.
4. Noem een concrete situatie waarin je last had van deze registratie. Bijvoorbeeld:

“Gisteren waren er geen bijzonderheden bij mevrouw Moralez. Daarom vulde ik aan het einde van de dienst - zoals zo vaak - in het zorgplan in dat de zorg geleverd was in overeenstemming met het zorgplan. Wat heeft dat eigenlijk voor zin?”

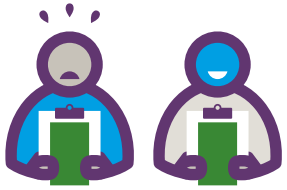
5. Doorloop de 5 oorzaken aan de hand van jullie gekozen registratie. Bekijk per oorzaak of deze voor jullie van toepassing is. Bij elke oorzaak lees je verschillende voorbeeldvragen die je helpen het gesprek op gang te brengen. Noteer per oorzaak welke inzichten jullie opdoen.
6. Heb je alle oorzaken doorlopen, kijk dan nog eens naar jullie inzichten en bepaal samen welke het belangrijkste zijn. Noteer eventuele acties op de laatste kaart. Zo heb je alle belangrijkste inzichten en acties in één overzicht staan.

*Als je het lastig vindt om dit te bepalen, dan kun je ook eerst gebruikmaken van de 'Toolkit Minder papier, meer tijd voor Zorg'. Daarmee inventariseer je met je team welke regels en registraties onnodig zijn of efficiënter kunnen worden ingericht.



1 Nut en noodzaak van regels worden verschillend ervaren

Regels en registraties zijn nodig voor goede zorg, daar is iedereen het wel over eens. Maar welke regels nou echt noodzakelijk zijn, daarover verschillen de meningen. Wat voor de één een nuttige registratie is en houvast biedt bij dagelijkse werkzaamheden, is voor de ander een onnodige handeling die ten koste gaat van de 'echte' zorg. Deze verschillen zien we tussen zorgmedewerkers uit hetzelfde team. Maar nog sterker tussen zorgmedewerkers en stafdiensten of managers.



VOORBEELD 'NUT EN NOODZAAK VAN REGELS WORDEN VERSCHILLEND ERVAREN'

Verpleegkundigen en verzorgenden wegen dagelijks bewoners in het verpleeghuis en vullen dit in op een lijst omdat de arts de gezondheid van bewoners op afstand wil monitoren. Terwijl de zorgmedewerker liever naar de cliënt zelf kijkt. Bijvoorbeeld of iemand wel goed eet of dat de broek strakker of losser zit.

Voorbeeldvragen:

Is jullie gekozen registratie nuttig of noodzakelijk? Waarom wel of niet?

Hoe kan de registratie ingezet worden, zodat deze (in alle gevallen) nuttig of noodzakelijk is?

Wat maakt dat de registratie toch uitgevoerd wordt, als nut of noodzaak niet altijd aanwezig is?

Wat doen jullie nu als je een nutteloze registratie tegenkomt? Is dat ook wat je zou willen doen?

INZICHTEN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



2 Werkprocessen zijn niet efficiënt

De tijd die medewerkers kwijt zijn aan het uitvoeren van registraties, regels en werkprocessen verschilt. Wat voor de één een snelle handeling is, kost de ander veel tijd. Dit is onder andere afhankelijk van de ervaring van medewerkers, hoe goed zij de organisatie kennen en hun (digitale) vaardigheden. Zorgmedewerkers vinden dat digitale systemen niet altijd handig werken, waardoor ze veel tijd kwijt zijn met (dubbele) handelingen. Dit zorgt voor frustraties.



VOORBEELD 'WERKPROCESSEN ZIJN NIET EFFICIËNT'

Zorgmedewerkers moeten een rapportage van de arts kopiëren uit het ene systeem en plakken in het andere systeem, omdat deze niet gekoppeld kunnen worden.

Voorbeeldvragen:

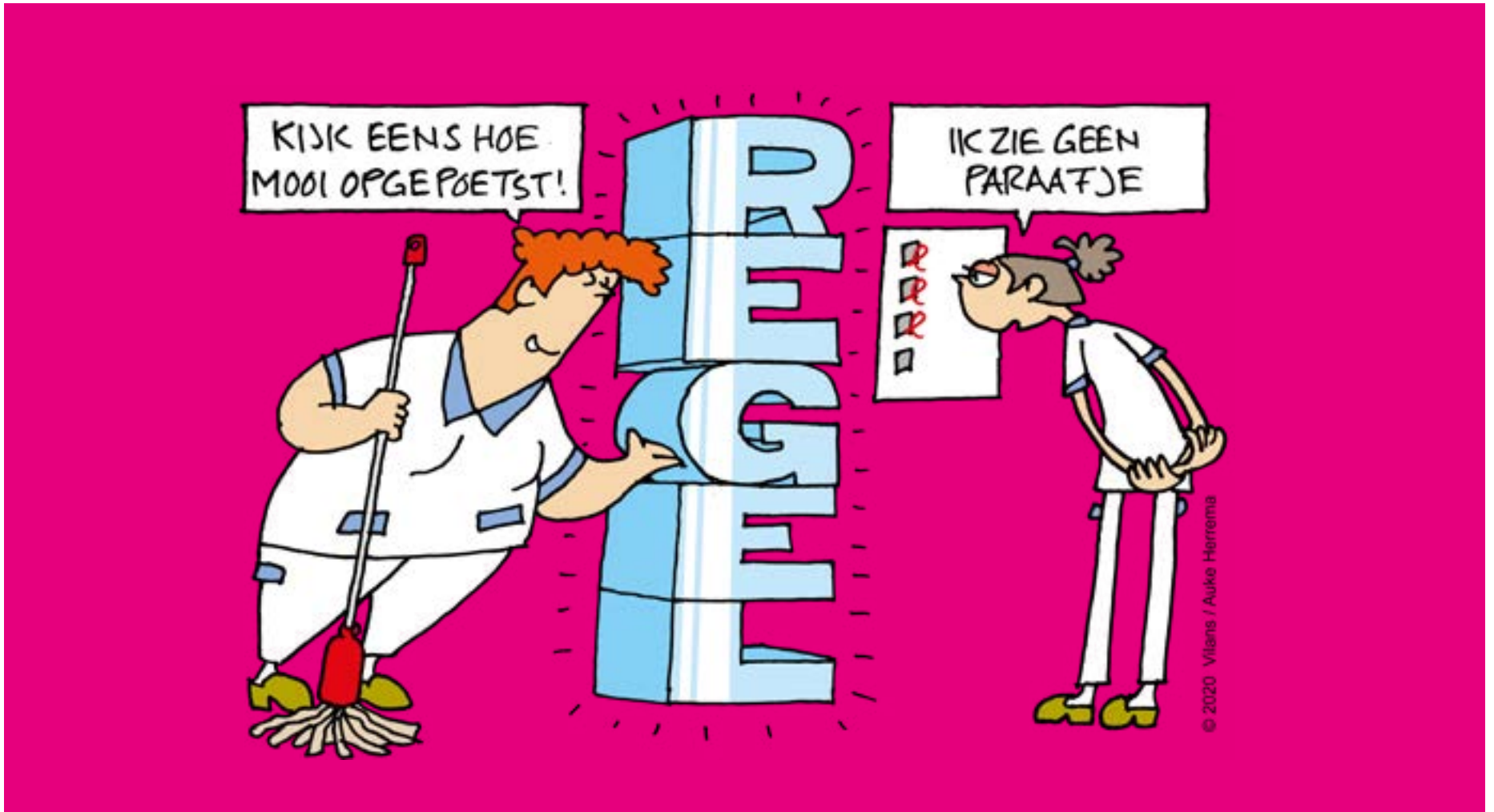
Is er in jullie gekozen voorbeeld sprake van een proces dat niet efficiënt is ingericht? Waaruit blijkt dat?

Hoe komt het dat dit proces toch gevolgd wordt, als het niet efficiënt is? Wat of wie houdt dit in stand? Kun jij daar een rol in spelen?



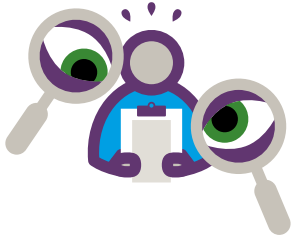
Tip! Mocht je er samen achterkomen dat jullie registratie een inefficiënt proces is, maar weet je niet waar in het proces verbeterpunten zitten, gebruik dan de [Registratiereis](#). Een hulpmiddel dat je kan helpen om het proces verder uit te pluizen en te verbeteren met alle betrokken disciplines.

INZICHTEN



3 Er is gebrek aan vertrouwen in elkaar

Eén van de redenen waarom er zoveel lijstjes en registraties zijn, is omdat zorgmedewerkers geen vertrouwen hebben in elkaars kennis en kunde of denken dat anderen hen niet vertrouwen. Het gevoel 'in de gaten gehouden te worden' zorgt ervoor dat sommige zorgmedewerkers zelf kiezen voor extra uitgebreide registratie. Dit leidt tot schijnveiligheid: er wordt vooral gekeken of er wel genoeg vinkjes op een aftekenlijst staan in plaats van of er passende en veilige zorg wordt geleverd.



VOORBEELD 'ER IS GEBREK AAN VERTROUWEN IN ELKAAR'

Zorgmedewerkers die van elkaar eisen dat de schoonmaaklijsten ingevuld worden omdat er anders niet geloofd wordt dat er daadwerkelijk schoongemaakt is.

Voorbeeldvragen:

Heb je het gevoel dat je je collega's moet controleren?

Als we elkaar 100% zouden vertrouwen, is de gekozen registratie dan nog nodig?

Kun je ervan uitgaan dat je collega's de gemaakte afspraken nakomen?

INZICHTEN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



4 Herkomst en verplichting van regels zijn onduidelijk

Het is voor veel zorgmedewerkers onduidelijk wat wel en niet moet en welke regels actueel zijn. Terwijl deze informatie nodig is om te bepalen of je iets moet registreren of niet. Dit is extra lastig omdat regels nogal eens veranderen. Of op papier afgeschaft worden maar in de praktijk blijven bestaan. Zo blijven zorgmedewerkers regels, registraties en werkprocessen volgen 'voor de zekerheid', terwijl ze misschien niet (langer) nodig zijn.



VOORBEELD 'HERKOMST EN VERPLICHTING VAN REGELS ZIJN ONDUIDELIJK'

De handtekening onder het zorgplan is niet meer verplicht. Toch wordt de handtekening nog wel vaak gevraagd, bijvoorbeeld door een manager. Veel zorgmedewerkers vinden het onduidelijk of ze toch een handtekening moeten vragen en van wie dat moet.

Voorbeeldvragen:

Weten jullie of de gekozen registratie (wettelijk) verplicht is?

Wie of wat legt deze verplichting op?

Op welke manier kun je duidelijkheid geven of krijgen over de bron en mate van verplichting van deze registratie?



Tip! Bekijk eens het overzicht wettelijk verplichte registraties, dan weet je wat wel en niet verplicht is.

INZICHTEN

.....

.....

.....

.....

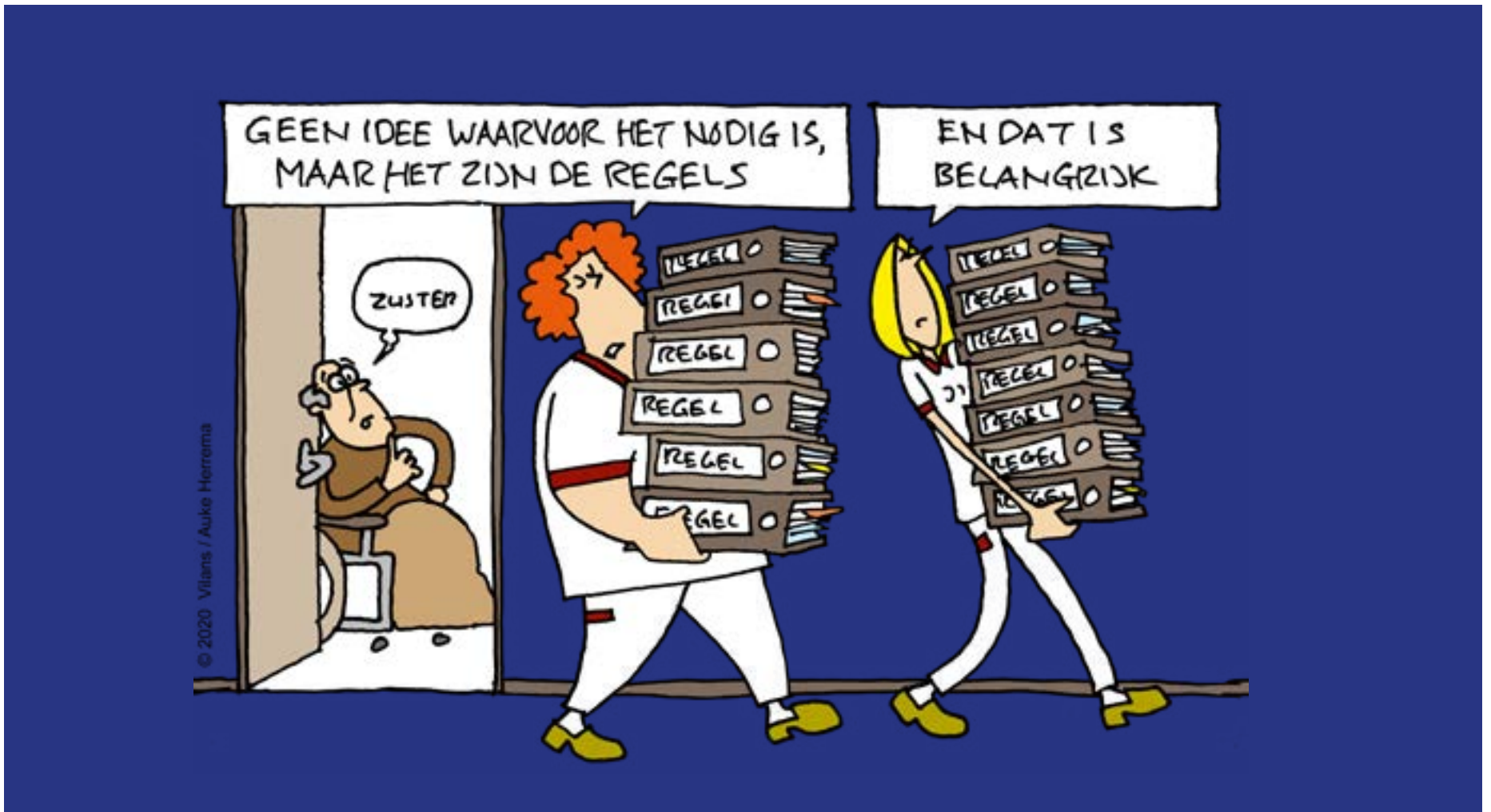
.....

.....

.....

.....

.....



5 Regels worden onvoldoende ter discussie gesteld

Zorgmedewerkers zijn over het algemeen behulpzame mensen met een goed stel hersens. Je mag dus best wat kritischer zijn op alle regels en registraties in jouw organisatie. Regels worden vaak gevolgd, omdat ze er nou eenmaal zijn. Lef om normen en kaders ter discussie te stellen ontbreekt vaak nog. Terwijl dit een belangrijke oplossing kan zijn voor de ervaren regeldruk.



VOORBEELD 'REGELS WORDEN ONVOLDOENDE TER DISCUSSIE GESTELD'

Het stickeren van de pot pindakaas terwijl je weet dat die altijd binnen een week op is.

Voorbeeldvragen:

Is jullie gekozen registratie een zinnige registratie?

Komt deze manier van registreren overeen met de manier waarop jullie willen werken met elkaar?
En met de visie van de organisatie?

Wat gebeurt er als jullie zouden stoppen met deze registratie?
Kunnen jullie dat proberen?

Wat levert het jullie op om op deze manier te registreren? Vinden jullie dat belangrijk?



Tip! Stel kritische vragen wanneer nieuwe regels worden voorgesteld of ingevoerd binnen jullie organisatie: draagt dit echt bij aan betere zorg voor de cliënt?

Wanneer zijn jullie blij met deze registratie? Wat moet er veranderen?

INZICHTEN

INZICHTEN

Herkennen jullie de oorzaken van regeldruk? En zijn die van toepassing op de gekozen registratie? Zie je overeenkomsten met de oorzaken van andere registraties waar jullie tegenaan lopen? Noteer hier per oorzaak het belangrijkste inzicht.

- 1 ▶
.....
- 2 ▶
.....
- 3 ▶
.....
- 4 ▶
.....
- 5 ▶
.....

AFSPRAKEN

Waar gaan jullie mee stoppen? Wat gaan jullie anders doen? Noteer hier eventueel gemaakte afspraken.

- 1 ▶
.....
- 2 ▶
.....
- 3 ▶
.....
- 4 ▶
.....
- 5 ▶
.....

Wil je meer weten over het terugdringen van regeldruk in jouw organisatie?
Bekijk dan de mogelijkheden op www.zorgvoorbeter.nl/regeldruk

Auteurs: Elsbeth Zielman, Lotte Bergen

Vormgeving: Seline Noteboom

© Vilans, september 2020

info@vilans.nl

www.vilans.nl

Twitter (#VilansNL) / LinkedIn / Facebook @vilans.nl

