

# MAAK IMPACT EENVOUDIG

Voor goede menswaardige zorg, waarbij er aandacht, tijd en ruimte is voor de zorgontvanger én de zorgprofessional.

## HET INITIATIEF

Jong RAAT bestaat uit enthousiaste jonge zorgprofessionals met hart voor de zorg. Als vrijwillige vertegenwoordigers van verschillende zorgorganisaties uit de regio Utrecht zien zij potentie voor verbetering in hun vak.



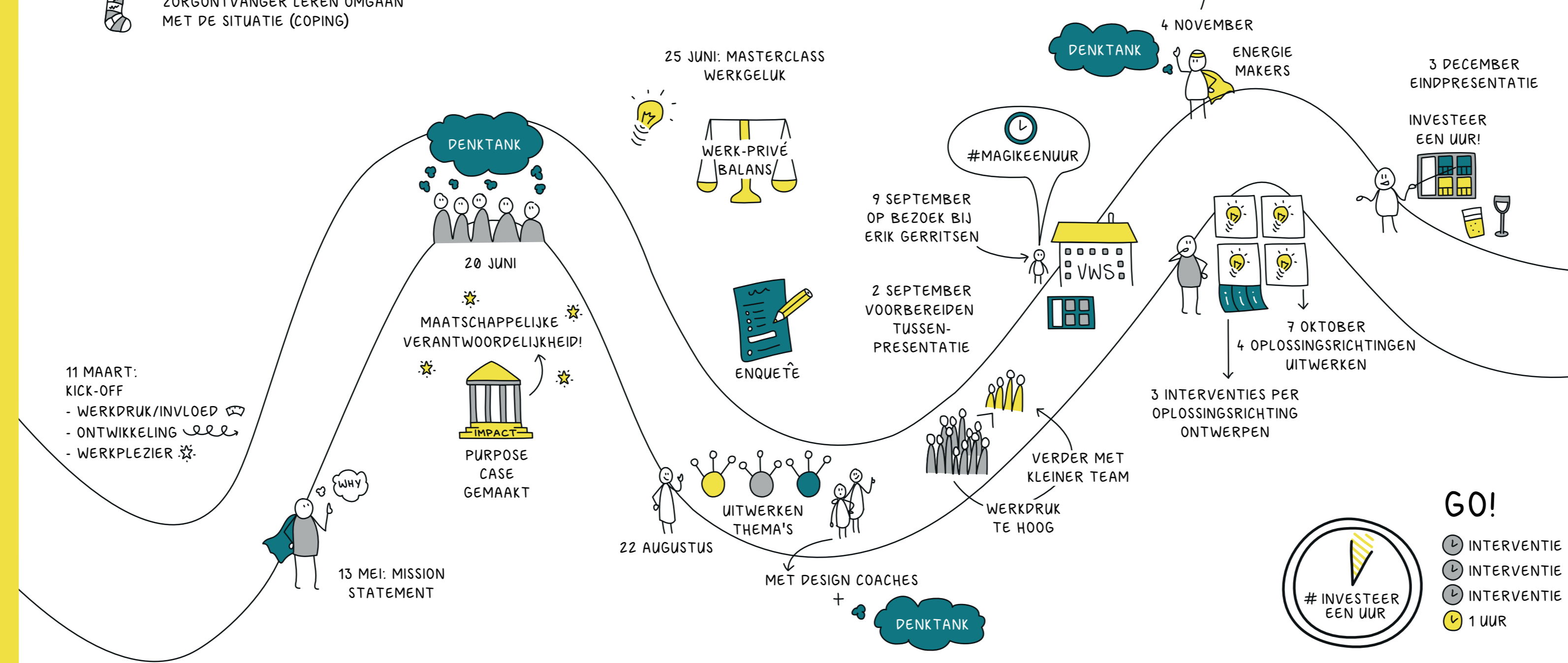
## IMPACT ROADMAP

### BEROEPSBEELD \*

- GEZONDHEID ZORGONTVANGER HANDHAVEN EN VERBETEREN
- KWALITEIT VAN LEVEN VAN DE ZORGONTVANGER VERBETEREN
- ZORGONTVANGER LEREN OMGAAN MET DE SITUATIE (COPING)

### QUADRUPLE AIM \*

- GEZONDHEID VAN DE BEVOLKING VERBETEREN
- BELEVING VAN ZORGVERLENER VERBETEREN
- KWALITEIT VAN ZORG VERBETEREN
- VERLAGEN VAN DE ZORGCOSTEN



\*Quadruple aim: Bodenheimer, T. & Sinsky, C. (2014). From Triple to Quadruple Aim: Care of the Patient Requires Care of the Provider. *The Annals of Family Medicine*, 12(6), 573-576. <https://doi.org/10.1370/afm.1713>  
 \*Beroepsbeeld: Royal College of Nursing. (2003). *Defining Nursing*. Nursing is... Geraadpleegd via [http://anaesthesiaconference.kiev.ua/downloads/defining%20nursing\\_2003.pdf](http://anaesthesiaconference.kiev.ua/downloads/defining%20nursing_2003.pdf)

# DENK GROOT, BEGIN KLEIN

Door te investeren in **kleine interventies**, gebaseerd op de praktijk, kan elke organisatie bijdragen aan het behoud van zorgprofessionals. Samen zorgen deze kleine interventies voor een **grote impact**. Ieder vanuit een eigen verantwoordelijkheid.

## WAT KUNT U DOEN?

- Herkent u een of meerdere praktijksituaties? Kies dan één van de bijpassende interventies en meld u aan voor de proeftuin in 2020! Utrechtzorg heeft middelen beschikbaar gesteld om u te helpen bij deze eerste stap!
- Ontvangt u graag hulp uit de praktijk? Vraag een adviesgesprek aan met een van de onderzoekers en ontwerpers van Jong RAAT.
- Kijk voor meer informatie op [www.utrechtzorg.net](http://www.utrechtzorg.net) of neem contact op met Josefien Jeninga via [jjeninga@utrechtzorg.net](mailto:jjeninga@utrechtzorg.net) of 030 634 08 08.



## HERKENT U DEZE PROBLEMEN OP DE WERKVLOER?

## GA AAN DE SLAG MET DE BIJPASSENDE OPLOSSINGSRICHTINGEN!

<h3>BEHOEFTE AAN ERKENNING</h3> <p>"Ik ben flex-medewerker en werk steeds op een andere afdeling. Bij aankomst is het meer regel dan uitzondering dat het vaste personeel geïrriteerd reageert op mijn komst. Voor mij voelt het alsof mijn aanwezigheid niet gewaardeerd wordt. In het contact met mijn leidinggevende voel ik mij niet gezien en gehoord, omdat er geen ruimte is voor mijn vragen en ervaringen. Ik werk hard en wil bijdragen aan</p>	<p>goede kwalitatieve zorg, maar ervaar geen erkenning voor wat ik doe. Mede hierom heb ik besloten deze werkgever te verlaten en op zoek te gaan naar een werkplek waar ik wel gezien en gewaardeerd word."</p>	<h3>ELKAAR ZIEN</h3> <p>Wij werken hard en kunnen niet altijd de zorg leveren die we willen leveren. Toch zetten wij ons voor de volle 100% in om zorgontvangers te zien en hun behoeften te kunnen beantwoorden. Erkenning betekent voor ons dat onze inzet door collega's en leidinggevenden gezien wordt en dat wij voelen dat wij er als verpleegkundigen toe doen. <b>Van 'behoefte aan erkenning' naar 'elkaar zien'.</b></p>	<p>Het faciliteren van interactieve colleges van 1 uur waarin zorgprofessionals én collega's van andere disciplines (of van andere organisaties) om zo van weerszijden kennis te delen over ieders uiteenlopende taken.</p> <p>1 UUR</p>	<p>In de eerste drie jaar van je dienstverband krijg je 4 keer per jaar 1 uur intervisie met je leidinggevende en andere startende zorgprofessionals. Tijdens deze bijeenkomsten kun je delen waar je tegenaan loopt. Je krijgt hierbij ruimte om te delen hoe je je voelt.</p> <p>4 UUR PER JAAR</p>	<p>Voorafgaand aan iedere dienst gezamenlijk met alle zorgprofessionals inchecken en na afloop van iedere dienst als team tien minuten stilstaan bij alle momenten die impact hebben gehad op jou als zorgprofessional (peer-support). Hierbij is de gelegenheid om elkaar te complimenteren en steunen.</p> <p>10 MIN PER DIENST</p>
<h3>BEHOEFTE AAN ONTWIKKELING</h3> <p>"Op mijn afdeling is de instroom van recent afgestudeerde verpleegkundigen groot. Zij zijn erg gemotiveerd om te leren. Daarnaast hebben ze behoefte om collega's beter te leren kennen, zodat duidelijk is bij wie je terecht kunt met vragen (veilig leer- en werkklimaat). Voor beiden is helaas geen of te weinig ruimte door hoge werkdruk en personeelstekort. Jammer, want ik nam als starter de belofte tot</p>	<p>mogelijkheden voor een opleiding of doorontwikkeling heel serieus. Zo stelde ik mijn leidinggevende voor om een opleiding tot wondverpleegkundige te doen, omdat er in de wijk steeds meer wondzorg voorkomt. De reactie hierop was dat hier geen ruimte, tijd en geld voor is. Dit stelde mij zeer teleur. Omdat ik hier geen ontwikkelmogelijkheden zag, ben ik op zoek gegaan naar een andere werkgever."</p>	<h3>VOORBIJ DE BASIS</h3> <p>Ontwikkeling gaat zowel om een persoonlijk ontwikkelplan (doorgroei-mogelijkheden) als om het geven van bijvoorbeeld klinische lessen. Jonge zorgprofessionals willen zich naast de opleiding breder kunnen ontwikkelen. Het creëren van ruimte hiervoor betekent betere professionals en optimalisatie van menswaardige zorg. <b>Van 'behoefte aan ontwikkeling' naar 'voorbij de basis'.</b></p>	<p>Scholingen die worden georganiseerd door een zorgorganisatie zijn ook toegankelijk voor externe zorgprofessionals. Bijvoorbeeld zorgorganisatie A geeft 1 uur scholing over X, waarbij zorgprofessionals van zorgorganisatie B aan kunnen sluiten en vice versa.</p> <p>2 UUR</p>	<p>In het eerste jaar van je nieuwe baan voer je als zorgprofessional een startgesprek van 1 uur om een individueel ontwikkeltraject bij de organisatie uit te stippelen. Dit wordt in het jaar daarna opgevolgd door 2 vervolgesprekken van 0,5 uur.</p> <p>2 UUR</p>	<p>Opstarten van interprofessionele expertteams, met als doel: de kwaliteit van zorg te verbeteren. Iedere zorgprofessional krijgt 2 uur per maand om zich in groepsverband te verdiepen in een onderwerp en hier klinische lessen over te geven aan de rest van het team en de organisatie.</p> <p>2 UUR</p>
<h3>MISMATCH IN VERWACHTINGEN</h3> <p>De verwachting van jonge zorgprofessionals sluiten niet goed aan bij de werkelijkheid. In de praktijk blijkt dat de werkdruk hoger is dan werd verwacht, de opleidingen bereiden studenten hier te weinig op voor met bijvoorbeeld vaardigheden als stressmanagement, coördinatie en grenzen aangeven. Zorgprofessionals voeren veel taken uit buiten hun functieprofiel, waardoor zij minder autonomie ervaren voor de invulling</p>	<p>van hun daadwerkelijke functie. Een jong-ge диплоmeerde wordt als volledig inzetbare kracht ingezet en er wordt verwacht dat hij/zij alles al kan. Dit levert veel stress op.</p>	<h3>OVERBRUGGEN</h3> <p>Verwachtingen gaan over de mismatch tussen de verwachtingen van afgestudeerde zorgprofessionals in relatie tot de realiteit. Ze willen menswaardige zorg leveren, maar de context laat het niet toe. Langere inwerkijd en investering in bijleren van essentiële competenties dragen bij aan de veerkracht van de verpleegkundige. <b>Van 'mismatch in verwachtingen' naar 'overbruggen'.</b></p>	<p>(Gast)colleges van 1 uur, gegeven door nieuwe generatie afgestudeerde zorgprofessionals (&lt;2 jaar werkzaam in de praktijk). Tijdens het college wordt op interactieve wijze besproken waar je als afgestudeerde zorgprofessional tegenaan kunt lopen en hoe je hiermee om kunt gaan. Hierbij is de samenwerking en afstemming tussen onderwijs en werkveld belangrijk.</p> <p>1 UUR</p>	<p>Onboarding: Tijdens een startgesprek van 1 uur krijgt iedere zorgprofessional bij aanvang van het dienstverband een 'starterskit'. In deze starterskit staat beschreven wat de zorgprofessional kan verwachten van de organisatie en waar je terecht kunt voor vragen en valikteratuur.</p> <p>1 UUR</p>	<p>Iedere zorgprofessional heeft 4 keer in het eerste jaar van het dienstverband, 1 uur intervisie met andere zorgprofessionals en leidinggevenden. Tijdens deze bijeenkomsten worden knelpunten besproken en wordt uitgelicht wat nog nodig is om je autonoom te voelen in de praktijk.</p> <p>4 UUR</p>
<h3>OVERPRIKKELING</h3> <p>"Julie helpt een patiënt in het ziekenhuis met douchen. De telefoon gaat over en Julie moet in de badkamer de telefoon opnemen. Ze trekt haar handschoenen uit en probeert met droge handen de telefoon op te nemen. Het is een externe beller die vragen heeft over de inhoud van de patiëntbespreking die in de middag gepland is. Julie wimpelt de beller af, want de naakte patiënt wacht, raakt geïrriteerd en wordt koud.</p>	<p>Ze pakt weer nieuwe handschoenen en bij het afdrogen van de patiënt gaat opnieuw de telefoon, dit keer belt een collega over een nieuwe cliënt. Julie moet dit snel in haar aantekeningenboekje opschrijven. De patiënt moet weer even wachten. Als ze na dit alles even op adem wil komen, gaat de alarmbel..."</p>	<h3>GRIP OP HET MOMENT</h3> <p>Overprikkeling gaat over het gemis van eigen regie op het werk. Jonge zorgprofessionals moeten teveel dingen tegelijk doen, hebben onvoldoende vaardigheden en begeleiding om met deze druk om te gaan. De menswaardige zorg die de patiënt nodig heeft, staat niet centraal. <b>Van 'overprikkeling' naar 'grip op het moment'.</b></p>	<p>Binnen het onderwijs krijgen zorgprofessionals 1 uur simulatie (= realistische praktijksituatie met verstorings- en ongeplande werkzaamheden) en 1 uur nabespreking in het kader van stressmanagement, coördinatie en grenzen aangeven.</p> <p>2 UUR</p>	<p>Een coachingstraject verspreid over 1 jaar voor zorgprofessionals ten behoeve van stressmanagement, bestaande uit 1 uur intervisie, 1 uur verbodering/ teambuilding, 1 uur ontspanning en 1 vragenuur met andere zorgprofessionals door P&amp;O, iR en ervaren verpleegkundigen.</p> <p>4 UUR</p>	<p>Twee keer 1 uur als team afspraken maken rondom telefonische bereikbaarheid, zodat de zorgprofessionals aandacht kunnen hebben voor de patiënt. Bijvoorbeeld: afdelingsbreed afspreken dat (1) familie van de patiënten op de afdeling tussen 14.00 en 15.00 uur kan bellen of (2) ieder teamlid 1 uur per dag 'telefoonvrij' krijgt.</p> <p>2 UUR</p>

