

Kwaliteitsvisie Zorg van de Zaak Network

Vastgesteld door de netwerkdirectie op 20 augustus 2020

Over Zorg van de Zaak Network

Zorg van de Zaak is het bedrijfsgezondheidsnetwerk voor werkend Nederland met arbo-, expertise- en zorgbedrijven voor ondersteuning van mensen op impactvolle momenten die van invloed zijn op het vermogen om te participeren. Wij willen hiermee een wezenlijke bijdrage leveren aan een gezonder, vitaler en gelukkiger Nederland. Zorg van de Zaak identificeert wanneer het vermogen om deel te nemen in gevaar komt, treedt preventief op om deze momenten te voorkomen en biedt hulp om klachten en problemen rond deze momenten zo goed en snel mogelijk op te lossen.

We realiseren een netwerk voor participatie waar cliënten en patiënten op het juiste moment de juiste hulp en zorg wordt geboden, op de juiste plek.

Dit betekent praktisch gesproken dat het netwerk wil voorzien in ondersteuning op het werk, thuis of in de (poli)kliniek in de vorm van beoordeling/diagnostiek, behandeling/interventie en begeleiding/coaching. Met elkaar staan we voor de opgave om de synergie en samenwerking tussen de netwerkbedrijven te intensiveren en te komen tot meer integrale aanpakken waarbij professionals uit de aangesloten netwerkbedrijven zowel regionaal als op klant- en cliënt- / patiëntniveau samenwerken.

Het speelveld van Zorg van de Zaak Network

In de zorg is al langer sprake van een stijgende zorgvraag, tekorten aan gekwalificeerde professionals en een toenemende druk op zorgbudgetten. De vergrijzing van onze samenleving, leefstijl gebonden aandoeningen en psycho-sociale problemen vormen daarbij een steeds grotere bedreiging voor de vitaliteit, inzetbaarheid en productiviteit van de beroepsbevolking. Dit dwingt ons tot een andere kijk op gezondheid en ziekte. Het vraagt meer aandacht voor de beoordeling van klachten en problemen in relatie tot activiteiten die (tijdelijk) wel en niet mogelijk zijn en ontwikkeling van het functioneren in de eigen sociale context (gezin, werk, maatschappij). Een paradigma verschuiving van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag.

Het gaat wat ons betreft dus niet zozeer alleen om behandeling en herstel van klachten, maar ook en vooral om ontwikkeling van aanpassingsvermogen en eigen regie bij het hanteren van sociale, fysieke en mentale uitdagingen van het leven (door ons ook wel impactvolle momenten genoemd). Wij sluiten daarbij aan op de meer holistische inzichten vanuit het ICF-model (WHO) en positieve gezondheid (Machteld Huber). Vanuit deze inzichten ontstaat meer aandacht voor preventie, de-medicalisering en vitaliteit. En daarmee dus ook ontwikkeling van nieuwe producten en diensten die worden gevoed vanuit de verschillende netwerkbedrijven en leiden tot multidisciplinaire samenwerking.

De toenemende beschikbaarheid van datagedreven E-Health oplossingen – bijvoorbeeld op het gebied van voorlichting en gezondheidsmonitoring – biedt grote kansen voor het versterken van de eigen verantwoordelijkheid van de individuele cliënt / patiënt daarbij. Standaardprotocollen gaan aan waarde verliezen ten opzichte van gepersonaliseerde inzichten en interventies die steeds nauwkeuriger worden door kunstmatige intelligentie. Voor onze professionals betekent dit dat zij meer ruimte kunnen en moeten geven aan hun cliënt/patiënt voor “*shared decision making*”. Zowel bij de probleemanalyse als voor de oplossing. Administratieve processen gaan vervangen worden door slimme gerobotiseerde ondersteuning van zorgprofessionals.

COVID-19 werkt als versneller van digitalisering en locatie-onafhankelijke dienstverlening. Niet alleen in de zorg maar in alle arbeidsorganisaties. Voor werkgevers leidt dit tot fundamentele keuzes ten aanzien van de kwaliteit van arbeid. Waar werken onze medewerkers, hoe faciliteren we de onderlinge betrokkenheid en verbinding, hoe borgen we een veilige werkplek (thuis en/of in het bedrijf), wat betekent dit voor arbeidsprestaties, arbeidsverhoudingen en -voorwaarden en hoe behouden we plezier in het werk. Werkgevers zullen (noodgedwongen) steeds meer ruimte laten aan medewerkers om eigen regie te voeren over het werk en meer verantwoordelijkheid geven voor de eigen inzet en inzetbaarheid. Zorg van de Zaak sluit aan op deze trend met nieuwe vormen van dienstverlening. Zowel op het niveau van de organisatie, de populatie als het individu.

Kritische succesfactoren

Waar we voldoening uit halen is het van betekenis zijn voor mensen op de momenten in het leven die er toe doen. Dat stelt hoge eisen aan onze deskundigheid en betrokkenheid. Onze deskundigheid is geborgd in beroepskwalificaties, intercollegiale toetsing en een continu leer- en verbeterproces aan de hand van prestatie

management, als middel voor meetbare kwaliteit. Alle netwerkbedrijven gaan hiermee aan de slag door indicatoren te ontwikkelen en deze te verbinden aan hun prestaties.

De indicatoren hebben betrekking op zowel proces (bijvoorbeeld tijdigheid), uitkomstmaten (klachtafname) als resultaten (verhoogde inzetbaarheid, meer regie en verhoogde veerkracht). Onze betrokkenheid krijgt vorm en inhoud door uitdagend werk, een stimulerend arbeidsklimaat, adequate facilitering en een sterke onderlinge verbondenheid. Met elkaar krijgen we dat voor elkaar.

Kwaliteitskenmerken van de zorg- en dienstverlening

Alle netwerkbedrijven van Zorg van de Zaak hanteren dezelfde kwaliteitskenmerken bij het inrichten van hun zorg- en dienstverlening. Deze kwaliteitskenmerken zijn gebaseerd op NEN 15224 (ISO 9001 voor de zorg):

1. Het verlenen van geschikte, juiste zorg.

De dienstverlening van Zorg van de Zaak is afgestemd op de vraagstelling van de cliënt en/of zijn professionele verwijzer, wordt op de juiste plaats en in de juiste vorm geboden, en overstijgt het voor het beoogde doel en de bekostiging noodzakelijke niet (is rechtmatig).

2. Beschikbaarheid.

Zorg van de Zaak stelt voldoende personeel en middelen beschikbaar voor een betrouwbare levering van diensten conform afgesproken specificaties. In geval van wachlijsten werken wij samen met onze opdrachtgevers en/of andere aanbieders aan oplossingen.

3. Continuïteit van de zorg.

Zorg van de Zaak ondersteunt een aaneengesloten keten van zorg voor de beoordeling, begeleiding en behandeling van gezondheidsklachten en -problemen van de cliënt.

4. Doeltreffendheid.

De inzet van Zorg van de Zaak draagt bij aan het realiseren van duurzame participatie in werk, of in een andere sociale context als werk niet langer een realistisch doel is. Wij meten de effecten van onze dienstverlening.

5. Doelmatigheid.

In de zorgprocessen van Zorg van de Zaak wordt zo efficiënt mogelijk gebruik gemaakt van medewerkers, apparatuur en infrastructuur.

6. Gelijkwaardigheid.

Medewerkers van Zorg van de Zaak communiceren op een gelijkwaardig niveau met cliënten. Er wordt niet gediscrimineerd op welke wijze dan ook.

7. Zorg gebaseerd op bewijs of kennis.

Zorg van de Zaak is objectief. Bevindingen en adviezen vinden plaats op basis van adequate onderzoeken en informatiebronnen, reproduceerbare feiten en binnen de beroepsgroep algemeen aanvaarde professionele richtlijnen.

8. Op de cliënt gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit.

Medewerkers van Zorg van de Zaak respecteren de persoonlijke integriteit en privacy van cliënten. Het zorgtraject van Zorg van de Zaak wordt uitgevoerd na geïnformeerde toestemming van de cliënt.

9. Betrokkenheid van de cliënt.

Zorg van de Zaak betreft de cliënt bij besluiten en procedures die voor hem worden uitgevoerd tijdens de verschillende stadia in het zorgtraject.

10. Cliëntveiligheid.

In de zorgprocessen van Zorg van de Zaak zijn de risico's op onbedoelde gebeurtenissen die tot schade voor cliënten kunnen leiden - ook wel incidenten genoemd - geïdentificeerd en beheerst.

11. Tijdigheid/toegankelijkheid.

De dienstverlening van Zorg van de Zaak vindt plaats op basis van vaste doorlooptijden. In geval van (potentiële) verstoringen van zorgprocessen worden de cliënt en verwijzer tijdig geïnformeerd. Zorg van de Zaak is goed bereikbaar en reageert snel en adequaat op vragen