



## Vitalis Revalidatie Client Journey

"De reis van de cliënt bekeken vanuit MDI, Flowboard en Zorgpaden"


**Marjolijn van Doesburg-Wuisman**  
**Dr. Michel Bleijlevens**

Expedities GRZ / Studio GRZ; Valkenswaard; 11 oktober 2017

vitalis  behandel groep

## Vitalis Woonzorg Groep

- Eindhoven / Heerlen
  - 4 verpleeghuizen
  - 2 geriatrische revalidatiecentra
  - 6 residenties
  - 19 WoonincPlusVitalis appartementencomplexen
- 2000 medewerkers
- 1250 vrijwilligers
- 4700 cliënten

vitalis  behandel groep

## Vitalis Missie en Kernwaarden

- "Ruimte voor eigen leven"
  - Ertoe doen
  - Meedoen
  - Zelf doen

vitalis  behandel groep

## Vitalis Revalidatie Eindhoven

2 locaties:

- Brunswijck (70 bedden)
- Wissehaege (30 bedden)

Kernwoorden:

- Sneller
- Beter
- Leuker

vitalis  behandel groep

# Client Journey

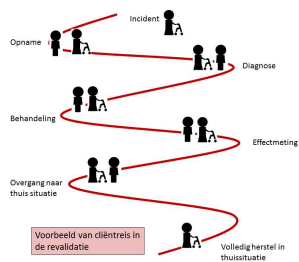
vitalis  behandel groep

## Client Journey / Reis van de cliënt

- **Wat is het?**
  - Gedachten?
  - Ideeën?
  - Gevoelens?

vitalis  behandel groep

## Client Journey / Reis van de cliënt



vitalis behandel groep

# ZORGPADEN

vitalis behandel groep

## Wat is een zorgpad?

### ▪ Beschrijf uw zorgpaden

- Elementen?
- Wie zijn betrokken?
- Wie voert de regie?
- Beslismomenten?

vitalis behandel groep

## Zorgpaden Vitalis Revalidatie

- 1<sup>e</sup> zorgpaden dateren uit 2012;
- Gericht op CVA, Amputatie, Trauma en Electieve Orthopedie;
- Onderscheid verschillende fasen:
  - Voor opname
  - Intake / Diagnostische fase
  - Behandelfase
  - Ontslagfase
- Beschrijven taken en verantwoordelijkheden uitgezet in de tijd.

vitalis behandel groep

## Zorgpaden Vitalis Revalidatie

Onduidelijkheid betreffende status zorgpaden bij zowel primair proces als MT:

- Geen vastgestelde definitie zorgpaden;
- Geen afspraken over waarom werken met zorgpaden;
- Geen afspraken m.b.t. doelstelling en te behalen resultaten door inzet zorgpaden;
- Verschil in werkwijze tussen Brunswijck en Wissehaege;
- 1<sup>e</sup> zorgpaden ontwikkeld in 2012, maar vrijwel niemand weet waar de zorgpaden terug te vinden zijn;
- Onvoldoende inzicht in DBC systematiek.

vitalis behandel groep

## Definitie zorgpad

- Een zorgpad pad is een complexe interventie om de gemeenschappelijke besluitvorming en organisatie van zorgprocessen te verwezenlijken voor een specifieke groep van cliënten gedurende een gedefinieerd tijds-kader (European Pathway Association)\*.
- Beschrijving van opeenvolgende stappen, beslismomenten en criteria in het zorgproces voor een cliëntengroep met een specifieke zorgvraag, uitgezet in de tijd^.

vitalis behandel groep

Bron: \* Vanhaecht et al.(2007); ^ Het kleine zorgpaden handboek (3e druk; 2012)

### Waarom een zorgpad?

- Goed georganiseerde processen;
- Cliëntgerichte, doelmatige en kwalitatief hoogwaardige zorg;
- Duidelijkheid m.b.t. stappen in zorgproces;
  - Traject (cliënt en professional)
  - Wie onderneemt op welk moment actie (professionals)

Bron: Het kleine zorgpaden handboek (3e druk; 2012)

vitalis behandel groep

### Waarom een zorgpad?

- Resultaten te beschrijven in 4 dimensies\*:
  1. *Doelmatigheid*
    - > Verlagen kosten, verkorten doorlooptijd, etc.
  2. *Kwaliteit van zorg*
    - > Standaardisatie, grotere effectiviteit MDO's en FB, etc.
  3. *Welzijn en Tevredenheid medewerkers*
    - > Arbeidstevredenheid, eenduidige taakomschrijvingen en verantwoordelijkheden.
  4. *Cliënttevredenheid*
    - > Meer klantgericht, cliënttevredenheid, beter overzicht zorg.

\*Bron: Het kleine zorgpaden handboek (3e druk; 2012)  
Geen hiërarchie in dimensies.

vitalis behandel groep

### Lange adem...

- Babylonische spraakverwarring
  - Behandelars op één lijn krijgen.
  - Inzicht in meerwaarde en doel zorgpaden (standaardiseren, klinimetrie, aansluiting bij DBC systematiek).
- Geen kant en klaar voorbeeld beschikbaar.
  - Wiel opnieuw uitvinden.
- Integreren in bestaande structuren
  - MDI / FB

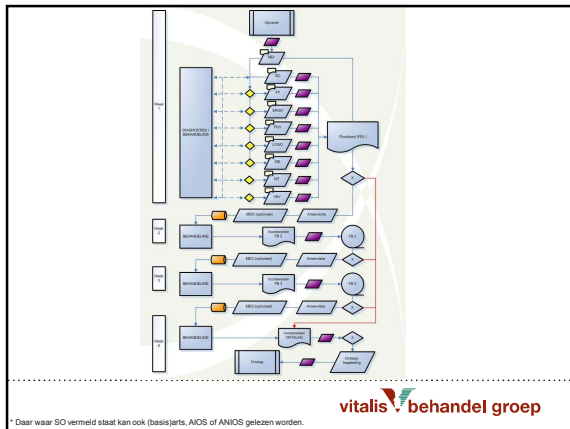
vitalis behandel groep

### Kralenketting

- Rode draad / ketting = Standaard
- Kralen (modules) gericht op hulpvragen / revalidatiedoelen



vitalis behandel groep



\* Daar waar SO vermeld staat kan ook (basis)arts, AIOS of ANIOS gelezen worden.

vitalis behandel groep

### Rode draad (ketting)

- SO/VS en V&V
- Taken en verantwoordelijkheden binnen verschillende fases:
  - Diagnostische fase
  - Behandelfase
  - Ontslagfase
- Uitgangspunt start is MDI
  - Januari – Mei 2016 Brunswijk: 51%
  - Januari – Mei 2016 Wissehaege: 66%

\* Daar waar SO vermeld staat kan ook (basis)arts, AIOS of ANIOS gelezen worden.

vitalis behandel groep



# MDI

vitalis  behandel groep

## Hoe vindt intake plaats?

### ▪ Beschrijf proces van opname en intake

- Wie is/zijn betrokken?
- Wie doet wat en wanneer?
- Wie informeert de cliënt en waarover?

### ▪ Welke knelpunten signaleert u?



vitalis  behandel groep

## Mogelijke knelpunten

### Cliënt:

- Weet niet wat hij/zij kan verwachten;
- Zelfde verhaal meerdere keren doen;
- Problemen blijven onopgemerkt;
- Duidelijk startpunt behandeling ontbreekt.

vitalis  behandel groep

## Mogelijke knelpunten

### Zorgprofessional:

- Opzet behandelplan laat op zich wachten;
- Afstemming in beginfase ontbreekt;
- Veel tijd nodig om afstemming te realiseren;
- Directe multidisciplinaire acties op gesignaleerd probleem vertraagd.

vitalis  behandel groep

## Multidisciplinaire intake (MDI)

### Wat betekent het?

De cliënt wordt op de dag van opname op de revalidatieafdeling via een multidisciplinaire intake gezien door een specialist ouderengeneeskunde (SO) of verpleegkundig specialist (VS), V&V, fysiotherapeut (FT) en ergotherapeut (ET).

- Basisteam bestaat uit SO/VS, V&V, FT, ET;
- Indien nodig wordt basisteam aangevuld door overige disciplines (LOGO, DIE, PSY).

vitalis  behandel groep

## Waarom MDI?

### • Klantgericht

- In één keer verhaal doen
- Duidelijke start revalidatietraject

vitalis  behandel groep

### Waarom MDI?

- **Resultaatgericht**
  - Vroegsignalering
  - Concrete multidisciplinaire behandeldoelen dag 1 (samen met cliënt)
  - Concept behandelplan 2 uur na opname
  - Voorlopige ontslagdatum vastgesteld

vitalis  behandel groep

### Waarom MDI?

- **Efficiënt**
  - Directe afstemming tussen cliënt en mantelzorg, V&V en behandelaars;
  - Concrete multidisciplinaire behandeldoelen;
  - Afstemming + concreet behandelplan = afname tijdsinvestering.

vitalis  behandel groep

### Gewenste resultaten MDI?

- Cliënten vertellen één keer hun verhaal.
- Het revalidatietraject kan snel starten.
- Op de opnamedag is het volledige behandelplan gemaakt en bekend bij zowel cliënt en zijn/haar mantelzorg en alle betrokken zorgprofessionals;
- Cliënten en mantelzorgers zijn goed geïnformeerd.
- Alle disciplines werken samen met de cliënt en zijn/haar mantelzorg aan dezelfde multidisciplinaire behandeldoelen.

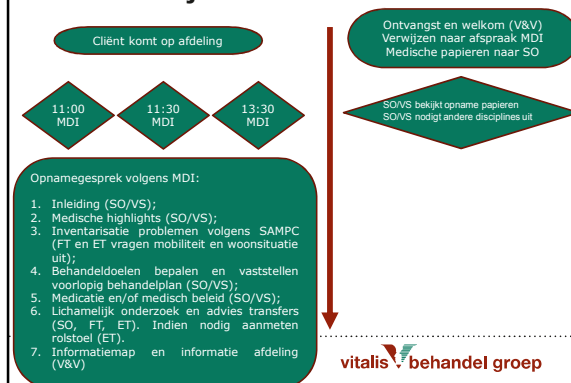
vitalis  behandel groep

### Hoe?

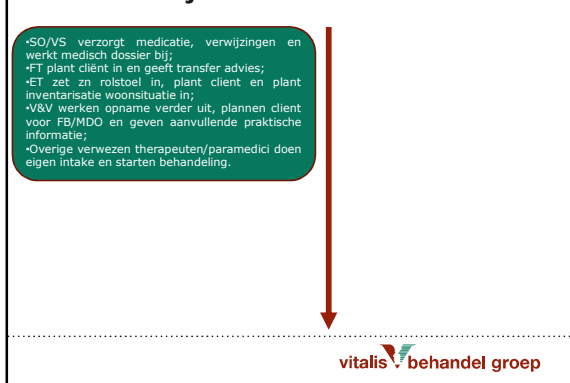
- Transfervernpleegkundige ziekenhuis informeert cliënt en mantelzorg over MDI;
- V&V ontvangt cliënt en mantelzorg en geeft nogmaals uitleg over MDI;
- Dagelijks vaste tijdstippen gepland;
- SO/VS, V&V, FT en ET (Basisteam) aanwezig;
- MDI gepland in agenda's basisteam.

vitalis  behandel groep

### Werkwijze in detail



### Werkwijze in detail



## Film MDI

<https://vimeo.com/159250077>

vitalis behandel groep

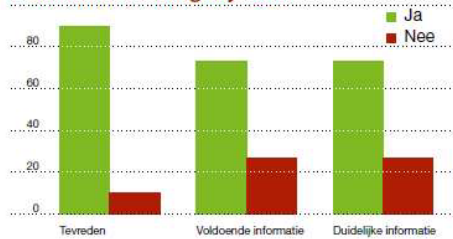
## Ervaringen cliënten en mantelzorgers

- "Plezierig en informatief"
- "Duidelijk"
- "Snelle en adequate aanpak"
- "Meteen actie"
- "Prettig, alles in 1 gesprek"

vitalis behandel groep

## Ervaringen cliënten en mantelzorgers

### Patiëntenervaring bij MDI



vitalis behandel groep

## Ervaringen zorgprofessionals

- Opname (intake) beter planbaar.
- Duidelijk en vroegtijdig beeld.
- Doelgericht
  - Gemeenschappelijke behandeldoelen
  - Specifieke behandeldoelen per discipline
  - Disciplines zijn beter op de hoogte van elkaars specifieke behandeldoelen
  - Afstemming verbeterd
- Minder tijdsinvestering

vitalis behandel groep

## Neveneffecten

- Minder gebruik van rolstoelen;
- Verwachtingen cliënt en mantelzorger(s) realistischer;
- Daling van de ligduur.

vitalis behandel groep

## Vragen



vitalis behandel groep

# FLOWBOARD

vitalis  behandel groep

## Monitoring na opname tot ontslag?

- Hoe wordt de cliënt gevolgd tijdens revalidatietraject?;
- Beschrijf proces na opname tot ontslag;
  - Wie is/zijn betrokken?
  - Wie doet wat en wanneer?
  - Wie informeert de cliënt en waarover?

vitalis  behandel groep

## Mogelijke knelpunten

- Overzicht ontbreekt;
  - Waar bevindt cliënt zich in revalidatietraject;
  - Status revalidatiedoelen;
- Ontslagdatum wordt uit oog verloren;
- Multidisciplinaire afstemming ontbreekt;
- Terugkoppeling richting cliënt en mantelzorgers onduidelijk;
- Etc.

vitalis  behandel groep

## Visie "meten is weten" = Flowboard

Instrument om de cliënt te kunnen volgen in de revalidatie

Doel

- De juiste actie in de juiste weken conform de zorgpaden;
- Ijking voortgang t.b.v. ontslagtraject;
- Multidisciplinair afstemming en tijdig signaleren van discrepanties;
- Client minimaal wekelijks informeren over stand van zaken – in FB wordt afgesproken wie dit doet.

vitalis  behandel groep

## Spelregels Flowboard

- Alle disciplines zijn aanwezig;
- Disciplines zijn voorbereid;
- Scores in consensus bepaald;
- De administratief medewerker vult blokjes in en voegt opmerkingen toe;
- Wekelijkse evaluatie op ligduur en behandelplan;
- Afspreken of en wanneer MDO nodig is.

vitalis  behandel groep

## Film Flowboard

<https://www.youtube.com/watch?v=ljYFUwNddUY>

vitalis  behandel groep



### Hoe ziet flowboard eruit?

Datum: 16-2-2016 Weeknummer: 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016 7

Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10
102	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen										
Bloemen van de	Zelfst.										
vr 12-nov-48	Mob.										
di 16-feb-16	Cogn.										
CVA											
42 dagen											
wo 24-feb-16											
DBC GRZ											
aanvragen zpp 5											

vitalis behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016		7										
Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	
102		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen											
Bloemen van de	Zelfst.											
vr 12-nov-48	Mob.											
di 16-feb-16	Cogn.											
CVA												
42 dagen												
wo 24-feb-16												
DBC GRZ												
aanvragen zpp 5												

vitalis  behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016		7										
Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	
102		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen											
Bloemen van de	Zelfst.											
vr 12-nov-48	Mob.											
di 16-feb-16	Cogn.											
CVA												
42 dagen												
wo 24-feb-16												
DBC GRZ												
aanvragen zpp 5												

vitalis  behandel groep

### Hoe ziet flowboard eruit?

16-2-2016		7										
Naam	Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	
102		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Vrouw	Wonen											
Bloemen van de	Zelfst.											
vr 12-nov-48	Mob.											
di 16-feb-16	Cogn.											
CVA												
42 dagen												
wo 24-feb-16												
DBC GRZ												
aanvragen zpp 5												

vitalis  behandel groep

### Beoordeling voortgang

- Wonen
- Zelfstandigheid
- Mobiliteit
- Cognitie

Uitgangspunt zijn multidisciplinaire behandeldoelen die tijdens MDI geformuleerd zijn. Deze worden steeds binnen bovenstaande categorieën besproken.

vitalis  behandel groep

### Wonen

- Huidige woning
  - Alternatief gebruik – zoals slapen beneden
  - Voorzieningen absoluut nodig
- Noodzaak huisbezoek
- Steun thuis
  - Mantelzorger
  - Professionele hulp
  - domotica

vitalis  behandel groep

### Zelfstandigheid

- ADL gepland ongepland
- Vaardigheden
- Nachtrust – vermoeidheid
- Transfers
- Toiletbezoek
- Verzorgen intake

vitalis  behandel groep

## Mobiliteit

- Rolstoelafhankelijk naar huis
- Veilige transfers
- Lopen enkele stappen
- Lopen functionele afstand
- Traplopen
- Electrische rolstoel
- Scootmobiel

vitalis behandel groep

## Cognitief functioneren in relatie tot ontslag belemmering

- Stemming
- Persoonlijkheid
- Participatie
- Cognitief niveau voor ontslag
  - Plannen en organiseren
  - Gevaarcriterium

vitalis behandel groep

## Scores 1 – 2 - 3

16-2-2016		7														
Naam		Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10				
102			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
Vrouw	Wonen	1														
Bloemen van de	Zelfst.	2														
vr 12-nov-48	Mob.	2														
di 16-feb-16	Cogn.	3														
CVA																
42 dagen																
DBC GRZ																
aanvragen zpp 5																

- 1 absoluut beperkend voor ontslag
- 2 verbetering maar nog onvoldoende
- 3 geen belemmering voor ontslag

vitalis behandel groep

## Vrije regels onder de blokjes

16-2-2016		7														
Naam		Hulp	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10				
102			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
Vrouw	Wonen	1														
Bloemen van de	Zelfst.	2														
vr 12-nov-48	Mob.	2														
di 16-feb-16	Cogn.	3														
CVA																
42 dagen																
DBC GRZ																
aanvragen zpp 5																

- 5 vrije regels (hier even blauw gemaakt)
- ruimte voor aanvullende informatie

vitalis behandel groep

## Optimaliseren Flowboard

- Koppelen aan herschreven zorgpaden;
- Klinimetrie verder implementeren;
- Flowboard doorontwikkelen en integreren binnen therapeutisch klimaat;
- Voordurend evalueren doelen en tevredenheid cliënten en medewerkers.

vitalis behandel groep

## Vragen



vitalis behandel groep