

Gedegen opleidingsplan cruciaal voor het werken met het ECD

Train naar behoefte!

Voor het welslagen van het ECD-project is het belangrijk dat alle medewerkers met het ECD kunnen werken. Gedegen training die past bij de vaardigheden van de individuele medewerker, is hiervoor onontbeerlijk. Belangrijke aandachtsgedebieden hierbij zijn vaardigheden voor computergebruik, werken met zorgarrangementen en het ZorgLeefPlan, het gebruiken van een ECD-pakket, managementrapportages en overzichten uit een ECD en het beheren en onderhouden van een ECD-systeem. Om elke medewerker op de juiste manier op te leiden is een opleidingsplan essentieel.

Een ECD dat op de juiste manier wordt gebruikt, levert de cliënt, de familie, de instelling én de mensen die ermee werken veel voordelen op. Zo krijgen de cliënt en de familie meer inzicht in de vertaling van een indicatie naar te leveren zorg. Doordat in het ECD essentiële informatie te vinden is over de cliënten van een instelling, komt het ook de kwaliteit van de zorg ten goede. De zorginstelling kan namelijk sneller (bij)sturen dankzij de volledige en actuele informatie die in het ECD te vinden is. Zorgmedewerkers zullen dankzij het ECD minder tijd kwijt zijn aan dossiervorming en andere administratieve zaken en daardoor meer tijd en aandacht kunnen besteden aan de cliënten, want dat is toch de groep waar het allemaal om draait!



Opleidingsplan

Een goed doortimmerd opleidingsplan zorgt ervoor dat alle medewerkers de training krijgen die bij hen past. Een zorgmedewerker heeft namelijk heel andere vaardigheden dan bijvoorbeeld een applicatiebeheerder. Die laatste heeft meer affiniteit en ervaring met het werken met automatisering, terwijl andere medewerkers dat misschien niet gewend zijn. Ook zullen er medewerkers bij zijn die niet geautomatiseerd willen werken omdat het voor hun gevoel geen deel uitmaakt van hun eigenlijke werk, namelijk het zorgen voor mensen. Ook hebben veel mensen van 45 jaar en ouder op school niet geleerd om met een computer te

(vervolg op pagina 2)

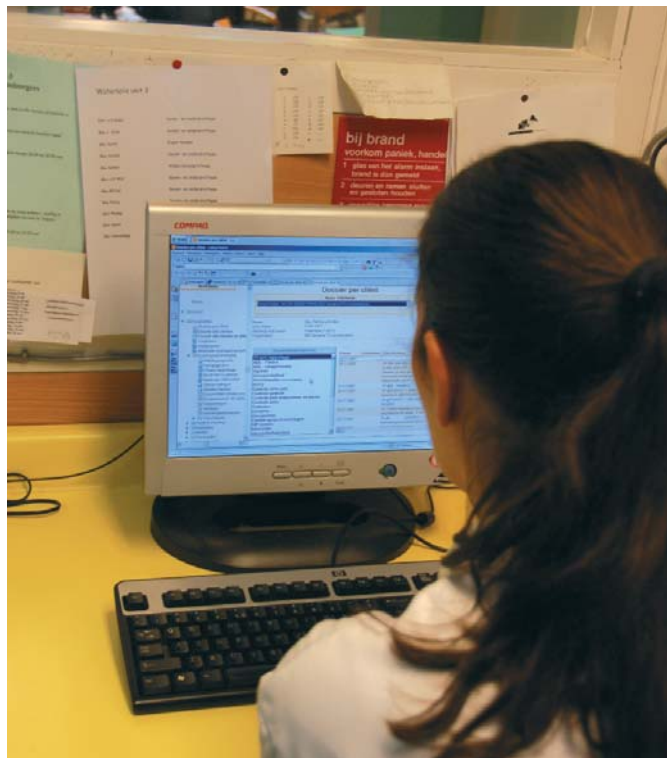
Denk mee! Hebt u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit ECD-journaal? Hebt u suggesties of voorbeelden voor een volgende aflevering? Stuur dan een e-mail naar info@clientendossier.nl

Up-to date blijven Via info@clientendossier.nl kunt u zich abonneren op het ECD-journaal. U wordt dan ook geïnformeerd over alle werksessies en bijeenkomsten rondom het ECD. **Vergeet niet in de e-mail uw naam, functie en de naam van de zorginstelling/-organisatie te vermelden.**

ECD op Internet Op de website www.actiz.nl staat informatie over het ECD-project die u kunt downloaden, inclusief alle afleveringen van het ECD-journaal.

(vervolg van pagina 1)

Gedegen opleidingsplan cruciaal voor het werken met het ECD Train naar behoefte!



werken, een basale computertraining zal dan ook voor een gedeelte van de medewerkers vereist zijn. Tijdens deze training is het belangrijk dat iedereen, ook de 'digibeten', de voordelen van het ECD leert kennen en het gaat zien als een hulpmiddel voor hun werk. Het ECD zorgt er namelijk voor dat gegevens niet meer drie keer moeten worden overgeschreven door verschillende medewerkers en dat de informatie altijd beschikbaar is voor iedereen die ermee moet werken. Het invoeren van een ECD raakt niet alleen de verzorgenden en het middenkader, maar ook het management. Zij zijn degenen die analyses maken en met behulp van de in het ECD vergaarde informatie rapporteren. Als het management vergeten wordt, bestaat het gevaar dat het ECD vol staat met gegevens, maar de managers niets met de informatie kunnen omdat zij niet met het ECD kunnen werken. Het kan organisaties ook veel opleveren om eerst de managers te trainen. Zij zijn dan op de hoogte van wat er mogelijk is en zij kunnen dan binnen de organisatie als ambassadeur voor het ECD fungeren en hun werknemers overtuigen van de voordelen.

Werkmethode

Elke medewerker moet beschikken over basis-computervaardigheden om te kunnen werken met het ECD. Daarnaast is het cruciaal dat iedereen bekend is met de nieuwe werkwijze die veel instellingen invoeren. Voordat het ECD als hulpmiddel kan worden ingezet, moet iedereen weten hoe de afgesproken werkmethode is. Het ZorgLeefPlan is een werkmethode die de cliënt en zijn wensen meer centraal stelt. Naar aanleiding van wat een cliënt nodig heeft, worden doelen gesteld waarop de werkzaamheden worden afgestemd. Het is daarbij belangrijk dat beide trainingen goed op elkaar aansluiten. Als medewerkers goed zijn getraind in het werken met zorgarrangementen en het ZorgLeefPlan, maar het ECD ziet er heel anders uit, dan kan dat weerstand oproepen. Deskundige trainers met ervaring in inhoud, werkwijze en hulpmiddelen verdienen hierbij de voorkeur.

Trainingsmethode

Geen organisatie is hetzelfde en daarom zal elke organisatie voor zich moeten uitmaken welke trainingsmethode het meeste profijt oplevert. Voor organisaties die weinig tijd en weinig of geen kennis in huis hebben, is klassikale training de beste oplossing. Iedere deelnemer krijgt zo in een kort tijdsbestek de kennis die nodig is voor het werken met het ECD. Na de trainingen kunnen medewerkers dan terecht bij de helpdesk of bij gebruikers met ervaring. Goedkoper en in veel gevallen ook effectiever is het opleiden volgens het train the trainer principe. Hierbij krijgt een kleine groep medewerkers klassikaal les en zij leggen het vervolgens uit aan hun collega's. Voordeel hierbij is niet alleen dat de organisatie minder manuren kwijt is, maar ook dat het gros van de medewerkers een training krijgt die gericht is op de praktijk in de taal van collega's onder elkaar. Met deze methode zorgt een organisatie ervoor dat de kennis in huis is en zij niet afhankelijk is van een derde partij. Zo kan de kennis ook nog worden gedeeld met collega's die in de toekomst bij uw instelling komen werken!

(vervolg op pagina 3)

Gedegen opleidingsplan cruciaal voor het werken met het ECD

Train naar behoefte!

Tips voor training:

1. Train niet zonder een organisatiebreed opleidingsplan en zorg dat de computervaardigheden op peil zijn vóórdat wordt begonnen met de organisatiespecifieke trainingen op het gebied van werkwijze en ECD-pakket.
2. Durf onderscheid te maken! Maak een opleidingsplan en kijk goed naar iemands vaardigheden en welke training diegene nodig heeft, zowel qua inhoud als hulpmiddelen.
3. Vergeet het management niet! De managers zijn degenen die de rapportages maken en beoordelen. Hiervoor is training noodzakelijk.
4. Voorkom afhankelijkheid van de leverancier! Benoem een aantal 'sleutelgebruikers' en een applicatiebeheerder die kennis opbouwen om collega's te kunnen trainen.
5. Voorkom het wegzakken van kennis! Na de training moeten medewerkers direct met het ECD aan de slag kunnen, dus plan de ECD-trainingen niet vlak voor de vakantie. Zorg dat medewerkers na de training met vragen terecht kunnen bij een helpdesk of ander aanspreekpunt zoals de sleutelgebruikers.
6. Via branchevereniging ActiZ wisselen organisaties ervaringen uit. Daarbij biedt ActiZ ook trainingen aan. Leren van elkaar is vaak bijzonder effectief!

Zorggroep Almere

Opleidingstraject is het fundament van ECD

Bij Zorggroep Almere staan ze op het punt om het zorgleefplan, dat eerder in een pilot met een aantal teams is getest, uit te rollen over de hele organisatie. Het opleiden van de medewerkers is de eerste stap in dit proces. Wil van der Heijden is projectmanager voor de invoering van het zorgleefplan en het ECD binnen de zorggroep, en hij begrijpt het belang van goede training: "Het implementeren van het zorgleefplan betekent een wezenlijke cultuuromslag. We moeten zorgen dat het echt gaat leven bij iedereen. Het fundament daarvoor leggen we in het opleidings-traject dat straks van start gaat."

Zorggroep Almere heeft er bewust voor gekozen om het zorgleefplan en het ECD stapsgewijs in te voeren. "De stappen die je daarin neemt moeten behapbaar blijven," legt Wil van der Heijden uit. "Het is heel verleidelijk om het bijvoorbeeld per locatie meteen breed in te voeren. Maar dat zou toch teveel problemen opleveren. We hebben daarom eerder dit jaar eerst per locatie één team met het zorgleefplan leren werken. Zo kregen wij als organisatie feedback op het zorgleef-

plan en konden we het waar nodig verder aanpassen aan de organisatie. En zo hebben we straks op elke locatie medewerkers rondlopen die vanuit hun eigen ervaringen anderen kunnen ondersteunen. Dat geeft rust als het zorgleefplan verder in de locatie wordt uitgerold."

Deze aanpak heeft er ook voor gezorgd dat de medewerkers enthousiast zijn om aan de training te beginnen. "Men heeft goede dingen gehoord van de mensen uit de pilot en is nu nieuwsgierig," aldus Wil. "We hebben aangegeven dat per afdeling een minimum aantal mensen de training moet volgen, maar het aantal inschrijvingen is daar al ruim overeen. De bedoeling is dat de deelnemers de kennis die ze hebben opgedaan weer doorgeven aan de anderen, waar nodig met wat extra coaching door de mensen uit de pilot."

Werd voor de pilot-training nog een beroep gedaan op een extern bureau, nu worden de trainingen door de eigen afdeling opleidingen verzorgd. "Voor de pilots

(vervolg van pagina 3)

was de voorbereidingstijd erg kort en hadden we ook niet de benodigde kennis in huis,” vertelt Wil. “We hebben de afdeling opleiding nu versterkt en er is tijd genoeg om het zelf te doen. We gaan eerst twee dagdelen gezamenlijk aan de slag met iedereen. We gaan dan in op methodisch werken, vraaggericht werken, hoe ontstaat het zorgleefplan en welke stappen worden daarin gezet. Daar bouwen we vervolgens op voort met specifieke training voor specifieke functies. Dan gaan we ook een uitgebreide praktijkopdracht doen, waarbij men een begin maakt met een zorgleefplan.” Dat gebeurt op papier, omdat de zorggroep nog geen ECD heeft dat daar klaar voor is. “We zijn nu ook de computervaardigheden aan het inventariseren. Als het nodig is leren we mensen wat basis-computervaardigheden, want het ECD moet eigenlijk zo zijn, dat het voor degenen die met het zorgleefplan werken net lijkt alsof ze door de papieren versie aan het bladeren zijn. De gebruiksvriendelijkheid moet wat dat betreft vrij hoog zijn.”

Na de trainingen moeten de medewerkers meteen met het zorgleefplan gaan werken, maar ook hier gaat dat

stapsgewijs. Wil van der Heijden: “Met nieuwe cliënten wordt meteen een zorgleefplan opgesteld, voor bestaande cliënten nemen we daar rustig de tijd voor. Het gaat om zo’n 550 cliënten – en dan heb ik het alléén over de intramurale zorg – dus dat is veel werk. Daarom hebben we afgesproken dat op 1 juli 2009 50% van de cliënten een zorgleefplan moet hebben, en op 1 januari 2010 iedereen. En gedurende dit proces houden we natuurlijk de vinger aan de pols. Na drie maanden evalueert de werkgroep Implementatie hoe het gaat, en 6 maanden later weer. Daarnaast overwegen we om een interne audit op te zetten, waarbij mensen van de ene afdeling gaan kijken hoe de andere afdeling werkt. Ze kunnen dan vergelijken en de goede dingen van elkaar overnemen. Daarmee geven we het ‘leren van elkaar’ een extra impuls. Dat zou je eerst om de 6 maanden kunnen doen, en later om het jaar, maar het is wel iets wat terug moet blijven komen.”

Over het eindresultaat maakt Wil zich niet veel zorgen: “We hebben een goed trainingsplan, en als ik kijk naar het enthousiasme van de medewerkers, dan voorzie ik niet veel problemen.”

ECD-NIEUWS

Er is een aantal nieuwe trainingen en een workshop ontwikkeld, met als thema het ECD.

- **Workshop ECD Beleidskeuzes:** een workshop voor bestuurders en verantwoordelijken voor een ECD binnen het managementteam. Geeft aan welke beslissingen moeten worden genomen aangaande een ECD-traject, zowel voorafgaand aan als gedurende een ECD-project. *Duur: 1 dagdeel (middag). Data: 18 maart of 9 april 2009*
- **Training ECD Oriëntatie:** een training voor management en medewerkers die meer willen weten over een ECD. Deze training brengt kennis en ervaring omtrent een ECD, een ECD-project en de actuele ontwikkelingen in de markt. *Duur 1 dag. Data: 12 februari of 11 maart 2009.*
- **Training ECD Implementatie (specifiek voor VVT sector):** met deze praktische training maken VVT-instellingen een start met een ECD-traject inclusief de raakvlakken met de aspecten cliëntregistratie, zorgzwaartebekostiging, zorgarrangementen, zorgplannen en de normen verantwoorde zorg. *Duur 2 dagen. Data: 17 maart en 14 april 2009.*
- **Training ECD Implementatie (specifiek voor GZ sector):** met deze praktische training maken GZ-instellingen een start met een ECD-traject inclusief inhoudelijke aspecten als cliëntregistratie, bekostiging en zorg- en ondersteuningsplan (Kwaliteitskader GZ). *Duur 2 dagen. Data 24 maart en 23 april 2009.*

Voor meer informatie of voor inschrijvingen voor deze workshop en trainingen kunt u terecht op website www.zorgvoorbeter.nl/aan-de-slag/agenda of stuur een e-mail naar info@clientendossier.nl.

COLOFON

De nieuwsbrief ECD-journaal is een elektronische nieuwsbrief in PDF-formaat en verschijnt elke 4 weken.

Opdrachtgever

Actiz, Zorg voor Beter

Samenstelling

Projectburo ECD-project, Utrecht

Tekst en eindredactie

.DOC, Den Haag

Vormgeving

Ton Wienbelt, Den Haag

Contact

info@clientendossier.nl

actiz
organisatie van zorgondernemers



Het ECD-project maakt onderdeel uit van Zorg voor Beter. Zorg voor Beter stimuleert organisaties in de langdurende zorg om te werken aan kwaliteitsverbetering en duurzaamheid van de zorg. Zorg voor Beter is een initiatief van het ministerie van VWS. ZonMw heeft de regie. Zie ook www.zorgvoorbeter.nl