

# Visie GCML

## Voorwoord

De visie van het Gezondheidscentrum Mathenesserlaan (GCML) is voor, door en ván alle zorgverleners. Iedereen uit het centrum heeft bijgedragen aan de totstandkoming van de visie.

In de visie staat ‘het geven van de goede integrale zorg’ centraal. Waarbij teambuilding, communicatie, informatie-uitwisseling en organisatie belangrijke randvoorwaarden zijn om deze visie gestalte te kunnen geven.

Met nadruk wordt ook verwezen naar het belang van de zorgverlener. Een goede sfeer, een lerende omgeving, collegiale taakverdeling, zorgen ervoor dat de ‘mensen’ van het gezondheidscentrum Mathenesserlaan met plezier en zorgvuldigheid hun werk kunnen doen.

De visie is leidend voor alle zorgverleners maar de uitwerking is niet bedoeld als een dwingend keurslijf, maar geeft de mogelijkheid elkaar aan te spreken op gemaakte afspraken. Afspraken die als de omstandigheden daar aanleiding toe geven, aangepast kunnen worden aan de nieuwe realiteit.

Bijzonder dank gaat uit naar Gaby Veraart, Bernadette van Doorn, Shakib Sana, Natasja Engelbracht, Marije Feijen, Feride Bostan, Joke Duijvesteijn, Babette van der Lugt en Wilma Posthoorn. Zij hebben in een drietal bijeenkomsten de inbreng van de verschillende disciplines tot een samenhangend geheel gemaakt.

Wij wensen u veel leesplezier.  
Stichting GCML

# Visie GCML

## *Visie op zorg GCML*

De visie op zorg richt zich op alle facetten van de zorgvrager; het fysieke, psychische, sociale en levensbeschouwelijke.

De zorgverleners van het GCML staan voor een laagdrempelige kwalitatief goede integrale zorg, volgens de laatste wetenschappelijke ontwikkelingen, gericht op de hulpvraag van de zorgvrager en zijn naaste omgeving. Waarbij de zorgvrager, waar dat mogelijk is, wordt gesteund in het nemen van zijn (haar) verantwoordelijkheid en streven naar zelfstandigheid.

Onder het verlenen van kwalitatief goede integrale zorg verstaan wij:

- Luisteren en antwoord geven op de vraag die de zorgvrager stelt;
- Respect naar de andere zorgverleners;
- Maatschappelijk verantwoord handelen:
  - Gericht op preventie en
  - Doelmatigheid; geen verrichtingen doen of doorverwijzen als de zorgvrager daar niet 'beter' van wordt
- Deskundigheid volgens de laatst geldende richtlijnen;
- Op de hoogte zijn en handelen volgens de laatste wetenschappelijke ontwikkelingen.

***Wat merkt de zorgvrager ervan dat wij volgens bovenstaande visie handelen?***

- Ervaart gastvrijheid, voelt zich welkom
- Wordt snel en vriendelijk te woord gestaan c.q. geholpen

## Visie GCML

- Ervaart dat hij/zij centraal staat en als 'geheel' bekeken wordt
- Krijgt een antwoord op de zorgvraag en wordt niet van 'kastje naar de muur' gestuurd
- Merkt dat de verschillende disciplines van elkaars afspraken op de hoogte zijn
- Ervaart deskundigheid en aandacht
- Ervaart compassie voor zijn/haar situatie
- Voelt zich veilig en heeft vertrouwen in de zorgverlener
- Heeft eigen verantwoordelijkheid om met zorgvraag aan de slag te gaan
- Hoeft niet bij elke zorgverlener opnieuw zijn/haar verhaal te doen
- Heeft het gevoel zelf mee te kunnen denken in zijn/haar behandeling

### ***HOE gaan we bovenstaande waarmaken?***

- Professionele ontvangst bij de receptie
- Informatie-uitwisseling d.m.v.:
  - Intranet: Mogelijkheid scheppen om documenten te delen
  - Agendabeheer: aan- afwezigheid, bereikbaarheid gegevens van alle zorgverleners
  - Chatfunctie
- Behandeltrajecten waar nodig afstemmen met andere disciplines
- Organiseren van zorg/behandelpaden. Ideeën zijn:
  - CVRM, COPD volwassenen, astma bij kinderen, chronische zorg ouderen, psychosociale zorg, palliatieve zorg, terminale zorg aan huis, eenzaamheid bij ouderen,

## Visie GCML

stoppen met roken, preventie en zorg voor mensen die chronische zorg nodig hebben van NAH-problemen, depressie, angst, burnout, dementie, SOLK

- Aantrekken of samenwerken met andere disciplines zoals:
  - Consultatiebijeenkomsten met specialisten uit de 2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> lijn ter vermeerdering van de kennis en ter verbetering van de samenwerking, eerstelijns psycholoog, spreekuur STAR, psychotherapeut, pedicure, alternatieve geneeswijzen.

### ***Visie op samenwerking uitgewerkt in concreet gedrag van zorgverleners***

#### Inleiding

Naast een visie op zorg hebben wij een visie op samenwerken. De zorgverleners van het GCML werken als eenheid samen en treden als eenheid op naar de zorgvrager en zijn naaste omgeving.

Doelgroepen waar wij ons naast de 'doorsnee' populatie m.n. op richten zijn:

- Sociaal zwakkeren, mensen met een lage SES score en onverzekerden

#### *Dit betekent dat wij als zorgverleners:*

- De zorgvrager met respect en met een luisterende houding tegemoet treden;
- De zorgbehoefte van de zorgvrager zorgvuldig in kaart brengen;

## Visie GCML

- De zorgvrager actief betrekken in het formuleren van de zorgbehoefte;
- Bij het vaststellen van de zorgbehoefte waar nodig rekening houden met de naasten van de zorgvrager en zo nodig andere hulpverleners betrekken;
- Betrokkenheid en oog hebben voor de problemen in de wijk;
- Interesse hebben in de verschillen tussen bevolkingsgroepen en bewust bezig zijn met het daaruit voortvloeiende gedrag;
- Goede informatie verstrekken over de mogelijkheden op het gebied van zorg/welzijn.

*Deze visie op concreet gedrag betekent het volgende voor de samenwerking:*

- Wij 'helpen' vanuit dezelfde visie op zorg en uitgangspunten;
- Wij hebben zorg, aandacht en waardering voor elkaar, zodat iedereen op een prettige manier kan werken;
- Wij hebben respect voor de mening van andere disciplines;
- Wij streven er naar om een veilige omgeving te creëren waarin fouten besproken kunnen worden om zodoende te kunnen leren en tot betere zorg te komen;
- Wij werken volgens algemeen geldende standaarden en richtlijnen;
- Wij schakelen eerder een andere discipline in die toegevoegde waarde kan leveren; de zorgvrager zo snel mogelijk op de 'juiste' plek;
- Wij creëren mogelijkheden om de lijntjes kort te houden, dus snel overleg wanneer nodig

## Visie GCML

- Wij tonen interesse in andere disciplines.

### ***HOE gaan we bovenstaande waarmaken?***

- Goed weten van elkaar wat je te bieden hebt, weten van elkaar wat je doet, welke specialismen in 'huis' zijn, door:
  - Mentorschap updaten; alle nieuwe medewerkers hebben een mentor;
  - Introductie nieuwe zorgverleners/medewerkers en meelopen met andere disciplines;
  - 1x per kwartaal voorstelronde nieuwelingen en presentatie ontwikkelingen binnen disciplines.
- Uitwerken van werkwijze en afspraken

### **Overleg**

- Structureel overleg in de vorm van:
  - Zorginhoudelijk multidisciplinair overleg bevorderen in verband met gezamenlijk beleid, therapietrouw, complexiteit van de zorgvraag;
  - MDO:
    - Doel: Toegevoegde waarde van diverse disciplines en hun werkwijze beter leren kennen, uitwisselen kennis en kunde, nieuwe ontwikkelingen bijhouden en werkafspraken opfrissen .
    - Onderwerpen:
      1. Casuïstiek
      2. Thema's
      3. Externe partners zoals

## Visie GCML

Wijkteam, Vraagwijzer etc.

- Uitwisselen van informatie tussen verdiepingen zodat er meer verbinding is;
- Plenaire vergadering.

### Eisen aan overleg:

- Een minimum aan overleg;
- Buiten kantooruren zodat patiëntenzorg er niet onder lijdt;
- Duidelijke agenda;
- Duidelijkheid over wie voorbereidt, voorzigt, notuleert en inhoud van de diverse taken;
- Aanwezigheid; vrijblijvend of verplicht?

### **Deskundigheidsbevordering**

Uitgangspunten:

- Ontplooiing en ontwikkeling;
- Meer gebruik maken van elkaars kennis en kunde;
- Ontmoetingsplek waar je elkaar gemakkelijk kunt treffen om:
  - Elkaar beter te leren kennen als persoon;
  - Complexe casuïstiek te bespreken.
- D.m.v.:
  - Intervisie;
  - Klinische les;
  - Casuïstiekbespreking.
- Overkoepelende cursussen als bijvoorbeeld klantgerichtheid, gebruik van social (multi) media.

### **Communicatie en PR**

- Smoelenboek; fotogalerij;
- Intranet voor zowel zorginhoudelijke- als

## Visie GCML

- organisatorische informatie;
- Website; up to date, met vermelding bij- en nascholing, foto's, juiste praktijkregels, uniforme uitstraling, vermelden samenwerkingspartners;
  - Verantwoordelijke aanwijzen voor bijhouden website
- Nieuwsbrief;
- Centrumflyer;
  - Eén gezicht naar buiten
- Interne sociale kaart: met naam, functie, telefoonnummer, e-mailadres, werkdagen, werkruimte en foto;
- Herkenbaarheid van GCML aan de buitengevel;
- Mogelijkheden van TV scherm in wachtkamer benutten, denk aan:
  - Griepvaccinaties vermelden;
  - Vakanties van zorgverleners ;
  - Foto's bij zorgverleners etc.;
  - Juiste zorgverleners.

## Teambuilding

- Elkaar regelmatig zien:
  - Koffiepauze;
  - Borrels;
  - Dagelijkse gezamenlijke lunch in de teamkamer;
  - 1 x per jaar een Teamdag.
- Feedback geven en krijgen
  - Onderschrijven van regels en afspraken
  - Wij spreken elkaar aan!
  - Wij praten niet over elkaar maar met elkaar



# Visie GCML

## Kwaliteit

- Accreditatie en keurmerken
- Alle zorgverleners zijn adequaat na- en bijgeschoold
- Protocollen en werkafspraken
- (Kwaliteits) jaarplan en jaarverslag Stichting;
- Patiënten- en cliëntenparticipatie organiseren; patiënten en cliënten als klankbord laten fungeren.