



COVID-19 in de zorgketen: 4 best practices uit de warme fase van een langdurige crisis

Trimension is betrokken geweest bij eerdere voorbereidingen op pandemieën en denkt in de huidige COVID-19 crisis mee bij verschillende opdrachtgevers in de warme fase. Vanuit deze betrokkenheid houden onze collega's, die adviseren en ondersteunen in de geneeskundige keten, hun belangrijkste inzichten, observaties en best practices op het gebied van crisismanagement bij. Trimension heeft de vier belangrijkste best practices van deze crisis van de lange adem van de afgelopen weken gebundeld.



Netcentrisch werken:

Netcentrisch werken werkt. En: de werkwijze aanleren en verbeteren kan (juist nu) versneld gebeuren.

Zorgvuldigheid staat bij het implementeren van netcentrisch werken centraal: denk aan het creëren van draagvlak bij ketenpartners en het goed opleiden en trainen van informatiefunctionarissen. Echter, in een langdurige crisis geldt een andere context. Wat zien we? Voor het onderling delen van informatie is direct een duidelijke aanleiding: de besluitvorming in de keten zo goed mogelijk op elkaar afstemmen vanuit een gedeelde informatiepositie en vanuit dezelfde thematische focus. De informatie van ketenpartners heeft direct meerwaarde of brengt het gesprek onderling op gang. Draagvlak voor netcentrisch werken in de keten is daarmee ook sneller te vinden, maar vergt tegelijkertijd wel blijvende afstemming en het besef dat je samen leert.

Daarnaast biedt langdurige praktijkinzet de mogelijkheid om informatiefunctionarissen sneller te laten ontwikkelen in hun rol. Begeleid ze daarin wel door te zorgen voor:

- voldoende collegiale intervisie en uitwisseling van kennis en ervaring met ervaren collega's (bijvoorbeeld door in duo's te werken);
- vaste overdrachtsmomenten, eventueel in het bijzijn van een adviseur crisisbeheersing/OTO-functionaris of coach/trainer;
- regelmatig contact met het Hoofd Informatie van de GHOR die hiermee nog eens extra wordt gestimuleerd in zijn of haar regievoerende rol;
- vooroverleg met de voorzitter voorafgaand aan ieder crisioverleg.



Reflecteren:

Organiseer op een constructieve manier 'tegenspraak' in het crisisteam, om blinde vlekken te voorkomen.

- Eén van de effecten van een langdurige crisis: het reflecteren op de werkwijze in het team kan lang op zich laten wachten. Dat is in alle hectiek begrijpelijk. Er is altijd wel een urgente klus die 'nu even eerst' de aandacht vraagt. Toch zien leden van het team in de tussentijd vaak wel degelijk waar met relatief simpele aanpassingen veel verbeterd kan worden in de aanpak. Doen we de goede dingen op de goede manier?
- We zien dat reflecteren in een langdurige crisis als deze kan leiden tot aanscherpingen die de aanpak direct ten goede komen! Bovendien is het goed om elkaar de ruimte te geven om te delen wat je onderbuik zegt over de aanpak die je nu volgt. Even doorvragen kan het onderbuikgevoel snel concreet maken. Daarna kun je weer beter samen verder.



Procesbewaker:

Verdedig de rol van de procesbewaker in het crisisteam met hand en tand; voordat je het weet ben je de procesbewaker(s) kwijt aan ad hoc werkzaamheden.

- Iedere week worden crisisteams in de geneeskundige keten geconfronteerd met nieuwe uitdagingen. Denk bijvoorbeeld aan het verkrijgen en distribueren van persoonlijke beschermingsmiddelen en communicatie over nieuw beleid voor zorgpersoneel. Het aantal handen in en rond de crisisteams is beperkt en iemand die ogenschijnlijk even de handen vrij heeft, biedt zich vanuit betrokkenheid al snel aan om 'die ene klus' erbij te nemen.
- Dat kunnen ook teamleden zijn die juist belast zijn met het behouden van overzicht en het scheppen van de juiste randvoorwaarden voor die uitvoering, zoals de voorzitters/coördinatoren/leiders, informatiecoördinatoren of ondersteuners. Deze klussen blijken soms meer tijd en energie op te slokken dan verwacht, waardoor procesbewaking in het crisisteam naar de achtergrond verdwijnt. Gaandeweg merk je dat het team de procesbewaker wel degelijk mist, met het risico dat het veel werk gaat kosten om het overzicht terug te krijgen en weer structuur aan te brengen in het team.



Waarborgen van continuïteit:

Kom je zelf wel voor in je eigen scenario's? Denk goed na over je eigen kwetsbaarheid!

- In crisisorganisaties wordt momenteel keihard gewerkt. Toch blijven crisisfunctionarissen ook gewoon mensen waar nu veel op afkomt, gedurende een langere periode. Daarom is het extra belangrijk om als crisisfunctionaris, waaronder ook de voorzitter, werk over te kunnen dragen en volledige aflossing te regelen om de continuïteit van het team te waarborgen.
- Vergeet daarnaast bij het uitwerken van uitvalscenario's ook jezelf en het crisisteam niet: wat als leden van de crisisorganisatie of jijzelf besmet raken of om een andere reden uitvallen? De mogelijke impact daarvan op de continuïteit is groot. Onderdeel van je verantwoordelijkheid als teamlid is ook het volledig kunnen overdragen van je taken. Mocht iemand dan uitvallen, dan heb je als team de continuïteit gewaarborgd.