

KERNKAART 6

In deze kaart staan de belangrijkste uitkomsten van de zesde bijeenkomst van het lerend netwerk van de KETENALLIANTIE. Deze bijeenkomst ging over 'Kennis en communicatie' met facilitering als verdiepingsthema. Gastspreker was Nelleke Flinterman. Nelleke is coördinator van het TRANsmuraal ZOrgnetwerk Rivierenland, een samenwerkingsverband van zorginstellingen. Vanuit TRAZOR worden ketens voor diverse doelgroepen ontwikkeld en beheerd. We beginnen met algemene opmerkingen en dilemma's. Op de volgende pagina staan concrete faciliteiten.

Vragen en dilemma's

Hieronder staan de vragen, opmerkingen en dilemma's naar aanleiding van de presentatie.

1. De informatieparadox: Er is ontzettend veel kennis en informatie beschikbaar. Anderzijds zijn er gaten in de beschikbare kennis en weinig kennis is gevalideerd.
2. Maak onderscheid tussen 1) logistieke informatie (vaste patronen): weet wat de volgende schakel nodig heeft? En 2) informatie in individuele trajecten (per casus of cliënt): ontwikkel kennis over cliëntvragen en cliëntprofielen.
3. Bij projectmatige ketenontwikkeling loop je tegen de grenzen van de organisatie(s) aan. Het is beter om vanuit de ketenorganisaties te beginnen. Focus daarbij op het totale werkproces en de kerncompetenties van cliënt en de partners. Stel niet de organisatie(s) centraal!
4. Zorg voor een persoon of organisatie die namens de keten aanspreekbaar is, een hoofdaannemer of opdrachtnemer van de keten. En zet (in het begin) altijd een regisseur op het verhaal.
5. Als facilitator en bij kennisontwikkeling moet je voorbij de voordeur van een organisatie komen: het gaat om de primaire processen in deze organisatie en om de vraag of die voldoende aansluiten op de klantbehoeften.
6. Weet wat je van andere professionals nodig hebt en wat zij van jou kunnen verwachten. Het gaat daarbij vooral om kennis en informatie over de effecten van het eigen handelen op de prestaties van andere professionals.
7. Zorg voor formele en informele lijnen. Informele lijnen zoals stages, leeromgevingen en ook netwerkbijeenkomsten. Persoonlijke contacten zijn essentieel bij samenwerking.
8. Gebruik de ervaringsdeskundigheid van patiënten, mantelzorgers etc. Zij hebben een schat aan kennis en informatie.
9. Opdrachtgevers (gemeenten of zorgkantoren) komen steeds meer in een opdrachtgeversrol: zij willen en gaan sturen op het gemeenschappelijke resultaat van de keten.



Uitkomsten van het lerend netwerk Ketenalliantie Okt. 2006

Faciliteiten voor de burger/cliënt

Hieronder staan de faciliteiten voor burgers/cliënten/patiënten die zijn geïnventariseerd:

<p>Overzicht en inzicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juiste en eenduidige informatie (in plaats van elke organisatie een eigen foldertje of website) • Sociale kaart van mogelijkheden en voorzieningen (zodat keuzes en diverse kanalen zichtbaar zijn) • Altijd een vangnet (extra ondersteuning organiseren en/of aanbieden voor diegenen die het niet zelf kunnen) 	<p>Invloed</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketenklachtenloket: een plek waar systematisch klachten worden verzameld en opgepakt • Focusgroepen: een plek waar de vragen en behoeften van burgers/cliënten worden geïnventariseerd en/of uitgediept • Invloedorganen: overlegomgeving waar cliënten worden gehoord in het kader van beleid en veranderingen
<p>Informatisering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unieke identificatie (Digid) • Status van informatie aangeven/digitale ondersteuning bieden • Klant is eigenaar van klantdossier 	<p>Eigen regie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslisondersteuning • Competenties van cliënt vergroten of ondersteuning organiseren • Bevestiging van eigen keuzes

Faciliteiten voor ketenwerkers

Hieronder staan de faciliteiten voor ketenwerkers die zijn geïnventariseerd:

<p>Overzicht en inzicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vraagprofielen i.r.t. 1-loket hebben • Inzicht in en monitoring van ketenprocessen • Sociale kaart hebben • Platform voor het agenderen van ketenproblemen 	<p>Afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaarden • Coördinatiemechanismen • Afspraken over welke kennis in welke fase wordt gedeeld alsmede welke gemeenschappelijke leeromgevingen er zijn en voor wie
<p>Kennis en informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goede kwalificatie/validatie van kennis en informatie. Dit leidt immers tot hergebruik van de kennis. • Toegang tot best practices • Toegang tot dossier van klant/burger/patiënt 	<p>Eigen positie kennen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigen positiebepaling/ eigen meerwaarde kennen • Zich kunnen verplaatsen in de cliënt/klant/burger • PR-activiteiten om eigen resultaten bekend te maken

Heeft u wellicht commentaar op het bovenstaande? Aanvullingen of opmerkingen kunt u e-mailen naar info@ketens-netwerken.nl. Alvast bedankt voor uw opmerkingen.

