



Veilige,
waardige en
kwaliteitsvolle
zorg

Diligent Services: **Onze diensten om uw zorg** **te optimaliseren**

Waarom Diligent Services?

Met een beperkt aantal mensen en met beperkte financiële middelen, moeten zorginstellingen steeds meer en steeds betere zorg bieden. Een grote efficiëntie moet gecombineerd worden met hoge kwaliteitsnormen. Alleen zo kunnen de wettelijke verplichtingen en de economische wetmatigheden samengaan met de wil om de beste zorg te bieden.

Met de Diligent-dienstverlening wil Arjo hierbij helpen. Samen met u gaan onze experts op zoek naar creatieve en kosteneffectieve oplossingen met het oog op een veilige werkomgeving en kwaliteitsvolle zorg.

Via analyse van procedures, assessments, opleidingen, trainingen, tools en begeleiding wordt op een duurzame manier de nodige optimalisering nagestreefd. De topprioriteit is dat onze adviezen en opleidingen daadwerkelijk tot verbetering leiden, heel concreet, niet alleen vandaag maar ook in de toekomst.

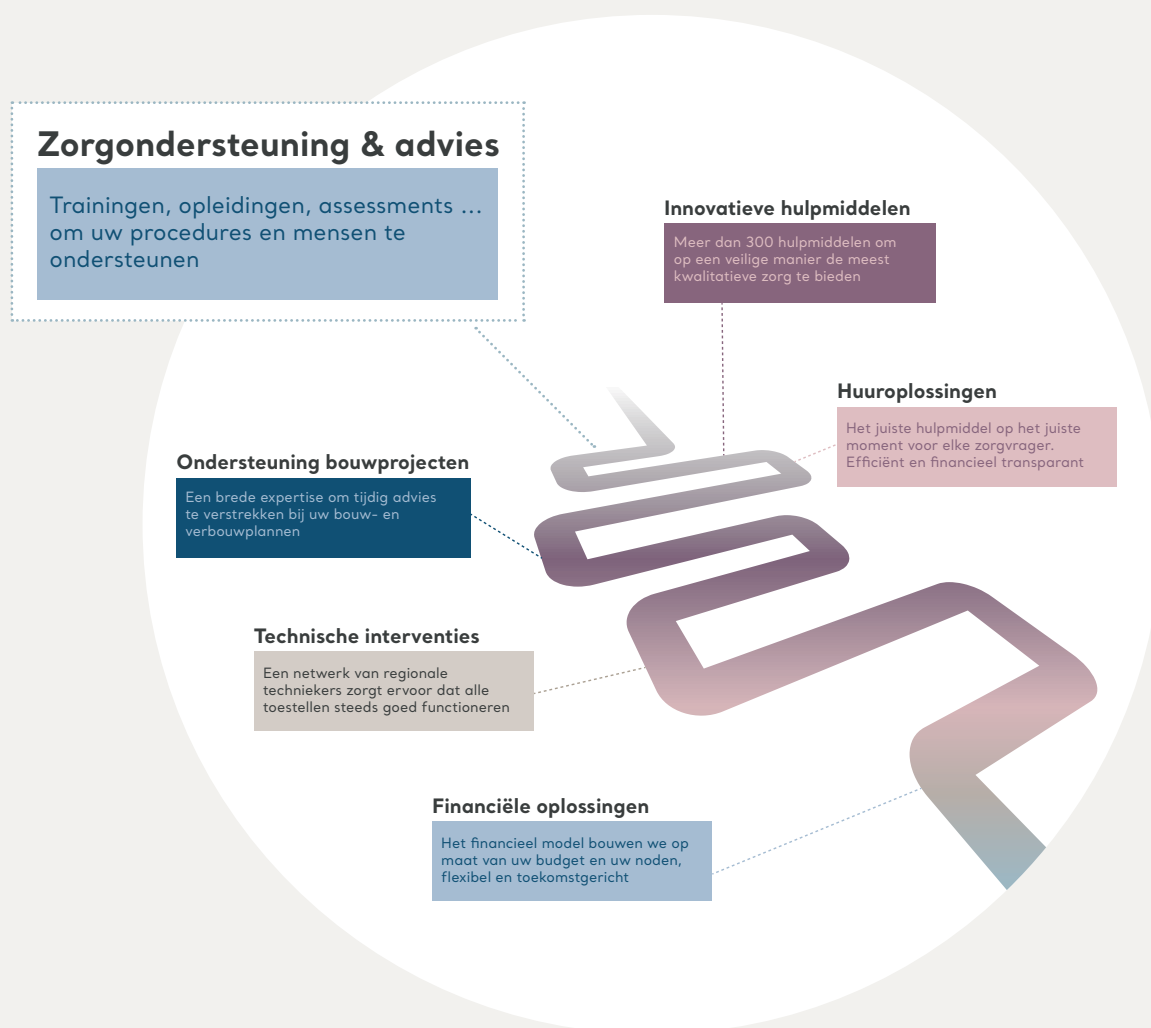
Diligent Services binnen Arjo

Als zorginstelling kunt u bij Arjo terecht voor een breed gamma van medische hulpmiddelen. Door een nauwe samenwerking met zorgprofessionals, verzamelen we expertise en begrijpen we goed welke uitdagingen er spelen in de zorgsector. Deze inzichten leiden tot innovatieve oplossingen die de zorgkwaliteit verhogen.

Arjo heeft ook oog voor andere noden en uitdagingen in de zorg en helpt u vooruit met deze diensten:

- financiële ondersteuning, om uw noden en uw budget op elkaar af te stemmen;
- huuroplossingen, waardoor u de beste hulpmiddelen gepast inzet;
- advies bij bouw- of verbouwplannen, om nieuwe ruimtes zo goed mogelijk aan te passen aan uw noden en mogelijkheden;
- technische interventies door onze professionele, regionale techniekers. Uw operationele efficiëntie blijft optimaal door regelmatig onderhoud van uw hulpmiddelen.

Ook Diligent Services is onderdeel van Arjo. Via training, advies en assessments helpt een team van specialisten u om klinische resultaten en efficiëntie te verbeteren. In deze brochure hebben we het over deze zorgondersteuning en de focus van onze specialisten om risico's voor zorgvragers en zorgverleners te verminderen.



Training en begeleiding

Begeleiding tijdens proefperiode

Is een bepaald hulpmiddel of therapeutisch systeem wel echt datgene wat nodig is voor deze zorgvrager? Onze experts komen bij u langs om onze hulpmiddelen en systemen te demonstreren en om alle functies te duiden.

Gedurende een afgesproken testperiode begeleiden en adviseren zij, met het oog op correct en optimaal gebruik. Indien gewenst kunnen ze u begeleiden tijdens de zorgmomenten, om zo het toestel en/of systeem binnen uw infrastructuur en organisatie uit te testen.

Inservice

Na de levering van aangekochte hulpmiddelen en/of therapeutische systemen verzorgen onze experts de indienststelling van de geleverde hulpmiddelen en de basisscholing van de gebruiker(s).

Deze inserviceopleiding vindt plaats op de afdeling en gebeurt in samenspraak met de betrokken dienst.

Transfer en klinisch consult

Specifiek advies bij zorggerelateerde problemen bij een zorgvrager. Onze experts staan steeds klaar om advies te verlenen inzake ondermeer preventieve en curatieve maatregelen aangaande decubitus, keuze en maatvoering tilbanden, veilige transfers binnen en buiten de grenzen van het bed, keuze van geschikt tilhulpmiddel. Dit is praktijkgericht advies op uw vraag, in overleg met de betrokken dienst van uw zorginstelling.

Training on the job

Tijdens een training on the job voeren onze experts samen met uw zorgverleners de zorg uit en bieden wij ondersteuning bij moeilijke, specifieke zorgsituaties. Uw medewerkers krijgen praktische oplossingen aangeleerd: tips and tricks, vaardigheden, technieken voor de dagelijkse zorgproblemen.

Deze trainingssessies worden in samenspraak met de betrokken zorgverleners afgestemd op hun noden. Deze sessies kunnen eveneens opgenomen worden in een vormingstraject (zie verder).

Inhousetraining

Dit zijn trainingen die in de zorginstelling gegeven worden. Het thema en de duur van de vorming is afhankelijk van uw wensen en noden. De expert die de training geeft, wordt gekozen op basis van het onderwerp of de vraag.

Een aaneenschakeling van inhousetrainingen kan worden opgenomen in een vormingstraject (zie verder).

Trajectbegeleiding

De ervaring leert dat geïsoleerde opleidingen niet altijd het gewenste resultaat leveren op de werkvloer. Door de integratie van lean-thinking en lean-technieken, willen we verder gaan dan het aanleren van nieuwe technieken, en mikken we op de effectieve implementatie van de gewenste visie op de werkvloer.

Dit is niet met een vingerknip te realiseren. Het vergt nauwe samenwerking en een sterk engagement van beide partijen, eventueel in een meerjarentraject.

Voor de opbouw van een gefundeerd vormingstraject, kan er gestart worden met een assessment, zoals bijvoorbeeld de Zorgscan of ProAct (zie verder). Aansluitend volgt er een traject over meerdere jaren, bestaande uit training on the job-sessies en inhousetrainingen. Simultaan worden concrete actieplannen opgesteld om de implementatie op de werkvloer te faciliteren. Eens de implementatie vlot verloopt, worden ook tips en technieken aangereikt om de verandering te verankeren.

De noden, oplossingen en trainingen worden geregistreerd in een werkdocument dat de werkgroep continu aanvult (met onze ondersteuning). Het doel: een gestructureerd beleid implementeren. Door alles te registreren en te anticiperen op valkuilen, kan een efficiënt beleid daadwerkelijk realiteit worden en blijven.

De experts van Arjo kijken naar de zorgprocessen in hun totaliteit en dragen actief bij tot het realiseren van een gestructureerd zorgbeleid in al zijn aspecten. Zij zijn gespecialiseerd in lean procesmanagement in de zorg en kunnen de nodige begeleiding bieden om uw visie op efficiënte en kwalitatieve zorg waar te maken. Afhankelijk van uw noden, de omvang van het traject en de beoogde visie, kunnen naast Diligent-specialisten ook klinisch specialisten in het traject betrokken worden.

Assessments

Klinisch assessment

- Een klinisch assessment is een uitgebreide prevalentiemeting van decubitus. De expert bekijkt of uw zorgvrager een correcte decubituspreventie krijgt (zowel in bed als in de zetel) en evalueert de blootstelling aan mogelijke risico's. Er wordt nagegaan of de beschikbare materialen correct worden aangewend en mogelijke oplossingen worden aangeboden.
- Een kwaliteitsmeting vereist een nauwkeurige en onpartijdige inzameling van informatie. Aandachtspunten hierbij zijn planning, samenwerking en bescherming van de privacy van de zorgvrager. In overleg kan deze meting aangekondigd of onaangekondigd verlopen.
- Arjo streeft naar een nultolerantie op het intern ontstaan van decubitusletsels en stelt daarom dit partnerschap in de strijd tegen decubitus voor.

Zorgscan

- De zorgscan is een analyse van de dagelijkse zorgprocessen bij de verschillende types residenten waarbij aangetoond wordt waar er verspilling aanwezig is. Op deze manier wordt u zich als instelling bewust van waar u staat en waar u heen wil.
- Deze analyse legt een directe link naar hoe men winst kan realiseren op verschillende vlakken: tijd, comfort, aantal transfers die de zorgvrager tijdens het zorgmoment ondergaat en ergonomie. Hierbij wordt ook de zorg in de eigen organisatie vergeleken met de zorg in andere, soortgelijke woonzorgcentra. Bovendien wordt een beeld gegeven van wat realistisch haalbaar is om de zorg te optimaliseren.

- Deze resultaten worden weergegeven in een overzichtelijk rapport. De uitvoering en terugkoppeling gebeurt door de Diligent-expert. Via de zorgscan kan via meetbare resultaten een uniek, gepersonaliseerd traject tot zorgoptimalisatie worden uitgebouwd.

ProACT (mobiliteit)

- Bij een ProACT worden de bewoners gescreend, volgens onze zelf ontwikkelde mobiliteitswijzer, om zo een correct beeld te krijgen van de zorgbehoevende populatie en de daarbij horende belasting voor de zorgverleners. Ook worden de aanwezige hulpmiddelen (en hun staat) in kaart gebracht.
- Dit onderzoek geeft zo een overzicht van de beschikbare hulpmiddelen, geeft advies om deze correct in te zetten op de verschillende afdelingen in verhouding tot de bewonerspopulatie, en signaleert mogelijke vervanging of aanvulling, zodat hiermee rekening kan worden gehouden in een investeringsplan.
- Wanneer dit onderzoek gecombineerd wordt in een traject (zie eerder), kan deze samen met de info die wordt gehaald uit de training on the job, de basis vormen van een gestructureerd hef- en tilbeleid.

**"Betere zorgkwaliteit
door nauwe samenwerking,
structuur en visie"**



Een sterk team van experts dat klaarstaat voor u:



Luc Coopman | **Diligent consultant**

Luc kan terugblikken op vele jaren ervaring, binnen en buiten Arjo. Hij studeerde af als kinesitherapeut en vervolmaakte zich in sportkinesitherapie, medische trainingstherapie, rug- en nekscholing. Sedert 2002 werkt Luc bij Arjo, waar hij vooral oplossingen biedt bij zware en complexe zorgsituaties. Met een pragmatische aanpak en een hands-on mentaliteit weet hij als geen ander het mentale en fysieke comfort van zorgvragers en zorgverleners te maximaliseren.



Karin Capieau | **Diligent consultant**

Karin studeerde kinesitherapie en leerde de knepen van het vak bij Luc Coopman. Ook zij steekt graag de handen uit de mouwen: op die manier ervaart ze de verschillende knelpunten en heeft ze meer inzicht om situaties beter te analyseren. Met een positieve vibe en ingesteldheid zoekt ze mee naar oplossingen om verandering te bewerkstelligen, die iedereen ten goede komt, zorgvragers én zorgverlener.



Tanja Verbinnen | **Diligent consultant**

Tanja is specialist in het in kaart brengen, optimaliseren en implementeren van zorgprocessen. Zij werkte tien jaar als kinesitherapeut in zorginstellingen en gaf tien jaar les aan zorgkundigen. In 2018 won Tanja de 'Lean Award for Gold Care', met haar eindwerk van de opleiding Zorgondersteuning Lean, een sterk patiëntgericht project over hoe ouderenzorg echt beter kan. Tanja brengt Lean- en zorgtechnieken samen om de zorg in al zijn aspecten te optimaliseren en de levenskwaliteit van zorgvragers tot het hoogst haalbare niveau brengen.



Erika Louwagie | **Diligent consultant**

Erika werkte zeven jaar als ergotherapeut in een revalidatieziekenhuis. Nadien gaf ze vorming aan zorgkundigen, vrijwilligers en mantelzorgers, en had zij een adviserende rol in thuiszorgprojecten in Brussel. Bij Arjo biedt Erika oplossingen bij mobiliteitsvraagstukken en brengt zij, net als Tanja, zorgprocessen in kaart. Door het optimaliseren en begeleiden van de implementatie op de werkvloer, verhoogt ze de kwaliteit en de efficiëntie van de zorg.



Vincianne Pleitinckx | **Klinisch specialist**

Vincianne is gespecialiseerd in het adviseren van zorginstellingen op vlak van decubituspreventie. Met achttien jaar ervaring als verpleegkundige, hoofdverpleegkundige, diensthoofd en ziekenhuishygiëniste, weet ze maar al te goed wat de impact en de kostprijs van decubitus is. Haar grootste passie is het motiveren en coachen van zorgverleners om decubitus te voorkomen en op de best mogelijke manier aan te pakken. Dat doet ze aan de hand van preventieplannen, assessments, opleidingen, consulting en advies.



Véronique Bevernage | **Klinisch specialist**

Véronique studeerde verpleegkunde en medisch-sociale-wetenschappen. Ze werkte meer dan tien jaar als verpleegkundige in een ziekenhuis en als hoofdverpleegkundige in een RVT. Net als Vincianne gaat Véronique de strijd aan tegen decubitus en helpt zij zorgverleners met opleidingen, assessments, en advies.



ONZE MISSIE:

De levenskwaliteit
verbeteren
van mensen met een
verminderde mobiliteit en
ouderdomsgerelateerde
gezondheidsproblemen

Bij Arjo engageren we ons om de levenskwaliteit van mensen met een verminderde mobiliteit en ouderdomsgerelateerde gezondheidsproblemen te verbeteren. Met producten en oplossingen voor de ergonomische transfer van zorgvragers, persoonlijke hygiëne, desinfectie en de effectieve preventie van decubitus en veneuze trombo-embolie helpen we zorgprofessionals om de standaard van veilige en waardige zorg te verhogen. Altijd "with people in mind".

Arjo Belgium NV · Evenbroekveld 16 · 9420 Erpe-Mere · Tel: +32 53 60 73 80 · E-mail: info.belgium@arjo.com

www.arjo.com