



Spanningsveld medewerkers - hulpmiddelen

Paul Ietroye

 **Zorg**bedrijf
Antwerpen



Zorgbedrijf Antwerpen

16.000 klanten elke dag

- 17 woonzorgcentra
- 42 dienstencentra
- 3.000 service flats
- Thuisdiensten
- **7 huizen jeugdzorg**

3.700 medewerkers



 **Zorg**bedrijf
Antwerpen





De beste **zorg** garanderen voor senioren
+
als **bedrijf** de toekomst verzekeren
=
Zorg-bedrijf Antwerpen



Doelstellingen Tilbeleid

- Reductie van letsels en afwezigheden
- Werkcomfort voor de medewerker
- Comfort en kwalitatieve zorgverlening voor de klant

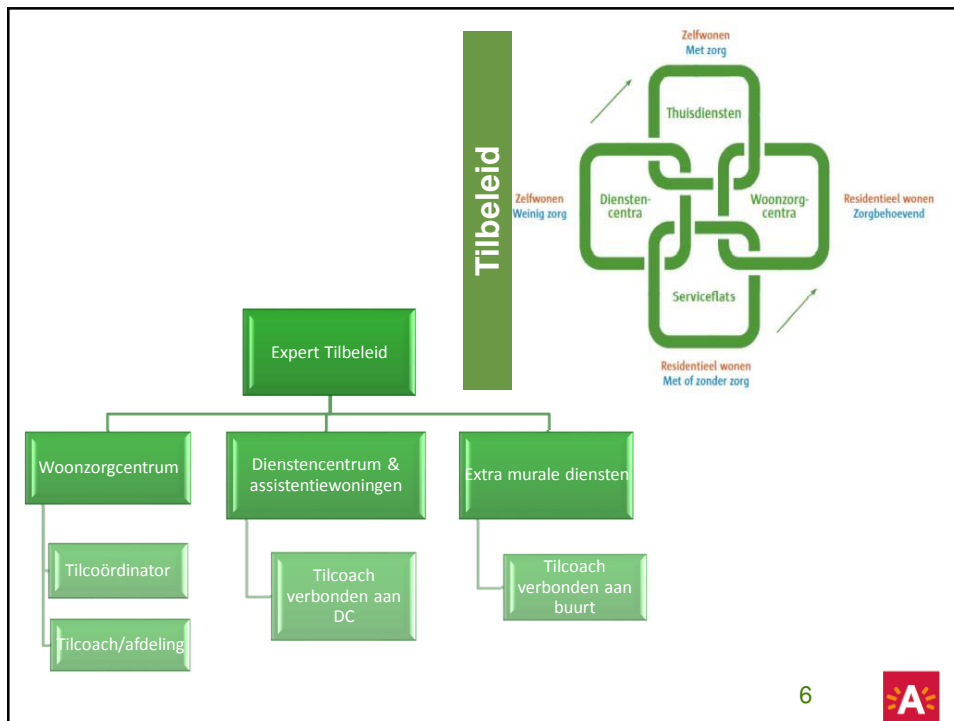


Absenteïsme voorkomen

- Tilbeleid heeft effect op middellange en lange termijn
 - **Moment van absentieïsme = irreversibele lichamelijke schade**
 - **Preventie is essentieel**



- 80 % van de bevolking heeft last van rugpijn gedurende zijn/haar leven
- 33% van de werknemers hebben rugklachten





Klant

- Communicatie en informatie
- Correcte inschatting van tilnoden bewoner/klant
- Onderhandelde zorg
- Tilprotocols in woonzorgdossier

Zorgbedrijf
Antwerpen

mobilitateitsklassen	Albert	Klant kan transfers zelfstandig uitvoeren	
	Barbara	Klant kan transfer niet zelfstandig uitvoeren Hulp nodig van medewerker binnen die zijn fysieke grenzen Hulp = verbaal, fysiek	
	Carl	Idem Barbara, hulp van medewerker boven fysieke grenzen Klant kan zelfstandig recht staan Gebruik van actieve tillift en glijzeil	
	Doris	Idem Carl, klant kan niet zelfstandig recht staan Gebruik passieve tillift en glijzeil	
	Emma	Idem Doris, klant wordt niet gestimuleerd om transfers te doen (bijv. klant die palliatief is) Materialen idem Doris	

voordelen	Internationaal erkend instrument	
	Koppeling behoefte klanten aan behoefte materialen	



Gebruik mobiliteitsklassen
Aanmaken tilprotocol voor elke bewoner in woonzorgdossier ifv mobiliteitsklassen
Handleidingen en instructies ter beschikking
Aanpassen en verfijnen van opvolgingstool (zelfevaluatie)
Onderhandelde zorg
Een vastgelegd traject onderhandelde zorg, vertaling naar zorgdossier, ontwikkelen zorgindicatoren <ul style="list-style-type: none"> • Eerste 48 u : evaluatie tillen - *intake – door zorg • Eerste 7 dagen evaluatie tillen - *til – tilprotocol door tilteam en HVK • Maandelijks evaluatie - *revisie of *til – tilcoach en hvk • Jaarlijkse evaluatie - *res of *til – tilcoach en hvk
Communicatie en informatie
<ul style="list-style-type: none"> • Tillen in onthaalbrochure • Bejegening en informatie aan klanten door tilteam

Zorgbedrijf Antwerpen	10	



Medewerker

- Competente en slagkrachtige tilteams
- Kennisopbouw – en behoud
- Professionele grondhouding

Competent en slagkrachtig tilteams

Duidelijke norm voor **aantal medewerkers** in tilteam

- 1 tilcoördinator per WZC/woonzorgzone (Merksem)
- Minimaal 1 tilcoach per afdeling én per 30 bewoners

Competentieprofiel voor tilcoördinator & tilcoach

De juiste M/V op de juiste plaats

Taakomschrijving voor tilcoördinator en tilcoach

Tilbeleid is onderdeel van het **takenpakket** van tilcoördinator en tilcoach

Voorbeeld 't Zand:

- Tilcoördinator: 7u/week
- Tilcoach: 2u/week

Tilbeleid is onderdeel van **evaluaties** medewerkers

- Beoordeling door tilcoördinator obv feedback tilcoaches
- Evaluatie-instrument voor tilcoaches

Kennisopbouw en -behoud	
Tilteam	Basisopleiding tilteams <ul style="list-style-type: none"> • Opleiding door Securex maart 2015 • 5 dagen
	Permanente bijscholing <ul style="list-style-type: none"> • Terugkomdag: 2X/jaar – ism Arjo • Bedside interventies – op vraag van tilcoördinator – ism. Arjo
medewerkers	Tillen vast item op onthaaldag
	Tillen vast item op bijblijfdag
	Toolboxen (best practices) <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe medewerkers doorlopen alle modules in eerste jaar tewerkstelling • Elke medewerker volgt minimaal 4 toolboxen per jaar • Tilcoach/tilcoördinator kan medewerker verplichten deel te nemen aan een bepaalde toolbox
	Bedside interventies op vraag van tilcoach – door tilcoördinator

13

Professionele grondhouding	
Opvolgen aanwezigheid opleidingen Alle opleidingen zijn opgenomen in Successfactors	
Evalueren impact opleidingen <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling door tilcoaches • Evaluatie-instrument voor tilcoaches 	
Correcte bejegening bij tillen van klant/bewoner <ul style="list-style-type: none"> • Vast onderdeel bij elke opleiding • Onderdeel van evaluatie medewerker 	
Correct gebruik van materiaal <ul style="list-style-type: none"> • Respecteren van afspraken ivm gebruik materiaal • Kennis van werking van materiaal • Onderdeel van evaluatie medewerker 	
Correct tillen is onderdeel van evaluaties medewerkers <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling door tilcoördinator obv feedback tilcoaches • Evaluatie-instrument voor tilcoaches 	

Materiaal

- Toestellenmanager: koppeling materiaal – personeelsinzet – zorgzwaarte bewoner



Toestellenmanager

- Koppeling tilnood klanten aan nood materialen volgens mobiliteitsklassen
 - Rekening houden met bezetting
 - Vergelijkingen tussen afdelingen en instellingen
 - Optimaal inzetten van beschikbaar materiaal

Objectieve meting van de aangewezen tilnoden van de huidige bewoners per huis volgens mobiliteitsklassen

BEWONER	mobilititeit
initialen of kamernr.	A/B/C/D/E
BR 1	A
BR 2	C
BR 3	A

BEWONER	mobilititeit
initialen of kamernr.	A/B/C/D/E
EP6	A
EP7	D
EP8	A

BEWONER	mobilititeit
initialen of kamernr.	A/B/C/D/E
HS2	B
HS3	A
HS4	D

Beeld van huidige materialen en afwijkingen met aanbevolen situatie

Informatie over deze afdeling

Met hoeveel personen wordt de ochtendzorg gegeven?	4
Hoeveel centrale badkamers zijn er?	1
hoeveel centrale doucheuimtes zijn er? (deze kunnen in de badkamer zijn of los ervan)	1
Is er een centrale badkamer met platfondi?	neen
Is er een douche op de 'meeste' bewonerskamers?	ja
1 douche op de bewonerskamer groot genoeg voor een hooglaagrijdende douchestoel?	0
Hoeveel kamers hebben een platfondi? (mèt of zonder motorblok)	0
aantal platfondimotoren (wordt automatisch ingevuld)	

aanbevolen situatie	huidige situatie	afwijkingen
mobile zorghulp	2	-2
aktieve tillift	1	0
passieve tillift	1	0
douchestoel H/L	3	-2
douchebrancard H/L	0	1
bad H/L	1	0
badlift -strecher	1	-1
glipzet	3	-2
bedpanspoeler	1	0
verzorgingstafel H/L	1	0



Uniforme nummering materialen

Nummer materialen in Planon:
 maand eerste gebruik/jaar eerste gebruik/A of B batterij
 Vb.: 1111/00/0000/A
 De batterijen zijn genummerd als volgt:
 1111/11/2014/A

Verdieping	locatie	soort tilmateriaal	nummer Planon	tildoek	nummer tildoek
gelijkvloers	HS	1 passieve lift	3365 A/B	1 doek PL L	
				1 doek PL M	
	BR	1 actieve lift	te leveren		
		1 actieve lift	3359 A/B	1 doek AL M	
		douchestoel			
	badkamer	badlift	3352 A/B	1 baddoek PL M	
eerste verdieping	IL	1 actieve lift	3360 A/B	1 doek AL M	
		badlift 1	3351 A/B		
		badlift 2	3349 A		
		1 passieve lift	3368 A/B	1 doek PL S	
		douchestoel			
tweede verdieping	WW	1 passieve lift	3369 A/B	2 doek PL XL	
		1 passieve lift	3366 A	1 toiletdoek PL L	
				1 toiletdoek PL XL	
		badlift	3350 A/B	1 baddoek PL L	
				1 baddoek PL XL	
		1 actieve lift	3358 A/B	1 doek AL M	
centrale stock	kelder	1 passieve lift	3364 A/B	1 doek PL L	
		1 passieve lift	3367 A	1 doek PL M	
				1 baddoek PL M	
				1 baddoek L	
				1 PL doek M	



Flow materialen	Deel cyclus	Verantwoordelijke	document	Cyclus materiaal
	Evaluatie nood materialen	Halfjaarlijks door tilcoördinator	Mobiliteitsklassen Toestellenmanager WZD	
	Bestelling materialen	Directie	SAP, aankoop	
	Levering materialen	Arjo, Fac, onthaal	Ontvangst materialen, aftekenen bon	
	In dienst stellen	Preventiedienst	Mail !!!!	
	Onderhoud	Fac	Planon, klusjes	
	Poets	Zorg	poetsschema	
	Beheer	Tilcoördinator	Excel op Z schijf T zand Uniforme nummering materialen	

Voorstel poetsschema tilmaterialen

Materialen	Verantwoordelijke	Opvolging
Poets materialen	Zorg wekelijks	Aftekenlijst
Wassen tilbanden	Zorg en Facilities wekelijks	Controle door hvpe en tilcoördinator

Voorbeeld 't Zand

locatie	tilmateriaal	datum poets	uur poets	poets tillift	wassen tilbanden	uitgevoerd door
utility HS	1 passieve lift 1 actieve lift					
utility BR	1 actieve lift douchestoel					
badkamer	badlift aankleedtafel					
utility HS	1 passieve lift 1 actieve lift					
utility BR	1 actieve lift douchestoel					
badkamer	badlift aankleedtafel					

In utility hangen

Maandelijks door tilcoördinator op te hangen

Afspraken locatie stockplaatsen tilmaterialen

locatie	stockplaats
gelijkvloers	Utility HS en BR Badkamer Batterijen in verpleegpost
Eerste verdieping	Materialen utility IL Batterijen en laders utility tegenover IL badkamer
Tweede verdiep	Utility WW Eventueel utility in centrale gang tussen Wieske en Windekind badkamer Batterijen in utility naast Wieske 10
Centrale stock	Kelder Beheer door Astrid



Op stockplaatsen komen haakjes om tilbanden omhoog te hangen

Excel bestand beheer materiaal 't Zand

verdieping	locatie	soort tilmateriaal	nummer Planon	tildoek	nummer tildoek
gelijkvloers	HS	1 passieve lift	3365 A/B	1 doek PL L	
				1 doek PL M	
		1 actieve lift	te leveren		
	BR	1 actieve lift	3359 A/B	1 doek AL M	
	badkamer	douchestoel			
		badlift	3352 A/B	1 baddoek PL M	
eerste verdieping	IL	1 actieve lift	3360 A/B	1 doek AL M	
		badlift 1	3351 A/B		
		badlift 2	3349 A		
		1 passieve lift	3368 A/B	1 doek PL S	
		douchestoel			
tweede verdieping	WW	1 passieve lift	3369 A/B	2 doek PL XL	
		1 passieve lift	3366 A	1 toiletdoek PL L	
				1 toiletdoek PL XL	
		badlift	3350 A/B	1 baddoek PL L	
				1 baddoek PL XL	
		1 actieve lift	3358 A/B	1 doek AL M	
centrale stock	kelder	1 passieve lift	3364 A/B	1 doek PL L	
		1 passieve lift	3367 A	1 doek PL M	
				1 baddoek PL M	
				1 baddoek L	
				1 PL doek M	

Nummer in klusjes

23

Medewerking lokale directie en staf

Duidelijke afspraken met lokale directie en staf van werkbelasting tilteam (= vrijstelling)

Combinatie van opleiding en werkplaatsbegeleiding

Periodiek overleg en wisselwerking tussen de staf en tilteam

Beeld van materialen aan medewerkers geven

Klant in zijn geheel zien
Samen oplossingen zoeken

Samenwerken met leveranciers
Juiste producten zoeken

Periodieke terugkoppeling stavaza naar beleid

Draaiboek met handvaten aanpak

Samen werken verschillende matrixen	Aankoop, onderhoud, vastgoed, KZ,M&C
Nut voor de medewerker tonen	Werkplaatsbegeleiding Opvolgen absenteïsme omwille van tillen
Laagdrempelige opleidingen voorzien op maat van de vraag	Aanpak wijzigen naargelang doelgroep
Sterk luisteren naar medewerkers werkvloer	Beleid aanpassen naar feedback en realiteit
Grenzen voor de medewerkers afspreken	Onderhandeling met harde grenzen
Uniforme tilmethodiek bepalen	Handvaten naar medewerkers

Opgeleverde documenten

Draaiboek tillen in wzc

Takenpakket tilteam met werkbelasting per onderdeel

Keuzesjabloon uniforme methode bepalen tiltechniek

Aanpassing zorgdossier zodat evaluatie kan gemaakt worden cfr. tilthermometer

Audittool tillen

Bevraging medewerkers

Opstellen indicatoren set tillen

