



PROTOCOLLERING

Protocol als hulpmiddel in onze dagelijkse praktijk.



Wie iets moet...
voelt zich niet verantwoordelijk.
Behalve als je van jezelf moet, maar
dan is moeten willen geworden!

Met bovenstaande tekst startte Rob Verwaard zijn presentatie bij zorgverzekeraar UVIT over het gebruik van het voet-schoen protocol in de praktijk. Rob Verwaard werkt mee aan de ontwikkeling van dit protocol en merkte bij de introductie dat zijn medewerkers zich vaak afvroegen: "Waarom moet ik dat lange formulier invullen? Moet dat van de zorgverzekeraar? Ik ben een orthopedisch schoentechnicus en toch geen administrateur! Ik heb hier echt geen tijd voor! Dit gaat ten koste van de echte kwaliteit!"

Iemand dwingen een paar kruisjes te zetten op een formulier is niet de optimale weg om een richtlijn in te voeren. Op deze wijze voelt de professional zich totaal niet verantwoordelijk voor de inhoud van het formulier en wordt het puur gedaan voor de vorm. De correcte weg is uitleggen wat een protocol is en wat het voor de professional kan betekenen. Het zou op den duur iets moeten zijn dat hij of zij van zichzelf zou moeten, omdat het voor hem of haar voordelen oplevert. Moeten is dan willen geworden.



Piloten gebruiken de checklist dagelijks.

Wat is een protocol?

Een protocol is een gedragsovereenkomst, meestal in de vorm van een aantal uit te voeren stappen. Een aantal partijen spreekt dus af welke stappen er ondernomen worden om bijvoorbeeld een vliegtuig veilig te laten opstijgen. Of er nu bij een Nederlandse piloot of een Engelse piloot wordt ingestapt, iedereen kan er zeker van zijn dat dezelfde stappen worden genomen om het vliegtuig veilig de lucht in te krijgen. Hebt u zich wel eens afgevraagd waarom deze piloten de moeite nemen om protocollen door te lopen? Het is geen gebrek aan kennis of ervaring, want ook de meest kundige en ervaren piloot brengt de passagiers volgens een vaste werkwijze op een bestemming. Door iedere keer het protocol secuur te doorlopen worden alle risico's die het opstijgen met zich meebrengt zodanig verkleind dat vliegen tot één van de veiligste manieren van transport kan worden gerekend. Voor de vliegtuigsector is het protocol niet meer dan vanzelfsprekend. Een veilig gevoel voor u als klant van een vliegtuigmaatschappij. Wellicht verlangt de klant die bij u in de paskamer stapt ook wel een behandeling waarbij alle noodzakelijke aspecten de volledige aandacht krijgen van u als behandelaar. Een checklist van noodzakelijke aspecten zou u daarbij kunnen helpen.

Hoe kan een protocol helpen bij uw werk?

Uw klanten hebben de verwachting dat de orthopedisch schoentechnicus hen weer mobiel maakt en de mogelijkheid geeft om te kunnen doen wat zij graag zouden willen doen. Zonder het hulpmiddel, in dit geval een soort orthopedisch schoeisel, blijven ze letterlijk met een bepaald probleem zitten.

In de procesbeschrijving hulpmiddelenzorg staat in grote stappen benoemd, wat er gedaan moet worden om op een correcte wijze een klant weer mobiel te maken. Het begint met het probleem en de verwachtingen van de klant goed in kaart te brengen, vervolgens een plan maken en tenslotte het plan uitvoeren. Nadat de klant het hulpmiddel een tijdje heeft gebruikt, wordt bekeken of alles voldoet aan de verwachtingen van u en van uw klant. Voor veel professionals in uw vakgebied is dit de normaalste gang van zaken. Het protocol doet niets anders dan u ondersteunen in deze werkwijze.

Volg de stappen van de procesbeschrijving

Op het protocolformulier zijn alle stappen van de procesbeschrijving uitgewerkt. Sommige vragen zijn verplicht in te vullen, de andere alleen als deze relevant zijn voor uw klant. Door dit formulier in een vaste volgorde door te lopen, hoeft u zelf niet meer te bedenken of u iets bent vergeten te vragen of te onderzoeken. Het protocol ondersteunt de kwaliteit van handelen van de professional. In het begin kost dit zeker meer tijd, omdat dit protocolformulier een andere volgorde kent en andere gegevens bevat dan de huidige formulieren. Het is even wennen, maar na verloop van tijd krijgt de behandelaar de nodige routine en kan het werk op een efficiëntere wijze worden uitgevoerd. Een goed protocol bevordert de efficiëntie van handelen. Ten slotte kan het protocol hulp bieden bij de evaluatie. Op het formulier kan worden aangegeven wat het probleem en de verwachting van de klant zijn, welk plan is gemaakt en op welke wijze dit is uitgevoerd. Daarmee kan de klant, collega of zorgverzekeraar laten zien op welke informatie is gehandeld.

Op deze wijze zijn de verrichte handelingen toetsbaar gemaakt aan een landelijke richtlijn wat een sterk uitgangspunt geeft bij conflicten.

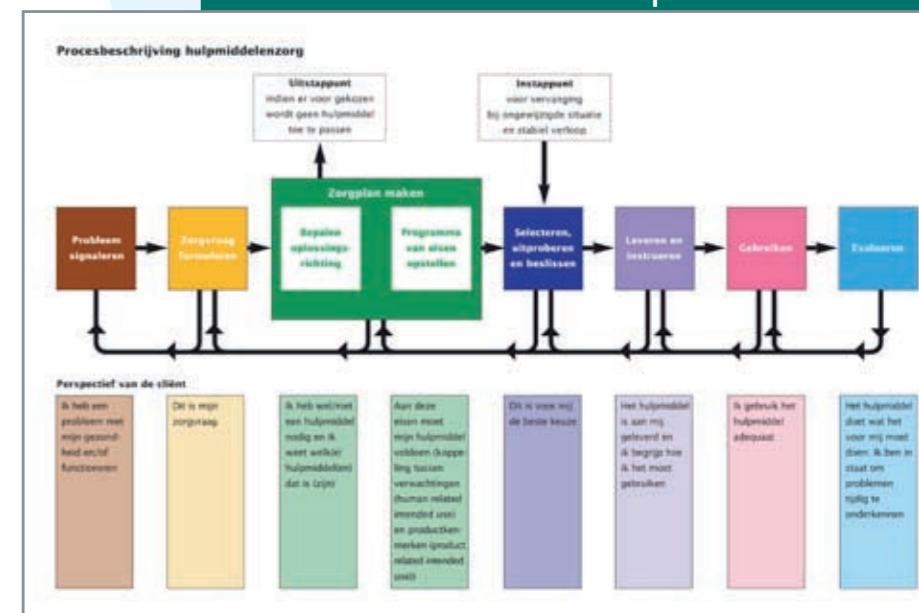
Dit formulier is absoluut geen vervanging van uw deskundigheid. Een protocol is, hoewel richtinggevend, slechts een hulpmiddel en kan en mag nimmer de plaats innemen van eigen denken en handelen van de zorgverlener. Elke zorgverlener kent en neemt altijd zijn of haar eigen verant-

woordelijkheid. Een vliegtuig besturen leer je tenslotte ook niet met een schriftelijke 'crash-course'.

Vervolg

Dit artikel geeft inzicht over de wijze waarop een protocol in de paskamer zou kunnen werken. In een volgende editie van het vakblad komt Rob Verwaard terug op de rol die een landelijk protocol kan spelen bij de opleiding en de ontwikkeling van het vak. ■

Dit is absoluut geen
vervanging van uw
deskundigheid,
het is een hulpmiddel.



WILT U REAGEREN NAAR AANLEIDING VAN DIT ARTIKEL? WIJ ZIEN UW REACTIE GRAAG TEGEMOET VIA [INFO@NVOS-ORTHOBANDA.NL](mailto:info@nvos-orthobanda.nl). DAAR KUNT U ALS LID VAN NVOS-ORTHOBANDA TEVENS HET PROTOCOLFORMULIER OPVAGEN.