

# BEST PRACTICE

## Jeugd-ggz Assen zet vaart achter diagnose

Slimmer organiseren levert verrassende resultaten op in de jeugd-ggz. Wachtlijsten verdwijnen en doorlooptijden verminderen met vijftig tot negentig procent. Ook Accare, instelling voor kind- en jeugdpsychiatrie in Assen, boekte er succes mee.

EELTH TULP

Veertig procent meer aanmeldingen. Dat is een van de opmerkelijke opbrengsten van de deelname van de polikliniek voor jeugdpsychiatrie van Accare aan het project 'Versneling in de jeugd-ggz'. Vijftien instellingen namen deel aan dit project, gericht op snellere en betere zorg in de sector. Terwijl landelijk in 2008 de wachtlijsten in de jeugd-ggz met zeven procent groeiden en de wachttijden opliepen van achttien tot twintig weken, werkte een multidisciplinair team in Assen van maart 2008 tot maart 2009 juist aan snellere zorg. Dat lukte: in april waren er geen wachtlijsten meer.

### Per stap

Inmiddels zijn de wachtlijsten in Assen terug. Het is kennelijk de prijs van het succes. Doordat het aantal aanmeldingen veertig procent is gestegen, is er nu een wachtlijst van twee maanden. "Cliënten komen echt van heinde en ver", zegt Theo Los, jeugdarts en leidinggevende van de polikliniek. "In Groningen zijn er nog wachtlijsten die oplopen tot acht maanden. Dan rijden mensen graag naar ons toe." Toch zijn het volgens hem niet alleen kortere wachttijden die



De 'snelle zorg' in Assen is zo succesvol dat cliënten van heinde en ver komen

een aanzuigende kracht hebben. Vooral de doorlooptijden trekken cliënten aan. "Ik schaam me er bijna voor om het te zeggen, maar de diagnostiektijd kon bij ons oplopen tot tien of twaalf weken. Dat is nu teruggebracht tot één week, waarin alle handelingen achter elkaar zijn gepland: intake, psychologisch onderzoek en vervoorgesprek. Om dat te realiseren hebben we elke stap van aan- tot afmelding tegen het licht gehouden, gekeken naar het waarom daarvan en of het korter kon of juist langer moest. Die bevindingen hebben we nu toegepast op de diagnostiek. In de toekomst gaan we ook de behandeluur verkorten."

### Geen afmeldingen meer

Een gunstige bijwerking van de snellere diagnostiek is dat ook winst is geboekt op de tijd die gaat zitten in voorbereidingen en besprekingen. "Ik denk dat het vijftig procent aan tijd scheelt", zegt het hoofd van

de polikliniek. "Doordat alles in dezelfde week gebeurt, is de informatie nog vers voor iedereen en verlopen voorbereidingen en besprekingen vlotter. Een van de stappen die we hebben verbeterd, is dat nu twee medewerkers de intake met ouders en kind afnemen in plaats van één. Na een half uur gezamenlijk, praat de één apart met het kind, de ander met de ouders. Dat scheelt niet alleen tijd, maar nu delen medewerkers ook meteen hun bevindingen met elkaar. Eigenlijk al meteen een klein multidisciplinair overleg. We merken bovendien dat tijdens zo'n eerste week het aantal afmeldingen tot nul is gereduceerd. Juist doordat het zo vlot gaat, blijven mensen komen. Hun motivatie neemt toe."

### Bureaucratisch en log

Ook op andere punten boekte Accare verbeteringen. Los: "Zo zijn we scherp op de aanmeldingsprocedures gaan zitten. Bij een afzegging wordt meteen iemand op de wacht-

lijst benaderd. Ook reserveren we nu vaste intaketijden in de agenda's van medewerkers. Afspraken maken ging voorheen nogal ad hoc."

Dit project werd voor de helft gefinancierd door het Zorg-Innovatieplatform en voor de andere helft door de vijftien deelnemende instellingen. Het project werkt met de Doorbraakmethode. Deze doorbreekt bestaande gewoonten en verwelkomt nieuwe ideeën om tot betere zorg te komen. Een cultuuromslag kortom voor de branche. Los: "Ons soort van organisatie is natuurlijk altijd log, bureaucratisch en moeilijk te beïnvloeden geweest. We zijn jaren gewend geweest te werken zoals we werkten. Wachtlijsten namen we als een gegeven aan. Dat kan niet meer. We moeten veranderen. Op bezwaren stuit ik niet echt. Neem bijvoorbeeld de papierstromen die door de instellingen gaan. Inmiddels hebben we stapels formulieren geschrapt en moet iedereen zijn bevindingen simpel in het elektronisch patiëntendossier kwijt. Medewerkers vinden dat zelf ook prettiger werken." ●

► De resultaten van het project zijn vastgelegd in het *Handboek Slimmer Organiseren*, dat is gefinancierd door het Fonds psychische gezondheid. U kunt het downloaden vanaf [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl) bij de beschrijving van de inhoud van het oktobernummer.