



*Digitaal hulpmiddel voor zorgarrangementen enthousiast ontvangen bij verzorgenden én cliënten*

## Grip op zorg door gedragen aanpak bij Zorggroep Solis

“Wij waren al een tijdje op zoek naar een praktisch hulpmiddel voor de zorgmedewerkers om onze zorglevering transparant te maken voor zowel de cliënt als de organisatie.

Deze wens naar meer transparantie om zo beter ‘grip op zorg’ te krijgen, is het uitgangspunt geweest van dit project. Nu maken wij écht heldere afspraken met de cliënt en maken deze vervolgens ook waar”, aldus locatiemanager Henny Jansen van Zorggroep Solis uit Deventer.



### Direct succes

Op onze locatie Spikvoorde zijn we in samenwerking met Advisaris gestart met de pilot “Digitaal hulpmiddel voor zorgarrangementen”. Deze pilot was al zo snel succesvol dat Solis heeft besloten om het hulpmiddel voor zorgarrangementen direct op alle locaties van de zorggroep uit te rollen.

### Haat-liefde

De verwachting was, en misschien ook wel de angst, dat onze zorgmedewerkers veel moeite zouden hebben met het werken met een digitaal hulpmiddel. De praktijk had ons geleerd dat de verhouding tussen computers en de zorg er eentje van haat-liefde kon zijn. Tegen alle verwachting in werd er gelijk super enthousiast gereageerd door de deelnemers van dit project en liet men het werken met dit digitale hulpmiddel niet meer los.



*Henny Jansen*  
Locatiemanager

### Kennis & vaardigheden

Naast de gewenste transparantie is het ons dus ook gelukt het proces van de zorgmedewerker te faciliteren met een digitaal hulpmiddel en de computervaardigheden verder te ontwikkelen.

Een bijkomend voordeel van dit project was het vergroten van de kennis bij onze zorgmedewerkers over de samenhang tussen de zorglevering en de indicatie van onze cliënten.



*Coryne Noordhoek*  
Locatiemanager

### Positieve resultaten

Coryne Noordhoek, locatiemanager van Bloemendal, heeft een opsomming gemaakt van de resultaten van het project “Digitaal hulpmiddel voor zorgarrangementen bij Zorggroep Solis”:

- ✓ De teamleider heeft zicht op de pieken en dalen en de samenstelling (deskundigheidsmix) van de benodigde zorgformatie;
- ✓ Tussen teamleider, EVV-er en cliënt ontstaat een positief spel van vraag en aanbod;
- ✓ Spreiding van de belasting in de diensten door beter organiseren van klantvraag en werkdruk;
- ✓ 24-uurs inzicht in wat we allemaal wanneer doen voor onze cliënten, hierdoor een veel betere interdisciplinaire samenwerking;



- ✓ Een deel van onze dienstverlening is altijd voor alle cliënten op de locatie, denk aan ‘de nacht in gaan met een veilig gevoel’. Door het zicht op ook deze ‘collectieve component’ is het een expliciet onderdeel van ieders zorgarrangement geworden;
- ✓ Hoge betrokkenheid en goede samenwerking met cliënten en de Cliëntenraad door volledige transparantie en heldere communicatie bij het opstellen van de zorgarrangementen. Mede door deze reflectie is de kwaliteit van de zorgorganisatie flink gegroeid;
- ✓ Versterken van de eigen regie van de cliënt. Omdat we vanuit het cliënt perspectief deze beweging hebben ingezet, konden wij rekenen op de steun van iedereen. Uiteindelijk willen we allemaal het beste voor de cliënt;
- ✓ Direct enthousiasme bij onze zorgmedewerkers, na wat extra inspanningen in het begin, ging het werken met het digitale hulpmiddel voor arrangementen als een vliegwielt!

### Beloningsfactor

Met het verkregen zicht op de integrale zorglevering ontdekten we een aantal cliënten met een significant afwijkende indicatie. Met deze onderbouwing zijn we samen met het CIZ tot hogere ZZP's gekomen voor deze cliënten. Ook de heldere afspraken met deze cliënten kunnen we nu weer goed waarmaken door de juiste formatie in te zetten.

We noemen dit de ‘beloningsfactor’. Een team krijgt de benodigde formatie als de indicaties en de zorgarrangementen juist op elkaar zijn afgestemd. Dit werkt heel flexibel beide kanten op, zodat de benodigde formatie altijd is afgestemd op de zorgvraag. Zowel de cliënt als de organisatie en de zorgmedewerker zijn hierbij gebaat én de projectkosten zijn hierdoor nu al ruimschoots terugverdiend!

### Het arrangement van de toekomst

Met de participatiesamenleving in zicht zien we een maatschappelijke noodzaak om nog intensiever om te gaan met het sociale netwerk van een cliënt. Daarnaast zitten we vol in de beweging van scheiden wonen en zorg. Afstemming wordt de sleutel tot succes.

De cliënt in zijn sociale netwerk gaat meer bepalen voor ons als zorgorganisatie. Er zit spanning tussen de collectiviteitsgedachte en het individuele zorgarrangement. We accepteren dat er maatschappelijke verschillen zijn tussen de sociale netwerken van een cliënt.



Het aanbod voor cliënten moet een samenhangend geheel zijn. We verwachten hierdoor een betere samenhang en samenwerking tussen onze professionals, familie, mantelzorgers, vrijwilligers en andere betrokkenen in het sociale netwerk van een cliënt.

Zorgarrangementen en heldere afspraken met de cliënt en het sociale netwerk zijn nu al belangrijk, maar worden straks nog veel belangrijker!

### Opdracht Advisaris

*“Grip op zorg door een gedragen aanpak van een praktisch digitaal hulpmiddel voor zorgarrangementen om de zorglevering transparant te maken voor zowel de cliënt als de multidisciplinaire medewerkers van Zorggroep Solis”*



### Tip: verander nu en in de basis!

Het gebruiken van een eenvoudig en praktisch digitaal hulpmiddel voor zorgarrangementen heeft ons veel gebracht. Enthousiasme bij de zorg voor het gebruik van digitale hulpmiddelen, een gedragen verandering, organisatiedoelen gehaald en heldere zorgarrangementen die goed inzicht geven van de dienstverlening aan onze cliënten.



We hebben niet alleen aan efficiency gewonnen, de kwaliteit van zorg is ook verbeterd.  
Ons advies voor bestuurders:

*“Reflectie is niet altijd prettig, maar we worden er allemaal uiteindelijk wel beter van!”*

- ✓ Wacht niet op totaaloplossingen of digitaal geïntegreerde systemen als de zorgorganisatie nu rijp is om te veranderen. Veranderkundig bereik je veel meer met een eenvoudig en praktisch hulpmiddel dat toegespitst is op de gebruikers die je nu wilt ondersteunen. Durf te kiezen voor een tijdelijke oplossing om gewenste veranderingen mogelijk te maken. De organisatie ontwikkelt zich dan direct in de goede richting en de winst is tastbaar.
- ✓ Organiseer meer regelvermogen in de basis of bij de bron, daar waar de zorg wordt verleend. Durf verantwoordelijkheden daar dan ook neer te leggen. Met meer eigen regie en zelfsturing krijg je uiteindelijk meer grip op de bedrijfsvoering.

### Tip: faciliteer en coach!

Doordat onze EVV-ers meer zicht hebben op de zorglevering en de afgesproken kaders, nemen ze zelf meer beslissingen in overleg met hun cliënten. Er zijn natuurlijk altijd grenzen, daarbinnen is er erg veel zelf te regelen door onze medewerkers.

Het faciliteren van deze zelfsturing is zeer positief ontvangen bij onze mensen.  
Ons advies voor locatiemanagers en teamleiders:

- ✓ Laat meer zaken los en je krijgt meer ruimte voor andere zaken die nu vaak in de knel komen. Bijvoorbeeld het opzetten van een goede dienstenstructuur en planning van medewerkers op basis van de afgesproken klantvraag. Je rol verandert van beheerder naar coach. Erg leuk, niet alleen voor jezelf, maar ook voor verzorgenden en natuurlijk cliënten!
- ✓ Let op het ‘grijze gebied’ of de ‘collectieve component’ van het zorgarrangement. Vaak zijn dit activiteiten, zoals welzijn, avond- en nachtdiensten, die al jaren zo lopen. Maak het transparant en bespreekbaar om de benodigde keuzes te maken. De transparantie door zorgarrangementen is ook goed te gebruiken om de werkdruk en belevingsdruk dichterbij elkaar te brengen.

### Tot slot

“De eenvoud van het praktische digitale hulpmiddel, een goede samenwerking tussen onze mensen en de begeleider van Advisaris, die alle betrokkenen met verschillende expertises goed bij elkaar wist te brengen, en het toenemende enthousiasme zijn bepalend geweest voor het succes van dit project”, aldus de tevreden locatiemanagers Henny en Coryne van Zorggroep Solis.