

ALS HET SCHUURT IN DE ZORG

De Methode Frieslab



SLIMME PADEN VOOR
ZORG- EN DIENSTVERLENING



ALS HET SCHUURT IN DE ZORG

De Methode Frieslab



UIT DE PRAKTIJK

‘Dat kan niet. Dat mag niet.’ Hoe vaak zeggen we het niet tegen elkaar in de zorg? Het gaat dan over belemmeringen die we met elkaar ervaren in de zorg voor de cliënt. Zoals de vele schotten tussen wetten en financieringsmogelijkheden. En de beperkingen die de mededingingswetgeving oplegt. Veel van die belemmeringen weerhouden ons ervan om samen te werken. Sommigen leggen zich erbij neer. Ze zien de belemmeringen als betonnen muren waaraan niets valt te doen. En ze accepteren de gevolgen voor de cliënt: ‘We willen u best helpen hoor, maar ...’. Er zijn ook bestuurders, managers, beleidsmakers, zorgprofessionals en cliënten die zich niet bij de hindernissen neerleggen. Waar het schuurt in de zorg, gaan zij juist op zoek naar slimme oplossingen. Zij vinden Frieslab daarbij aan hun zijde. Die samenbundeling van ambities en krachten heeft inmiddels veel wat onmogelijk leek, toch mogelijk gemaakt.

Voorbeeld: Problemen van mensen zo simpel mogelijk oplossen

Stichting Mienskipsssoarch werkt met een team van meitinkers. Hun taak: problemen van mensen zo simpel mogelijk oplossen. Zij krijgen daarbij van hun directeur volledig de vrije hand. Die heeft als credo: 'Zullen we het er over hebben of zullen we het gewoon doen?' Alleen waar echt nodig wordt zorg ingezet. Daarvoor is speciaal een 'backoffice' ingesteld: een team van professionals met verstand van zorg, regels en procedures.

Op een dag krijgt Mienskipsssoarch een telefoontje van een zorgaanbieder uit de psychiatrie. Die heeft een sterk vervuild gezin aangetroffen. Er is direct hulp nodig, maar de situatie is complex. Er is schuldenproblematiek. Er is geen dag- en nachtritme. En er is geen indicatie. Hoe nu verder?

Het probleem wordt doorgespeeld naar de backoffice. Het verzoek is om snel een schoonmaak- en opruimactie

gefinancierd te krijgen. Na enkele telefoontjes wordt duidelijk dat het bewandelen van de gebruikelijke wegen nog weken gaat duren. Zoveel tijd verliezen, dat is niet goed voor dit gezin. De mensen van Mienskipsssoarch nemen het heft in eigen handen. Nog diezelfde week staan ze in hun oude kleren en met schoonmaakspullen bij het gezin op de stoep. Er is een container geregeld. Het gezin, de familie, burens – iedereen helpt mee. Er is keihard gewerkt. Dit gaf nieuwe energie aan het gezin dat daardoor de draad weer op kon pakken.

'ZULLEN WE HET ER OVER
HEBBEN OF ZULLEN WE HET
GEWOON DOEN?'

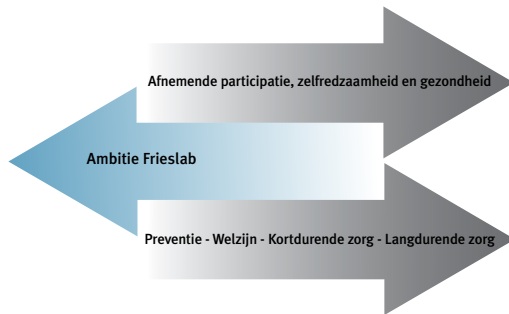


WAT IS FRIESLAB?

Frieslab signaleert en analyseert knelpunten in zorg en dienstverlening én zoekt naar oplossingen. Daarbij gaat het vooral om problemen in ketenzorg, ketenregie en de overgang tussen de wetten (zoals AWBZ, Wmo, Wjz, Zvw en Wpg). Dit doet zij in opdracht van het ministerie van VWS en in nauw overleg met de Friese gemeenten, De Friesland Zorgverzekeraar en de provincie Fryslân.

Frieslab brengt experts en organisaties bij elkaar om voor de gevonden knelpunten oplossingen te zoeken. Met de oplossingen wordt in projecten geëxperimenteerd. Frieslab ondersteunt bij het opstarten van de projecten en bundelt de resultaten in een advies aan de staatssecretaris.

De ambitie van Frieslab is om door de introductie van nieuwe werkwijzen betere resultaten te boeken voor de cliënt. De projecten waar Frieslab bij betrokken is, richten zich op de verschuiving naar minder zware vormen van ondersteuning en zorg. Daarbij is een minimaal gelijkblijvende cliënttevredenheid het streven. Frieslab wil zo de zelfredzaamheid van cliënten bevorderen en de kwaliteit van leven in positieve zin beïnvloeden. Parallel hieraan wil Frieslab een verschuiving realiseren in de (kosten van) zorg- en dienstverlening binnen en tussen verschillende domeinen.



Hoe gaat dat in de praktijk?

Organisaties benaderen Frieslab met een knelpunt. Frieslab duikt erin, en graaft net zolang door totdat ze de kern van het probleem te pakken heeft. Dan vraagt ze aan de organisaties: als je niet in beperkingen denkt, hoe zou je het probleem dan willen oplossen? Wat houdt je nu tegen? Klopt de informatie die je hebt (bijvoorbeeld over wetten, regels, organisatie)? Frieslab werkt vervolgens aan een ordening of model. Zo zien mensen wat de kern van het probleem is en wat de context is. Daarmee komen ze verder; ze beginnen met wat nu al mogelijk is. Creatief is Frieslab ook. Zij kijkt naar hoe je op een andere manier toch resultaat kunt bereiken. Frieslab blijft vragen stellen wanneer anderen afhaken en komt zo tot simpele oplossingen voor complexe problemen.

Wat ontdekte Frieslab?

Zolang aanbieders toegeven aan belemmeringen in de zorg en dienstverlening, trekt de cliënt aan het kortste eind. Enthousiaste en betrokken 'voortrekkers' laten echter zien dat dit niet altijd nodig is. Door actief op zoek te gaan naar

slimme wegen, vinden zij die ook. Voortrekkers zijn mensen die weten: ‘Als niet ik, wie dan? Als niet nu, wanneer dan wel?’.

Iedereen kan een voortrekker zijn en aan de slag gaan. Iedereen die geen genoegen neemt met schijnbaar vol-dongen feiten, massieve muren en onbegaanbare wegen. Een voortrekker gaat gewoonweg aan de slag, vanuit de diep gevoelde wens om meer resultaat te boeken voor de cliënt.

Frieslab heeft met veel van die voortrekkers samengewerkt. Zij tonen aan dat ondanks tal van hindernissen er tóch telkens weer oplossingen te vinden zijn voor problemen die onoplosbaar leken.

DE PROJECTEN EN HUN VOORTREKKERS

De provincie Friesland kent tal van voortrekkers die keer op keer laten zien dat er veel meer mogelijk is dan vaak wordt gedacht. Hierna volgt een korte beschrijving van negen projecten die verschillende Friese organisaties in samenwerking met Frieslab uitvoerden. Daaruit valt veel inspiratie te halen.



PROJECT INTEGRALE CLIËNTONDERSTEUNING

Probleem

In de dagelijkse praktijk is veel verwarring rondom de cliëntondersteuning, waarvan er verschillende vormen bestaan. Niet duidelijk is wie wat doet, wat de effecten zijn en hoe de cliëntondersteuning gefinancierd wordt. Deze verwarring maakt dat partijen die dit van de grond willen krijgen (zoals zorg- en welzijnsaanbieders, gemeenten en woningcorporaties) lastig een koers kunnen bepalen. Ook lukt het ze niet goed om tot een concrete uitwerking te komen.

Aanpak

Vanwege deze signalen inventariseert Frieslab de verschillende vormen van cliëntondersteuning. Frieslab brengt ordening aan. En stelt een stappenplan op voor hoe je cliëntondersteuning het beste kunt verbeteren en implementeren.

Opbrengst

De resultaten zijn vertaald naar een praktijkmodel voor cliëntondersteuning. Het model biedt gemeenten, aanbieders en woningcorporaties de mogelijkheid om te reflecteren op de eigen werkwijze. Ook geeft het houvast bij het uitwerken van een eigen aanpak. Dat leidt uiteindelijk tot versterking van cliëntondersteuning op maat. Er ontstaan bovendien meer mogelijkheden om oplossingen in gang te zetten die cliënten zelf bedenken en die de regie op het eigen leven versterken.

De projectresultaten staan beschreven in het rapport 'Handreiking integrale cliëntondersteuning'.

Een samenvatting vind je in het boekje Slimme oplossingen voor betere zorg; hoe krijg je met elkaar de cliëntondersteuning geregeld?

PROJECT AVONTUUR OMTINKERIJ

Probleem

In de gemeente Tytsjerksteradiel zorgen maar liefst negen verschillende organisaties voor de cliëntondersteuning. Dat is niet handig. Er is geen samenhang, geen regie en geen uniforme werkwijze. De gemeente wil de cliëntondersteuning bundelen in één organisatievorm. Zo wil de gemeente als regisseur tot een goed samenhangende en geregisseerde ketenaanpak te komen.

Initiatiefnemers

De Friese Wouden, De Friesland Zorgverzekeraar/Zorgkantoor, gemeente Tytsjerksteradiel, KEaRN Welzijn, MEE Friesland, Noorderbreedte, Stichting Aanzet, Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân, WoonFriesland, Zorggroep Tellens (locatie Skewiel Trynwâlden).

Aanpak

De ambitieuze gemeente stelt zich een aantal vragen. Hoe toon je de meerwaarde aan van zo'n nieuwe organisatievorm? En is deze vorm van samenwerking wettelijk wel toegestaan? De initiatiefnemers benaderen Frieslab. Heeft die enig idee hoe de vork in de steel zit?

Opbrengst

Frieslab stelde een meetinstrument beschikbaar. Het instrument helpt zichtbaar maken wat de meerwaarde is van cliëntondersteuning. Dat is de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden aan het onderzoeken.

Frieslab zocht uit of de gewenste samenwerkingsvorm toegestaan is op grond van de Mededingingswet.

Conclusie: de beoogde samenwerkingsvorm mag.

Samenwerking aan het begin van een zorg- of ondersteuningstraject is toegestaan, zo lang het bij de uitvoering van zorg maar niet tot minder concurrentie leidt. Dankzij dat advies kon de gemeente weer verder in het project.

PROJECT DE KLANT ALS REGISSEUR

Probleem

Er bestaan verschillende wetten rond wonen, zorg en welzijn. Die zijn allemaal vanuit een verschillend perspectief van toepassing op de persoonlijke situatie van elke cliënt. Zowel zorgaanbieders als cliënten hebben daar last van. Door de gescheiden toepassing van deze wetten is het moeilijk om de ondersteuning af te stemmen op de individuele behoeften van cliënten. Zij krijgen daardoor niet altijd wat zij daadwerkelijk nodig hebben.

Initiatiefnemers

De Stichting Mienskipsoarch en de gemeente Boarnsterhim besluiten hier werk van te maken. De Provincie Fryslân en De Friesland Zorgverzekeraar subsidiëren.

Aanpak

Frieslab wordt om hulp gevraagd. Frieslab bestudeert eerst grondig de wetten die hier een rol spelen. Ook neemt het de aanpak van de Stichting Mienskipsssoarch onder de loep. De stichting is namelijk al langere tijd bezig om mensen te vragen naar hun daadwerkelijke behoefte, zodat zij daar direct op kan inspelen.

Opbrengst

De schotten tussen de wetten blijken veel minder massief te zijn dan men denkt. Wie actief op zoek gaat naar meer speelruimte, vindt deze ook – zo toont Mienskipsssoarch aan in dit project. Daar wordt op advies van Frieslab over het schot van de indicatiestelling heengestapt. Dit kan door strikt te focussen op de zorgvraag van de cliënt. En door die vraag ook écht aan de cliënt te stellen. Wat is het probleem? Welke indicatie heeft u? Welke zorg krijgt u nu? En met welk alternatief pakket van zorg en ondersteuning zou u ook tevreden zijn? Mienskipsssoarch krijgt het met hun aanpak voor elkaar dat cliënten voortaan beter in staat zijn om de eigen regie te voeren.

En ze zijn meer tevreden. Dat is mogelijk omdat de meitinkers (cliëntondersteuners) cliënten goed informeren, hen zelf keuzes laten maken en het aanbod beter afstemmen op de vraag. Met die aanpak besteden de meitinkers geen onnodige aandacht meer aan de schotten tussen de verschillende wetten. En ook belangrijk: de zorgkosten lopen terug.



PROJECT CASEMANAGER PALLIATIEVE ZORG

Probleem

Aanbieders van palliatieve zorg in Noordwest Friesland zien steeds weer dat cliënten zelf hun weg moeten vinden in de vaak zeer complexe zorg. Dat levert cliënten en hun directe omgeving onnodig veel stress op en niet de optimale zorg. Een bijzonder onwenselijke situatie – vindt iedereen. Een tijdige inzet van een casemanager palliatieve zorg is de oplossing.

Initiatiefnemers

Netwerk Palliatieve Zorg Noordwest Friesland.

Aanpak

Met de tijdige inzet van een casemanager kunnen de aanbieders het goede doen voor de cliënt. Maar onduidelijk is hoe die ondersteuning te financieren valt. Daarom bestudeert

Frieslab als partner in dit project de bestaande regelingen. Ook zijn er gesprekken met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Opbrengst

Er blijkt meer mogelijk te zijn dan gedacht. De betrokken organisaties kunnen de indicatie voor een volledig pakket terminale thuiszorg veel eerder aanvragen. Uit die middelen kan de casemanager worden betaald. Ook zijn er gemeentelijke middelen uit de Wmo beschikbaar. Dat maakt het gat in de financiering aanzienlijk kleiner. Op grond van de uitkomsten van onder meer dit project, ontwikkelt Frieslab een model dat zicht geeft op de afbakening en financiering van casemanagement.

In het rapport 'Casemanagement, van idee naar model' kun je meer lezen over dit model. Een samenvatting vind je in het boekje Slimme oplossingen voor betere zorg; Hoe versterk je met casemanagement de eigen kracht van cliënt en zorgverlener?

PROJECT DICHTBIJ DE BURGER

Probleem

Verschillende partijen zijn ervan overtuigd dat de zelfredzaamheid van kwetsbare mensen aanzienlijk toeneemt als je hun sociaal steunsysteem versterkt. De kwaliteit van leven neemt dan toe. En de vraag naar dure zorg neemt af. Maar hoe kun je dat sociaal steunsysteem versterken?

Initiatiefnemers

KEaRN Welzijn, de gemeente Tytsjerksteradiel en de Provincie Fryslân.

Aanpak

KEaRN ontwikkelt de methode van netwerkstiper. De netwerkstiper werkt samen met de burger een jaar lang aan zijn sociale netwerk. Frieslab zorgt voor onderzoek dat de partners in staat stelt om de meerwaarde ervan aan te tonen.

Opbrengst

Onderzoek van Frieslab wijst uit dat de netwerkstiper inderdaad de netwerken van cliënten weet te versterken. De zelfredzaamheid neemt toe en mensen voelen zich daardoor beter. Bovendien wegen de besparingen in de zorgkosten op tegen de loonkosten van de netwerkstipers. Per saldo is het dus ook nog goedkoper. Lees er meer over in het rapport Als het schuurt in de zorg, de resultaten van 3 jaar Frieslab, verschenen in 2012.

'DOOR DE CHAOS IN MIJN HOOFD WAS ER CHAOS IN HUIS. DE NETWERKSTIPER, HUISHOUDELIJKE HULP EN VRIJWILLIGER HELPEN MIJ OM STRUCTUUR AAN TE BRENGEN. VOORHEEN KREEG IK WEINIG BEZOEK. NU IS ER MEER AANLOOP. ALS DE NETWERKSTIPER MIJ NIET HAD BEZOCHT... IK DENK DAT IK DAN MEER IN EEN DIP HAD GEZETEN, DAT WEEET IK WEL ZEKER.' (anoniem)

PROJECT STRUCTURELE FINANCIERING POLIKLINIEK ZIEKTE VAN HUNTINGTON

Probleem

De Zorggroep Noorderbreedte ziet dat mensen met de ziekte van Huntington die thuis wonen, met veel zorgverleners te maken hebben. Daardoor heeft niemand het overzicht, neemt niemand de regie, en draagt niemand eindverantwoordelijkheid. Zorggroep Noorderbreedte opent daarom een polikliniek voor deze mensen. Daarin zijn alle disciplines aanwezig zodat cliënten er met al hun vragen terecht kunnen en ondersteuning krijgen in hun ziekteproces. Zowel cliënten als hulpverleners zijn erg enthousiast en spreken van een succes. Maar de financiering is niet volledig en zeker niet structureel.

Initiatiefnemer

De polikliniek Huntington

Aanpak

Frieslab en De Friesland Zorgverzekeraar onderzoeken de mogelijkheden om tot een sluitende en structurele financiering te komen. Kernvraag daarbij is: wie financiert de specialist ouderengeneeskunde en wie betaalt de casemanager? Bureau HHM maakt in opdracht van Frieslab de activiteiten van de poli inzichtelijk. Ook brengt het de knelpunten binnen de financiering van de polikliniek in kaart. Frieslab onderzoekt intussen de verschillende vormen van casemanagement. Frieslab ordent ze en verduidelijkt het onderscheid tussen casemanagement en zorgcoördinatie door de arts. Dit is van belang om aansluiting te vinden bij de geldende spelregels voor financiering. Ook zoekt Frieslab contact met het CVZ om helder te krijgen wat in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) wordt vergoed.

'MIJN VADER HEEFT DE ZIEKTE VAN HUNTINGTON. HIJ WOONT ZELFSTANDIG EN DANKZIJ DE POLIKLINIEK HUNTINGTON KUNNEN WE ZIJN ZIEKTEBEELD VOLGEN EN BESPREKEN. HIJ VERZINT VAAK SMOESJES, BIJVOORBEELD ALS HIJ OP ZIJN SLOFFEN NAAR BUITEN GAAT. ELK HALF JAAR KOMEN WE OP DE POLI. WE SPREKEN DAN ALLES DOOR EN WE STELLEN ALLE VRAGEN DIE WE HEBBEN. DAARDOOR SNAPPEN WE HEM BETER, EN KUNNEN WE BETER MET HEM OMGAAN. ZO REDDEN MIJN VADER, MIJN ZUSSEN EN IK HET NOG WEL EEN TIJDJE.' (anoniem)



PROJECT DUET: EEN SLUITENDE KETEN VOOR JONGE MENSEN MET AUTISME

Probleem

Jonge mensen met autisme zien zich geconfronteerd met een versnipperd zorgaanbod. Met alle nadelen van dien.

Initiatiefnemers

Stichting Mienskipsoarch, gemeente Boarnsterhim, Provincie Fryslân en De Friesland Zorgverzekeraar.

Aanpak

De ambitie is om te komen tot een sluitende keten voor jonge mensen met autisme. En om voor goede regie op de keten te zorgen met hulp van een duet van twee regisseurs. De ene is er speciaal voor arbeid en de andere voor zorg. Ze leren

elkaars taal spreken en stemmen onderling af, zodat ze de klant optimaal kunnen ondersteunen. Frieslab begeleidt een onderzoek van stagiaires, waaruit blijkt dat er geen sluitende keten is voor mensen met autisme. Met de onderzoeksresultaten als vertrekpunt, stellen Frieslab en de projectleider een plan van aanpak op. Dat beschrijft hoe de gemeenschappelijke ambitie is te realiseren. Frieslab biedt ook hulp bij het aanvragen van subsidie en bij het ontwikkelen van een meetinstrument dat de resultaten aantoont.

Opbrengst

Een plan van aanpak en een meetinstrument dat de resultaten zichtbaar maakt. Daarmee is een sluitende keten te maken met een goede regie voor zorg- en dienstverlening voor jonge mensen met autisme. De voordelen daarvan zijn groot. Het aanbod is beter af te stemmen op de capaciteiten van deze jongeren. En zij zullen daardoor minder een beroep doen op de zorg.

PROJECT HANDEN INEEN IN HET TRAMKWARTIER

Probleem

Aanbieders in het Tramkwartier in Leeuwarden willen samenwerken om de zorg aan cliënten te verbeteren. Maar de verschillende partijen lopen daarbij gelijk tegen vragen op. Als we willen samenwerken in een integraal team, mag dat van de NMa? Hoe komen we tot een optimale aanpak, waarbij het draait om preventie en de cliënt? Hoe kunnen we gebruikmaken van één budget voor de wijk? En hoe komen we tot een eenvoudig en vraaggerichter systeem van regels?

Initiatiefnemers

Initiatiefnemers zijn Zorggroep Palet, Thuiszorg Het Friese Land, de gemeente Leeuwarden en De Friesland Zorgverzekeraar.

Aanpak

Frieslab helpt ze met een gedegen literatuuronderzoek naar de Mededingingswet. Op basis hiervan worden verschillende Friese casussen besproken met de NMa. Uit deze oriëntatie blijkt dat samenwerking in een integraal team is toegestaan. Maar alleen op voorwaarde dat de samenstelling van dit team is gebaseerd op een openbare aanbesteding. Alle aanbieders van care en cure moeten een gelijke kans krijgen om van dit team deel uit te maken. Een andere mogelijkheid is dat klanten de keuze houden tussen het integrale team of een andere aanbieder. Er zijn dus mogelijkheden!

Ook maakt Frieslab een plan van aanpak voor een regelvrije zone. Dit plan wordt gebruikt als basis voor nieuwe initiatieven. Het ministerie van VWS besluit dat het Tramkwartier als proeftuin één van de regelarme zones wordt.

PROJECT SKILLSLAB FRIESLAND

Probleem

De functie begeleiding wordt binnenkort niet meer vanuit de AWBZ betaald. Gemeenten moeten dan beslissen hoe zij de diensten inkopen voor cliënten. Maar krijgen die dan ook echt de begeleiding die nodig is? Verschillende organisaties maken zich zorgen.

Initiatiefnemers

Talant en de gemeenten Heerenveen en Opsterland. Samen met Meriant, ZuidOostZorg, De Friese Wouden, Caleidoscoop, Timpaan, Provincie Fryslân en HHM.

Aanpak

De organisaties onderzoeken hoe zij de ondersteuning anders kunnen organiseren.

Opbrengst

Meer zicht op de effecten van decentralisatie van begeleiding (en andere beleidswijzigingen) op de uitvoeringspraktijk van zorg en welzijn. De effecten worden vertaald naar gewenste vernieuwingen in het aanbod. Daarbij staat het behoud van kwaliteit en resultaat voor de cliënt voorop.

'ER KAN VEEL
MEER DAN WE
DENKEN. DAT
IS VOOR MIJ
TELKENS WEER
EEN ECHTE
EYEOPENER.'

Tineke Schokker, gedeputeerde van de Provincie Fryslân



WAT STAAT JE TE DOEN?

Schaar je bij de groep voortrekkers en ga ook op zoek naar de slimme paden in de zorg. Zoek de speelruimte op. En benut zo alle mogelijkheden om echt de zorg en ondersteuning te leveren die de klant hard nodig heeft.

Dit is typerend voor de aanpak van Frieslab:

- Houd het klein. Beter drie projecten met resultaat dan tien zonder.
- Begin bij een probleem dat meerdere mensen als probleem ervaren. Dan vind je grote bereidheid om mee te denken en mee te werken aan de oplossing.
- Werk niet aan een blauwdruk, maar aan een model dat ruimte laat om aan te sluiten bij de specifieke kenmerken van afzonderlijke mensen, onderzoeken en projecten.
- Duurzaamheid zit in de flexibiliteit van dienstverlening en het investeren in relaties.
- Pel het probleem af tot de kern en verzin dan pas oplossingen. Houd vol, want HET KAN WEL!

Wat levert het op?

Wie op zoek gaat naar slimme paden zal verrast zijn door de vele mogelijkheden voor nieuwe zorgverlening. Dat heeft veel voordelen. De belangrijkste is dat je daarmee de klant de zorg en dienstverlening kan bieden die hij echt nodig heeft. Maar er is meer. Op zoek gaan naar slimme oplossingen geeft de mensen in je organisatie inspiratie en voldoening. Het gevoel dat je zaken voor elkaar krijgt die er echt toe doen.

'DE KEUKENVRIJWILLIGER VAN HET HOSPICE IN LEEUWARDEN GAAT BIJ ALLE MENSEN LANGS OM TE VRAGEN WAT ZE DIE AVOND WILLEN ETEN. EEN MAN MET SONDEVOEDING VERTELT HAAR DAT HIJ VANWEGE ZIJN SONDE AL JAREN NIKS KAN ETEN. ALLEEN EEN SAPJE WIL NOG LUKKEN. DE VRIJWILLIGER LAAT HET ER NIET BIJ, EN VRAAGT HEM OPNIEUW WAT HIJ ZOU WILLEN ETEN. 'NOU, DOE ME DAN MAAR ZUURKOOL MET SPEK', GRAPT DE MAN. DE KEUKENVRIJWILLIGER GAAT VERVOLGENS

NAAR DE WINKEL. ZE KOOPT ZUURKOOL, AARDAPPELS EN SPEKJES. ZE KOOKT, BAKT, PUREERT EN VERDUNT NET ZO LANG TOT DE MAALTIJD DRINKBAAR IS. EVEN LATER DRINKT DE MAN MET EEN RIETJE ZIJN MAALTIJD. HIJ IS DIEP GERAAKT: ZOIETS HAD HIJ IN GEEN TIJDEN MEER GEPROEFD. DE VOLGENDE DAG BESTELT HIJ EEN GARNALENCOCKTAIL. EN OOK DIE WORDT GESERVEERD.'

Lia Bakker, manager Hospice Leeuwarden

HOE ORGANISEER JE DIT ZELF?

De afgelopen jaren benaderde Frieslab elk probleem en elke uitdaging met dezelfde open houding. Daarbij zette ze steeds vijf stappen om slimme paden te vinden naar nieuwe zorgverlening, of slimme oplossingen voor betere zorg. Iedereen kan die stappen zetten, samen met bijvoorbeeld collega's, ketenpartners en cliënten. Breng zelf een beweging op gang met de volgende zes stappen!

1

Wat is het probleem?

Benoem een belangrijk probleem of knelpunt. Ga vervolgens op zoek naar de onderliggende oorzaken en uitdagingen. Ga daarvoor in gesprek met anderen, bijvoorbeeld met ketenpartners, beleidsmakers, zorgprofessionals en cliënten. Waar gaat het mis in de zorg voor de cliënt? Waar zien we het fout gaan? Waarvan hebben we last en wat maakt dat we ons werk niet goed kunnen doen? Waar wordt de cliënt de dupe van? Zorg voor open gesprekken waarin veldpartijen alle ruimte krijgen om hun visie en ervaringen uitgebreid op tafel leggen. Zonder oordeel of conclusie, en zonder dat gelijk de oplossingen worden bedacht. Luister naar de verhalen en naar wat er aan de hand is.

2

Wat is de situatie?

Je weet nu wat het probleem is. Tijd voor nader onderzoek en analyse. Verzamel zoveel mogelijk informatie. Raadpleeg schriftelijke of digitale bronnen en ga in gesprek met mensen die zeer goed op de hoogte zijn van aspecten van het probleem. Bestudeer bijvoorbeeld de wet- en regelgeving en ga praten met mensen die op handhaving toezien. Duik erin en pel het probleem af tot de kern. Breng het zo objectief en volledig mogelijk in kaart: wat is het werkelijke probleem?

3

Hoe kom je tot een oplossing?

Maak op basis van de probleemanalyse een plan. Laat daarin zien welke stappen nodig zijn om tot een oplossing te komen. Baseer dit plan alleen op feiten en benoem ook de emoties – maar hou ze van elkaar gescheiden. Zoek bij het uitwerken de samenwerking met andere partijen. Definieer gezamenlijk een oplossing voor het probleem, experimenteer ermee en breng in kaart wat de resultaten zijn.

4

Hoe zet je de oplossing in werking?

Werk de resultaten van het onderzoek of project uit in een concreet maar voorlopig advies. Dit advies omvat zowel een inhoudelijk uitgewerkte analyse als een vertaalslag naar de dagelijkse praktijk (proces). Laat collega's en deskundigen meedenken over het advies in een expertmeeting of denksessie. Gebruik hun input om de oplossing te verbeteren. Maak vervolgens een definitieve rapportage. Zet daarin wat het probleem is, de oplossing en hoe je die gaat realiseren. Beschrijf dit in concrete stappen. In de serie Frieslab-boekjes 'Als het schuurt in de zorg' vind je meerdere voorbeelden.

5

Wat is de meerwaarde?

Toon tijdens het oplossen van het probleem gelijk de meerwaarde aan. Laat zien wat je diensten waard zijn in termen van klanttevredenheid, kosten(reductie) of arbeidssatisfactie. Dat kost even tijd, maar levert op termijn financiers en klanten op.

6

Hoe de oplossing verspreiden?

Vraag jezelf af wat er voor nodig is om aan je advies bekendheid te geven en hoe je anderen kunt aanmoedigen hiervan gebruik te maken. Ga vooral persoonlijk in gesprek met anderen. Kijk daarnaast ook naar de mogelijkheden van een website, rapportages of brochures. Breng je bevindingen ter sprake tijdens overlegsituaties met betrokkenen. Praat er zo vaak en zo veel mogelijk over.

Je geeft niet op

Je abstraheert, maar je
oog ziet ook detail

Je vereenvoudigt

Je stelt je oordeel uit

Je houdt vast, zonder de regie over te nemen

Je relateert

Je inspireert

OOK EEN VOORTREKKER (WORDEN)?

Iedereen is voortrekker. Of kan er eentje worden. Ben je ook iemand die oplossingen wil vinden voor knelpunten in de zorg? Juist daar waar anderen de moed allang in de schoenen is gezakt? Frieslab helpt je graag verder.

Meer lezen?

Kijk op www.frieslab.nl. En download het rapport 'Als het schuurt in de zorg, de resultaten van 3 jaar Frieslab'.

Daarin blikt Frieslab terug op de veelbelovende initiatieven.

DANKWOORD

Frieslab bedankt: alle partners van het Avontuur Omtinkerij, De Friesland Zorgverzekeraar, Caleidoscoop, gemeenten Achtkarspelen, Boarnsterhim, Dantumadeel, De Bilt, Ferwerderadiel, Heerenveen, Helmond, Leeuwarden, Menaldumadeel, Opsterland en Tytsjerksteradiel, HHM, KEaRN Welzijn, Kooijenga groep, Kwadrant groep, Managemens, MEE Friesland, Ministerie van VWS, Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), Netwerk Palliatieve Zorg Noordwest Friesland, NHL, Partoer, Stichting Mienskipsoarch, Plantein, provincie Fryslân, RUG, Thuiszorg Het Friese Land, Zorgbelang Friesland, Zorggroep Noorderbreedte en ZuidOostZorg.

Colofon

Auteur: drs. S. Bouman, programmamanager Frieslab

Concept: C. Vossen

Vormgeving: Ontwerpstudio Spanjaard

© Frieslab 2012

Teksten overnemen uit deze uitgave is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Deze uitgave maakt deel uit van de serie 'Als het schuurt in de zorg'. Kijk voor de andere uitgaven in deze serie op www.frieslab.nl/boekenkast.



