



Innovaties in de langdurige zorg

voor een toekomstbestendig zorglandschap

Ontdek de meerwaarde van innovatieve oplossingen voor mens en zorgprofessional

Inhoudsopgave

Een toekomstbestendig zorglandschap kán niet zonder innovaties in de langdurige zorg	3
1. ZuidOostZorg	5
Zorgprofessionals behouden	6
Nieuwe zorgprofessionals werven	8
Zelfredzaamheid stimuleren	9
Slimmer en efficiënter zorg verlenen	10
2. Philadelphia	13
Zorgprofessionals behouden	14
Nieuwe zorgprofessionals werven	16
Zelfredzaamheid stimuleren	17
Slimmer en efficiënter zorg verlenen	18
3. RIBW Overijssel	21
Zorgprofessionals behouden	22
Nieuwe zorgprofessionals werven	24
Zelfredzaamheid stimuleren	25
Slimmer en efficiënter zorg verlenen	26
Tot slot	28

Een toekomstbestendig zorglandschap kán niet zonder innovaties in de langdurige zorg

Er is altijd zorg nodig. En dus ook altijd personeel

De langdurige zorg moet innoveren. Want de uitdagingen zijn groot. Zorgmedewerkers moeten nu al stevige inspanningen leveren om alle ballen in de lucht te houden. Zo springen kantoormedewerkers in [woonzorgcentrum De Boskamp](#) in Epe bij met hand- en spandiensten zodat de zorgverlening door kan blijven gaan. Ook mantelzorgers steken de handen extra uit de mouwen. Kortom, de vraag naar zorgmedewerkers is groot en die neemt alleen maar verder toe. Tot 2040 stijgt de vraag zelfs enorm, terwijl het beschikbare aantal medewerkers slechts mondjesmaat toeneemt.

Kunnen we doemscenario's vóór zijn?

Ja, Zilveren Kruis Zorgkantoor gelooft dat dit mogelijk is. Wij willen de zorg nu en in de toekomst toegankelijk houden voor iedereen die zorg nodig heeft. Daarom stimuleren we

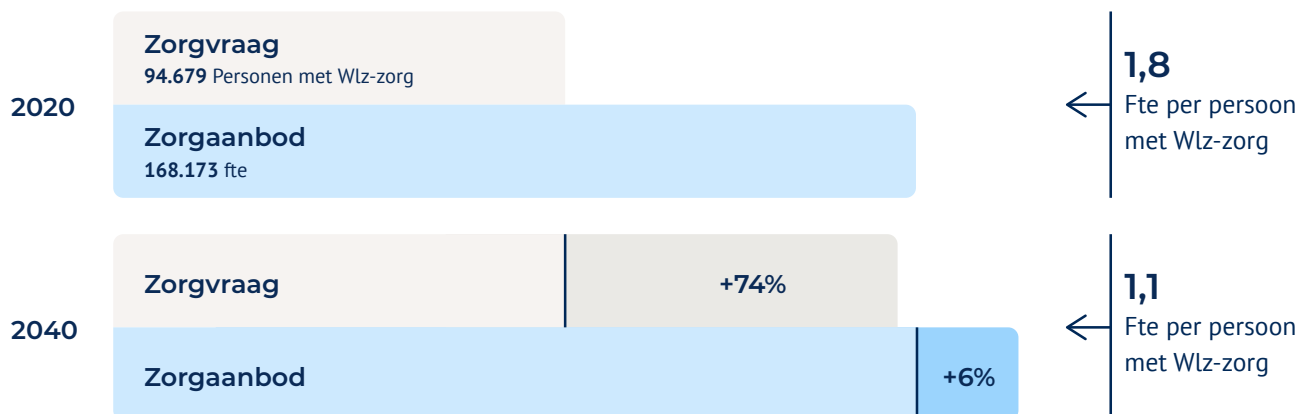
de inzet van innovaties. Dat doen we via ons (zorginkoop) beleid, maar vooral door met zorgaanbieders in gesprek te gaan en hen te inspireren. Doemscenario's kunnen we dus voor zijn, mits we samen stappen zetten om de arbeidsmarktproblematiek aan te pakken. Het liefst nu. Het goede nieuws: er zijn al zorgaanbieders die deze stappen momenteel zetten.

3 zorgaanbieders in 3 sectoren vertelden ons uitgebreid hoe zij uitdagingen aanpakken

Wij gingen in gesprek met ZuidOostZorg (verpleging & verzorging), RIBW Overijssel (geestelijke gezondheidszorg) en Philadelphia (gehandicaptenzorg). Met hun pioniersgeest zetten zij op grote(re) schaal innovaties in om de uitdagingen rondom de arbeidsmarktproblematiek het hoofd te bieden.

Innovaties als oplossing voor de arbeidsmarktproblematiek

Tot 2040 stijgt de zorgvraag in de ouderenzorg en gehandicaptenzorg met 74% terwijl het aantal zorgprofessionals slechts met 6% toeneemt. Dit betekent dat er per persoon met WLZ zorg minder Fte beschikbaar is.



Het is dus belangrijk de zelfredzaamheid van mensen te stimuleren en slimmer en efficiënter zorg te verlenen. Dit kan door het inzetten van innovaties.

Anders tegen de zorg aankijken is een must

Uit de gesprekken met ZuidOostZorg, RIBW Overijssel en Philadelphia destilleerden we 4 elementen waar zij allemaal op inzetten:

1. Vizier op de eigen organisatie

Volgens de 3 zorgorganisaties is inspelen op alle uitdagingen alleen mogelijk als zorgaanbieders bereid zijn de eigen organisatie onder de loep te nemen. Hun advies: kies voor een organisatiestructuur die past bij de organisatie en haar medewerkers. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld met zelfsturende teams of via een structuur met managers die zich vooral focussen op het welzijn en de gezondheid van medewerkers.

2. Breed pakket aan opleidingen voor medewerkers

Een pakket aan opleidingen en ontplooiingsmogelijkheden biedt zorgmedewerkers de kans te groeien, persoonlijk en in hun vak. De 3 zorgorganisaties ontdekten dat zorgaanbieders die veel tijd en energie steken in opleidingsmogelijkheden een streepje voor hebben bij de eigen zorgmedewerkers. Het zorgt ervoor dat zij 'aan boord' blijven. Een breed opleidingsaanbod is tevens interessant voor potentiële nieuwe collega's.

3. Proactief verzuimbeleid

In een krappe arbeidsmarkt is het voorkomen van verzuim extra belangrijk. Er is immers niet zomaar een vervangende medewerker beschikbaar. Daarnaast is verzuim duur. Om verzuim vroegtijdig te signaleren en eventueel te voorkomen, is het belangrijk om hier aandacht voor te hebben en de

ruimte te nemen daar creatief mee om te gaan. Bijvoorbeeld door nadrukkelijker te kijken naar de (on)mogelijkheden van zorgmedewerkers zelf en op basis daarvan zorgtaken te verschuiven.

4. Digitale innovaties

Digitale innovaties dragen bij aan de zelfredzaamheid van cliënten en aan een slimmere zorgverlening. Zelfredzaamheid kan worden bereikt met een middel zoals een medicijndispenser waarmee cliënten zelfstandig medicatie in kunnen nemen. Voor een efficiënte administratie kan Robotic Process Automation (RPA) een oplossing zijn. Dit is een virtuele assistent die eenvoudige, maar belangrijke en steeds terugkerende administratieve handelingen weghaalt bij zorgverleners door deze te laten uitvoeren door software 'robots'.

Tot slot

Om de 4 elementen – en daarmee innovaties – te omarmen, is draagvlak onder medewerkers en cliënten cruciaal. ZuidOostZorg, RIBW Overijssel en Philadelphia vertellen u daar graag meer over: hun ervaringen tekenden wij op in deze publicatie, ter lering en inspiratie. Zo leest u onder meer welke drempels zij tegenkomen, hoe zij buiten gebaande paden treden, anders zijn gaan werken en innovaties doorvoeren. Niet alleen om goede zorg te kunnen blijven leveren maar ook om de druk op medewerkers in de langdurige zorg te verlichten. Als Zorgkantoor zijn we ervan overtuigd dat innoveren hiervoor nodig is en we moedigen zorgaanbieders aan om hierin stappen te zetten.

Wij wensen u veel leesplezier!



Verpleging en Verzorging

ZuidOostZorg levert ouderenzorg in Friesland. Sinds enkele jaren merkt de zorgorganisatie dat het lastig is om medewerkers te werven. Dit heeft nog niet tot problemen geleid; het lukt nog steeds om voldoende geschikte medewerkers aan te trekken. Toch besloot ZuidOostZorg proactief in te spelen op de krapte die zich in de nabije toekomst steeds duidelijker zal voordoen. De organisatie richt zich hierbij enerzijds op het binden en behouden van medewerkers en anderzijds op het in gebruik nemen van innovatieve hulpmiddelen die de dagelijkse zorgverlening efficiënter maken zonder aan kwaliteit in te boeten.

ZuidOostZorg

- 14 locaties voor ouderenzorg in Zuidoost-Friesland en Dokkum;
- 2.400 medewerkers en ruim 1.000 vrijwilligers;
- 800 Wlz-bedden met en zonder behandeling, 110 bedden kortdurende zorg & behandeling, 11 bedden afdeling tijdelijke opname ouderen i.s.m. ziekenhuis Nij Smellinghe, 400 cliënten ZorgThuis, 860 cliënten SchoonThuis;
- Aanbod: zorgthuis, schoonhuis, kortdurende zorg & behandeling (revalidatie en eerstelijns verblijf, observatie en diagnostiek), somatische zorg, psychogeriatric, gerontopsychiatrie, NAH-zorg en wonen in de wijk;
- Oprichter van Sûnenz: netwerkorganisatie (70 partners) met preventief aanbod gericht op thuiswonende ouderen, consultatie huisartsen en aanbieder 1,5e lijns-zorg.



www.zuidoostzorg.nl

www.sunenz.nl

In gesprek met:

- Roelfien Erasmus (programmamanager technologie)
- Carla Allin (recruiter)
- Reini Verboom (programmamanager Leren & Ontwikkelen)
- Hennie de Vries (verpleegkundige geriatrie/gerontologie)



Zorgprofessionals behouden

Zorgprofessionals zijn onmisbaar en van essentieel belang om de (langdurige) zorg op peil te houden. ZuidOostZorg heeft diverse projecten op poten gezet om medewerkers aan zich te binden. Die variëren van zorgen voor een goede start voor nieuwe medewerkers tot het aanbieden van opleidingen waardoor zorgcollega's persoonlijk en in hun vak verder groeien.

Een warm welkom

De inspanningen om medewerkers aan boord te houden, begint bij ZuidOostZorg al op de eerste werkdag van elke nieuwe medewerker. Hiervoor tuigde de organisatie in 2018 een buddyproject op. "Met dit project willen we nieuwe collega's meteen een goede, warme start geven zodat ze zich echt welkom voelen", legt Carla uit. "Hierbij koppelen we nieuwe medewerkers aan een buddy. Dat is altijd iemand uit het team waarin ze als nieuwe collega aan de slag gaan. De buddy is die eerste weken hun aanspreekpunt om te horen hoe alles binnen ZuidOostZorg reilt en zeilt. Gewoon tijdens het werk, soms met een kop koffie erbij. Heel informeel

du, maar tegelijkertijd heel belangrijk om je als nieuwe medewerker welkom te voelen en een goede start te hebben binnen onze organisatie. De reacties? Die zijn heel positief"

Zelforganiserende teams

Inspelen op de uitdagingen van de toekomst kán niet zonder de eigen organisatie onder de loep te nemen. Bijvoorbeeld om te kijken wat medewerkers belangrijk en waardevol vinden, hoe je hen het beste ruimte biedt voor (persoonlijke) ontwikkeling en groei. ZuidOostZorg koos voor de ontwikkeling naar zelforganiserende teams, "Eén van de belangrijkste pijlers in de ontwikkeling van onze organisatie",

vertelt Reini. “Zelforganisatie is geen doel, maar een middel om beter de juiste zorg te kunnen leveren. Want om de cliënt de regie te laten houden, is het belangrijk dat de medewerker zelf ook invloed kan uitoefenen. Ook interprofessioneel, omdat de zorgmedewerkers rondom de cliënt samenwerken met de behandelaren.” Deze teams hebben geen teamleiders. Medewerkers maken zelf keuzes binnen gestelde kaders, tonen zelf initiatief, nemen zelf besluiten en dragen zelf verantwoordelijkheid. “Het is een manier van werken die echt anders is dan we in onze sector gewend zijn. Je voert dit ook niet ‘even’ op een achternamiddag in. Je moet als organisatie bereid zijn om er tijd en geld in te investeren. Wij hebben dat gedaan door in 2017 een post-mbo-programma te ontwikkelen over persoonlijk leiderschap en vakmanschap. Dat is zo opgezet dat de studie-inhoud direct aan de eigen praktijk van deelnemers is gekoppeld. De Erasmus Universiteit heeft onderzocht wat dit ‘doet’ met medewerkers die dit programma volgen. Wat blijkt: de combinatie van persoonlijk leiderschap en vakmanschap leidt echt tot ander gedrag dat ook op de lange termijn vastgehouden kan worden. Medewerkers leren bijvoorbeeld waar hun grenzen liggen en hoe ze kunnen aangeven dat iemand die grens overschrijdt. Ze leren ook prioriteiten stellen zodat ze niet langer alle ballen in de lucht hoeven te houden maar sneller beslissen welke ze eerder kunnen neerleggen. Ik heb begrepen dat het leven hierdoor voor sommigen niet alleen op het werk ten goede verandert maar ook privé.” Het post-mbo-programma loopt nog steeds omdat duidelijk is geworden dat het binnen ZuidOostZorg resulteert in versterking van de professionaliteit en daarmee in steeds sterker wordende, zelforganiserende teams.

Opleiden en ontwikkelen op alle locaties

Reini: “Eerlijk is eerlijk, als we alle medewerkers dit programma aanbieden, zijn we al snel jaren verder. In het licht van de arbeidsmarktontwikkelingen hebben we die luxe niet. Daarom ontwikkelden we ook het verkorte programma SOLO: Samen Open Leren en Ontwikkelen. Hierin komen

de onderwerpen aan bod die medewerkers van de post-mbo-opleiding het meest waardevol vinden. Zo geven we elke collega de gelegenheid om met de eigen ontwikkeling bezig te zijn. En we merken ook hier dat het wat oplevert in persoonlijke groei en de kwaliteit van zorg. Ze ontdekken bijvoorbeeld voorkeursstijlen en krijgen nieuwe inzichten in hun eigen gedrag en dat van hun collega’s. Dat is ontzettend belangrijk om de onderlinge samenwerking te verbeteren – en dat is zeer gunstig bij het samen nemen van beslissingen voor en met de cliënt.” ZuidOostZorg is inmiddels begonnen met het samenstellen van een SOLO-programma per locatie “om nog beter tegemoet te komen aan de dagelijkse praktijk die op elke locatie anders is. Zo werken we toe naar sterke teams in onze héle organisatie.” Zelfreflectie hoort daar onlosmakelijk bij.

Sterke teams en zelfbewuste medewerkers die goede zorg leveren. Het zijn twee facetten die naadloos aansluiten bij de visie die de Raad van Bestuur enkele jaren geleden opstelde. Roelfien: “Destijds is besloten dat ZuidOostZorg de staf relatief klein houdt en dat het meeste geld naar de ‘handen aan het bed’ gaat. Deze opleidingsprogramma’s zijn daar een ultiem uitvloeisel van. En ja, dat vraagt net wat m er van medewerkers dan ze wellicht gewend zijn. Of waarvoor ze zijn opgeleid. Tegelijkertijd zijn ze hierdoor tevens meer ‘eigenaar’ van iets en raken ze intensiever betrokken bij organisatie, collega’s en cliënten.”

Exitinterviews

De vele inspanningen om medewerkers aan de organisatie te binden, voorkomt niet dat er nooit mensen weggaan. De afdeling Recruitment zorgt ervoor dat ZuidOostZorg lering kan trekken uit elk afscheid dat zich voordoet. Met telefonische exitinterviews vragen zij medewerkers een maand na vertrek om de reden ervan “ n of we iets hadden kunnen doen om ze aan boord te houden”, aldus Carla. “Daar leren we van. Het is  en van onze manieren om krapte in ons personeelsbestand v or te zijn.”



Nieuwe zorgprofessionals werven

De (langdurige) zorg op peil houden, is ook een kwestie van de juiste mensen werven. Op een krappe arbeidsmarkt is dat een uitdaging. Om op het netvlies van potentiële nieuwe medewerkers te komen, besloot ZuidOostZorg zich nadrukkelijker te profileren als fijne werkgever en flexibel en creatief te zijn bij het invullen van vacatures.

'De buitenwereld mag het weten!'

ZuidOostZorg onderzoekt hoe het van zichzelf een 'sterk werkgeversmerk' maakt. Carla: "We zijn met onze communicatiemedewerkers aan het kijken hoe we onszelf goed kunnen profileren. Wat ons van anderen onderscheidt. Ik denk dat ons ontwikkel- en opleidingsaanbod één van de belangrijkste factoren is. Hier mag je echt doen waarvoor je bent opgeleid. De kunst is dan om ervoor te zorgen dat ook de buitenwereld dat weet. Daar zijn we nu mee bezig." Reini vertelt dat ZuidOostZorg tot voor kort wat bescheiden was in laten zien wat de organisatie allemaal doet. Maar in de slag om de medewerker is dit veranderd. "We zetten ons actief in om onszelf bekend te maken. De buitenwereld moet nu juist zien wat ZuidOostZorg te bieden heeft." Verhalen delen via social media staan op de planning. Daarnaast zijn zogenoemde 'Meet & Greets' een mooi voorbeeld om de interesse van belangstellenden te 'prikkel', vindt Carla. "Onlangs hebben we hier in de regio een Meet & Greet georganiseerd, compleet met kraampjes waar collega's uitgebreid vertelden over de mogelijkheden bij ZuidOostZorg in zorg, facilitair, horeca, ontwikkeling en opleiding. Ook konden belangstellenden een mooie foto voor hun CV laten maken of een kleuranalyse krijgen. Leuk en informatief dus en het was een succes. De Meet & Greets leverden diverse vervolgesprekken op."

Uniek selling point: opleiden en ontwikkelen

In het besef dat kandidaten het belangrijk vinden als ze bij hun werkgever kunnen groeien, is 'opleiden en ontwikkelen' een vast gesprekstema geworden tijdens sollicitatiegesprekken. Carla: "Als we horen dat een kandidaat bijvoorbeeld als verzorgende IG wil beginnen maar graag doorgroeit naar de functie van verpleegkundige bespreek ik meteen de mogelijkheden bij ons en wat de kandidaat eruit wil halen voor zichzelf. Specialisaties in vakmanschap of leiderschap, ons post-mbo-programma, het SOLO-traject... alles komt dan voorbij. We merken dat mensen dat echt

interessant vinden, waardoor we dit als een heel mooi en uniek selling point beschouwen."

Vacatures: rolbeschrijvingen mogen niet 'knellen'

Om vacatures in te vullen, maakt ZuidOostZorg ook gebruik van een regiopoule (in andere organisaties ook wel flexpoule genoemd). Carla: "We merkten op een bepaald moment dat de openstaande vacatures voor 'verzorgende IG' opliepen. We hebben de rol – want we spreken liefst zo min mogelijk over 'functies' – toen veranderd naar 'allround verzorgende IG'. Daarbij hielden we heel erg open waar kandidaten zouden komen werken. Die flexibele insteek deed het hem: opeens had ik in 1 week 4 reacties van verzorgenden IG die we allemaal hebben kunnen plaatsen." Intern koppelt ZuidOostZorg diverse ontwikkelmogelijkheden aan de rollen, wat doorstroom voor medewerkers aantrekkelijker en laagdrempeliger maakt. Ook Hennie heeft een mooi voorbeeld van de waarde van het bieden van flexibiliteit. "Een locatiemanager zocht via de regiopoule een nieuwe zorgmedewerker. Heel bewust hebben we daarbij vermeld dat kandidaten op meerdere woningen werken maar wel aan één team worden gekoppeld. Daarmee bieden we dus én flexibiliteit én vastigheid en dat blijkt goed te vallen." Carla voegt toe: "Het gaat om anders kijken naar je eigen werkproces. Naar kritisch zijn, naar durven kijken of er ruimte is om het net wat anders te doen. Dat maakt echt het verschil."

Zorg- en kennisorganisatie

Roelfien onderstreept ook de waarde van ZuidOostZorg als zorg- en kennisorganisatie. "We doen hier veel aan onderzoek. Dat is niet heel gebruikelijk binnen ouderenzorgorganisaties. We hebben inmiddels meerdere promovendi en dat is voor behandelaren heel interessant. We trekken hier een bepaalde doelgroep mee die we eveneens graag aan onze organisatie verbinden. Zo werken we – in een krappe arbeidsmarkt – toe naar een personeelsbestand waarmee we de langdurige zorg op alle fronten veilig kunnen stellen."

Zelfredzaamheid stimuleren

Ouderen raken steeds meer gewend aan technische snufjes die helpen om zelfredzaam te zijn. ZuidOostZorg wil die zelfredzaamheid behouden door niet meer vanzelfsprekend bepaalde zorgtaken over te nemen zodra een cliënt in het verpleeghuis komt te wonen. Het 'zelf laten doen' is hier het credo, tenzij het echt niet anders kan. Roelfien licht twee voorbeelden toe.

Medicijndispenser

"De medicijndispenser raakt steeds meer in zwang, vooral in thuisituaties. Komt een cliënt bij ons wonen en gebruikt deze al langer een medicijndispenser, dan nemen wij de medicatie niet over zoals lange tijd vanzelfsprekend was. We laten de cliënt er gewoon zelf mee doorgaan, tenzij dit door omstandigheden niet lukt. In het verlengde daarvan kijken we bij elke client die al bij ons woont, of de slimme medicijndispenser Medido een geschikt hulpmiddel is. Wat we met deze zelfredzaamheid winnen? Minder druk op de zorgcapaciteit."

Closomat

"Een ander voorbeeld is dat we recent een cliënt hadden die thuis een Closomat gebruikte. Dit aangepaste toilet hielp haar om zonder hulp naar het toilet te gaan. Toen ze bij ons kwam wonen, besloten we voor haar een Closomat te installeren. Dat gebeurde nadat we ontdekten dat ze zonder dit hulpmiddel 6 tot 8 keer per dag hulp nodig had van 2 medewerkers. Installatie van een Closomat leverde meteen een tijdsparing op van minstens 120 minuten per dag. We onderzoeken nu wat de in- en exclusiecriteria voor dit soort toepassingen zijn en of we ze grootschaliger kunnen inzetten. Het ontlast enorm."



Slimmer en efficiënter zorg verlenen

Minder medewerkers levert allerlei problemen op in de zorgverlening. Minder tijd per cliënt bijvoorbeeld. Of dreigende verschraving van het zorgaanbod. ZuidOostZorg wil dit vóór zijn en richt zich op slimmer en efficiënter werken. Het in gebruik nemen van innovatieve, technologische oplossingen is daar onlosmakelijk mee verbonden.

Accepteren en leren

Volgens Roelfien is technologie in de zorgsector lang een 'eng' onderwerp geweest. "De laatste 2 jaar zie je een kentering. Medewerkers vragen niet meer met enige argwaan 'wat ze ermee moeten', maar vragen naar suggesties, naar de mogelijkheden van technische hulpmiddelen bij de zorg voor hun cliënten. Dat is voor een groot deel het effect van de visie die we hebben op leren en ontwikkelen. Daarin draait het om zelf verantwoordelijkheid nemen en je merkt dat medewerkers nu echt verder zoeken naar oplossingen. Daardoor zie je ook dat technologie bij ons niet meer gaat om weten op welke knoppen je moet drukken. Het gaat erom dat we innovatieve toepassingen steeds meer echt inbedden in het dagelijks werk. Want er zijn prachtige oplossingen die ervoor zorgen dat zorgmedewerkers tijd besparen en toch de zorg verlenen die een cliënt nodig heeft."

Rolverdeling en samenwerking bij technologische innovaties

Technologie in de zorgsector vraagt wel om een nauwe samenwerking met leveranciers van technologische oplossingen. Reden: elke zorgorganisatie heeft haar eigen cliëntendoelgroep waarvoor een standaardoplossing soms niet afdoende is. En elke zorgorganisatie heeft zo haar eigen manier van werken die vraagt om maatwerk bij de implementatie van een innovatie. Roelfien: "Dat neemt niet weg dat juist samenwerken met collega-organisaties ook veel brengt. ZuidOostZorg is actief binnen Anders Werken in de Zorg Fryslân. Door met elkaar ervaringen te delen, use cases uit te werken en onderzoek te doen, proberen wij het gebruik van technologie in de zorg te versnellen."

Wolk heupairbag

Roelfien: "Wij ontdekten bijvoorbeeld dat het systeem achter de Wolk heupairbag – een prachtige oplossing om heupfracturen te voorkomen – niet bij ons paste. Het ging om het dashboard dat de leverancier heeft ontwikkeld. Hierbij is

1 projectleider gerechtigd om achter de schermen de Wolk aan cliënten, medewerkers of locaties te koppelen. We willen juist dat al onze teams daartoe gerechtigd zijn, in de geest van onze belangrijke organisatiepijler: zelforganiserende teams. We zijn daarom, samen met de collega's binnen Anders Werken in de Zorg Fryslân, in gesprek met de leverancier om te kijken of de toepassing kan worden aangepast aan onze wensen." Reini benadrukt dat de Wolk-kwestie aangeeft hoe belangrijk het is om steeds stil te staan bij vragen als 'wie doet wat?' en 'waar ben ik van?' "Het gaat steeds om rolverduidelijking en samenwerking."

Sensortechnologie

Een andere innovatie waarbij ZuidOostZorg de krachten bundelt met een leverancier is sensortechnologie. Roelfien: "SmartSense is zo'n slim alarmeringssysteem. Maar we hebben natuurlijk meer systemen die alarmsignalen afgeven. Medewerkers hebben hiervoor allerlei apps, maar het is voor hen een hele puzzel om na te gaan welke app bij welke melding hoort. We willen nu één dashboard laten ontwikkelen waarin alle meldingen in een oogopslag te zien zijn, of het nu om een melding van een medicatiedispenser gaat of een heupairbag."

Sensortechnologie is vandaag de dag onmisbaar in de zorg. Vernieuwing en ontwikkeling ervan leidt bovendien tot steeds meer efficiency in de zorg, op een verantwoorde manier. Hennie: "We maken gebruik van sensoren in het bed, in de kamer en boven de deur van cliënten, allemaal met indicatie ZZP5 of ZZP7. Op een dashboard zien we hoe lang ze in bed zijn en hoe lang ze in en buiten hun kamer zijn. En we hebben nu ook de mogelijkheid om een vertraging op het alarm te zetten, bedoeld om cliënten 's nachts niet te storen bij een onschuldig loopje naar het toilet. Of wanneer ze wat rommelen op hun kamer. Voorheen ging er direct een alarm af als iemand zijn bed uitging, met name als het ging om een persoon met een valrisico. Maar 'vallen' voorkomen we er niet



mee, want we kunnen nooit zo hard lopen dat we daar op tijd bij zijn. Die vertraging, bijvoorbeeld 10 minuten, zorgt ervoor dat het systeem ons na die periode alarmeert. Je wil niet dat mensen, als ze vallen, lang op de grond liggen. Andersom gezegd: ligt die cliënt vóór het aflopen van de vertraging weer in bed, dan krijgen we geen alarm. Meneer of mevrouw redt zichzelf, kan weer lekker doorslapen omdat er geen contact is geweest en zorgpersoneel heeft een zorgmoment minder. De situatie vraagt wel om verantwoorde keuzes en maatwerk, dus we stemmen de vertraging echt per persoon af, samen met de nachtdienst." Nu ZuidOostZorg dit systeem 2 jaar in gebruik heeft, is goed te merken dat het rustiger is in de nacht. "We hebben geen standaard rondes meer. Hoeven niet meer bij iedereen 3 keer per nacht om het hoekje te kijken." Het is niet zo dat ZuidOostZorg de nachtdienst afschaalt. Gekozen is om nachtzorg te gaan bieden aan andere cliënten die daarmee geholpen zijn. "Zo bedienen we met hetzelfde aantal medewerkers meer cliënten."

Slimme bril

Een andere technologische innovatie die efficiency stimuleert, is de slimme bril. Roelfien: "Met de toenemende vraag naar zorg en een krappere wordend

medewerkersbestand willen we voorkomen dat bepaalde handelingen niet kunnen worden uitgevoerd omdat de bevoegde persoon er niet is. Om de zorg verantwoord door te laten gaan, maken we bij ZuidOostZorg gebruik van slimme brillen. Daarmee kan een bevoegd verpleegkundige op afstand meekijken, bijvoorbeeld bij de uitgifte van medicijnen. Of bij wondverzorging."

De slimme bril vraagt wel om een andere denkwijze. "Neem de wondzorg. De wondverpleegkundige komt hiervoor doorgaans 1 keer per week langs. Maar er kunnen tussentijds natuurlijk ontwikkelingen zijn die om wondverzorging vragen. We merkten dat veel medewerkers vaak dachten: 'We wachten wel tot ze er is'. Die gedachtegang willen we nu omdraaien door te zeggen; 'ze komt niet, tenzij...'. De slimme bril helpt ze om deze manier van werken te omarmen. Daardoor hoeft de verpleegkundige minder vaak op locatie te komen en zullen ze zelf eerder starten met wondverzorging, met het extra paar ogen van de verpleegkundige op afstand." Bijkomend voordeel: medewerkers leren er ontzettend veel van. "Zij hebben de bril op en moeten doen wat de wondverpleegkundige normaal doet. Dat is enorm leerzaam, dat horen we ook terug van medewerkers. Er kan

zo ook een grote slag in deskundigheid en persoonlijke groei worden gemaakt.” ZuidOostZorg wil toe naar een situatie waarin de slimme bril net zo gewoon wordt als het gebruik van bijvoorbeeld een tillift. “Iedereen moet – mits getraind – met die bril kunnen werken.” Begonnen met de wondverpleging rolt ZuidOostZorg de slimme bril nu uit naar de verpleegkundige dienst. Ook artsen zijn geïnteresseerd en sluiten waarschijnlijk bij de ingebruikname van de toepassing aan.

Kosten en financiering

Reini: “Ons uitgangspunt is dat innovatie iets is waaraan iedereen in de organisatie bijdraagt. We zijn allemaal met innovatie bezig, als onderdeel van ons primaire proces. Sociale en technische aspecten vloeien in elkaar over. Implementeer je een technische innovatie, dan hoort daar ook scholing bij. Of het nu gaat om leren hoe een oplossing werkt of om het verantwoordelijkheid dragen of leiderschap tonen. Van heel praktisch naar heel breed dus. Innovatie is wat ons betreft één ‘pakket’. We kunnen daar ook geen vastomlijnd kostenplaatje aan hangen.”

Zelf investeren

Wat financiering betreft maakt ZuidOostZorg wel gebruik van diverse financieringsmogelijkheden zoals de kwaliteitsgelden voor zorg ondersteunende technologie en het budget regionale ontwikkeling. Verder benut ze, vanuit de reguliere Wlz, een deel van de scholingsgelden voor implementatie of training. “Omdat ‘innovatie’ óveral zit – ook in persoonlijke ontwikkeling – kunnen we niet één totaalbedrag noemen dat we hieraan besteden”, vervolgt Reini. “We willen vooral dat mensen uit zichzelf kiezen voor ontplooiing zonder daar grenzen aan te stellen van wat financieel wel of niet kan. Om die reden werken we ook niet met ontwikkelbudgetten. We willen mensen gewoon uitnodigen om mee te doen en bekostigen programma’s voor opleiding en ontwikkeling met subsidies en door er zelf in te investeren. Het gaat dan om best een fors deel van onze begroting. In die van 2021 reserveerden we nog 2,8 miljoen euro voor opleidingen, samengesteld uit 2 miljoen euro op basis van 3 procent van het brutoloon en 0,8 miljoen euro out of pocket. Die keus hebben we gemaakt omdat wij geloven dat we die investering terug gaan zien én terug gaan verdienen.”

Reablement

Reini koppelt daar direct de term ‘reablement’ aan vast, één van de speerpunten bij ZuidOostZorg in de komende jaren. “We willen ouderen stimuleren meer voor zichzelf te zorgen. Daar heb je medewerkers voor nodig die snappen wat ze daarvoor moeten doen, hoe ze hen daarbij kunnen helpen. Dat verklaart mede waarom we die investeringen doen.” Een mooi voorbeeld van reablement vindt Hennie de medewerker die op eigen initiatief ‘duofiets-les’ regelde voor een cliënt en haar partner. “Die mevrouw was gevallen en kon niet meer fietsen, wat ze altijd heel graag deed. De medewerker riep de beweegagoog erbij om te kijken of mevrouw nog kon fietsen. Ook schakelde ze de collega’s van welzijn in om de echtgenoot te leren met een duofiets om te gaan. Nu fietst het echtpaar weer samen. De beweegagoog en de welzijn-collega’s zijn niet meer nodig en de zorg-collega’s hoeven alleen te faciliteren. Ik vind het een prachtig voorbeeld van reablement.”

Aan de slag met innovatie? Dit zijn de tips van ZuidOostZorg

Innoveren is onmisbaar om het arbeidsmarktprobleem het hoofd te bieden. Zowel bij het werven en behouden van zorgprofessionals als bij het werken met technologische oplossingen moet buiten gebaande paden worden getreden. “Belangrijk is, om medewerkers mee te nemen bij elke verandering die je in gang wil zetten”, benadrukken Roelfien, Carla, Reini en Hennie. “Want als we iets geleerd hebben in de afgelopen jaren, dan is het dat vernieuwing vandaag de dag iets van medewerkers vraagt dat breder is dan het gebruikelijke zorgprofiel.”

Philadelphia



Gehandicaptenzorg

Philadelphia ondersteunt mensen met een beperking bij het leiden van een gewoon leven, een eigen leven. Dit kan op een Philadelphia-woonlocatie zijn of ambulante. Daarnaast biedt de zorgorganisatie dagbestedingsplekken en leer-werktrajecten. Om wat voor ondersteuning het ook gaat, de cliënt – van jong tot oud – heeft de hoofdrol. Maar ook voor Philadelphia is de arbeidsmarkt een uitdaging. Op jaarbasis heeft de organisatie steeds zo'n 700 vacatures in te vullen. Dat blijkt lastig, vooral als het gaat om het werven van medewerkers voor de doelgroep 'cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag' of voor locaties in de uithoeken van het land. Door te innoveren, zowel sociaal als technologisch, boort Philadelphia nieuwe manieren van werken aan om cliënten te blijven ondersteunen.

Philadelphia

- 500 locaties in heel Nederland, van woonzorgcomplexen en behandelcentra tot kleinschalige woonhuizen en appartementen in de buurt;
- 7.300 medewerkers en 4.500 vrijwilligers;
- 9.200 cliënten;
- Aanbod: wonen (begeleid wonen, wonen met intensieve begeleiding en verzorging, beschermd wonen en wonen met dementie), logeren, dagbesteding, leren en werken, ondersteuning, expertise en behandeling.



www.philadelphia.nl

In gesprek met:

- Babette Alberda (manager Medewerkersbelang Vitaliteit)
- Willeke Waterman (manager Medewerkersbelang Instroom)
- Jasper Drenth (manager Informatisering)
- Lisa van Duijn (manager DigiContact)

Zorgprofessionals behouden

Een nieuwe cultuur creëren waarin taken en verantwoordelijkheden op een andere manier worden verdeeld, veel aandacht voor doorstroming, opleiding en ontwikkeling, een proactief verzuimbeleid en inzet op vitaliteit. Dat zijn in het kort de facetten die ertoe moeten leiden dat zorgprofessionals aan boord blijven. Dit vraagt om een open blik op organisatie en leiderschap en om het lef om medewerkers vrijheid te bieden.

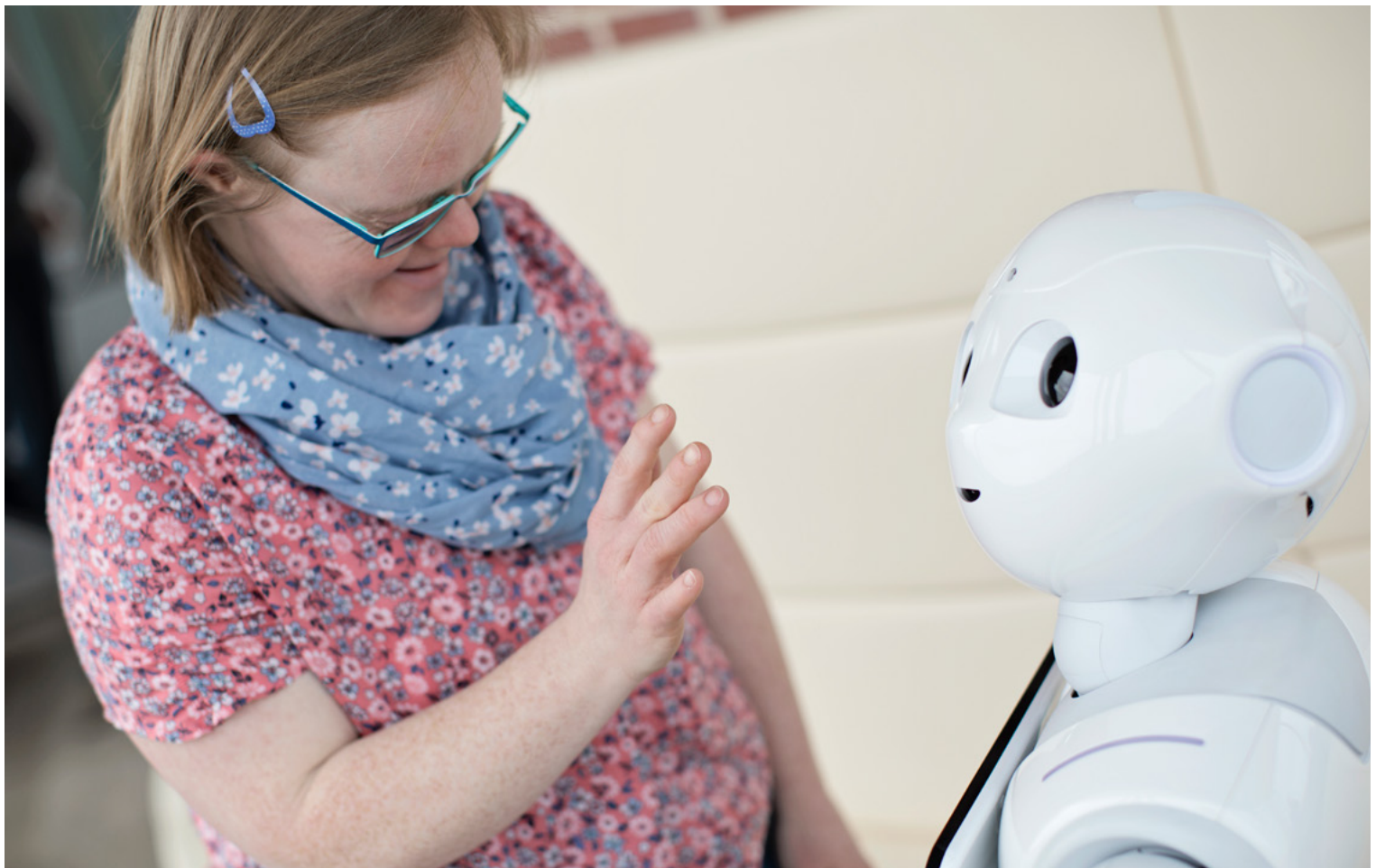
Zelforganiserende teams

De besturingsfilosofie van Philadelphia is 'zelforganisatie'. "We werken met zogenoemde zelforganiserende teams", vertelt Babette. "Dat is een groeiproces. Bij dit principe hebben teams de vrijheid zelf te bepalen hoe ze, binnen bepaalde kaders, hun werk inrichten. Bijvoorbeeld als het gaat om gezond werken, de belasting/bezetting van het team en de financiën. Binnen elk team is daarvoor een aantal kernrolhouders aangewezen die signalen oppikken. Al is het niet de bedoeling dat zij een mini-manager worden om die taak uit te voeren." Willeke: "Het is echt de bedoeling dat teamleden met elkaar zaken signaleren, bevindingen delen en stappen zetten." Zo was er een team waarvan de teamleden lange tijd roulerend de nachtdiensten op zich namen. Ze vonden dit echter behoorlijk belastend. "Het complete team besloot toen salarieel iets in te leveren

waardoor er ruimte kwam om 2 nachtdienstmedewerkers aan te nemen", licht Willeke toe. "Zelforganiserende teams hebben bij ons dus de vrijheid en ruimte om te kijken wat er in de teams nodig is. En om maatregelen te nemen."

Teamondersteuning

Babette voegt toe: "Het is nadrukkelijk niet zo dat we denken: 'zelforganisatie betekent geen managers meer, dus er mag een laag tussenuit'. Managers hebben ook bij zelforganisatie nog steeds een belangrijke rol, als 'dienend leiders' die richting geven en teams ondersteunen." Omdat dit ook voor managers een nieuwe invulling is, startte Philadelphia met een programma 'leidinggevende van de toekomst'. Verder worden teams ondersteund door gidsen die getraind zijn om teams te coachen die zelf zaken organiseren. Willeke: "Teams geven aan meer inzicht te hebben, te begrijpen



waarom dingen gebeuren. Ze kunnen zelf keuzes maken en kijken wat de cliënt nodig heeft.” Andere ondersteuning biedt Philadelphia in de vorm van ICT-tools, zoals dashboards die (cijfermatig) weergeven hoe een locatie ervoor staat. Babette: “Dat inzicht behouden we dus niet voor aan managers. Juist niet, want teams hebben inzicht nodig om voor hun locaties, hun cliënten en zichzelf de juiste besluiten te nemen.” Philadelphia is sinds een jaar of 5 bezig met zelforganisatie. Elk team loopt zijn eigen route. “Het ene team is nu verder dan het andere team en dat is helemaal niet erg”, verzekert Babette. “Elke locatie kent zijn eigen uitdagingen en moet in zijn eigen tempo stappen kunnen zetten.”

Doorstroming, leren en ontwikkelen

Tegelijkertijd kijkt Philadelphia ook naar verbinding in de regio, vooral om mensen voor de zorgorganisatie te behouden. Babette: “Er zijn altijd medewerkers die verder willen kijken, een andere functie of baan ambiëren. Om te voorkomen dat ze hiervoor naar andere instellingen uitwijken, hebben we een loopbaanloket ingericht. Het is de bedoeling dat we ze daar gaan helpen om ergens anders binnen Philadelphia de uitdaging te vinden die ze zoeken.” Een ander belangrijk instrument om medewerkers te behouden, is het aanbieden van opleidingen en ontwikkelmogelijkheden. “Bijvoorbeeld om de doorstroming te stimuleren van ons cluster zorg & wonen naar de intensieve doelgroep met moeilijk verstaanbaar gedrag”, aldus Willeke. “Het is namelijk eenvoudiger om mensen binnen zorg & wonen binnen te halen dan binnen de doelgroep moeilijk verstaanbaar gedrag. Zeker als je mensen nog moet opleiden. Dan doe je dat liever bij een doelgroep die iets minder complex is, om vanuit daar de doorstroom te bevorderen naar de complexere zorg.” Philadelphia heeft een breed pakket van (interne) opleidingen waarvan zorgmedewerkers gebruik kunnen maken, van compacte trainingen tot opleidingen die deelnemers klaarstomen voor niveau 4 maatschappelijke zorg en voor persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg. “Hier laten we heel duidelijk de component moeilijk verstaanbaar gedrag in terugkomen.” Verder oriënteert Philadelphia zich op ‘flexibel opleiden’, waarbij ze mensen opleidt die geen ‘gehandicaptenzorgpapiertje’ op zak hebben maar bijvoorbeeld wel een diploma Sport & Bewegen. Of een achtergrond hebben in de kinderopvang. Willeke: “Zulke mensen zouden we zelf kunnen opleiden tot een functie binnen de gehandicaptenzorg, zoals die van coördinerend begeleider. Daar kijken we nu naar.”

Verzuimaanpak

Het ziekteverzuim bij Philadelphia behoort al enkele jaren tot het laagste in de sector. Er zijn meer mensen aan het werk waardoor personeelskrapte zoveel mogelijk wordt afgewend.

De kracht van de verzuimaanpak zit hem onder meer in het kijken naar mogelijkheden, eigen verzuimspecialisten en de urgentie die het thema heeft op alle niveaus. “In het kader van ‘goed werkgeverschap’ voeren we een beleid dat niemand aan de kant staat”, aldus Babette. “Om die reden volgen directies en management organisatiebreed trainingen in verzuimbegeleiding. Daarin draait heel veel om ‘aandacht’ want die is onmisbaar in het kader van preventie.” Andere ondersteuning bestaat uit:

- coaches waarvan medewerkers gebruik kunnen maken (en die ook ter beschikking staan van gezinsleden);
- groepstrainingen met medewerkers in zogenoemd lang verzuim, bedoeld om hen te ondersteunen bij het zelf sturing geven aan hun re-integratie.

Babette: “We kijken nu ook naar de mogelijkheid om psychologische zorg dichter naar ons toe te trekken. Een groot deel van de verzuimklachten betreft psychische klachten waarvoor nu eerst nog een doorverwijzing van de bedrijfsarts nodig is. Dat kost tijd en we onderzoeken nu of we dit traject kunnen verkorten.” Ook is Philadelphia gestart met de ontwikkeling van een verzuimbegeleidingssysteem met een medewerkersportaal. Daarin krijgen medewerkers zelf toegang tot hun verzuimdossier. Dit systeem is bedoeld om de triage te verbeteren waardoor het tempo van handelen hoger wordt.

Zorgmedewerkers behouden met DigiContact

De 24/7 beeldbeloplossing DigiContact is voor Philadelphia een onmisbaar instrument in de zorg en ondersteuning van cliënten over de volle breedte van de zorgketen. Lisa: “We hebben inmiddels 35 grote en kleine externe samenwerkingspartners die gebruik maken van DigiContact. Daar zitten 60 medewerkers voor paraat, verdeeld in expertiseteams. Bij een externe GGZ-partner zetten we andere medewerkers in dan bij cliënten met een licht verstandelijke beperking. Verder hebben we ook een groep allround contactmedewerkers die cliënten ‘opvangt’ als het eigen expertiseteam net even bezet is. De allround contactmedewerker kijkt dan of hij de cliënt verder kan helpen of dat er alsnog contact met het expertiseteam nodig is.” Philadelphia ervaart geen problemen bij het vinden van personeel om DigiContact te bemannen. Sterker nog, DigiContact blijkt een ultiem middel om zorgmedewerkers te behouden die anders misschien de zorgsector hadden verlaten. “Er zijn bijvoorbeeld veel GGZ-medewerkers en begeleiders Jeugd en Gezin voor wie het fysieke werk niet meer passend is, maar die wél hart hebben voor de doelgroep. Velen van hen staan daardoor open voor een baan in de zorg-op-afstand. Gezien de groeiende behoefte aan een oplossing als DigiContact voegen we ze maar wat graag aan onze beeldbelteams toe.”



Nieuwe zorgprofessionals werven

Vacatures invullen doet Philadelphia door heel regionaal naar de arbeidsmarkt te kijken. Enerzijds kan ze hierdoor inspelen op het lokale aanbod aan potentiële medewerkers, anderzijds biedt een regionale aanpak alle kans om Philadelphia tot in de haarvaten van dorpen en kernen te profileren. Resultaat: de zorgaanbieder krijgt een steeds grotere naamsbekendheid en komt zo sneller op het netvlies van banenzoekers.

Regiorecruiters

Willeke: “Onze organisatie is regionaal opgedeeld. Om onze locaties in al die regio’s beter bekend te maken bij de inwoners – want dat is de pool waaruit we kandidaten selecteren – zetten we regiorecruiters in. Zij kijken bijvoorbeeld naar hoe het in die regio precies zit met de arbeidsmarktsituatie: over welke instroom hebben we het, hoe is het merendeel opgeleid? Hoeveel zij-instromers zijn er beschikbaar? Daar kunnen we dan op werven. Dankzij onze regiorecruiters sluiten we beter aan op de karakteristieken van die regio en adverteren we bijvoorbeeld in de media die daar goed bekeken of gelezen wordt. Ook blijven we goed op de hoogte van lokale of regionale banenbeurzen of activiteiten die het UWV of de gemeente organiseren. Dan zorgen we er uiteraard voor dat wij er ook bij zijn.” De regiorecruiters zijn er niet alleen om mensen te werven, ze ondersteunen de Philadelphia-locaties ook bij de selectie. Locaties hebben te maken met onverwachte uitstroom, mensen die eerder met pensioen gaan of die intern willen doorstromen. De recruiters fungeren dan als partner die met de locaties meedenkt over de juiste persoon op de juiste plek. Niet alleen over wat en wie er nu nodig is, maar ook over de behoefte aan medewerkers in de (nabije) toekomst, in het licht van de krappere wordende arbeidsmarkt.

Kandidaten matchen

Willeke: “Elke kandidaat kan waardevol zijn voor ons. Zonde als zij niet in een specifiek functieprofiel passen dat we op een bepaald moment graag invullen. Om te voorkomen dat we veelbelovende kandidaten uit het oog verliezen, werken we met een Applicant Tracking System (ATS). Dit is een database van kandidaten die misschien niet voor die ene functie geschikt zijn, maar wel voor een andere. Zoeken we sollicitanten voor die andere functie, dan hebben we met dit systeem snel een geschikte kandidaat op het oog waarmee al contact is geweest. Zo kunnen we dus ‘doormatchen’ en dat scheelt veel tijd en wervingsinspanningen.”

Flexibiliteit in contracten en werklocaties

Het aantal parttime contracten is groot “terwijl we veel medewerkers hebben die best meer willen werken”, aldus Willeke. “Daarom kijken we nadrukkelijk of we contracten kunnen ‘oprekken’ zodat medewerkers meer uren kunnen werken als ze dat willen. Lukt dit niet binnen de eigen locatie, dan kijken we of er misschien een combinatie kan worden gemaakt met een andere locatie.” De flexibiliteit om op meer locaties te werken, wordt al steeds gewoner. Zo maakt Philadelphia gebruik van ‘flexteams’ per regio. In deze teams werken medewerkers die ingezet worden op verschillende locaties. Dit kan ad hoc maar bijvoorbeeld ook ter overbrugging van een openstaande vacature op een specifieke locatie.

Zelfredzaamheid stimuleren

Technologie ‘doet’ veel voor de zelfredzaamheid van mensen. En dat is handig in het licht van het personeelstekort. De voorwaarde dat cliënten en medewerkers dan wel met die technologie moeten kunnen omgaan, is een steeds lagere drempel. Zo raakten we dankzij smartphone-applicaties als Facetime, videobellen via Whatsapp en talrijke Zoom-meetings zowel privé als op het werk gewend aan ‘beeldbellen’. Ook andere technische innovaties worden bij Philadelphia steeds gewoner om in het dagelijks leven te gebruiken, van sociale robots tot – heel praktisch – slim incontinentiemateriaal.

DigiContact ondersteunt zelfredzaamheid

DigiContact, de beeldbeloplossing die Philadelphia inzet om 24 uur per dag op afstand contact te houden met cliënten, is een succes. Lisa: “Cliënten ervaren DigiContact als prettig én persoonlijk, ook al verloopt het contact via een scherm. Om die ervaring van ‘persoonlijke aandacht’ verder te vergroten, werken onze DigiContact-teams met een spiegelscherm waarbij de camera in het midden zit. Dat geeft de cliënt echt het idee dat degene ‘aan de andere kant’ hem aankijkt.” Ondertussen houden cliënten zoveel mogelijk eigen regie. “Ze bepalen zelf wanneer ze bellen en houden de hulpvraag daarmee in eigen hand. Als Philadelphia stimuleren wij die zelfredzaamheid en eigen regie.”

Sociale robots

Philadelphia maakt gebruik van circa 7 sociale robots. Dit zijn fysieke robots die gaan logeren bij cliënten, als antwoord op eenzaamheid. In de media gooide Philadelphia’s robot ‘Phi’ in 2016 hoge ogen: ineens was er een robot die cliënten helpt zelfstandiger te leven, een gezellig praatje met ze maakt en een maatje voor ze kan zijn. Jasper: “We hebben een team Sociale Robotica van zo’n 15 medewerkers dat elke dag bezig is met het verfijnen van de rol die robots in het leven van cliënten kunnen innemen. Onze ervaring is dat ze een positief effect op cliënten hebben en het gevoel van eenzaamheid wegnemen.” Daarmee helpen sociale robots mee de kwaliteit van leven op peil te houden, zonder dat daar altijd menselijke begeleiding bij nodig is.

Slim incontinentiemateriaal

Verschoonmomenten horen er in de zorg bij. Maar ze vormen een grote (fysieke) belasting voor cliënten en medewerkers. “Daarom deden we een proef met slim incontinentiemateriaal. Dat bestaat uit luiers met sensoren”, vertelt Jasper. “Het idee daarachter is dat je op basis van data alleen hoeft te verschonen wanneer dat nodig is.” Het slimme incontinentiemateriaal is 1 van de experimenten waarmee Philadelphia wil ondervinden wat ze allemaal met data analytics kan doen en of het medisch iets toevoegt. “Stel, een cliënt met een meervoudige handicap die moeilijk kan communiceren, kan niet goed aangeven of het plassen pijn doet. Dus het opsporen van een blaasontsteking is lastig. Tenzij we op basis van data zien dat zijn plaspatroon verandert. De zorgverlener of begeleider kan daarvan een signaal krijgen en besluiten of een bezoeker aan de huisarts nodig is.” Philadelphia maakte bij dit experiment gebruik van 2 jaar aan historische data. “Nu bekijken we of we dit ook willen en kunnen implementeren. En wat zo’n innovatie betekent op het gebied van ethiek en privacy.”

Slimmer en efficiënter zorg verlenen

Het streven naar 'slimmer en efficiënter werken' is bij Philadelphia een dagtaak voor veel mensen. Zoals voor de groeiende afdeling informatisering en automatisering die zich over business analyses, data- en systeemintegratie, Robotic Process Automation en allerlei andere vormen van innovatieve technologie buigt. Ook dé beeldbeloplossing – ten behoeve van DigiContact – is vergaand geoptimaliseerd. Allemaal met het doel cliënten zo goed en zo efficiënt mogelijk te ondersteunen en het werkplezier van medewerkers te verhogen.

Streven naar onafhankelijkheid

De inzet van technologie is voor Philadelphia een strategisch middel om de druk op de zorg te verminderen en meer eigen regie te voeren. Jasper: "Eigen regie, onafhankelijkheid is nodig omdat we straks zorg zullen leveren met minder mensen. We geloven dat we door de juiste inzet van data en technologie de kwaliteit van zorg en leven kunnen behouden en zelfs kunnen verhogen. Data en technologie kunnen we ook gebruiken om het werk anders te organiseren. Voor Philadelphia is het een uitgemaakte zaak dat we hier zelf voor moeten zorgen, we zien het als onze eigen verantwoordelijkheid. Daarom acteren we hier proactief op, onder meer door nieuwe rollen te omarmen." Hij doelt daarmee op de complete afdeling die binnen Philadelphia over automatisering, data en technologie gaat. "Veel zorgorganisaties doen dit 'erbij'. Wij beschouwen technologie als een aparte discipline, een apart vakgebied dat náást de zorg staat – en daar uiteraard nauw mee samenwerkt. Onze teams fungeren als katalysator voor de rest van de organisatie."

Robotic Process Automation (RPA)

Philadelphia is gestart met Robotic Process Automation (RPA). Daarmee haalt ze eenvoudige, maar belangrijke en steeds terugkerende handelingen weg bij medewerkers door deze te laten uitvoeren door software 'robots'. Jasper: "Zie het maar als virtuele assistenten die de administratieve werkzaamheden volledig geautomatiseerd laten verlopen. Zij doen het saaie, maar tijdrovende werk en zo blijft er voor de medewerkers meer tijd over voor andere zaken." De eerste ervaringen zijn succesvol. "Neem de functioneel beheerder die ongeveer 4 uur per week bezig was met het verwerken van alle autorisaties van in- en uitstroom van medewerkers. De virtuele assistent doet dit in 10 minuten. Je gaat dus

van 16 uur per maand naar een half uur per maand, een maandelijkse werkdrukverlaging van maar liefst 15,5 uur. En we zijn nog maar net begonnen..." Want er zit meer in het vat. "Gezien de hoeveelheid administratief werk die nu nog bij de zorgverleners ligt, willen we de functionaliteiten van de robots uitbreiden. Zij kunnen bijvoorbeeld e-mails uitlezen, informatie van het internet of uit applicaties halen. Het zou ook prachtig zijn als de robotsoftware het ECD kan bijwerken. En hoe mooi is het als elke medewerker zijn eigen virtuele assistent heeft? Eentje die een adreswijziging aan de 'achterzijde' automatisch verwerkt in alle systemen? Of aan wie je een vraag kunt stellen over een bepaald protocol zonder dat je daar zelf het hele intranet voor af moet struinen? Een virtuele assistent kan razendsnel de beschikbare informatie of documenten voor je opzoeken en je zo van advies voorzien. Het 'snel scannen en filteren' levert ook veel voordelen op in een efficiënte zorgverlening omdat de assistent ook kan zoeken in zorgdossiers."

Philadelphia Data Delivery Platform

Jasper zegt graag toe te werken naar een 'Philadelphia Data Delivery Platform' "om alle werelden bij elkaar te brengen. Die van de bedrijfsvoering én van de zorgverlening. De ruimte om ons daarop te oriënteren, is er: we hebben als organisatie flink wat volume en we zijn een stichting, dus we hebben geen winstoogmerk. Het liefst wil ik over enkele jaren een technologieplatform hebben ontwikkeld waar ook andere zorgaanbieders gebruik van kunnen maken die zelf de financiële middelen niet hebben. Interne processen lijken immers steeds meer op elkaar."

Integratie met DigiContact

RPA kan ook worden ingezet om andere (deels) geautomatiseerde processen nog vlotter te laten verlopen.

Zoals met DigiContact die Philadelphia in de afgelopen jaren al stevig doorontwikkelde. Lisa: “Met DigiContact – bestaande uit een telefoonnummer en een app – zit er 24 uur per dag, 7 dagen per week een team hbo-geschoolde begeleiders paraat om cliënten te ondersteunen. We onderzoeken nu welke repeterende en vaste stappen RPA kan overnemen in het begeleidingscontact. Het gaat dan met name om zaken als administratie en registratie, zodat het warme contact overeind blijft.” Volgens Jasper is het besparingspotentieel van RPA voor DigiContact 275 uur per maand. “Je kunt dus 275 uur meer zorg geven”, aldus Jasper. Dit past bij het streven om mensen op elk uur van de dag kwalitatief goede zorg te verlenen zonder daar overmatig veel menskracht tegenover te stellen. Lisa: “Die capaciteit hebben we gewoonweg niet, zeker niet met het oog op de toekomst en de krapte op de arbeidsmarkt. Ik vind de inzet van RPA bij DigiContact dan ook veelbelovend omdat die oplossing veel standaard handelingen overneemt.” De weg van ‘efficiënt beeldbellen’ was Philadelphia al ingeslagen: in de afgelopen jaren breidde ze haar begeleidersteam al uit met een verpleegkundige dienst op afstand (“zodat we snel kunnen schakelen bij een verpleegkundige vraag”) en met een nachtzorgmonitoringsteam dat tussen 23.00 uur en 07.00 uur sensoren bij mensen thuis monitort (“zodat cliënten de nacht vooral gebruiken om te slapen”).

DigiContact bevordert de efficiency

In 2021 groeide DigiContact bij Philadelphia met maar liefst 106 procent. Dit kwam onder meer door de coronapandemie, waardoor zorgverleners minder ‘achter de voordeur’ kwamen. “We zien ook steeds meer mensen met angstklachten die de deur niet meer willen open doen”, aldus Lisa. “Hoewel de fysieke begeleiding leidend blijft, hebben we met DigiContact een goed alternatief dat daarvan een verlengstuk is. Voor sommige mensen werkt de oplossing bovendien drempelverlagend. Zo voelt DigiContact voor zorgmijders veilig genoeg om toch contact op te nemen. Of denk aan dak- en thuislozen. Zij hebben bijna allemaal een smartphone, dus ook met hen kunnen we beeldcontact hebben.” Voor nachtzorgmonitoring maakte Philadelphia afspraken met locaties in de buurt die een slaapdienst hebben. “Omdat wij de monitoring doen, hoeven zij geen wakende wacht in te zetten. Er is dan alleen een slaapdienst nodig die ter plaatse kan gaan als dat nodig is. Dat scheelt personeel dat dan weer overdag kan worden ingezet.” Maken de locaties wel gebruik van een wakende wacht, dan kan DigiContact daar een extra aanvulling op zijn.

DigiContact verbindt technologie en mensen

Philadelphia koos er bewust voor om DigiContact-medewerkers niet gedeeltelijk ambulante te laten werken, maar voor de volle honderd procent in te zetten voor deze



beeldbeloplossing. Lisa: “Zorg en hulp bieden via DigiContact is een heel andere manier van ondersteunen. Het vraagt een andere vorm van kordaatheid, van slim dóórvragen als bellers met een probleem niet goed kunnen formuleren wat er aan de hand is. Je hebt bij wijze van spreken maar een paar minuten om daar achter te komen, soms in combinatie met gerust stellen om wat paniek bij de beller weg te halen.” Voor de nodige ondersteuning van het telefoon- en beeldbelteam is voor de zorgverleners een chatfunctie ingericht binnen DigiContact. Hierdoor kunnen zij elkaar onderling om advies vragen, mochten ze ergens tegenaan lopen. “Ons uitgangspunt is dat we bij iedere cliënt binnen Philadelphia kijken of DigiContact aansluit. We maken geen onderverdeling in bepaalde groepen. De enige contra-indicaties zijn eigenlijk wanneer iemand zichzelf niet voldoende verstaanbaar kan maken of geen Nederlands of Engels spreekt.”

DigiContact: kosten en opbrengsten

DigiContact heeft gunstige gevolgen voor de tijds- en financiële druk. Zo kunnen begeleiders meer cliënten bedienen in dezelfde tijd, omdat ze per cliënt minder tijd kwijt zijn. Een deel wordt immers overgenomen door DigiContact. De inzet van DigiContact is op haar beurt ook nog eens 65 procent goedkoper per uur dan de inzet van persoonlijk begeleiders. Deze cijfers over kosten en opbrengsten vormen de basis om maatwerk te kunnen leveren aan externe partijen: zij nemen bij DigiContact van Philadelphia abonnementen af die per cliënt verschillen, van €7,75 per week tot €120,- per week, afhankelijk van de zorgvraag. Lisa: “De meeste cliënten zitten tussen de €15,50 en €26,- per week. Daarvoor krijgt een cliënt bijvoorbeeld elke dag een wekgesprek en een afsluitend gesprek en kan hij één of meerdere keren per dag ongepland bellen. We zien dat met name de GGZ-groep een groot beroep doet op de ongeplande momenten. Ongeplande zorg bestaat bij DigiContact uit 60 procent van de werkzaamheden. Je merkt dat cliënten bij ons niet per se zoeken naar het opbouwen van een vertrouwensband maar juist vertrouwen halen uit het feit dat ze altijd kunnen bellen en altijd op een zelfde manier worden begeleid. Dat doen we op basis van een omgangsadvies dat we per cliënt en diens fysieke begeleider opstellen. Zo kunnen onze medewerkers hetzelfde reageren en bepaalde dingen juist wel of niet zeggen. Die adviezen scherpen we continu aan in afstemming met de fysiek begeleiders.”

Beginnen met DigiContact? Lisa adviseert.

DigiContact staat of valt met technologie, maar Lisa adviseert zorgaanbieders vooral te beseffen dat het de organisatie erachter is die veel tijd en inspanning kost. “Onze

app is eigenlijk het meest spannende digitale wat er aan DigiContact is.” Haar tips:

- Leer van anderen “want het gebeurt nog te vaak dat nieuwe initiatieven die aanbieders het levenslicht laten zien, bezwijken onder de last van ‘geen zichtbare resultaten’. Innovaties zijn een kwestie van een lange adem, van leren en soms ook van mislukken. Doe daarom je voordeel met de ervaringen die anderen al met bepaalde innovaties hebben opgedaan.”
- Beseef dat het opzetten van een eigen beeldbelproduct met een minimaal hbo-geschoold team enorm kostbaar is. Er gaan vaak jaren overheen voordat zo’n dienst zelfstandig kan draaien. Het is belangrijk dat organisaties daar met een realistische blik naar kijken.

Roosteren en plannen

Het rondkrijgen van roosters in de zorg is met het oplopende personeelstekort een enorme opgave. Bij Philadelphia staat een experiment op punt van beginnen om bij het roosteren en plannen nieuwe variabelen mee te nemen. “We willen op basis van historische data een voorspelmodel ontwikkelen waarin we ook geautomatiseerd rekening houden met verzuim door seizoensinvloeden”, aldus Jasper. “Hierdoor hoeven zorgmedewerkers minder lang na te denken over het hele planproces, want dat doen de algoritmes al voor hen.” Bij dit experiment zal Philadelphia nauw samenwerken met de leverancier van de plannings- en roostersoftware.

Zorgdomotica

Philadelphia zet volop in op zorgdomotica. Jasper: “De huizen slim maken en sensoren inzetten ter ondersteuning van de zorg, dat is wat we doen. We experimenteren al met bewegings-, slaap- en valdetectie in onze zorgclusters Intensive Zorg en Werk & Begeleiding.”

Experimenteren met technologie? Jasper adviseert.

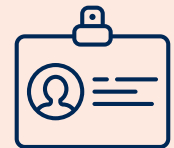
“De belangrijkste les die we hier in de afgelopen jaren leerden, is: de mens is de grootste uitdaging. Begin daarom klein en begin met het hier en nu. Je kunt prachtige toekomstdromen hebben, maar het meeste effect behaal je als je je huidige processen verbetert. Daar valt al heel veel te halen. Dan heb ik het niet over het aanschaffen van een softwarepakket of een andere oplossing, maar vooral over het juist inrichten van de interne organisatie. Dat is cruciaal bij het voortvarend bouwen aan een slimme en efficiënte zorgorganisatie. Begin er mee, experimenteer er mee. Doe je dat vanaf het begin goed, dan kan dit hét fundament zijn om technologische innovatie in een stroomversnelling te brengen.”

Geestelijke Gezondheidszorg

RIBW Overijssel ondersteunt mensen met een psychische kwetsbaarheid bij het vormgeven van hun dagelijks leven. Dat doet ze op het gebied van wonen, werken en leren, sociale contacten en zingeving. De persoonlijke ondersteuning en oprechte aandacht voor elke individuele cliënt vragen om toegewijde medewerkers. RIBW Overijssel weet vacatures tot nu toe nog goed in te vullen, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt. Toch merkt de organisatie dat het steeds harder werken is om goed medewerkers te vinden. Daarom omarmt ze innovatie op sociaal en technologisch vlak om de ondersteuning te kunnen blijven bieden die nodig is.

RIBW Overijssel

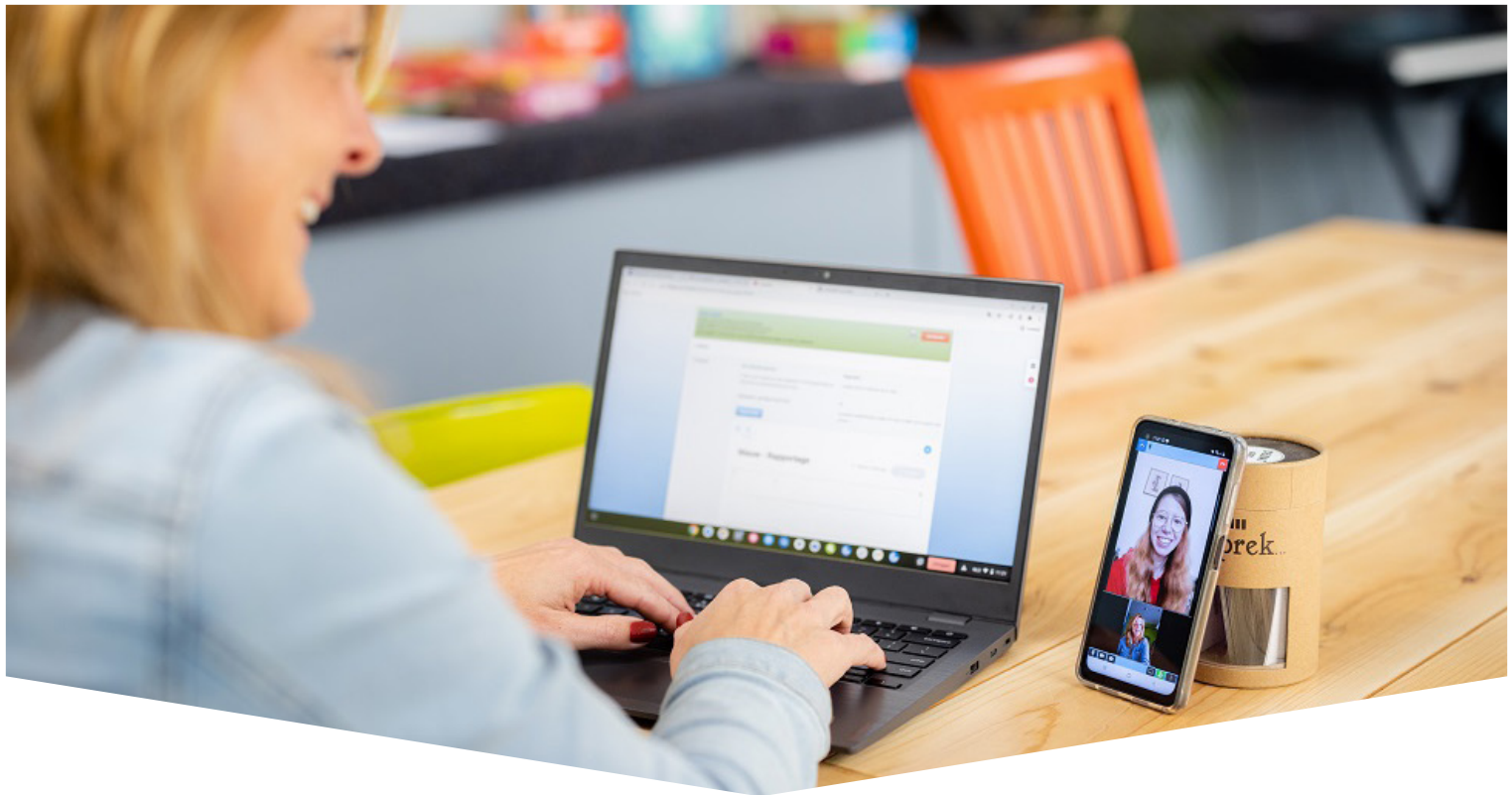
- 26 gemeenten;
- 900 medewerkers, 150 vrijwilligers, 63 teams (waarvan circa de helft woontteams);
- 3.000 cliënten, waarvan 1.500 Wlz-clieënten;
- Aanbod: beschermd wonen, maatschappelijke opvang, begeleiding thuis, ondersteuning, dagbesteding, leren (Academie voor Zelfstandigheid).



www.ribwoverijssel.nl

In gesprek met:

- Mariët Hofenk (sr. specialist HR)
- Mirjan Hutten (HRM-adviseur)
- Ralph ter Grote (HRM-adviseur)
- Karen Mentink (specialist MijnRIBW)



Zorgprofessionals behouden

De druk op de GGZ is groot, wachtlijsten nemen toe en de krappe arbeidsmarkt zorgt sectorbreed voor een spanningsveld. RIBW Overijssel is er alles aan gelegen om de professionals die ze heeft, te behouden. Dat doet ze door in medewerkers te investeren, zoals met scholing, een vitaliteitsprogramma en het creëren van omstandigheden waarin zij zich prettig, comfortabel en veilig voelen.

Voor vakmanschap'

RIBW Overijssel heeft lange tijd gewerkt met zelforganiserende teams, een trend die op meer plaatsen in het zorglandschap zichtbaar is. RIBW Overijssel besloot, tegen de trend in, om team- en regiomanagers aan te stellen. Mirjan: "Dit leidt tot meer aandacht voor de individuele medewerker. Aandacht is voor ons hét kernwoord. Met team- en regiomanagers zien we beter naar elkaar om en staan we in nauwe verbinding met iedereen. Ook onze ondersteunende teams kregen directe leidinggevenden. We noemen deze beweging 'voor vakmanschap' omdat de teams nu de ruimte hebben echt met hun vak, het ondersteunen van cliënten, bezig te zijn. Ze hebben ook ruimte zich te ontplooiën. We merken dat medewerkers zich daar prettig en veilig bij voelen."

In dit model sturen de managers veelal op het welzijn en de gezondheid van medewerkers. "We zitten nu dichter 'op' alle mensen waardoor we bijvoorbeeld sneller kunnen

handelen op – dreigend – ziekteverzuim. Ook zijn we beter in staat maatwerkbegeleiding te bieden bij het herstel en de terugkeer op de werkvloer, ook als een andere functie daarvoor de enige optie is." Die aandacht heeft effect gehad: ondanks corona zijn verzuim en verloop elk jaar verder gedaald. Mariët: "De kern is dat we liever behouden dan werven. Uiteindelijk kunnen we hierdoor ook beter personeel aantrekken. Je bouwt immers een bepaalde naam op die in alles uitstraalt dat RIBW Overijssel een organisatie is die goed voor haar mensen zorgt."

Jaargesprekcyclus

In 2020 is invulling gegeven aan de kernwaarde 'Ontwikkelingsgericht' door de jaargesprekcyclus te introduceren. Mirjan: "Mensen nemen zelf het initiatief voor een gesprek met hun manager. Inhoudelijk draaien die gesprekken om het eigen vakmanschap en de ontwikkelingswensen, waarbij de talenten, drijfveren en vitaliteit van de medewerker centraal staan." RIBW Overijssel

past daarvoor de Talent Motivatie Analyse (TMA) toe, een systeem waarbij de medewerkers zelf kunnen onderzoeken welke talenten en drijfveren zij hebben. Dit leidt ook tot ontwikkelpunten en -doelen waarmee ze het gesprek in kunnen gaan. “Met de TMA kunnen ze ook feedback opvragen bij collega’s. Het is de bedoeling dat ze dat bij 2 collega’s en 1 cliënt doen. De zelfreflectie, feedback en ontwikkeldoelen komen dan samen in het systeem en vormen de basis voor het jaargesprek.” Mirjan beaamt dat medewerkers zelf meer moeten voorbereiden, “maar hier is geen weerstand opgekomen. Medewerkers geven juist aan dat er echt aandacht wordt gegeven aan hun talenten, aan wie ze zijn en wat ze willen worden.” Ook de aandacht voor hun vitaliteit, voor hoe ze in hun vel zitten, vinden medewerkers positief. De TMA kan, naast de individuele trajecten, ook op teamniveau worden toegepast, “zodat duidelijk is welke verschillende kwaliteiten en drijfveren er in teams aanwezig zijn.”

Ontwikkelingsgericht aan de slag

Ralph: “Essentieel bij het behouden van mensen en het benutten van hun talenten is: actief werken aan vakmanschap en ruimte creëren voor ontwikkeling. Zo hebben we recent voor de vakinhoudelijke experts in onze teams uitgebreide leertrajecten opgezet. Daarmee kwamen we tegemoet aan enerzijds de behoefte van collega’s om bepaalde competenties verder te ontwikkelen, anderzijds aan de wens van de organisatie om de medewerkers – die in een heel complexe, uitdagende functie zitten – handreikingen te bieden en te ondersteunen. De leertrajecten kunnen allerhande thema’s raken, van autisme en verslaving tot onze eigen basismethodieken waarmee we werken.” Als het gaat om loopbaanontwikkeling stimuleert RIBW Overijssel nadrukkelijk ‘doorstroming’, ook naar andere functies. “Ben je ondersteunend begeleider en je wil naar de begeleidersrol toe? Dan kan dat. Of ben je begeleider en wil je toe groeien naar een vakinhoudelijke expertfunctie? Ook dan kijken we hoe we kunnen helpen om die stap te maken. We willen medewerkers geen strobreed in de weg leggen en we merken dat ze dit waarderen. Ze zien dat er meer ontwikkelmogelijkheden zijn en dat we daarin willen meedenken.”

Bekostiging van ontwikkeling en scholing

Het talentontwikkelinstrument TMA koopt RIBW Overijssel in. De kosten daarvan staan op de HR-begroting en worden niet doorberekend aan de teams. Mirjan: “We zien dat ons verzuim zo afneemt, dat nieuwe methodieken zoals de TMA, maar ook andere innovaties, meer opleveren dan ze kosten.” Ralph vult aan dat RIBW Overijssel het hierbij liever heeft over ‘investeren’ dan over ‘kosten’. “We kijken naar wat we willen bereiken op de lange termijn en wat

daarvoor nodig is. Dat is een heel andere benadering dan alleen op de prijskaartjes kijken.” Die visie hanteert RIBW Overijssel ook voor opleidingen: medewerkers (langer dan 1 jaar in dienst of met een vast dienstverband) krijgen een individueel ontwikkelbudget van € 500,- per jaar dat ze vrij kunnen besteden aan ontwikkelactiviteiten in hun huidige functie of ter lering/voorbereiding op een volgende functie. De medewerker mag tot 5 keer het jaarbedrag in één keer besteden, wat vooral praktisch is bij een hbo- of post-hbo-opleiding.

Een veilige werkomgeving

Veiligheid is bij RIBW Overijssel een belangrijk aspect in en op het werk. Mariët: “We willen een organisatie zijn waarin mensen 24/7 laagdrempelig omzien naar elkaar. We werken in onze sector veel met mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Dus dan is ook veiligheid een belangrijk thema. We hebben medewerkers hierbij betrokken door ze uit te nodigen voor zogenoemde ontmoetingsplaatsen. Daar konden ze met cliënten, andere medewerkers, leidinggevenden en bestuur praten over hoe we komen tot een steeds veiliger omgeving. Daar hebben we niet alleen veel van geleerd, we hebben ook een Kernteam Veiligheid opgezet dat een aanjaagfunctie heeft en we formuleerden doelen en activiteiten om de veiligheid steeds verder te vergroten.” Het gaat hierbij niet alleen om sociale en fysieke veiligheid. Want in de visie van RIBW Overijssel doet ook psychologische veiligheid ertoe: je te allen tijde kunnen, mogen en durven uitspreken. Mariët: “Die drie ‘soorten’ veiligheid staan niet op zichzelf. Als we fysiek beschermd zijn door bijvoorbeeld goede vluchtroutes, dan moeten we elkaar wel aanspreken als deze vluchtroutes niet vrij zijn. Als we vinden dat grensoverschrijdend gedrag niet toelaatbaar is, dan moeten we met elkaar het gesprek voeren over wat we aanvaardbaar vinden en wat we als intimiderend ervaren. Daarmee lijkt het begrip psychologische veiligheid een voorwaarde voor sociale en fysieke veiligheid. Je durven uitspreken, ideeën aandragen, hulp vragen en van elkaar leren werkt alleen in een cultuur waarin we naar elkaar luisteren. Dáár begint het mee.”

Vifa’s: Vitaliteitsfans

RIBW Overijssel besteedt ook veel aandacht aan vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Want medewerkers die lekker in hun vel zitten, presteren ook goed op hun werk en dat beïnvloedt het welzijn van cliënten op een positieve manier. Daarnaast is vitaliteit en duurzame inzetbaarheid verbonden met positieve gezondheid en psychologische veiligheid: er is altijd iemand die omziet naar de ander om te kijken of het goed gaat met medewerkers. Mirjan: “Elk team heeft een teamlid dat deze taak op zich neemt. We noemen hen Vitaliteitsfans of Vifa’s. Zij kijken hoe zij binnen het team

leuke activiteiten kunnen organiseren om vitaal te blijven. Ook zijn dit de mensen die de focus op vitaliteit houden zodat mensen langdurig inzetbaar blijven.” Een externe partij leidt de Vifa’s op en verzorgt jaarlijkse opfrustrainingen. “Mochten de Vifa’s zien dat een medewerker niet lekker in zijn of haar vel zit, dan bespreken ze dat met de betreffende persoon of manager. We hebben gemerkt dat het onderwerp ‘vitaliteit’ een stuk luchtiger is geworden nu collega’s dit met elkaar binnen een team bespreekbaar maken.” De Vifa’s krijgen geen aparte uren voor hun rol.

Bekostiging vitaliteit

De algehele consensus in de maatschappij is dat vitaliteit en duurzame inzetbaarheid belangrijk zijn om medewerkers voor de zorg te behouden. RIBW Overijssel maakt gebruik van de budgetten die zorgverzekeraars, waaronder Zilveren Kruis, hiervoor beschikbaar stellen. Verder benut ze de nodige subsidies – ook vanuit het Europees Subsidiefonds – die voor deze thema’s in het leven zijn geroepen. Daarnaast neemt RIBW Overijssel vitaliteit en duurzaamheid jaarlijks op in haar begroting. Ralph: “Investeren in duurzame inzetbaarheid

loont om meerdere redenen. Zo leidt het onder meer tot een lager ziekteverzuim en tot minder verloop. Elke procent minder verzuim levert serieuze investeringsruimte op. Ga maar na: met een loonsom van 25 miljoen euro betekent 1 procent verzuim dat we zo’n 250.000 euro kwijt zouden zijn aan arbeid die niet wordt verricht. Nu beperken we die kosten zoveel mogelijk, mede doordat we daardoor óók besparen op de inhuur van uitzendkrachten, op HR-inspanningen en inzet van arbodienstverleners.”

Verzuimaanpak

De verzuimaanpak is – ook weer – gericht op aandacht. Mariët: “We stellen altijd de vraag: ‘Wat hebben de medewerkers van ons nodig om duurzaam inzetbaar te blijven?’ Dit geldt niet alleen bij dreigende uitval, maar bijvoorbeeld ook bij het ouder worden. We streven naar een inzetbaarheid van minimaal 95 procent. Daar werken we naartoe met onze organisatiestructuur van managers die aandacht hebben voor welzijn en gezondheid en met een vitaliteitsplan waarin onze Vifa’s zo belangrijk zijn.”

Nieuwe zorgprofessionals werven

Medewerkers werven begint bij RIBW Overijssel met ‘weten waar de organisatie als werkgever voor staat’. Inspiratie hiervoor haalt RIBW Overijssel uit datgene wat bestaande medewerkers drijft om bij de organisatie te (blijven) werken.

Profileren met de werkgeversbelofte

Medewerkers werven gaat voor een groot deel over hoe je je als organisatie profileert. Mariët: “Bij het vernieuwen van onze website (live per 1 april 2022 – red.) hebben we eerst goed nagedacht over wat wij onze medewerkers beloven. Daar rolde een ‘werkgeversbelofte’ uit met punten als ‘heel erg ontwikkelgericht zijn’, ‘omzien naar elkaar’ en ‘meepraten als in: jouw stem telt’. Deze belofte hebben we getoetst in de organisatie en van daaruit zijn we onze website- en vacatureteksten aan gaan passen. We blijven daarna aantonen dat dit geen loze kreten zijn. Zodat alles, wat we aan het begin beloven, continu terug blijft komen en herkenbaar is.” Voor specifieke functies overweegt RIBW

Overijssel wetenschappelijke instrumenten in te zetten. “Zoals de Talent Motivatie Analyse (TMA). Dit is geen selectie-instrument maar we bieden het wel aan al onze nieuwe medewerkers aan. Dan kun je wat sterker focussen op de talenten en drijfveren die in een bepaald team nodig zijn.”

Eigen netwerk, zij-instromers

Een bijzondere categorie in alle expertise die nodig is, is de slaapdienst. “Die krijgen we moeilijk gevuld”, aldus Mariët. “Er is dus een beetje creativiteit nodig. Daarom maken wij hierbij veel gebruik van ons eigen netwerk. Daarnaast stimuleren we medewerkers om nieuwe collega’s aan te brengen en werken we met zij-instromers.”

Zelfredzaamheid stimuleren

Als 'sociale dieren' varen mensen wel bij onderdeel zijn van een sociaal netwerk. RIBW Overijssel ondersteunt hierbij door cliënten te stimuleren mee te blijven doen in de samenleving en zo (langer) zelfredzaam te zijn.

'Stap in de wijk'

RIBW Overijssel wil mensen zo goed mogelijk in staat stellen weer zonder professionele GGZ-ondersteuning verder te gaan met hun leven. Karen: "Onder de noemer 'Stap in de wijk' bewegen wij naar een nieuwe manier van ondersteunen. Wij willen ondersteunen vanuit de kracht van de wijk, midden in de samenleving, samen met anderen en in contact met naasten. Dat doen we door cliënten te stimuleren letterlijk stappen in hun eigen wijk te zetten. Naar inloopsprekuren, koffiemomenten of georganiseerde activiteiten en workshops. Zo worden ze meer onderdeel van de samenleving. Voorheen verleenden we vooral één-op-één-zorg waarbij de begeleider bij de cliënt aan huis kwam. Of, in geval van ambulante

begeleiding, vaak telefonisch contact had. Bij Stap in de wijk gaan cliënten zelf echt meer de deur uit. Door mensen te ontmoeten, bouwen ze zelf een netwerk op. Hier hebben we locaties in de wijk voor gecreëerd waar óók wijkbewoners komen, zodat onze cliënten steeds meer mensen in hun directe omgeving leren kennen. Medewerkers noemen we hierin mee. Het is echt een gedragsverandering waar je mee van doen hebt, een andere manier van werken." Mariët: "Deze beweging is niet primair ingezet als antwoord op de arbeidsmarktproblemen. We zetten het in vanuit onze visie op zorg. Als het goed is, gaan we hierdoor wel efficiënter werken, met een grote rol voor het naaste netwerk en de buurt van de cliënt. Dan krijg je een andere rol voor de professional!"



Slimmer en efficiënter zorg verlenen

Het streven naar 'slimmer en efficiënter werken' krijgt bij RIBW Overijssel vorm met behulp van technologische innovaties. Zoals MijnRIBW waarmee cliënten zelf hun hulpvragen of activiteiten regelen. Voor medewerkers betekent dit een verandering, maar wel eentje die de efficiency laat toenemen.

MijnRIBW

MijnRIBW is een app voor cliënten. Zij krijgen daarmee digitaal toegang tot de voorzieningen waarmee zij (weer) meedoen in de samenleving. "Ze kunnen met de app van alles zelf regelen", aldus Karen. "Pluspunt daarvan: ze houden de regie over het eigen leven. Wij zeggen dus niet meer: 'u heeft een indicatie van 2 uur per week begeleiding en komen op maandag en vrijdag om 15.00 uur langs' maar willen toe naar: 'geeft u maar aan of u een vraag voor ons heeft of behoefte aan ondersteuning wenst.' Wij schrijven dus niet voor, maar bewegen mee met de wensen van cliënten."

App met vele functies

In MijnRIBW kunnen cliënten niet alleen hun vraag stellen, maar ook regelen door wie ze geholpen willen worden en wanneer. Karen: "Dat kan de eigen regievoerend begeleider zijn maar ook iemand anders uit het team, een medecliënt of iemand uit het eigen netwerk. We willen er naartoe dat de aanspraak op professionele hulp minder wordt, en dat cliënten de vraag bijvoorbeeld gaan stellen aan familie, vrienden of vrijwilligers. Daarin moet de app ook gaan voorzien, dit zijn we op dit moment aan het ontwikkelen." Verder geeft de app cliënten de mogelijkheid afspraken te maken zodat er iemand van RIBW Overijssel langskomt aan huis. Willen cliënten snel even iemand spreken voor een antwoord op hun vraag? Dan kan dat ook: in de app zit daarvoor een direct bellen-functie naar de begeleiding. En ook beeldbellen is mogelijk, net zoals een cliënt zich via MijnRIBW kan inschrijven voor een workshop of andere activiteit. Karen: "Het hele idee is dat cliënten minder afhankelijk worden van een vaste begeleider en zelf kiezen waar ze mee zijn geholpen." Ze benadrukt dat cliënten wel altijd een eigen regievoerder houden die met hen het zorgplan uitzet en evalueert. "Maar als een cliënt bijvoorbeeld een vraag heeft over financiën kan het zomaar zijn dat iemand anders in het team daar veel beter in is. Als diegene ziet dat er een vraag gesteld wordt over financiën

kan hij die beantwoorden. De cliënt krijgt hierdoor sneller hulp. Hulp dus op de momenten dat daar behoefte aan is en ook gerichtere hulp. Medewerkers kunnen hierdoor ook meer op hun talenten worden ingezet."

Het systeem ontdekken

De eerste teams hebben inmiddels ervaring opgedaan met MijnRIBW en de reacties zijn positief. Ze kregen hulp van een digicoach om zelf met de applicatie te werken en om cliënten bij het gebruik van MijnRIBW te helpen. Karen: "Ook voor hen is zo'n applicatie wennen. De teams maken cliënten wegwijs door in de implementatiefase naast hen te zitten, samen een keer via MijnRIBW een afspraak te regelen en hen het systeem zo te laten ontdekken. Dat mag allemaal op een tempo dat past bij cliënt én medewerker. Zo bouwen we toe naar een situatie waarin de cliënt steeds meer zelf de regie in handen heeft." Vanwege de overgangssituatie koos RIBW Overijssel ervoor om collega's aan te wijzen die 'MijnRIBW'-dienst gingen draaien, bedoeld om de geplande en ongeplande (MijnRIBW)-zorg niet teveel door elkaar te laten lopen. Daarnaast bleven medewerkers met elkaar in gesprek om het grotere geheel te blijven zien. "Je moet steeds voor ogen houden dat het niet om die app gaat, maar om de eigen regie van cliënten. Die app gaat ons daarbij helpen. Het is mooi om te zien hoe medewerkers dat echt op het netvlies krijgen."

Extra houvast bij de stap naar zelfstandig wonen

Hoewel het aandeel ongeplande zorg groter zal worden, is het volgens Karen een utopie om te denken dat geplande zorg daarmee verleden tijd is. "Er zijn altijd cliënten die het niet lukt de regie te pakken. Of die digitaal niet vaardig genoeg zijn. Daar maken we dan ook uitzonderingen voor. Maar we willen in principe dat alle ambulante teams hiermee gaan werken. In de toekomst willen we dit ook meenemen naar de Begeleid Wonen-teams. Die hebben al aangegeven mee te willen doen. MijnRIBW kan juist voor



Begeleid Wonen-cliënten een extra houvast zijn als ze op het punt staan zelfstandig te gaan wonen, maar dat niet zo goed aandurven. Met MijnRIBW kunnen ze die stap toch – en soms zelf eerder – maken.”

Andere rol voor de zorgprofessional

Dat cliënten de regie meer in handen krijgen, betekent voor medewerkers van RIBW Overijssel een andere manier van werken. Karen: “Begeleiders vinden het vaak zelf ook spannend. Waar ze voorheen wisten op welke dag en tijd ze naar welke cliënt moesten, wachten ze nu op een seintje van de cliënt. Hiervoor moet je kunnen ‘omdenken’ en dat is een verandering waar we nog volop in zitten. Wat helpt, is dat ze bij het opdoen van de eerste ervaringen direct merken dat een deel van de cliënten het gelijk oppakt en echt ziet zitten. En het is ook fijn – voor cliënt en medewerkers – om te weten dat er in deze constructie nog steeds iemand is die het individuele zorgplan en het grotere plaatje in de gaten houdt.”

Resultaten in zorg en efficiency

Karen: “We zien cases waarbij cliënten minder zorg nodig blijken te hebben. Het idee dat ze via MijnRIBW altijd hulp kunnen vragen, resulteert erin dat ze minder hulp nodig hebben. Daarmee kunnen indicaties worden verlaagd. Daar tegenover staat dat sommige indicaties omhoog gaan, bijvoorbeeld als we zien dat een cliënt zoveel vragen stelt

dat meer hulp eigenlijk nodig is.” Of cliënten echt meer eigen regie pakken, is nog te vroeg om te zeggen. “We ontwikkelen momenteel een dashboard om data vast te leggen rondom de productiviteit, hoe het minder afhankelijk zijn van één begeleider uitpakt en wat het inzetten van het talent van medewerkers oplevert.” Efficiency kan hem bijvoorbeeld zitten in vermindering van reistijd omdat het netwerk van de cliënt een deel overneemt. De komende tijd brengt RIBW Overijssel de resultaten van de app en de beweging Stap in de wijk verder in kaart.

Tip van RIBW Overijssel: meet regelmatig hoe het innoveren ‘valt’

Innoveren is een vorm van leren, daar zijn ze bij RIBW Overijssel van overtuigd. Het vraagt om evaluatie, om focus en om verbinding: samen bepalen op welke manier een innovatie vorm krijgt en op welk moment je die uitrolt. Te veel ballen in de lucht houden, werkt volgens RIBW Overijssel averechts omdat een uitrol dan juist niet gladjes zal verlopen of omdat teams – hoe groot de wil ook is – overladen worden. “Om dat te voorkomen, meten wij kort cyclisch en thematisch hoe we ervoor staan en wat medewerkers daarvan vinden”, aldus Mariët, Mirjan, Ralph en Karen. Medewerkerstevredenheidsonderzoeken zijn om die reden dan ook uiterst belangrijk in organisaties die succesvol willen innoveren.”

Tot slot

Dé weg om de langdurige zorg duurzaam beschikbaar te houden voor wie die nodig heeft, is: samen stappen zetten en innoveren. Zo kunnen we doemscenario's vóór zijn.

In ons inkoopbeleid stimuleren wij de inzet van innovaties. Dat doen we omdat we de meerwaarde daarvan inzien: innovatieve middelen en werkmethoden resulteren in meer beschikbare tijd om zorg te verlenen, ook op afstand. Ze verhogen tevens de zelfredzaamheid van cliënten en ze geven zorgaanbieders de gelegenheid om de zorg slimmer in te richten. En dat is hard nodig. Want vanwege het groeiende personeelstekort is 'tappen uit nieuwe vaatjes' belangrijker dan ooit.

We verwachten van zorgaanbieders dat zij innovaties zullen omarmen en deze daadwerkelijk gaan inzetten zodat de zorg beschikbaar blijft voor iedereen. Digitaal als het kan, fysiek als het nodig is. Wij blijven u daartoe uitdagen in de dialoog en we blijven u inspireren met goede voorbeelden uit de dagelijkse zorgpraktijk.

Goed voorbeeld doet goed volgen

We kennen in Nederland veel zorgaanbieders die al stappen zetten in innovatie. Hun ervaringen delen wij graag met u op www.zk.nl/innovaties-arbeidsmarktproblematiek. Hier vindt u onder meer boeiende interviews met zorgaanbieders die vertellen hoe zij aan de slag zijn gegaan met innoveren. Verder plaatsen we er vlogs die u een inkijkje geven in de dagelijkse zorginnovatiepraktijk. Ook een weergave van het webinar dat wij in 2022 organiseerden in samenwerking met Philadelphia, ZuidOostZorg & RIBW Overijssel staat erop. We hopen dat al deze voorbeelden u inspireren zelf met innoveren aan de slag te gaan om de langdurige zorg ook in de (nabije) toekomst beschikbaar te houden voor iedereen.

Inspireer ons

Bent u een zorgaanbieder die het pad van innovatie al is ingeslagen? Heeft u met de nodige innovatiekracht mooie initiatieven van de grond gekregen die in uw organisatie het verschil maken? Dan horen wij graag van u. Uw ervaringen en voorbeelden nemen we mee in onze gesprekken met zorgaanbieders in het land, ter inspiratie en ter lering. Zo zorgen we met elkaar dat we stappen zetten om de arbeidsmarktproblematiek samen het hoofd te bieden.



Wij helpen u graag verder



Kijk op

onze website: www.zk.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders



Schrijf naar

Zilveren Kruis Zorgkantoor
T.a.v. Zorginkoop, Zorgtoewijzing, Helpdesk iWlz of Overige zorg
Postbus 353
8000 AJ Zwolle



Bel ons

Telefoon (038) 456 78 88
Bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 18.00 uur



Mail ons

Ga naar 'contact' op onze website
www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/contact

Deze publicatie is een uitgave van het Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. KvK 34245138.

Disclaimer

Aan de informatie die in deze publicatie is opgenomen kunt u geen rechten ontleen.
De informatie die u aantreft komt van betrouwbare bronnen.