

SIGNALERING

VOORZORG

PREVENTIE

MEER MOGELIJK MAKEN

Vernieuwende aanpakken Ondersteuning Thuis



SAMENHANG ONDERSTEUNING

MINDER HULPVERLENERS OVER DE VLOER

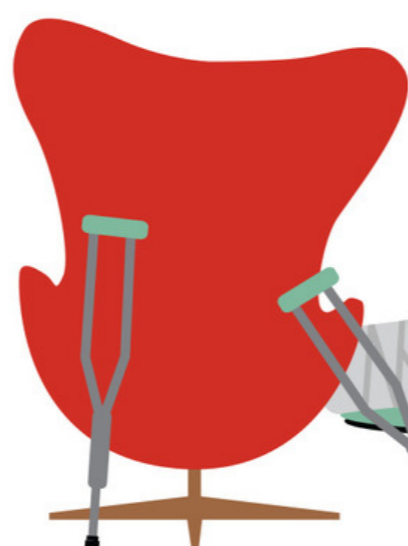
BEHOUD BANEN



ZELFREDZAAM BLIJVEN

ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN MEDEWERKERS

MINDER KOSTEN



Over/Nieuw deelt ervaringen van de afgelopen jaren bij gemeenten en zorgaanbieders

OVER/NIEUW

INHOUD

- 2** | INLEIDING
- 3** | ONDERSTEUNING THUIS - PASSENDE THUISZORG
- 4** | BLOEI - MET ZORG AAN DE SLAG
- 5** | ECHE SAMENWERKING TUSSEN GEMEENTE EN AANBIEDERS
- 6** | DE MOGELIJKHEDEN VAN ZELFSTURING
- 7** | INNOVATIEVE ORGANISATIEVORMEN: HET HEFT IN EIGEN HANDEN NEMEN
- 8** | 4 TIPS UIT DE PRAKTIJK

MEER MOGELIJK MAKEN: VERNIEUWENDE AANPAKKEN ONDERSTEUNING THUIS

Een opgeruimd huis, een opgeruimd hoofd: een gezegde waar creatief projectbureau Over/Nieuw zich graag aan vasthoudt. De huishoudelijke hulp in Nederland staat niet stil, er wordt op veel plekken in Nederland gewerkt aan vernieuwing. In dit e-magazine leest u over de ontwikkelingen op het gebied van de ondersteuning en zorg aan huis binnen de projecten van Over/Nieuw bij verschillende gemeenten en zorgaanbieders.

Centraal staan integrale thuiszorgvormen zoals een combinatie van huishoudelijke hulp, begeleiding en soms ook persoonlijke verzorging. Deze vernieuwende diensten dragen bij aan de kwaliteit van de ondersteuning in de thuissituatie. Daarnaast bespreken we nieuwe manieren van organiseren, zoals zelforganiserende teams in de huishoudelijke hulp en de mogelijkheden voor een zorgcoöperatie.

In onze uitgave 'Meer mogelijk maken: Vernieuwende aanpakken Ondersteuning Thuis' lees je verder om de laatste tips en tricks op dit gebied tot je te nemen.

We zijn ook benieuwd naar jouw ervaringen met dit dossier. Heb je een oplossing waar wij nog niet aan gedacht hebben, of juist een probleem zonder oplossing? Laat het ons weten!



Een toekomstbestendig thuiszorgaanbod en verduurzaming van het perspectief voor zorgverleners in de regio. Dat is waar de gemeente Bronckhorst op inzet met het pilotproject Ondersteuning Thuis.

Ondersteuning Thuis is voor de gemeente Bronckhorst onderdeel van het antwoord op de uitdagingen waar zij voor staat sinds de decentralisaties in het sociaal domein.

De regio vergrijst waardoor er een tekort dreigt te ontstaan aan voldoende en goed opgeleid zorgpersoneel. Tegelijkertijd zijn de rijksbezuinigingen op de huishoudelijke hulp van de afgelopen tijd een oorzaak van het onzekere toekomstperspectief van deze doelgroep.



De gemeente Bronckhorst is in 2017 om die redenen samen met zorgaanbieders Zorgkompas en Markenheem een pilot gestart met een vorm van 'Ondersteuning Thuis'.

Het concept combineert een integrale aanpak met een holistische visie op de cliënt. 'Ondersteuning Thuis' integreert elementen uit de begeleiding en persoonlijke verzorging in de huishoudelijke hulp om cliënten op flexibele wijze beter te kunnen ondersteunen. Zo wordt maatwerk gerealiseerd.

Wethouder Peppelman: "Met deze nieuwe vorm van ondersteuning biedt de hulp ondersteuning bij het huishouden en helpt daarnaast met kleine zorgtaken. Hierdoor krijgen inwoners met meerdere eenvoudige zorgvragen straks minder mensen over de vloer om hen te ondersteunen. Dat is heel praktisch, zowel voor de hulp als voor de inwoner. Zo maken we optimaal gebruik van de vaak goede band tussen hulp en inwoner om de inwoner nog beter te kunnen ondersteunen."

De hulpen genieten van de nieuwe rol die zij in deze pilot krijgen. Een cursus bij het ROC Graafschapcollege maakt deel uit van de manier waarop zij voorbereid worden op het leveren van de dienst. Terug naar de schoolbanken! Dat was voor velen wel even geleden, maar ze gaan de uitdaging vol vertrouwen en plezier tegemoet.

Over/Nieuw brengt samen met gemeente en zorgaanbieders de toegevoegde waarde van Ondersteuning Thuis in kaart. In gezamenlijke sessies wordt het concept verder uitgewerkt en op basis van de resultaten uit de praktijk bijgesteld.

In Bronckhorst werken een aantal MBO-studenten van het Graafschap College in een zelfsturend wijkleerteam genaamd 'Bloei'. Ook zij zijn speciaal getraind om huishoudelijke taken en kleine zorgtaken bij cliënten in de gemeente Bronckhorst uit te voeren.

De studenten werken samen rondom cliënten om hen van de beste zorg te kunnen voorzien. Daarbij regelen zij heel veel zelf. Heeft de cliënt een nieuwe indicatie nodig? Is de drempel bij de voordeur te hoog? Is naast huishoudelijke hulp ook het huishouden structureren of de persoonlijke zorg een punt van aandacht? De studenten van Bloei zijn opmerkzaam en weten hoe zij deze signalen kunnen vertalen.

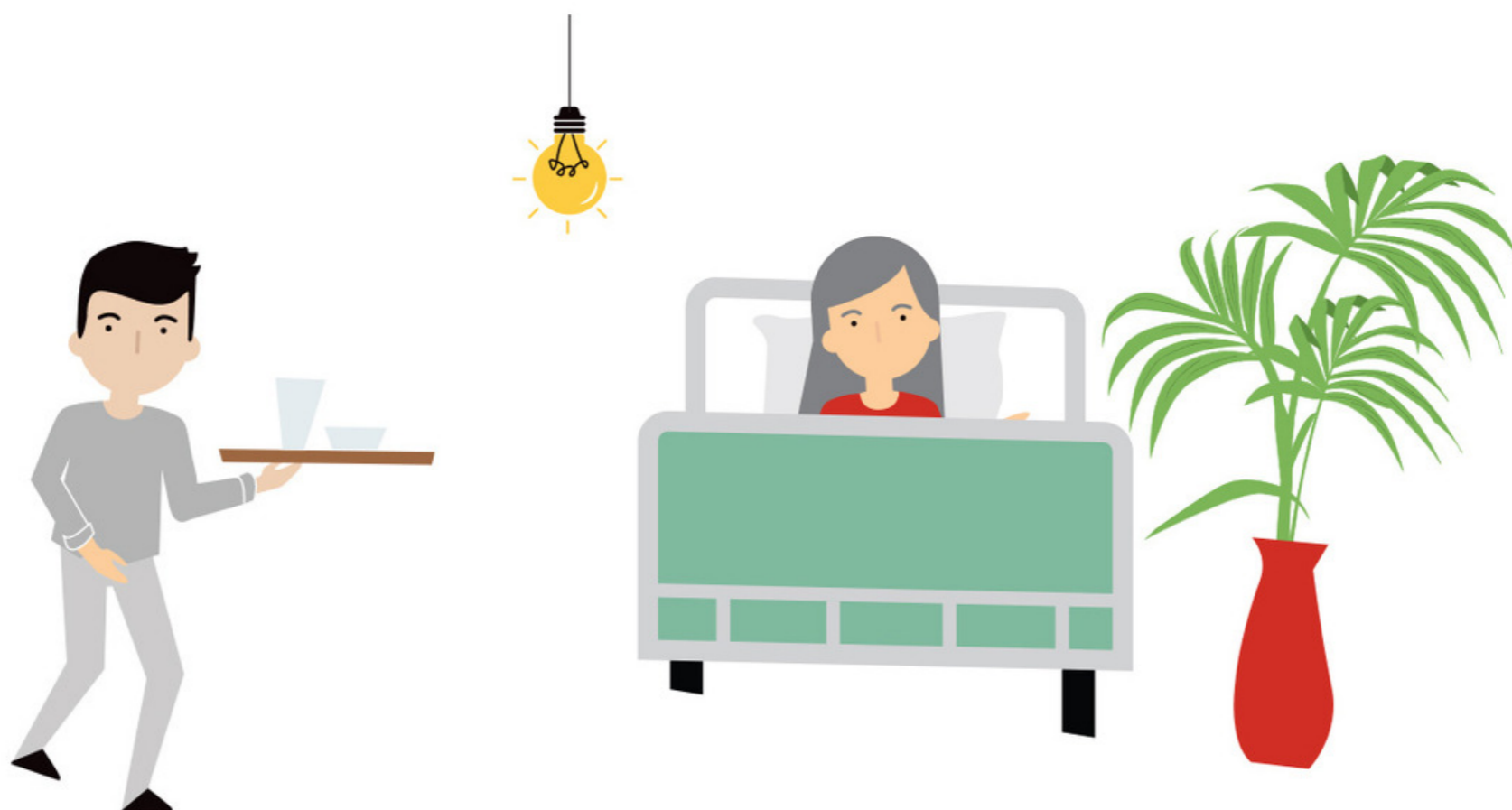
Bloei wordt gerund door studenten verzorging en verpleegkunde, onder begeleiding van zorgorganisatie Markenheem. Als team leveren zij integrale ondersteuning bij een klein groepje cliënten.

Door in de praktijk aan de slag te gaan met de zorg voor cliënten leren zij over het zorgproces. De verantwoordelijkheid die zij hierin krijgen, zorgt ervoor dat het leren uitdagend is en zij een unieke ervaring opdoen.

Het studententeam fungeert als proeftuin waarin de studenten met de laatste inzichten vanuit hun opleiding aan de slag kunnen. Daarnaast biedt het een uniek stagemogelijkheid waarin zij ervaring opdoen met de vaardigheden van de eenentwintigste-eeuw.

Een geweldige vorm van hybride leren die navolging krijgt in de positie als koploper van het zorgpact!

Over/Nieuw heeft samen met het Graafschapcollege de stage vormgegeven. De begeleiding is door Over/Nieuw ingevuld om in de praktijk te kunnen bijsturen. Na een jaar is het uitontwikkelde concept geborgd in de regio door de begeleiding over te dragen aan de lokale zorgorganisatie Markenheem.



Veranderingen in de huishoudelijke hulp hebben ertoe geleid dat bepaalde cliënt-vragen tussen wal en schip leken te vallen. De gemeente Amsterdam is om die reden een traject gestart met aanbieders huishoudelijke hulp om deze gedeelde uitdaging te tackelen.

Inwoners met een klein netwerk en weinig tot geen eigen regie vertrouwen op 'hun hulp' voor meer dan alleen een schoon huis. Negen aanbieders huishoudelijke hulp in de gemeente zagen mogelijkheden om met de inzet van de hulp bij huishouden medewerker in bepaalde situaties betere ondersteuning te leveren.



Met negen aanbieders huishoudelijke hulp is daarom een trekkersgroep opgericht die het aanvullende product Ondersteuning bij het huishouden (Obh) voorstelt.

Het pilottraject Obh heeft een unieke aanpak, waarbij de aanbieders het vertrouwen hebben gekregen om vanuit hun eigen praktijk uitdagingen om te zetten in gedeelde oplossingen. Iedere aanbieder gaat aan de slag en koppelt in gezamenlijke bijeenkomsten de resultaten terug. Zo wordt een antwoord geformuleerd op hoe de aanvullende ondersteuning in Amsterdam eruit zou moeten zien.

Een greep uit de toegevoegde waarde die Obh beoogd: een vaste hulp die met een bredere doelstelling opereert, levert meer inzicht op in de cliëntsituatie en kan actief veranderingen opmerken. Bovendien krijgt de professional de mogelijkheid om wat zij opmerkt ook te vertalen naar actie.

Een ander voordeel is het stimuleren van samenwerking in de wijk. De hulp als schakel in het netwerk van wijkverpleging, begeleiding en informele zorg om zo de cliënt van passende hulp te voorzien, met een integrale, wijkgerichte aanpak als gevolg.

De samenwerking tussen aanbieders wordt vanuit de gemeente gefaciliteerd door in de gezamenlijke bijeenkomsten de praktijk te monitoren en te verbeteren. Op basis van de resultaten uit de pilot kan de gemeente na een traject van 1,5 jaar de beleidskaders voor de toekomst formuleren.

Over/Nieuw is als verbindende factor betrokken bij het formuleren van een gezamenlijk plan van aanpak van gemeente en aanbieders. Daarnaast geeft Over/Nieuw de aanbieders ondersteuning bij het ontwikkelen en uitwerken van het projectplan in hun eigen praktijk.

Zelfsturing. Een begrip dat in zorgland de afgelopen jaren veelgehoord werd. Maar welke mogelijkheden biedt zelfsturing? Over/Nieuw heeft verschillende projecten begeleid waarin de eigen kracht van de medewerker centraal stond.

De roep om zelfsturing gaat regelmatig hand in hand met bezuinigingen of reorganisatie. Het uitgangspunt moet echter vertrouwen zijn. Vertrouwen dat medewerkers de organisatie van hun werk zelf het best kunnen doen.

Over/Nieuw heeft verschillende zorgafdelingen naar vormen van zelforganisatie begeleid. Een case die ons is bijgebleven is het implementeren van zelforganisatie bij een grote huishoudelijke hulp aanbieder.

In deze variant heeft de huishoudelijke hulp samen met de cliënt meer zeggenschap gekregen over het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden. Afspraken maken of aanpassen direct met cliënten en werken in teams waar zij elkaar onderling helpen en bijstaan.

Huishoudelijke hulpen die de transitie hebben doorgemaakt, geven aan dat het werk er prettiger en leuker door wordt. Het vertrouwen dat de werkgever hen geeft, zorgt ervoor dat zij sterker in hun schoenen staan. De mogelijkheid om in teams te werken en van elkaar te leren tijdens intervisies, dragen daaraan bij.

Naast deze voordelen is het een mogelijkheid voor zorgaanbieders om de overhead kosten terug te dringen. De tussenlagen op het kantoor, planners en coördinatoren, worden deels overbodig. De controle over een deel van hun taken ligt bij de medewerker, die in staat wordt gesteld autonomer te werk te gaan.



Hoewel zelfsturend werken voor velen een verademing is moet benoemd worden dat de transitie niet altijd makkelijk is. Zelfsturing betekent een andere manier van werken wat in beginsel de client - hulp relatie centraal stelt.

Het vertrouwen vanuit een organisatie moet daadwerkelijk oprecht zijn en verder gaan dan alleen de roosters zelf indelen. Daarnaast moeten medewerkers ondersteund worden in de transitie naar zelfsturing, en dit gaat in de meeste gevallen niet om maanden maar jaren.

Over/Nieuw was onder andere verantwoordelijk voor de transitie naar zelforganisatie van 1000 hulpen bij een grote organisatie in de Randstad. Met trainingen en intervisie is de transitie gefaciliteerd en is tevens het kantoorpersoneel ondersteund bij hun nieuwe rol.

Steeds vaker nemen burgers het heft in eigen handen. Door bezuinigingen en veranderende kaders is de zorg in ontwikkeling. Hoe richt je dat systeem zo in dat zowel cliënt als medewerker optimaal profiteren? De zorgcoöperatie kan een antwoord zijn.

Sinds de decentralisaties en de introductie van de participatiemaatschappij worden budgetten in de zorg veelal kleiner. In een tegenreactie waarin gelijkwaardigheid en zeggenschap voorop staan, hebben zich door heel Nederland inmiddels meer dan 100 zorgcoöperaties gevestigd.

De structuur kan verschillen per coöperatie. Sommigen bestaan uit een mix van zorgprofessionals en vrijwilligers, anderen alleen uit professionals waarbij de hulpen eigenaar zijn van hun eigen onderneming.

Een voorbeeld hiervan is het in 2012 opgerichte Schoongewoon, inmiddels actief in 11 steden en gebieden. De missie: "Een platte organisatievorm zonder management waarin alle werknemers beslissingsrecht hebben". Het grote voordeel hieraan is dat werknemers betere zorg kunnen leveren tegen de kostprijs waarbij trots en eigenaarschap doorsijpelen in het dagelijkse werk. Cliënten plukken hier de vruchten van. Zo creëer je een win-win situatie.

Meer eigen regie was ook voor de gemeente Zutphen aanleiding om in 2015 een voorstel te doen om de huishoudelijke hulp onder te brengen in een stichting. Door het creëren van een stichting heb je nog maar te maken met één aanbieder. Voornaamste reden hiervoor is de terugkerende onzekerheid voor hulpen en cliënten bij nieuwe aanbestedingsronden.



De nadruk ligt op het creëren van stabiliteit voor zowel cliënten als hulpen, het behouden van werkgelegenheid en de mogelijkheid om de cliënt-medewerker relatie daadwerkelijk centraal te stellen.

Een zorgcoöperatie starten of vanuit de gemeente een stichting opzetten zijn twee uitersten. Beide organisatievormen geven wel aan dat het nastreven van een andere vorm van Huishoudelijke Hulp mogelijk is als je maar out of the box durft te denken.

Over/Nieuw is verantwoordelijk voor het uitwerken van verschillende scenario's in projectplannen voor de gemeente Zutphen rondom vernieuwende organisatievormen van de huishoudelijke hulp. Deze scenario's worden uitgewerkt om op basis daarvan richting te kiezen.

4 TIPS UIT DE PRAKTIJK

Hoe introduceer je succesvol innovatieve nieuwe diensten? Innovatie, een woord dat je in deze tijd vaak hoort. In de zorg en de huishoudelijke hulp krijg je steeds vaker te maken met (sociale) innovatie. Over/Nieuw zoekt altijd naar het type innovatie dat als doel heeft de gaten tussen systemen en de leefwereld van burgers slimmer en beter te dichtten. Processen die economische en maatschappelijke waarde creëren vanuit nieuwe, (niet-)alledaagse samenwerkingsverbanden. Uit de verschillende pilots en projecten van Over/Nieuw delen we kort wat belangrijke tips uit de praktijk.

1. Wat wil de cliënt?

Er is een goed idee, er is enthousiasme en er wordt gekeken hoe snel dit opgezet kan gaan worden. Niet doen. Check eerst of de klant, in dit geval de cliënt en de medewerkers die je erbij in gedachten hebt, het ook echt willen. Stel de probleemstelling voorop: wat is de waarde die er geleverd wordt voor klanten? Dat moet je als doel voor ogen houden.

2. Innoveer op onderdelen, het roer hoeft niet altijd helemaal om

Innovatie hoeft niet in een nieuw product of dienst te zitten, maar kan ook een aanpassing op het huidige aanbod zijn. Binnen onze projecten kijken we naar de lessen uit het verleden en de goede punten gebruiken we om opnieuw te beginnen.

3. Stel flexibele eisen

Door vroeg in het innovatieproces hele specifieke eisen te stellen aan een innovatie, verlies je de vrije denkkraft die juist zo belangrijk is voor innovatie. Als er een duidelijk eisenpakket is zullen nieuwe ideeën gelijk getoetst worden aan de eisen. Hierdoor wordt het innovatieproces al in de kiem gesmoord. Het is beter om de grote lijn uit te zetten en die in de praktijk aan te vullen en te verfijnen.



4. Test met een prototype

Succesvolle oplossingen ontstaan door een mix tussen creatief en analytisch denken. Gebruik kennis en intuïtie voor het bedenken van het eerste idee. Vervolgens visualiseer je dat en werk je het uit in een prototype. Daarmee kun je kijken of jouw idee werkt, en kun je je plan aanpassen. Wees transparant in wat je doet, dan willen cliënten en medewerkers je helpen om een dienst te ontwikkelen die waarde toevoegt. Zo sluit je echt aan bij de wensen en behoeftes van medewerkers en cliënten.

OVER/NIEUW

Over/Nieuw is een creatief projectbureau dat werkt aan maatschappelijke vernieuwing. We helpen organisaties en daarmee de samenleving vooruit door de inzet van jong talent. Wij geloven in de kracht van jong ondernemerschap en zetten dit in ter ondersteuning van je project, team of afdeling.

Voor verschillende gemeenten en zorgaanbieders hebben we ons de afgelopen drie jaar ingezet om vernieuwing en vooruitgang te (her)ontwerpen en begeleiden.

Wil je meer weten over **Over/Nieuw** kijk dan op onze website

www.overnieuw.nl.

E: info@overnieuw.nl

T: +31 (0)6 143 11 032