



Werken met ZZP's

Praktijkvoorbeelden Werken met ZZP's

Compilatie resultaten tot juni 2011

Juli 2011



Inhoud

Voorwoord	4
-----------	---

Primair proces

<i>Artikel 1</i> De Pluspakketten van Eveen	5
<i>Artikel 2</i> Siza en het leven met een eigen kwaliteitssysteem	6
<i>Artikel 3</i> Promens Care balanceert met ZZP's tussen klein- en grootschaligheid	7

Formatie

<i>Artikel 4</i> De vliegende brigade van Het Spectrum	8
---	---

Registratie

<i>Artikel 5</i> Vrijwaard kiest voor lichtere administratieve belasting	9
---	---

Communicatie

<i>Artikel 6</i> Frion kiest voor bescheidenheid	10
<i>Artikel 7</i> Het ZZP-boekje van de 's Heeren Loo Zorggroep	11
<i>Artikel 8</i> Dichterbij streeft naar meer ouderparticipatie	12
<i>Artikel 9</i> De Driestroom vertelt verhaal in begrijpelijke taal	13
<i>Artikel 10</i> GGZ Friesland koppelt ZZP's aan zorgarrangementen	14

Colofon	15
---------	----



Van bekostiging naar kwaliteit

Een deel van de zorgaanbieders heeft behoefte aan ondersteuning bij de invoering van de zorgzwaartebekostiging. Dit hebben aanbieders aangegeven in het onderzoek 'Werken met ZZP's, inventarisatie ondersteuningsbehoefte', dat in 2010 is uitgevoerd. Daarom is het ministerie van VWS een ondersteuningsprogramma gestart. De uitvoering van het ondersteuningsprogramma is ondergebracht bij het stimuleringsprogramma *In voor zorg!*

De zorgzwaartebekostiging is in 2009 ingevoerd. Het idee van zorgzwaarte als basis voor bekostiging wordt gewaardeerd door aanbieders. Het is eerlijk, duidelijk en persoonlijk. De technische kant van de invoering is goed op orde. Veel organisaties grijpen de nieuwe financiering aan om verder te kijken dan de bekostiging. Dit blijkt onder meer uit de regiobijeenkomsten die in het voorjaar van 2011 hebben plaatsgevonden. De gesprekken gingen vooral over kwaliteit van zorg. Ik zie veel energie bij aanbieders om van elkaar te leren, dingen te veranderen, kritisch te zijn. Dit is mooi om te zien!

Het ondersteuningsprogramma *Werken met ZZP's* helpt organisaties om de gevolgen van de zorgzwaartebekostiging te integreren in de manier van werken. Ik nodig u van harte uit om u hiervoor op te geven op de website

www.werkenmetzzps.nl

Merel Gosens, projectleider zorgzwaartebekostiging van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport

Deze organisaties zien de ZZP's als veel meer dan een technisch hulpmiddel

Veel organisaties voor langdurige zorg maken gebruik van het ondersteuningsprogramma 'Werken met ZZP's'. Een belangrijk onderdeel van de ondersteuning is het aanreiken van voorbeelden uit de praktijk.

In deze publicatie delen tien zorgaanbieders met u hun verhalen over de wijze waarop zij met de zorgzwaartepakketten aan de slag zijn gegaan. Deze organisaties zien de ZZP's als veel meer dan een technisch hulpmiddel. Werken met ZZP's betekent voor hen bijvoorbeeld het verbeteren van de kwaliteit van zorg, het doorvoeren van een cultuurverandering, het ontwikkelen van onderscheidende zorgproducten.

De gekozen voorbeelden gaan in op verschillende aspecten van bedrijfsvoering. De rode draad bij deze voorbeelden is dat de zorg meer cliëntgericht wordt en dat er meer ruimte ontstaat voor de professional. En dit is precies wat we met het ondersteuningsprogramma beogen.

Mocht u naar aanleiding van deze publicatie meer informatie willen, dan kunt u terecht op de website www.werkenmetzzps.nl of contact opnemen met de informatielijn van het programma (030-7892550).

Ik wens u veel leesplezier en inspiratie toe.

Truus Vernhout, projectleider van het ondersteuningsprogramma Werken met ZZP's





FOTO: EVEAN

De Pluspakketten van Evean

Naar het theater gaan, een boodschapje doen of een uurtje praten over de actualiteit: met pluspakketten wil Evean het leven van cliënten aangenamer maken. Projectleider Wanneke Sabatino bij Evean: "Gezond of niet, ieder mens wil afleiding". Evean combineerde bestaande en nieuwe ontspannende activiteiten onder de naam 'Pluspakketten' tot een bundel die een mooie aanvulling is op het ZZP-aanbod.

Het zoeken naar iets onderscheidends ziet Wanneke Sabatino als een logisch vervolg op de eerste fase van de invoering van zorgzwaartebekostiging. "De eerste jaren zijn we vooral achter de schermen met zorgzwaartebekostiging bezig geweest. De systemen, de financiering en de zorgplannen moesten kloppen. Nu onderzoeken we welke aanvullende producten het leven van onze cliënten aangenamer kunnen maken".

Behoeftte van ieder mens

Pluspakketten zijn het resultaat van het onderzoek. De projectleider: "Pluspakketten komen tegemoet aan een intrinsieke behoefte van ieder mens, ziek of gezond. Uit onderzoek blijkt dat mensen afleiding willen, dingen willen ondernemen". Cliënten kunnen straks al dan niet tegen een geringe vergoeding van de diensten uit de Pluspakketten gebruikmaken. Wanneke Sabatino: "Het is dus niet zo dat cliënten straks betalen voor bijvoorbeeld het douchen. Cliënten hebben een zorgplan met afspraken over de zorg, gebaseerd op hun zorgzwaartepakket. Pluspakketten zijn extraatjes, zoals een bezoek aan de supermarkt, familie of de schoonheidsspecialiste".

Onderzoek vooraf

Onderzoek van een marktonderzoeksbureau onder cliënten en cliëntenraden ging aan de Pluspakketten vooraf. Ook een enquête onder familieleden van cliënten paste in het voorwerk. De voorlopige resultaten van het onderzoek laten zien dat vervoer met stip bovenaan staat. Gevolgd door maatwerk en diversiteit in het

aanbod. Per saldo zijn Pluspakketten het resultaat van een inventarisatie van het bestaande aanbod dat de ledenvereniging en de verschillende locaties van Evean biedt. Er zijn veel wijkgebonden activiteiten, Amsterdamse liedjes zingen bijvoorbeeld of bingo. Maar het reguliere aanbod wordt ook uitgebreid. Wanneke Sabatino: "Dat is het maatwerk waar behoefte aan is. Het marktonderzoek leert ons hoe we het moeten invullen".

Albert Heijn betaalt mee

De Pluspakketten staan nog in de kinderschoenen. Binnenkort starten de eerste proefprojecten. Wanneke Sabatino: "Zo onderzoeken we wat levensvatbaar is en hoe we vorm aan alle ideeën kunnen geven. Door vrijwilligers in te zetten bijvoorbeeld, maar ook maatschappelijke stages. En we proberen aan te haken bij bestaande initiatieven. Er is een vestiging van de Albert Heijn die de benzinekosten van een busje betaalt. Mensen krijgen er een kop koffie en kunnen zelf hun boodschapjes doen. Dat vinden ze fijn". Het einddoel is een boekje met een uitgebreid aanbod waaruit cliënten kunnen kiezen. Wanneke Sabatino: "Wat er al is, maken we toegankelijk voor iedereen. Nieuwe producten komen tegemoet aan specifieke wensen. Zo voorkomen we dat cliënten noodgedwongen op hun kamer blijven omdat er niets van hun gading is".

Evean biedt thuiszorg, kraamzorg en zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen in Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Noord-Brabant. Zo'n 400.000 huishoudens zijn lid van Evean Ledenvereniging. Evean is onderdeel van Espria.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzpz.nl, 15 maart 2011

Siza en het leven met een eigen kwaliteitssysteem

Vier jaar geleden besloot Siza het traject van de HKZ-certificering stop te zetten en eigen kwaliteitszorg te ontwikkelen. Niet de processen en de procedures, maar de cliënt en de medewerker staan centraal in het kwaliteitsdenken, zo stelt Siza. De omslag liep min of meer synchroon met de invoering van zorgzwaartebekostiging. Niet helemaal toevallig: "Ook van ZP's is het uitgangspunt dat de cliënt de regie heeft", zegt kwaliteitscoördinator Juliette Vaal. "HKZ leefde niet in onze organisatie. Het stond te ver af van de dagelijkse praktijk". De nieuwe aanpak is in samenspraak met de zorgkantoren ontwikkeld.

Familyproof

Op één A4'tje laat Siza zien waar de organisatie voor staat. Juliette Vaal: "Dat is ons kwaliteitshandvest. Het geeft niet de normen weer waaraan we voldoen, maar onze ambitie. Dat we 'familyproof' willen zijn bijvoorbeeld. Zou je je eigen familielid hier naar toe brengen? Zulke uitgangspunten zitten dicht op de huid. We willen dat onze medewerkers zich afvragen wat mensen met een handicap echt willen. Ben je in gesprek over wat zij belangrijk vinden? En hoe geef je dat vorm? Dat is kwaliteit vertaald naar het niveau van medewerkers en cliënt".

'Dit vind ik ervan!'

"In onze kwaliteitszorg staat het ondersteuningsplan centraal. Daarin staan de afspraken die we met de cliënt maken. De manier waarop het is vormgegeven nodigt uit tot een gesprek. Met vragen die de medewerkers prikkelen tot een dialoog met de cliënt. Voorafgaand aan de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan vragen we elke cliënt om zijn mening. Daarvoor hebben we de gesprekslijst 'Dit vind ik ervan!' ontwikkeld. Zo toetsen we de cliënttevredenheid".



FOTO: SIZA

Uitgangspunten ZP's

De kwaliteitszorg van Siza sluit aan bij het uitgangspunt van ZP's dat de cliënt de regie heeft. De cliënt geeft aan wat hij precies wil. Toch betekent dat niet 'u vraagt, wij draaien'. Juliette Vaal: "De ZP-financiering dwingt meer dan voorheen tot keuzes. Het is de uitdaging om binnen de kaders van de ZP's te kijken hoe je kunt aansluiten op de wensen van de cliënt. Het is in de praktijk vaak een zoektocht naar de vraag achter de vraag. Wil een cliënt echt gaan autorijden of wil hij meer contact met zijn vader?"

Eenvoudige toolkit

De Siza-aanpak vraagt om stevige coaching. Juliette: "We hebben een kwaliteitsteam met drie procesbegeleiders dat alle locaties ondersteunt. Heel concreet, door aan de teamleiders te vragen wat ze gaan doen met de feedback van cliënten, hoe ze gaan werken aan verbeteringen en wat het de cliënten oplevert. En we hebben een toolkit ontworpen met praktische werkvormen voor kwaliteitszorg. Aantrekkelijk en eenvoudig in het gebruik. We hebben bijvoorbeeld een instrument om snel na te gaan waaraan je je tijd besteedt. Belangrijk is wel dat we waken voor de valkuil dat de instrumenten een doel op zich worden".

Siza biedt zorg- en dienstverlening aan 2.800 kinderen, jongeren en volwassenen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige handicap, niet-aangeboren hersenletsel of een aan autisme verwante stoornis. Vanuit meer dan 150 locaties in Gelderland en bij mensen thuis.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 20 mei 2011



FOTO: PROMENS CARE

Promens Care balanceert met ZP's tussen klein- en grootschaligheid

Promens Care is een organisatie die haar kleinschaligheid koestert. De stichting heeft dan ook alleen maar kleinschalige voorzieningen, bedoeld voor mensen met verstandelijke, psychiatrische of psychosociale beperkingen. De woonvoorzieningen liggen in de wijk en bieden plaats aan 12 tot 25 cliënten. Maar hoe kleinschalig kun je zijn? "Financieel-organisatorisch vraagt zorgzwaartebekostiging om een grotere schaal. Misschien dat we daar voor wel nieuwe eenheden wel voor kiezen", zegt Kees Bouma, projectcoördinator invoering zorgzwaartebekostiging bij Promens Care.

Groepssolidariteit

In de overgang van oude naar nieuwe financiering valt op dat tot nu toe veel bij Promens Care is gebaseerd op wat Kees Bouma noemt 'groepssolidariteit'. "Nachtaanwezigheid is voor de een belangrijker dan voor de ander. En van de huiskamer maakt niet iedereen evenveel gebruik. Dat die voorzieningen er toch zijn, is op basis van groepssolidariteit". In de tijd dat iedere cliënt in principe hetzelfde budget kreeg, was die solidariteit geen issue. In ZP-verband wordt dat anders. In de ZP-fase zijn voorzieningen meer op maat van de individuele cliënt gesneden. Zaken als nacht-aanwezigheid zijn vanouds gebaseerd op complete voorzieningen, niet op individuele cliënten. Daar ligt dus een spanningsveld. Voor de cliënt, maar ook voor de organisatie. De verhouding tussen 'grootschalige' ondersteuning zoals nachtelijke aanwezigheid enerzijds en op maat gefinancierde cliënten anderzijds zal dus opnieuw bekeken moeten worden.

Cliëntenconsulenten voor centrale intake

Grootschaligheid doet zich ook op een ander terrein voor. Tot voor kort regelden de woonvoorzieningen van Promens Care de meeste zaken zelf. Nu zijn er cliëntenconsulenten die de centrale intake voor alle nieuwe bewoners doen. Sinds de introductie van zorgzwaartebekostiging zijn ze ook verantwoordelijk voor alle indicaties en herindicaties.

Als geen ander kennen de cliëntenconsulenten de weg binnen de zorgzwaartepakketten. Kees Bouma: "Ze zien de hiaten in het systeem. Bijvoorbeeld dat voor bewoners met een meervoudige beperking en ook voor kinderen nog geen passend pakket bestaat". Maar die cliëntenconsulenten kennen ook de weg, beaamt Kees: "Bij aanvragen weten ze de juiste bewoordingen te kiezen. Ze zijn een onmisbare schakel tussen de werkvloer en het CIZ".

Denken in zorgzwaartepakketten

Cliëntenconsulent Jantje Hut van de sector verstandelijk gehandicapten bij Promens Care: "Over zorgzwaartepakketten kun je veel zeggen, maar ze zijn wel duidelijk. Dat komt vooral door de profielen. Die geven je al een beeld van de groep cliënten die daaronder valt. Als ik nu een indicatie aanvraag, denk ik al in zorgzwaartepakketten". Cliëntenconsulent Gretha Boelman van de sector geestelijke gezondheidszorg wijst er op dat ZP's kunnen helpen voorkomen dat de langdurige zorg te bureaucratisch wordt: "Eenvoudige herindicaties, bijvoorbeeld uitbreiding met dagbesteding, mogen we binnenkort zelf doen".

Met circa 2.200 professionele medewerkers begeleidt Promens Care ruim 3.200 cliënten in meer dan honderd kleinschalig opgezette woon-, werk- en dagbestedingsaccommodaties in de provincies Groningen en Drenthe. Promens Care is er voor mensen met een handicap.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie in de nieuwsbrief Zorgzwaartebekostiging, nummer 11, maart 2011

De vliegende brigade van Het Spectrum



FOTO: STOCKFOTO

Hoe sluit je de formatie aan op de ZZP-mix van de afdeling? Het Spectrum heeft het antwoord: de vliegende brigades. In een formatie van 80% vast en 20% flexibel. De contractvormen lopen uiteen: er zijn nul-urencontracten, min-maxovereenkomsten, maar ook medewerkers met vaste uren die het gewoon leuk vinden om overal te worden ingezet. Het werkt. "We controleren elke maand of de verhouding tussen ZZP-indicaties en formatie nog in orde is", zegt Armand Tournois. Hij is controller en voorzitter van de werkgroep zorgzwaartebekostiging.

Formatie berekenen

De formatieplanning voor de vliegende brigade, is van centraal teruggebracht naar de afdelingen. Teamleiders maken de roosters, zorgmanagers helpen daarbij. "We leggen de verantwoordelijkheid het liefst zo laag mogelijk in de organisatie, om de bewustwording te vergroten", legt Armand uit. Maar hoe stel je vast hoeveel mensen je nodig hebt? Armand Tournois:

"Uit de verwachte ZZP-productie leidt Het Spectrum een brutoformatie per afdeling af. Stel dat de brutoformatie 22fte is. Daarin is ook het ziekteverzuim, de vakantiedagen en een stukje opleiding verwerkt. Een teamleider moet dus onder de begroting plannen. Zeker in januari, want dan staat de vakantieperiode nog voor de deur. Als vervolgens begin februari de salarisgegevens van januari binnenkomen, is direct zichtbaar welke afdelingen over het budget heen gaan. Dat bespreken we dan direct: is er een goede reden voor, gaat er iets niet goed? Dat je als zorginstelling binnen een maand kunt bijsturen, vind ik snel".

Goed voor cliënten

Ook voor cliënten is een maandelijkse formatiecheck goed. Armand Tournois: "Ongemerkt komt er steeds een beetje zorg bij. Op een gegeven moment moet je je dan afvragen of het ZZP van de cliënt nog wel past". Het Spectrum probeert hiervan niet alleen de teamleiders,

maar ook de mensen aan het bed bewust te maken. Bijvoorbeeld door medewerkers enquêtes over hun werkzaamheden in te laten vullen. "Dat is echt nieuw, dat deden we eerst niet. Voor 2006 was er ook geen noodzaak toe. Door de financiële impuls kijken we nu beter naar de zorgverlening".

Overhead

De vraag of een ZZP nog past bij de cliënt leidt soms wel tot 'schermutselingen' met het CIZ, zoals Armand Tournois het uitdrukt. "Wanneer wij denken dat een ZZP echt te laag is bijvoorbeeld. Gelukkig komen we er altijd uit. Maar het kost wel tijd". Een nadeel van het systeem zorgzwaartebekostiging vindt Armand dan ook dat de administratieve belasting veel hoger is geworden. "Niet alleen de onderhandelingen met het CIZ, ook de administratieve zorgregistratie is tijdrovend. Ik heb er wel begrip voor, maar feit is dat onze overhead is gestegen".

Samenwerking andere zorgaanbieders

De vliegende brigade van Het Spectrum werkt nu nog per locatie. Uitbreiding naar een flexbureau, dat alle drie locaties van Het Spectrum bedient, staat gepland voor 2012. De plannen gaan nog verder. Armand Tournois: "We onderzoeken nu of het flexbureau straks een rol kan spelen in de regio. Samenwerking met andere zorgaanbieders kan waardevol zijn voor een relatief kleine organisatie als Het Spectrum".

Stichting Het Spectrum bestaat uit verpleeghuis De Sterrenlanden en de zorgcentra Thureborgh en Vreedonk. Binnen zorgcentrum Thureborgh biedt Het Spectrum ook verpleegzorg op afdelingen kleinschalig wonen. Het Spectrum is gevestigd in Dordrecht.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 17 februari 2011



FOTO: STOCKFOTO

Vrijwaard kiest voor lichtere administratieve belasting

Vrijwaard is veel meer gaan doen aan het registreren van zorg en ervaart hierdoor een lichtere administratieve belasting. En dat laatste betekent, meer tijd voor de belangrijkste factor binnen de zorg, de klant. Maar ook meer regie voor de klant en meer overleg over het gewenste arrangement. Oftewel uitvoering geven aan het motto afspraak is afspraak. De paradox heeft een naam: het iO-systeem. In feite heeft Vrijwaard het al langer bestaande extramurale zorgregistratiesysteem nu ook intramuraal ingevoerd. "Dat geeft rust", zegt Ruud Jekkers, locatiemanager van woonzorgcentrum De Golfstroom van Vrijwaard. Behalve rust, geeft het ook meer inzicht.

Het registratiesysteem werkt met een zorgpas en een kaartlezer. Elke cliënt heeft een pasje en elke medewerker een kaartlezer. Het systeem registreert hoe lang de medewerker bij de cliënt is geweest. Ruud Jekkers: "We hebben het systeem aan de cliëntenadministratie gekoppeld. Dat betekent dat de indicatie van iedere nieuwe cliënt er direct in staat. Wij gaan vervolgens rond de tafel zitten om zorgafspraken met de cliënt te maken. Het zorgarrangement dat daaruit voortvloeit, staat ook in het systeem. Handig, want zo controleren we direct of de indicatie overeenkomt met de afspraken. Het nummer op het pasje van de cliënt correspondeert met het nummer van het zorgarrangement". Het iO-systeem brengt scherp in beeld of de geleverde zorg blijft aansluiten op de indicatie. Ruud Jekkers: "Zien wij achter de schermen iets afwijkends? Dan geven we een signaal naar het team. We vragen of het tijdelijk of structureel is. Zo kunnen we veel sneller anticiperen".

Looplijsten

Vrijwaard koppelde ook de planning aan het zorgregistratiesysteem. "Op locatieniveau maakt de managementassistent looplijsten op basis van de zorgarrangementen", legt Ruud Jekkers uit. "Daarbij hanteren we een aantal uitgangspunten. Bijvoorbeeld dat

alle cliënten om kwart over tien klaar willen zijn om de dag te beginnen. Dan weet je dus hoeveel medewerkers er tussen zeven uur en kwart over tien ingezet moeten worden. En wijzigt er iets in de cliëntenpopulatie, dan kun je de formatie daar flexibel op laten inspelen". In het systeem maakt Vrijwaard ook een onderscheid in deskundigheidsniveau. Bij de ene cliënt volstaat een helpende, terwijl een complexere zorgvraag misschien de hulp van een verzorgende vraagt.

Aanpak geeft rust

Het systeem werkt niet alleen goed, het biedt medewerkers en cliënten rust en inzicht. "Het is overzichtelijker. Medewerkers weten waar ze aan toe zijn, voor wie ze die dag verantwoordelijk zijn". "Voor cliënten is het effect heel concreet. Hebben ze om half tien een afspraak, dan komt er ook iemand om half tien". Voor de werkvloer is de administratieve belasting kleiner geworden. Aan het eind van hun dienst lezen medewerkers hun apparaatje uit, ze checken even of het klopt, ondertekenen de print en zijn klaar. Een uitvloeisel van het registratiesysteem is dat Vrijwaard geen centrale cliëntenadministratie meer heeft. Ruud Jekkers: "We streefden er al naar de administratie meer op de locaties te hebben. Met dit systeem kan het. In plaats van een centrale administratie heeft elke locatie nu een managementassistent die verantwoordelijk is. Alleen de maandelijkse controles en de declaraties gebeuren nog centraal".

Vrijwaard biedt wonen, welzijn, zorg en dienstverlening in Den Helder. Met ruim 350 medewerkers en 200 vrijwilligers wordt de klant centraal gesteld met als belangrijkste uitgangspunten welbevinden en levensvreugde. Naast de zorg- en dienstverlening op de locaties wordt er thuiszorg geleverd en een breed scala van welzijnsactiviteiten.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 6 juni 2011

Frion kiest voor bescheidenheid

FOTO: FRION



Frion doet twee nieuwe dingen: medewerkers doorlopend doordringen van de essentie van zorgzwaartepakketten en ouders en vertegenwoordigers actief betrekken bij de ondersteuning. Marjan Alberts van Frion over de rol van medewerkers: "Wij zijn passanten in het leven van onze cliënten". De bescheiden opstelling past bij landelijke vernieuwingen. Marjan Alberts: "ZZP's hebben de rol van de organisatie veranderd. Die is bescheidener geworden. Frion zet het bij elke beleids- of teamdag op de agenda. Om de medewerkers bewust te houden van de verandering".

Denken in termen van burgerschap

Alle cliënten zijn burger in de maatschappij. Ze zijn onderdeel van de samenleving, met gelijke rechten en plichten. Marjan Alberts: "Deze vanzelfsprekendheid is voor ons een belangrijk uitgangspunt. Anders wordt alles 'zorg', zelfs familiebezoek of een avondje uit". Niet alles is zorg en niet alles rust op de schouders van medewerkers. Ouders en vertegenwoordigers hebben ook een rol. Marjan: "Vroeger legden ouders de zorgvraag bij de zorginstelling neer, waarna de instelling het overnam. Ouders kwamen bij wijze van spreken alleen op zondagmiddag op bezoek. Nu weten we dat cliënten juist baat hebben bij samenwerking tussen ouders en begeleiders".

OPsterk-bijeenkomsten

Visie op het burgerschap en de rol van ouders en vertegenwoordigers komen bij Frion samen in de zogeheten OPsterk-bijeenkomsten. "OPsterk laat zien dat ouders en vertegenwoordiger ook deskundig zijn, net als de begeleider. Dat ouders en begeleiders elkaar aanvullen, samen de positie van de persoon om wie het gaat versterken. We hebben de ouders nodig om met ons mee te denken, met ons in dialoog te gaan. Om te ontdekken wie de persoon achter de cliënt is en hoe hij zijn leven vorm wil geven".

Niet op de automatische piloot

In het bewustzijns-offensief wil Frion voorkomen dat medewerkers op de automatische piloot gaan koersen. De jaarlijkse zorgplanbespreking is in dit licht een goed moment om opnieuw naar de cliënt te kijken. Marjan: "Het liefst beginnen we elke keer met een schone lei: wie ben jij, wat wil je, welke stapjes ga jij zetten? Maar ook: welke mensen zijn voor jou belangrijk, wie moeten we om de tafel hebben? Een droom achterhalen kan onderdeel zijn van de zorgplanbespreking". Marjan vertelt over een cliënt voor wie een rode trouwjurk symbool staat voor wat zij wil in haar leven. Op een andere manier kijken naar de persoon is de essentie. Soms is dat behoorlijk ingewikkeld, bijvoorbeeld bij cliënten met een meervoudige handicap. Maar ook wanneer medewerkers eigenlijk liever willen 'zorgen'. Dat kan niet meer en dat is soms nog wennen. "Nu voelen ze zich meer een coach op afstand die de cliënt faciliteert".

Stel jezelf voortdurend vragen

Frion is wel blij met de gedachte achter de zorgzwaartebekostiging. Marjan: "Het houdt je scherp. Als je niet oppast, maak je ongemerkt een plan voor de HKZ en het zorgkantoor, en vergeet je voor wie je het doet. Anno 2011 is het parool: Stel jezelf voortdurend vragen. Hoe leeft iemand die is geboren met meervoudige beperkingen een eigen leven? Hoe geef je daar invulling aan?" Nadenken over ogenschijnlijke vanzelfsprekendheden en keuzes maken: daar draait het om bij Frion. Marjan: "We willen de nieuwe benadering binnenkort laten uitmonden in een ethisch congres".

Frion biedt in Noordwest-Overijssel ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Ongeveer 1.150 medewerkers staan klaar voor zo'n 950 cliënten.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 28 april 2011



FOTO: 'S HEEREN LOO ZORGGROEP

Het ZZP-boekje van de 's Heeren Loo Zorggroep

ZZP's veranderen de manier van werken in de zorg. Om dat voor medewerkers inzichtelijk te maken, gaf de 's Heeren Loo Zorggroep een boekje voor de werkvloer uit. Geranne Engwirda, lid van de raad van bestuur en verantwoordelijk voor de financiële portefeuille, vertelt: "De ZZP-systematiek nodigt uit tot meer dialoog met de cliënten en meer bedrijfsmatig werken. Het boekje maakt duidelijk waar je als zorgverlener voor staat, wat je kunt doen, maar ook waar het ophoudt".

Aangescherpte verhoudingen

Het boekje 'Zorgzwaartepakket... een nieuwe werkelijkheid. Praktische tips voor de werkvloer' brengt nuttige informatie over zorgzwaartepakketten bij elkaar: wat is een ZZP, wat houdt het ZZP in voor de klant, maar ook wat betekent het voor de instelling? Het belicht het systeem vanuit verschillende perspectieven. Zowel fictieve managers, begeleiders als cliënten komen aan het woord. Casuïstiek verduidelijkt de informatie. En op vrijwel iedere pagina staan tips voor de werkvloer.

Geranne Engwirda: "Met het boekje willen we overbrengen dat zorgzwaartepakketten meer zijn dan een nieuw bekostigingssysteem. Dat ze de verhoudingen tussen cliënten en dienstverleners scherpere, door de hele organisatie heen".

Elegant systeem

De bestuurder vindt niet dat werken met ZZP's meer rompslomp met zich meebrengt. "De mening over bureaucratie en administratieve last deel ik niet. Ik vind het een elegant systeem. Het zou pas lastig worden als we echt de gewerkte uren moesten verantwoorden. Maar dat is niet aan de orde. Ik kom uit de cure, de DBC-systematiek is veel complexer". Elegant of niet, Geranne Engwirda kan ook tekortkomingen in ZZP-systematiek aanwijzen: "Complexere cliëntgroepen zijn niet kostendekkend. Want daar zet je meer en duurere krachten in, met meer ervaring en opleiding. Of dat consequenties heeft? Nu nog niet.

De 's Heeren Loo Zorggroep is een grote organisatie, we vangen het op met solidariteit. Maar dat is geen structurele oplossing. Op een gegeven moment moet je een keuze maken".

Betaalbaarheid uitrekenen

Het boekje geeft inzicht, FIEN geeft gebruiksgemak. FIEN is een rekenprogramma dat de 's Heeren Loo Zorggroep ontwikkelde om de betaalbaarheid van de zorg uit te rekenen. Dat is bedoeld voor de managers en de mensen die de zorgplannen opstellen. Speciaal voor hen ontwikkelde de 's Heeren Loo Zorggroep het computerprogramma FIEN. In een handomdraai rekt FIEN uit of de ondersteuning die cliënten vragen betaalbaar is.

Overigens, zo kun je de inspanningen van de 's Heeren Loo Zorggroep trouwens ook bekijken: Het boekje en het computerprogramma zijn instrumenten die de impuls dempen om altijd zorg te leveren. Geranne Engwirda: "Van nature willen we zorg verlenen. Maar daar zitten dus grenzen aan. De ZZP-indicatie objectificeert die grenzen deels. Het ZZP biedt handvatten om het gesprek aan te gaan. Met het oog op de toekomst ben ik ervan overtuigd dat het goed is dat zorgaanbieders zo leren denken".

De 's Heeren Loo Zorggroep is een van de grootste aanbieders van zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. In deeltijd en fulltime werken er 13.000 mensen voor 9.230 cliënten.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 31 maart 2011



Dichterbij streeft naar meer ouderparticipatie

Hoe geef je de cliënt zoveel mogelijk eigen regie, maar laat je toch ieder in zijn waarde? Zorgaanbieder Dichterbij ontwikkelde er verschillende activiteiten voor. De visie op zeggenschap van manager Roy ten Holder: "Ouders en cliënten samen aan het roer, dat lijkt ons mooi." Om dat te bereiken, lanceerde Dichterbij onder meer het programma 'Samen kom je Dichterbij', bedoeld om de zeggenschap van cliënten en verwanten te vergroten, zodat de regie over het leven bij hen ligt.

Ouderinitiatief

Manager Roy ten Holder: "Ons doel is te veranderen van een zorginstelling waar het management de beslissingen neemt, naar een organisatie waarin de cliënt het voor het zeggen heeft. Ouders en cliënten samen aan het roer, dat lijkt ons mooi. In gezamenlijkheid bepalen wie de huisgenoten zijn, of er zelf gekookt wordt, wat er op tafel komt, wie de zorg levert en hoeveel zorg er is. Dat zijn beslissingen die nu nog te vaak door het management worden genomen".

Verantwoordelijk

Hij vervolgt: "De ouders krijgen nieuwe verantwoordelijkheden. Ik sprak laatst een verwante van een cliënt. In het appartement van haar zus was een plekje vrijgekomen. Het management wilde de plek zo snel mogelijk opvullen, de bewoners en hun verwanten wilden graag meer tijd. Ook wilden ze zelf beslissen wie hun nieuwe huisgenoot werd. Ze voelden zich onder druk gezet door de manager. Door samen na te denken en bewoners expliciet een stem te geven in dit proces, moet de manager anders handelen. Soms kost dat wat meer tijd, maar uiteindelijk levert het minder problemen op. Dat is dubbele winst."



FOTO: DICHTERBIJ

Programma 'Samen kom je Dichterbij'

Om stappen te zetten naar gezamenlijke verantwoordelijkheid, is 'Samen kom je Dichterbij' gelanceerd. Als ouder je kind de ruimte geven om te groeien. En als begeleider de ouder erkennen. Begeleiders trekken met ouders en verwanten op, vanuit de wetenschap dat ouders de continue factor in het leven van een cliënt zijn. Roy ten Holder: "Begeleiders zijn slechts passanten. Meer dan 30 verschillende activiteiten en pilots in woningen en organisatieonderdelen door heel de organisatie moeten zorgen voor een echte kanteling in het denken van managers, bestuurders en andere medewerkers. De cliënten en hun verwanten gaan ons de (kwaliteits)maat nemen".

Dichterbij ondersteunt in het stroomgebied van de Maas mensen met een verstandelijke beperking. De organisatie is geheel kleinschalig opgezet: 800 woningen met 5 tot 6 cliënten per woning.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie op www.werkenmetzps.nl, 2 maart 2011



FOTO: DE DRIESTROOM

De Driestroom vertelt verhaal in begrijpelijke taal

Voor De Driestroom is het belangrijkste effect van zorgzwaartebekostiging dat zorginstellingen het gesprek aangaan met de cliënt om zo met elkaar te bepalen wat wel kan en wat niet kan. De organisatie werkt voor mensen met een verstandelijke beperking en voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand. Willem Rutgers van De Driestroom vindt dat 'het gesprek aangaan' mensen scherpt in de vraag waarom en hoe zorg geleverd wordt: "Het is niet meer en niet minder dan een cultuuromslag".

Meeste werk zit in cultuuromslag

"Zorgzwaartebekostiging lijkt misschien een financieel-technisch onderwerp, maar het gaat hand in hand met de inhoud. Alle onderdelen van een instelling, dus de teams, personeel en organisatie, de financiële afdeling, de gedragsdeskundigen en therapeuten, dragen iets bij", zegt bedrijfsadviseur Willem Rutgers van De Driestroom. De materie zelf is niet eens zo lastig. Het meeste werk zit in de cultuuromslag, benadrukt Willem Rutgers. "Dat kost tijd. En veel praten, communiceren en herhalen. Daar zitten we nu middenin". Om de organisatie mee te krijgen, gaat Willem regelmatig op pad om bijvoorbeeld woonteam te bezoeken en daar het verhaal uit te leggen in begrijpelijke taal. Vertellen dat de zorgzwaarte van de cliënt altijd het uitgangspunt is, niet het financiële plaatje. Bottom-up in plaats van top-down. En hoe je de zorg kunt vormgeven op de werkvloer. Willem Rutgers: "De zorg moet kritischer kijken wat een bepaald budget toelaat. En dus ga je ook in onderhandeling. Stel dat een cliënt elke week onder begeleiding wil winkelen in de stad. Dan kun je wat minder vaak samen koken. In plaats van zelf het eten te bereiden, krijgt de cliënt dan een kant-en-klarmaaltijd. Of stel dat een cliënt regelmatig een ommetje wil maken. Dan wordt zeven keer per week douchen lastig. Het getuigt van respect als je de cliënt de keuze laat".

Functiedifferentiatie

De Driestroom voerde in 2006 functiedifferentiatie in. Dat maakt het ZZP-verhaal makkelijker. Naast de relatief 'dure', want naast hoogopgeleide, persoonlijk begeleiders werken er nu steeds meer begeleiders die geschoold zijn op MBO-niveau 2 en 3. Willem: "Juist deze begeleiders kunnen vaker even een ommetje met de cliënt maken". Doordat medewerkers zich weer concentreren op het werk dat bij hun niveau past, staan de competenties van de medewerkers weer centraal.

Cliëntagenda als hulpmiddel

De brug tussen functiedifferentiatie en zorgzwaartebekostiging heet cliëntagenda. Voor functiedifferentiatie is inzicht in de werkzaamheden vereist. Voor zorgzwaartebekostiging ook. Daarom introduceerde De Driestroom de cliëntagenda als hulpmiddel. Willem Rutgers: "In eerste instantie reageerde de werkvloer afwijzend, het kost immers tijd. Nu plukken de eerste teams er al de vruchten van. Want de agenda maakt bijvoorbeeld ook zichtbaar dat de zorgzwaarte van een cliënt niet meer past bij zijn zorgzwaartepakket. Bovendien bevat de agenda dan direct de benodigde informatie om een nieuw pakket aan te vragen. De cliëntagenda brengt ook inefficiëntie aan het licht. Teams die ermee aan de slag gaan, houden meer tijd over voor hun cliënten".

Stichting De Driestroom in Elst geeft ondersteuning en begeleiding aan volwassenen met een verstandelijke beperking en kinderen met een ontwikkelingsachterstand. De Driestroom heeft negentig locaties, 55 teams, ongeveer 1.650 cliënten en zo'n 800 medewerkers.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie in de nieuwsbrief Zorgzwaartebekostiging, nummer 14, 15 december 2010

10 GGZ Friesland koppelt ZZP's aan zorgarrangementen

FOTO: GGZ FRIESLAND



GGZ Friesland heeft zorgarrangementen voor de intramurale zorg ontwikkeld. Vanuit de werkvloer, zodat de zorgverleners ermee kunnen én willen werken. Géén tijdschrijven, géén minutenregistratie. Voor GGZ Friesland is dat het belangrijkste uitgangspunt. Daarom kiest de organisatie ervoor om zorgzwaartepakketten te koppelen aan zorgarrangementen. Concreet, praktisch en ontwikkeld vanuit de werkvloer.

De inhoud als vertrekpunt

Beleidsmedewerker Marlies Burgler: "Eerst dachten we vanuit de ZZP's en probeerden we daar zorgarrangementen bij te maken. De financiële invalshoek zeg maar. Maar dan verzand je al snel in registraties en tijdschrijven, en dat willen we niet. Toen hebben we het omgedraaid en de inhoud als vertrekpunt genomen. Welke zorg leveren wij? En hoe doen wij dat? Daar rolde een aantal zorgarrangementen uit. Later koppelen we daar de uren aan".

De leidraad van de dagelijkse praktijk

Aan de basis van de zorgarrangementen ligt de dagelijkse praktijk op de werkvloer. Daarvoor organiseerde GGZ Friesland bijeenkomsten met de acht regiomanagers, de teammanagers en per afdeling een aantal patiëntkenners. Aan hen is gevraagd de zorg in kaart te brengen. Waar zijn ze vooral mee bezig, welke handelingen kosten echt tijd? En welke taken zijn algemeen en wat is specifiek voor een afdeling? Verschillende afdelingen hebben namelijk ook verschillende doelen. Doordat zorgarrangementen zijn gebaseerd op wat zorgverleners hebben aangedragen, ontstaat er draagvlak. Marlies Burgler: "Hulpverleners herkennen de termen. De arrangementen zijn geschreven in hun taal, dat vergemakkelijkt het gebruik".

Kaders van de arrangementen

De zorgarrangementen van GGZ Friesland bestaan uit vier delen: coördinatie van de zorg, een beschrijving van de leefomgeving, de ZZP-kaart en persoonlijke afspraken.

Het eerste onderdeel is algemeen en geldt voor iedere cliënt die het zorgarrangement afneemt. De leefomgeving is afhankelijk van de afdeling waar een patiënt verblijft en het doel van het verblijf. Marlies Burgler: "De 'schil' die een afdeling standaard biedt, is al een gedeelte van de indicatie. Dat deel hoeven zorgverleners dus niet meer voor elke patiënt op papier te zetten". Als de kaders van de zorg klaar zijn, vullen zorgverleners daarna het laatste deel in: de persoonlijke afspraken met de patiënt, afgestemd op zijn indicatie.

Leren afspraken maken

De zorgarrangementen geven ook de patiënt een beter beeld van wat ze kunnen krijgen. Dat is belangrijk voor de invulling van het laatste deel van het arrangement: de persoonlijke afspraken. Voor veel zorgverleners is het voeren van deze gesprekken nieuw. Daarom organiseerde GGZ Friesland trainingen. "Ook hier geldt dat het niet over tijd moet gaan, maar over zorg", benadrukt Marlies. Tegelijkertijd is zorgzwaartebekostiging een mooie manier om inzichtelijk te maken welke zorg een individu nodig heeft en krijgt". Dit is veel werk, maar straks hoeven hulpverleners alleen nog de uitzonderingen te rapporteren. "Natuurlijk weet een hulpverlener wel hoeveel tijd iets ongeveer kost. Dat moet ook wel, want anders heeft hij geen zicht of het past binnen de vrije uren." Het overleg met de patiënt vergt een aanpassing in het denken van de zorgverlener. "Heel zwart-wit gezegd bedachten wij vroeger wat de patiënt nodig had, bepaalden wij welke zorg hij kreeg. Nu geven we aan wat mogelijk is en kiest de patiënt zelf".

GGZ Friesland biedt in Friesland hulp aan mensen met psychiatrische stoornissen of ernstige psychische problemen. Zo'n 34.000 mensen maken gebruik van deze zorg. De organisatie heeft locaties in twaalf plaatsen, verspreid over de provincie.

Deze tekst is gebaseerd op een publicatie in de nieuwsbrief Zorgzwaartebekostiging, nummer 14, 15 december 2010

Colofon

Werken met ZZP's - Compilatie resultaten tot juni 2011 is een uitgave van ondersteuningsprogramma Werken met ZZP's. Het ondersteuningsprogramma is een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vilans en is ondergebracht bij het stimuleringsprogramma *In voor zorg!*

Werken met ZZP's biedt ondersteuning aan organisaties voor langdurige zorg voor een verdere invoering van zorgzwaartebekostiging.

Het ondersteuningsaanbod varieert van informatie via de website www.werkenmetzzps.nl, het volgen van workshops, tot ondersteuning bij de zorgaanbieder op locatie. De samenwerking met *In voor zorg!* geeft de mogelijkheid om als organisatie deel te nemen aan een In voor zorg-traject.

Redactie: Projectbureau van het
Ondersteuningsprogramma *Werken met ZZP's*

Tekst: Rob van Es, Ingrid Brons

Vormgeving: IPOQI

Uitgave: juli 2011

Werken met ZZP's
Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht
030 - 789 2550
informatielijn@werkenmetzzps.nl
www.werkenmetzzps.nl

Volg Werken met ZZP's ook via LinkedIn
[<http://linkedin.com/groups/Werken-met-ZZPs-3724846>]

Over Werken met ZZP's

Werken met ZZP's ondersteunt zorgaanbieders in de langdurige zorg bij een verdere invoering van zorgzwaartebekostiging.

Werken met ZZP's

