



Evaluatiedocument het verhaal van de klant de reis van Alerimus





Inleiding:

Alerimus is in 2015 op reis gegaan vanuit het Strategisch beleidsplan Verbinden & Openbloeien. Als we nu terugkijken, waren de eerste twee jaren van deze reis nog vooral een zoektocht. Een zoektocht naar een goed reisplan om -in verbinding met onze lokale samenleving- het verhaal van onze klant te realiseren.

Inmiddels (medio 2017) zijn er forse stappen gezet en ook al de eerste positieve resultaten geboekt. Een goed moment dus om vast te leggen waartoe de zoektocht heeft geleid. In dit document lassen we een pauze in: we overnachten even in een herberg aan de kant van de weg. We verbinden de uitgangspunten met de voortschrijdende inzichten. We leggen ook de belangrijkste begrippen vast in een 'Woordenboek reisinwijzer'. En we maken een reisplan met mijlpalen en evaluatiemomenten voor het vervolg van de reis.

En dan reizen we verder, met de klokken gelijk en hetzelfde doel voor ogen!

Indeling van deze notitie:

1. Het verhaal van de klant anno 2017
2. De reis van Alerimus:
 1. De beoogde bestemming
 2. De vier hoofdroutes waarlangs wordt gereisd
 3. De randvoorwaarden: ICT en vrijwilligers & mantelzorgers
 4. De routeplanner (de ontwikkelprocessen met mijlpalen)
3. Evaluatierapportage 1^e kwartaal 2017 van de ontwikkeling op de vier routes
4. Evaluatierapportage implementatie: 'Teams op pad'
5. Schematisch overzicht van de routeplanner 2017

Bijlages: Woordenboek reisinwijzer
 Rapportage 'Teams op pad'
 Producten per route

1. Het verhaal van de klant anno 2017

In de reis van Alerimus zijn we met z'n allen op weg gegaan. Maar willen we ook met z'n allen aankomen op onze bestemming. En uiteraard ook aankomen op dezelfde bestemming. Dat betekent dat we elkaar vooral moeten meenemen op deze reis. En daarvoor is het nodig om elke keer weer onze reis en onze bestemming met elkaar te delen. Dat geldt voor de beelden en verwachtingen, maar ook over de woorden die we daarvoor gebruiken. Dat blijkt je op zo'n reis eigenlijk niet vaak genoeg te kunnen doen. Want -of je wil of niet- die beelden, verwachtingen en woorden veranderen nu eenmaal mee op reis.

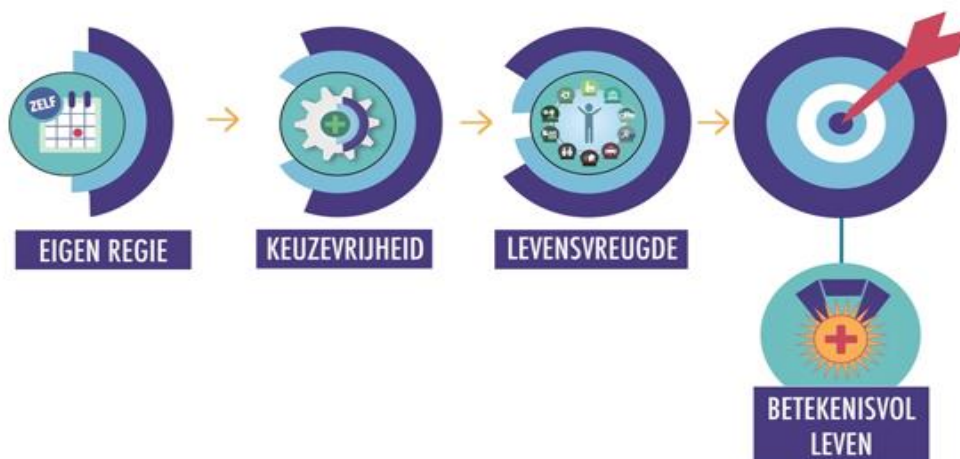
Daarom vatten we hier nog eens kort samen wat het verhaal is van de klant anno 2017. Dat zijn dus de uitgangspunten die we in 2015 beschreven in het boekje over Verbinden en Open bloeien, maar verrijkt met de verkregen inzichten van de afgelopen twee jaar. Een samenvatting van deze notitie is inmiddels verspreid op de Dag van de Zorg.

De missie van Alerimus verbinden we nog steeds aan de betekenis van onze naam: **Wij zorgen voor....** Maar nadrukkelijk bedoelen we daarmee niet dat we de regie overnemen, 'omdat we professionals zijn die wel weten wat goed is voor de cliënt'. Integendeel!

- Wij zorgen voor behoud van eigen regie en zelfstandigheid
- Wij zorgen voor oprechte, warme aandacht en behoud van ieders waardigheid
- Wij zorgen voor samenwerking met familie en mantelzorgers
- Wij zorgen voor verbinding met de lokale omgeving
- Wij zorgen voor tevreden cliënten, cliënten die er toe doen, ook in hun levensavond.

Behoud van regie over het eigen leven en eigenwaarde is belangrijk voor de kwaliteit van leven tot het levenseinde. Alerimus wil haar cliënten in staat stellen krachtig, zinvol en waardig oud te worden. Daarom richten we ons naar de wens en behoefte van de cliënt. We benaderen deze als klant en faciliteren en ondersteunen dat deze (met zijn mantelzorgers) zoveel en zolang mogelijk de eigen regie in handen heeft over de wijze waarop hij/zij het leven wil leven en de leefomgeving wil inrichten.

Samen met cliënten en hun mantelzorgers onderzoeken medewerkers van Alerimus daarvoor, welke bijdrage geleverd kan worden om -ondanks de afnemende lichamelijke en geestelijke vermogens- levensvreugde en behoud van kwaliteit van leven te realiseren. Dit geldt voor al onze cliënten, zowel in onze zorglocaties als in de thuissituatie. Bij Alerimus draait de organisatie om de cliënten. Daarom toetsen we ons verhaal ook steeds -en structureel twee maal per jaar uitgebreider- bij onze klanten.



2. De reis van Alerimus

In dit onderdeel beschrijven we de beoogde bestemming van de Reis van Alerimus, de vier hoofdroutes waarlangs wordt gereisd en sluiten we af met een routeplanner, waarin we de ontwikkelprocessen weergeven met de belangrijkste mijlpalen. Daarnaast besteden we aandacht aan twee onderliggende ontwikkelingen, namelijk de optimalisering van de ICT en de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. We lichten deze er uit omdat ze randvoorwaardelijk zijn voor onze reis: hoe zouden we immers kunnen reizen zonder adequate informatievoorziening en zonder reisgezellen die ons helpen en ondersteunen.

2.1 De beoogde (reis)bestemming

Vraaggestuurd 'ondernemerschap'

Het realiseren van de eigen regie van de cliënt en het bieden van keuzevrijheid kunnen we samenvatten als 'vraaggestuurd' werken. Maar daarmee doen we wel tekort aan de diepere gevoelsmatige betekenis die deze verandering voor ons heeft. Het gaat namelijk niet alleen om anders werken, maar vooral om een andere benadering. En (dus) om een andere houding ten opzichte van ons werk en onze cliënten. We blijven warm, zorgzaam en met aandacht, zoals bewoners en cliënten van Alerimus inmiddels van ons gewend zijn. Dat moeten we ook vooral vasthouden.

Maar we draaien het wel om: van aanbod gestuurd naar vraaggestuurd. We zijn bijvoorbeeld gewend om te organiseren vanuit mogelijkheden en faciliteiten die er zijn en vanuit ons algemene beeld van de behoefte van de cliënten. Doorgaans beginnen we dus bij wat kan binnen de beschikbare financiële middelen en leveren we standaard oplossingen. En hanteren we daarbij ónze interpretatie van hetgeen een meerderheid van onze cliënten wil. Dat gaan we dus anders doen. Bij vraaggestuurd werken keren we dit om. We nemen de wens van onze cliënt als uitgangspunt van ons handelen. Dat betekent dat we ons niet met een laten ontmoedigen door onmogelijkheden, maar ons als 'ondernemers' opstellen om de wens van de cliënt te realiseren. We zien en zoeken kansen, we zijn creatief, vasthoudend en vooral klantgericht.

Kantelen in- en mét de lokale gemeenschap: Op onze eindbestemming is er nóg iets omgedraaid, namelijk de betekenis van onze verzorgings- en verpleeghuizen. Want ook daar zit de kanteling naar vraaggestuurd werken. Een belangrijk deel van de levensvreugde van ouderen is geworteld in de vertrouwde woonomgeving van het eigen huis, dicht bij verwanten en mantelzorgers. Als we als Alerimus bij die wens c.q. vraag willen aansluiten, moeten we bij de inrichting van onze gebouwen en voorzieningen ook veel meer 'van buiten naar binnen' redeneren.

We zetten de deuren open voor de buurt en organiseren de zorg en ondersteuning zo lang mogelijk en zo dicht mogelijk bij de eigen woning van de cliënt. En we organiseren dat samen met verwanten, vrijwilligers, mantelzorgers en maatschappelijke partners. In de reis van Alerimus heeft dit laatste een prominente plek gekregen met het Kerngericht werken. Daarbij gaan we ook zelf actief de buurt in, want daar wonen onze cliënten, leven en werken onze maatschappelijke partners en dragen we bij aan een vitale samenleving.



Vraaggestuurd werken is ook vraaggestuurd organiseren

Op de eindbestemming van de reis van Alerimus werken alle medewerkers dus vraaggestuurd. Dat klinkt simpel. En zo moeten we het vooral ook blijven benaderen. Maar het is wel degelijk een verandering met veel consequenties. Zoals gezegd: op de eerste plaats voor de manier waarop we als (zorg)professionals onze cliënten benaderen.

Maar ook voor de manier van organiseren. Het één kan niet zonder het ander. We moeten bijvoorbeeld onze processen voor de maaltijdvoorziening anders inrichten. En we hebben nog veel meer dan voorheen onze ICT voorzieningen nodig, voor de communicatie en voor de registratie en administratie.

We schetsen hierna een beeld van zowel de medewerker op de eindbestemming, als van Alerimus als organisatie op de eindbestemming. Wel met de nadrukkelijke toevoeging: dit is onze 'stip op de horizon' en ons streefdoel. Als we onderweg merken dat het anders kan of moet, dan passen we dat samen aan!



Taakvolwassen professionele medewerkers:

Zorgen voor anderen is werk met betekenis. Het kan op zijn tijd zwaar zijn, zowel lichamelijk als geestelijk. Maar het is ook werk dat veel voldoening geeft en waarbij je –ook op zijn tijd– veel plezier kunt hebben. Dit zijn dingen om te koesteren op onze reis van Alerimus en om te versterken in de eindbestemming. Dat doen we met name door taakvolwassenheid te stimuleren. Daarmee bedoelen we dat je als medewerker –binnen de grenzen van je professionele bevoegdheid– de ruimte krijgt om zelf te bepalen hoe je optimaal de wens van de klant faciliteert en realiseert.

Dat kun je natuurlijk niet alleen: als zorgmedewerker doe je dat bijvoorbeeld samen met je collega's van verpleging, welzijn en voeding en samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Daarbij ben je als zorgmaatje direct verantwoordelijk naar de cliënt en zijn verwanten. Uiteraard doe je dat ook samen met je team, waarmee je bijvoorbeeld ervoor zorgt dat er een werkrooster is dat zo goed mogelijk aansluit bij je cliënten. In de organisatie van Alerimus zien we dit terug in de grootte van de teams. Die sluit zo veel als mogelijk aan bij de groep cliënten waarop de zorg en diensten zijn gericht. Een afdeling of zelfs een locatie vormt daarbij geen begrenzing meer.

Een taakvolwassen medewerker is bij Alerimus op de eindbestemming nóg meer als nu iemand die zich bewust is van zijn professionaliteit en de inzet daarvan ten behoeve van de cliënt. Daarbij hoort ook het besef dat je daarbij weliswaar heel ervaren kunt zijn, maar toch nooit uitgeleerd bent.

Vier routes naar de eindbestemming

Om meer houvast te creëren in de reis is deze ingedeeld in vier 'routes'. Dat zijn de vier deelprojecten waarlangs de ontwikkeling wordt bestuurd. De route 'ECD' is vooral gericht op het realiseren van de zorg en begeleiding op basis van de wens van de klant. Daarin past ook de verandering in de teams, de introductie van het zorgmaatje en van de 'foto' van de klant. De tweede route hebben we genoemd 'Binnen is buiten, Buiten is binnen'. De basis van dit deelproject ligt in het doorontwikkelen van de huidige huiskamers en dagverzorging en de verbinding met de lokale samenleving. Het derde deelproject richt zich op de organisatie rond de maaltijdvoorziening met als focus de beleving en de ontmoeting. In de vierde route gaat de aandacht vooral naar de werkprocessen en de manier waarop Alerimus is georganiseerd. In de volgende paragraaf van dit document werken we de routes verder uit.



2.2 Uitwerking van de vier routes

Zoals hiervoor vermeld: de reis van Alerimus wordt bestuurd langs vier deelprojecten, de vier 'routes'. We schetsen ze hierna in het kort. In de bijlagen worden ze in de desbetreffende startnotities meer op detail uitgewerkt.

Route 1: Project ECD

Zorgvuldige dossiervorming en een goede contractering horen bij de eisen die worden gesteld aan een zorgorganisatie. Alerimus ziet hierbij het elektronisch systeem als voorwaarde, maar ook als kans. Het biedt namelijk mogelijkheden om een betere verbinding te realiseren tussen de wens van de cliënt en de uitvoering van de zorg en ondersteuning. De belangrijkste vernieuwing in het nieuwe ECD is dat Alerimus de eigen wens van de cliënt en de eigen regie over het leven en welzijn meer voorop zet. We doen dat praktisch door een leefplan met de wens van de cliënt een centrale plek te geven in het ECD. Een 'leef' dat de cliënt ook volledig zelf opstelt en bijstelt, eventueel samen met zijn mantelzorgers. Daarbij vormt de 'foto' van de cliënt een belangrijk nieuw onderdeel van het ECD. Dit is een 'visuele' samenvatting van het zorgleefplan. Deze foto houden we bij in het ECD, maar wordt ook uitgeprint en bewaard op een goed zichtbare plek, in de eigen leefomgeving van de cliënt. Via de frequente herijking van de doelen en acties door het zorgmaatje van de cliënt zorgen we ervoor dat de zorg en ondersteuning op een structurele manier continu afgestemd blijven op die cliëntwens. De zorgmaatjes zijn daarbij de verbindende schakel.



Route 2: Binnen is buiten, Buiten is binnen



Kenmerk van deze route is het verdwijnen van de grenzen tussen Alerimus intra- en extramuraal. Onze (potentiële) klanten in de lokale samenleving zijn in toenemende mate het uitgangspunt van ons handelen. Welzijn, in de vorm van ontmoeten en ontspannen speelt hierbij een belangrijke rol. Vandaar ook de titel van deze route: Binnen is buiten, Buiten is binnen. Een verandering binnen deze route betreft de functie van de huiskamers. Nu nog vaak vooral de plaats waar onze cliënten verblijven. Dat zullen in de toekomst uitnodigende plaatsen worden waar dagverzorging is gericht op zowel ontmoeting als ontspanning. En een plek voor activiteiten die passief kunnen worden beleefd of waarbij men actief tot activerend deelneemt. Deze route speelt zich af binnen én buiten Alerimus en valt uiteen in drie

deelprojecten, te weten:

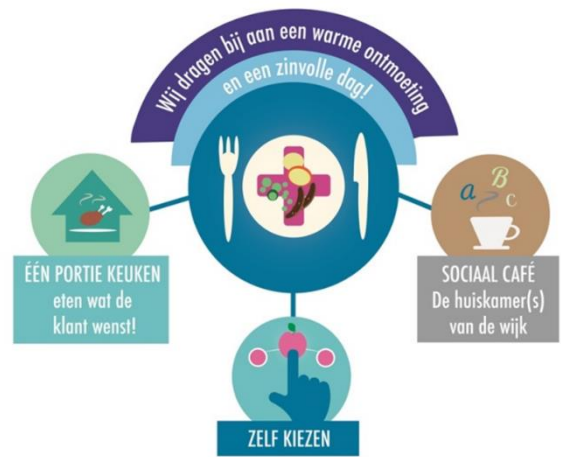
1. Kerngericht werken in Numansdorp en Zoomwijck OBL
2. Ombouw van de huiskamers naar dagverzorging
3. Huiskamers van (en voor) de wijk, onze sociale cafés

De zorgmaatjes vervullen een belangrijke rol op deze route, omdat zij degenen zijn die, vanuit het leefplan en de foto van de klant, de verbinding leggen tussen de individuele vraag en de mogelijkheden van de organisatie en haar (lokale) netwerk. Zij leggen ook letterlijk de verbinding met de welzijnsmedewerkers en welzijnscoördinatoren.

Route 3: Samen eten minder zorg

Een van de belangrijkste kenmerken van deze route is dat niet meer de keuken het aanbod van maaltijden bepaalt (of de leverancier) maar de klant, net als thuis dus.

Voor ogen hebben we de klant die op zijn tablet kan zien welke maaltijd op welke huiskamer om welke tijd wordt bereid en welk aanbod de keuken heeft. Wanneer hij dat op de dag zelf doorgeeft voor een bepaalde tijd is hij -desgewenst met gasten- welkom op de huiskamers van Alerimus én van de wijk. Wil hij de maaltijd op het appartement geleverd krijgen (thuis of thuis bij ons) dan is er naast de menukeuze ook keuze voor het tijdstip (middag of avond) en de keuze voor de bereiding (warm of koud). Ambitie is dat daar in de toekomst ook nog de keuze voor zelfbereiding (één portieverpakking) bijkomt. Om dit te kunnen realiseren moeten de huidige processen en procedures voor de maaltijdvoorziening helemaal op zijn kop. Natuurlijk wel met behoud van efficiency, hygiëne en kwaliteit.



De huidige voedingsdienst wordt op deze route een keukenbrigade die niet vanuit het proces en het aanbod denkt maar vanuit de klant. De zorgmaatjes vervullen ook hier weer een belangrijke rol, omdat zij degene zijn die, vanuit het leefplan en de foto van de klant, de verbinding leggen tussen de individuele vraag en de mogelijkheden die er zijn bij de voeding. Zij leggen ook letterlijk de verbinding met de keukenbrigade. Dit andere voedingsconcept vraagt vele handen dus ook hier zullen vele vrijwilligers partner van de brigade zijn.

Route 4: één backoffice

In de backoffice worden alle ondersteunende processen ondergebracht. Deze dienen in het bijzonder het vraaggestuurd werken in het primaire proces te ondersteunen op de deelterreinen Zorg, Welzijn en Voeding. De belangrijkste uitdaging voor deze route gericht op één Backoffice is het optimaliseren –dat betekent vooral verbinden- van de bestaande processen en van de mensen die hierbij betrokken zijn, zowel binnen de backoffice als tussen de backoffice en de medewerkers van het primaire proces.

Binnen deze route worden voor de hele organisatie de processen goed in kaart gebracht en waar mogelijk verbeterd op effectiviteit, efficiëntie en kwetsbaarheid. Verbinding en samenwerking wordt versterkt, zowel collegiaal als procedureel. Ten slotte wordt de financiële structuur op aspecten als liquiditeit, treasury en risicomanagement onder handen genomen.



2.3 De randvoorwaarden: ICT en vrijwilligers & mantelzorgers

Zoals eerder aangegeven, er zijn twee ontwikkelingen die gelden als randvoorwaardelijk en die als een rode draad door de reis van Alerimus heenlopen. We lichten deze er hier weliswaar even uit, maar ze zitten in de praktijk vooral verweven in de vier routes.



Optimalisering van de ICT

De optimalisering van de ICT structuur en ICT voorzieningen is al gestart in 2015 met een analyse en rapport onder de titel 'Slimmer en (nog) beter verbinden'. De stip op de horizon is hier een ICT voorziening die de werkprocessen adequaat ondersteunt. Dat betekent met gebruikersvriendelijke en effectieve systemen, maar ook met goede verbindingen waarmee iedereen kan werken ongeacht waar hij zich bevindt. Bijvoorbeeld in de vorm van Tablets of smartphones met een internetverbinding.

De eerste route waarin de noodzaak van goede ICT systemen en voorzieningen naar voren kwam was het Project ECD. Maar inmiddels is duidelijk dat ook in de andere routes een adequate ICT voorziening randvoorwaardelijk is. Voor deze 'rode draad' in de Reis van Alerimus wordt –net als voor de overige routes- ook nog een aparte startnotitie gemaakt. Daarbij wordt nauw aangesloten bij het hiervoor al genoemde plan uit 2015.

Vrijwilligers en mantelzorgers

De tweede rode draad in de reis van Alerimus heeft betrekking op de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. We durven zonder meer te stellen dat we het realiseren van de eigen regie van onze cliënten niet kunnen waarmaken zonder onze vrijwilligers en mantelzorgers. Zij gaan dan ook mee op onze reis, als hoog gewaardeerde reisgezellen. Maar een gezamenlijke reis schept ook verplichtingen, wederzijds.



Vanuit Alerimus willen we het partnerschap met onze vrijwilligers en mantelzorgers (nog) meer betekenis geven dan voorheen: waarderen en binden, maar ook zonodig professioneel ondersteunen en begeleiden. Ook hiervoor wordt nog een aparte startnotitie gemaakt. En ook voor deze rode draad geldt dat hij vooral verweven is met de vier routes.

2.4 De routeplanner

Vaste evaluatiemomenten en criteria

Bij Alerimus hebben we besloten op reis te gaan. Dat is uitdagend en geeft vaak energie. Maar het heeft ook een prijs. Een prijs van kopzorgen, onzekerheid, van mopperen en soms ook vermoeidheid en frustratie. Dat hoort er nu eenmaal bij. Dit soort reizen zijn nooit vrijblijvend. Want het gaat wel ergens om! We reizen met zoveel mogelijk plezier, maar niet uitsluitend vóór ons plezier. We reizen omdat we vinden dat het moet, dat de samenleving dat van ons vraagt en dat onze klanten dat verdienen.

De hiervoor beschreven routes hebben op zich hun eigen timing en aanpak. Maar er zijn ook nadrukkelijk raakvlakken. Denk bijvoorbeeld aan het Zorgmaatje, dat zowel bij het ECD als in de welzijnsroute een cruciale rol speelt. Eerder in dit document is al eens gezegd: laten we het vooral zo simpel mogelijk houden en ervoor zorgen dat we steeds weten waar we zijn. En dat we allemaal nog bij zijn. Voorlopers én achterblijvers trekken samen op, maar we kunnen het ons niet permitteren om te lang stil te staan. We zijn vertrokken en we reizen vooruit.

Dat betekent dat we moeten zorgen dat iedereen beschikt over een goed overzicht van het geheel. Om nog eens na te lezen, of om het samen er nog eens over te hebben. En ook om ervoor te zorgen dat we de eindbestemming niet uit het oog verliezen. En uiteraard dat we regelmatig evalueren waar we staan en hoe we onze reis weer voortzetten. Daarvoor kiezen we vanaf dit jaar een vast schema voor de reis: elk kwartaal evalueren we met een schriftelijk verslag op de voortgang en op enkele vaste criteria. Dit document vormt daarvoor de basis.



Taakvolwassen reizigers



Na een jaar reizen is duidelijker geworden hoe we deze reis willen leiden. Of -voor een belangrijk deel- juist niet willen leiden, maar vooral willen begeleiden. We geloven in de professionaliteit en het zelforganiserend vermogen van onze medewerkers op de werkvloer, in de directe contacten met onze klanten. We hebben wel vastgesteld in de afgelopen periode dat die professionaliteit en taakvolwassenheid hier en daar wat is weggezakt in jarenlange routines. Dat 'stoffen we af'. Een concreet voorbeeld daarvan is de verantwoordelijkheid die we leggen bij de Zorgmaatjes en bij de teams in het kader van het plannen en roosteren. En natuurlijk ondersteunen we dit met onze Alerimus Leerwijzer en met op maat gesneden individuele opleidingen en ontwikkelplannen.

Reisleiders

We gaan op reis 'van binnenuit'. Dat wil zeggen dat we de acties en ontwikkelingen binnen de deelprojecten vooral in de organisatie beleggen. Daarvoor benoemen we 'reisleiders' als trekkers van de projecten. Dat zijn de Zorg coördinatoren binnen het deelproject ECD (en het roosteren), de Welzijnscoördinatoren binnen het deelproject Binnen is Buiten, Buiten is binnen en de Voedingscoördinatoren binnen het project Samen eten, minder zorg. Gelet op de omvang is voor het deelproject één backoffice een andere constructie gekozen.



Touroperators

Een complexe reis als deze vraagt ook mensen die het geheel blijven overzien en die de reis faciliteren, een soort 'touroperator'. Dat is het managementteam van Alerimus, daarbij nadrukkelijk gevolgd door de ondernemingsraad en de cliëntenraad. En –iets meer op afstand– door de Raad van Toezicht.

Waar de reis raakt aan organisatieverandering

De meest fundamentele verandering die we met onze reis beogen betreft de andere benadering van onze klanten. Dat vraagt een andere houding en –als geheel– een andere organisatiecultuur. Het vraagt voor veel medewerkers vooral een andere manier van invulling van de bestaande eigen functie. Inmiddels hebben we op reis echter ook gemerkt dat we niet overal goed uitkomen met de manier waarop Alerimus is ingericht. In die gevallen heeft de reis ook consequenties voor de wijze waarop het werk is georganiseerd, op het niveau van de afdelingen, van de teams, maar ook op enkele plaatsen voor individuele functies. Dit geldt bijvoorbeeld voor de functie van de huiskamermedewerkers. Omdat dit de rechtspositie en rechtszekerheid van medewerkers raakt gaan we hier zorgvuldig mee om. Dat betekent met name dat er indien nodig nieuwe functiebeschrijvingen worden gemaakt en we met elkaar in gesprek gaan over toekomst, ambitie en commitment. Altijd open en eerlijk, vanuit wederzijds respect en de intentie om samen te blijven optrekken.

Evaluatie

We evalueren de Reis van Alerimus op vaste momenten. Daarvan ook rapportages gemaakt en periodiek met alle betrokkenen besproken en gepubliceerd. We streven ernaar om in ieder geval twee keer per jaar een wat uitgebreidere rapportage te publiceren, aan het begin van de zomer over de ontwikkelingen in de eerste helft van het jaar en rond de jaarwisseling over het gehele afgelopen jaar, met een nadruk op het najaar.



We evalueren op drie belangrijke punten, namelijk:

De output: hierbij evalueren we de ontwikkeling op de vier routes en twee rode draden.

We rapporteren over de planning en de afgesproken concrete resultaten zoals die in de routeplanner staan vermeld.

Het proces: hierbij kijken we specifiek naar de reis zelf en naar de reizigers: liggen we nog op koers, zit er nog voldoende vaart en energie in en is iedereen nog voldoende betrokken.

Het doel: hierbij kijken we naar de zgn. outcome: het werkelijke doel van onze reis. Dat gaat om kwaliteit van zorg, beleving van welzijn van de cliënten, bevlogenheid en tevredenheid van medewerkers en efficiency en effectiviteit van de organisatie. Deze zijn lastiger te evalueren, omdat deze effecten pas op de wat langere termijn zichtbaar (en meetbaar) worden. We zullen hier in ieder geval jaarlijks bij stil staan.

3. Evaluatierapportage 1e kwartaal 2017

Zoals eerder opgemerkt zijn de vier routes (en de twee 'rode draden') in 2016 meer uitgekristalliseerd en vastgelegd in vier startnotities. Daarmee krijgt de reis van Alerimus een duidelijker doel en aanpak en is het ook beter mogelijk om dit te evalueren. Dit onderdeel van het evaluatiedocument bestrijkt de voortgang op de vier routes met als peildatum 15 april 2017.

Route 1: Project ECD

Deze route heeft vanaf het begin van de Reis op de voorgrond gestaan. Hierover is dus ook al het meest te melden in deze evaluatie.



Het Zorgleefplan

Het gebruikte Zorgleefplan bleek nogal onoverzichtelijk, met name door de vele formulieren. Daarnaast voldeden ze niet volledig aan de eisen van IGZ/HKZ en de Zorgkantoren. Er werd een nieuwe opzet gemaakt voor het plan en het elektronisch vastleggen van de noodzakelijke en voorgeschreven informatie en documenten. Uitgangspunt bij de ontwikkeling was de maximale inbreng van de cliënt zelf, als basis om zoveel als mogelijk zijn eigen regie te behouden en waardig en trots zijn leven te leiden zoals hij dat gewend is. Daarnaast diende het voor de medewerkers optimaal gebruikersvriendelijk te zijn.

Dit heeft geleid tot een nieuw ontwerp voor het Zorgleefplan met een statisch en een dynamisch deel. Het statische deel is het Zorgplan met de afspraken rond financiering en huisvesting. Dit komt overeen met de huidige Zorgleefovereenkomst en wordt voor elke eerste ondersteuningsvraag opgesteld. Daarnaast zit er in het statische deel een Leefplan. Dit wordt (eventueel met ondersteuning) door de cliënt zelf opgesteld. Vanuit het Leefplan (en een risico inventarisatie) worden de ondersteuningsvragen duidelijk en vastgelegd. Als 'geheugensteuntje' voor de Zorgmedewerkers (en de cliënt zelf) maken we een samenvatting van het Zorgleefplan in de vorm van 'de foto van de klant', inclusief een echte foto. Deze wordt altijd bewaard dicht bij de cliënt zelf. Daarnaast zijn vanuit de betreffende inkoopdocumenten, IGZ en HKZ de vereisten geïnventariseerd en geïntegreerd in het nieuwe Zorgleefplan. De nieuwe opzet en werkwijze is door MT, OR en CR bekrachtigd. Het definitieve format zal eind april 2017 voorgelegd worden aan het MT.

Automatisering

De zakelijk partner van Alerimus op dit terrein, Altiplano, is inmiddels bezig met het ontwikkelen van een applicatie (Nestor 4) waar het nieuwe Zorgleefplan ingezet kan worden. Een deel hiervan wordt op dit moment getest. Verdere ontwikkeling is gepland voor april/mei 2017.

Implementatie

In januari 2017 is gestart met het informeren van de medewerkers via workshops. Inmiddels is aan de workshops door 108 mensen deelgenomen, medewerkers zowel als leden van de cliëntenraad. De startnotitie van de route ECD is uitgedeeld bij de workshop over het Zorgleefplan. De foto van de klant wordt in ieder geval al voor alle nieuwe bewoners gemaakt. Op eigen initiatief van diverse medewerkers wordt ze ook voor een aantal bestaande klanten al gemaakt.

Zorgmaatjes

Om de Zorgleefplannen te maken en te onderhouden zijn 'Zorgmaatjes' in het leven geroepen. Een zorgmaatje is een Zorgmedewerker van niveau 3 en hoger die persoonlijk verbonden is met een aantal cliënten. Hij heeft hierbij een regiefunctie en houdt in het bijzonder het belang en de wens van de cliënt in de gaten. Het zorgmaatje doet daarbij een beroep op zowel de medewerkers van Alerimus als op het eigen netwerk van de cliënt. Binnen alle teams van zijn de cliënten inmiddels gekoppeld aan de zorgmaatjes.

Kleine teams

Alerimus wil de relatie van cliënten met (hún) Zorgmedewerkers versterken. Dat vereist kleine(re) teams waarbij de cliënten de medewerkers (her)kennen en viceversa. Vanuit dit principe is een deel van de teams van Alerimus opnieuw ingedeeld. De Buitensluis heeft nu twee teams te weten de begane grond (= meerzorg) en de eerste/tweede etage. De verpleegafdeling en de thuiszorg blijven hetzelfde. De Open Waard was al gesplitst in kleinere teams. In Oud Beijerland blijft de Thuiszorg voorlopig 1 team. De herindeling is aanleiding geweest om de samenstelling van de teams ook qua opleiding en bevoegdheden nader onder de loep te nemen. Dit heeft persoonlijke consequenties gehad voor enkele medewerkers in de vorm van het kiezen voor een opleiding of voor een andere functie. Ook is er nog eens scherp gekeken naar de verhouding tussen inzet van personeel en de zorgvraag. Dat heeft geleid tot het opstarten van wervingsacties en het uitbreiden van de formatie met 7 nieuwe medewerkers. Zorginhoudelijk is er een verbeterslag uitgevoerd door medewerkers verantwoordelijk te maken voor een specifiek aandachtsgebied. Dat zijn: Mondzorg, Veiligheid en vrijheid, Medicatie, Mic/fona/valpreventie, ECD, Wondverpleging/decubitus, Hygiëne infectiepreventie, Ergo, Incontinentie en Palliatieve zorg. In dit verband werd in januari 2017 een Kennisteam opgezet om bestaande kennis te bundelen en te delen. Dat komt ten goede aan de kwaliteit van de Zorg en geeft Zorgmedewerkers de gelegenheid om zich verder te bekwamen.

Zelf roosteren

Om nog beter te kunnen schakelen op de vraag van de klant is het roosteren naar de teams zelf gebracht. In de afgelopen tijd zijn hiervoor medewerkers uit de teams opgeleid. Het roosterbeleid en het roosterprotocol is hierop aangepast en er is een folder gemaakt voor de medewerkers. Het roosteren in de teams bleek aanzienlijk complexer dan verwacht. Hierop is de ondersteuning aangepast.

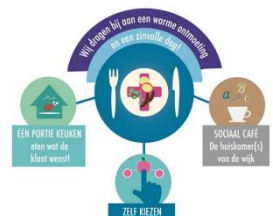
Route 2: Binnen is buiten, Buiten is binnen

Ook deze route is inmiddels opgestart. Vanuit de startnotitie werden in bijeenkomsten de welzijnsmedewerkers meegenomen op de reis. Ook hier is het perspectief dat er meer vraaggestuurd wordt gewerkt, vanuit de agenda van de klant. Ook de doelgroep wordt breder: niet alleen de cliënten in de huizen en op de dagbesteding, maar iedereen in de lokale samenleving kan aanschuiven. Inmiddels zijn er nieuwe functieprofielen gemaakt voor de welzijnsmedewerkers en worden er individuele gesprekken gevoerd.



Route 3: Samen eten minder zorg

De startnotitie voor deze route is besproken met de Voedingsdienst en er hebben diverse individuele gesprekken plaats gevonden. Ook hier zijn nieuwe functieprofielen beschreven, waarin de verandering in rol tot uitdrukking komt. Deze zijn gepubliceerd en worden nu individueel met iedereen besproken.



Route 4: één backoffice

Er is veel gaande binnen de backoffice en er is al het nodige gedaan. Maar er moet nog veel meer gedaan worden. Naast de ontwikkeling van de eigen processen, werkt de backoffice namelijk ook aan de ondersteuning en ontwikkeling van de andere drie routes.



Managementinformatie

Begin dit jaar zijn de verschillende organisatieonderdelen van Alerimus opnieuw bepaald en ingericht in de administratieve systemen. Ook het grootboekschema is daarop aangepast. Dit was nodig om de juiste managementinformatie te kunnen genereren voor de budgethouders. Op dit moment wordt de informatievoorziening verder ontwikkeld naar bruikbare 'dashboards'.

Samenhang en interne werkprocessen

Alle afdelingen binnen de backoffice hebben een jaarplan opgesteld. Daarin zijn de reguliere en nieuwe taken benoemd die de basis vormen voor de werkprocessen. Voor het uitvoeren van de taken worden ook de bijbehorende werkinstructies geactualiseerd of voor het eerst beschreven.

De samenhang en verbinding binnen de verschillende afdelingen van de backoffice wordt steeds nadrukkelijker gezocht en gelegd, onder andere door afdeling overstijgende werkoverleggen. Een van de belangrijke –maar ook kwetsbare– processen binnen de back office is het registratie- en declaratieproces op de clientadministratie. Met een wijziging in de organisatie is deze kwetsbaarheid verminderd.

Om meer grip en inzicht te krijgen op het zorginkoopproces is ook dit doorgelicht en aangepast. Het contractbeheer is daarbij geautomatiseerd.

Efficiency

Waar mogelijk worden processen efficiënter ingericht. Concreet voorbeeld hiervan is de recente koppeling tussen Nestor (het systeem voor de productieregistratie) en Accountview (het boekhoudsysteem). Daardoor kunnen de cliëntfacturen voor huishoudelijke ondersteuning geautomatiseerd worden gemaakt en verwerkt, en vervalt een arbeidsintensieve handmatige handeling.

Daarnaast wordt nu de WMO planner gekoppeld aan Aysist (het roostersysteem) zodat geleverde uren van de medewerkers efficiënter geregistreerd kunnen worden.

Borging financieel proces

Om een betere grip te krijgen op de financiële processen is er een meerjarenbegroting opgesteld, inclusief liquiditeitsprognose.

Bijlage: Woordenboek Reiswijzer

Onderstaand worden de belangrijkste begrippen van de Reis van Alerimus beschreven. Daarmee beogen we de gezamenlijke richting te ondersteunen en te stimuleren.

Agenda van de klant	Dat wat de cliënt gewend is te doen en te ondernemen om zijn leven van alle dag te kunnen leiden zoals hij dat gewend is.
Backoffice	Afdelingen en medewerkers die ondersteuning bieden aan de dienstverlening, maar zelf geen direct contact met cliënten hebben. Zoals bijvoorbeeld financiën, personeelszaken en de cliëntadministratie.
Betekenisvol leven	Leven zoals de cliënt gewend is waarbij hij zich gerespecteerd en van waarde voelt.
Cliënt of klant	Deze termen zijn voor ons niet hetzelfde. We spreken over de cliënt als we de mensen bedoelen die bij ons wonen en/of waar we als Alerimus 'voor zorgen'. We benaderen deze als klant als we het hebben over de zakelijke verhouding. Dan is Alerimus zorg- en dienstverlener en is de klant de afnemer.
De reis van Alerimus	De gezamenlijke weg van iedereen bij Alerimus naar een professionele organisatie waarin we ons helemaal richten op de vraag van onze cliënten en waarin we met trots, voldoening en plezier werken.
ECD	Elektronisch cliënten dossier
Eigen regie van de cliënt	De cliënt bepaalt zelf hoe hij zijn leven leeft en daar invulling aan geeft.
Foto van de klant	De tastbare samenvatting van het zorgleefplan waarin in één-oogopslag zichtbaar is op welke wijze de cliënt zijn leven invulling geeft en waar en hoe hij daarin wordt ondersteund.
Huiskamer van de wijk	Een plek voor ontspanning en ontmoeting voor bewoners van Alerimus en van de lokale samenleving.
Kerngericht werken	Een manier van (samen)werken, waarbij partners uit de lokale gemeenschap verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van leven en voor het welzijn van alle bewoners.
Keukenbrigade	Medewerkers die werkzaam zijn in het voedingsproces.
Leef	Het deel van het zorgleefplan dat door de cliënt zelf wordt ingevuld en dat zijn leven weergeeft
Maatschappelijke partners	Partners in de lokale samenleving die –net als Alerimus– een sociaal-maatschappelijke taak vervullen.
Mantelzorgers	Mensen die (meestal) een familiäre band met de cliënt hebben en van daaruit de cliënt ondersteunen in zijn leven.
Menukeuze	De keuze die een cliënt kan maken ten aanzien van zijn dagelijkse eten en drinken.

Route	De aanpak en het proces van een deel van de Reis van Alerimus. Zou je ook 'deelproject' kunnen noemen.
Sociaal café	Een ander woord voor de 'huiskamer van de wijk'(zie hierboven).
Taakvolwassen medewerkers en teams	Medewerkers en teams die over de kwaliteiten beschikken om het werk goed uit te voeren en die zelf de verantwoordelijkheid nemen voor zowel hun werk én voor het op peil houden van de kwaliteiten die dit vraagt.
Vraaggestuurd werken en organiseren	Werken en organiseren met de vraag van de klant als uitgangspunt. Dat betekent dat we altijd actief en diepgaand onderzoeken wat de cliënt zelf wil en daarop zowel onze aanpak als onze werkprocessen afstemmen.
Vrijwilligers	Medewerkers die zich op basis van vrijwilligheid inzetten voor anderen.
Zoco, Weco en Voco	Afkortingen voor Zorgcoördinator, Welzijnscoördinator en Voedsel coördinator.
Zorgleefplan	Het plan dat leidend is voor alle handelingen, afspraken en overeenkomsten met de cliënt.
Zorgmaatje	De zorgmedewerker (niveau 3 of hoger) die als 'maatje' verbonden is aan een cliënt en ervoor zorgt dat de zorg en diensten door Alerimus worden verleend zoals de cliënt dat wenst.