



Datum: 3/3/2018
Auteur: Sylvia Bouman
Versie: 1.0

Reisverslag nr. 3: 4e kwartaal 2017 (jaarafsluiting)

In dit reisverslag wordt verslag gedaan van de Reis van Alerimus over de maanden oktober, november en december van 2017. Tevens sluiten we het jaar 2017 af en nemen we een voorschot op de planning van de reis in 2018.

We beschrijven wat er is gebeurd op onze reis en wat we al reizend zijn tegengekomen. Voor het startpunt wordt verwezen naar de 'Reiswijzer' en het eerste evaluatiedocument. We geven hier allereerst weer wat we hebben meegemaakt op de reis als geheel (het proces) in deze drie maanden. Daarna schetsen we de voortgang op de 4 routes en beide rode draden. We ronden we af met een korte samenvatting van de verworven en voortschrijdende inzichten en de betekenis daarvan voor het vervolg van deze reis.

Het proces:

Het najaar van 2017 was een kwartaal dat 'de reisleiding' dwong tot reflectie en het maken van belangrijke keuzes over het vervolg van de routes. Op de eerste plaats werden de consequenties van het afhaken van onze ICT partner voor het ECD in volle omvang duidelijk. Er moest dringend worden gezocht naar een alternatief voor zowel de ICT partner als het systeem (Nestor). Bij die zoektocht werd duidelijk dat de keuze voor een ander automatiseringssysteem fundamentele veranderingen met zich mee



zou brengen voor de opzet van het dossier en met name voor de foto van de klant. In dit kwartaal werd ook duidelijk dat de combinatie van 'going concern', de reis en zaken als verhuizingen (Open Waard) en beoogde verbouwingen (Buitensluis) een grote wissel begon te trekken op de weerbaarheid van medewerkers. Dit leidde tot het besluit van de directie om een pas op de plaats te maken. Zowel met betrekking tot de beoogde uitbreiding van de Buitensluis als ten aanzien van de Reis van Alerimus. Kennelijk tijd om even een tijdelijke halteplaats te creëren, waarin we borgen wat er is bereikt op de reis om daarna met 'opgeladen accu' weer verder te kunnen reizen. Dat betekent concreet een focus op het werken in de kleine teams binnen de zorg, de voeding en het welzijn. Daarnaast samen werken in de kwadranten aan de agenda van de klant. En versterken en uitbreiden van de verbindingen tussen onze cliënten en hun zorgmaatjes.

Ook moeten we ervoor zorgen dat er voldoende tijd en aandacht is voor de overgang naar het nieuwe basispakket voor de ICT.

Op het terrein van de projectplanning en projectsturing van de reis ontstonden ook twee belangrijke inzichten. Op de eerste plaats bleek de gedetailleerde projectplanning –die aanvankelijk veel houvast bood– steeds minder te worden gewaardeerd. Op de tweede plaats werd duidelijker op welke manieren alle reizigers konden worden ondersteund. Dit wordt nu een belangrijk punt op onze 'tijdelijke halteplaats'. We zetten in op coaching (m.n. gericht op de teams en de coördinatoren) en op deskundigheidsbevordering (m.n. door collega's, verpleegkundigen, koffertjesmedewerkers en aandachtsvelders).

Route 1: ECD

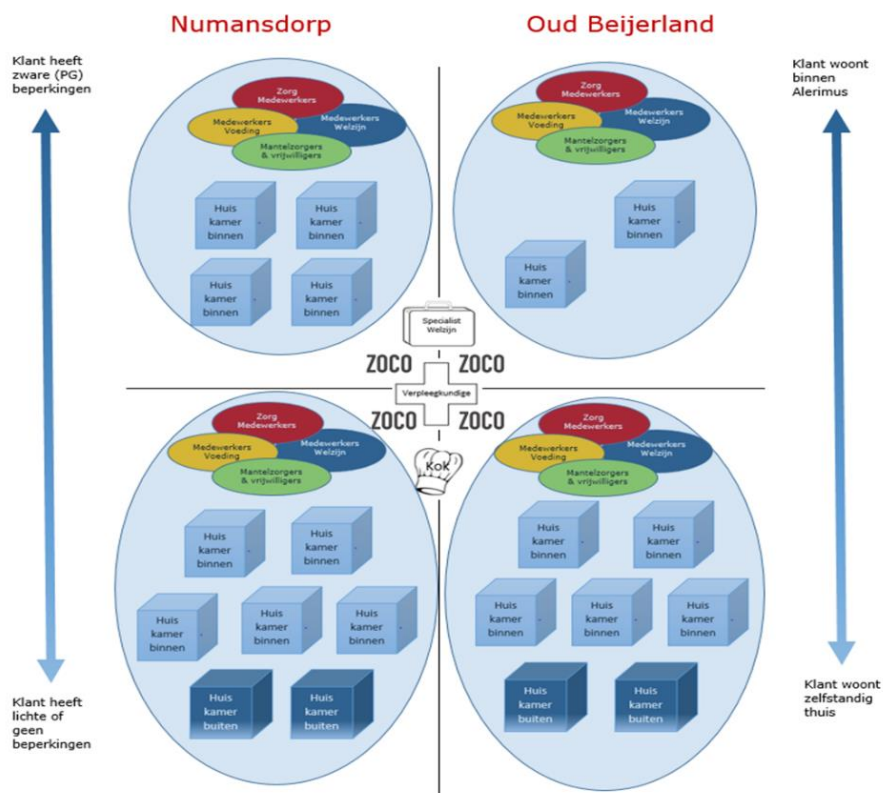
Binnen de route ECD is veel aandacht geweest voor het Zorgleefplan. Er is een duidelijk beeld ontstaan over hetgeen daar in moet staan en vooral over de manier waarop via vragen stellen er voor gezorgd kan worden dat de goede dingen er in staan in de vorm van doelen en acties. Via scholing op de methodiek en met begeleiding on the job is dat al sterk verbeterd en beschikken vrijwel alle cliënten over een 'foto van de klant'. Overigens nog niet volledig en in alle teams zoals het zou kunnen/moeten, dus het blijft voorlopig een punt van aandacht. De ontwikkeling van het ICT systeem is –zoals eerder al beschreven- gestagneerd. Dit wordt het komend jaar weer opgepakt. Nu overigens wel met veel meer duidelijkheid over hoe we het willen.



De kleine teams zijn in alle onderdelen van Alerimus gerealiseerd. De vraag hoe zorg, voeding en welzijn in de praktijk effectief aan elkaar kan worden verbonden heeft geleid tot het verder uitwerken van de kwadranten. Hiernaast is deze hulpstructuur schematisch weergegeven.

Daarnaast beginnen zich tijdens het werken in de kleine teams diverse rollen steeds meer af te tekenen. Dat geldt voor de verpleegkundige, maar ook voor de zgn. aandachtsvelders en koffertjesmedewerkers.

In dit verband komt ook de taakverdeling op de huiskamers sterker onder de aandacht en zal met name gekeken worden naar de inzet van de voedingsassistenten en afdelingsassistenten. Zowel het werken in de kwadranten en het effectief en efficiënt werken binnen de kleine teams en op de huiskamers wordt de komende tijd 'werkendeweg' verder geborgd. De diverse coördinatoren –naast de Zoco's ook die van welzijn (Weco) en voeding (Voco) spelen hierbij een voortrekkersrol. Tenslotte zijn er diverse varianten van zelf roosteren uitgetoet. We stellen vast dat dit in de praktijk nauw blijkt aan te sluiten bij de ontwikkeling en taakvolwassenheid van de teams. Ook hier gaat het nieuwe ICT systeem een rol spelen, omdat het pakket ook een optie kent om het roosteren te faciliteren.



Route 2: Binnen is buiten, Buiten is binnen

Op deze route wordt het eind 2017 steeds drukker in Amalia als huiskamer van de wijk. De initiatieven m.b.t. de buurttafel, buurman & buurman, de inspiratietafel en de themabijeenkomsten zijn succesvol en trekken steeds meer mensen.



Het 50-jarig bestaan van de Buitensluis werd in oktober 2017 nadrukkelijk gevierd met de lokale omgeving. Dit heeft veel publiciteit opgeleverd. En vooral veel plezier voor bewoners en omwonenden.

Belangrijkste interne ontwikkelingen op deze route concentreren zich rond de agenda van de klant en hoe daarvoor moet worden samengewerkt met de Voedingsbrigade en de Zorgmedewerkers in de kwadranten.

Vanwege de drukke eigen agenda van de welzijnsmedewerkers is het inzetten van meer energie en aandacht voor vrijwilligers en mantelzorgers even stopgezet.

In de planning is voor 2018 meer aandacht ingeruimd voor de teamontwikkeling en medewerker ontwikkeling.

De pilot Kerngericht werken is medio 2017 weliswaar gestopt omdat het zijn functie had gehad, maar wordt vervolgd via een onderzoeksproject samen met Vilans en Mirella Minkman. In de jubileumpublicatie 'Verlangen verbindt' is het proces en het resultaat van twee jaar kerngericht werken vastgelegd.

Door de welzijnscoördinatoren wordt permanent verbinding gezocht en gecreëerd met de lokale kernen op het terrein van welzijn. Voorbeelden daarvan zijn (na bij de 'Oma's') hiervoor al weergegeven.

Vanuit de lokale gemeenschap (m.n. in Cromstrijen) wordt gevraagd om een voorziening op het terrein van kortdurend verblijf. Daarin ontstaat een verbinding tussen het welzijn in de lokale kern en een tijdelijke opvangvoorziening waarin zorg wordt geleverd.



Route 3: Samen eten minder zorg

Om meer voortgang te creëren op de reis werd in het 3^e kwartaal van 2017 besloten om aan het team een coach te verbinden gespecialiseerd in hotellerie, gastvrijheid en gastvriendelijkheid. Deze is inmiddels aan de slag. Daarnaast begint de positionering van de koks in de kwadranten meer gestalte te krijgen, met name door de gesprekken met welzijn en de zorg over de invulling van het koken op de huiskamers. Dit heeft bijvoorbeeld al tot klantgerichte initiatieven geleid rond de kerstperiode.

Onderwerp van gesprek is vooral hoe de beleving van de cliënten kan worden versterkt bij het koken en het eten op de afdelingen (in de huiskamers en de appartementen). Zowel de beoogde verbouwing van de keukens in de Buitensluis als de op handen zijnde verhuizing naar Het Nieuwe Buiten gaan de veranderingen op deze route ondersteunen. Ook op deze route speelt 'Bij Amalia' een grote rol. In toenemende mate wordt er door mensen uit de lokale omgeving gebruik gemaakt van de mogelijkheden om er te eten.



Route 4: één backoffice

De nieuwe indeling in clusters blijkt goed te werken. Ook in het komend jaar wordt er weer gewerkt met clusterwijze jaarplannen. In het laatste kwartaal van 2017 is verder gewerkt aan de optimalisering van de werkprocessen, de professionaliteit van de personele bezetting (zowel via professionele ontwikkeling van de zittende medewerkers als via aanvulling via werving en selectie). Nu de zaken nagenoeg op orde zijn wordt gewerkt aan het toekomstbestendig maken van diverse onderdelen, zoals bijvoorbeeld de technisch/facilitaire ondersteuning, de marketing & communicatie en het P&O beleid. De ICT ontwikkelingen hebben ook voor de bedrijfsprocessen binnen de backoffice grote consequenties.



Rode draad 1: Mantelzorg en vrijwilligers

Dit is een van de aspecten waarop de beslissing om even pas op de plaats te maken concrete consequenties heeft. Op deelterreinen (bijvoorbeeld bij het koken en de verzorging van de daktuinen in de Nieuwe Open Waard en in het Grand Café Bij Amalia) wordt het wel opgepakt omdat er een directe en praktische noodzaak bestaat.

Rode draad 2: ICT

In het 3^e kwartaal werd besloten om de aanpak van de ICT voorzieningen te splitsen in voorzieningen op de korte termijn (continuïteit) en op de langere termijn (toekomstvisie). Door het wegvallen van de ICT partner voor het ECD en de daarop volgende zoektocht naar een alternatief is deze aanpak achterhaald. Keuzes voor de korte termijn blijken namelijk grote consequenties te hebben voor de langere termijn en viceversa. Het automatiseringssysteem voor het ECD blijkt een grote impact te hebben op de ontwikkelingen en de reis van Alerimus. Daarom is besloten om de invoering van dat nieuwe systeem een belangrijke plek te geven binnen de reis en procesmatig langszij te brengen. Let wel: we moeten ervoor waken om het inhoudelijk leidend te maken. Het mag uitsluitend invloed hebben op het proces. Met andere woorden: wel invloed op de reisroute, maar niet op de bestemming.

Verworven en voortschrijdende inzichten:

Het reisverslag is niet alleen bedoeld om verslag te doen van de voortgang. We willen er ook van leren. Sterker nog: we móeten er van leren. We ondernemen onze reis nu eenmaal niet in een statische wereld die we even stil kunnen zetten. Tijdens de reis moeten we daarom op basis van verworven inzichten de koers en het tijdspad zonedig al aanpassen. In de loop van het vierde kwartaal zullen we ook onze uitgangspunten herijken, zonedig het reisplan en de planning bijstellen en de nieuwe koers uitzetten voor 2018.

Belangrijkste verworven inzichten van het vierde kwartaal zijn:

- Belangrijkste inzicht van het 4^e kwartaal is wellicht dat het reistempo bepaald wordt door de reizigers en dat het daarom nu tijd is om een 'tijdelijke halte' in te lassen. En pas op de plaats waarin we zeker niet stil zitten, maar ons vooral concentreren op leren, ontwikkelen en verbeteren. De speerpunten zijn hierbij de teamontwikkeling, de realisatie van de agenda van de klant in de kwadranten en ten slotte het werken als zorgmaatje van de cliënt. Het heeft ook consequenties voor de reisleiding: deze vereist nu een optimale taakverdeling in de aansturing en monitoring van de ontwikkelingen en anderzijds capaciteit op het terrein van (team)coaching.
- Vanuit de organisatie ontstaat ook een behoefte om een aantal zaken te borgen en vast te leggen in werkdocumenten die in het leerproces kunnen dienen als ijkpunten. Dat geldt bijvoorbeeld voor het beschrijven van de kwadranten, voor de nieuwe rollen van de verpleegkundigen, de koffertjesmedewerkers en de aandachtsvelders.
- De vernieuwing van het ECD en de bijbehorende systeemkeuzes hebben een grote impact op de reis, niet inhoudelijk (bestemming) maar wel procesmatig (de reisroute). De ontwikkeling en implementatie wordt goed afgestemd op het reisplan en de betreffende routes.
- De gedetailleerde projectplanning die bij de start van het proces houvast bood en functioneel was wordt nu ervaren als knellend. Het proces is nu meer gebaat bij een meer globale sturing op eindresultaten. De routeplanner is hierop aangepast.