

nieuws

De zorgondernemer

De berichten over zorgorganisaties in de problemen vliegen ons om de oren. Slaat de marktwerking genadeloos toe en is er een zogenaamde "shake out" of zijn zorgorganisaties gewoonweg niet goed voorbereid? Marktwerking in de gezondheidszorg vraagt een ingrijpende omslag van een aanbod- naar een vraaggestuurd zorgsysteem. Dit vraagt om een andere kijk op uw organisatie. Processen dienen slim en efficiënt te worden ingericht, zonder daarbij de kwaliteit van zorg uit het oog te verliezen. Goede product- marktcombinaties ontwikkelen en het liefst ook nog vernieuwend zijn, is het credo. Dit terwijl de betaalbaarheid onder druk staat. Een andere uitdaging ligt toch ook op het personele vlak. Hoe krijgt en houdt u de juiste mensen in uw organisatie, afgewogen aan de zorgzwaarte die in huis is en de benodigde flexibiliteit daarbij?

Quintis denkt hierin mee. In bijvoorbeeld het berekenen van modelmatige toekomstscenario's voor de exploitatie van zorg en vastgoed. Maar ook ondersteunen wij u bij het optimaliseren van uw organisatie. Denk bijvoorbeeld maar eens aan het slim(mer) inrichten van werkprocessen. Daarnaast denken wij graag met u mee in conceptontwikkeling voor wonen, zorg en/of welzijn, inclusief implementatie, ondersteuning bij strategische vastgoedvraagstukken en de ontwikkeling van ondernemings- en businessplannen. Samen met u gaan wij voor ondernemerschap in de zorg, zonder uiteraard daarbij de klant en kwaliteit van zorg uit het oog te verliezen. In deze nieuwsbrief laten wij u voorbeelden uit de praktijk zien.

Mirjam Breed

senior consultant en business unit manager

Quintis feliciteert Stichting Voormekaar met HKZ-certificaat

De Welzijnsstichting 'Voormekaar' te Druten heeft in een zeer korte tijd (3 maanden) in december 2008 het HKZ-certificaat behaald. Vanuit de filosofie dat je pas kunt leren en verbeteren, als je weet hoe je nu werkt, is het project samen met Quintis opgepakt. Centraal stond de vraag waar houden de afdelingen zich nu mee bezig?, Hoe werken wij nu?, Wat speelt er?, Waar hechten wij belang aan? en Wat willen wij verbeteren? Het behalen van het HKZ-certificaat vormde dan ook niet het sluitstuk van een kwaliteitsproject, maar is het startpunt van een verbeter- en leertraject geworden.



Quintis

innovatief in wonen,
zorg en welzijn

INHOUD

- De zorgondernemer
- Quintis feliciteert Stichting Voormekaar met HKZ-certificaat
- Kleinschalig wonen dementerenden met partner
- Fusieperikelen in de zorg
- De Wmo; meten is weten
- 80 Miljoen euro extra voor kleinschalig wonen dementerenden
- Diversiteitsbeleid in de thuiszorg
- Projectbeschrijvingen



Op www.quintis.nl vindt u meer informatie over de adviesproducten van Quintis op het gebied van:

- Woonmarketing
- Organisatieadvies
- Human resource management
- Wonen, zorg en welzijn
- Executive search en interim-management

Meerwaarde certificatie

Ook bij Welzijnstichting 'Voormekaar' speelde de discussie over de meerwaarde van certificeren. Met het beschrijven van processen in handboeken wordt de dienstverlening aan klanten niet beter. Bij een welzijnstichting dient, zoals bij elke dienstverlenende organisatie, de energie gericht te zijn op de verbinding met de klant. Het gaat erom de klant zo goed mogelijk te bedienen en vanuit de relatie met de klant de goede dingen doen. Door de organisatie vanuit de HKZ-norm in te richten, krijg je geen betere dienstverlening. Dan creëer je een schijnwerkelijkheid. Je kunt de verbinding met de klant niet naar je hand zetten door normen toe te passen. In een dienstverlenende organisatie weten medewerkers wat nodig is. Zij hebben de kennis, inhoud en vaardigheden en weten wat de klant in zijn of haar situatie nodig heeft.

Leren en verbeteren

Om als organisatie te kunnen leren, is het van belang dat medewerkers van elkaar weten: hoe er nu wordt gewerkt, welke zaken zij in de relatie met de klant belangrijk vinden, welke uitgangspunten en kaders zij daarbij hanteren en hoe klanten dit ervaren. Op basis van dit principe is door de Stichting 'Voormekaar' een kwaliteitsproject opgestart. Het vertrekpunt was dat leidinggevenden en medewerkers zelf op papier zetten hoe zij nu werken en welke zaken zij daar in belangrijk vinden. Om hierin structuur te brengen, is een indelingsschema gehanteerd, dat voldoet aan de uitgangspunten van het HKZ-model. De rol van Quintis was het aanreiken van formats en voorbeelden en het bewaken van de planning. Door de organisatie is zelf uitgewerkt hoe men wil werken (of in termen van HKZ de processen willen inrichten). Op basis van deze werkwijze werd al snel duidelijk dat de Stichting 'Voormekaar', behoudens enkele onderdelen, voldeed aan de HKZ-normen. Om te kunnen voldoen aan deze onderdelen zijn, in een tijdsbestek, van enkele weken, de uitgangspunten en gewenste werkwijze hiervoor uitgewerkt.



Kwaliteit komt vanuit de mensen

Door het eigenaarschap bij de leidinggevenden en medewerkers neer te leggen, bleef de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit in de lijn en is HKZ geleidelijk gaan leven. Door de niet standaard aanpak is het gelukt om in een korte tijd een HKZ-kwaliteitssysteem te bouwen. De kern van de aanpak is geweest dat de kwaliteit vanuit de mensen dient te komen en niet vanuit normen en systemen. "De mensen hebben het 'Voormekaar' gevoel te pakken", zoals de externe auditor constateerde.

jilko.dekleine@quintis.nl

Kleinschalig wonen dementerenden met partner

Woningstichting Volksbelang in Wijk bij Duurstede heeft een concept ontwikkeld voor het realiseren van een kleinschalig wonen project.

De insteek is dat de woonvorm geschikt zou dienen te zijn voor echtparen (duurzaam samenwonenden), waarvan één van de partners een verpleeghuisindicatie heeft (psychogeriatric). Nu worden deze mensen nog gescheiden als de partner naar een verpleeghuisvoorziening moet en hier wil Volksbelang iets aan trachten te doen.



In een aantal bijeenkomsten is onder begeleiding van Quintis de visievorming rondom dit idee verder ontwikkeld. Samen met Stichting Rijnheuvel als lokale zorgaanbieder en een architect van bureau K3 architec-

ten is gediscussieerd over de (on)-mogelijkheden en ideeën rondom kleinschalig wonen voor dementerenden en hun partner en is vanuit de ontwikkelde visie een eerste concept Programma van Eisen opgesteld.

Flexibel concept

De voorziening zal zich grotendeels richten op ouderen met een geestelijke problematiek met partner. Partner wordt als een breed begrip opgevat en in essentie gaat het erom dat de dementerende en zijn/haar partner duurzaam samenwonen. Dit zal in de voorziening niet anders zijn. Vanuit het principe, dat samenwonen kan maar ook LAT mogelijk zou dienen te zijn, wordt een flexibel concept ontwikkeld waarin oudere echtparen bij elkaar kunnen blijven wonen. De voorziening zal niet in zijn geheel bedoeld zijn voor echtparen en wordt zo flexibel mogelijk gemaakt. De flexibiliteit zorgt ervoor dat het concept vastgehouden kan blijven worden en tegelijkertijd dat de zorgexploitatie gewoon door kan blijven gaan als er geen echtparen voorhanden zijn.



Marktonderzoek

Voorafgaand is door Quintis een kort marktonderzoek uitgevoerd waaruit blijkt dat er een behoefte is aan kleinschalig wonen voor dementerenden en dat deze behoefte zich ook verder ontwikkeld. Ondanks de reeds bestaande initiatieven, is er tot 2030 nog voldoende ruimte om een voorziening te realiseren. Daarnaast groeit het aantal oudere echtparen in Wijk bij Duurstede gelijk op met de vergrijzing. Een voorziening voor dementerenden met hun partner heeft daarbij een unieke regionale uitstraling en zal daarmee voldoende draagvlak hebben.

Het project bevindt zich in de fase van Programma van Eisen en wensen. Op dit moment worden de mogelijkheden bekeken voor wat betreft het toewijzen van de woningen en de afspraken die hiervoor gemaakt dienen te worden. Uiteindelijk wordt de voorziening ingebed in een grotere wijkontwikkeling.

ernstjan.scheerder@quintis.nl

Fusieperikelen in de zorg

Het is nu wel een opmerkelijke aaneenschakeling van kwesties geworden: IJsselmeer ziekenhuizen, Philadelphia, Woonbron en Rochdale; overal lijkt het bestuur te hebben gefaald en heeft het toezicht niet tijdig ingegrepen.

Tenminste, dat is wat je op basis van de media mag concluderen. Ik hoor en lees zo vaak dat 'ons systeem niet goed in elkaar zit'. Laten wij alstublieft bij de feiten blijven en niet in een (populistische) kramp schieten met maatregelen die het kind met het badwater weggoeien.

Ondernemen moet je leren

Ik hoor mensen van schande spreken dat er thuiszorg is aangeboden onder de kostprijs. In de marketing is dat helemaal niet zo vreemd. U koopt toch ook wel eens cola voor een idioot lage prijs in de supermarkt? De bedrijfsleider lokt u zo de winkel in opdat u ook de rest van het winkelwagentje vol gooit. De fout bij sommige zorgorganisaties is dat zij diensten voor een te lage prijs hebben aangeboden, zonder ergens anders in de organisatie te zorgen voor meer omzet of lagere kosten. Dat is het metier van het ondernemen! Het probleem is dat vele managers in de zorg niet eens wisten dat het geld door het putje wegliep, laat staan waar nu het lek zat. Mede door deze realiteit zie ik nu een beweging in de zorg die razendsnel zorgt voor een doelmatige en efficiënte organisatie. Goed presterende organisaties sturen op professionaliteit en ondernemerschap, die meer effect hebben op de efficiëntie en doelmatigheid dan een geavanceerd (en tijdrovend) meet-systeem. Kortom, marktwerking op zichzelf is niet het kwaad, maar een te snelle overgang van het ene (budget-)systeem naar het andere (markt) kan dat wel zijn. Ondernemen zit niet vanzelf in het bloed!

Slecht + slecht = slecht

Als twee organisaties, die beiden niet 'in control' zijn, fuseren, dan krijg je de synergie van tweemaal niet 'in control' en dat levert chaos en forse slagaderlijke bloedingen van weggutsend geld. Dat is wat er nu hier en daar gebeurt in de zorg. Toetsing of een organisatie vanuit de bedrijfsvoering, in staat is tot een fusie, zou prima kunnen werken. Een financiële doorlichting op de risico's van de corporatie (en de zorg) in projecten en in de administratieve systemen is prima mogelijk. Als zo'n wederzijdse 'due risk analysis' aantoont dat de bedrijfsvoering op orde is dan hoef je niet bang te zijn voor fusies (mits goed uitgevoerd). Grote organisaties zijn immers niet per definitie fout, maar slecht georganiseerde organisaties zijn dat wel.

theo.stubbé@quintis.nl



Wie doet het met Wie! Fusie en samenwerking bij zorgorganisaties. Kijk op www.quintis.nl bij Actuele thema's.

Diversiteitsbeleid in de thuiszorg

De expertise van Quintis, op het gebied van diversiteit, is pragmatisch en tastbaar met de focus op het leggen van een verbinding tussen de zorginstelling en haar omgeving, potentiële cliënten en nieuwe aanwinsten op het vlak van personeel. De veranderde bevolkingssamenstelling werkt namelijk door op de samenstelling van de klantenpopulatie, de arbeidsmarkt en het personeelsbestand van alle organisaties.

Voor zorginstellingen wordt het steeds belangrijker de organisatie, diensten en producten af te stemmen op de wensen en behoeftes van 'nieuwe' medewerkers en diverse cliënt- of klantengroepen. Op deze wijze kunt u uw marktpositie behouden of versterken.

Ons vertrekpunt is vanuit een maatschappelijk belang, gerelateerd aan een zakelijk belang/voordeel. Met alleen maatschappelijke ideologieën worden in onze beleving geen resultaten geboekt en verzanden initiatieven in goede bedoelde trajecten! Met kennis en een behoorlijke dosis enthousiasme kunnen wij u ondersteunen in het concretiseren en implementeren van uw diversiteitsbeleid!

Uit de praktijk

Meryem is werkzaam in een zorginstelling. In de Ramadan (vasten)-periode vraagt zij aan haar manager of zij haar werktijden aan zou mogen passen om op tijd te kunnen eten thuis. De manager van Meryem wijst haar verzoek af en zegt dat dit niet mogelijk is.

Enkele uren na het verzoek van Meryem, krijgt de manager een verzoek van Monique. Monique vertelt dat zij omhoog zit met het naar school brengen van haar kinderen omdat haar oppas ziek is. De manager stelt voor dat zij de planning erbij pakken om naar de mogelijkheden te kijken.

In een coachingsgesprek "het managen van diversiteit" met de manager komt deze casus aan de orde. De manager betrapt zich op haar onbewuste handelen en vraagt zich af wat de aanleiding is geweest van haar manier van anticiperen op beide vragen.

nezos.demirel@quintis.nl

Wmo; meten is weten

Veel gemeenten zijn nu een paar jaar onderweg met de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het is dan ook tijd om te kijken wat de Wmo de gemeente gebracht heeft. De vaak ambitieuze en heldere beleidsplannen, dienen nu vertaald te worden in concrete meetbare resultaten. Dit blijkt vaak een lastige opgave, want hoe meet je nou 'meedoen'? Termen als goede zorg, actieve burgers en vraaggericht werken zijn prachtige termen die in veel gemeenten met veel enthousiasme en visie worden ingevuld maar op het moment dat er gekeken dient te worden wat deze termen daadwerkelijk betekenen voor de zorg, de actieve burger en de cliënt blijkt dit toch vaak moeilijk te meten. Dit terwijl de gemeenteraad vaak concrete resultaten wil zien vanuit hun kaderstellende en controlerende rol.



Quintis helpt u meten

Vanuit de visie meten is weten helpt Quintis de gemeenten bij het concretiseren van de resultaten. Daarbij ebben wij niet alleen oog voor de cijfers maar juist ook voor wat de cijfers u vertellen over de behaalde resultaten. Dit biedt u een uitstekende onderbouwing van uw beleid op het gebied van de Wmo en geeft u inzicht op welke gebieden misschien bijsturing nodig is. Op deze manier komt u rol binnen de Wmo volledig tot zijn recht; de gemeente als actieve regisseur.

PROJECTEN

De Zorgorganisatie in verandering Quintis heeft een MT-tweedaagse begeleid voor Stichting Rijnheuvel. Hierin is haar strategisch beleid en de consequenties daarvan voor de organisatie doorgesproken, ook met een afvaardiging van de medewerkers. Afsluitend zijn de concrete uitwerkingstappen beschreven.

Haalbaarheidsstudies kleinschalig wonen dementerenden

Voor diverse klanten in zorg en wonen voert Quintis haalbaarheidsstudies uit naar kleinschalig wonen dementerenden. Na een marktonderzoek en visieontwikkeling wordt één en ander vertaald naar een Programma van Eisen en wensen. Ook wordt ondersteuning geboden in de mogelijke samenwerkingsvormen en het doorrekenen van exploitaties.

Marktoriëntatie welzijn

Een organisatie voor welzijnswerk heeft de strategische keuze gemaakt om in geografische zin haar activiteiten uit te breiden. Op basis van het productportfolio van deze organisatie is in vooralsnog twee dichtbij gelegen gemeenten gekeken of deze organisatie een bijdrage zou kunnen leveren aan het professioneel welzijnswerk en de Wmo. De relevante ontwikkelingen, kansen en bedreigingen zijn in beeld gebracht en de marktverkenning ondersteunt de organisatie in verdere strategische keuzes.

Drie Gasthuizen Groep, Arnhem (lopend 2008-2009)

Advisering rond de toekomststrategie van de zorgstichting en de woningstichting, analyse van zorgvisie in relatie tot de vastgoedportfolio. Het opzetten van portfoliobeleid en de operationele uitvoering ervan voor de woningstichting.



Quintis b.v.
Fultonbaan 30
Postbus 350
3430 AJ Nieuwegein
T 030 601 55 55
E quintis@quintis.nl
I www.quintis.nl

80 Miljoen euro extra voor kleinschalig wonen dementerenden

De staatssecretaris richt zich met een nieuwe regeling op kleinschalige woonvoorzieningen voor dementerenden in de wijk. In de wijk heeft de kleinschalige zorg betekenis voor een grotere spreiding, een betere fysieke bereikbaarheid van de zorg en een betere inbedding in de maatschappelijke en sociale omgeving van de cliënt. De omslag van grootschalig naar kleinschalig bouwen heeft, naast financiële en organisatorische gevolgen, ook consequenties voor de huisvesting. De veranderingen die dit met zich meebrengen, maken dat veel zorgorganisaties terughoudend zijn in het realiseren van kleinschalige woonvormen.



Quintis kijkt verder dan cijfers alleen

Haalbaarheid en betaalbaarheid van kleinschalig wonen voor dementerenden is één van de zaken waar Quintis u bij kan ondersteunen. Daarbij gaan wij verder dan alleen de cijfers. Vanuit de inhoud en zorgvisie geredeneerd, wordt samen met u en uw mogelijke partners een haalbaarheidsonderzoek op maat opgezet. Hierin komen zaken aan de orde als lokale/regionale marktontwikkeling, visie op zorg in kleinschalig wonen en de consequenties hiervan voor uw organisatie, exploitatie en huisvesting. Ook kan er gekeken worden naar de manier van samenwerking en de interne organisatie. De (potentiële) klant en de wijk zelf kan betrokken worden in de vorm van bijvoorbeeld klantenpanels. Als laatste heeft Quintis ook de vastgoedexpertise in huis om u te ondersteunen en adviseren in uw traject van grootschalig naar kleinschalig bouwen. Kortom, in voorbereiding op de nieuwe beleidsregel heeft u aan Quintis een goede partner om gezamenlijk een gedegen basis te leggen voor uw initiatief en uw aanvraag bij de NZa.

"De regeling wordt alleen opengesteld voor zorgaanbieders die op grond van onderzoek en advies, met betrekking tot de haalbaarheid in de betreffende regio voor de lange termijn, het besluit hebben genomen de omzetting naar kleinschalig wonen daadwerkelijk uit te voeren." Hiermee zullen particuliere en thuiszorgorganisaties een beroep moeten doen op eventuele andere subsidiemogelijkheden.
ernstjan.scheerder@quintis.nl

Meer informatie?

Voor meer informatie, naar aanleiding van deze nieuwsbrief, kunt u contact opnemen met Quintis via telefoonnummer 030 601 55 55 of via quintis@quintis.nl. Of kijk op www.quintis.nl.