

# Project Thuis Zorg Gevraagd! afgerond

## LOGISTIEKE SECTOR WELKOM in de thuiszorg

In januari 2007 ging het verbeterproject Thuis Zorg Gevraagd! van start. Vorige maand werd tijdens een slotconferentie de balans opgemaakt. Lectoren Frits Blessing (Logistics) en Henk de Bruijn (Ideale Haven/directeur corporate strategy Havenbedrijf Rotterdam) keken tijdens de conferentie met een logistieke bril naar de thuiszorg.

De meeste mensen denken bij thuiszorg aan wachtlijsten, wondverzorging, terminale zorg of douchebeurten, maar niet aan logistiek. De wereld van zorg lijkt niet naadloos te passen op de wereld van slim organiseren. 'Dat logistiek iets kan betekenen in de zorg en thuiszorg, is voor veel mensen een eyeopener. Binnen ons vakgebied zijn we hier nu zo'n vijf jaar mee bezig, op de hogeschool twee jaar', vertelt Frits Blessing, een van de actieve lectoren in het project Thuis Zorg Gevraagd!. Zorgorganisaties willen een omslag maken van aanbodgericht naar vraaggestuurd werken. De wensen van de cliënt staan daarin centraal in plaats van het aanbod van de zorgorganisatie. Op welk tijdstip wil iemand bijvoorbeeld geholpen worden en door wie? Bij deze ommezwaai kan een goede logistiek net het verschil maken. Het project Thuis Zorg Gevraagd! heeft de afgelopen tijd gezocht naar manieren waarop de logistiek daarbij behulpzaam kan zijn. Bij de zorginstellingen Vierstroomzorgring en Careyn zijn zes verbeterteams geformeerd, bestaande uit zorgverleners, cliëntenvertegenwoordigers en logistiek medewerkers, de planners. Zij werkten gedurende een jaar aan een concrete verbetering van het werkproces. Deze teams werden hierbij ondersteund door docenten, lectoren Logistics, Transities in Zorg, Eerstelijnsgezondheidszorg en studenten verpleegkunde en logistiek van de Hogeschool Rotterdam. De teams hielden zich bijvoorbeeld bezig

met het verbeteren van zorgtijdstippen of afstemming rondom de dementerende cliënt. 'Overall waar processen spelen, kan logistiek bijdragen aan kwaliteit. Je hebt te maken met capaciteit – mensen, middelen, ruimtes – en met een al dan niet voorspelbare vraag. In de thuiszorg spelen al deze zaken.' Henk de Bruijn, lector Ideale Haven en directeur corporate strategy bij het Havenbedrijf Rotterdam vult aan: 'Wat wij bij het Havenbedrijf klantmanagement noemen, wordt bij thuiszorginstellingen cliënttevredenheid genoemd. Het zijn in wezen dezelfde dingen. Om van elkaar te kunnen leren, moeten we wederzijds informatie ontsluiten.' De thuiszorg kan van de logistieke hoogstandjes van het Havenbedrijf leren maar wat De Bruijn betreft kan het zeker ook andersom: 'Ik zou het leuk vinden als professionals uit de zorg hier wat over klanttevredenheid kwamen vertellen, want juist in de zorg zijn de eisen die klanten stellen aan het 'product' heel hoog.'

### omgaan met onzekerheden

De thuiszorg, zo leert het project, heeft een hoge waardering voor de logistieke inbreng. Goed logistiek management is voor een belangrijk deel omgaan met onzekerheden. En die zijn er genoeg in de zorg. Een cliëntenbestand krimpt en groeit, het behandelen van diabetes vraagt om een andere tijdsinzet dan het begeleiden van een mantelzorgverlener van een dementerende oudere. De precieze zorgvraag van deze verschillende soorten cliënten is niet te voorspellen, zeker niet wanneer het streven is de zorg aan te laten sluiten op de dagbesteding of eigen agenda van de cliënt. Blessing: 'In eerste instantie werden studenten logistiek niet heel enthousiast van de thuiszorg. Hun eigen beeld van de logistiek was ook meer iets van havens, treinen, vrachtwagens, supermarkten en niet van hulpbehoevende mensen. Maar op de HR leren ze dat logistiek een vak van slim organiseren is, en dat kan elke sector gebruiken. Efficiëntie is ook van groot belang om de zorg betaalbaar te houden. De studenten deden in hun verbeterteams gelijk een soort consultancy en werden daardoor aanspreekpunt voor vragen over bedrijfsprocessen. Ze merkten dat ze met hun logistieke kennis een enorme bijdrage konden leveren.' In een evaluatie van het project wordt geschreven dat studenten 'oprechte en onbevengene constateringen doen over knelpunten bij zorgorganisaties'. Ze brengen 'andere geluiden en

taal in', vonden de organisaties. De inzet van deze studenten, docenten en lectoren van de HR heeft bijgedragen aan concrete resultaten van het project. Er is een model voor ketenintegratie in de zorg ontwikkeld, een nieuw planningssysteem in gebruik genomen en er is een werkbaar registratieformulier ontwikkeld, om maar een paar voorbeelden te noemen. Het formele project is ten einde. Is het nu over en sluiten, door naar het volgende project? De lectoren vinden van niet. 'De zorginstellingen gaan ermee door; het Van Kleeft Instituut zal een faciliterende rol vervullen. En wij gaan ook door. Het is nu geen project meer, maar een lopende activiteit. Studenten blijven beschikbaar voor vragen van de verbeterteams, en we bedden de kennis uit het project in in de opleidingen. Je moet er altijd voor zorgen dat, als het geld op is, je iets hebt staan wat door kan gaan.'

EvdM

*Aan het project Thuis Zorg Gevraagd! namen deel: zorginstellingen Vierstroomzorgring en Careyn, Van Kleeft Instituut en Hogeschool Rotterdam. Meer informatie bij Jacomine de Lange, lector Transities in Zorg (j.de.lange@hro.nl) of projectleider Lausanne Mies (l.m.l.mies@hro.nl)*