

Nieuwsbrief Werkplaats Sociaal Domein Flevoland

Juni 2021

De Werkplaats Sociaal Domein is een samenwerkingsverband van alle gemeenten in Flevoland, zorg- en welzijnsorganisaties en Hogeschool Windesheim (domein Flevoland). Binnen de werkplaats wordt kennis opgedaan en verspreid op vraagstukken binnen het sociaal domein. Voor meer informatie M.evink-derooij@windesheim.nl



In deze nieuwsbrief:

- Rode draden Werkplaats Sociaal Domein Flevoland
- Recente publicaties
- Update project: *Wie zorgt in de wijk* - "Lunchen, leren en verbinden: drie in één!"
- Update project: *Flevo Academie Jeugd* - "Flevolandse jeugdzorg: samen kom je verder"
- Update project: *Betrouwbaar organiseren van de juiste hulp bij personen in crisis* - "Meten om te weten en verbeteren"
- Agenda



Voorwoord

Beste geïnteresseerde in de Werkplaats Sociaal Domein Flevoland!

Zo tegen het einde van het schooljaar blik je even terug en vooruit. En vooral in dit jaar is dat een bijzonder moment: de terugblik op een jaar vol met coronamaatregelen, een sociaal domein dat compleet anders vorm werd gegeven: we gingen anders met elkaar communiceren, ons anders in de ruimte bewegen, over andere onderwerpen met elkaar in gesprek. De vooruitblik naar een hoopvolle periode na de zomervakantie, waarin we elkaar hopelijk weer meer gaan ontmoeten, zien en ons weer samen fysiek in het sociale domein gaan bewegen. Wat hebben we veel geleerd afgelopen jaar over wat we waarderen in de nieuwe en de oude situatie. De komende tijd gaat dit samensmelten, waarin we er vast in slagen om de goede praktijken uit twee tijden met elkaar te verenigen.

Wilt u meer weten over de werkplaats sociaal domein Flevoland of 1 van de genoemde projecten?

Neem contact op met Monique Evink: m.evink-derooij@windesheim.nl

Hartelijke groet,

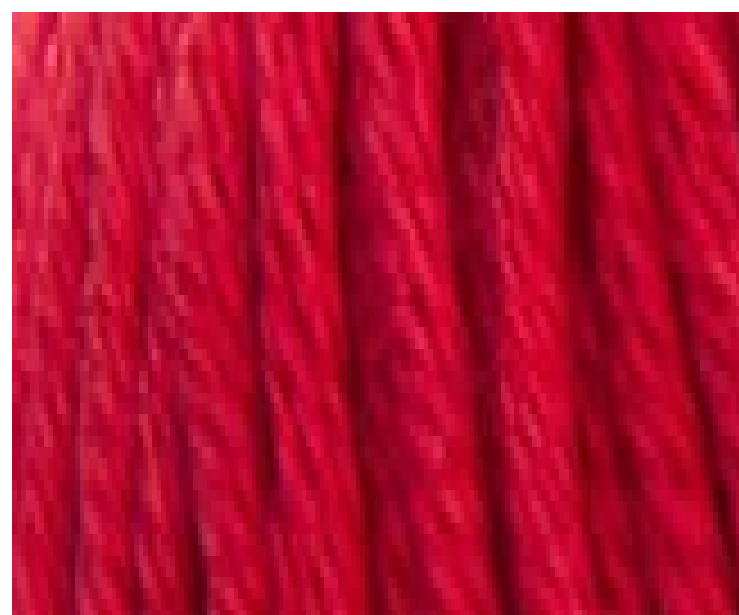
Kitty Jurrius

Lector Klantenperspectief in ondersteuning en zorg



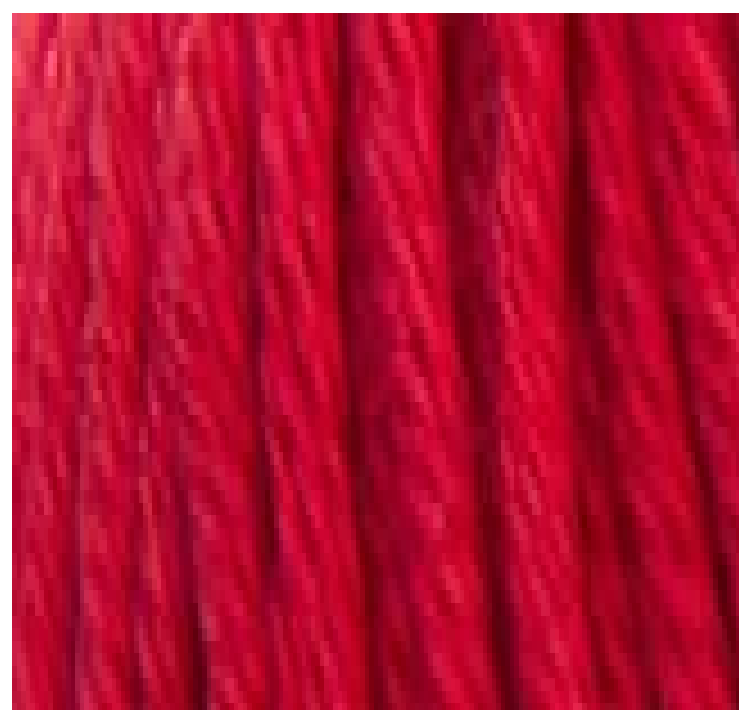
Rode draden - Werkplaats Sociaal Domein Flevoland

Al een aantal jaren wordt de Werkplaats Sociaal Domein Flevoland opgebouwd aan de hand van 'projecten'. Dat is vaak handig omdat projecten een begin en een eind hebben en een duidelijke, afgebakende doelstelling. In deze nieuwsbrief hebben we de projecten een keer op een andere manier geordend, om te laten zien welke inhoudelijke rode draden er zijn in onze werkplaats.



Participatie in de samenleving:

Verschillende projecten gaan over het versterken en vergroten van participatie in de samenleving. Dat kan op meerdere domeinen zijn. Zo gaat het project **Ruimte voor klantmotivatie** bijvoorbeeld over arbeidsparticipatie vanuit het perspectief van kwetsbare doelgroepen; en het dit jaar gestarte project **Leven lang leren over de wijze** waarop mensen die niet van het reguliere onderwijs gebruik kunnen maken toch hun leerbehoeften in kunnen vullen. Het project **Beschermd Wonen in Beweging** doet onderzoek naar de integratie van mensen met een psychische kwetsbaarheid in wijken, dorpen en buurten. Over Ruimte voor klantmotivatie verscheen een boekje! Waarvoor aandacht in deze nieuwsbrief.



De rol van ervaringsdeskundigen bij zorg en ondersteuning:

Verschillende projecten van de werkplaats hebben als vraagstuk op welke wijze zorg- en ondersteuningsprofessionals meer en beter samen kunnen werken met ervaringsdeskundigen. We ondersteunden het project **onafhankelijke clientondersteuning** met het ontwikkelen van trainingsmateriaal, onderzochten in **Uitnodigen tot samenredzaamheid** op welke wijze professionals met zelforganisaties samen kunnen werken en we nemen deel in het **platform zelfmanagement**. In **Ik maak mijn eigen plan** is een mehtodiek ontwikkeld waardoor burgers zelf hun zorgvragen en antwoorden kenbaar kunnen maken. Inmiddels is er een brochure ervaringsdeskundigheid verschenen en recent (vers van de pers) een boek over ervaringsdeskundigheid.



Inrichten van ondersteuning en zorg bij complexe zorgvragen vanuit klantenperspectief:

In de werkplaats zijn veel projecten onder deze noemer te categoriseren. In het project **'Preventie van remmende intergenerationele overdracht'** onderzoeken we hoe kan worden voorkomen dat problematische situaties van generatie op generatie worden overgedragen. In **'Waarderen van inzet'** onderzochten we de inzet van intensieve jeugdhulp in gezinnen. We onderzoeken de mogelijkheden voor **ambulante begeleiding** en **kleinschalige opvang**, en kijken naar zorglogistieke vraagstukken in de **crisisopvang**. In het **leernetwerk wijkverpleegkundigen** zijn vraagstukken ten aanzien van ouderenzorg besproken en de **Flevo Academie Jeugd** heeft in diverse actieertrajecten en workshops met jeugdprofessionals over complexe zorgvragen gesproken. Doelgroepoverstijgend zien we dat steeds wanneer de vragen van de burger en het gezin complexer worden, er meer hulpverleners betrokken zijn waardoor er afstemmingsproblematiek ontstaat.



Hogeschool Windesheim
Hospitaaldreef 5
1315 RC Almere

Recente publicaties

- Magazine: Op afstand nabij
- [Werkplaatsen-Sociaal-Domein-Magazine-mrt-2021.pdf \(werkplaatsensociaaldomein.nl\)](#)
- [Podcast: Samen werken aan een mooiere \(zorg\)wereld | Windesheim](#)



Publicatie: **Alles in het werk stellen**

Ruimte voor klantmotivatie en inclusief werken op de weg naar werk

Door Jeanet van de Korput en Fiet van Beek

- Dit boek is geschreven naar aanleiding van twee gesubsidieerde onderzoeken: Ruimte voor Klantmotivatie – inclusief werken met mensen met een beperking en afstand tot de arbeidsmarkt (2017-2020) en Almeerse 45 plussers op weg naar werk (2016-2017).
- Vanuit het klantenperspectief, het perspectief van professionals en het perspectief van werkgevers geeft het boek antwoord op de vragen: Welke ervaringen hebben de mensen in hun zoektocht naar passend werk? Wat draagt bij aan hun motivatie om werk te vinden en te behouden? Wat kan er gedaan worden om ervoor te zorgen dat deze mensen gelijke kansen krijgen om aan passend en betaald werk te komen? Hoe kunnen we vanuit de ervaringen een aanpak of methode ontwikkelen die de professionals met wie zij te maken hebben beter toerust zodat die hun kansen op passend werk vergroot?
- Vernieuwend is het denkraam van motivatie voor professionals en een nieuwe wijze van vragen stellen: de *Vraagkanteling*. Deze laatste is ontwikkeld tezamen met een groep professionals (jobcoaches, trajectbegeleiders en participatie coaches) en draagt bij aan bewustwording van eigen handelen, denken en overtuigingen en dus aan professionalisering van het werkveld.



Publicatie: **Ervaringsdeskundige dat bén je**

Diversiteit in ervaringsdeskundigheid vanuit 2 hoofdstromingen belicht

Door: Quinta Ansem en Kitty Jurrius

- De vraag, wanneer is iemand een ervaringsdeskundige? Daarover verschillen de meningen en worden vele discussies gevoerd. In onze zoektocht naar verbinding tussen deze verschillende meningen, zijn we gestuit op twee onderliggende visies, horend bij twee hoofdstromingen, die veel van de verschillen die er bestaan - ook op het gebied van inzet, scholing en waardering - lijken te verklaren. Verschillen waarmee begrip zal ontstaan en hopen gaat helpen om te komen tot een meer gezamenlijk en verbindend uitgangspunt. De shift helpen maken, van de vraag, wanneer is iemand een ervaringsdeskundigen naar hoe creëren we ruimte voor ervaringskennis. Ongeacht waar die dan over gaat, bij wie de kennis vandaan komt en vanuit welke visie de ervaringsdeskundige vertrekt.
- Een stukje uit het boek:

“Als we ons minder druk gaan maken over de vraag, wie is nu wel of niet een ervaringsdeskundige, en waaraan moet deze ervaringsdeskundige voldoen, maar ons richten op de vraag: ‘hoe kunnen we binnen onze georganiseerde (systeem)werelden ervaringskennis een gewaardeerde en evenwaardige positie laten innemen die recht doet aan al die verschillende verschijningsvormen?’ ontstaat ruimte voor die enorme rijkdom aan soorten ervaringsdeskundigheid en ervaringsdeskundigen. Dan gaat het er ook om dat we ons bezig gaan houden met wat mensen nodig hebben om hun eigen unieke inzet tot vol potentieel te kunnen brengen. Zowel qua deskundigheidbevordering als in de wijze waarop een ervaringsdeskundige kan doen waar hij/zij ervaringsdeskundig in is. Dan maakt het ook niet meer uit vanuit welke visie men vertrekt en hebben beide visies waarde binnen het evenwaardig positioneren van ervaringskennis.”



Project 'Wie zorgt in de wijk'

Het project 'Wie zorgt in de wijk' is gericht op professionalisering van wijkverpleegkundigen, studenten en docenten, en iedere andere geïnteresseerde die een bijdrage levert in de zorg voor ouderen in de wijken van de regio Almere. Dit project maakt deel uit van het programma Langdurige zorg en Ondersteuning van ZonMw.

Uit diverse gesprekken met ouderen in Almere zijn verschillende thema's naar voren gekomen die voor hen belangrijk zijn op het gebied van zorg. Voor het project 'Wie zorgt in de wijk' zijn vier thema's geselecteerd: (1) complexe zorg in de wijk, (2) diversiteit en migratie in de wijk, (3) E-health/ICT in de wijk en (4) indiceren van zorg. Met de intentie om kwaliteit van zorg aan ouderen in Almere te verbeteren zijn in de periode 2019-2021 vanuit het Leernetwerk wijkverpleegkundigen Flevoland vier wijk lunches georganiseerd waarin deze thema's centraal stonden. Wijkverpleegkundigen, studenten, docenten, wijkwerkers en cliënten(vertegenwoordigers) gingen samen 'actieleren' door met elkaar in gesprek te gaan over deze thema's. De lunches hebben inzicht gegeven in het perspectief van cliënten en verdieping in de thema's. Ook heeft het veel inzicht opgeleverd in het perspectief van de verschillende (aankomende) professionals en in mogelijkheden die zij zien voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarnaast zijn de netwerken in de wijk versterkt en is de uitwisseling tussen professionals en studenten bevorderd.



Lectoraat
Klantenperspectief in
Ondersteuning en Zorg



hogeschool
Windesheim



Lunchen, leren en verbinden: drie in één! [1/3]

Om goede kwaliteit van zorg te kunnen leveren aan ouderen in de wijk, is het belangrijk om aandacht te besteden aan scholing en uitwisseling van kennis en ervaring. Dit is tegelijkertijd een grote uitdaging, vanwege beperkte beschikbaarheid in tijd die zorgverleners ervaren. In het project 'Wie zorgt in de wijk' is daar een oplossing voor gevonden: lunchbijeenkomsten met een inhoudelijk thema, oftewel actieleerlunches. Samen lunchen is leuk én leerzaam, zo is gebleken. Kortom, hoog tijd om hier enkele inspirerende ervaringen en inzichten over te delen!

Afstemming in de ouderenzorg

Hoe kun je de afstemming in de ouderenzorg in de wijk tussen wijkverpleging, wijkteams en onderwijs zo goed mogelijk op elkaar afstemmen? Scholing is hierin een belangrijk component. We ervaren hoe waardevol het is om met elkaar te leren tijdens wijkklunches. Gesprekken met 40 ouderen uit de wijk laten inzien welke inhoudelijke thema's voor hen belangrijk zijn: (1) complexe zorg in de wijk, (2) diversiteit en migratie in de wijk, (3) E-health/ICT in de wijk en (4) indiceren van zorg. Er zijn vier wijkklunches georganiseerd, waar bij elke lunch één thema centraal stond.

Inzicht in elkaars denk- en leefwereld

Kenmerkend aan de wijkklunches is de wisselende opzet van het programma: van casuïstiekbespreking tot een levendig debat. De uitwisseling tussen wijkprofessionals, studenten en cliënten(vertegenwoordigers) is waardevol. Het maakt duidelijk dat iedereen vanuit een ander perspectief denkt en werkt. Het met elkaar delen helpt om met een bredere blik naar complexe casussen te kijken en meer mogelijkheden te zien voor een passende en gezamenlijke aanpak. Inzicht in elkaars denk- en leefwereld, geeft meer wederzijds begrip wat bijdraagt aan betere onderlinge samenwerking.



[vervolg] Lunchen, leren en verbinden: drie in één! [2/3]

Ook maakt het duidelijk dat er soms verschillende beelden bestaan over woorden die gebruikt worden. Bijvoorbeeld binnen de GGZ betekent het woord “spoed” vaak dat er binnen 48 uur iets geregeld moet zijn. Vanuit de medische optiek kan bij ‘spoed’ een aanrijtijd van een kwartier echter nog te lang zijn.

Diversiteit in de zorg

Een ander thema waar zorgverleners in de wijk mee te maken hebben, is omgaan met diversiteit. Diversiteit is breder dan alleen verschillende culturen. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over seksuele geaardheid. Hoe ga je als zorgverlener en cliënt om met diversiteit en hoe divers is het personeelsbestand van de zorgaanbieder? Bijvoorbeeld als een cliënt vanuit culturele overwegingen vraagt of je als zorgverlener je schoenen in huis uit wil doen. Of dat je als zorgverlener met een christelijke levensovertuiging wordt gevraagd om zorg te verlenen aan een transgender. Er bestaat geen blauwdruk voor hoe je met dit soort situaties kan omgaan, maar de algemene noemer is “respect”. Hoewel diversiteit aan persoonlijke normen en waarden kan raken, verdient een cliënt in elk geval een professionele respectvolle behandeling van zorgverleners. Ook blijkt het zinvol om meer aandacht aan het thema diversiteit te geven in het onderwijs.

Experimenteren met eHealth/ICT door corona

Inmiddels zijn alle zorgverleners door de coronasituatie aan het experimenteren met eHealth/ICT in de wijk. De ervaringen hiermee zijn wisselend. “Je kunt elkaar wel spreken, maar je kunt moeilijk contact leggen”, is een veelgehoorde ervaring. Zeker bij cliënten met ervaringen in de psychiatrie wordt online contact als barrière ervaren, omdat het bij deze doelgroep belangrijk is om op kleine signalen te letten die online vaak niet waar te nemen zijn. Er zijn ook positieve ervaringen, zoals cliënten die het prettig vinden om niet elke keer uit huis te moeten voor een afspraak. En er zijn ouderen die benoemen dat ze zich minder eenzaam voelden omdat ze door de iPad vaker contactmomenten hebben.



[vervolg] Lunchen, leren en verbinden: drie in één! [3/3]

In de praktijk wordt ook regelmatig een combinatie gemaakt van digitale en fysieke afspraken, bijvoorbeeld door de ene keer een online afspraak te doen en de andere keer buiten een wandeling te maken. Corona zorgt voor het experimenteren met hoe de zorg online ingericht kan worden. Zo ontstaan ook nieuwe initiatieven waar behoefte aan blijkt te zijn, bijvoorbeeld een webinar voor mantelzorgers of online dating matching.

Verkort proces van indiceren van zorg

Het delen van ervaringen werkt inspirerend. Een mooi inzicht is dat doordat wijkverpleegkundigen een zwaarwegend advies geven aan het Wmo team om een beschikking af te geven, het proces sneller verloopt. Waar normaal 8 weken nodig zijn voor een indicatie, zorgt het zwaarwegend advies ervoor dat het vaak in 4 weken geregeld kan worden. Studenten geven daarbij aan dat ze in hun opleiding simpele praktische dingen vaak niet leren, zoals hoe het proces van indiceren werkt. Door het gesprek met elkaar te voeren, komt dit naar boven. Het is belangrijk dat mensen elkaar kennen en elkaars expertise kennen en weten in welke situatie de cliënt zit en wie daarbij ingeschakeld kunnen worden. In het proces van indiceren van zorg betekent dit dat de ervaring en deskundigheid van de wijkverpleegkundige wordt gezien en gewaardeerd vanuit het Wmo-team en andersom.

Waardevolle manier van leren en verbinden

Terugkijkend op vier geslaagde ontmoetingen, zien we dat de wijklunches een waardevolle manier zijn om professionals, studenten en cliënten(vertegenwoordigers) met elkaar te verbinden en gezamenlijk te leren. Door de combinatie met studenten te maken, wordt de praktijk dichterbij school gebracht en school dichterbij de praktijk. De verbinding en ontmoeting levert veel meerwaarde op: niet alleen door het inhoudelijke thema maar ook door de informele contacten die tijdens en na de wijk lunch plaatsvinden. Elkaar (leren) kennen blijkt een belangrijke bijvangst te zijn. Mensen zijn uit hun dagelijkse context en gaan met elkaar in gesprek in een andere setting. Dat geeft meer bereidheid om naar elkaar te luisteren en vrijheid van denken waardoor er inzicht ontstaat in andere perspectieven. Er kwamen veel enthousiaste reacties van deelnemers en de opkomst was goed. Hopelijk kunnen wijklunches in de toekomst vaker gaan plaatsvinden!



De inzichten en ervaringen in dit artikel komen uit het project 'Wie zorgt in de wijk' van Hogeschool Windesheim. Voor meer informatie kunt u terecht bij Wim Klein Nagelvoort via wim@zwaluwstaartzorgadvies.nl

Project 'Flevo Academie Jeugd'

De Flevo Academie Jeugd is een gezamenlijk initiatief van de Flevolandse gemeenten, Flevolandse Jeugdzorginstellingen en Hogeschool Windesheim. Een doel van de Academie is om een lerende omgeving in te richten voor professionals zodat zij verder groeien in professionaliteit passend bij nieuwe vraagstukken in het Zorglandschap Jeugd. Om hier te komen genereren wij op interactieve wijze -samen met professionals- kennis.

Ook ondersteunen wij hen met diverse activiteiten, waaronder onderzoek, actieleren en interactieve sessies om uitdagingen in de jeugdhulpverlening te begrijpen, aan te pakken en impact te realiseren. De Flevo Academie Jeugd wil bijdragen aan groter vakmanschap en daarmee betere hulpverlening in de transformerende beweging in de jeugdzorg. Daarnaast heeft de Flevo Academie Jeugd focus op het creëren van een aantrekkelijk werkklimaat in het Flevolandse Zorglandschap Jeugd voor professionals.

FLEVO
ACADEMIE
JEUGD

Lectoraat

Klantenperspectief in
Ondersteuning en Zorg



hogeschool
Windesheim



Flevolandse jeugdzorg: samen kom je verder [1/3]

Professionals, gemeenten, jeugdzorginstellingen, jongeren en Hogeschool Windesheim zijn afgelopen twee jaar in Flevoland met elkaar aan de slag gegaan in actieleerbijeenkomsten, lezingen, workshops, gesprekken en onderzoeken in de Flevo Academie Jeugd. Deze interactieve werkwijze heeft gezorgd voor inzichten in een veelheid aan onderwerpen: ervaringen en behoeften van jeugdigen en gezinnen, samenwerking in de jeugdzorg, de samenwerking in de lokale toegang en het brede netwerk rondom gezinnen. Ook hebben de activiteiten op verschillende onderwerpen beweging gebracht. We nemen je mee in een aantal inzichten die we hebben opgedaan.

Wat is er voor jeugdigen en hun ouders belangrijk?

Wij komen zeer gemotiveerde professionals tegen die graag willen werken aan het verbeteren van hun expertise en de jeugdhulp. Iedere professional en organisatie doet zijn best om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van de jeugdigen en gezinnen. Om dit te kunnen doen, is het belangrijk om inzicht te hebben in hun behoeften. Jeugdigen en ouders hebben de volgende behoeften rondom de jeugdzorg:



[vervolg] Flevolandse jeugdzorg: samen kom je verder [2/3]

Op dit moment ervaren jongeren, ouders, maar ook professionals zelf, dat er in de Flevolandse jeugdzorg een heel omvangrijk geheel van verschillende organisaties en instellingen actief is. Elke organisatie stelt zijn eigen doelen, verzamelt zijn eigen informatie en verricht zijn eigen werkzaamheden. Bijvoorbeeld een jeugdige met depressiviteit en verslaving, die door twee hulpverleners van twee verschillende organisaties separaat geholpen wordt, zonder aandacht voor de verbinding tussen de problemen. Gezinnen raken daardoor soms het overzicht kwijt. Een mooie ontwikkeling is dat er steeds vaker Flevolandse ExpEx (Experienced Experts) worden ingezet om de kwaliteit van de jeugdzorg te verbeteren. Dit zijn getrainde jeugdigen die zelf ervaring hebben in de jeugdhulp. Zij brengen hun ervaringen in bij bijeenkomsten en er worden inhoudelijke zaken bij hen getoetst. De ervaring is dat dit leidt tot meer bewustwording onder professionals en organisaties.

Ontwikkeling van de lokale toegang bij gemeenten

Zowel in de gezinnen als tussen de organisaties is samenwerken essentieel. Jongeren en hun ouders noemen ook nadrukkelijk dat zij behoefte hebben aan goede samenwerking en afstemming in de keten. Flevolandse gemeenten zijn druk bezig met doorontwikkelen van de lokale toegang tot de jeugdhulpverlening. Zij werken bijvoorbeeld aan een beweging van stepped care naar matched care bij complexe casussen: van een stapeling van zorg en hulp naar geïntegreerde zorg die is afgestemd op kenmerken van de cliënt en/ of het gezin. Dat doen zij bijvoorbeeld middels een doorontwikkeling van de rol van de klantmanager/ casusregisseur naar ketenregisseur (Noordoostpolder) of door maatwerk dicht bij het gezin te realiseren met een multidisciplinair team (Almere).



[vervolg] Flevolandse jeugdzorg: samen kom je verder [3/3]

Ook wordt er gewerkt aan het vereenvoudigen van het werkproces van de lokale toegang (Urk), aan het verhelderen van de wederzijdse rollen en taken van de lokale toegang en Veilig Thuis en het verbeteren van de onderlinge samenwerking (Zeewolde) en aan het ontwikkelen van een met jurisprudentie onderbouwde werkwijze voor de afgifte van het persoonsgebonden budget (Almere). Deze initiatieven hebben in verschillende gemeenten al tot voortgang, verbetering of verheldering geleid. De Flevo Academie Jeugd speelt met actieleren of onderzoek in verschillende van deze initiatieven een ondersteunende rol.

Leren en samenwerken tussen organisaties

Terugkijkend op afgelopen twee jaar zien we dat de Flevo Academie Jeugd een belangrijke rol speelt in het verkrijgen van inzichten en kennis over het gehele Flevolandse zorglandschap jeugd, onder andere via de actieertrajecten. De Flevo Academie Jeugd streeft er onder meer naar dat professionals uit verschillende organisaties in een gevarieerd gezelschap met elkaar kennis kunnen uitwisselen en niet allemaal zelf het wiel hoeven uit te vinden. Er is in het Flevolandse jeugdzorglandschap een behoefte aan en noodzaak tot meer uniformiteit, verbinding, afstemming en samenwerking. De Flevo Academie Jeugd wil zich de komende tijd explicieter richten op het verbinden van de inzichten en de focus onder andere leggen op brede samenwerking: gezinnen, jeugdhulpprofessionals, lokale toegang, gemeenten onderling en het brede netwerk.



Voor meer informatie of inspirerende voorbeelden en filmpjes kunt u kijken op www.flevoacademiejeugd.nl of u kunt voor meer informatie over dit project contact opnemen met Renate Werkman via ra.werkman@windesheim.nl

Project 'Betrouwbaar organiseren van de juiste hulp bij personen in crisis'

In maart 2017 is door partijen de Generieke Module Acute Psychiatrie (hierna: GMAP) vastgesteld. De beoogde invoeringsdatum (1 januari 2019) werd echter niet gehaald: tijdens het inkoopproces bleken er interpretatieverschillen te bestaan tussen zorgaanbieders en verzekeraars. Bovendien moesten 10 normen in de GMAP concreter worden uitgewerkt.

Stichting GGZ Centraal is een belangrijke partij in de acute GGZ-keten in midden Nederland. Zij biedt jaarlijks met circa 2.800 medewerkers en 400 vrijwilligers behandeling, begeleiding en ondersteuning aan zo'n 14.000 cliënten van alle leeftijden in de regio's Eemland, Flevoland, Gooi en Vechtstreek en Veluwe & Veluwe Vallei. Elke regio organiseert zijn eigen crisisdienst. De directie van de regio Flevoland stelt ons daarbij de volgende vraag:

- Hoe kunnen wij de crisisdienst in de regio Flevoland zodanig organiseren, dat wij tegen optimale kosten kunnen voldoen aan de normen die voortkomen uit de GMAP die naar verwachting op 1 januari 2020 wordt ingevoerd?

Om onderbouwd antwoord te kunnen geven is het noodzakelijk om de huidige zorgvraag en het zorgaanbod in kaart te brengen en te analyseren. Om de zorgvraag in kaart te brengen dienen we te beschikken over een zo ruim mogelijke hoeveelheid kwantitatieve geregistreerde data die relevant en van goede kwaliteit is. Het project zal gefaseerd worden opgepakt.

In fase 1 onderzoeken we welke kwantitatieve data over de zorgvraag voorhanden is. Daarnaast verzamelen we informatie over het zorgaanbod door het werkproces en de huidige personele samenstelling in kaart te brengen en ons nader te verdiepen in de normen van de GMAP. We beoordelen de verkregen data op haar bruikbaarheid en ronden fase 1 af met een eerste analyse en een advies over de mogelijkheden die dit biedt voor nadere uitwerking.

ggz
CENTraal

Lectoraat
Klantenperspectief in
Ondersteuning en Zorg



hogeschool
Windesheim



Meten om te weten en verbeteren [1/3]

Er ligt voor (zorg)organisaties een grote kans voor verbetering van zorg door te kijken naar de werkprocessen. Het bekijken van het werkproces door een zorglogistieke bril geeft bewustwording en inzicht in verbetermogelijkheden waar je normaal niet bij stil staat. GGz Centraal (locatie Almere) heeft haar werkproces van de crisisdienst onder de loep genomen met hulp van onderzoekers van Hogeschool Windesheim in het project 'Betrouwbaar organiseren van de juiste hulp bij personen in crisis' en dat gaf verrassende inzichten.

Werkproces crisisdienst in kaart brengen

Voor GGz Centraal was de introductie van de GMAP-normen de aanleiding voor het onder de loep nemen van het werkproces van de crisisdienst. In de Generieke Module Acute Psychiatrie (GMAP) worden namelijk de normen aangegeven waar GGz Centraal aan moet voldoen, zoals hoe snel er gehandeld moet worden en door welke medewerker. Onderzoekers van Hogeschool Windesheim hebben geholpen om in kaart te brengen wat deze GMAP-normen betekenen voor GGz Centraal en in hoeverre zij aan de norm voldoet. Maar hoe gaat het in kaart brengen van een werkproces nu eigenlijk in z'n werk?



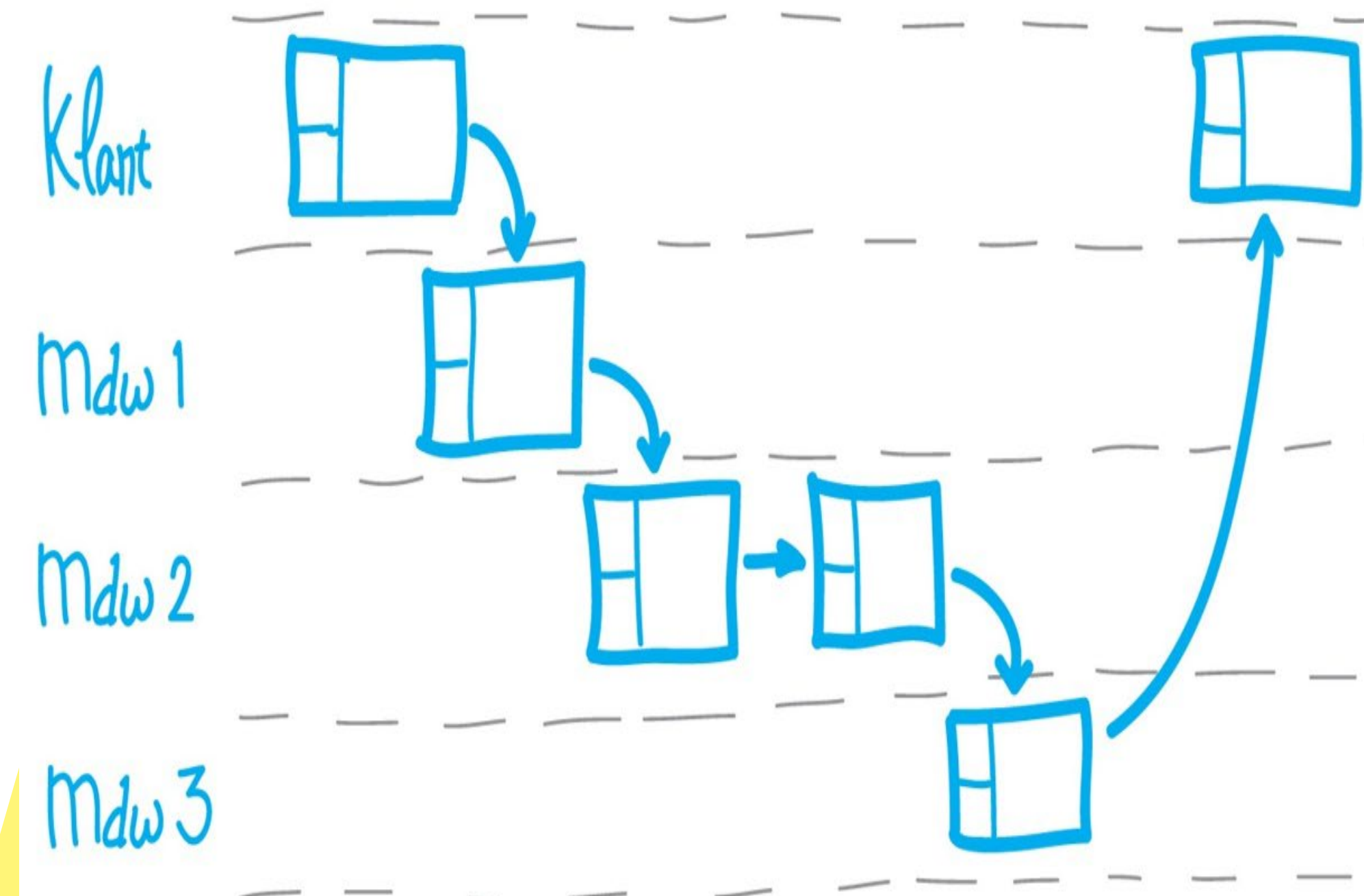
[vervolg] Meten om te weten en te verbeteren [2/3]

Value stream mapping

Het werkproces wordt in kaart gebracht met *value stream mapping*, waarbij het zwembad als metafoor is gebruikt (zie afbeelding). De eerste stap is om de klantreis inzichtelijk te maken: op welk moment was de cliënt bij welke hulpverlener en op welke momenten worden er keuzes gemaakt? Dit wordt visueel gemaakt door de stappen die de cliënt maakt per zorgverlener neer te zetten. Vervolgens wordt bij stap twee de tijd erbij aangegeven: hoelang duurt een stap en hoeveel tijd zit er tussen de stappen? Als dit werkproces klaar is, toets je dit bij medewerkers en cliënten. Daarna ga je in de derde stap kritisch kijken naar je eigen werkproces: zitten er verspillingen in het proces? Waar kun je op verbeteren? Tot slot zet je deze verbetermogelijkheden in een verbeterplan.

Wat levert het op?

Werkprocessen bekijken met een zorglogistieke bril geeft verrassende inzichten. Zo kwam GGZ Centraal erachter dat er best wat verspillingen in het proces zitten en dat de cliënt veel moet wachten. Een inzicht was bijvoorbeeld dat het bij een huisbezoek na een crisismelding vaak lang duurt voor de vervoersdiensten komen om de cliënt naar een andere plek te brengen. Terwijl er op voorhand al een goede inschatting gemaakt kan worden of de vervoersdienst nodig is, waardoor de vervoersdienst vast kan gaan rijden naar het adres. Daar kan effectiever in gewerkt worden. Ook is geconstateerd dat de meeste crisiszorgvragen komen van mensen die jonger zijn dan 65 jaar. Dit werpt de vraag op: wat gebeurt er als de huidige groep crisiszorgvragers straks 65 jaar of ouder worden? En wat heb je dan nodig?



Bron plaatje:

Hoek, J., Koopmans, W., & Nieuwland, M. (2017). Kennismaken met Lean. Amsterdam: Boom uitgevers.

[vervolg] **Meten om te weten en te verbeteren [3/3]**

Organisatieperspectief of klantperspectief

Door uitvoerende medewerkers het werkproces in kaart te laten brengen, worden zij zich bewust van hun eigen werkproces en dat ze ieder hun eigen onderdeel hebben in de totale klantreis. Het geeft inzicht in keuzes die je kan maken en welke rol de cliënt heeft. Zo is een van de normen uit de GMAP dat 90% van de beoordelingen plaatsvindt in de thuissituatie of op een crisislocatie. Vanuit klantperspectief is het wenselijk dat deze crisisbeoordelingen thuis plaatsvinden. Als je doorrekent wat dat betekent, dan kun je nooit aan de norm voldoen. Als je alle klanten naar de crisislocatie laat komen, dan kan er net wel aan voldaan worden, maar dit geeft extra belasting voor cliënten. Door dit in kaart te brengen ontstaat er helderheid welke keuze er gemaakt moet worden: wat is mogelijk, wat wil je graag bieden, wat kan je aanpassen om het haalbaar te maken en wat is niet mogelijk? Het is als organisatie soms een uitdaging: organiseer je de werkprocessen vanuit het organisatieperspectief (hoe kunnen we dit het gemakkelijkst organiseren?) of ga je uit van het cliëntenperspectief (wat is de behoefte en wens van de klant en wat heeft de klant nodig?).

Patronen ontdekken

Er is op het gebied van zorglogistieke data verzamelen nog een wereld te winnen. Op dit moment wordt de beschikbare data vaak nog onvoldoende gebruikt ten behoeve van de klant. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om te weten op welk moment van de dag de meeste telefoontje met een crisismelding binnenkomen, zodat je hier rekening mee kan houden in de personeelsbezetting. Daarnaast geeft gedetailleerde informatie ook informatie over patronen. Bijvoorbeeld: is de zorgvraag in de zomer hetzelfde als in de winter? Of zie je bepaalde perioden in het jaar waarin de zorgvraag groter is? Als je dit weet, dan kan je daar je werkprocessen op aanpassen. Zo kun je zorgen dat de juiste zorg op het juiste moment, op de juiste plaats, door de juiste medewerker in de juiste hoeveelheid met de juiste middelen wordt geleverd.



De inzichten en ervaringen in dit artikel komen uit het project 'Betrouwbaar organiseren van de juiste hulp bij personen in crisis' van Hogeschool Windesheim. Voor meer informatie kunt u terecht bij Nicole de Boer via n.de.boer@windesheim.nl

Agenda

Flevo Academie Jeugd

Datum	Onderwerpen	Spreker/ Trainer	Tijdstip	Locatie
21-06-2021	Workshop: Trauma	Tjitzke Sytema	15.00u – 18.00u	Digitaal: Microsoft Teams
24-06-2021	Workshop: Kinderen en jongeren in de jeugdzorg wat is goed en wanneer is goed genoeg?	Danielle Jansen	15.00u – 18.00u	Digitaal: Microsoft Teams
06-07-2021	Workshop: Gehechtheid en hechtingsproblematiek	Tjitzke Sytema	15.00u – 17.00u	Digitaal: Microsoft Teams

Aanmelden:

Stuur een mail aan flevoacademiejeugd@windesheim.nl

Deelname is gratis en geaccrediteerd.

Boeklancering 2 boeken

Op 14 oktober 2021 willen wij 2 boeken lanceren vanuit het lectoraat. Dit willen wij graag feestelijk openen met daaraan verbonden 2 snuffelworkshops over de boeken:

- Alles in het werk stellen (ruimte voor klantmotivatie en inclusief werken op de weg naar werk)
- Ervaringsdeskundige, dat ben je (diversiteit in ervaringsdeskundigheid vanuit 2 hoofdstromingen belicht)

Meld je aan door te mailen naar: m.evink-derooij@windesheim.nl

