



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Brabantse klantencentra werken slim samen in wachtlijstbeheer



‘Samenwerken met verpleeghuizen en met andere organisaties in de regio is op zich niet moeilijk te organiseren. Gewoon een kwestie van de bestuurders elke maand aan tafel vragen.’ Aan het woord is bestuurder Marion van Zoom van de Brabantse zorgorganisatie Zorg in Oktober.

Maar tussen iets organiseren en effectief implementeren zit een wereld van verschil. Daarbij komt het op meer aan dan bij elkaar aanschuiven alleen. ‘Essentieel is dat je met elkaar de juiste spirit hebt’, zegt Marion. ‘Respect voor elkaar als bestuurders is een voorwaarde. Dat je naar elkaar luistert en oprecht in elkaar geïnteresseerd bent. In Zuidoost-Brabant zitten we gelukkig in deze situatie. Het is een kwestie van willen investeren in relaties. Organisaties kunnen verschillen, dat is niet erg. Als je elkaar maar wilt vinden in de uitdagingen die je met elkaar deelt.’

Regionaal zorgkantoor ondersteunt oplossing

Op deze basis zijn in Zuidoost-Brabant negen projecten in gezamenlijkheid opgepakt. De juiste rol van het zorgkantoor in dit proces is ook in Zuidoost-Brabant onmisbaar. Zorginkoper Corné van Groenedaal van het CZ Zorgkantoor: ‘We waren eerst vooral kassier en zijn nu aan zet voor het samen oplossen van problemen.’

Onze doelstelling is enerzijds het van de grond tillen van regionale samenwerking en anderzijds om projecten te ondersteunen waar de hele regio achterstaat.'

In 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geïntroduceerd. Binnen dit kader wordt in het programma Waardigheid en trots in de regio de regionale samenwerking versterkt. Leden van het ondersteuningsteam (team WIR) en zorgkantoren ondersteunen 30 regionale V&V-tafels die samen meer dan 300 projecten hebben ingezet om de kwaliteit van de zorg aan ouderen te verbeteren. Doel: het aanpakken van instellingsoverstijgende knelpunten in lijn met de implementatie van het kwaliteitskader en de regionale visie. Dit najaar publiceren we een serie over regionale samenwerking. Dit is deel 2: Zuidoost-Brabant.

Gezamenlijke transitieplannen

Het verhaal over de regionale samenwerking begint enige tijd geleden. Lieuwe-Jan van Eck is coach voor Waardigheid en trots in de regio. Hij vertelt: 'We hadden in Zuidoost-Brabant al voor de coronacrisis een bestuurlijk platform en gezamenlijke transitieplannen. Corona heeft de samenwerking versterkt. Door het virus wisten we elkaar aan het begin van de coronacrisis meteen snel te vinden. Die samenwerking verdiepte zich verder toen we een plan maakten voor de regionale samenwerking. De situatie op de arbeidsmarkt was leidend. Later kwamen daar vraagstukken over capaciteit en beschikbaarheid bij. Rode draad bij dit alles is dat het urgentiebesef om samen op te trekken hoog is.'

Vertrouwen

De samenwerking tussen de klantcontactcentra is hier één van de negen regionale projecten. 'Het is een mooi voorbeeld van toegankelijkheid en onderling vertrouwen', zegt Lieuwe-Jan. De ingreep om tussen de klantcontactcentra informatie over vraag naar bedden en aanbod van bedden met elkaar te delen lijkt een relatief kleine. Maar de gevolgen zijn groot. Jacqueline Kuppens, programmacoördinator van de vvt-transitie in Zuidoost-Brabant: 'Wat gedaan is, is het eenvormig maken van de gebruikte begrippen en het beschrijven van de behoefte. Een bestaand CRM softwarepakket, Efficy, is vervolgens zo ingericht dat het geschikt is voor wachtlijstbeheer. Klantencentra van acht aanbieders in de regio werken nu met deze software, waarmee het gehele wachtlijstbeheer wordt ondersteund. Verder kan informatie over vrije bedden met de collega's worden gedeeld. Het bijzondere van deze oplossing: er is geen coördinatiecentrum ingericht en we hebben de coördinatie wél geregeld.'

'Voorheen was het verkrijgen van regionale managementinformatie over aantallen, wachttijden of voorkeurlocatie lastig te verzamelen. Dat kan nu dus wél.'

Jacqueline Kuppens, programmacoördinator vvt-transitie

Wachtlijstbeheer

De samenwerking waaraan nu acht zorgaanbieders deelnemen, valt in vruchtbare aarde. Jacqueline vervolgt: ‘Voorheen werd met verschillende Excellijsten gewerkt en was het verkrijgen van regionale managementinformatie over aantallen, wachttijden of voorkeurlocatie lastig te verzamelen. Dat kan nu dus wél. Ieder voor zich was al een tijd een oplossing aan het zoeken voor een goed systeem voor wachtlijstbeheer. Door de beschikbaarheid van de transitie-middelen kon een gezamenlijke opdracht aan het softwarebedrijf worden verstrekt. De software is aangepast en vanaf komend jaar wordt op basis van licenties verder gewerkt. Dat maakt de nieuwe aanpak voor alle organisaties haalbaar.’

‘Het bijzondere is dat zorgorganisaties bij elkaar in de keuken kunnen kijken. Vertrouwen in elkaar is daarbij leidend. Dat vraagt om lef van de bestuurders.’

Lieuwe-Jan van Eck, coach Waardigheid en trots in de regio

Domeinoverstijgend

De projecten van de Zuidoost-Brabantse zorgorganisaties nodigen uit om ook over de domeingrenzen heen samen te werken. Maar dat gaat iets lastiger. ‘Vanuit dezelfde spirit regionaal samenwerken met andere domeinen is complexer’, licht bestuurder Marion toe. ‘De wil is er, maar de systemen verschillen te veel. De verschillen in betaaltitels, inspecties en regelgeving maken dat je minder kunt doorpakken in de samenwerking dan je zou willen. Het geheel ontschotten kan de oplossing zijn. Maar dat zie ik de komende jaren niet gebeuren.’

Kopiëren

Marion vervolgt: ‘In onze regio hebben we te maken met twaalf grote en middelgrote vvt-organisaties, vier ziekenhuizen en drie huisartsengroepen. Verspreid over 21 gemeenten. We moeten klein beginnen, coalities maken. Kijken of initiatieven te kopiëren zijn of te benchmarken.’ Die kleine initiatieven zijn er al. De bestuurder wijst op de samenwerking op het gebied van geriatrische revalidatie-expertise en op medisch overleg, waarbij de huisarts en de geriatrisch specialist samen een praktijk voor ouderen draaien.

‘Niet meer oeverloos rondbellen voor een revalidatieplek, maar direct aan het digitale infuus.’

Corné van Groenedaal, zorginkoper

Ziekenhuizen takken aan

Ook het zorgkantoor wijst op voorzichtig groeiende domeinoverstijgende samenwerking. Zorginkoper Corné: ‘Het kan niet anders dan dat je in de transitie van de verpleeghuizen ook andere domeinen raakt. Ziekenhuizen takken bijvoorbeeld aan voor het stroomlijnen van geriatrische revalidatie. Niet meer oeverloos rondbellen voor een revalidatieplek, maar direct aan het digitale infuus. Afstemming en bundeling smaken naar meer. Het

perspectief is bijvoorbeeld dat we ook specialistische zorg in de regio gaan concentreren.'

-



Marion van Zoom

-



Lieuwe-Jan van Eck



Corné van Groenedaal

Regionale tafel

Corné geeft nog een voorbeeld: 'Organisaties die zich in deze regio tot voor kort bezig hielden met crisisbedden en zich daar ook verantwoordelijk voor voelden, stelden voor: "Als we nu eens tien bedden

concentreren bij één aanbieder en die voor de BV Nederland beschikbaar stellen.” Die concentratie is inmiddels gerealiseerd. Het zijn ontwikkelingen die in de kern te maken hebben met de structuur van de regionale tafels. Collega’s weten elkaar te vinden. Anderen sluiten zich daar graag bij aan.’

Klantcontactcentrum in andere regio’s

Met het voorbeeld van de crisisbedden stijgt de samenwerking ook uit boven de regionale grenzen. Coach Lieuwe-Jan ziet dat in de toekomst vaker gebeuren. ‘Ik denk bijvoorbeeld aan het triage-instrument in Zuidoost-Brabant. Daarmee kun je als verpleegkundige of verzorgende vragen helder krijgen voordat de specialist ouderengeneeskunde wordt ingeschakeld. Als dat werkt, hoeven andere regio’s niet het wiel opnieuw uit te vinden. Dat geldt natuurlijk ook voor ons klantcontactcentrum.’

Geen gedoe over geld

Vertrouwen in elkaar en onderling respect maken het verschil in Zuidoost-Brabant. Maar wat daarbij zeker heeft geholpen, was dat er dankzij de beschikbare transitie-middelen geen gedoe over het benodigde geld was. Marion: ‘Ik zit in de stuurgroep transitie-middelen en weet dat geld zeker heeft geholpen bij de regionale samenwerking.’ In 2022 zijn deze transitie-middelen er niet meer. Toch impliceert dit niet dat dan de instellingsoverstijgende samenwerking terug bij af is.

Duurzame samenwerking

‘We hadden het natuurlijk fijner gevonden als er een afbouwperiode zou zijn’, zegt Corné. ‘Maar die is er niet. Daarom moeten we nu alles inzetten om de samenwerking te borgen en zo duurzaam mogelijk in te zetten.’ ‘We hebben met elkaar zoveel geogst, het is ondenkbaar dat we terug naar af gaan’, voegt Marion toe. ‘Maar het is wel zoeken naar alternatieven voor de huidige financiering. Een speciaal fonds? Meer geld van het zorgkantoor? We zijn nog zoekende. Iedereen ziet in ieder geval wat samenwerken oplevert. Geen bestuurder zal zeggen: “Ik kies er voor om alles weer alleen te gaan doen”.’

Door Rob van Es

Meer weten

Bekijk andere delen in de serie over regionale samenwerking:

- Deel 1 Friesland – [Afspraken voor langere duur verbinden Friese organisaties](#)
- Deel 3 Midden-Holland – [‘Werken in een verpleeghuis: sexyer dan veel mensen denken’](#)
- Deel 4 Krimpen en Capelle aan den IJssel – [Een houdbare toekomst voor de ouderenzorg? Cruciaal om dat samen te doen](#)

Lees ook deze artikelen over regionale samenwerking:

- [Regionale samenwerking Utrecht leidt tot visie toekomstbestendige ouderenzorg](#)
- [Acht voorbeelden van triage is opbrengst van regionale samenwerking](#)
- [Regionaal samenwerken in de langdurige zorg heeft de toekomst](#)

tags:

[Regio Zuidoost-Brabant](#) (6)

thema:

[Duurzame medische zorg](#) (70)