

Sensire: Thema Indicatiestelling & Thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

1 locatie. Zorgsoorten: Somatiek, psychogeriatric, ZZP 4 t/m 7, Zorghotel en palliatieve zorg
Cijfer ZorgkaartNederland: 8,0

Sensire nam binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* deel aan twee thema's: Indicatiestelling en Meten en verantwoorden van kwaliteit.

Indicatiestelling 'Wlz-zorg op maat'

Binnen het thema Indicatiestelling werken 12 zorgaanbieders samen met het CIZ aan een experiment om de procedure van indicatiestelling te versnellen, en de procedure zo vorm te geven dat deze minder belastend is voor de cliënt. Alles moet erop gericht zijn dat de cliënt zo min mogelijk hinder ondervindt van de administratieve processen en dat de juiste zorg zo snel mogelijk kan starten als dat nodig is. Het experiment is een voortzetting van het Experiment Regelarme Instellingen (ERAI) uit 2011. Bij deze experimentele werkwijze wordt het proces voor het indienen van de Wlz-aanvraag uitgevoerd door de zorgaanbieder die de voorkeur heeft van de cliënt. De zorgaanbieder stelt zelf een indicatieadvies op en geeft dat door aan het CIZ. Het CIZ toetst dit advies en zet dit bij een volledig, duidelijk en juist advies om in een formeel besluit.

Sensire is zorgaanbieder in de regio West-Achterhoek. Begin 2016 was er een stijging in de vraag naar eerstelijnsverblijf. In de regio kon niet altijd worden voorzien in de vraag naar tijdelijk verblijf/herstelzorg en andere dringende vragen voor verblijf in een zorginstelling. Inwoners van de Achterhoek waren soms noodgedwongen aangewezen op plaatsen buiten de regio. Eén van de oorzaken is dat de plaatsen voor herstelzorg bezet raken met mensen die niet meer terug naar huis kunnen. Sensire trekt samen met Careaz, Azora en Menzis op om vraag en aanbod beter te laten aansluiten.

Het hoofddoel van het project was het realiseren van de juiste zorg op het juiste moment, op de juiste plaats door het uitvoeren van een versnelde procedure indicatiestelling. Zo wordt de wachttijd voor indicatiestelling verkort en wordt de bekende cliëntinformatie optimaal benut. Ook wordt een regionale normstelling nagestreefd: de indicatie ELV verblijf vindt binnen zes weken plaats. Een tweede doel was inzicht in herkomst en ontwikkeling van de vraag naar eerstelijnsverblijf en de samenhang met andere tijdelijke verblijfvragen zoals crisisopnames. Binnen het project wilden de samenwerkingspartners informatie verzamelen over ELV cliënten en een casuïstiekanalyse uitvoeren.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Uit de effectmeting verkorte indicatiestelling van Berenschot blijkt dat cliënten zich minder belast voelen door de verkorte indicatiestelling. De cliënt kan door de verkorte procedure binnen twee werkdagen beschikken over een indicatiebesluit, in plaats van in zes weken. Door de snellere procedure kan de zorg sneller starten. Mantelzorgers worden hierdoor eerder ontlast.
[Uit de afrondende presentatie van het project ELV](#) blijkt dat projectdeelnemers een kortere verblijfsduur ELV bij een doorstroming naar de Wlz realiseren: cliënten zijn gemiddeld 20 dagen eerder uit de herstelzorg.
- Professionals: Er is meer kennis over indicatiestelling bij de projectdeelnemers. Door het project wordt er op regionaal niveau meer kennis uitgewisseld om de zorg beter te organiseren. Tevens is er betere afstemming in de keten. Ook de huisartsen hebben door het project meer kennis van ELV (en hebben nu bijvoorbeeld een reëel beeld over de wachttijden en over de route om ELV te regelen).

Resultaat: Opbrengsten

- Eindevaluatie indicatiestelling: Bureau Berenschot heeft de verkorte procedure geëvalueerd. [In dit rapport zijn de resultaten van de evaluatie beschreven.](#)
- Tussenevaluatie indicatiestelling door het CIZ. In januari 2017 heeft CIZ [een tussenevaluatie](#) gehouden.
- Steekproef CIZ: CIZ heeft een steekproef gehouden van 186 dossiers. Dit had als doel om na te gaan of de zorgaanbieder de informatie die ten grondslag ligt aan het indicatie-advies dat aan het CIZ is gegeven, voorhanden heeft en of die informatie ook leidt tot het indicatiebesluit zoals dat is verstrekt door het CIZ. [De resultaten van de steekproef zijn beschreven in een rapport.](#)
- [Eindpresentatie project ELV.](#)
- Proces van ELV naar Wlz is verbeterd.

Vervolgstappen voor de toekomst

- De opvolging naar een door de cliënt gewenste Wlz woning is een knelpunt. De capaciteit in de regio sluit niet altijd goed aan op de vraag. Zowel bij eerstelijnsverblijf (piekperioden) als in de behoefte aan wonen in de WLZ ontstaan knelpunten. In regionaal verband wordt met de verschillende financiers (ZVW en WLZ) gewerkt aan oplossingen, zoals meer capaciteit en het verbeteren van samenwerking bij acute zorgvragen. Meer inzet van de specialist ouderengeneeskunde in de eerstelijns en op de spoedeisende hulp is een oplossingsrichting, waarbij ook meer samenwerking met wijkverpleegkundigen mogelijkheden biedt.
- Het rapport 'Effectieve ouderenzorg in de Achterhoek' geeft een onderzoek weer van gemeenten, Menzis en zorgaanbieders naar regionale knelpunten en casuïstiek in de ouderenzorg. Dit onderzoek is de basis voor een regionaal plan van aanpak.

Tips & Tops

- Een goede samenwerking met CIZ is noodzakelijk om goed te kunnen indiceren.
- Organiseer de werkzaamheden rondom indicatieaanvragen en begeleiding bij opvolging van eerstelijnsverblijf centraal in de organisatie. Kennis en netwerk zijn essentieel om dit optimaal te ondersteunen.
- Zoek verbinding met samenwerkingspartners op regionaal niveau (ziekenhuis, huisartsen, eerstelijns, WLZ aanbieders en financiers). Bijvoorbeeld door inzet van de specialisten ouderengeneeskunde in de eerstelijns en gezamenlijke besprekingen van resultaten.
- Zorg voor eenduidige informatievoorziening in de gehele keten aan cliënten en stakeholders. In regio de Achterhoek was het bijvoorbeeld een enorm winstpunt om niet de maximale periode van drie maanden voor eerstelijnsverblijf te communiceren, maar steeds uit te gaan van een norm van zes weken (waarbij verlenging mogelijk is, doch niet vanzelfsprekend).

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/sensire/verkorte-indicatieprocedure-eerstelijnsverblijf/>

<http://www.sensire.nl>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/verkorte-indicatiestelling-geeft-client-en-mantelzorg-rust-en-duidelijkheid/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/eindevaluatie-experiment-indicatiestelling-waardigheid-en-trots/>

https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/Presentatie-januari-2018_ELV-project.pptx

Meten en verantwoorden van kwaliteit 'De Heikant-eling'

Sensire is samen met 44 andere zorgaanbieders aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoorden. Dit thema omvat het meten en verantwoorden van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Zorgaanbieders verkennen hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor medewerkers op een manier die het leren en verbeteren in het werk van alledag bevordert. Het doel is om steeds beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen.

Binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*, werkt Sensire aan het project 'De Heikant-eling' op haar locatie De Heikant in Wehl. In 'de Heikant-eling' krijgen familie en cliënten maximale regie op - en over de locatie De Heikant. Er wordt gewerkt met een actieve familieraad. Van elke nieuwe bewoner wordt de eerste contactpersoon (wettelijk vertegenwoordiger) lid van het huiskameroverleg. Dit is in de Zorgovereenkomst vastgelegd. De familieleden behartigen de belangen van de bewoners van de locatie en zijn in regie met betrekking tot het dagelijks wonen en leven. Per huiskamer wordt een Huiskameroverleg gehouden, één keer per twee maanden. Er worden zaken besproken die alleen de eigen huiskamer betreffen en zonder overleg met een manager snel kunnen worden geregeld. Het Huiskameroverleg vaardigt twee leden af in de familieraad. De familieraad komt eenmaal per kwartaal bij elkaar. Zij spreekt dan met de teamverpleegkundige over onderwerpen die het wonen en welzijn van en de zorg voor de bewoners raken. Daarnaast wil Sensire cliëntwaardering inzichtelijk maken via een 'serious game' (app).

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Binnen het project zijn grote stappen gezet in het daadwerkelijk beleggen van de regie bij families, onder andere door het instellen van een [Familieraad](#) waarin familie van elke cliënt van de Heikant zitting heeft. Volgens de projectleider is er door het project meer familieparticipatie. De familie ervaart meer eigenaarschap, en er heerst een leukere sfeer. Ook werkt de familieraad effectief samen met het zorgteam. Daarmee draagt iedereen bij aan de kwaliteit van het leven en wonen en aan de tevredenheid van de bewoners en hun naasten.
- Professional: Medewerkers geven in gesprekken aan dat ze enthousiast zijn over de verbeterde samenwerking met familie, ze onderschrijven ook het belang van meer regie bij familie. Er wordt regelmatig gesproken over de dilemma's die de medewerkers en de familie in de dagelijkse zorgpraktijk tegenkomen.

Resultaat: Opbrengsten

- Serious game: Sensire heeft een serious game (app) ontwikkeld om informatie over cliëntwaardering te verzamelen en te presenteren. Aan de hand van een dialoog wordt spelenderwijs data over tevredenheid verzameld en gepresenteerd voor het ondersteunen van beslissingen om de gelukbeleving van klanten, hun sociale netwerk én professionals te verbeteren. De organisatie verwacht in maart 2018 de app te kunnen lanceren.
- [Evaluatie project 'De Heikanteling'](#). Evaluatie (door projectleider) van het project 'De Heikanteling'. Onderdeel is het bieden van inzicht in veranderkundige principes. Door middel van een onderzoek worden de werkzame veranderkundige principes inzichtelijk gemaakt. Hieruit kan de organisatie leren waarom het ingezette traject voor Sensire tot succes heeft geleid. De principes die onderzocht worden, zijn: De klant bepaalt de klantwaarden: ga in gesprek met de klant met een open vraagstelling: wat vindt u ervan hier? Aan nieuwe klantvoorstellen wordt vorm gegeven door de medewerkers en samenwerking met klanten en vrijwilligers. Medewerkers organiseren de vernieuwing binnen de bestaande werkprocessen. Aan klanten wordt gevraagd wat zij zelf kunnen bijdragen aan de

voorgestelde veranderingen. Wat uitgevoerd kan worden binnen Geld en Wet, wordt direct uitgevoerd. Hierdoor voelen klanten en medewerkers zich serieus genomen.

- [Nieuwe vormen voor medezeggenschap](#): Inzicht en handvatten voor nieuwe (formele) vormen van medezeggenschap aan de hand van voorbeelden en ervaringen van deelnemende zorgaanbieders. Sensire is hierin opgenomen met de Familieraad.

Vervolgstappen voor de toekomst

Sensire maakt in 2018 een plan van aanpak om het project De Hei-kanteling te verbreden naar de andere locaties. Op de locatie De Lindenhof is dit begin 2017 gestart met een project onder de noemer van Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Daarbij wordt net als op de Heikant in gesprek gegaan met klanten over wat zij vinden van het leven en wonen op de Lindenhof. Bijkomend doel is om de bewoners van de Lindenhof burger te laten blijven in het dorp Vorden. Familieleden, medewerkers en vrijwilligers werken samen in zogenaamde expeditiegroepen om samen de ideeën van klanten te inventariseren, vorm te geven en te organiseren binnen het bestaande werk.

Tips & Tops

- Familie is soms handelingsverlegen. Het helpt dan om de familie ondersteuning vanuit de organisatie te bieden, bijvoorbeeld in de vorm van een scholing over dementie.
- Intensieve begeleiding van innovaties door een projectmanager kan het verschil maken in te bereiken effecten.
- De organisatie bepaalt niet de richting van het proces, dat doet de klant. Een dergelijke organische aanpak resulteert evenmin in een nieuwe blauwdruk: de vernieuwingen zijn ook op hun beurt aan verandering onderhevig ofwel dynamisch.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/sensire/>

<http://www.sensire.nl>

<https://www.waardigheidentrots.nl/tools/nieuwe-vormen-medezeggenschap/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/sensire-zet-heikanteling-op-leven-zoals-thuis/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/sensires-project-heikanteling-minder-rigide-regels/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/sensire-legt-medezeggenschap-laag-in-organisatie-iedereen-wordt-er-beter-van/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/sensire-van-regels-naar-behoud-van-relaties/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/ruud-nijland-commentaar-leveren-is-gemakkelijk-maar-hoe-zou-je-het-dan-willen/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/verslag-workshop-sensire-de-heikanteling-regie-bij-naasten-en-minder-regels/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/verslag-slotbijeenkomst-thema-kwaliteit-meten-en-verantwoorden/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/meten-en-verantwoorden-van-kwaliteit-ken-je-mij/>