

Betrokken zorgorganisaties: "Dit initiatief heeft onze samenwerking versterkt"

Leren van pilot Parkstad Zorgwijzer

Een bijzonder initiatief dat de samenwerking heeft versterkt en waar de betrokken zorgorganisaties veel van hebben geleerd. Zo kijken Sevagram, MeanderGroep en Cicero terug op bijna een jaar Parkstad Zorgwijzer. Deze zorgwijzer in oostelijk Zuid-Limburg ging in mei 2018 als pilot van start, met als insteek: cliënten, mantelzorgers en verwijzers met een zorgvraag op weg helpen of verwijzen. In een voor dat doel ingerichte kantoorruimte stonden zorgconsulenten van de drie organisaties mensen te woord die het nummer van de zorgwijzer belden. "Dat wij met deze werkwijze zijn gestopt, zien we niet als een mislukking. Integendeel; we hebben onze krachten nu alleen op een andere manier gebundeld en veel geleerd", vertelt Chris Godfroy, hoofd servicebureau en relatiebeheer Sevagram.

Sevagram wil het geleerde graag delen, evenals MeanderGroep en Cicero, zegt Chris Godfroy, die mede namens Paulette van Lierop (MeanderGroep) en Nicole Houkes (Cicero) spreekt. "We zijn allemaal positief", zegt Nicole Thomas. Zij was als programmamanager CureCare Parkstad namens alle organisaties betrokken bij het initiatief. "Ik vind de pilot een succes. Want het is echt bijzonder hoe de zorgorganisaties samen zo snel een zorgwijzer hebben opgezet en gefinancierd en hier ook hun eigen ervaren zorgconsulenten voor hebben ingezet. Bovendien gaat het om een pilot: we hebben vooraf samen vastgesteld wanneer we ermee door zouden gaan en wanneer niet. Dus is het ook goed dat eensgezind is besloten om de werkwijze te beëindigen", vertelt Nicole Thomas. Herre van Kaam, projectleider van het experiment Persoonsvolgende zorg in Zuid-Limburg, is het helemaal met haar eens. "Op meerdere plaatsen in het land zie je vergelijkbare ideeën ontstaan om mensen te helpen de goede weg naar de juiste zorg te vinden. In Zuid-Limburg is hier met de Parkstad Zorgwijzer al veel kennis mee opgedaan en het zou heel jammer zijn als die verloren gaat. Daarom ben ik blij dat de organisaties de lessen die zij hebben geleerd, met ons willen delen", zegt Herre van Kaam.

Geleerde lessen aan de hand van de uitgangspunten voor succes

De Parkstad Zorgwijzer werd in het leven geroepen, omdat het aanbod van zorg zo groot en divers is; zorgvragers weten zodoende vaak niet eens wat de mogelijkheden zijn. Zorgconsulenten die de wet- en regelgeving en het zorglandschap goed kennen, hielpen bellers op weg. De drie organisaties legden voor de start samen vier uitgangspunten voor succes vast. Chris Godfroy en Nicole Thomas lichten graag per uitgangspunt toe wat de pilot heeft opgeleverd.

1. Het aantal klanten en verwijzers dat belt.

Voorafgaand aan de start van de Parkstad Zorgwijzer is hier op allerlei manieren campagne voor gevoerd: met flyers en radio- en tv-spotjes, in bestaande magazines van de organisaties en met reclames op bussen. Toch bleef het aantal mensen dat belde beperkt, maximaal tien per week. Een aantal dat niet aansloot bij de grote zorgvraag in de regio en ook onvoldoende was om de zorgconsulenten in het speciaal daarvoor ingerichte kantoor een zinvolle werkdag te kunnen bezorgen. "Wat we bovendien zagen, is dat er op verschillende plekken vergelijkbare nieuwe loketjes bij kwamen, gericht op specifieke domeinen", vertelt Chris Godfroy. Dat werkte

verwarring in de hand. De geleerde les is dat een groot centraal loket in de regio die verwarring niet weg kan nemen en zodoende waarschijnlijk niet de manier is om mensen verder op weg te helpen. Maar, zo benadrukken Chris Godfroy en Nicole Thomas, het liet ook iets heel positiefs zien, namelijk: er gebeurt in de regio al heel veel om mensen op de goede weg te helpen. Wat ook blijkt: de verbinders van netwerkorganisaties vervullen hierin een cruciale rol. “Bij verbinders moet je denken aan de Zichtbare Schakel en casemanager dementie in de wijk, de zorgconsulenten care in de verpleeghuiszorg en de transitieverpleegkundige in het ziekenhuis”, zegt Chris Godfroy. Het advies: faciliteer deze verbinders zo goed mogelijk vanuit de betrokken organisaties, zodat continu gebruik wordt gemaakt van deze experts. En durf als (huis)arts op deze experts te vertrouwen.

2. Elke klant moet geholpen worden!

Gaat niet bestaat niet, luidde het uitgangspunt bij de start. “En dat is volledig gelukt”, zegt Nicole Thomas. Alle mensen die belden, konden dus geholpen worden. Omdat zorgconsulenten altijd redeneren vanuit de zorgvrager en niet vanuit het stelsel en omdat zij veel kennis hebben. Zij zijn op de hoogte van het zorgaanbod in de regio, weten waar en hoeveel bedden beschikbaar zijn en wat zij moeten doen in complexe situaties. Zij kennen het netwerk goed, weten precies wie ze moeten bellen en hun adviezen zijn zeker niet vrijblijvend. De geleerde les is zodoende dat je voor de rol van wegwijzer insiders nodig hebt en geen mensen met een grote afstand tot de regio. Deze wegwijzers hebben bovendien een zekere doorzettingsmacht nodig om de cliënt op de plek te krijgen waar hij of zij op dat moment de beste zorg kan krijgen. Chris Godfroy: “Dat wij hier nu geen gezamenlijk kantoor meer hebben, is eigenlijk geen probleem. Want door de pilot weten we elkaar nu nog beter te vinden dan voorheen.” Bovendien hebben de zorgconsulenten van de drie zorgorganisaties een beter zicht op elkaars kwaliteiten en expertise gekregen.

3. Klantvraag eerder in het proces in beeld krijgen.

De vraag achter de vraag eerder in beeld krijgen en situaties waarin je halsoverkop moet gaan handelen, zo veel mogelijk voorkomen. Heeft de Parkstad Zorgwijzer hier aan kunnen bijdragen? Nee, zegt Nicole Thomas, dat is niet gebleken. Maar los van de zorgwijzer hebben de drie betrokken zorgorganisaties de afgelopen jaren wel initiatieven ontwikkeld die de klantvraag eerder in beeld brengen. En die onder andere voor een meer soepele verhuizing naar het verpleeghuis zorgen. Samenwerking is hierin het sleutelwoord, onder andere van thuiszorg met de verpleeghuiszorg. Chris Godfroy: “We kunnen nu veel beter een pakket op maat op basis van de hulpvraag bieden.”

4. De mate van samenwerking met huisartsen.

Bij de start waren vrijwel alle ketenpartners, zeker de huisartsen, positief over het initiatief. In de praktijk is de samenwerking met huisartsen stabiel gebleven. De organisaties zien dat zij vaak een eigen route kiezen om mensen de weg te wijzen. En dat sluit ook aan bij de eerdere conclusie en geleerde les: dat er in Parkstad al veel gebeurt om mensen met een zorgvraag snel op de juiste plek te krijgen.

Tekst Karin Burhenne