

Drie fases in de samenwerking met Driezorg

“Het is een grote discussie in de zorgsector. Enerzijds zou het aantal administratieve handelingen sterk teruggedrongen moeten worden ten behoeve van de steeds grotere vraag naar zorg. Anderzijds is er behoefte aan meer cliëntinformatie en een hogere productiviteit van de zorgverlener. Dat zijn uitdagende, bijna onmogelijke combinaties”.

Dit zijn de letterlijke woorden van Harald Rook, Manager Bedrijfsvoering bij zorgorganisatie Driezorg in Zwolle. Grofweg liepen we samen door de volgende drie fases:



Fase 1: Google expertise startte de samenwerking

Bij Driezorg werken honderden zorgverleners en vrijwilligers die allemaal verbondenheid met elkaar moeten voelen. Het delen van informatie en het uitwisselen van informatie over de verschillende teams is daarbij van cruciaal belang. In 2015 werd hiervoor gekozen voor de mogelijkheden van Google G-suite. “De uitrol en implementatie van een on-premise platform naar een Google Cloud omgeving bleek behoorlijk intensief te zijn”, aldus Harald. Dit was de reden om contact op te nemen met Rogier van Noordenburg, die met Webr, een Tech Bakery company, beschikt over jarenlange Google kennis en expertise. Het begon met een samenwerking waarbij Rogier gevraagd werd om het traject voor de Google implementatie te begeleiden. Een mooie eerste start, waarna vervolgens een aantal planmatige stappen uitgewerkt werden om basiszaken als e-mail, agenda, en de chat functionaliteiten van Google hangouts goed te implementeren. Daarmee werd vooral ook inzichtelijk wie precies wat binnen de organisatie doet.

Fase 2: Van kennis naar beheer

Harald legt uit dat er in 2016 een onzekere periode geweest is voor Driezorg. De Inspectie Gezondheidszorg constateerde dat de zorgverlening onder de maat was, er kwam een wisseling van bestuur en een compleet nieuw management. “In die periode ging het vooral om het draaiende houden van de primaire processen en werd de keuze gemaakt om ook het IT beheer uit te besteden” aldus Harald. Zo kwam zowel het leveren van kennis als het beheer bij Tech Bakery terecht. Ondanks enkele onzekerheden was dat juist de periode om lering te trekken uit het verleden en goed te analyseren wat echt de primaire behoeften zijn van de verschillende Driezorg medewerkers.

“Tech Bakery heeft de hele IT transitie begeleid waarbij het eigen, dure beheer van servers verleden tijd is en alles schaalbaar en efficiënt in een cloud omgeving geplaatst is om te kunnen voldoen aan huidige en toekomstige wensen. Meer traditioneel georiënteerde IT bedrijven vinden deze omslag lastig of ingewikkeld om te maken. Tech Bakery kan vanuit de Webr expertise deze brug slaan en organisaties laten aansluiten bij de nieuwe wereld.”



Het vaststellen van primaire doelen

Binnen Driezorg zijn de behoeften van kantoormedewerkers duidelijk anders dan van de medewerkers die dagelijks de zorg verlenen bij mensen thuis of in de verpleeginstellingen. Vandaar dat in deze fase per functie goed gekeken werd naar het primaire doel. Als voorbeeld heeft een zorgverlener een belangrijke doelstelling om klantgegevens in een ECD, elektronisch cliënten dossier op te slaan. Een kantoormedewerker is daar niet mee bezig. “Terug naar wat een ieder in de basis nodig heeft”, is hoe Harald het omschrijft. Zo is hij zelf kantoormedewerker en kan hij nu apparaat onafhankelijk, op meerdere locaties zijn werk uitvoeren.

Fase 3: Veranderende doelen in de zorg vereisen nog meer samenwerking

De huidige IT infrastructuur is inmiddels afgestemd op de dagelijkse behoeften van de verschillende medewerkers, maar Harald geeft aan dat je binnen de zorg echt partnership nodig hebt om elke keer in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden. “Je kunt het simpelweg niet meer alleen”, zegt hij.

Een voorbeeld die hij noemt is de toenemende druk op de bedbezetting in ziekenhuizen. Jaren geleden lagen mensen gemiddeld drie weken in een ziekenhuis, nu nog maar drie dagen. “Dat heeft tot gevolg dat er veel sneller bekend moet zijn of er plek is in een verzorgingstehuis of dat het nagenoeg gelijk duidelijk moet zijn

of er zorgverlening aan huis kan plaatsvinden”, aldus Harald. Maar hij noemde nog een tweede uitdaging:

Doordat mensen ouder worden en er minder werkenden komen neemt de druk op de zorgverlening maar vooral de zorgkosten toe. Onze financierders willen inzicht en verantwoording over de bestede middelen en de zorgaanbieder en de cliënt heeft belang bij zoveel mogelijk zorguren. Het samen onderzoeken of een zo effectief mogelijke registratie mogelijk is zonder extra werkzaamheden op kantoor kan zomaar leiden tot een oplossing die in partnership gerealiseerd kan worden.

“De belangrijkste reden om zaken te blijven doen? Dat ik het zo enorm gewaardeerd heb dat we ook in slechtere tijden zijn geholpen en dat we nu bij de verandering van onze organisatie zo sterk op menselijk vlak begeleid worden. Het gaat om eerst begrijpen en dan pas begrepen worden!”



Tot slot

Natuurlijk willen we Harald van Driezorg enorm bedanken voor het delen van zijn praktijkervaringen. Maar vooral ook de ambitie uitspreken dat we in de toekomst minder grote discussies in de zorgsector gaan hebben.

Door het bieden van zo min mogelijk administratieve handelingen, maar wel een optimale informatieoverdracht van cliënten om te komen tot de beste zorgverlening. Ieder z'n zorg!

Feiten

Naam organisatie : Driezorg
Branche : Zorg

