

ZORG: MEER MET MINDER

TEKST: Jaap van Peperstraten

FOTO'S: Saffier de Residentie Groep;

Maurice Boyer/HH

HOE BIED JE ZORGBEHOEVENDE MENSEN MEER KWALITEIT VAN LEVEN, WAARBIJ ZE ZELF MEER REGIE VOEREN – EN DAT TEGEN LAGERE KOSTEN EN MET EFFICIËNTER WERKEND PERSONEEL? IN DE PRAKTIJK IS AANGETOOND DAT HET KAN. KERNWOORDEN: ONDERNEMENDE ZORGINSTELLING EN OMDENKEN BIJ CLIËNTEN EN PERSONEEL. TNO HAD BIJ DEZE SOCIALE INNOVATIE EEN ONDERZOEKENDE EN VERBINDENDE ROL, EN BEKEEK WAT DEZE NIEUWE AANPAK BETEKENT VOOR ALLE BETROKKENEN.

Aan tafel drie betrokkenen bij het nieuwe zorgconcept: Roland de Wolf (voorzitter Raad van Bestuur Saffier de Residentie Groep) als bedenker ervan en twee onderzoekers van TNO: ir. Emma van Sandick en dr. Hanneke Molema die sinds 2008 betrokken zijn bij het nieuwe zorgconcept. Onder de hoede van De Wolf was er de mogelijkheid om in een woonwijk een nieuw verzorgingstehuis te bouwen voor mensen met een zware zorgvraag; dit werd Royal Rustique. De Wolf: 'Ik vind dat je moet kijken hoe je de zorgvraag via enkele aanpassingen op maat kunt beantwoorden. Door gewone huizen te laten bouwen die helemaal passen binnen de regels voor huursubsidie, en die dus geen behandelruimten hebben, hebben we dit gerealiseerd. Met behandelruimten is er geen huursubsidie mogelijk, nu wel. Het zijn appartementen waar zorgprofessionals de zorg "aan huis" aanbieden. Daarmee is het concept voor iedere bewoner haalbaar. Omdat ik vind dat je zo'n nieuw concept goed moet onderzoeken, heb ik TNO ingeschakeld.'

ZELF REGIE NEMEN

Van Sandick: 'Wij beschouwden Royal Rustique als een maatschappelijk experiment en vonden

het een uitgelezen kans om zo dicht bij de praktijk onderzoek te doen. In een regulier verzorgingstehuis wordt alles voor de cliënten geregeld en het personeel werkt er vanuit het idee dat zij alles bepalen. Maar hier is alles anders en moeten de mensen ook zelf regie nemen in hun wonen, leven en zorg. Wat betekent dat voor de cliënten, hun familie, het personeel en alle andere stakeholders die er bij betrokken zijn, zoals de gemeente en de zorgverzekeraar?'

'Door het grote aantal stakeholders was het zinvol dat er een objectieve partij is die onderzoekt en bespreekbaar maakt wat er gebeurt', vult Molema aan. 'Door gedurende drie jaar te meten wat er feitelijk gebeurde op verschillende niveaus en door de verhalen van diverse betrokkenen op te tekenen, wilden we leerervaringen opdoen en die vertalen naar beleidsmatige *do's* and *dont's*. Voor ons valt dit onder sociale innovatie. Technische snufjes kunnen in zulke situaties waardevol zijn, maar het concept staat of valt met sociale innovatie.'

De Wolf: 'Alle betrokkenen moeten omdenken, maar dat geldt vooral voor de cliënten en het personeel. Als bewoners zelf meer de regie in handen krijgen, verbetert hun levenskwaliteit



'In het nieuwe concept voelen de bewoners zich meer mens en niet langer een zorggeval.'

behoorlijk. Je moet er wel op letten dat zij hun zorgvraag ook uiten. Dit alles vraagt nogal wat van het personeel. Maar door dit goed te begeleiden, is bij dit concept hun productiviteit te verhogen.'

KWALITEIT

Van Sandick: 'Als je zorg niet langer automatisch aanbiedt maar afhankelijk maakt van de vraag, bespaar je kosten. Maar je moet natuurlijk wel de kwaliteit van de zorg bewaken. We hebben nu met een sluitende begroting,

tevreden mensen en een goede arbeidsproductiviteit laten zien dat het kan. Door onze ervaringen van de afgelopen drie jaar goed te reflecteren en te documenteren, hebben we nu bouwstenen beschikbaar waarmee andere instellingen hun voordeel kunnen doen.'

GEEN ZORGEVAL MAAR MEER MENS

Momenteel wordt er gewerkt aan een vervolgproject dat veel groter is (150 bewoners tegenover 42 in het eerste project) dat in 2015 open moet gaan. TNO is ook daar bij betrokken. De Wolf: 'Het gaat om een bestaande zorginstelling waar we de transformatie willen doorvoeren. Het personeel komt meer op afstand, maar is wel altijd beschikbaar. In het nieuwe concept voelen de bewoners zich meer mens en niet langer een zorggeval.'

En mogelijk blijft het daar niet bij, aldus De Wolf: 'De staatssecretaris is erg gecharmeerd van het concept, omdat het hem inzicht biedt in een groot beleidsmatig en maatschappelijk vraagstuk: hoe krijg ik alle oude zorginstellingen voor intramurale zorg in een ander concept?'

INFO: emma.vansandick@tno.nl,
hanneke.molema@tno.nl

