

Op weg naar meer eigen regie en eigenaarschap van cliënten

18 april 2017



Maak kennis met Volckaert. Deze organisatie voor ouderenzorg heeft drie locaties in Oosterhout en twee in Dongen. De organisatie telt een kleine duizend cliënten, waarvan er iets minder dan 600 intern wonen en een kleine 400 extramurale zorg krijgen. Sinds 2012 werkt Volckaert aan een cultuur- en organisatieverandering, waarbij de cliëntvraag leidend is en cliënten regie en eigenaarschap behouden.

“Ons streven is dat cliënten in 2017 ‘eigenaar’ zijn van hun zorgleefplan en dat medewerkers in 2018 werken in zelforganiserende teams,” licht Annet Boekelman, voorzitter van de Raad van Bestuur, toe. “We willen dat cliënten hun leven naar eigen wens en behoefte in kunnen vullen - daar waar nodig ondersteund door onze medewerkers. Achterliggende gedachte hierbij is dat onnodige inzet van professionele hulp leidt tot verlies van regie en vitaliteit en daarmee van het welbevinden van onze cliënten. Onze zorg en dienstverlening heeft dan ook primair tot doel de eigen regie te ondersteunen. Vanuit dat licht bezien is het logisch dat we in 2015 hebben besloten dat onze ICT-infrastructuur op de schop moest.”

Oplossing

De behoefte om het ICT-landschap opnieuw in te richten, kwam niet alleen voort uit de organisatieverandering binnen Volckaert, maar had ook een praktische achtergrond. “Onze ICT voldeed niet meer aan de eisen van deze tijd,” vertelt Boekelman. “Dat is iets waar veel zorgorganisaties tegenaan lopen. Je begint ooit met ICT omdat je administratieve processen erom vragen. Gaandeweg breidt die structuur zich steeds verder uit tot er uiteindelijk een oplossing ligt die niet meer werkbaar is. Een andere aanleiding was dat ons serverpark op zijn

einde liep. En onze cliënten gaven aan dat ze via ons wifi-netwerk op internet wilden. Alleen was ons netwerk daar niet op toegerust. Voor ons was 1 + 1 + 1 uiteindelijk 3. Kortom, er moest iets veranderen.”

Wel realiseerde de zorginstelling zich dat er intern te weinig expertise was om dit grote project zelf te trekken. “Wil je zo’n omvangrijk project goed inrichten en tot een goed einde brengen, dan moet je niet gaan aanmodderen. Daarom hebben we eind 2015 een programmamanager aangenomen. Die heeft samen met een projectteam de kar getrokken.”

Schaalbaar

Een van de eerste grote beslissingen van het projectteam was de keuze voor outsourcing. “In de oude situatie deden we alles zelf,” legt Boekelman uit. “Onze ICT-afdeling zorgde dat alles op rolletjes liep. En als iemand iets nodig had, zorgden zij dat het er kwam. Maatwerk dus.” Volckaert wilde dat maatwerk echter beperken.

“We waren op zoek naar een schaalbare ICT-oplossing. Een oplossing die meegroeit of -krimpt met onze organisatie. En waarin we in de toekomst ook andere manieren van werken in de zorg kunnen integreren. Dan is er dus geen sprake meer van maatwerk, maar van standaardisatie. Vervolgens hebben we onszelf een belangrijke vraag gesteld: gaan we dit allemaal zelf doen, besteden we de ICT uit of kiezen we voor een hybride variant? Onze uiteindelijke conclusie was dat we als zorginstelling willen doen waar we goed in zijn: het verlenen van goede zorg aan ouderen. ICT hoort daar dus niet bij. Vandaar dat de keuze op outsourcing is gevallen.”

Gevolg was wel dat Volckaert de eigen ICT-afdeling heeft opgeheven. Boekelman: “Dat is natuurlijk geen beslissing die je licht neemt, vooral omdat het grote consequenties heeft voor de medewerkers van die afdeling.”

Werkbezoek

Ook bij de keuze voor de nieuwe ICT-dienstverlener ging Volckaert niet over een nacht ijs. “Als eerste hebben we een programma van eisen opgesteld,” vertelt Boekelman. “Ook zijn we op werkbezoek gegaan bij een aantal zorginstellingen. Gewoon om te kijken wat er allemaal mogelijk is op ICT-gebied en welke keuzes zij hebben gemaakt.”

Op basis daarvan nodigde de zorgorganisatie zeven partijen uit voor het aanbestedingstraject. “We hebben een eerste selectie gemaakt op basis van door hen aangeleverde documenten. Vervolgens hebben we drie partijen uitgenodigd voor een pitch. Daarbij hebben we kritisch doorgevraagd over de mogelijkheden en onmogelijkheden van ieders aanbieding. Daarnaast hebben we gekeken naar de flexibiliteit en schaalbaarheid en natuurlijk ook naar de kosten.”

WE MOETEN ALS ZORGINSTELLING WILLEN DOEN WAAR WE GOED IN ZIJN:
HET VERLENEN VAN GOEDE ZORG AAN OUDEREN

De keuze viel uiteindelijk op de werkplekoplossing van KPN. “Voor ons was dat de oplossing die het beste aansloot op onze wensen en eisen.”

Kettingreactie

Afgelopen januari maakte Volckaert de overstap. Niet alleen op werken in de cloud met de werkplekoplissing van KPN, maar ook op een nieuw draadloos netwerk. Ondanks uitvoerige voorbereidingen – er werd een migratieplan opgesteld en een informatiemanager aangesteld – ging dit niet van een leien dakje.

Boekelman vertelt dat de overgang bij drie van de vier Volckaert-locaties vlekkeloos verliep. “Bij de vierde – toevallig onze grootste locatie, waar ook de ondersteunende afdelingen zijn gevestigd – ging het mis en dat leidde tot een zeer vervelende kettingreactie. Het gevolg: we konden niet meer in de oude omgeving werken, terwijl de nieuwe omgeving nog niet volledig stond. En dat leidde tot grote problemen: we konden niet meer in onze mail, het systeem lag eruit, we waren telefonisch niet meer bereikbaar, et cetera. Een geluk bij een ongeluk was dat alle zorggegevens al in de cloud stonden, waardoor de zorg voor onze patiënten na drie dagen dankzij allerlei bypassvoorzieningen gelukkig weer bereikbaar was.”