

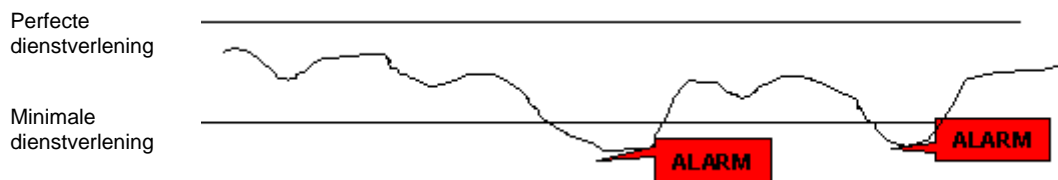
Arkemeyde maakt van elke dag een ontwikkeldag voor haar cliënten!”



's Heeren Loo
Kwadrant

's Heeren Loo Kwadrant is één van de grootste behandelinstellingen voor LVG- jeugd in Nederland. Eind 2004 werd aan 1453 cliënten een vorm van ambulante of residentiële dienstverlening geboden. Eén van de vestigingen is Arkemeyde in Soest. Ongeveer 50 cliënten hebben daar een 24-uurs behandeling, integraal in driemilieuvoorzieningen: wonen, school/werk en vrije tijd.

“Wij wilden naar een stabiel en betrouwbaar dienstverleningsproces voor onze cliënten en medewerkers!”



De driemilieu Zorg zakte bij ons regelmatig door de bodem met consequenties als het tijdelijk sluiten van een leefgroep, ontevreden cliënten, ziekte of vertrek van medewerkers en kritische vragen van het zorgkantoor. Wij hadden zelf al veel ondernomen. Om te voorkomen dat we in ad-hoc oplossingen en symptoombestrijding zouden blijven steken zijn we op zoek gegaan naar een verbeterprogramma dat ons kon helpen om structureel te verbeteren.

“Wij hebben gekozen voor een interdisciplinair verbeterteam dat, met de SGA-verbetercirkel als leidraad, aan het werk is gegaan.”

Onze eerste stap in dit verbetertraject was het definiëren van het probleem met àlle disciplines én met cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Onze cliënten hebben vooral behoefte - zo bleek - aan vaste herkenbare groepsleiding. Dat werd onze focus! Bij alle disciplines werd via een 'Pareto-analyse' duidelijk dat de hete hangijzers lagen bij de samenwerking en bij het personele proces. Zo werd voor iedereen de prioriteit helder: het personele proces moest worden aangepakt in een 'nieuwe' vorm van samenwerking (genaamd Small Group Activity, oftewel SGA).

Tijdens een positieve en uitdagende training, verzorgd door Blom Consultancy, kregen wij, als interdisciplinair verbeterteam, beter inzicht in onze processen, in de 'muren tussen de afdelingen' en leerden we kijken door de bril van de cliënt. Met de handreikingen tijdens de training zijn de kwaliteitsverliezen en (bron)oorzaken opgespoord. 80 % van de tijd besteedden we aan meten en analyseren, daarna hadden we nog (slechts) 20 % van de tijd nodig voor het bedenken van oplossingen. Juist die eerste fase van meten en analyseren bleek lastig. Je wilt immers zo graag met oplossingen komen.

Resultaten

Met veel inzet, betrokkenheid en enthousiasme is het verbeterteam er binnen drie maanden (3 á 4 uur p.p. per week) in geslaagd om gegevens te verzamelen voor oplossingen die ook daadwerkelijk leiden tot concrete verbeteringen, zoals:

- een stabiele teamopbouw;
- bekende gezichten;
- verhoging van het aantal dagen waarop de cliënt zich ontwikkelt (zie figuur).

Dat is kwaliteitswinst voor cliënten en medewerkers!

Naast een stabiel en betrouwbaar proces, gaan de verbetermaatregelen ook nog eens, zo is berekend, een kostenbesparing van tenminste € 150.000 op jaarbasis opleveren.

Het verbeterprogramma biedt concrete handvatten, waar iedereen mee kan (leren) werken. Oriëntatie op de cliënt en samenwerking met de cliënt is de rode draad. Dat leert ons waarop we daadwerkelijk moeten sturen in organisaties. Tegelijkertijd helpt deze aanpak bij de bewustwording dat goede processen direct toegevoegde waarde creëren in de vorm van tijdswinst en 'rust' bij de medewerkers.



Cliënten hebben zelf een actieve bijdrage geleverd aan het verbetertraject. Twee weken lang hebben zij aangekruist of ze een ontwikkeldag, een crisisdag of een dag 'er tussen in' hadden meegemaakt. 'Output' meten is een vast onderdeel van het programma en wordt gebruikt bij de start, als nulmeting, maar ook tijdens en na de verbetering.

“De zorg wordt niet beter als ik harder werk, de zorg wordt beter als WE beter kiezen en besluiten.”

“Beter slim analyseren van de oorzaken dan slim compenseren van de effecten”

Het K3M verbeterteam