
OUDERENZORG – DE FACILITAIRE PARADOX

Versterken van vakmanschap én aandacht voor klantgericht werken

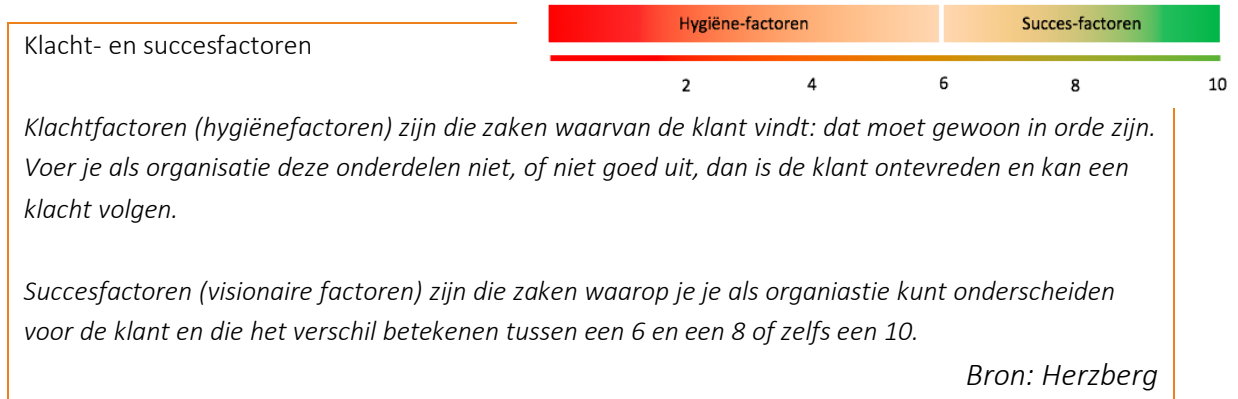
De huishoudelijke hulp lijkt in de zorg een wat ondergeschikte rol te hebben. Veel aandacht gaat uit naar verzorgende en verpleegkundigen. We vergeten te vaak hoe belangrijk deze huishoudelijke hulp en zijn of haar facilitaire collega's zijn voor de klant in de ouderenzorg

En niet alleen de klant hecht waarde aan ze: ook als we minder naar ziekte en beperking willen kijken en ons meer willen richten op positieve gezondheid, zingeving, wonen en welzijn is het nodig de stem van de professionals die zich juist daarop richten, te horen.

Om dit voldoende tot uiting te laten komen is het wel nodig dat deze medewerkers een volwaardige positie hebben in het team rondom de klant. Integraal (vanuit de klant, niet vanuit het vakgebied) aangestuurde teams hebben dan de voorkeur boven vakgroepen. Alleen: hoe borg je in dat geval de vakbekwaamheid? Hoe zorg je ervoor dat de professionaliteit van een schoonmaakster niet ondersneeuwt in een team dat bestaat uit 90% verzorgenden?

Het belang van de ondersteunende diensten

In algemeen kan worden gesteld dat goede *zorg* en *behandeling* behoren tot de klachtfactoren binnen de ouderenzorg. Klanten gaan ervan uit dat deze diensten goed op orde zijn. Succesfactoren zijn vooral te vinden binnen de onderdelen *wonen* en *welzijn*. Inderdaad: lekker eten, leuke activiteiten en een luxe appartement. Meestal vallen deze factoren binnen de organisaties in de ouderenzorg onder het facilitaire bedrijf (of dienstverlening). Hij of zij heeft aandacht voor het woongenot en welzijn (niet op het ziektebeeld) van de klant en kent hem of haar door en door. Daardoor is deze professioneel in staat om het verschil te maken in de beleving van wonen en welzijn.



Dit alles leidt tot twee conclusies: het is mogelijk om je als organisatie van (grote) meerwaarde te zijn door je facilitaire dienstverlening goed geregeld te hebben. Alleen heeft dat geen zin als de basis niet op orde is: de klactfactoren moeten eerst in orde zijn voor je je als organisatie op de succesfactoren kunt richten.

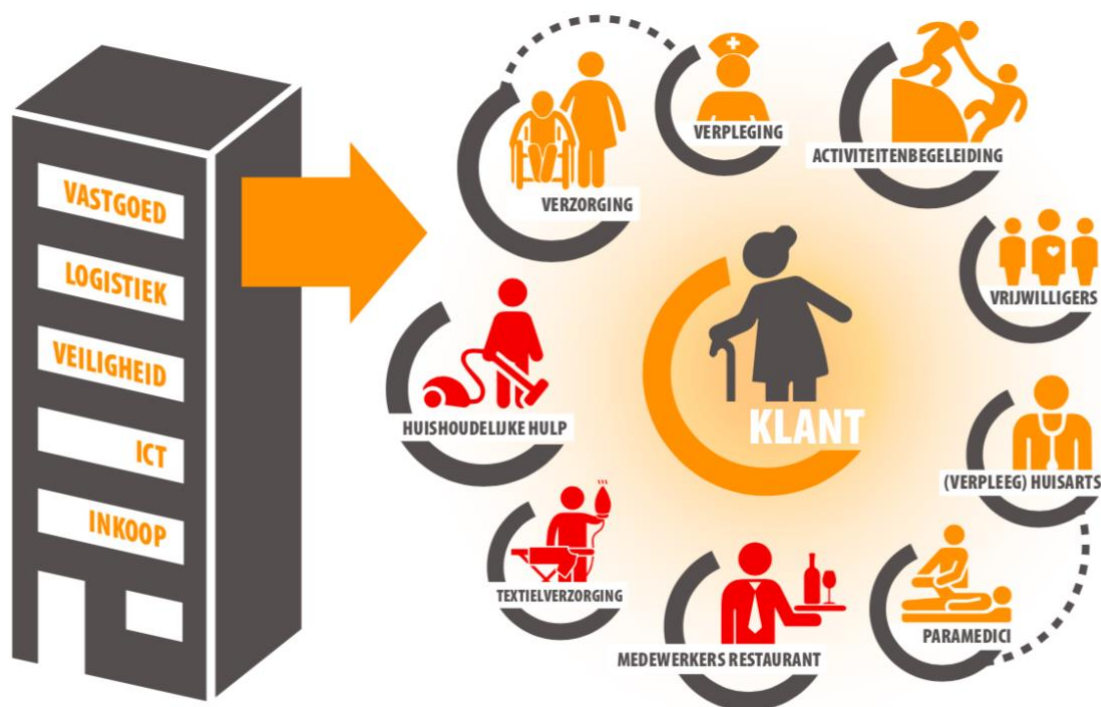
Vak apart

Facilitaire dienstverlening is zoals gezegd een vak apart: eten en drinken (voedingsleer) en schoonmaken vragen om een eigen deskundigheid. Voorbeelden van belangrijke inhoudelijke aandachtspunten:

- Niet afvallen maar aankomen – het grootste gedeelte van de medewerkers is bezig met hun gewicht (niet aankomen en hopelijk afvallen). Onze cliënten hebben een andere behoefte (niet afvallen en hopelijk wat aankomen). Dat vraagt om een andere mindset qua eten. Het vaker aanbieden van volvette snacks, aanbieden van wenseten en het stimuleren van eten en drinken bij mensen met dementie door bijvoorbeeld het gebruik van fingerfood en rietjes.
- Het creëren van een fijne omgeving om in te eten. Niet alleen de aankleding van het restaurant is belangrijk, maar ook de geur en vooral: de muziek (of achtergrondgeluid) doen veel in de beleving en voor de eetlust van ouderen. Nog te vaak staat de muziek te hard of is een bepaalde muziekstijl overheersend. Er is nog een wereld te winnen als het gaat om muziek als middel om in te zetten om de beleving positiever te maken

Positionering

Het écht goed organiseren van deze facilitaire diensten is nog niet zo makkelijk. Ze zijn branchevreemd en in omvang stukken kleiner dan de zorg (verhouding is ongeveer 1 op 10). Niet voor niks zijn deze diensten vaak uitbesteed of op zijn minst ondergebracht in een aparte vakgroep.



Figuur 1

Het is een beetje afhankelijk van welke definitie je hanteert, maar meestal wordt het facilitair bedrijf omschreven als: “het onderdeel van de organisatie dat het primair proces ondersteunt”. De facilitaire dienstverlening binnen de ouderenzorg is echter allang niet meer ondersteunend aan het primair proces, maar maakt hier onlosmakelijk onderdeel van uit. Dat geldt dus voor de medewerkers die direct met de klant te maken hebben, zoals huishoudelijke medewerkers en medewerkers dienstverlening of restaurant.

Voor een deel worden facilitaire functies (meer) ingezet om het tekort aan zorgpersoneel op te vangen. Omdat hun werkzaamheden daarmee steeds dichterbij de zorg aan kruipen, is het van belang om aandacht te hebben voor de samenwerking tussen de verschillende disciplines die samenwerken aan het welzijn van de klant (zie figuur 1).

Cultuur en samenwerking

Naast het positioneren van het facilitair bedrijf binnen de organisatie en aandacht voor vakinhoud, is het belangrijk om de zachte kant niet uit het oog te verliezen: de samenwerking en communicatie tussen de verschillende disciplines. Naast duidelijke afspraken en kaders over hoe welke informatie wordt overgedragen (via het ECD) is het van belang om het gemeenschappelijk doel (de klant) voor ogen te houden. Wederzijds respect voor elkaars vak, kennis en vaardigheden dragen bij aan dit doel.

Paradox

Een tegengesteld belang lijkt binnen organisaties aan de orde: het vergroten van vakmanschap (onder leiding van een facilitair manager die naast de zorgmanager en manager behandeling en begeleiding is aangesteld) en professioneel werken enerzijds en het klantgericht werken (vanuit één locatiemanager).

Samengevat de voordelen integrale inzet facilitaire medewerkers:

- Verminderen werkdruk zorgpersoneel
- Vergroten tevredenheid en welzijn cliënten
- Beter inzicht krijgen in de leefwereld van de cliënten

Afhankelijk van de kwaliteit van de dienstverlening kan het nodig zijn om te starten met een facilitair manager voor het team, die zich steeds meer kan terugtrekken naar de achtergrond naarmate de vakbekwaamheid groter wordt. Tot er alleen een advies-functie (over concepten) over is, en het management onder de locatiemanager kan worden overgenomen.

Wat kan 22graden voor u betekenen?

Voor iedere organisatie kunnen wij op maat een analyse maken van de huidige situatie, met u de gewenste situatie bepalen en samen de weg hier naar toe uitstippelen.

Bent u geïnteresseerd in één van de trajecten, wilt u een offerte opvragen of wilt u gewoon eerst meer informatie?

Neem dan contact op met onze adviseur Janneke van den Eerenbeemt

jannekevandeneerenbeemt@22graden.nl

06-51684823