actiz

organisatie van zorgondernemers

Van systemen naar mensen: ERAI deelnemers bewijzen dat het kan!

(maar de systemen bewegen niet mee)

Het experiment regelarm werken in de zorg werd aan alle kanten enthousiast omarmd. Minder regels zou tot gevolg hebben dat zorgprofessionals minder hoeven te administreren, was de verwachting. En zij zouden meer tijd overhouden voor het 'echte werk'. Bovendien zou er meer rekening gehouden kunnen worden met de individuele wensen van de cliënten. Uit de experimenten die de ActiZ leden hebben gedaan, blijkt dat regelarm werken veel positieve resultaten heeft: **als mensen en organisaties ruimte krijgen, gaat het goed.** Met de wetswijzigingen in aantocht staan wij op een keerpunt. Onze leden laten ons weten dat zij niet meer terug kunnen naar de oude situatie. Als ik de goede en mooie resultaten bij onze leden zie, kan ik alleen maar hun oproep ondersteunen: **overheid, NZa, IGZ, doe met ons mee in het afschaffen van overbodige regels!**

Aad Koster
Directeur ActiZ

Van systemen naar mensen: ERAI deelnemers bewijzen dat het kan! (maar de systemen bewegen niet mee)

'Registratielast zorg schiet door' zo kopte de NOS in januari 2014. Dat de regeldruk in de zorg 'helaas een bekend en hardnekkig fenomeen' is, erkende ook de staatssecretaris drie dagen later in de Tweede Kamer. Met alle betrokken organisaties wil hij kijken hoe dit minder kan. Het punt staat opnieuw hoog op de politieke agenda.

Het begon allemaal al weer drie jaren geleden. Nadat in 2011 de toenmalige staatssecretaris Marlies Veldhuijzen van Zanten een meldpunt open stelde voor meldingen van bureaucratie in de zorg, kwamen hier 700 meldingen binnen. In het verlengde daarvan werden zorgorganisaties uitgenodigd om met oplossingen te komen. De 'Experimenten Regelarme Instellingen' (ERAI) waren geboren, waarbij een aantal zorgorganisaties ging experimenteren met het leveren van zorg zonder overbodige regels.

Bij de leden van ActiZ zijn de experimenten in volle gang. Zij doen dit op meerdere terreinen, zoals: toegang tot zorg, kwaliteit, bekostiging, berichtenverkeer. Met de komende stelselwijzigingen in het vooruitzicht, liet ActiZ de eerste ervaringen onderzoeken. In dit pamflet staan de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Deze passen volledig binnen de doelstellingen van de diverse transities, die momenteel plaatsvinden in het kader van de Wlz, de Zvw en de Wmo.

Evaluatie ERAI, ActiZ

Cultuuromslag

De leden van ActiZ geven aan dat de experimenten bijdragen aan een cultuuromslag in de organisatie. Een cultuuromslag die zowel gevolgen heeft voor het denken als voor het handelen van zorgprofessionals. Werken zonder (overbodige) regels betekent werken vanuit de vraag van de cliënt. Niet het recht op zorg of wat vastgelegd is in het indicatiebesluit staat centraal, maar datgene waar cliënten behoefte aan hebben, wat aansluit bij wat zij kunnen en willen. Het blijkt ook dat vanuit deze filosofie veel doeltreffender gewerkt kan worden.

Vertrouwen

Werken vanuit de eigen kracht van de cliënt in plaats vanuit regels, betekent ook een omslag van werken vanuit wantrouwen naar werken vanuit vertrouwen. Heel concreet wordt dat zichtbaar binnen die experimenten waar zorg wordt bekostigd op één integrale parameter (weekbudget of wijkbudget). Men vertrouwt erop dat de cliënt en de professional er - binnen de ruimte die wordt geboden - samen wel uitkomen. En dat gebeurt ook in de experimenten, met zorg op maat van de cliënt als resultaat.

"Door regelarm te organiseren blijkt het fundamenteel zóveel beter te gaan: er is weer tijd en aandacht voor de goede dingen – met kwaliteit en doelmatigheid als resultaat.

Er is echt geen weg meer terug: experiment moet lopende praktijk worden!"

Ruimte voor cliënt en professional

Daar waar de eigen kracht van de cliënt daadwerkelijk centraal komt te staan en het denken in termen van 'recht op zorg' naar de achtergrond wordt verschoven, krijgen professionals meer ruimte om zelf verantwoordelijkheid te nemen, hun vak goed uit te oefenen, en in samenwerking met de cliënt en zijn sociale omgeving de zelfredzaamheid te versterken. Daardoor komt niet alleen de cliënt weer 'in zijn kracht', maar ook de zorgprofessional. Regelruimte voor professionals en eigen regie voor de cliënt gaan dus hand in hand.

Integraal aanbod

Binnen een aantal experimenten werken de professionals niet meer met indicaties die door het CIZ zijn afgegeven. Zij indiceren zelf en bepalen samen met de cliënt hoe het gewenste zorg- en ondersteuningsaanbod er uit ziet. Als vanzelf wordt dit een integraal aanbod, waarbij de mogelijkheden van cliënten en hun verwanten om het eigen leven vast te houden vergroot worden. Ontzorgen en het doelmatiger leveren van zorg zijn het resultaat.

Hoge tevredenheid van cliënten en medewerkers

Zowel cliënten als medewerkers zijn tevreden over de regelarme werkwijze. De hoge cliënttevredenheid ontstaat bijvoorbeeld doordat minder verschillende zorgverleners worden ingezet en de benodigde zorg sneller kan worden geleverd. Medewerkers zijn positief omdat zij meer verantwoordelijkheid hebben om in samenspraak met de cliënt te bepalen wat er moet gebeuren: 'eigen regelruimte betekent beter je vak kunnen uitoefenen.'

Kritische kanttekeningen

In het onderzoek geven de deelnemers aan de experimenten ook aandachtpunten en kritische kanttekeningen mee.

Uitzonderingssituaties

Om te beginnen zijn dat de uitzonderingssituaties waar vrijwel alle experimenten mee te maken krijgen. Zo is een 'ERAI-indicatie' niet overdraagbaar naar een andere zorgaanbieder of een (andere) locatie. Daarnaast kunnen geen ERAI-indicaties worden aangevraagd met behulp van een SIP (Standaard Indicatie Protocol) of HiT (Herindicatie via Taakmandaat). Ook cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB), of cliënten die gebruik maken van Advies, Instructie en Voorlichting (AIV) of Medisch Specialistische Verpleging Thuis (MSVT) kunnen niet deelnemen aan dit experiment.

Dubbele administratie

Het gevolg is dat vrijwel alle experimenten er een dubbele administratie op na moeten houden; de reguliere administratie voor de 'reguliere cliënten' en een ERAI administratie voor de 'ERAI cliënten'. 'Wij doen dit graag, omdat wij zien wat de meerwaarde is voor de cliënt en voor de medewerkers in het primaire proces', vertellen de medewerkers werkzaam in de backoffice. 'Maar bij ons is het werk verdubbeld, zo niet verdrievoudigd.' Dat is een bijzondere uitkomst van een traject dat gericht is op het schrappen van overbodige regels!

Samenwerking met ketenpartners

Over de samenwerking met ketenpartners (CIZ, zorgkantoor, etc.) verschillen de meningen. Enerzijds geeft men aan dat er veel overleg nodig is geweest om ook deze organisaties te overtuigen van het belang van het experiment. Ook van ketenpartners wordt immers verwacht dat zij hun (administratieve) processen aanpassen. Anderzijds heeft dit overleg ook geleid tot meer begrip. 'We zitten allemaal gevangen in hetzelfde systeem', aldus één van de deelnemers.

Hoe nu verder?

De zorgorganisaties stellen dat de veranderingen in de zorg door het regelarm organiseren zo fundamenteel zijn dat er geen weg meer terug is. Wat nu nog 'experiment' heet of een 'uitzondering op de regel' is, moet dagelijkse praktijk worden.

Alle experimenten zijn bottom up gestart en vormgegeven. Dat is sympathiek, omdat zo ruimte wordt geboden om aan te sluiten bij datgene waar cliënten en zorgverleners tegen aan lopen. Tegelijkertijd is duurzaam en fundamenteel veranderen niet mogelijk zonder dat tegelijkertijd 'top down' wet- en regelgeving mee beweegt. De interne regels zijn immers gegroeid in het verlengde van externe eisen. Nu het einde van de experimenten nadert, is dit een urgent knelpunt.

Daadwerkelijk regels aanpassen

Dit is tevens een belangrijke les voor andere proeftuinen of experimenten in het kader van de transities in de zorg. Maar bovenal is het een boodschap voor de beleidsmakers in ons land: 'laat de komende wetswijzigingen meer worden dan een overheveling van het zorgaanbod van het ene stelsel in het andere stelsel'. De komende transities zijn alleen geslaagd wanneer deze daadwerkelijk een andere manier van werken faciliteren door regelarme zorg en ondersteuning wettelijk mogelijk te maken.

Om in de praktijk 'van systemen naar mensen' te kunnen komen, is een andere rolopvatting en – invulling nodig van álle betrokken partijen. De zorgorganisaties die deelnemen aan ERAI laten zien dat het kan.

ActiZ, organisatie van zorgondernemers
Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht

(030) 273 93 93
@ActiZbrancheorg
info@actiz.nl
www.actiz.nl

Colofon
Ontwerp: Cascade – visuele communicatie, Amsterdam
Drukwerk: Libertas, Bunnik
Publicatiedatum: Maart 2014
Publicatienummer: 14.005

© ActiZ 2014

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

actiz
organisatie van zorgondernemers