

Meer rust én een kostenbesparing: Lunchen op de werkplek

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Uit onderzoek van de werkgroep 'Overblijven' bleek dat 81% van de cliënten wilde overblijven op de werkplek, in tegenstelling tot 's middags naar de woongroep te gaan om te lunchen. Sinds dit is ingevoerd is er meer rust en overzicht ontstaan onder de cliënten, en daarbij is het behoorlijk kostenbesparend voor de organisatie.

Criteria: 1D - 2B - 2E - 2I - 5C - 11A

Componenten 2, 3, 4, 5, 7, 9, 11

Tags: lean, besparing, kosten, lunchen, efficiency, project

Dit project speelt zich af binnen Fatima Zorg, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking.

Een grote groep cliënten gaat tussen de middag naar de eigen woning om daar te eten. Tot op heden is dat in veel gevallen de warme maaltijd. Deze werkwijze zorgt voor vervoersbewegingen van dagbesteding naar de woning en vice versa. Voor de cliënten betekent dit veel overgangen. Ook het aantal MIC meldingen laat een piek zien tijdens de overgangssituaties.

De werkgroep 'overblijven' heeft zich in 2013 bezig gehouden met de vraag: *Is het voor cliënten prettiger om tussen de middag te eten binnen de dagbesteding en 's avonds de warme maaltijd in de woning te nuttigen?*

Uit het onderzoek bleek dat in de huidige situatie gemiddeld 49% van de cliënten tussen de middag overblijft. Dit kan zijn bij Fatima Zorg of bij derden. Evenzoveel cliënten eten 's avonds de warme maaltijd.

Uit het onderzoek naar de vraag wanneer ze de warme maaltijd het liefst willen eten, blijkt dat 84% wonend op de hoofdlocatie en 78% wonend bij een buitenlocatie de warme maaltijd 's avonds wil nuttigen.

Uit onderzoek van de werkgroep of cliënten willen overblijven, geeft 81% aan te willen overblijven, 18% ziet hiervan af om pedagogische en/of medische redenen, bij 5% is twijfel. Een kanttekening hierbij is dat deze cliënten niet allemaal 9 of 10 dagdelen dagbesteding hebben, soms kan het gaan om één dag. Op basis van dit onderzoek is de volgende doelstelling geformuleerd:

Doelstelling: Alle cliënten lunchen op de werkplek waardoor er een verhoging van de kwaliteit van bestaan te verwachten is, omdat er meer rust en overzicht ontstaat.

De volgende voorwaarden worden gesteld:

- De cliënten lunchen op de werkplek, tenzij er beargumenteerde redenen zijn bij een cliënt om dit niet te doen.
- Met de invoering van lunchen op de werkplek behoudt de organisatie tenminste de huidige kwaliteit van dienstverlening aan de cliënten.
- De warme maaltijd wordt 's avonds verzorgd door de facilitaire dienst.
- Het vervoer van en naar de dagbesteding wordt aangepast aan de nieuwe situatie.
- De lunch voor de cliënten wordt verzorgd binnen de dagbestedingslocatie.
- Geplande datum uitvoering gereed: 1 maart 2013.

Projectstructuur:

De projectgroep heeft de structuur in kaart gebracht door middel van een WBS (Work Breakdown Structure):

Deelresultaat 1	Activiteit
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg lunchen op de werkplek tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	Tijdens het onderzoek is geïnventariseerd welke cliënten niet zouden kunnen overblijven. Deze cliënten worden doorgegeven aan desbetreffende clustermanagers. Zij dragen er zorg voor dat in een multidisciplinair overleg, MDO (cliënt, persoonlijk begeleider wonen, persoonlijk begeleider dagbesteding, orthopedagoog en/of arts) de cliënten opnieuw worden besproken.
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg verblijven 9 dagdelen bij de dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	In het MDO wordt tevens besproken welke cliënten geen 9 dagdelen aankunnen, met beargumenteerde redenen.
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg hebben op hetzelfde tijdstip dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	In het MDO wordt tevens besproken voor welke cliënten een ander tijdstip van dagbesteding nodig zou zijn.
Deelresultaat 2	Activiteit
De besprekingen rondom de cliënt, medische/ pedagogische afspraken rondom de cliënt, praktische zaken om de kwaliteit van zorg van de cliënt te kunnen blijven waarborgen zijn afgestemd met alle andere disciplines.	De projectgroep heeft een bijeenkomst met desbetreffende disciplines.
Deelresultaat 3	Activiteit
Herzie de visie op dagbesteding hierin meenemend het overblijven.	De visie op dagbesteding wordt herzien.
Deelresultaat 4	Activiteit
Binnen het dagbestedingsprogramma is er een evenwicht tussen inspannende en ontspannende activiteiten, waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van digitale sociale interactie.	Niet alle cliënten hebben de behoefte om van 1200-1400 u te lunchen/rusten. Kom met oplossingen om de 2 uur tussen de middag te overbruggen.
Deelresultaat 5	Activiteit

'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn.'	Er zijn aanbevelingen 'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn'. Denk hierbij ook aan het zorgdomoticasysteem.
Deelresultaat 6	Activiteit
Er zijn voldoende sanitaire voorzieningen voor de toekomstige capaciteit cliënten bij de nieuwbouw dagbesteding.	Inventariseer de toekomstige capaciteit cliënten, leg dit naast de sanitaire voorzieningen.
Deelresultaat 7	Activiteit
De vervoersbeweging van de cliënten van woning-dagbesteding-woning verloopt rustig en soepel.	Kom met oplossingen hoe de vervoersbeweging soepel gaat verlopen.
Deelresultaat 8	Activiteit
De logistiek van de maaltijden/ linnengoed/ post/ e.d. is geregeld.	Kom met oplossingen hoe de logistiek gaat verlopen.
Deelresultaat 9	Activiteit
De verstrekking van de lunch wordt geregeld door een groep cliënten, daarbij optimaal gebruik makend van de keuken in het dagbestedingsgebouw, ondersteund door groepsleiding.	Inventariseer welke cliënten (of toekomstige cliënten) de lunch kan verzorgen. De cliënten gaan werken vanuit de keuken, zorg dat alle faciliteiten er zijn.
Deelresultaat 10	Activiteit
De financiering van de lunch is verrekend.	Contact opnemen met F&I.
Deelresultaat 11	Activiteit
De warme maaltijd gaat naar de avond.	Dit proces wordt verzorgd door de facilitaire dienst.
Deelresultaat 12	Activiteit
Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een sonde hebben zijn daarvoor geschoold. Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die diabetes hebben zijn daarvoor geschoold	Er is scholing georganiseerd rondom sonde, diabetes en het gebruik van stoma voor desbetreffende medewerkers.

Projectstructuur



Rollen en taken

Er werd gewerkt volgens het Linking pin systeem.

De regiegroep bestaat uit de interim sectormanager WDZ, clustermanager wonen, adviseur PO&O en adviseur F&I.

De regiegroep bewaakt de voortgang. Zij bewaakt het proces en stelt bij waar nodig. De regiegroep houdt zich niet bezig met de dagelijkse gang van zaken. Zij stelt middelen beschikbaar indien nodig. De regiegroep komt wekelijks bij elkaar.

De projectgroep bestaat uit een beleidsmedewerker (voorzitter), clustermanager wonen en twee clustermanagers dagbesteding.

De projectgroep heeft de regie, zij stelt de planning en bewaakt deze. Zij bewaakt de kwaliteit en functionaliteit. Het projectteam komt wekelijks bij elkaar.

De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project. Zij draagt er zorg voor dat producten op tijd worden opgeleverd en stuurt bij waar nodig. Zij neemt binnen de kaders van het projectplan zelfstandig beslissingen. Beslissingen die afwijken van het projectplan legt zij voor aan de regiegroep. Hierbij kan gedacht worden aan grote afwijkingen van het tijdspad of grote onvoorziene risico's. De projectleider wordt ondersteund door het projectteam.

De projectgroep heeft zichzelf ook een aantal specifieke opdrachten gesteld:

- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg lunchen op de werkplek tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg verblijven 9 dagdelen bij de dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg hebben op hetzelfde tijdstip dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- De besprekingen rondom de cliënt, medische/ pedagogische afspraken rondom de cliënt en praktische zaken om de kwaliteit van zorg van de cliënt te kunnen blijven waarborgen zijn afgestemd met alle andere disciplines.

De werkgroep inhoudelijk bestaat uit twee clustermanagers dagbesteding, twee clustermanagers wonen en twee orthopedagogen. De opdracht voor de werkgroep:

- Herzie de visie op dagbesteding, hierin meenemend het overblijven.

- Binnen het dagbestedingsprogramma is er een evenwicht tussen inspannende en ontspannende activiteiten, waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van digitale sociale interactie.
- De werkgroep heeft aanbevelingen 'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn'. Denk hierbij ook aan het zorgdomoticasysteem.

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

De werkgroep facilitair bestaat uit een beleidsmedewerker, clustermanager wonen, staffunctionaris huisvesting, manager facilitaire eenheid klantenservice en een activiteitenbegeleider. Hun opdracht:

- Er zijn voldoende sanitaire voorzieningen voor de toekomstige capaciteit cliënten bij de nieuwbouw dagbesteding.
- De vervoersbeweging van de cliënten van woning-dagbesteding-woning verloopt rustig en soepel.
- De logistiek van de maaltijden/ linnengoed/ post e.d. is geregeld.
- De verstrekking van de lunch wordt geregeld door een groep cliënten, daarbij optimaal gebruik makend van de keuken in het dagbestedingsgebouw, ondersteund door groepsleiding.
- De financiering van de lunch is verrekend.
- (De warme maaltijd gaat naar de avond, dit proces wordt verzorgd door de facilitaire dienst)

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

De werkgroep opleidingen bestaat uit een clustermanager wonen en een opleidingscoördinator. Hun opdracht:

- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een sonde hebben zijn daarvoor geschoold.
- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die diabetes hebben zijn daarvoor geschoold
- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een stoma hebben zijn daarvoor geschoold.

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

Resultaten

Bij het overblijven wordt de middagmaaltijd verplaatst naar de dagbesteding, waarbij de cliënt in alle rust zijn middagmaaltijd kan nuttigen al naar gelang de behoefte en tempo van de cliënt. Het is normaal voor een mens om op zijn werk te eten.

In een rustig tempo aan een gedekte tafel samen eten komt de kwaliteit van zorg ten goede. Er wordt gekeken vanuit de behoefte van de cliënt, wat kan betekenen dat voor cliënten die juist niet lang aan tafel kunnen zitten er andere activiteiten aangeboden moeten worden. Daarbij is het voor veel cliënten met een lichamelijke beperking belangrijk om niet te lang in dezelfde houding te zitten, door de dag heen zijn er

momenten waarbij de cliënt van houding kan veranderen. Voor veel (ouder wordende) cliënten zijn rustmomenten belangrijk, het tempo van het dagprogramma kan daarbij een belangrijke rol spelen.

Bij cliënten waarbij het tempo juist hoger moet liggen zijn de activiteiten zo ingedeeld in het dagprogramma dat het tegemoet komt aan de behoefte van de cliënt.

.....

Cliënten van de Rode Zon, een dagbestedingsgroep, bereiden de lunch voor de cliënten die overblijven. Dit levert voor hun een hele leuke activiteit op. De begeleiders omschrijven hun nieuwe taak als volgt:

Per 1 maart 2013 verzorgen wij (de rode zon) de lunch voor alle cliënten die blijven lunchen op de dagbesteding. Om dit voor cliënten overzichtelijk en duidelijk te maken hebben we zelf een systeem ontwikkeld.



We maken gebruik van 28 bakken, deze zijn voorzien van picto's van de groepen. Deze bakken zetten we iedere dag op dezelfde plek neer (ook weer a.d.h.v. picto's op het aanrecht).

Om te weten wat er in de bak moet, hebben we de lijsten zelf ontwikkeld, de inhoud wisselt per bak. Ook hebben we cliënten die niet kunnen lezen en tellen (cijfers), voor hun wilden we iets bedenken zodat ook zij de bak konden vullen zonder te hoeven lezen. Op de lijsten staan met plaatjes en gekleurde rondjes de aantallen aangegeven. De zwarte rondjes zijn de normale

producten, de lichtblauwe zijn de light producten. In de koelkast zitten de light producten dan ook in een lichtblauw mandje.



Het bijzondere aan dit systeem zijn de lijsten. Deze lijsten zorgen ervoor dat de cliënten zelfstandig de bakken kunnen inpakken en wij de bakken makkelijk en snel kunnen controleren.

Dit resulteert in een fantastisch resultaat! In het begin hebben we de lijsten uitgelegd en uitgeprobeerd. Na 1-3 weken was het inpakken van de lunch onze voornaamste taak in de ochtend en waren we hier de hele ochtend mee bezig.

Nu kunnen de cliënten het zelfstandig! Het maakt nu deel uit van ons ochtendprogramma en doen we er andere taken weer naast. De cliënten zijn er erg trots op dat ze dit kunnen, we zien enorme grote ontwikkeling op het gebied van zelfvertrouwen, zelfstandigheid, oplossingsvermogen en samenwerking. Prachtig is het om te zien hoe cliënten elkaar aansturen en samen oplossingen bedenken voor een situatie.



*Wij zijn erg tevreden met het resultaat en trots op onze cliënten en dat we **SAMEN** dit resultaat hebben kunnen bereiken.*

Per 1 maart lunchen alle cliënten bij de dagbesteding, tenzij er gegronde redenen zijn om daarvan af te wijken. Een gevolg daarvan is dat (bijna) alle woningen overdag gesloten zullen zijn. Alle woningen en dagbestedingsgroepen hebben op dat moment een formatie binnen de ZZP.

Het lunchen is volledig geïntegreerd in de werkwijze en dagprogramma van de groepen. Op deze manier is het duurzaam geborgd.

Waar is de financiële winst behaald:

- Woningen zijn overdag gesloten, waardoor er minder personeelsinzet benodigd is (+/-10 FTE x € 40.000,- = € 400.000,-).
- De vervoersbewegingen nemen af, waardoor de vervoerskosten zijn afgenomen (+/- € 100.000,-).
- De warme maaltijden worden aan het eind van de middag uitgegeven. Tegelijkertijd worden de boodschappen vanuit de supermarkt afgeleverd, de schone was gebracht en de vuile was opgehaald (+/- € 50.000,-).

Wanneer de startsituatie wordt vergeleken met de nieuwe situatie, blijven er gemiddeld 12,5 cliënten minder thuis dan voorheen.

Start	50	50	39	48	56	295	48	42	53	68	749
Nieuw	30	36	27	34	45	302	32	31	38	50	624
Verschil	-20	-14	-12	-14	-11	7	-16	-11	-16	-19	-125





*Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis: sponsorfietstocht door Rotary Haarlemmermeer
-Sparne Ziekenhuis-*

