

Sophie Ouboter: 'Ons uitgangspunt is steeds: wat wil de klant?'

Bijna elke thuiszorgmedewerker die bij mensen thuis zorg verleent, heeft te maken met de zorgmap. Maar, zo is de algemene stemming: de zorgmap die door Thuiszorg Oost-Veluwe wordt gebruikt, functioneert niet optimaal. Daarom gaan we hem verbeteren. Kijk, dat is nou kwaliteit.

Wat is er mis met de zorgmap? Sophie Ouboter, kwaliteitsfunctionaris, licht het toe: 'Zo'n zorgmap moet een hulpmiddel zijn bij het doelgericht werken en bij de communicatie. Communicatie tussen hulpverleners onderling, met de cliënt en met mantelzorgers.' Op beide punten laat onze zorgmap te wensen over, zo stelde ook de LVT eerder dit jaar bij de kwaliteits-toetsing. 'Daarom zijn we nu bezig een nieuwe zorgmap te ontwikkelen. Daarna volgen nog andere trajecten.'

Werken aan kwaliteit is dus eigenlijk nooit klaar? Sophie: 'Inderdaad. Begin 1999 hebben we het kwaliteitscertificaat van de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT) behaald, maar dat wil niet zeggen dat we verder op onze lauweren kunnen rusten. Integendeel: er moet nog veel gebeuren en een groot aantal mensen werkt nu verder aan het verbeteren van de kwaliteit bij Thuiszorg Oost-Veluwe.'

Geen eenheidsworst

'Naast de zorgmap staan nog vier andere kwaliteitstrajecten op stapel: indicatiebesluiten, wachtlijst-beheer, zorgcoördinatie en planning van zorg. Sophie: 'Het uitgangspunt bij alle trajecten is: wat wil de klant? Maar uiteraard verliezen we niet uit het oog wat goed is voor medewerkers en voor de organisatie. Het eindpunt is niet dat we van alles een eenheidsworst

maken. Er zullen altijd regionale verschillen blijven, maar het gaat er om wel gezamenlijke afspraken te maken. Dat is in ieders belang.'

Schat aan informatie

De keuze voor deze vijf verbetertrajecten is geen natte-vingerwerk, maar het resultaat van het project 'Primair Proces'. De term 'primair proces' vraagt om een toelichting. Sophie: 'In die projectgroep hebben we zorgvuldig beschreven wat er allemaal gebeurt tussen het moment dat een cliënt belt om zorg aan te vragen en met moment dat de zorg wordt afgesloten. Dat noemen we het 'primaire proces' van de thuiszorg. De projectgroep beperkt zich tot de thuiszorg, hoewel de OKZ en het Administratief Bedrijf natuurlijk ook een primair proces hebben. Het beschrijven van het proces op zich was een hele klus, maar wel nodig te zien waar knelpunten zitten.'

Heel betrokken

In de projectgroep zitten naast Sophie een unitmanager en zorgmanagers. 'Geen helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen, inderdaad. Maar een groot aantal van deze medewerkers heeft schriftelijk vragen van de projectgroep beantwoord. Dat heeft ons echt een schat aan informatie opgeleverd. Het viel me op dat er veel tips en mogelijke oplossingen werden aangedragen. Zo merk je dat veel mensen heel betrokken zijn.



** 'We ontwikkelen een nieuwe zorgmap omdat de huidige niet goed functioneert'.*

Ook bleek dat een groot aantal zaken van dat primaire proces goed lopen. Daar hoeven we als projectgroep dus niets mee te doen.' Dat ze zelf eerder in de zakelijke dienstverlening werkte en niet bij een zorginstelling is volgens Sophie juist goed: 'Ik stel soms vragen waar anderen niet of nauwelijks meer over nadenken. Dan is mijn inbreng een aanvulling.'

In je eentje trekken

Als kwaliteitsfunctionaris is Sophie Ouboter pas na de toekenning van het LVT-certificaat in dienst gekomen. 'Dat was een heel bewuste keuze van het management. Iedereen moet immers bezig zijn met kwaliteit; niet alleen een kwaliteitsfunctionaris. Ik ondersteun en adviseer vooral. Het zou een slechte zaak zijn als ik als enige verantwoordelijk zou zijn voor de kwaliteit – en dat is hier gelukkig ook niet het geval.'

Anja Straathof