



INTERVIEW MET INTERIMMANAGER LEEN SCHOLLAERT - 15 Feb. 2017

‘Steeds meer aandacht voor samenwonen en samen zorgen’

Onze collega Leen Schollaert was de voorbije maanden actief als interim-manager in een grote thuiszorgorganisatie. Zij combineerde hierbij een operationele en strategische focus, in een werkveld in volle evolutie. Wij peilden naar haar bevindingen, ervaringen en inzichten.

Welke rol zal thuiszorg, volgens jou, de volgende jaren spelen bij de vermaatschappelijking van de zorg?

Leen Schollaert: “Thuiszorg zal ongetwijfeld nog in belang toenemen. Institutionele zorg blijft met de huidige invulling immers niet betaalbaar. Hoewel het maatschappelijk debat daarover in alle hevigheid woedt, zijn er toch nog heel wat knopen door te hakken over de wijze waarop de verschillende generaties in de toekomst samen gaan leven, wonen en zorgen.”

“De overheid speelt hierop in door initiatieven rond thuisvervangende zorg te stimuleren: dag- en nachtopvang, kort- en herstelverblijf, thuisoppas, mantelzorgondersteuning, ... Het aantal ligdagen in het ziekenhuis vermindert immers. Daardoor wordt de thuiszorg nu ook uitgedaagd om nog meer acute technische ‘ziekenhuiszorg’ op zich te nemen. Ook de projecten rond kraamzorg thuis kaderen hierin.”

“Tegelijk zie ik nog een groot terrein braak liggen: dat van de zorg voor jongeren en volwassenen met psychische stoornissen. Ook zij zouden in een thuisvervangende zorgsetting moeten kunnen blijven wonen.”

Innovatieve vormen van samenwonen en samen zorgen

“Op maatschappelijk vlak neemt de belangstelling voor innovatieve vormen van samenwonen en samen zorgen alvast toe. Denk maar aan de verschillende co-housingprojecten, intergenerationeel wonen, ... De burger wordt ertoe aangezet zelf een grotere verantwoordelijkheid op te nemen. De zorg kan daarin ook aansluiting vinden door een beroep te doen op mantelzorgers, familie, burens, ... Al zal de draagkracht van dat lokale netwerk zonder enige twijfel de belangrijkste factor zijn.”

Hoe zou de samenleving de draagkracht van dat lokale netwerk nog kunnen verhogen?

“De overheid wil in de toekomst ook juist de samenwerking met en tussen mantelzorgers nog versterken, hen meer een stem geven in de zorg voor hun partner, familielid, buur, ... Zo gaat de overheid van start met het Triple Aim-project, waarbij zorg betaalbaar en efficiënt moet blijven, en zo breed mogelijk verankerd in de maatschappij.”

Performante thuiszorgnetwerken

“De grote uitdaging voor alle partners, instellingen en werkgevers in de zorg is hierbij het aangaan van performante thuiszorgnetwerken met bewezen impact. De stem van de thuiszorgconsument moet via o.m. patiëntenfora nog meer weerklank krijgen, net zoals ook de aandacht voor die onmisbare mantelzorger zelf structureel verankerd moet worden.”

Welke drie zaken zijn jou de voorbije maanden het meest bijgebleven?

“Er zijn wat mij betreft drie grote spanningsvelden in de thuiszorg.”

1. De organisatorische complexiteit

“De organisatorische complexiteit van de thuiszorg beheersbaar houden is een hele uitdaging. Er moet met zoveel – vooral praktische – zaken rekening gehouden worden: de afstanden tussen klanten, de vrij grote geografische spreiding, de in te plannen rondes, de verandering in wachttijden wanneer je er iemand tussen moet nemen, ...”

2. Het continue spanningsveld tussen vraag en aanbod

“Thuiszorg wordt ‘geleverd’ bij de patiënt thuis. Dat zorgt meteen voor een heel andere relatie tussen zorgvrager en zorgverlener. Er is veel meer nood aan onderhandelende zorg. Er kan ook sprake van claimend gedrag vanuit de patiënten. Je komt tenslotte op hun ‘territorium’. Tegelijk zijn er ook nog partner of kinderen, of andere mantelzorgers die hun zegje willen doen. Dat maakt alles nog delicateser.”

3. Een zijden draadje ...

“Vaak hangt het hele, complexe thuiszorgproces op aan niet meer dan een zijden draadje. Wanneer er bijvoorbeeld een thuisverpleegkundige uitvalt door ziekte, ligt er een zware mentale druk op zowel de andere thuisverpleegkundigen, als op het middelmanagement om er tóch voor te zorgen dat elke patiënt verzorgd wordt. Een vervanger vinden is soms allesbehalve evident. Er is immers geen team om op terug te vallen, zoals dat in een ziekenhuis of woonzorgcentrum wel het geval is. Elke vervanger heeft de handen al meer dan vol met de eigen ronde.”

Welke elementen worden in de thuiszorg nog onvoldoende benut?

“Thuiszorg is vandaag de dag een eerder concurrentiële setting. Zelfstandige thuisverpleegkundigen versus grote thuiszorgorganisaties versus openbare thuiszorgdiensten, zeg maar. Dat werkt meer dan eens wantrouwen in de hand. Terwijl net de toekomst van thuiszorg zit in samenwerken en netwerken. Daar ben ik meer dan ooit van overtuigd. Een herevaluatie van de thuiszorgfinanciering zal daarbij ook wenselijk zijn. Op dit moment stimuleert die financiering het samenwerken immers allerminst.”

“Ook wat de regelgeving betreft is er nog veel winst te behalen. Nu nog is thuisverpleging gebonden aan federale regelgeving en thuisverzorging aan Vlaamse. Om deze situatie afdoende en duurzaam op te lossen, zal meer dan waarschijnlijk een nieuwe staatsvorming nodig zijn.”

Van thuisverpleegkundige naar wijkverpleegkundige

“Ik ben persoonlijk erg gewonnen voor een scenario waarbij de thuisverpleegkundige doorgroeit naar een soort wijkverpleegkundige, die de samenwerking tussen huisarts, mantelzorgers, andere sociale partners en dienstverleners en de patiënt zelf stroomlijnt en coördineert. Anders gezegd: de zorgconsument centraal, zonder dat de verschillende zorgverleners aan mekaars inkomen zitten. Door vanuit de wijk te denken, kunnen de rondes ook efficiënter georganiseerd worden, met meer ruimte voor overleg en participatie.”

“Tegelijk is er nood aan versterking van de competenties van thuiszorgverleners m.b.t. onderhandelde zorg, zorgethische beslissingen, zelfevaluatie, -reflectie en -regulatie, het omgaan met multiculturaliteit, ...”

Werkbaar werk door flexibelere werkvormen

“In het kader van werkbaar werk dringen ook flexibelere werkvormen zich op. Tenslotte wil niet iedereen tussen 6 en 8 u. gewassen worden, of tussen 18 en 19 u. naar bed. Thuiszorgconsumenten zullen steeds diverser en veeleisender worden. Net dat zou het onwenselijke concurrentiële karakter van de thuiszorg nog in de hand kunnen werken.”

Jouw advies voor thuiszorgorganisaties in één zin is ...?

“Laat de belangen van de patiënten steeds voorop staan, en zie elkaar daarbij als partner, niet als concurrent.”

