



## **Whitepaper**

---

# **Ontzorg de zorg met multifunctionele ondersteuning**

**Hoe je door inventiever werken de  
druk op de ouderenzorg kunt verlagen**

# Ontzorg de zorg met multifunctionele ondersteuning. Hoe je door inventiever werken de druk op de ouderenzorg kunt verlagen.

Dat de zorg in Nederland voor de nodige uitdagingen staat zal weinig mensen verrassend in de oren klinken. Door het Coronavirus is dit nog eens pijnlijk duidelijk geworden. Ook de ouderenzorg heeft het zwaar (gehad). Verschillende organisaties in het werkveld luidden de afgelopen tijd de noodklok. Hun boodschap: de zorg voor ouderen in Nederland moet anders. Er worden grote veranderingen gevraagd.

Politiek, belangen- en patiëntenorganisaties moeten samen met de zorg hierover besluiten nemen. Bestuurders en managers in de zorg onderzoeken zelf ook de mogelijkheden om de zorg voor ouderen op peil te houden. Bijvoorbeeld door kritisch naar de interne organisatie en de bedrijfsvoering te kijken en functies onder de loep te nemen. Waar liggen kansen om de zorg écht te ontzorgen?

## Het kan efficiënter en effectiever

In dit artikel zoomen we in op de ondersteunende functies in de ouderenzorg, de facilitaire ondersteuning. Juist daar valt nu al winst te behalen. Hoewel de ondersteuners anders dan de zorgprofessionals (vaak) geen directe zorg leveren, zijn ze een cruciale schakel in hoe cliënten de zorg ervaren. Tenminste, als ze goed zijn opgeleid en breder worden ingezet dan nu vaak het geval is. Door te kijken hoe het er op de werkvloer aan toegaat, krijg je inzicht in de verschillende taken, de posities en de samenwerking. Dit biedt een perspectief op hoe je zorgpersoneel en ondersteunend personeel efficiënter en effectiever kunt inzetten.

## Waar zitten de facilitaire uitdagingen?

Een van de belangrijkste vragen is hoe de facilitaire organisatie beter aan kan sluiten op de zorg. Daarnaast moet gekeken worden naar de nijpende personele situatie. Welke maatregelen kan de facilitaire organisatie nemen om haar dienstverlening de komende jaren optimaal te houden, terwijl de zorgvraag verandert. Dat alles in de wetenschap dat de arbeidsmarkt krimpt en de zorgvraag stijgt. En tot slot welke verbeteringen zijn nodig in de samenwerking tussen zorg en ondersteuning?

## Herkenbaar, dichtbij, vast

De facilitaire organisatie kan haar ondersteunende taak het beste uitvoeren als ze dicht bij de cliënt staat én als de ondersteuning aansluit op wat de cliënt en zorgprofessional nodig hebben. Daarnaast is het van belang dat de zorg en ondersteuning nauw en in goede harmonie samenwerken. De aansturing dient lokaal te gebeuren. Voor de cliënt is het prettig als hij/zij zo min mogelijk verschillende functionarissen ziet en dat deze de cliënt kennen. Persoonlijke aandacht en heldere communicatie over wie wanneer zorg of hulp komt verlenen zijn vanzelfsprekend. De visie op facilitaire dienstverlening luidt daarom:

**Goede, herkenbare en ondersteunende dienstverlening, dicht bij de cliënt, gebaseerd op zijn/haar wensen en uitgevoerd door 'vaste' medewerkers die de cliënten kennen.**

## Stijgende zorgvraag in een krimpende arbeidsmarkt

Zoals gezegd staat de ouderenzorg in Nederland voor grote uitdagingen. De komende twintig jaar verdubbelt namelijk de vraag naar zorg voor ouderen: het aantal 75-plussers neemt toe en binnen deze groep groeit ook nog eens het aantal 90-plussers, de zogenoemde dubbele vergrijzing. In 2040 zijn er naar verwachting zo'n 700.000 (1) paar handen nodig om de zorg draaiende te houden. De sterkste groei wordt verwacht tussen nu en 2030.

Ondertussen groeit de beroepsbevolking nauwelijks en daalt ook het aantal mantelzorgers. Ons land krijgt te maken met een groeiende zorgkloof: een stijgende zorgvraag in combinatie met een dalend zorgaanbod.

(Zie figuur *Het probleem van de groeiende zorgkloof (2)*.)

## Uitstroom ondersteuning

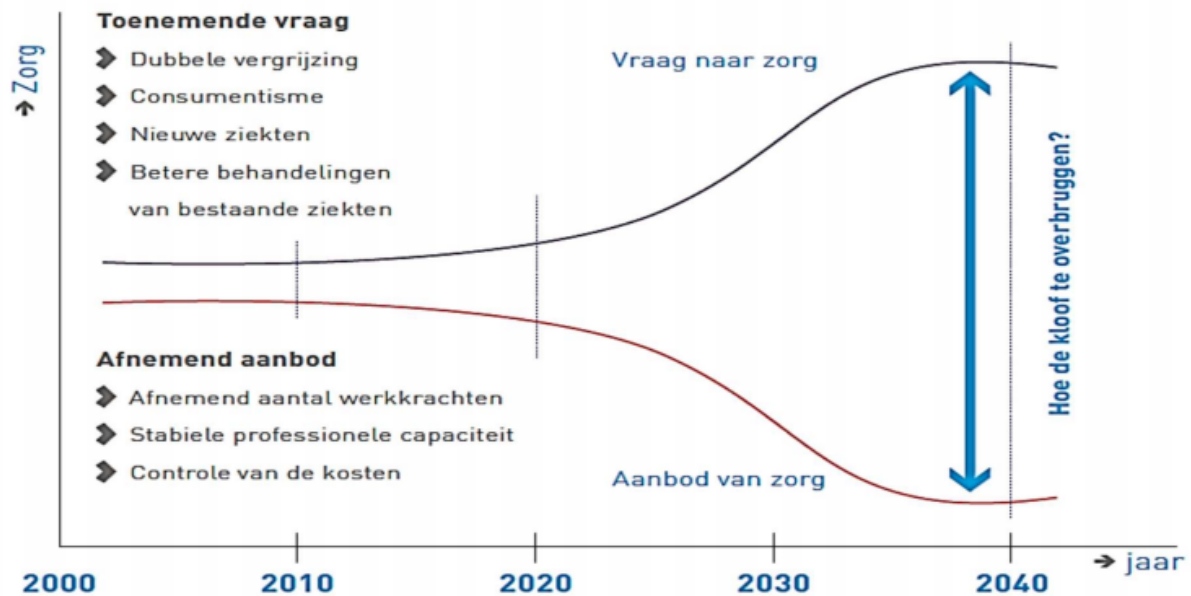
Tegelijk zien we dat er binnen de ouderenzorg sprake is van vergrijzing van het personeel. Deze problematiek geldt zeker ook voor de ondersteuners in de zorg. De impact daarvan wordt onderschat. Bij sommige organisaties stroomt tussen nu en 2035 maar liefst 75% op leeftijd uit. De instroom van jonge medewerkers is onvoldoende om dat te compenseren. Het vervangen van vertrekkende medewerkers is moeilijk, omdat op meerdere plaatsen de personeelsvraag stijgt. De zorg concurreert wat dat betreft met andere sectoren als de horeca, de bouw, logistiek en facilitaire dienstverlening bij bedrijven, waar ze ook op zoek zijn naar ondersteunende medewerkers.

---

1 Uit: Tien uitgangspunten voor toekomstbestendige ouderenzorg, [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl)

2 Bron: [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl)

**Het probleem: de groeiende kloof**



## De zorgkloof overbruggen

Hoe kun je ervoor zorgen dat er voldoende professionals zijn die de komende jaren zorg leveren aan de groeiende groep hulpbehoevende ouderen?

De personeelskrapte en de werkdruk dwingen ouderenzorgorganisaties in ieder geval te kijken naar de arbeidsintensiteit en hoe die kan worden teruggedrongen. Verder zijn ook sociale en technische innovaties noodzakelijk. In verpleeghuizen en woon-zorgcombinaties werken zorgprofessionals en ondersteuning iedere dag keihard en met veel toewijding.

Facilitaire ondersteuning is essentieel in de ouderenzorg. Tegelijkertijd staat het facilitaire bedrijf te veel op afstand. In veel organisaties heeft het niet (meer) de rol die het zou moeten hebben, namelijk het ondersteunen van de zorgprofessional waardoor deze zich kan richten op de échte zorgtaken. Uit inventarisaties blijkt dat:

- zorgprofessionals een groot deel van hun tijd spenderen aan niet-zorgtaken;
- veel taken verspreid zijn over verschillende 'typen' ondersteunende medewerkers;
- ondersteuners (en soms ook vrijwilligers) elkaar in de weg lopen, omdat ze met min of meer dezelfde taken bezig zijn.

## De ondersteuner nieuwe stijl ontzorgt de zorg

Als de facilitaire organisatie haar dienstverlening aan cliënten en zorgprofessionals in de ouderenzorg toekomstbestendig wil maken, is het essentieel om bestaande werkwijzen onder de loep te nemen en de taken op de afdelingen efficiënt te differentiëren. Ondersteuners moeten multifunctioneler worden. Dat betekent dat ze meer verschillende taken uitvoeren. Door taken te bundelen en te herpositioneren ontstaan nieuwe ondersteunende medewerkers met een functieprofiel waarmee ze op meer plekken inzetbaar zijn. In andere organisaties zijn deze medewerkers, met nog wel verschillen in taken, bekend als hotelzorgmedewerker, woon-assistent, faczo-medewerker, zorggezel, gastvrijheidsmedewerker, enzovoorts.

- De ondersteunende medewerker nieuwe stijl staat ook dichterbij de cliënt. Met als gevolg dat cliënten substantieel betere zorg en ondersteuning ontvangen.
- De werkzaamheden van zorg en ondersteuning moeten naadloos op elkaar aansluiten, daarom is een nauwe samenwerking met de zorgprofessional belangrijk. Niet al het werk dat de zorgprofessional doet is gespecialiseerd (BIG) werk. De ondersteuners moeten gestimuleerd worden deze taken over te nemen.
- Afhankelijk van de behoefte van de organisatie en de kwaliteiten ontwikkelt de medewerker zich verder door opleiding en training.

### En verder....

- Onderzoekt de facilitaire organisatie ook nieuwe toepassingen. Technische innovaties als 'slimme' gebouwen en domotica helpen de huidige én toekomstige vraag naar zorg en ondersteuning te beantwoorden. Ontzorg de zorg met multifunctionele ondersteuning. Hoe je door slimmer werken de druk op de ouderenzorg kunt verlagen.
- Uiteraard kijken organisaties kritisch naar wat ze zelf doen, waarin ze kunnen samenwerken met marktpartijen of wat ze goed/beter kunnen uitbesteden ('make, buy or ally'). Door goede keuzes te maken, komt een deel van de (toekomstige) personele druk buiten de organisatie te liggen. Het gaat dan om dienstverlening die niet direct cliënt-gerelateerd is als schoonmaak van algemene ruimten en logistieke functies.



## De multifunctionele medewerker van de toekomst kan nu al beginnen

Als je constateert dat zorgprofessionals te veel werk hebben en ze tegelijk te veel tijd aan niet-zorgtaken spenderen, dan is het logisch te kijken naar oplossingen waarbij 'de zorg' alleen nog maar hoeft te zorgen. Cliënten die in een verpleeghuis wonen hebben vaak maar 2 tot 4 uur op een dag 'echte zorg' nodig. De rest is verblijf. Een verblijf dat zo aangenaam mogelijk moet zijn: met lekker eten, sociale geborgenheid, veiligheid, goede mogelijkheden om familie te ontvangen enzovoorts. Daarvoor zijn multifunctioneel opgeleide medewerkers nodig die al deze woonaspecten kunnen handelen. En om de zorg helemaal te ontzorgen moeten ze ook eenvoudige handelingen uitvoeren als steunkousen aantrekken en ogen zalven.

### **Door multifunctionele medewerkers in te zetten, behaal je een aantal voordelen**

- Er kan effectiever en efficiënter worden gewerkt.
- Je krijgt een goede mix van zorg- en ondersteunend personeel, waardoor de kwaliteit van de zorg verbetert.
- Er is minder druk op de zorg en de zorgprofessional, waardoor er ook minder extra personeel ingezet of ingehuurd hoeft te worden.
- Er ontstaan aantrekkelijke functies voor (jonge) mensen die op de arbeidsmarkt komen. Zeker als je ze vergelijkt met bestaande functies voor alleen koken of alleen schoonmaken.
- Naar verwachting neemt de arbeidsvreugde toe en zal het gevoel van werkdruk verminderen.

### **Nog een stapje verder....**

In de ultieme vorm zouden de zorgprofessionals als wijkteam of thuiszorgteam op de locaties kunnen fungeren. In het *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg* staat nog steeds dat binnen 5 minuten zorg aanwezig moet zijn. Ook dat kan hiermee geleverd worden!

## Meer informatie

Bent u geïnteresseerd in oplossingen waarbij 'de zorg' alleen nog maar hoeft te zorgen? Wilt u weten hoe in uw organisatie met de inzet van multifunctionele medewerkers effectiever en efficiënter gewerkt kan worden? Maak dan vrijblijvend een afspraak.

**Inteon** helpt met het maken van analyses, het ontwikkelen van een zorgvisie of een plan van aanpak.

Neem contact op met:

Alger Vissers MSc

Partner Inteon

06 51 54 66 88

alger@inteon.nl

www.inteon.nl

*Wij werken aan goed leven met zorg!*