

Dromen voor zorg

Om het draagvlak voor de vernieuwing in het meerjarenplan te verbreden doet het nieuwe Zorgbedrijf Harelbeke een appel op inbreng en kennis van al wie werkt in of gebruik maakt van de publieke zorgverlening in Harelbeke. Dit alles gebeurt binnen het frame van de duurzameontwikkelingsdoelstellingen.

Het Zorgbedrijf Harelbeke, op 1 januari 2018 opgericht door stad en OCMW Harelbeke, biedt zeer ruime dienstverlening aan ouderen. Het beschikt over twee woon-zorgcentra met telkens 123 bedden, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum en 47 assistentiewoningen. Daarnaast is er een uitgebreid aanbod thuiszorg met maaltijden aan huis, een schoonmaakdienst, een mindermobielen centrale, de thuiszorgcoördinatie en een dementie-informatiepunt. De drie lokale dienstencentra, met een sterk outreachende werking, maken het aanbod aan zorgdiensten volledig. De publiekrechtelijke vereniging werkt met 350 medewerkers en bijna even veel vrijwilligers.

www.ZBHarelbeke.be



De toenemende vergrijzing, de stijgende concurrentie binnen de zorgsector, de behoefte aan een uitgesproken profiel en de neiging en ambitie om regionaal meer samen te werken vormen de uitdagingen van het ouderenbeleid. Om proactief te kunnen optreden hebben stad en OCMW Harelbeke de publiekrechtelijke vereniging Zorgbedrijf Harelbeke opgericht. 'Met het zorgbedrijf koppelen we democratische legitimiteit aan een sterke, efficiënte en effectieve operationele werking,' zegt algemeen directeur Hans Piepers.



FOTOGRAFIE ??

Hans Piepers:

'Met het zorgbedrijf koppelen we democratische legitimiteit aan een sterke, efficiënte en effectieve operationele werking.'

Naar aanleiding van de opmaak van een nieuw meerjarenplan begon Zorgbedrijf Harelbeke met het traject 'dromen voor zorg'. Iedere werknemer, vrijwilliger, bewoner en gebruiker van de dienstverlening kan er voorstellen, ideeën of suggesties voor aanbrenen. 'Vroeger werden de voorstellen dikwijls in het kaderteam of op beleidsniveau behandeld,' zegt Hans Piepers. 'Dat maakte het draagvlak soms te beperkt. Daarom kozen we voor een breed traject waarbij we een appel doen op de inbreng en kennis van al onze interne en externe klanten en belanghebbenden.'

Frame

De stad Harelbeke werd door de VVSG geselecteerd als pilotgemeente om de duurzameontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties te vertalen in lokaal beleid. Samen met het Huis van Welzijn, de politiezone en het zorgbedrijf startte de stad een gemeenschappelijke oefening om te komen tot één strategisch meerjarenplan voor Harelbeke. Het traject 'dromen voor zorg' vormt een onderdeel van dit grotere geheel, het geeft de bouwstenen om het grotere plan in detail én op maat van het zorgbedrijf uit te werken. Zorgbedrijf Harelbeke gaat ook zelf aan de slag met duurzameontwikkelingsdoelstellingen door alle beleidsvoorstellen per doelstelling te clusteren. Tegelijk worden inspanningen geleverd om alle medewerkers mee te krijgen in het duurzaamheidsverhaal.

Zo breed mogelijk ideeën verzamelen

'Dromen voor zorg' wil mensen doen nadenken en dromen over de toekomst van het zorgbedrijf. Algemeen directeur Hans Piepers vindt het in elk geval belangrijk zoveel mogelijk mensen bij het initiatief te betrekken: 'We denken dat heel veel kennis bij hen te vinden is. Gedurende een periode van twee maanden kan iedere medewerker, bewoner, gebruiker van het dienstencentrum of andere dienstverlening ideeën of voorstellen noteren op een van de droomaffiches. We willen zoveel mogelijk ideeën en voorstellen verzamelen om op basis daarvan een meerjarenplanning uit te werken.' Twee medewerkers trekken het project, zij gaan langs op de verschillende teamoverlegmomenten, lichten het traject toe en maken medewerkers warm om ideeën en voorstellen te noteren. En dat werkt. In kleine groepjes komen de mensen los, de ideeën borrelen spontaan op. Op de afdelingen van de

woon-zorgcentra worden creatieve en hartverwarmende voorstellen geformuleerd. Het personeel leeft met de bewoners mee.

Er komen niet alleen individuele voorstellen binnen, de teams worden ook uitgenodigd om als groep na te denken over nieuwe projecten en beleidsvoorstellen voor de eigen werking of afdeling.

alle medewerkers ambassadeurs van Zorgbedrijf Harelbeke. Maar niet alleen de medewerkers doen mee, er zijn ook momenten waarop de bezoekers van de lokale dienstencentra samen nadenken over de toekomst van het zorgbedrijf. Ook via de animatiewerking in de woon-zorgcentra worden bezoekers en bewoners maximaal gestimuleerd om hun ideeën te delen.



Het startsein voor 'Dromen voor zorg' werd gegeven op het HR-café, een overlegmoment met alle leidinggevenden van het zorgbedrijf. Uiteraard hoort er ook een communicatiecampagne bij. Medewerkers, bewoners, vrijwilligers en gebruikers van de dienstverlening worden geïnformeerd via nieuwsbrieven, teamoverlegmomenten of het personeelskrantje, maar de nadruk ligt vooral op het aanspreken van mensen om hen te overtuigen voorstellen en ideeën in te dienen. Om een maximale instroom te garanderen kunnen mensen ook anoniem een voorstel indienen. Bovendien bedacht de communicatieafdeling flyers op maat. Er zit een strook aan waarop mensen hun voorstel kunnen formuleren. De schoonmaaksters namen zo'n flyer voor hun klanten mee. Omdat ze al eerder bij het project waren betrokken, konden ze het doel van de oefening uitleggen en hun klanten warm maken om mee na te denken over de toekomst. Zo worden

En natuurlijk hebben ook de nieuwe beleidsmensen hun inbreng.

Ideeën samenbrengen

Het proces van ideeën en voorstellen verzamelen houdt het zorgbedrijf bewust zo breed mogelijk. Daarna sorteert een projectgroep alle verzamelde ideeën en clustert ze op drie niveaus: strategisch, operationeel en op managementniveau. Omdat medewerkers op de werkvloer dikwijls een goed zicht hebben op kleine aanpassingen die een groot verschil kunnen maken, wil het zorgbedrijf ook minstens twintig quick wins realiseren tegen 2020.

Beleidsdenkdagen

Tijdens het hele traject 'Dromen voor zorg' zijn er ook twee beleidsdenkdagen als ankermomenten voor het kaderteam. Op de eerste denkdag bespreken de deelnemers de aangepaste BBC 2020 die veel ruimte biedt aan transparante rapportering over prioritair beleid. Dit

is ook het moment om de stand van zaken voor het eerst te evalueren en eventueel bij te sturen en om de leden van het kaderteam de nodige technische bagage mee te geven om het meerjarenplan verder uit te werken naar aanleiding van het nieuwe decreet lokaal bestuur en BBC 2020. Op het einde van de dag worden de leden van het kaderteam uitgenodigd voor een echte droomsessie. De leden van de algemene vergadering en de raad van bestuur houden een gelijkaardige oefening. Tijdens de tweede denkdag selecteren de deelnemers uit alle voorstellen en dromen de uiteindelijke bouwstenen van het meerjarenplan, zonder te kijken waar het voorstel vandaan komt. De beleidsdenkdagen worden begeleid door Bart Noels en hebben plaats in het Kenniscentrum Arhus te Roeselare, dat op zich al inspireert tot innovatie in de zorg. Door gebruik te maken van externe expertise en door de denkdagen in een vernieuwende omgeving buiten het zorgbedrijf te organiseren krijgen de leden van het kaderteam een bijkomende stimulans om de gebaande paden te verlaten.

Gedragen meerjarenplan

Even belangrijk als het verzamelen en het bundelen van de voorstellen is de terugkoppeling achteraf. Dit gebeurt op dezelfde gediversifieerde manier als het indienen van de voorstellen. Het zorgbedrijf gaat dus weer de boer op met de geselecteerde voorstellen en geeft ook uitleg over wat niet in het meerjarenplan terecht kwam. Hiermee hoopt het meer draagvlak en betrokkenheid voor het nieuwe meerjarenplan te creëren. Als je als personeelslid of gebruiker de moeite doet om een voorstel te formuleren, wil je achteraf ook weten wat er daarmee gebeurt is. Als het niet geselecteerd is, wil je weten waarom niet. Zo krijg je ook een beter zicht op het kader en de beperkingen waarbinnen het zorgbedrijf werkt. ■

SYBILLE DEMEYERE IS VERANTWOORDELIJKE COMMUNICATIE EN PLANNING EN ANNICK WILLEMANS IS VERANTWOORDELIJKE ACCOUNTANCY, SUPPORT EN AUDIT BIJ HET ZORGBEDRIJF HARELBEKE