

Flanders Synergie Congres

Innovatieve arbeidsorganisatie in de zorgsector

Agnes Bode, algemeen directeur Familiehulp
17 maart 2010

Familiehulp.

- Gezinszorg en aanvullende thuiszorg.
 - Gezinszorg
 - Bejaardenzorg
 - Kraamzorg
 - Opvang van zieke kinderen
 - Oppas
 - Palliatieve zorg
 - Poetshulp
 - Karwei
 - Enz...

Familiehulp.

- 12 werknemers.
- 80.000 gebruikers
- In alle gemeenten van Vlaanderen en Brussel.

Familiehulp.

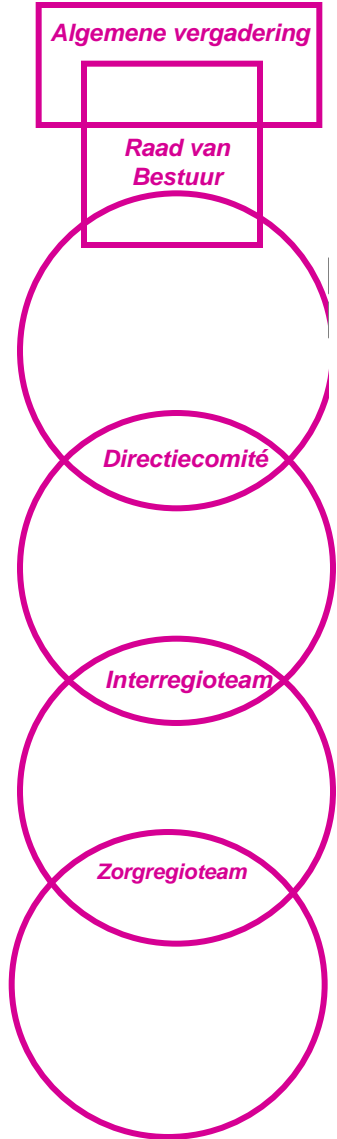
- Basiswerkers: polyvalent aangevuld met gespecialiseerde equipes (kraamzorg, thuiszorg voor psychisch zieken,...)
- Begeleiding door generalisten aangevuld met referentieverantwoordelijken per zorgregio (18)
- Onderverdeeld in sectoren en wijkteams.

Familiehulp.

- Op interregioniveau
 - Ondersteunende diensten: HRM administratie
 - Expertise - stafmedewerkers (10 expertises)

Familiehulp.

- Hoofdzetel
 - Algemeen beleid
 - Boekhouding
 - Kwaliteit
 - Preventie
 - PR
 - VTO
 - Onderzoek & Ontwikkeling



Hoofdzetel

Interregio

Zorgregio

Uitdagingen: zeer herkenbaar.

- Uitgangspunt: vraag en behoeften gebruiker
 - Continuïteit van zorg
 - Snelheid van aanpassing
- Ons voordeel:
 - Veel minder wisselende zorgverleners
 - Keuze voor integrale zorg

Start wijkwerking: 1988.

- Wat? Groep van 6 à 8 basismedewerkers verantwoordelijk voor gebruikers in wijk
 - werkplanning
 - Aanpassingen in functie van cliënt
 - vakantiedagen

Start wijkwerking: 1988.

- Begeleiding door sectorverantwoordelijke
- Van uitvoerende kracht naar zelfsturende teams
 - Arbeidsorganisatie verschilt
 - Tijd in plaats van instructie
 - Opleiding en vorming
 - Begeleiding.

Evaluatie en bijsturing.

- Bevraging klantentevredenheid bij stopzettingen, opname, overlijden.
- Experimenteel: cliëntenadviesraad.
- Regionale toekomststraden.

Regelgeving: sturend of remmend.

- Belgisch !
- Federaal versus Vlaams: complementariteit?
- Vlaamse regelgeving: subsidies enkel voor bij gebruikers gepresteerde uren.