

Arkin Ontregelt!

Registreren: het is veel zorgmedewerkers een doorn in het oog. GGZ-zorgverlener Arkin is erin geslaagd om de registratiedruk enorm te verlagen. Medewerkers zijn weer tevreden over hun werk, het verzuim en verloop is gedaald en de kwaliteit van zorg gestegen.

‘Hoe wil jij je werk inrichten en waar wil jij je op focussen? Die vraag hebben we letterlijk bij de medewerkers neergelegd’, zegt de projectleider van dit Koploperinitiatief. Met de behoefte van zorgverleners eenmaal helder voor ogen, is Arkin een innovatie-overeenkomst aangegaan met zorgverzekeraars. De insteek van die overeenkomst: behandelaren de ruimte geven het werk zo te doen dat zij zich op de inhoud kunnen richten. Daarnaast ondersteunt Arkin de medewerkers maximaal op ICT-vlak, met een gebruiksvriendelijke registratie-applicatie die per persoon iedere dag vijftig minuten tijdswinst oplevert. Behandelaren hoeven in de nieuwe app alleen nog directe tijd te registreren.

Wat levert het op?

‘Op hr-vlak zien we spectaculaire uitkomsten: verzuim en verloop zijn met tientallen procenten gedaald bij de teams die deelnemen aan dit Koploperinitiatief. Ons onderzoek laat verder significante verbeteringen zien op de ervaren werkdruk, maar ook op het gevoel zinvol werk te doen en het eigen werk te kunnen organiseren’, aldus de projectleider. Medewerkers vinden dat zij inhoudelijk in hun rol zijn gezet en hebben meer vertrouwen in hun functioneren dan voorheen, zo blijkt uit het onderzoek naar de eerste twee jaar aan ervaringen. Medewerkers gebruiken de vrijgekomen tijd om samen te reflecteren en/of zich bij te scholen. De kwaliteit van zorg is meetbaar gestegen.

In het nieuws

Wat kunnen andere organisaties leren van dit voorbeeld?

Het loont om naar medewerkers te luisteren en daarover in gesprek te gaan met de zorgverzekeraar. Ook heeft Arkin het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorg Autoriteit bij dit Koploperinitiatief betrokken. Bij alle gesprekken zaten behandelaren zelf ook aan tafel; zij leverden bovendien een belangrijke bijdrage aan het ontwikkelen van de gebruiksvriendelijke registratie-software. Dat is volgens de projectleider dan ook de gouden tip voor andere organisaties: ‘Ga niet zelf bedenken hoe het anders kan, maar vraag het aan de mensen die het werk doen. Benut hun ideeën maximaal.’

Waarom is dit een goed voorbeeld?

'Ik weet niet meer wat ik ben, psychiater of administrateur', zei een medewerker anderhalf jaar geleden tegen Arkin-bestuurder Dick Veluwenkamp. De vraag stond symbool voor een grote zorg die Veluwenkamp zelf ook had, namelijk dat de inhoud van het werk ten onder dreigde te gaan aan regels. Dit probleem leeft bij veel organisaties. Bureaucratie en regels zijn veelgehoorde redenen waardoor mensen de sector verlaten. Arkin laat in de praktijk zien dat je er wel degelijk iets aan kunt doen. Ontregel de zorg!

Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Caroline Bakker.

Caroline Bakker

Projectleider

[0652070357](tel:0652070357)

caroline.bakker@arkin.nl