

Verslag Bestuurstafel Gezond Utrecht van 6 december 2016

Thema: Thema's voor de Bestuurstafel in 2017

Locatie: Regentenkamer, Bartholomeus Gasthuis, Utrecht

Frank Miedema opent deze bijeenkomst. Het thema van vandaag is 'Thema's voor de Bestuurstafel'. We hebben vorige keer besproken wat er nodig is voor kwetsbare mensen thuis in Gezond Utrecht'. In deze bijeenkomst werken we dit uit en bepalen we of dit de kernthema's zijn voor de Bestuurstafel en voor de bijeenkomsten in 2017.

Bestuurstafel Actueel

Voordat we starten met het thema van vanavond is er aandacht voor drie punten:

1. Bestuurderswisseling Careyn

Frank Miedema verwelkomt Harry Luik, de nieuwe (interim) bestuursvoorzitter van Careyn. Hij neemt de plek van Rob van Dam over, die Careyn per direct heeft verlaten na een intensieve tijd. De aanwezige leden schrijven een aardig woord op de kaart voor Rob van Dam.

2. Arbeidsmarkt

Het blijkt voor diverse leden moeilijk om verzorgend en verpleegkundig personeel te krijgen. Onze regionale arbeidsmarkt staat onder druk. Tegelijkertijd kampen de opleidingen (HBO verpleegkunde en MBO) met een tekort aan stageplaatsen. De samenvatting van het daaropvolgende gesprek luidt als volgt:

- De HU laat numerus fixus voor de verpleegkundige studies los.
- Vanuit Utrechtzorg wordt een regionaal capaciteitsorgaan opgericht. Met het project SamUZ wordt zorgbestuurders gevraagd zicht te committeren om stageplaatsen voor (gespecialiseerd) verpleegkundigen en verzorgenden vanaf niveau 3 beschikbaar te stellen (zie flyer in de bijlage).
- Jan Duenk : "Laten we vooral [Utrechtzorg](#) benutten. Daarnaast is een groot aantal leden aangesloten bij het [Regionaal Mobiliteitscentrum Midden-Nederland](#); het zou mooi zijn als dit RMC (nog) nauwer samenwerkt met Utrechtzorg."
- Als Bestuurstafel pakken we dit niet op. Waar nodig kunnen we op basis van eventuele vraag van Utrechtzorg wel ondersteunen.

3. De sector onder druk

We kennen de lijst van 150 van de IGZ waar verschillende leden ervaring mee hebben. Het heeft hun zomer en de periode daarna bepaalt. Dat is heel ingrijpend voor cliënten, familieleden, medewerkers en bestuurders. Ook het Manifest van Hugo Borst en de opstelling van de media speelt daarbij een rol. Het is specifiek voor de VVT, maar herkenbaar voor iedereen. Deze bestuurstafel is ook een plek om met collega-bestuurders te praten over de gevolgen van de openbaarmaking van de 'lijst van 150' van de IGZ. Het helpt om de sentimenten en inzichten te kunnen delen en tegelijk ervaringen met de 'aanpak' van elkaar te horen. Het lastigst van deze situatie: het dwingt je om heel erg op jezelf gericht te zijn en dat gaat ook ten koste van de aandacht voor reguliere zorg en aandacht voor mensen. Daarnaast: "Als je te druk bent om het binnen allemaal netjes te houden, komt je er niet meer aan toe om je nek uit te steken", aldus Willy van Egdome.

Tijdens het gesprek groeit de gezamenlijke overtuiging dat het tijd is voor een tegenbeweging. Een signaal: 'Mensen, er is meer aan de hand' (als voorbeeld wordt de beweging "Het roer moet om" van de huisartsen genoemd). Hoe kunnen we aan de omgeving laten zien dat we de boodschap wel begrepen hebben en tegelijkertijd onze verantwoordelijkheid nemen? "Speak Up". Tegelijkertijd, als je onder druk staat van media en inspectie is dat niet vanzelfsprekend. Het is een dilemma.

Terugblik op de eerdere bijeenkomsten

Op 26 januari, 31 mei en 6 september 2016 waren er bijeenkomsten van de Bestuurstafel Gezond Utrecht. Op 26 januari bespraken we 'wat Gezond Utrecht eigenlijk is vanuit verschillende perspectieven'. We formuleerden een aantal 'ankers' voor de Bestuurstafel en constateerden dat iedereen te maken heeft met de ontwikkeling dat meer mensen langer thuis blijven wonen, en – vanuit instellingsperspectief- de ontwikkeling van extramuralisering, die zeer verstrekkend is.

Ankers voor de Bestuurstafel zoals geformuleerd op 26-1-2016

We merken dat er een aantal belangrijke ankers is voor alle deelnemers:

- We zijn er als het nodig is, voor die mensen die het nodig hebben
- We zijn geen 'geluksfabrieken'; kwetsbaarheid en tegenslag horen ook bij het leven. Hoe daarmee om te gaan?
- De vraagstukken zijn te groot en complex om door individuele organisaties te worden opgelost
- Het gaat niet om 'een punt op de horizon, een helder en eenduidig collectief doel'. We zijn op weg, we weten niet precies waar naartoe. We kunnen wel stappen zetten in de op dat moment goede richting. Dan gaat het heel erg over vertrouwen op jezelf en op elkaar. De overtuiging van je eigen kunnen en kracht. Voor ons zelf, onze organisaties en de medewerkers
- Kennis verspreidt zich en de samenleving gebeurt; daar moeten we ons toe verhouden
- We moeten gebruik maken van de sterken; sterke schouders dragen het
- In Utrecht moeten we elkaar goed kennen om elkaar te kunnen helpen.

Het thema langer thuis/ extramuralisering hebben we in de tweede bijeenkomst van 31 mei verder verkend. Daarbij constateerden we, kort samengevat:

1. Extramuralisering is voor vrijwel iedereen herkenbaar en actueel
2. Het gaat heel snel, maar zijn we er klaar voor?
3. De goede infrastructuur en benodigde 'mechanismen' werken nog niet
4. Financiering & contractering: variëteit troef, en dat helpt niet
5. De regisseursrol is cruciaal.

We deelden als conclusie:

Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid dat noodzakelijke voorzieningen in zorg en welzijn beschikbaar en toegankelijk blijven, ook bij grote verschillen tussen arm en rijk.

Voor de bijeenkomst van 6 september bereidden zeven leden een casus voor over met name kwetsbare mensen die niet 'vanzelfsprekend' toegang krijgen tot voorzieningen en hun route niet vanzelf vinden. Cliënten die thuis willen (of misschien wel moeten) wonen. De voorbeelden waren stuk voor stuk representatief voor de praktijk, geen uitzonderingen dus.

Er waren cases van: De TussenVoorziening, (Jules van Dam), Al Amal (Caroline Sarolea), Altrecht (Roxanne Vernimmen), Reinaerde (Ella van Lingen), Huisartsten Utrecht Stad (Carin de Kok), Inclusio (Peter de Visser) en De Hoogstraat (Rob Beuse).

Samen verantwoordelijkheid nemen voor Gezond Utrecht

De gesprekken over de cases hebben we geanalyseerd en we kwamen tot vier thema's die in alle cases terugkomen. Het hoofdthema van vandaag is vierledig en volgt uit eerdere netwerkbijeenkomsten:

1. **Echt luisteren naar wat de cliënt wil.** Ons professionele denken en ons systeemdenken loopt voortdurend door dat echte luisteren heen. Hoe kunnen we dat beter doen?
2. **Creëren van professionele ruimte en de rafelranden gebruiken.** Want als we dan met onze cliënt praten en ook nog binnen de lijntjes moeten blijven, dan hebben we het gevoel dat we niet het beste voor de cliënt doen. Of erger nog: gaan we nieuwe systemen bedenken.
3. **Goede aansluitingen en goede verbindingen organiseren en faciliteren.** Ook: 'gaten' opsporen en dichtten. De casus van de hoogbejaarde dame met multimorbiditeit die nog alleen woont zonder familie dicht in de buurt illustreerde dit treffend. Ook de opdracht van de ambulanceverpleegkundigen van de RAVU wordt steeds meer om mensen thuis te stabiliseren. Maar wie kunnen ze daarvoor inschakelen?
4. **Het gaat om betere uitkomsten, maar ook over geld.** Enerzijds is er de vierkantsbekostiging vanuit de WMO, anderzijds is populatiebekostiging in de zorgwereld actueel. Kunnen we een weg bedenken om het vierkant en andere modellen over grenzen heen te tillen en zo tot een systematiek komen die bijdraagt aan betere uitkomsten, meer gezondheid voor de beschikbare middelen. De leden gaan vandaag in vier groepen uiteen om per groep een van de vier thema's uit te diepen. Er is een plenaire terugkoppeling.



Rode draden en thema's

Echt **luisteren, professionele ruimte**, aan de slag met **uitkomsten voor de Utrechtse populatie** en goede **aansluitingen en verbindingen** organiseren. En dat vanuit de bedoeling: Samen verantwoordelijkheid nemen voor Gezond Utrecht. In vier groepen voeren we de dialoog over deze thema's. In de bijlage vatten we de uitkomsten van de dialoog samen.

Echt luisteren naar de cliënt

De wezenlijke vraag is toch: "Wat wilt u écht". Het blijkt heel moeilijk voor professionals met deze vraag om te gaan. Iedereen neemt zijn eigen professionele blik en referentiekader mee, als specialist, psycholoog, huisarts, sociaal werker en hulpverlener. Ook de opdracht van de eigen organisatie speelt onbewust mee in het luisteren. Als de opdracht van de wijkteams bijvoorbeeld is dat mensen hun eigen kracht en netwerk moeten mobiliseren vraag je al snel: 'wat kunt u zelf doen?'. Maar dat is op dat moment juist het probleem. Of als cardioloog hoor je vooral signalen die over het hart gaan. Maar hoor je ook wat cliënten aan het hart gaat?

Echt luisteren betekent zeker niet: markt- en klantgericht doen wat die mens wil. Nee. Het gaat erom samen de vraag helder te krijgen. Doorvragen, laten merken dat je de cliënt serieus neemt. Alleen zo kan je samen helder krijgen wat er aansluit op de vraag en kun je aan de slag. Wij zien vooral de ziekte en ellende en het is de professionele neiging dan te helpen en te zorgen. Het is maar de vraag of wij (lees: onze mensen) er dan hun handen vanaf kunnen houden als dat gevraagd wordt. De professional heeft er soms meer last van (voelt zich verantwoordelijk) dan de cliënt zelf. Soms blijkt dat de cliënt niet geholpen wil of kan worden, of dat zijn vraag niet binnen de grenzen van bestaande systemen opgelost kan worden. Wat dan te doen? Dat is een dilemma. Leidend blijft dan: Maar wat wilt u echt?

Professionele ruimte creëren

"Zoek de rafelranden van de systemen maar op". Als we verantwoordelijkheid nemen voor Gezond Utrecht moeten we professionals ruimte bieden. De systemen, organisatiedoelen en protocollen bepalen dan niet langer het gedrag. Professionals, die werken vanuit een gedeeld kader van normen en waarden, moeten de ruimte krijgen om mensen zoveel als mogelijk in hun eigen omgeving te ondersteunen. Niet meer doen dan nodig en niet minder dan noodzakelijk. Geef de professional de kans om zijn werk te doen i.p.v. uitgebreide verplichte tijdrovende registraties. Dus: **van control naar accountability**. Zorgprofessionals moeten weer de kans krijgen zich verantwoordelijk te voelen en vanuit die positie de hulp te (laten) bieden die nodig is. Dat maakt de echte zorgprofessional zichtbaar en van betekenis. Het reflectief vermogen, 'hoofd, buik en hart, gezond verstand: daar moeten zorgprofessionals en vrijwilligers weer meer op mogen vertrouwen i.p.v. verplicht vasthouden aan en invoeren van protocollen.

Professionals zijn niet alleen de hulpverleners uit zorg en welzijn. Dat zijn ook familie, vrienden, burenhulp, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers! Hun inzet helpt vaak echt. Ons doel is niet om er zo snel mogelijk weg te zijn, maar om de goede hulp in te richten. Wat mensen écht willen, hun oplossing dus, valt vaak buiten het domein van zorg en welzijn. Denk aan werk, wonen, anders omgaan met uitkering, aandacht, 'gezien worden'.

Aan de slag met uitkomsten voor de Utrechtse populatie: hoe financieren we het?

WMO, WLZ, Participatiewet, ZVW, jeugdwet, subsidies, eigen bijdragen. Het gaat ons om wat kwetsbare mensen echt willen, maar geld en regels zijn voor hun en voor de aanbieders altijd 'wel een ding'.

Als we als organisaties verantwoordelijkheid nemen voor Gezond Utrecht moeten we leren om over grenzen van systemen en organisaties heen te denken en te werken. Wat uiteindelijk doorslaggevend moet zijn is: wat is het effect van ons gezamenlijk handelen? Effect in termen van ervaren kwaliteit, omgaan met kwetsbaarheid, uitkomsten van zorg en welzijnsinspanningen en kosten. De continuïteit, positie en reputatie van onze eigen organisaties spelen nu voor ons ook een belangrijke rol. We kunnen daar erg druk mee zijn. Het is de kunst om als organisatie juist iets niet te doen als de cliënt of een ander het zelf beter kan. Dus: een ander in de lead te plaatsen en de verbinding goed vormgeven. Hoe kunnen we onze eigen traditionele manier van doen doorbreken?

Een belangrijk adagium wordt dan: voorkomen is altijd beter. Als je armoede in het begin niet aanpakt wordt het alleen maar erger. Vaak zien we dat er een relatie is tussen schulden, uithuiszetting en grotere problemen. Hetzelfde geldt voor gezond leven en bewegen om ziektekansen te verminderen. Keer op keer leren we dat je er vroeg bij moet zijn. Als je denkt in uitkomsten voor de Utrechtse populatie, moeten we daarin investeren.

Bij het onderwerp professionele ruimte gaven we aan dat we van control naar accountability toe moeten. In het gesprek blijkt dat er veel systematiek is om juist dat handelen op basis van uitkomsten en die accountability te ondersteunen. Denk aan Triple Aim, JCI en Value Based Healthcare. Ook de gemeente Utrecht ontwikkelde een systeem met vier velden dat inzicht geeft in uitkomsten. Niet als keurslijf, maar als hulpmiddel om in gesprek te zijn over de goede dingen doen.

Goede aansluitingen en verbindingen

Mensen komen bij onze organisaties omdat er 'iets aan de hand is': ziekte, schuld, naderend levenseinde, spanning, kwetsbaarheid, onvermogen, gedoe, woninguitzetting. In zekere zin hebben we daar belang bij: als het niet meer zou voorkomen, waren we overbodig. In dit thema zijn twee inzichten relevant: **hoe voorkom je dat er mensen jouw instelling nodig hebben.** En: **Je laat 'het stokje pas los als een ander het stokje vastheeft.'** Vanuit het eerste inzicht zou het goed zijn als iedere organisatie zich de opgave stelt: hoe voorkom ik dat er mensen bij mij komen? Wat moet de TussenVoorziening dan doen? Wat het Diakonessenhuis, wat moet de huisarts doen, of AxionContinu? Als we dat allemaal doen en erin investeren, dan dragen we bij aan Gezond Utrecht.

Tegelijkertijd is er de andere kant: 'Het stokje doorgeven'. Voor die mensen die we helpen en die op een geven moment weer zelf, thuis of bij een andere instelling, hun leven vervolgen zijn we ook verantwoordelijk voor de opvolging. We moeten van elkaar weten wat we doen en daarvoor goede aansluitingen realiseren. Een goede informatieoverdracht dus en goede zorg op de goede plek. Dit om situaties te voorkomen als de ambulance die ergens komt en de cliënt thuis prima kan stabiliseren, maar niet weten wie zij moeten bellen om het vervolg in de gaten te houden. Om te zorgen dat mensen niet onnodig lang in het ziekenhuis verblijven omdat er geen goede plek thuis of in de buurt is. Om te zorgen dat we vanaf dag een in De Hoogstraat al weten wat er nodig is als die patiënt naar huis gaat. Dát is het stokje dat we moeten overgeven óf aannemen. Een stokje met goede informatie, ondersteund door goede ICT-voorzieningen. Met een instelling dat je altijd nadenkt over 'wie neemt het stokje over en wat is daarvoor nodig'?

In 2017 verder met deze thema's

De Bestuurstafel Gezond Utrecht is gericht op interactie, elkaar leren kennen en inspireren. Door dat te doen zoeken we elkaar in ons werk vaker op, lossen we makkelijker problemen op, vinden we inspiratie en gedeelde ambities. Zo komen we tot nieuwe initiatieven. Het is een interactiegericht netwerk, geen opgavegericht netwerk. Dat bevestigen we. Het is geen programmabureau: we zijn er niet om de ideeën te vertalen naar concrete programma's en deze uit te voeren. De Bestuurstafel kan deze onderwerpen wel verdiepen met de intentie om tot actie over te gaan.

In de vier netwerkbijeenkomsten van 2017 staat telkens een van vandaag besproken thema's centraal. We sluiten iedere bijeenkomst wel af met de vraag: wat gaan we hieraan, individueel of als collectief, mee doen?

Om de interactie en het eigenaarschap voor het netwerk te bevorderen beslissen we dat een aantal leden samen met Wilfrid de netwerkbijeenkomsten voorbereidt. De voorlopige planning:

- Echt luisteren op 7 februari: Carin de Kok, Frank Miedema, Caroline Sarolea en Roxanne Vernimmen.
- Verbinding & aansluiting op 9 mei: Rob Beuse (nog checken) Irene Domburg, Harry Luik, Jack Versluis (nog checken) en Wilfrid Opheij.

De verdeling van de twee resterende thema's besluiten we in het nieuwe jaar.

Overige punten ter afsluiting

- Op verzoek van enkele leden is er een '**smoelenboekje**' gemaakt. Het concept ligt vanavond op tafel, de mensen die er vanavond niet zijn krijgen de eigen pagina per e-mail ter controle opgestuurd. Als een op interactiegericht netwerk is zo'n naslagboekje handig om in de tas te hebben. Vriendelijk verzoek gewenste wijzigingen door te geven via info@bestuurstafelgezondutrecht.nl
- **24 uurs Bestuurstafel:** het bestuur heeft het plan opgevat om voor de zomervakantie een korte retraite (combinatie inhoudelijk/informeel) voor de leden te organiseren. Er is hiervoor een bescheiden budget beschikbaar. De aanwezige leden zijn enthousiast. Wilfrid Opheij & Nicolien van Wees bereiden dit i.s.m. het bestuur voor.
- **Netwerkaart:** we brengen graag de bestaande verbindingen in het netwerk in kaart. Daarvoor sturen we binnenkort iedereen een vragenlijst met een duidelijke instructie toe.
- Jan Duenk biedt de leden een exemplaar van de mooie uitgaven #nuverder en #hetKANanders aan. In deze boekjes staan de organisatieveranderingen binnen Abrona centraal. Beide uitgaven zijn ook via [de website van Abrona](#) te bestellen en te downloaden.

De volgende keer willen we met elkaar in gesprek over 'echt luisteren'.