



"DigiGazette

" Samen op weg naar een steviger digitaal fundament voor een (nog) betere kwaliteit van zorg."

Projectwerking, een projectteam, een projectsponsor. Help je ons even op weg met een korte kadering?

René: "Ik keer hiervoor eerst even terug naar de basis. Zorgnetwerk Stijn vzw bestaat uit elf dienstencentra en diensten. De elf directeurs van deze diensten(centra) vormen samen met de directeur van het Ondersteuningscentrum het Beleidsteam en zijn 'Samen Stijn': ze geloven in de kracht van samenwerking om zoveel mogelijk ondersteuning te kunnen bieden aan mensen met een zorgnood. Daarnaast zien ze de absolute meerwaarde in om als één front, in plaats van aparte entiteiten, sterk te staan in een zeer snel veranderd zorglandschap. De bijhorende regelgeving is niet enkel complex, de wijzingen zijn soms nauwelijks bij te houden. Hier moeten we als organisatie heel erg snel op kunnen blijven inspelen.

Maar snelheid mag het uiteraard niet overnemen van kwaliteit. Daarom schakelen we graag doordacht, stap voor stap, door eerst na te denken en dan te doen. Projectmatig werken met andere woorden. Een manier van (samen)werken die eigenlijk niet nieuw is binnen onze voorzieningen, integendeel. Wat wel nieuw is, is dat sommige grootschalige projecten over de elf diensten en dienstencentra heen uitgerold zullen worden.

Een concreet eerste voorbeeld van zo'n project is de 'Digitale Transformatie.' Het projectteam van de 'Digitale Transformatie' leidt het project in goede banen. Dit team bestaat uit verschillende profielen, interne medewerkers over de diensten en dienstencentra heen en externe professionals. Elk met hun eigen expertise, ervaring en talenten. Het team wordt geleid door een projectverantwoordelijke. In dit geval Ine Boonen.

Ikzelf ben als projectsponsor de link tussen het projectteam, het Beleidsteam en het Bestuursorgaan (het hoogste orgaan binnen Stijn vzw) en hou vinger aan de pols wat betreft vooruitgang en linken naar de strategische doelstellingen van Stijn vzw.

Waarom precies dit project, digitale transformatie?

Niet enkel het zorglandschap verandert razendsnel, ook de technologische vooruitgang evolueert. Thuis zijn we het intussen meer dan gewend om met een eenvoudige klik op de knop een betaling uit te voeren, onze sportieve activiteiten te monitoren of ons aan te melden voor een evenement. Binnen de werkcontext van Stijn vzw zien we dat we vandaag nog immens veel manueel, soms dubbel, werk verrichten en dat digitale middelen nog veel te beperkt ingezet worden.



Een interview met René Roex

René is intussen alweer vijftien jaar directeur van Dienstencentrum 't Klavertje. Daarnaast neemt hij, als lid van het gemeenschappelijke beleidsteam van zorgnetwerk Stijn vzw, een aantal bijkomende rollen voor zijn rekening. Hij is voorzitter, verkent externe samenwerkingsverbanden en houdt als trendwatcher de ontwikkelingen binnen de sector personen met een beperking nauwlettend in het oog.

Zijn goed gevulde agenda vult hij sinds het najaar nog aan met een extra rol: die van projectsponsor van het project 'Digitale Transformatie'.



"DigiGazette

Ondanks het feit dat Stijn vzw toch wel gekend staat als een sterk innovatieve speler binnen de zorgsector, hinken we op digitaal vlak toch wel wat achterop. Een digitale inhaalbeweging was (en is) dus heel erg nodig. Het project 'Digitale Transformatie' zal stap voor stap deze inhaalbeweging op gang trekken, met als eerste fase de digitalisering van heel wat van onze zorgprocessen.

Niet enkel op beleidsniveau, maar ook vanuit het werkveld én de families kwamen heel wat signalen dat het echt wel tijd werd om deze digitale inhaalbeweging te gaan maken?

Dat klopt inderdaad. Om slechts enkele voorbeelden te noemen. De diensten ambulante begeleiding kijken uit naar een oplossing om registraties op een eenvoudige manier te kunnen uitvoeren tijdens huisbezoeken. Mijn eigen dienstencentrum Het Klavertje is al een hele tijd vragende partij voor de ontwikkeling van een vervoersapplicatie om de busritten van onze zorggebruikers makkelijk in te plannen en op te volgen.

Vanuit de families is er de vraag naar méér communicatie met de leefgroep waarin een kind of partner verblijft. En op beleidsniveau hebben we, om onze dagelijkse organisatie zo goed mogelijk op te volgen, nood aan de meest accurate gegevens en cijfers. Deze data zitten nog té veel versnipperd en zijn vaak niet voldoende up-to-date om grondige analyses mogelijk te maken.

Ondanks het feit dat er heel wat vraag komt vanuit de werknemers en de meesten ook reikhalzend uitkijken naar digitale oplossingen om hun werk administratief te verlichten, gonzen af en toe ook wat meer kritische stemgeluiden in de wandelgangen?

Dat kan ik inderdaad niet ontkennen en dat is ook helemaal ok. In ieder veranderingsproces heb je altijd drie groepen van mensen: zij die meteen mee op de kar springen, zij die toch een wat meer afwachtende houding aannemen en daarnaast ook wat enkelingen die het maar niets vinden.

Enthousiasme, een kritische noot en weerstand. We zijn allemaal mensen en elk gevoel mag er zijn. In het geheugen zindert ook het minder succesvolle implementatieverhaal van bijvoorbeeld Toba en Acerta nog wat na. Maar intussen zijn we vier jaar verder en durf ik ook wel te stellen dat we niet mogen blijven hangen in het verleden. Ik bekijk het liever positief. Uit fouten kan je maar beter leren. En dat doen we ook.

Het projectteam



Ine stuurt als projectleider het project en het projectteam. Zij fungeert als centraal aanspreekpunt bij vragen en opvolging.



Kris brengt alle processen in kaart, bestudeert en analyseert als data-analist.



Elk project brengt ook heel wat communicatie met zich mee, hier wordt Ine met raad en daad in bijgestaan door Wendy.



Carina adviseert doorheen het ganse project als intern inhoudelijk administratief expert.



Anneleen, ervaringsdeskundige projectwerking, is het externe klankbord van het projectteam.



René slaat als projectsponsor de brug tussen het projectteam en het beleid van Stijn vzw.



"DigiGazette

Zo neemt het Digitale Transformatie projectteam momenteel uitgebreid de tijd om als allereerste stap de zorgadministratieve processen in kaart te brengen. Ze bekijken ze ook vanuit zowel de bril van een medewerker als vanuit de bril van een zorggebruiker (en zijn/haar netwerk). Dat is in het verleden nog nooit gebeurd. Alleen al een zicht krijgen op deze processen is een gigantische uitdaging op zich. De timing is strak, het budget afgeijnd en het projectteam maar zo sterk als het nu is.

Maar vele handen én een stevige dosis enthousiasme maken samen licht(er). Het in kaart brengen van alle administratieve stappen, dat doet het team in samenwerking met medewerkers én zorggebruikers (of partner/familie van) vanuit elke dienst en dienstencentrum van Stijn vzw. Waar overlappen de processen, waar lopen ze langs elkaar en waar kan de afstemming beter?

Hoe zal deze technologische oplossing er precies uit gaan zien?

Hier kunnen we vandaag nog geen antwoord op geven. Zoals al eerder aangehaald, neemt het projectteam momenteel eerst uitgebreid de tijd om alle zorgadministratieve processen grondig te analyseren om ze nadien ook goed op elkaar te kunnen afstemmen. Daarna, rond september 2023, volgt pas de volgende stap: het uitkiezen van een gepaste technologische oplossing en de implementatie ervan.

Deze oplossing zal, voor alle duidelijkheid, nooit allesomvattend zijn, eerder een dynamische blokkendoos die waar en wanneer nodig op een efficiënte manier geactualiseerd kan worden.

Want er komen steeds nieuwe zorgadministratieve processen bij en anderen zullen wellicht op termijn verdwijnen. De oplossing dient in elk geval mobiel te zijn, zodat bijvoorbeeld het personeel van een leefgroep niet steeds naar een computer hoeft te rennen, maar bijvoorbeeld een afwezigheid gewoon kan ingeven via een app op een tablet of smartphone.

Tot slot. Betekent dat dat er ook meer tijd zal vrijkomen voor meer zorg of eerder voor meer kwaliteit van zorg?

De afgelopen tien à vijftien jaar hebben we al best heel wat digitalisering gehad. De geschiedenis leert dat we niet minder tijd steken in registraties of bureauwerk dan tien of vijftien jaar geleden.

Wat er dan wel verandert? Door het feit dat we heel wat processen beter kunnen opvolgen, kan er gewoon veel kwalitatiever gewerkt worden. We kunnen nu bijvoorbeeld cijfers rond zorggebruikers alsmäär beter analyseren en een kwalitatiever dossier opstellen met meerdere verschillende invalshoeken. De kwaliteit van zorg gaat er met andere woorden op vooruit.

En dat kunnen we enkel toejuichen!





"DigiGazette

“Verandering is moeilijk, maar niet onhaalbaar”

Van registratie tot facturatie

Administratie binnen een kinderdagverblijf. Dan hebben we het bijvoorbeeld over de registratie van de peuters bij aankomst en vertrek, wie ligt in bed en is wakker, de ingave van het dagverloop per kind en de heen-en-weer communicatie met ouders. Maar ook over het maken van planningen en facturen. Kortom, een pittig aantal dagdagelijkse administratieve handelingen.

Sarah: “Vroeger gebeurde alles heel erg basic. Voor de aanwezigheden werkten we bijvoorbeeld via blanco excel documenten. Soms was het niet meer dan een leeg kader met de namen van de peuters erop. Daarachter werden letterlijk eentjes en nulletjes genoteerd. Ter dubbelcheck gingen we dan ook nog eens langs in de groepen om de aanwezigheden op te nemen. Alles werd finaal ook nog een keer overgenomen in excel. Heel erg oldschool en dubbel werk dus.

Werkgroep werkdruk

Binnen onze werkgroep bleek dat de toenemende administratie echt wel een issue werd. We beseften allemaal dat het anders moest. Niet enkel om tijd te besparen, maar ook om foutenmarges te doen slinken én om met de tijd mee te zijn. Want ook ouders verwachtten alsmaar meer eenduidige communicatie en transparantie. In een eerste fase implementeerden we digitale tools zoals Outlook en een digitale kalender.

En vervolgens zijn we op zoek gegaan naar een passend software programma om onze werking te ondersteunen. Naast de communicatie met de leverancier, was ik het centrale aanspreekpunt binnen onze organisatie. Ik heb heel veel tijd en moeite ingestoken om mijn collega's op te leiden. De stappen uit te leggen, handelingen te tonen, ze nog eens te herhalen. Want neen, je kan niet verwachten dat iedereen meteen moeiteloos op die digitale trein springt. En dat is helemaal ok. Waar een wil is, is een weg”

Stilstaan bij je handelen is vooruitgaan

Bracht de overgang ook daadwerkelijk meer beschikbare tijd? Sarah knikt: “Er is wel degelijk meer tijd vrijgekomen voor de reguliere werking binnen de groepen. Tijd die rechtstreeks naar de kinderen zelf kan gaan. Er wordt bijvoorbeeld heel wat minder dubbel genoteerd en alle info is veel sneller raadpleegbaar. Heel wat minder ‘papieren gedoe’ dus. Daarnaast bracht het ook meer administratieve efficiëntie voor de stafmedewerkers.

Wanneer er vroeger bijvoorbeeld een extra opvangdag moest geregeld te worden, grepen we naar pen en papier om letterlijk per groep te gaan tellen of deze extra dag haalbaar was. Nu is dit een kwestie van enkele klikken. Het is niet enkel efficiënter, er worden ook heel wat minder fouten gemaakt.”



Een interview met Sarah Droogmans

Zestien jaar werkt Sarah Droogmans intussen alweer voor kinderdagverblijf Windekind, de nieuwste telg binnen zorgnetwerk Stijn vzw. Van notities op papier in 2016 tot een digitaal heen en weer schrift vandaag de dag.

“Bloed, zweet en tranen hebben er soms gevloeid, maar als we op ons digitaal traject terugkijken, zijn we supertrots op onszelf dat we het als team toch maar waargemaakt hebben. Vaak bleek de angst om te veranderen groter dan de overgang van papier naar een software programma.”



"DigiGazette

Of Sarah trots is op hun bewandelde digitale traject? "Vast en zeker! Ik steek het echt niet onder stoelen of banken, het heeft soms bloed, zweet en tranen gekost. Maar ik ben er rotsvast van overtuigd dat we ook nu nog veel meer administratieve handelingen efficiënter kunnen organiseren. Er is heel wat meer werk bijgekomen de afgelopen jaren. Maar die workload kunnen we nu wél opnemen met hetzelfde team. Dat zou niet kunnen als we alles nog op papier zouden doen. Maar we zijn er nog niet.

Daarom ben ik ook erg nieuwsgierig naar wat er in kaart gebracht zal worden door het observatieteam van het project 'Digitale Transformatie' en waar we onze administratieve processen nog in kunnen verbeteren. Ik kan zeker al tien voorbeelden opsommen die ik digitaal totaal anders zou organiseren. Nog steeds werk aan de winkel dus (lacht)."

Enkele tips van Sarah

Iedereen zijn of haar talent

Verwacht niet meteen van iedereen om digitaal mee te zijn. Sommigen zijn digitaal vaardig vanuit hun opleiding, anderen hebben die achtergrond niet meegekregen. Dat is helemaal ok. Vul elkaar aan en help waar nodig.

Goede afspraken, goede vrienden

Wij verwachten bijvoorbeeld dat er elke dag even tijd gependend wordt aan het bijlezen van mails en het bekijken van de outlook agenda (Welk kindje is jarig? Staat er een kennismaking gepland? Welke taken staan er op de planning?). Dit soort basics heeft niets met digitaal meezijn te maken, maar met afspraken en interne communicatie.

Voorzie een sterk intern aanspreekpunt

Iemand die helemaal mee is in het digitale verhaal. Iemand die informatica minded is én administratief sterk staat.

Ikzelf was het aanspreekpunt voor ons kinderdagverblijf. Samen met de aanspreekpunten van de drie andere kinderdagverblijven die mee in het digitale veranderingstraject stapten, vormden we een werkgroep. Om ervaringen uit te wisselen, issues uit te klaren en terug te koppelen naar de leverancier voor eventuele aanpassingen.

Laat het idee van dé perfecte oplossing voor iedereen los

Sta toe dat er altijd ruimte voor verbetering zal zijn. Wij bundelen nog steeds onze opmerkingen om ze door te geven aan de leverancier van onze software. Soms kunnen de aanpassingen doorgevoerd worden. Soms ook niet. Daar moet je je af en toe bij neerleggen.

Hou altijd de stip op de horizon voor ogen

Waar wil je precies naartoe? Naar welk doel werk je? Het proces naar de stip op de horizon is niet altijd even gemakkelijk. Want je hebt een bepaald doel, je wil dat koste wat kost bereiken en dat brengt vaak de nodige stress en frustraties met zich mee. Maar hou ook in stressvolle momenten de vruchten voor ogen die je later zal plukken. Ja, ook wanneer je soms compleet naar af lijkt te gaan.

Laat je verrassen door de markt

Het digitale aanbod dat er is lijkt misschien in eerste instantie niet geheel op jouw maat gemaakt, maar durf verder kijken dan dat. Verruim je blik, want hierdoor worden nieuwe mogelijkheden soms zichtbaar. Vaak kom je in contact met klanten van dezelfde leverancier. Zij staan er vaak voor open om samen mee te denken in en naar oplossingen. Dit is vaak erg verrijkend!

Een vraag over het project digitale transformatie?

Stel ze aan Ine Boonen: T 0477 894 487 - digitaaltransformatie@stijn.be

Via de website www.digitaaltransformatiestijn.be blijf je op de hoogte over de vooruitgang van het project.