



*Erwin Devriendt:
"We maken jaarlijks een
inventaris van alle
opleidingsvragen. Iedereen krijgt
de kans om zich bij te scholen."*



Solidariteit voor het Gezin

35 jaar vraaggestuurde zorgvernieuwing

"Zorgvernieuwing wordt de nieuwe trend in het thuiszorglandschap", lezen we in het jaarverslag 2011 van Solidariteit voor het Gezin. Dat de tweede grootste dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg in Vlaanderen dit begrip al 35 jaar als uitgangspunt neemt, bewijzen de talrijke innoverende initiatieven en pilootprojecten. Toch rust afgevaardigd bestuurder Erwin Devriendt niet op zijn lauweren. "Als aan bepaalde noden niet wordt voldaan, dan willen we daarop inspelen."

Wat in 1977 begon als een kleine dienst voor gezins- en bejaardenhulp, is anno 2012 een organisatie met meer dan 5.600 professionele medewerkers, meer dan 1.100 vrijwilligers en een geïntegreerd aanbod van welzijnszorg (gezinszorg en aanvullende thuiszorg), comfortzorg (met dienstencheques), gezondheidszorg (thuisverpleging), kindzorg, woonzorg (Seniorcity en maaltijden aan huis) en competentiezorg (opleiding tot polyvalent verzorgende en permanente vorming voor het personeel).

INTEGRALE ZORG

Het principe van 'integrale zorg' is verstrengd met de geschiedenis van Solidariteit voor het Gezin. Vanaf de jaren 80 zag de organisatie in dat thuisverpleging een noodzakelijk verlengstuk is van gezins- en bejaardenzorg. Dat resulteerde in de oprichting van de dienst Gezondheidszorg. Omdat bepaalde methodieken uit de bejaardenzorg toepasbaar bleken in de kinder-

zorg, volgde een dienst Kinderzorg. Toen de dienstencheques hun intrede deden op de zorgmarkt, vulde Solidariteit voor het Gezin zijn dienstenaanbod aan met comfortzorg. "Solidariteit voor het Gezin heeft het idee van geïntegreerde zorg de voorbije 35 jaar doorgetrokken naar alle mogelijke facetten en levensfasen, van de kraamzorg tot de palliatieve zorg", stelt afgevaardigd bestuurder Erwin Devriendt.

"Wij vinden dat de ene dienstverlening perfect kan aangevuld worden met de andere en dat het de gebruiker ten goede komt als hij, mits begeleiding indien hij dat nodig heeft, kan kiezen binnen één organisatie. Uit die grote verscheidenheid aan diensten volgt dat wij het begrip 'gebruiker' breed hanteren: jong of oud, man of vrouw, ziek of gezond, een duidelijk afgebakend doelpubliek heeft Solidariteit voor het Gezin niet. Vandaar dat we het soms hebben over een cliënt, een patiënt, een zorgvrager, een bewoner, een gebruiker of een klant, afhankelijk van de dienst waarvan hij gebruik maakt."

SERVICEFLATS EN ZORGHOTEL

Voor senioren ontwikkelde Solidariteit voor het Gezin, dikwijls als pionier, nieuwe tussensystemen om mensen langer thuis te kunnen verzorgen. Toch begaf de organisatie zich ook vrij snel op het terrein van de intramurale zorg. Sinds 1994 beheert ze een serviceresidentie in haar thuisbasis Gent. Erwin Devriendt: "De serviceresidentie met 90 flats vormt een beschermd thuismilieu. Wanneer er extra zorg nodig is, kan de bewoner een beroep doen op onze andere diensten. We hebben er een erkend lokaal dienstencentrum aan gekoppeld om het contact met de buurt te stimuleren. We willen de bewoners niet wegstoppen in een ouderengenotto. Onze centrale diensten zijn trouwens op dezelfde locatie gevestigd. De bewoners van de serviceflats zien geregeld jonge mensen voorbijkomen die in de kantoren op de vierde en vijfde verdieping werken."

In 2006 opende op dezelfde site een zorghotel. "We stelden vast dat er grenzen zijn aan het verblijf in een serviceresidentie. De ar-



De bewoners van Seniorcity in Gent beschikken onder meer over een wellnessruimte.

INNOVATIEVE PARTNERSCHAPPEN

Solidariteit voor het Gezin is gesteld op zijn autonomie. "Dit betekent dat we onafhankelijk zijn en dat we zelf verantwoordelijkheid dragen voor al onze beslissingen en uitvoeringen", verduidelijkt Erwin Devriendt. "Het belet ons niet om allerlei samenwerkingsverbanden af te sluiten, wel integendeel. We werken intensief samen met de neutrale, onafhankelijke en liberale mutualiteiten. Ook met de socialistische mutualiteit werken we in bepaalde regio's goed samen. Alleen de Christelijke Mutualiteit stelt zich nog altijd terughoudend op. Dat is historisch zo gegroeid. Ik kan dat alleen maar betreuren. Ik vind niet dat zorg en religie iets met elkaar te maken hebben. Wist je trouwens dat meer dan 23% van ons cliënteel aangesloten is bij CM?"

Andere partners zijn bijvoorbeeld geneesheren die zich aangesproken voelen door de integrale zorg van Solidariteit voor het Gezin en daarom naar hen doorverwijst voor bijvoorbeeld thuisverpleging, al dan niet gecombineerd met andere zorgdiensten. Onder de commerciële partners zien we bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen. "Zij vallen buiten het gesubsidieerde circuit. Tegen kostprijs verlenen wij diensten aan hun verzekerden. Voor onze eigen dienstverlening sluiten we uiteraard ook partnerschappen af. Al wat sociaal contact met onze klanten inhoudt, doen we met eigen personeel. Het technische waar geen klantencontact bij te pas komt, besteden we uit. Een voorbeeld is het cateringgebeuren. Daarvoor werken we al jaren samen met Aramark. Zij zorgen voor perfect bereide maaltijden, wij voor de verdeling ervan."

ENKELE CIJFERS

- 48.699 klanten
- 5.641 professionele medewerkers, waarvan 1.524 verzorgenden, 724 poetshulpen, 15 karweimannen, 2.111 huishoudhulpen met dienstencheques, 424 verpleegkundigen en 60 zorgkundigen voor de thuisverpleging
- 1.141 vrijwilligers
- 1.444.766 cliënturen gezinszorg
- 534.404 cliënturen poetshulp

Cijfers uit het jaarverslag 2011, raadpleegbaar op www.solidariteit.be

chitectuur, indeling en infrastructuur van een serviceflat is bijvoorbeeld niet geschikt om zwaar zorgbehoevenden efficiënt en menswaardig bij te staan. Ook de personeels-equipe is daar niet op afgestemd. Het heeft ook invloed op de medebewoners die het niet aangenaam vinden om voortdurend in gezelschap te vertoeven van zorgbehoevenden. Door het grote tekort aan rusthuisbedden konden we onze serviceflatbewoners geen alternatief aanbieden. Daarom beslisten we om zelf RVT- en ROB-kamers in te richten in een zorghotel."

WELZIJSBELEVING IN SENIORCITY

"De naam 'zorghotel' is niet toevallig gekozen", benadrukt Erwin Devriendt. "We vonden het een onvoldoende uitdaging om een klassiek rusthuis te bouwen. Nu we dan toch de beslissing genomen hadden, konden we maar beter proberen om een concept uit te werken dat vertrekt van de behoeften van zorgbehoevende bejaarden. Ook hier wilden we immers de basisprincipes van het vraaggestuurde model toepassen. Zorg is in ons zorghotel sterk aanwezig, maar minder zichtbaar dan in andere rusthuizen. De welzijnsbeleving primeert op de zorgbeleving. Sommige bewoners beseffen misschien niet meer dat ze in een rusthuis worden opgevangen, maar dat is geen reden om ze in een klinische omgeving te stoppen."

De serviceresidentie en het zorghotel maken samen met een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum en een lokaal dienstencentrum deel uit van Seniorcity. De bewoners hebben er ook een wellnessruimte, een restaurant, een buurtcafé (Nestorcafé) en een tuin ter beschikking. Aan die tuin

grenst het kinderdagverblijf Sloebercity. De spelende kinderen zorgen op zonnige dagen voor een extradynamische toets.

LANGER THUIS DANKZIJ ZORGOACH

Intussen laat Solidariteit voor het Gezin geen kans onbenut om nieuwe diensten te ontwikkelen waardoor mensen langer thuis kunnen blijven wonen. Seniorcity werd de uitvalsbasis voor de dienst maaltijden. Die verzorgt de maaltijden van ongeveer 700 thuiszorgklanten in Gent en omgeving. Nog in Gent loopt een project in het kader van Protocol 3 (een protocolakkoord afgesloten tussen de federale overheid en de gewesten en gemeenschappen over het te voeren ouderenzorgbeleid) waarbij zware zorgprofielen onder aansturing van een zorgcoach dag en nacht op geïntegreerde zorg kunnen rekenen. De zorgcoach is zowel voor de patiënt, de mantelzorger als de doorverwijzer de 'single point of contact'.

"Het thuisverblijf voor mensen die in het project stappen met minstens zes maanden verlengen, was het vooropgestelde doel. Tot nog toe zijn we erin geslaagd om het met minstens een jaar te verlengen. Dat kan dankzij de interactie tussen gezinszorg, thuisverpleging en het noodbed en dagverzorgingscentrum in Seniorcity. Het vraagt een totaal andere manier van arbeidsorganisatie, omdat ook 's avonds en nachts de inzet van verzorgenden nodig is. Het project illustreert de essentie en meerwaarde van integrale zorg en toont aan hoe intramurale en extramurale zorg perfect op elkaar kunnen aansluiten. Solidariteit voor het Gezin zal dan ook alle kansen grijpen indien het projectmatig op vergelijkbare zorgmodellen kan intekenen."



Seniorcity bestaat uit een serviceresidentie, een zorghotel, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum en een lokaal dienstencentrum.

Niet in elke regio biedt Solidariteit voor het Gezin zelf alle diensten aan. Ook dat verklaart waarom de organisatie soms op zoek gaat naar externe partners. In Antwerpen werd bijvoorbeeld Curant opgericht, een innovatief samenwerkingsmodel tussen de thuisverpleging van Solidariteit voor het Gezin en twee diensten van zelfstandige thuisverpleegkundigen. "Het is een nieuw pilootproject om te zien hoe we met loontrekkenden en zelfstandigen iets kunnen ontwikkelen in een dynamische sector als de thuisverpleging. Niet evident, want de culturen zijn totaal verschillend (*lacht*). Op lange termijn willen we dit initiatief verder laten evolueren tot een logistieke partner in thuisverpleging, die ondersteuning biedt aan zelfstandige praktijken of groepen van thuisverpleegkundigen."

HUMAN RESOURCES

Hoe personeelskrachten aantrekken en ze motiveren om te blijven? Het is een van de vele uitdagingen waar de ouderenzorg voorstaat. Ook Solidariteit voor het Gezin moet alle registers blijven opentrekken, ook wist de organisatie zich al meermaals in de kijker te werken met kwaliteitslabels voor zijn hr-beleid, zoals het Investors in People-label (2009-2012) en het ESF-kwaliteitslabel (2008-2014), en was ze in 2010 laureaat van de Pioniersprijs Diversiteit. "We proberen een klimaat te creëren dat duidelijk maakt dat we rekening houden met wat onze werknemers willen. We hebben meer dan dertig verschillende soorten contracten. Op dat vlak zijn we heel open en flexibel. We zijn van plan om daar in de toekomst nog een stap verder in te gaan. We stelden een reeks nieuwe con-

tractmodellen op. We toetsen nu af of ze ook arbeidsrechtelijk in orde zijn."

"Ook op het vlak van faciliteiten halen we het onderste uit de kan. Onze thuisverpleegkundigen kunnen bijvoorbeeld intekenen op een wagenparkpolis en een gsm-polis. We geven maaltijdcheques en hebben een oppas zieke kinderen. Competenzorg is een andere belangrijke pijler van ons personeelsbeleid. Metis Competentiecentrum verzorgt de vormingen en bijscholingen voor ons personeel. We maken jaarlijks een inventaris van alle opleidingsvragen. Iedereen krijgt de kans om zich bij te scholen."

Welke middelen gooit Solidariteit voor het Gezin in de strijd om vacatures bekend te maken? Erwin Devriendt: "We werken daarvoor intensief samen met de VDAB en andere overheidsdiensten. We zijn ook een aparte personeelswebsite (personeel.solidariteit.be) aan het ontwikkelen waarop werknemers en kandidaat-werknemers alle hr-bewegingen binnen onze organisatie kunnen volgen."

VRIJWILLIGERS IN DE WEER

Welke rol is weggelegd voor de vrijwilligers? "Een ontzettend belangrijke rol", antwoordt Erwin Devriendt kordaat. "Ze zijn het puntje onder het uitroepteken van ouderenzorg. De professionele krachten vormen het streepje, de vrijwilligers het kleine punt eronder. Maar net dat puntje maakt het uitroepteken perfect. Daarom hebben we zwaar geïnvesteerd in de erkenning van ons vrijwilligerswerk. We hebben momenteel elf erkenningen op zak en hebben twintig professionele krachten in dienst om de vrijwilligers te coachen en ondersteunen."

De vervoersdienst Solmobiel is een van de diensten waarvoor Solidariteit voor het Gezin vrijwilligers inschakelt. Begin 2012 zag Solmobiel+ het levenslicht: voor de leden van de ziekenfondsen die een overeenkomst afsloten met Solidariteit voor het Gezin zoekt het contactcenter het voordeligste en meest geschikte vervoermiddel voor verplaatsingen met medische doeleinden. "De mobiliteitsbehoefte van senioren is groot. Ze blijven langer thuis wonen, maar hoe ouder ze worden, hoe meer hun mobiliteit afneemt. Onze vrijwillige chauffeurs helpen er mee voor zorgen dat mensen ondanks hun hoge leeftijd toch mobiel kunnen blijven."

Frederika Hostens