

Postbus 2458  
5202 CL 's-Hertogenbosch  
Nederland  
T 073 - 640 15 70  
I [www.assistzorg.nl](http://www.assistzorg.nl)  
E [info@assistzorg.nl](mailto:info@assistzorg.nl)

Assist maakt onderdeel uit van Vebego International, dat in negen landen actief is op het gebied van schoonmaak, facilitaire dienstverlening en personeelsdiensten.





# Samen uit de pas

A healthcare professional in a red shirt is shown from the side, attending to a patient in a hospital bed. The patient is a young woman with blonde hair, looking up at the professional. The setting is a hospital room with a white bed and a metal stand in the background.

# Assist

## Helpt de zorg vooruit

In de huidige, turbulente markt is het realiseren van betere zorg tegen lagere kosten belangrijker dan ooit.

## Partner in een turbulente markt

Zorginstellingen hebben te maken met een turbulente markt. Maatschappelijke ontwikkelingen, politieke keuzes en een krappe arbeidsmarkt vragen om ingrijpende aanpassingen. Nieuwe wetgeving maakt andere financieringsvormen noodzakelijk. Een doelmatige, klantgerichte bedrijfsvoering is belangrijker dan ooit.

Assist wil binnen de zorgsector graag de partner zijn die met u meedenkt en met u meedoet om ondersteunende processen anders in te richten. Precies zoals wij dat in heel Nederland al doen voor alle segmenten in de zorg: ziekenhuizen, verpleeg-, verzorgings- en thuiszorginstellingen, geestelijke gezondheidszorg en de gehandicaptenzorg. Onze aanpak is uniek: we zoeken een langdurig samenwerkingsverband, waarbinnen we de verantwoordelijkheden met onze partners delen. En dat dankbaar voortbordurend op meer dan vijfenveertig jaar ervaring in de zorg van ons moederbedrijf Vebego. Onze betrokkenheid blijkt uit structurele samenwerkingsvormen zoals joint ventures. Hierbij heeft de zorginstelling een meerderheidsbelang en is Assist een volwaardige partner met medeverantwoordelijkheid. Zo blijft het niet bij woorden, maar is uw belang in de praktijk ook ons belang.

## Mondige patiënten, kritische medewerkers

Patiënten stellen nieuwe eisen aan de kwaliteit van uw zorg. De patiënt beoordeelt uw organisatie niet alleen op de medische kwaliteiten, maar ook op de manier waarop hij/zij tegemoet wordt getreden. Gastvrijheid is een begrip waar een wereld van mensen en wensen achter schuilt. Dit vergt een mentaliteitsverandering die veel instanties nog niet hebben doorgevoerd. Daarin helpt de kennis en ervaring van Assist, om in een langdurige samenwerking het denken te veranderen en dat te integreren in de dagelijkse praktijk.

Ook uw rol als werkgever is aan het veranderen. In een markt met toenemende personeelsschaarste, worden werknemers steeds selectiever bij het kiezen van een werkgever. Het gaat bij werken in de zorg allang niet meer alleen om primaire arbeidsvoorwaarden. Secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals een goede "work life balance" en interessante opleidingsmogelijkheden zijn minstens zo belangrijk. Assist helpt uw organisatie om mensen te binden en te boeien. Als mensen zich kunnen ontwikkelen, kun je tenslotte ook de zorg ontwikkelen en je positief onderscheiden.

*'Samen ondernemen betekent ook samen delen;  
zowel in de kosten als in de opbrengsten.'*



*‘Een klantgerichte benadering vraagt om optimalisatie van werkelijk álle processen binnen onze instelling.’*

## De Assist-methode

Verplegend personeel wil zich kunnen richten op haar kerntaken en meer tijd aan het bed van de patiënt kunnen doorbrengen. Een manier van werken die één op één overeenstemt met de wens van uw patiënten. Dat is moeilijk te realiseren met budgetten die onder druk staan vanwege de nieuwe wetgeving. Betere zorg tegen lagere kosten is nodig en dat kan niet zonder anders te kijken naar de structuur en processen in uw organisatie. Daar is een betrokken partner voor nodig die het hele proces naast u staat, en verantwoordelijkheid neemt voor het eindresultaat.

Onze werkwijze is speciaal ontwikkeld voor de zorgsector. Vaak zien wij bij een zorginstelling dat tot 30% van de werkzaamheden van verplegend en verzorgend personeel bestaat uit oneigenlijke taken, zoals facilitair of ondersteunend werk. Kosten lopen op, doordat hoogopgeleide mensen niet het werk doen waarvoor zij gekwalificeerd en opgeleid zijn. Assist helpt de organisatie zo in te richten dat het verplegend personeel weer aan haar kerntaken toekomt. Door speciaal geselecteerde en opgeleide mensen in te zetten op de ondersteunende taken, kan het verplegend personeel zich concentreren op het verpleegkundige werk. Zo draagt iedereen zijn eigen specifieke steentje bij aan gastvrijheid.

## U bent de regisseur

Een van de pluspunten van Assist bij de herinrichting van uw organisatie is dat wij thuis zijn in alle vormen van ondersteunende dienstverlening in een zorginstelling. Graag brengen wij onze expertise met de (her)inrichting van bedrijfsmatige en klantgerichte processen in. Maar we dringen niets op. U voert de regie. Dat begint al bij de eerste stap in de samenwerking: de Assist Scan®.

De Assist Scan® is een effectief instrument om de sterktes en zwaktes van uw bedrijf in kaart te brengen. Het unieke is dat Assist alle medewerkers actief bij dit proces en de evaluatie van de uitkomsten betreft. Hierdoor worden de uitgangspunten voor en de wens tot ingrijpende organisatorische veranderingen breed gedragen. Bovendien behoudt uw organisatie zijn eigen identiteit en verwerft een positie vanuit eigen kracht.



*'Ook in een markt die verzakelijkt,  
begrijpt Assist dat mensen die  
in de zorg werken graag wat  
voor anderen betekenen.'*

## Duurzame veranderingen

Onze ervaring met implementatie biedt u de zekerheid dat de veranderingen planmatig verlopen en dat de effecten meetbaar zijn. Een stapsgewijze implementatie, de mogelijkheid om extra personeel flexibel in te zetten en het langdurige karakter van de samenwerking garanderen dat de veranderingen ook van duurzame aard zijn.

In de praktijk wordt in het streven naar duurzame veranderingen vaak een beroep gedaan op een combinatie van onze vier specialismen:

- Zorgondersteuning: het efficiënt en gastvrij organiseren van zorgondersteunende processen rond patiënten en cliënten.
- Zorg in Huis: het doelmatig organiseren van huishoudelijke taken in de thuiszorg.
- Zorgfacilites: het leveren van advies, interim management en het beheer van facilitaire bedrijven van zorgorganisaties.
- Zorgpersoneel: het flexibel en effectief inzetten van personeel in zorgfuncties.

Deze brochure bevat vier praktijkvoorbeelden van de Assist-methode; verhalen van zorginstellingen die de moed en de durf hebben getoond te veranderen. Samen met Assist zijn zij uitgestapt op weg naar een hogere cliënttevredenheid, optimalisatie van alle processen, gastvrijheid van de instelling en duurzaamheid in oplossingen. Van harte gefaciliteerd.

# Tijd

aan het bed van de patiënt

# Patiënten

## blij met één gezicht aan het bed

Het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam wil de zorgondersteunende processen op de verpleegafdeling beter organiseren. Daarom heeft het ziekenhuis samen met Assist begin 2009 een joint venture opgericht, waarbij speciaal opgeleide 'Medewerkers Patiëntenservice' in dienst treden.

De Medewerker Patiëntenservice zorgt voor een gastvrije service en één gezicht. De medewerker neemt de verpleegkundigen heel wat werk uit handen, waardoor zij zich kunnen bezighouden met het werk waarvoor ze zijn opgeleid.

Wie het Maasstad Ziekenhuis bezoekt, kan ze niet missen: deze medewerkers in hun fleurig oranjewitte uniformen. Zij nemen alle voorkomende taken op het gebied van dienstverlening aan de patiënt voor hun rekening. Van ontvangst bij binnenkomst tot het opmaken van het bed en het serveren van een maaltijd.

### Opleiding op maat

De Medewerkers Patiëntenservice volgen allemaal een speciale opleiding. Ze worden geschoold in licht verzorgende en dienstverlenende taken. De opleiding, een leer-werktraject van bijna een jaar, wordt mede verzorgd door het Rotterdamse ROC Albeda en is op maat gesneden voor het Maasstad Ziekenhuis. De medewerkers leren er alles over klantvriendelijkheid, communicatie en dienstverlening, maar krijgen ook onderwijs over ziekenhuishygiëne, voeding en diëtetiek.

### Voelbare en meetbare resultaten

Het resultaat van het project Medewerker Patiëntenservice is, in het kort, een beter kwaliteit van zorg door (extra) service aan de patiënt. Dat de patiënten razend enthousiast zijn, blijkt wel uit het meest recente klanttevredenheidsonderzoek van het Maasstad Ziekenhuis.

Assist Zorgondersteuning heeft een groot aantal onderzoeken uitgevoerd bij uiteenlopende zorgorganisaties. Met Multi-Moment Opnames is gekeken naar de mogelijkheden voor functiedifferentiatie en gastvrijheid op afdelingen. Met zulke meetstudies is heel gericht inzichtelijk te maken welke taken niet tot de primaire verantwoordelijkheid van het zorgpersoneel behoren en efficiënter op een andere wijze te organiseren zijn. Ook dat maakt Assist Zorgondersteuning tot een beproefd concept met meetbaar resultaat én merkbaar betere zorg.

*'De Medewerker Patiëntenservice is het zonnetje in huis. Ze maakt mijn bed op, doet de bloemen, brengt een krantje en verzorgt een kopje thee. Geweldig toch!'*



# Een vertrouwd gezicht aan de deur

Sinds de komst van de Wmo is er veel gebeurd op de thuiszorgmarkt. Met het systeem van de Europese aanbestedingen is het voor thuiszorgorganisaties belangrijk om zich onderscheidend te kunnen profileren. Om adequaat op deze ontwikkeling in te kunnen spelen, richtte Stichting Proteion Zorgcentra uit Horn, samen met Assist Zorg in Huis, in 2008 de joint venture Proteion Schoon op.

Binnen het samenwerkingsverband van de joint venture versterken beide partners elkaars kwaliteiten. Dankzij een centrale aansturing op regionaal niveau door een relatiemanager wordt de huishoudelijke zorg efficiënt neergezet: het verzuim is afgenomen en daarmee is de continuïteit in de zorg belangrijk verbeterd. Met de toegenomen personeels- en klanttevredenheid (waarderingscijfer 8,3) is ook het marktaandeel van Proteion Schoon gegroeid.

Door dit organisatie-model werkt de joint venture niet alleen vanuit een concurrerende marktpositie, er is ook aandacht voor alle stakeholders. In wederzijds overleg investeren beide partners een deel van de resultaten in nieuwe zorgprojecten. Het streven naar kwaliteitsverbetering op de lange termijn heeft voorrang boven kortetermijndenken.

## Meer werkplezier, minder verzuim

In het nieuwe organisatie-model staan klant en medewerker centraal. De relatiemanager die de aansturing van de afdelingen verzorgt, is de link tussen klanten, gemeente en personeel. Dit is mede mogelijk dankzij ICT-toepassingen en een strak georganiseerde backoffice met beduidend minder overhead. Behalve een kostenverlaging betekent dit dat het personeel zich 24 uur per dag gesteund voelt door de organisatie. Het werkplezier en de collegialiteit nemen toe. Verzuim en slordigheden nemen af. De klanten zijn blij met de regelmaat van de zorg en het vertrouwde gezicht aan de deur.

Naast Stichting Proteion Zorgcentra heeft Assist Zorg in Huis ook een samenwerkingsverband met Orbis Medisch en Zorgconcern in Sittard, Stichting Florence in Den Haag, Stichting De Friese Wouden in Drachten, Stichting Carinova Leiboom Groep in Deventer en Stichting Vierstroomzorging in Gouda. Assist Zorg in Huis is een topdriespeler in de Wmo-markt.





## **Samenwerking in de joint venture RIF**

In de missie van Koraal Groep staat de cliënt centraal. Zij adviseert en ondersteunt mensen met een beperking en/of belemmering. In de regio Limburg en Noord-Brabant biedt zij geïntegreerde zorg, onderwijs, arbeidsintegratie, observatie, diagnostiek en behandeling om haar missie concreet te maken.

Koraal Groep en Assist Zorgfacilities richtten begin 2009 de joint venture RIF FM op. Binnen deze joint venture wordt verantwoordelijkheid voor het management van de totale facilitaire dienstverlening gedragen. Beide partijen geloven er heilig in dat cliëntenparticipatie een onmisbare bijdrage levert aan het onderscheidend vermogen en dus de concurrentiepositie van Koraal Groep.

*'Ook de bewoners  
dragen hun steentje bij  
aan de dienstverlening  
van de joint venture'*





# Een onverwacht team

## Nieuwe inzichten vanuit de Assist Scan<sup>©</sup>

Voordat de koers bepaald zou worden, is er een brede facility scan uitgevoerd. Hierbij kwam onder andere naar voren dat de inkooporganisatie versnipperd is door gescheiden budgetten per werkstichting, er weinig transparantie is in verbruik en kosten bij de afnemers, er beperkt gebruik gemaakt wordt van managementinformatiesystemen en er duidelijke behoefte is aan een hoger kwaliteitsniveau.

Op basis van de bevindingen uit de facility scan heeft de Raad van Bestuur haar uitgangspunten geformuleerd. De volgende stap in het proces was het opstellen en uitvoeren van het ondernemingsplan. Hierin hebben de juridische, financiële, personele en organisatorische kaders vorm gekregen.

## Al succesvol na vijf maanden

- Productbegroting incl. SLA's per werkstichting (integrale kostprijs producten en diensten).
- Management rapportages Q1 per werkstichting (afrekening op basis van integrale kostprijs, transparante kosten per RVE).
- Klant-leveranciersrelatie ingeregeld.
- Ontwikkeling verbeterplannen: Voeding, Schoonmaak, Linnendienst, Logistiek, Gebouwggebonden taken, Receptie en Beveiliging (incl. mogelijkheden Cliëntenparticipatie).
- Ontwikkeling verbeterplannen: Inkoop, Administratieve organisatie en Bedrijfsvoering.
- 240 medewerkers overgenomen.
- OR RIF operationeel.
- Organisatie- en overlegstructuur geëffectueerd.

## Een culturomslag

De mix van accountmanagers uit Koraal Groep en Assist heeft een positief effect op de werksfeer. Medewerkers ervaren het beroep op hun professionele inzichten als een erkenning. En men is zich steeds bewuster van de kosten.

De joint venture structuur geeft een saamhorigheidsgevoel met de Koraal Groep. En ook cliënten plukken de vruchten van de samenwerking.

## Flexibel door samenwerking

Vitalis WoonZorg Groep biedt klanten en cliënten verschillende vormen van huisvesting, welzijn en zorg in Noord-Brabant en Limburg. Zij beheert onder meer zevenentwintig instellingen voor verpleging en verzorging voor senioren.

In 2009 is een joint venture opgericht tussen Vitalis en Assist: Vitaal Flex. Met een innovatieve aanpak maakt dit flexbedrijf een aanzienlijk deel van het zorgpersoneel daadwerkelijk flexibel inzetbaar, en verhoogt de medewerkerstevredenheid.

De gezamenlijk geformuleerde doelstellingen:

- Motivatie en binding van vaste medewerkers door stabiliteit in inzet en roosters en een betere werk – privé balans.
- Vast dienstverband en extra mogelijkheden voor zorgpersoneel dat flexibel wil kunnen werken en op andere wijze nauwelijks beschikbaar is op de arbeidsmarkt.
- Vraagsturing in de planning van zorgpersoneel door een substantieel deel van de zorgfuncties te flexibiliseren door overheveling naar het flexbedrijf: Oproepkrachten, min-max contractanten, vast personeel en uitzendkrachten.
- Verhogen van de inzetbaarheid van flexibel zorgpersoneel door over de instellingen heen te plannen.
- Efficiency door professionalisering en centralisatie van planning van flexpersoneel.
- Onderscheidende arbeidsmarktpropositie in de regio, bijdragend aan het veiligstellen van instroom in een krapere arbeidsmarkt.

De medewerkers bij Vitaal Flex bepalen zelf hoeveel uren zij willen werken en op welke locaties. De regie over de eigen tijdsindeling verhoogt het werkplezier door betere balans tussen werk en privé en zekerheid over de eigen vrije tijd.

## Toekomstgericht en breed toepasbaar

Vitaal Flex is sinds de oprichting in april 2009 gegroeid tot een flexpool van boven de 100 zorgmedewerkers, niveau 1 tot en met 4. Het streven is in de komende drie jaar in totaal 30% van de personeelscapaciteit van Vitalis in zorgfuncties te flexibiliseren. Hiermee is Vitalis in toenemende mate in staat in te spelen op veranderingen in de zorgvraag op instellings- en afdelingsniveau. Kostenbesparingen en behoud van personeel zijn het resultaat.

Flexibele planning van de werktijden is mogelijk door een sterke backoffice met een web based planningsmodel. Dankzij een eigen inlogcode kunnen de medewerkers zelf hun eigen beschikbaarheid opgeven en hun inroosting bekijken.

Dit concept is toepasbaar voor zorginstellingen die hun personeel werkelijk willen flexibiliseren over een aantal regionaal verbonden instellingen of locaties heen. Zo speelt Assist Zorgpersoneel sterk in op de toenemende, maar gevarieerde behoefte aan zorg en de daarbij behorende uitdagingen van roostering, capaciteitsplanning en financieringswijze van de zorgvraag.



*'Heerlijk om te kunnen werken wanneer je wilt,  
en toch regelmatig je collega's te zien bij een bezoekje aan  
het flexbureau of bij één van de themabijeenkomsten.'*



Werk en privé  
**in balans**