

Een ziekmelding wordt bij Mariaoord door het team opgelost



Laura van Elst

Met zo'n 4 procent onder het landelijke branchegemiddelde, kent Stichting Maria-oord het laagste verzuim in de ouderenzorg. Met een rapportcijfer van 9,8 is de kleinschalige zorgaanbieder voor de derde keer één van de winnaars van de *Vernet Health Ranking 2023*. "Door *community care* lopen zorgprofessionals niet tegen allerlei bureaucratische muren op", vertelt bestuurder Albert Vlemmix.



Foto: Sjef Prins - APA Foto

Zorgvisie spreekt met enkele winnaars van de *Vernet Health Ranking 2023*.

In deze aflevering vertelt bestuurder Albert Vlemmix over het preventieve en curatieve ziekteverzuimbeleid van Stichting Maria-oord.

Cijfers 2023

Aantal medewerkers: 140

Rapportcijfer: 9,8

Verzuimpercentage: 5,19 procent

Meldingsfrequentie: 0,86

Gemiddelde duur: 22,1

Verzuimkosten per fte: 4.498 euro

Welke uitdagingen spelen er binnen jullie organisatie?

“Net als **Philadelphia** en **GGZ Friesland** kampen wij met toenemende mentale en fysieke belasting. De zorgzwaarte per cliënt stijgt; zowel in de thuissituatie als in het verpleeghuis. De toenemende druk op het systeem leidt tot de welbekende maatschappelijke opdracht om met minder mensen dingen efficiënter en anders te doen. Dat is een uitdaging.”

Wat doet Stichting Maria-oord om verzuim te voorkomen?

“In de ouderenzorg worden medewerkers en cliënten dwaas van de verschillende domeinen. Bij Maria-oord werken wij daarom met **Community Care**; een domeinoverstijgende aanpak waarbij zorgprofessionals veel vrijheid hebben en betrokken zijn om cliënten zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Hiervoor werken wij met vier leefcoaches (of arrangeur red.). Dat zijn coördinerende wijkverpleegkundigen en maatschappelijk werkers met doorzettingsmacht op het gebied van de Zvw, Wlz en Wmo. Daardoor kan de benodigde zorg en ondersteuning over de domeinen geregeld worden, zonder dat onze medewerkers tegen allerlei bureaucratische muren oplopen. Die vrijheid en proactieve aanpak maakt zorgverleners blij.

Verder vallen wij – vanuit de managementfilosofie – onze collega’s niet lastig met alle problemen uit de sector. Wij stralen liever uit dat het goedkomt. Dat heeft geen effect op het verzuim, maar wel op hoe medewerkers zich voelen. En wij zijn van het proactieve gesprek. Wanneer

een zorgprofessional zich ziekmeldt en een barrière trekt, kost het veel meer moeite om iemand weer terug te krijgen. Terwijl het een maand eerder door een goed gesprek opgelost had kunnen zijn. Ondanks verschillende managers de afgelopen vijf jaar is het verzuimpercentage hetzelfde gebleven. Dat bewijst dat het niet om beleid draait, maar om cultuur en gedrag.”

Hoe gaan jullie om met verzuim en nazorg?

“Een medewerker meldt zich niet ziek bij HR of de leidinggevende, maar meldt dat binnen het team. Vervolgens lost het team het samen op. Met slechts 140 collega's is het vanzelfsprekend om elkaar op te bellen en de planning en consequenties van een ziekmelding te bespreken. Pas als het verzuim een probleem wordt, gaat een medewerker naar zijn leidinggevende.

Een gebroken heup of behandeling bij kanker lossen wij niet op met een beter verzuimbeleid. Daar komt de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werker en het systeem aan te pas. Op alle andere zaken voeren wij het gesprek. Dat vraagt een cultuur van vertrouwen, zodat medewerkers hun probleem durven te delen. Zo hadden we een medewerker waarbij de revalidatie bovengemiddeld lang duurde. Toen de leidinggevende met haar daarover in gesprek ging, bleek dat zij niet verzekerd was voor fysiotherapie. De oplossing was dat wij daarop besloten een deel van de revalidatiekosten voor haar te betalen. Om tot een oplossing te komen, moeten medewerkers soms ook over hun schroom heen stappen. Tot slot mogen medewerkers hier ziek zijn. Voor iemand met bijvoorbeeld kanker moet je als werkgever goed zorgen. Als je dat doet, galmt dat door de organisatie en geeft dat medewerkers vertrouwen. Maar we voeren er wel altijd het gesprek over en doen het samen.”

Leidt de teamaanpak niet tot een extra drempel en schuldgevoel bij een ziekmelding?

“Ik denk het niet. Als iemand écht ziek is, dan is diegene ziek. Corona is daar een goed voorbeeld van. Op een gegeven moment waren er zowel veel

bewoners als medewerkers ziek. Toen de overgebleven groep het niet opgelost kreeg, was het aan hen te bepalen welke zorg en ondersteuning tijdelijk niet meer plaatsvond. En dan was het ook aan hen om aan de cliënt te vertellen waarom diegene iets minder of anders gewassen werd. Tegelijkertijd is het wel zo: als iemand zich vier keer per jaar na een festival op maandag een dag ziekmeldt, zal het team oppert dat diegene beter een dagje vrij kan nemen.”

Met welke verbeterpunten willen jullie aan de slag?

“In 2018 begonnen wij met een 9,9. In 2019 en 2023 scoorden wij een 9,8. Daar zijn wij heel blij mee. Met 5 procent verzuim hebben we het vooral over ernstige ziektegevallen. De opdracht is om dat vol te houden.”

Welk advies willen jullie andere zorgorganisaties meegeven?

“Als organisatie zijn wij te klein voor allerlei softwareprogramma’s en zetten we vooral in op het proactieve gesprek met medewerkers. Mensen zijn sociale wezens. Blijf in gesprek gaan over hoe het met iemand gaat, wat iemand belangrijk vindt en wat er nodig is. En laat teams het zelf regelen.”

Lees de andere interviews uit deze serie