

MET HPO VAN GOEDE NAAR EXCELLENTE ZORGONDERNEMING!

Door de transitie van AWBZ naar WMO is voor Woonzorgnet een nieuwe werkelijkheid ontstaan. Een nieuwe werkelijkheid met nieuwe stakeholders, de gemeentes, en een pakket aan wet- en regelgeving dat ingrijpend veranderd is. Daar waar veel zorginstellingen zwaar gebukt gaan onder de gevolgen van deze transitie, zien wij als Woonzorgnet juist de kansen die deze transitie biedt. Om deze kansen optimaal te kunnen benutten, zijn wij van mening dat het noodzakelijk is dat wij ons nog nadrukkelijker moeten profileren als innovatieve zorgonderneming. Vervolgens moeten we daar ook organisatiebreed continue en nog intensiever naar handelen. We willen ons nog meer inspannen om een nog betere zorgonderneming te zijn die nog betere dienstverlening levert aan onze bewoners. Daarom hebben we ons ten doel gesteld om door te groeien naar een excellente zorgonderneming. Om dit doel te kunnen bereiken hebben we er voor gekozen om gebruik te maken van HPO.

Over HPO

HPO staat voor High Performance Organisation. Het is een raamwerk, een methodische aanpak en werkwijze, die op basis van een langjarig internationaal onderzoek en studie van Dr. André de Waal MBA is ontwikkeld. Doel is om organisaties gedurende een langjarige periode structureel betere resultaten te laten behalen dan vergelijkbare organisaties, door zich op een gedisciplineerde manier te concentreren op datgene wat echt belangrijk is voor de organisatie. De Waal heeft wereldwijd honderden organisaties onderzocht op de samenhang tussen hun prestaties en de wijze waarop ze die prestaties bereiken. Hieruit kwam naar voren dat organisaties die succesvol zijn en hoge prestaties leveren, allemaal dezelfde 35 kenmerken hebben en dat die kenmerken ook in directe relatie staan met elkaar. Al deze kenmerken heeft De Waal gecategoriseerd in vijf factoren; Kwaliteit van management, Openheid en actiegerichtheid, Langetermijngerichtheid, Continue verbetering en vernieuwing en Kwaliteit van medewerkers.

Waarom kiezen we voor HPO

We hebben voor HPO gekozen omdat naar onze mening dit raamwerk het beste past bij onze visie op hoe wij een zorgonderneming willen laten functioneren. HPO is niet zoals vele andere bekende manage-

menttheorieën een strak omljnd model, maar veel meer een afgewogen en geordende verzameling van kenmerken en factoren. De kracht van HPO zit hem in de samenhang tussen de verschillende factoren waarbij de relatie mens en organisatie altijd centraal staat en dragend is voor het succes. Wij zien daarom HPO niet als iets nieuws wat we gaan doen omdat hetgeen we in de afgelopen jaren hebben gedaan niet goed is en het anders moet. Nee, wij zien HPO als een volgende stap die we willen zetten om een excellente zorgonderneming te worden en te blijven.

Om aan te geven dat we zeer serieus met deze aanpak en het HPO gedachtengoed willen omgaan, hebben we binnen het managementteam een nieuwe functie van manager performance en kwaliteit gecreëerd die wordt ingevuld door Marike Kersten. Marike heeft ruime kennis en ervaring met HPO en zal regelmatig contact hebben met het HPO Center.



“Wat ons bij de gesprekken met de medewerkers van Woonzorgnet is opgevallen, is de enorme betrokkenheid bij de bewoners van de locaties. De gedrevenheid om er het beste van te willen maken, iedere dag weer, spettert er vanaf! Het bezoek van de locatie Nunspeet heeft dit gevoel alleen maar verder versterkt.”

Alex Meingast, operationeel directeur HPO Center

De aanpak en de eerste resultaten

Om in beeld te krijgen waar we staan en op welke onderdelen verbetering mogelijk is, is door het HPO Center een nulmeting gedaan. Dit is gedaan door middel van een organisatiebrede enquête en individuele interviews gebaseerd op de vijf HPO factoren, en specifiek op maat gemaakt voor onze organisatie. De uitkomsten hiervan zijn vervolgens organisatiebreed gepresenteerd en door het HPO Center zijn aanbevelingen gedaan voor verbeteringen. Deze vormen vervolgens de basis voor een door ons zelf op te stellen plan waarbinnen wij op de genoemde punten de verbeteringen ook daadwerkelijk willen gaan realiseren. De uitvoering van het plan wordt door onszelf gedaan, hiervoor hebben wij een HPO team geformeerd dat verantwoordelijk is voor het plan en de uitvoering daarvan. Na uitvoering van dit verbeterplan zal dan opnieuw een meting worden gedaan om te kunnen bepalen welke resultaten zijn gerealiseerd. De resultaten van de eerste meting zijn inmiddels bekend en zijn bevestigend en bemoedigend. We zijn uitgekomen op een overall score van 7.1 op een schaal van 1 tot 10. Op het gebied van klantgerichtheid is onze score zelfs 8.1. Het ultieme doel binnen HPO is om op ieder van de 5 factoren een 8.5 te scoren. De gemiddelde score binnen de GGZ is 6.2 (er zijn zo'n 15-tal instellingen gemeten). De eerste constatering is dus dat we

al ruim boven het gemiddelde in onze branche zitten en dat bij ons de klantgerichtheid ook echt zo wordt ervaren en uitgevoerd. Dit is een bevestiging van het gevoel wat we al hadden. Maar we willen nog meer. Als Woonzorgnet hebben we als eerste milestone ons ten doel gesteld om binnen een periode van 3 jaren op alle factoren tenminste een 8 te scoren.

“Wij zien HPO als een volgende stap die we willen zetten om een excellente zorgonderneming te worden.”

Onze toekomst

Gezien de weg omhoog die we in de afgelopen jaren hebben afgelegd en de doelen die we op die weg al hebben bereikt, zijn we er van overtuigd dat deze milestone ook een reëel en haalbaar doel moet zijn. Wij geloven erin dat we als Woonzorgnet met toepassing van de principes van HPO ook werkelijk een excellente zorgonderneming kunnen worden, die laat zien dat de combinatie van zorg en commercieel ondernemerschap tot een prachtig maatschappelijk resultaat kan leiden.