

## Het benutten van de baten van innovaties

### Zorggroep Vivium ervaart dat creativiteit nodig is om van de voordelen van verzorgend wassen te kunnen profiteren

*Over de noodzaak van innovatie zijn zorginstellingen, politici en intermediaire instellingen het eens. Toekomstscenario's voor de vvt-sector laten immers bijvoorbeeld zien dat bij ongewijzigd beleid er in 2025 ofwel nog maar voor 60% van de cliënten volledige zorg beschikbaar is ofwel dat er dan nog maar 60% zorg voorhanden is voor alle cliënten<sup>1</sup>. Geen van beide scenario's is gewenst en ook niet nodig. Beproefde alternatieve materialen en methoden om het basiszorgproces te innoveren zijn voorhanden en leiden ook tot een verbetering van de kwaliteit. Zorggroep Vivium innoveert op vele fronten, waarbij de focus ligt op kwaliteit. Aan de hand van de ervaringen van de Vivium zorggroep kijken we hoe innovaties in de praktijk worden vormgegeven, wat men er mee beoogt en hoe de baten ervan worden benut.*

*Een van de innovaties die Vivium invoerde is verzorgend wassen. De invoering daarvan op de pilotlocaties is begeleid door onderzoek om zorgvuldig een vinger aan de pols te kunnen houden en om op basis van de resultaten een goed onderbouwd besluit voor verdere uitrol te nemen. We presenteren een samenvatting van de resultaten en bespreken de pilotervaringen met Ellen Langerak, directeur van de vier Bussumse instellingen van de Vivium zorggroep en met Netty Kramers, locatie/zorgmanager van twee van de Bussumse instellingen: de woonzorgcentra 'De Essen' en 'Godelinde'.*

#### Box 1. Verzorgend wassen

*Verzorgend wassen is een duidelijk andere methode voor de dagelijkse lichaamwas. Water, zeep, een handdoek en een waskom zijn niet meer nodig. Verzorgend wassen of voorheen wassen-zonder-water werkt met speciale washandjes of -doekjes geïmpregneerd met een speciale vloeistof. Daarmee wordt een volwaardige wasbeurt gegeven. De vloeistof zorgt voor een pH-neutrale reiniging en afdrogen is niet nodig. De washandjes worden tevoren opgewarmd waarna ze enige tijd goed op temperatuur blijven. Na afloop is er geen wasgoed of afvalwater. De washandjes of -doekjes worden na afloop weggegooid. Bij Vivium is gekozen voor washandjes omdat die ergonomisch gezien iets beter zijn dan wasdoekjes en ook herkenbaarder zijn voor de doelgroep.*

#### Box 2: Kosten baten afwegen

*Zowel kwalitatief als kwantitatief is het van belang de oude wasmethode te vergelijken met *verzorgend wassen*. Daarvoor is een speciale businesscase opgesteld. Behalve een samenvatting van het onderzoek op dit gebied, bestaat deze uit een interactieve rekenmodule, waarmee instellingen zelf de voor- en nadelen in beeld kunnen krijgen voor hun eigen instelling. Dan blijkt er niet vanzelfsprekend rendement te zijn. Bij een goed implementatieproces en zorgvuldige begeleiding op de units zijn echter wel degelijk grotere of kleinere voordelen te bereiken. De voordelen zitten vooral in de tijdsbesparing, de daling van de kosten van wasgoed, de betere huidkwaliteit en ervaren kwaliteit van zorg en een afname van fysieke belasting voor zorgverleners. De kosten zijn*

<sup>1</sup> STG/Health Management Forum, Ruimte voor arbeidsbesparende technologie om in 2025 voldoende zorg te bieden 2008

vooral te herleiden tot de kosten van de pakjes. De businesscase en de rekenmodule zijn te vinden op [www.innovatiespiegel.nl](http://www.innovatiespiegel.nl)

Op landelijk niveau is inmiddels ook een Verbetertraject rond verzorgend wassen gaande. Meer informatie via [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl).

### **Pilots verzorgend wassen bij Vivium**

Een van de innovaties, waarmee Vivium heeft geëxperimenteerd is *verzorgend wassen*. Het gaat om pilots in verpleeghuizen en de meerzorgunits van verzorgingshuizen. Deze pilots zijn begeleid middels onafhankelijke metingen die voorafgaande aan en na de introductie van verzorgend wassen zijn uitgevoerd. Zowel objectieve zaken (tijd, type wasbeurt, materiaalverbruik, huidkwaliteit etc.), als subjectieve zaken (zoals ervaren kwaliteit en de beleving door client en zorgverlener) kwamen daar bij aan bod.

Verzorgend wassen heeft Vivium in potentie veel te bieden. Men worstelt echter met het vraagstuk dat financiële kosten en baten niet zondermeer kunnen worden gesaldeerd. Kosten en baten blijken namelijk niet altijd automatisch bij de zorginstelling neer te slaan. De uitkomsten van de pilots illustreren dit.

#### Box 3: De potentie van de innovatie *verzorgend wassen*

Landelijk zijn er nu meer dan 100 instellingen die deze methode als eerste keusmethode hebben ingevoerd op kleine of grotere schaal. Een groot aantal van deze instellingen laat de effecten voor, na en soms wederom na langere tijd evalueren door metingen in de praktijk. Deze metingen vormden de basis voor de businesscase.

Zo houden zij zelf vinger aan de pols, zowel voor wat betreft het verbruik van materialen, als voor wat betreft de kwaliteit van zorg en werk. Bij een goed implementatieproces zien we vrij consistent een grotere of kleinere tijdsbesparing, een betere huidkwaliteit en een grotere tevredenheid bij zowel cliënten als zorgverleners. Negatieve effecten zijn vooral te herleiden tot te weinig aandacht voor het implementatieproces of een te complexe doelgroep, maar soms ook tot het in de vrijgekomen tijd wassen van andere cliënten, waardoor voor zorgverleners de werkdruk en fysieke belasting identiek kan zijn of zelfs kan toenemen. Het oormerken van in elk geval een deel van de vrijgekomen tijd voor kwaliteit van zorg lijkt cruciaal voor een positieve balans.

### **Resultaten pilots *verzorgend wassen* bij de Vivium zorggroep**

#### *Verkorting tijdsduur wasbeurten*

De effecten die verzorgend wassen in potentie heeft (zie box 3), weet Vivium ook in de pilots te behalen. Tabel 1 geeft een samenvattend overzicht van de meetresultaten in drie pilotlocaties van Vivium. Per wasbeurt is een tijdwinst van gemiddeld 5 - 8 minuten gerealiseerd met betere kwaliteitscores. Dit wisselt wel enigszins per locatie. Zo is de besparing gemiddeld genomen kleiner, naarmate er meer sprake is van psychogeriatrische zorg. Bij die zorg spelen meer factoren een rol dan alleen het proces van het wassen zelf, waardoor de tijdsbesparing lastiger is te realiseren. Ook wordt een wisselend deel van de wasbeurten met twee zorgverleners uitgevoerd. Met verzorgend wassen is dat minder noodzakelijk omdat de wasbeurt meer ontspannen verloopt en er minder gedraaid en gekanteld hoeft te worden. Dat levert ook een tijdsbesparing op omdat de andere, vrijgemaakte, zorgverlener een andere

taak kan uitvoeren in diezelfde tijd. Wanneer we dit aspect doorrekenen kan de tijdsbesparing per wasbeurt oplopen naar 12 minuten. Wederom zijn de effecten bij complexe en psychogeriatrische zorg wat minder groot. De noodzaak om met twee personen zorg te bieden hangt daar immers mede af van zaken als onrust, angst of agressie bij de cliënt. Overigens bevordert zorgverlening door één medewerker in principe het persoonlijk contact met de cliënt.

De totale potentiële tijdsbesparing kan voor een groep van 20 cliënten die hiermee wordt gewassen in de ervaringen bij Vivium variëren tussen de 1,7 uur tot 5 uur op een ochtend.

Tabel 1. Tijdscores in de drie locaties van Vivium

	Verpleeghuis (accent psychogeriatrisch)	Meerzorg Verzorgingshuis	Verpleeghuis (accent somatisch)
Benodigde tijd (in % van oorspronkelijke wastijd)	74%	65%	73%
Tijdsduur wasbeurt (minuten)	Van 26,0 naar 20,9	39,7 naar 23,7	28,4 naar 21,0
Zorgverlenertijd totaal (minuten)	Van 33,0 naar 27,8	39,7 naar 23,7	39,9 naar 25,2
<i>Voorbereiding (minuten)</i>	<i>5,7</i>	<i>6,1 naar 2,3</i>	<i>4,6</i>
<i>Afronding (minuten)</i>	<i>4,9</i>	<i>7,7 naar 3,9</i>	<i>4,1</i>
<i>Verkortings voorbereidings- en afrodingstijd (in % oorspronkelijke tijd)</i>	<i>geen</i>	<i>45%</i>	<i>80%</i>
Potentiële tijdsbesparing in zorgverlenertijd voor een stelgroep van 20 cliënten (uur)	1,7- 2,6 uur / 24 uur	5,3 uur / 24 uur	2,4- 4,9 uur / 24 uur

Opvallend is dat de tijdsbesparing kleiner is dan in een laboratoriumsituatie wordt gevonden bij een directe en gestandaardiseerde vergelijking van wasmethodes (Knibbe et al., 2006). Daar wordt een tijdsduur tussen 60-65% van de traditionele wastijd gemeten. In Vivium varieert dit per locatie en komen de metingen uit rond de 70-75%. In principe houdt dit in dat in elk geval een deel van de vrijgekomen tijd (in dit geval 10-15%) wordt besteed aan zaken als rustiger werken of andere activiteiten en dus in feite wordt geherinvesteerd in zorg.

#### *Verkortings voorbereidings- en afrondingstijd*

Meestal wordt er ook een afname van de voorbereidings- en afrondingstijd geconstateerd. Ook dit is te zien in de meetresultaten bij de Viviumlocaties. Waskommen en water en zeep zijn immers niet meer nodig en na afloop is er geen wasgoed en vaak zijn ook lakens en dergelijke niet nat, waardoor verschoning van beddengoed minder noodzakelijk is. Deze tijd is niet-cliëntgebonden tijd en een verkorting daarvan wordt als efficiencywinst gezien. Het gaat immers niet ten koste van de tijd bij de cliënt.

Dat ligt anders bij de verkorting van de wastijd bij de cliënt, waar vooral in het begin een grote angst leeft om de zorg te verschromelen en minder tijd voor de cliënt te hebben. Desondanks laten locaties de neiging zien om rustiger te werken bij de cliënt en zijn zowel vanuit cliëntperspectief als vanuit zorgverlenerperspectief betere scores te zien. Men ervaart de wasbeurt als minder pijnlijk, minder vermoeiend en prettiger.

#### *Huidkwaliteit, ervaringen cliënten en ervaringen zorgverleners*

In de onderzoeken in de pilotlocaties zijn drie schalen samengesteld voor respectievelijk de huidkwaliteit (droogte, smetplekken, irritatie, jeuk en decubitus), ervaringen vanuit cliëntperspectief (spanning, plezierig, agressie, weerstand en pijn) en zorgverlenerperspectief (zwaarte, vermoeidheid, pijn en uitgeput zijn), waarbij voor elk van de subschalen een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 gegeven kon worden. Op alle drie de schalen is consistent vooruitgang geboekt, ook al is ook hier variatie tussen de instellingen te zien.

Tabel 2. De scores op de drie schalen voor en na de introductie van verzorgend wassen in de drie Vivium locaties

Schalen	Verpleeghuis (accent psychogeriatrisch)	Meerzorg Verzorgingshuis	Verpleeghuis (accent somatisch)
Huidkwaliteit (min=4, max=40)	22,5 naar 32,1	29,2 naar 31,3	25,5 naar 31,6
Beleving cliënt (min=5, max=50)	27,2 naar 29,7	38,2 naar 40,4	32,0 naar 36,2
Beleving zorgverleners (min=4, max=40)	17,7 naar 21,3	26,0 naar 34,9	23,8 naar 30,3

### *Eindrapportcijfers*

Aan het eind van de evaluatie is gevraagd naar rapportcijfers voor de oude en de nieuwe methode. Elk van de drie locaties laat verbetering zien met een stijging van gemiddeld 0,5-2 punten voor cliënten en 1,4-1,6 punten voor zorgverleners op eenzelfde schaal van 1 t/m 10. Op basis van de uitkomsten van de pilots heeft Netty Kramers besloten verzorgend wassen nu regulier uit te rollen.

### **Wikken en wegen en de uiteindelijke besluitvorming bij Vivium Zorggroep**

De Vivium Zorggroep heeft de resultaten van het onderzoek mee laten wegen bij hun besluitvorming, maar maakt ook afwegingen met een langere horizon. Welke overwegingen heeft Vivium daarbij? Netty Kramers: “Innovaties leveren ons vrijheidsgraden om te plannen op. Het is lastig om voor korte perioden extra mensen in de zorg in te zetten. Innovaties als verzorgend wassen zorgen voor rust in de teams. In piekperioden kan ik toch toe met ingewerkte mensen uit de eigen organisatie. Ik hoef geen personeel in te huren en dat voorkomt veel geregeld.” “Rustig kunnen werken is goed voor de kwaliteit van zorg en maakt het makkelijker om normen voor verantwoorde zorg te halen”.

Netty Kramers vermoedt dat ‘verzorgend wassen’ leidt tot minder ziekteverzuim, maar ze kan dat nog niet hard maken. Wel voelen medewerkers zich gesteund doordat Vivium aandacht aan hen besteedt en het onderzoek laat zien dat hun werkdruk en fysieke belasting is verlaagd. Ze voegt er wel relativerend aan toe dat die aandacht aan gewenning onderhevig is: “Over een jaar is dat weer normaal.” Het blijkt overigens dat de effecten van de aanpak van Vivium ook doordringen tot de buitenwereld. Netty Kramers: “Ik hoef nooit te adverteren.”

### **Contraproductieve prikkels**

Toch blijven er ook financieel enkele belangrijke vraagtekens bestaan. De financiering bevat namelijk contraproductieve prikkels om te innoveren. Aan de opbrengstenkant heeft een reductie van de tijd per wasbeurt gevolgen voor de tijd die de medewerker bij de cliënt doorbrengt. Daar ligt een directe relatie met de declarabiliteit; de tijdwinst komt niet automatisch aan Vivium of de cliënt ten goede. De pilots laten zien dat er, behalve het al genoemde rustiger werken, allerlei

activiteiten worden uitgevoerd die voorheen in de knel kwamen. Genoemd worden zaken als betere uiterlijke verzorging, de rust om een gesprek te voeren, te ondersteunen bij de voeding etc. Ook wordt meermalen genoemd dat men nu eerder klaar is met de wasbeurten zodat de cliënten ook eerder aan het ontbijt kunnen beginnen.

#### Waarschuwing

Wanneer de vrijgekomen tijd door zorgverleners meteen wordt besteed aan bijvoorbeeld het wassen van een andere cliënt, kan dit voor de zorgverlener een toename van fysieke belasting en ervaren werkdruk betekenen. We zien dit effect soms optreden, al is dat niet het geval bij Vivium. Het is een ongewenst bijeffect dat kan leiden tot toegenomen fysieke belasting, werkdruk en verzuim. Om dit te voorkomen is het van belang dat instellingen een vinger aan de pols houden bij de introductie van verzorgend wassen.

Aan de kostenkant komt in de thuiszorg- of verzorgingshuissetting ook de aanschaf van pakjes met washandjes in principe voor rekening van de cliënt. Vivium kan hoogstens bevorderen dat gunstige prijsafspraken met apothekers worden gemaakt of de pakjes aanbieden tegen de – scherpe - kostprijs voor Vivium zelf, waardoor de cliënt kan meedelen in het schaalvoordeel. Incidenteel wordt verzorgend wassen momenteel op medische indicatie vergoed door de zorgverzekeraar. Bijvoorbeeld, bij terminale cliënten of cliënten met zeer veel pijn. Dat gaat echter gepaard met de nodige administratie en dat komt de efficiëntie van de organisatie evenmin ten goede. Ook voordelen in de zin van minder linnengoed en lagere waskosten komen niet altijd terug bij Vivium en evenmin bij de cliënt. Linnengoed heeft de cliënt thuis of in een verzorgingshuis immers al en de waskosten zijn weinig zichtbaar en zullen geen rol spelen bij de afweging van kosten en baten voor en door de cliënt of zijn mantelzorger.

#### **Baten van innovatie soms buiten de instelling**

De ervaringen van Vivium illustreren dus ook dat de baten van een succesvolle innovatie soms niet bij een zorginstelling, maar elders neerslaan. Dit geldt vooral voor de thuiszorg- en verzorgingshuissetting waar alleen extra middelen voor dit type innovaties te verkrijgen is bij een medische indicatie.

Bij innovaties die zo succesvol zijn, bestaat het risico dat de bekostiging wordt verlaagd. Hoe gaat Vivium daarmee om? Ellen Langerak: “Dat risico bestaat inderdaad. Ik vind dat je een eventuele kostenreductie moet laten zien en ook hoe je besluit die in te zetten. De focus van de innovaties ligt bij ons op de kwaliteit. Kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid. De evaluatie van de pilots laat zien dat het reëel is dat er sprake is van kwaliteitwinst.

Netty Kramers: “Wij benutten innovaties niet om extra zorg aan een cliënt te verlenen, maar gaan er vanuit dat de tijd per cliënt gelijk blijft. Als de cliënt meer zorg nodig heeft, vragen we een hogere indicatie aan.” “Wordt een hogere indicatie niet verstrekt dan gaan wij het gesprek met de cliënt en diens familie aan over keuzen in het zorgpakket of over bijbetaling”, aldus Ellen Langerak.

#### **Externe financiering voor kosten van innovatie**

Overigens is de ervaring van Vivium dat de cliënt of zijn familie over het algemeen bij een goede uitleg bereid is om de pakjes te betalen als de cliënt er enthousiast over is. Dit geldt temeer als duidelijk is dat een zorgzwaartepakket (ZZP) in veel gevallen krap is berekend en dat de inzet van verzorgend wassen hier enige lucht in kan brengen. Het komt ook voor dat men de tijdswinst door verzorgend wassen teruggeeft

in de vorm van extra's als het verzorgen van de make up van de cliënt of een wandeling. Dergelijke activiteiten zijn niet of niet volledig in de ZZP's meegenomen. Ze zijn nu mogelijk en kunnen worden meegenomen in het cliëntgesprek over de invulling van de toegekende ZZP.

### **De toekomst**

De angst is uiteraard dat de inzet van dit type innovaties op korte of langere termijn zal leiden tot een inperking van het aantal minuten beschikbaar voor de ZZP, waardoor men in feite wederom krap zit en de ruimte voor rustiger werken of andere activiteiten weer beperkt is. Voor de beleidsregel innovatie van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) geldt in feite hetzelfde. Desondanks geven deze managers van Vivium aan dat het relevant blijft om met dit type innovaties verder te gaan. "Zou je het niet doen, dan ben je nog verder van huis" is hun mening.

### **Het leven begint na de wasbeurt**

"Meer rust" is de samenvattende typering van Netty Kramers, van de opbrengst van de pilots met 'verzorgend wassen'. Haar stelling is: "Het leven begint na de wasbeurt." Door 'verzorgend wassen' is het mogelijk voor cliënten om op tijd aan te schuiven bij het gezamenlijke koffiedrinken.

### **Over de auteurs**

Drs. Hanneke J.J. Knibbe is onderzoeker en adviseur bij LOCOmotion ([www.locomotion.nu](http://www.locomotion.nu)). Zij voert het project 'Innoveren in de Basiszorg' uit voor Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsbeleid Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (A+O VVT) ([www.aovvt.nl](http://www.aovvt.nl)).

Ir. Joke Dekker-Dingemans werkt bij het CAOP ([www.caop.nl](http://www.caop.nl)). Zij is onder andere als projectleider ingezet voor Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsbeleid Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (A+O VVT). Zij is verantwoordelijk voor diverse innovatieprojecten.

### **Referenties**

*Knibbe, JJ, NE Knibbe, Evaluatie Verzorgend Wassen in de Praktijk, Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, LOCOmotion, Bennekom, 2006.*