

Hvad er Buurtzorg?

Buurtzorg er en privat non-profit organisation etableret i Holland i 2006. Virksomheden yder hjælp til 80.000+ borgere og beskæftiger 10.000 ansatte i 24 lande. Buurtzorg har bl.a. været i en svensk kommune i 10 år.

Buurtzorgs filosofi:

Buurtzorg ser mere sig selv som et værdisæt og en måde at anskue verden på – end som en organisationsform. Deres filosofi rummer bl.a. følgende elementer:

- Helhed: Det enkelte team har ansvar for borgerens vel og vel 360 grader rundt, og filosofien rummer derfor et opgør med den aktuelle specialiseringstendens.
- Selvstændighed: Fastholde og genopbygge borgernes uafhængighed ved at træne borgerne og deres familier i at blive selvhjulpne
- Udefra og ind-perspektiv: Alt tilrettelægges ud fra borgerens behov
- Relationer i centrum: Buurtzorg går mod trenden med, at plejen skal være uafhængig af den enkelte plejer. Personlige relationer mellem ansatte og borgere er en del af deres koncept - ”det hele menneske med på arbejde”
- Lokalsamfund og civilsamfund ses som aktive medspillere: Der arbejdes for at skabe netværk bestående af ressourcerne i nabolaget
- Tillidsbaseret tilgang til organisation og ansatte: Udgangspunktet er fuld tillid til den professionelle sygeplejerske – og tro på en organisation, som ledes af professionelle.

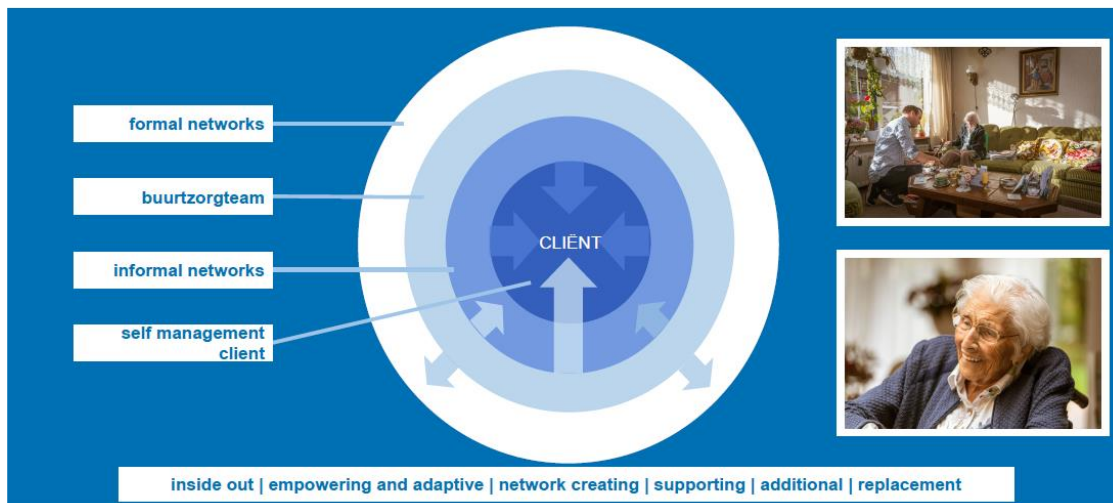
Buurtzorgs ”operating model”:

Buurtzorg beskriver deres operating model, eller faste arbejdsgang i deres måde at levere integreret hjemmepleje og hjemmesygepleje på, gennem følgende skridt:

1. Vurdér borgerens behov: Ud fra en holistisk tilgang (fysisk, psykisk, social, kulturel/åndelig). På denne baggrund udarbejdes en individuel plan.
2. Kortlæg borgens netværk og involvér dem i plejen
3. Udpeg de professionelle plejere – og integrér dem i borgerens netværk.
4. Levér plejen og omsorgen
5. Støt borgerens i hans/hendes sociale roller
6. Promovér selvhjulpnehed og uafhængighed

Det er dermed en operating model, der på nogle punkter ligner dansk praksis, men som også adskiller sig på – fx ved det store fokus på aktivering af netværk, sociale problemer og selvhjulpnehed.

ONION MODEL - BUURTZORG VISION



© 2019 Buurtzorg International Holding BV - All Rights Reserved

BUURTZORG

Vigtige karakteristika ved Buurtzorgs model i praksis

I forbindelse med researchen til denne artikelserie, har vi forsøgt at danne os et overblik over, hvordan Buurtzorg-modellen i praksis fungerer. Hvordan fungerer et Buurtzorg-team mandag morgen klokken 7, når arbejdsugen begynder? Neden for har vi samlet nogle af indtrykkene fra denne research:

Opgaver:

- Der leveres både sygepleje, personlig pleje, praktisk hjælp og træning i hjemmet. Der skelnes ikke så hårdt mellem de forskellige kategorier af opgaver, som i Danmark.

Organisering og struktur:

- Uafhængige og selvstyrede teams, der tilsammen udgør en ledelsesløs organisation. Det betyder ikke, at det ikke er krav og retning. Disse formuleres og udøves på anden måde.
- Hver team består af 8-12 sundhedsfaglige medarbejdere, der har ansvaret for alle dele af plejen for 50-60 borgere

Borgere og netværk:

- Den enkelte borgeres behov sættes i centrum
- Færrest mulige forskellige ansatte på besøg i hjemmet
- Medarbejderne inddrager pårørende, naboer og bekendte, men inddragelsen skal være frivillig

Medarbejdere og kompetencer:

- Stor andel sygeplejersker
- Medarbejdere rekrutteres fra lokalområdet, så de har kort afstand til de borgere der skal have hjælp.
- Medarbejdere står til rådighed når behovene opstår

Ledelse:

- Ingen linjeledelse – den reelle ledelseskompetence ligger hos de professionelle i de enkelte teams. Det enkelte team leder og fordeler selv arbejdet og styrer økonomien, ansætter, afskediger - efter fastlagte principper.
- Coaches, som teams kan trække på ift. problem-håndtering

Styring af økonomi og kvalitet:

- Performance måles på live data på 6 faste nøgletal (bl.a. ata-tid, tidsfordeling på døgn, tid brugt i lokalsamfundet og indrapporterede fejl), som er tilgængelig for hvert team. Forskellige benchmarks er tilgængelige.
- Sofistikeret kvalitetssikringsmodel, der både indeholder brug af data, protokoller/standarder, uddannelse, kultur og samarbejde/arbejdsgange. "Non-negotiables" en vigtig del af kvalitetsmodellen.
- Ingen visiteret tid – snarere henvisning fra forsikringsselskab
- Der styres efter en ATA-tid på 61%
- Enheder der giver underskud eller ikke leverer høj kvalitet lukkes

Support og administration:

- Lav grad af bureaukrati, herunder få dokumentationskrav
- Mindre administration der håndterer økonomi, løn, kontrakter, indkøb mm.
- IT-system med on-line bookning af besøg og dokumentation af indsatserne

Forfattere:

Christian Braad, Profekto, www.Profekto.dk

Mail: Christian@Profekto.dk

Thomas Karlsson, Thomas Karlsson Konsult

Mail: Thomas@Karlssonkonsult.com