

‘De beweging begint bij Surplus echt op gang te komen’

Surplus is een van de vier deelnemers in het hart van de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties. De locatie De Zeven Schakels in Zevenbergen is een van de locaties waar Surplus vernieuwt. Louise van Hoorn is rayonmanager bij Surplus en heeft vanuit haar functie een aanjagende rol binnen de beweging.

Medewerkers van een afdeling binnen De Zeven Schakels ergerden zich aan de hoeveelheid tijd die ze kwijt waren aan registratie achter de computer. Tijd die ze liever aan aandacht voor de bewoners zouden besteden. Ze besloten zelf een workshop te organiseren over dit onderwerp. Bijna alle medewerkers waren aanwezig. Dit ging ze echt aan het hart. Ze stelden zichzelf de vraag: ‘Wat mag een bewoner/familielid van ons verwachten? Wat is standaard en waarover hoeven we dus niet te registreren? Dit resulteerde in het formuleren van ‘Onze standaard’. Zo staan medewerkers voor goede, gepaste en dagelijkse verzorging van een bewoner. Dit betekent dat medewerkers niet meer rapporteren over het wassen en verzorgen van een bewoner. Maar ook een goede medische verzorging en het geven van medicatie is vanzelfsprekend.

Hoe gaat het nu met u?

Louise van Hoorn: “Door de invoering van ‘Onze standaard’ kon het gebeuren dat er over een bepaalde bewoner drie weken lang niets te rapporteren viel. Hier voelden medewerkers zich wel heel erg ongemakkelijk bij. Ze hebben toen gezamenlijk afgesproken dat ze een keer in de week naar iedere bewoner kijken en rapporteren over wat er echt toe doet. Eigenlijk door heel simpel de vraag te stellen: hoe gaat het nu met u?” “Voor deze aanpak is vertrouwen binnen het team en tussen een manager en zijn team onmisbaar”, zegt Van Hoorn.

Ongemakkelijk

Een ander inzicht was dat de tijd die vrijkwam door minder te registreren, niet automatisch werd besteed aan aandacht voor de bewoner en wat voor hen echt belangrijk is. Van Hoorn: “Medewerkers vonden het heel ongemakkelijk om bij een bewoner te gaan zitten en gewoon een praatje te gaan maken. ‘Het lijkt of ik niets nuttigs doe en mijn tijd een beetje zit te verpraten’ Terwijl Surplus het juist zo belangrijk vindt dat medewerkers samen optrekken met bewoners en oprecht aandacht besteden aan wat de bewoner bezighoudt. We hebben medewerkers toen gevraagd om een foto te maken van zulke momenten en deze foto op de afdeling op te hangen. Gewoon om elkaar te inspireren en stimuleren.”

Beweging komt op gang

“De beweging begint bij Surplus echt op gang te komen, het begint te lukken”, zegt Van Hoorn. Drie weken geleden is het voor het eerst gebeurd dat medewerkers van andere afdelingen (‘huisjes’ noemen we dat bij Surplus) bij dit huisje aanklopten en zeiden: wij willen dit ook, vertel ons hoe jullie dit doen! Ik heb echt moeten leren om op mijn handen te gaan zitten en medewerkers niet te vertellen hoe ze iets moeten aanpakken. Dat werkt niet, het moet bij henzelf vandaan komen. Mijn rol is om te prikkelen, kritische vragen te stellen, te spiegelen en uit te dagen.”

Marian Schneijderberg is leerling verzorgende op de afdeling waar ‘Onze standaard’ is ingevoerd. “Ik houd nu veel meer tijd over om aandacht aan de bewoners te besteden. Ik ben nog maar een kwartier per dag kwijt aan mijn rapportage. Wat ik met die vrijgekomen tijd doe? Ik ga een rondje met een bewoner lopen, ik lak nagels of ik maak gewoon een praatje. Je wilt niet weten hoe waardevol dat is voor een bewoner, een gesprek voeren over wat hen bezig houdt. Pas ben ik met een bewoner naar het dorp geweest. Ze zat echt te genieten van dit uitje. Mensen vinden het superfijn dat je meer tijd voor ze hebt en daar doe ik het uiteindelijk voor.”



Co-creatie is het sleutelwoord

Co-creatie is het sleutelwoord. Van Hoorn: “Het werkt niet als een medewerker in zijn eentje de kar trekt, het is belangrijk om dingen met elkaar te doen. Een mooi voorbeeld is de inrichting van de huiskamer van een gesloten afdeling binnen de Zeven Schakels. Bewoners wonen in hun eigen woning en hebben vaak hun voordeur dicht. Er was geen leven op de gezamenlijke huiskamer en dit was voor velen een doorn in het oog. We hebben toen een bijeenkomst georganiseerd en iedereen uitgenodigd om mee te doen. Bewoners, familieleden, zorgmedewerkers, vrijwilligers, behandelaren. Het was best spannend hoeveel mensen hierop af zouden komen. Toen ik binnenkwam, zaten er 30 man! Met stiften en grote behangrollen zijn we aan de gang gegaan. Aan de bewoners hebben we de vraag gesteld: wat wilt u eigenlijk? Groepjes van zes personen maakten samen een moodboard. Zo wilde een bewoner graag een gebedshoekje met een Mariabeeld, er is een koffiehoeke gerealiseerd, een washoekje om de was te vouwen. Ook hebben ze buiten naar binnen gehaald met behang van bomen en een bankje om op te gaan zitten. Een

familie lid stelde onmiddellijk voor om het bankje te gaan timmeren. Als manager heb ik niets anders gedaan dan vertrouwen geven en vooraf geen kaders stellen. Dit geeft creatieve ideeën binnen een groep en het eindresultaat is ook echt van henzelf.

Vertrouwen

Bouwen aan vertrouwen loopt als een rode draad door de beweging bij De Zeven Schakels. Binnen Surplus werken we vanuit de lens 'Zie mij'. Dit is als het ware een bril waardoor iedereen naar het werk kijkt. Zien we onze bewoners en hun familieleden echt. Weten we wie ze zijn en wie ze waren. Maar dit geldt ook voor medewerkers en vrijwilligers. Krijgen ze erkenning voor hun werk. Zo zijn er binnen teams bijeenkomsten georganiseerd waarbij de vraag centraal stond: hoe goed kennen wij elkaar eigenlijk? Zien we elkaar alleen als collega's of ook als mens? We vroegen medewerkers om een voorwerp mee te nemen en te vertellen wat dit voorwerp over hen zei. Een medewerkster had niets meegenomen, maar toonde de tatoeage op haar arm. Deze had ze laten zetten ter nagedachtenis aan haar overleden tweelingzus. Heel veel collega's wisten dit niet."

Verhalen vertellen

"Om de beweging nog meer vleugels te geven is het belangrijk om elkaar verhalen te blijven vertellen. Zo kregen onze medewerkers tijdens de mantelzorgweek dit jaar de opdracht om iets leuks te doen met een mantelzorger om deze zo beter te leren kennen. Ze kregen een bedrag van 15 euro en mochten dit naar eigen inzicht besteden. We hadden geen kaders, maar wel één voorwaarde: deel je verhaal, kom met iets terug. We maakten een boekje met de mooiste verhalen die opgehaald zijn. En hebben dat uigedeeld."



Spiegelen

“Het is belangrijk om heel veel zendertjes in de organisatie te hebben, voelsprietten. Wat speelt er? Ik heb als rayonmanager afdelingshoofden en regisseurs nodig om zaken te signaleren. Het is belangrijk om continu alert te zijn en elkaar een spiegel voor te houden. Zo was hulp tijdens het eten in de zomerperiode een uitdaging in verband met de vakantieplanning. In het kantoorpand aan de overkant van de Zeven Schakels zijn de centrale diensten van Surplus gevestigd. Een keer per maand is daar tijdens de lunch een zeepkistbijeenkomst. Ik zei tegen de betreffende manager: ga eens op die zeepkist staan en vertel je verhaal. Gevolg: gedurende acht weken kwamen medewerkers van de ondersteunende diensten helpen bij het eten geven van bewoners. Iedereen, ook de bestuurder en het management. Zo kregen de collega's in de zorg het gevoel: we staan er niet alleen voor. Onze ICT-manager zei in eerste instantie: ik heb hier geen tijd voor. Toen vroeg ik hem: waar draait het nu echt om? Om jouw planning voor een ICT-project of het eten van onze bewoners? De sociale component was hierbij dus heel belangrijk. We hebben een lijst zichtbaar opgehangen waar medewerkers hun naam op konden zetten. Toen één schaap over de dam was, volgden er velen.”

Verder lezen

Meer artikelen uit het E-zine over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg [lees je hier](#).