

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Een verbindende schakel

Geplaatst op 25 september 2019



Eva van Zelm verbindt het nieuwe motto van zorgorganisatie Topaz aan de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (RVV) én aan onderwijsvernieuwingsproject Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs® (RVWO). Dat klinkt best abstract, maar in dit interview licht Eva toe hoe het er concreet uit ziet in de alledaagse praktijk.

Sinds wanneer werk jij bij Topaz?



“In maart 2017 kwam ik in dienst als Projectleider Van regels naar relaties.

Topaz maakt deel uit van de landelijke beweging ‘Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties’ (RVV). Hierin werken enkele tientallen zorgorganisaties samen aan verpleeghuiszorg, waarin mensen het belangrijkste zijn en niet de organisatie of protocollen. Het doel van de beweging RVV is steeds om goed te kijken wat ertoe doet voor cliënten, hun naasten en medewerkers van de zorgorganisaties. En

vervolgens aansluiten bij wat van waarde is voor de mensen om wie het gaat.

Veel zorgorganisaties die 'van regels naar relaties' willen, zijn met dezelfde vragen bezig. Bijvoorbeeld: hoe bestuur je een organisatie in transitie? Wat zet je wel en niet in een zorgdossier? Hoe krijg je het onderwijs mee in de beweging? Hoe ga je om met de nieuwe Wet zorg en dwang, die per 2020 van kracht wordt? Op landelijk niveau wisselen ze hierover inzichten en ervaringen uit, bijvoorbeeld in themabijeenkomsten. Zo versterken ze elkaar. Ook gaan we vanuit de beweging in gesprek met partijen als het ministerie, de IGJ en de zorgkantoren."

Hoe geef jij handen en voeten aan Van regels naar relaties binnen Topaz?

"We zijn in 2017 van start gegaan op de locatie Munnekewij. Daar is een groep samengesteld, bestaande uit onder andere enkele teamleiders, een beleidsmedewerker, een communicatiemedewerker, een onderzoeker en ikzelf als projectleider. Wij zijn begonnen om mensen eerst in gesprek te laten gaan over hoe ze vinden dat het gaat en wat ze anders zouden willen. Er is ook onderzoek gedaan; er zijn bijvoorbeeld interviews afgenomen met bewoners, naasten en medewerkers. Daar kwam een aantal onderwerpen uit naar voren. Zo bleek dat mensen veranderingen wensten over onder meer: het activiteitsaanbod gedurende de dag, het eten, de samenwerking tussen familie en medewerkers, het aanbod op het gebied van vastgoed en techniek. Bij dat laatste ging het er bijvoorbeeld om dat bewoners soms erg lang moesten wachten op dingen als een verlaagde toiletpot of een telefoonaansluiting."

Wat was de volgende stap?



“Steeds als zo’n vraagstuk werd gesignaleerd, zochten we met betrokkenen een passende oplossing. Zo organiseerden medewerkers zelf bijeenkomsten om met naasten te praten over hoe ze beter op elkaar konden afstemmen. En toen uit tevredenheidsonderzoek bleek dat bewoners verbetermogelijkheden zagen qua voeding, zijn medewerkers uit de zorg, met collega’s uit de keuken, hiermee aan de slag gegaan. Inmiddels zijn veel mensen binnen Munnekewij gewend te kijken door de Van-regels-naar-relaties-bril. Je merkt dat medewerkers het bijvoorbeeld sneller oppakken als ze tegen iets aanlopen en proberen dit te veranderen. Daardoor hebben ze meer invloed gekregen op hun werk en kunnen ze beter aansluiten bij wensen van bewoners en naasten.”

Hoe verloopt de verspreiding van RVV binnen Topaz?

“Die verloopt best goed! Inmiddels zijn alle Topaz-locaties en ook de ondersteunende diensten in meer of mindere mate in beweging. Ze gaan overigens niet te werk volgens een vast stappenplan – een uitgangspunt van deze beweging is immers dat je steeds per persoon of situatie kijkt wat nodig en passend is.

Niet op iedere locatie is er overigens een ‘veranderteam’ ingesteld, zoals we dat wel hadden bij Munnekewij. Wel kan ik als projectleider ook bij andere locaties meekijken. Dit betekent dat ik meestal in actie kom op het moment dat zich een concrete vraag voordoet rondom ‘regels en relaties’. En dan kijk ik hoe ik dat vraagstuk kan analyseren en oplossen, samen met degenen die het aankaarten.”

De verspreiding van RVV verloopt dus best goed. Maar zijn er ook dingen die nog beter kunnen?

“Natuurlijk. Het is aan de ene kant prachtig dat bewoners, medewerkers, familieleden en ook studenten steeds kritischer worden. Als ze signaleren dat regels belemmerend werken, durven ze dat tegenwoordig bespreekbaar te maken. Maar vervolgens is het de kunst om samen tot een oplossing te komen. Dat valt niet altijd mee, vaak verlopen de gesprekken tussen de diverse betrokkenen chaotisch. Dat is helemaal niet erg, maar het is wel de kunst om hier een goede weg in te vinden.

Wat ik geleerd heb bij Munnekewij, is dat het meestal niet voldoende is om mensen aan te moedigen een probleem te benoemen. Ook is het niet voldoende om ze samen om de tafel te krijgen om het probleem te analyseren. Je zult ze vaardigheden moeten aanreiken die nodig zijn om tot een oplossing te komen.”

Welke uitdagingen zie je voor de komende periode voor Topaz met betrekking tot RVV?



“Samen vaardigheden ontwikkelen om tot passende oplossingen te komen! Daar zijn we al mee begonnen. Bij Munnekewij heeft een aantal collega’s bijvoorbeeld videobegeleiding gehad om te leren hoe ze een gesprek in goede banen kunnen leiden, kunnen faciliteren. Ze werden gefilmd tijdens het leiden van een groepsgesprek; achteraf kregen ze feedback. Zo’n aanpak werpt vruchten af, merken we inmiddels. Dus een volgende stap is dat meer mensen binnen de organisatie getraind worden in dit soort vaardigheden. Een andere uitdaging is: verdragen dat het niet altijd lukt om snel een oplossing te vinden, waarmee iedereen tevreden is. Daarin mild zijn naar elkaar is ook iets waar we nog beter in kunnen worden.”

In 2018 is binnen Topaz Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs® (RVWO) gestart. Wat is de verbinding met RVV?

“Het versterkt elkaar. RVV wil de verpleeghuiszorg vernieuwen. Dat gaat natuurlijk niet zonder de vernieuwing van het zorg- en welzijnsonderwijs.

In het RVWO-onderwijs staat de relatie tussen bewoners, naasten en medewerkers centraal, net als bij RVV. Ik merk dat RVWO een impuls geeft aan RVV binnen Topaz. RVWO is binnen de organisatie heel zichtbaar geworden door de komst van de RVWO-studenten. Zij leren van meet af aan om te signaleren wat er beter kan en ze leren bovendien hoe je dit bespreekbaar maakt. Dat heeft ook invloed op hun collega’s, werkbegeleiders en praktijkopleiders. Zij “emanciperen mee”, hun houding verandert en wordt eigenwijzer.”

Hoe kun jijzelf eraan bijdragen dat RVV en RVWO elkaar binnen Topaz versterken?



“De komende periode ga ik meer tijd besteden aan RVWO. Ik verzorg al lessen voor studenten RVWO. Hierin sta ik allereerst stil bij de vraag: om wie gaat het eigenlijk in de zorg? Ook vertel ik studenten onder meer dat het belangrijk is dat ze het gezonde deel van bewoners aanspreken, dat een bewoner meer is dan zijn ziekte. Ook bespreek ik met ze hoe je je eigen geluid inbrengt in de organisatie, hoe je je stem en overtuiging op een goede manier kunt laten horen en door jouw inbreng kunt bevorderen dat het team groeit.

Daarnaast ga ik nu ook op andere manieren meedenken met RVWO. Ik stel mij zo voor dat ik ondersteuning ga bieden, daar waar onrust is, zoals ik dat ook doe binnen RVV. Ik kan dan samen met mijn collega's kijken wat niet lekker loopt en bespreken hoe we dit samen kunnen veranderen.”

Topaz heeft een nieuw motto: ‘Het hele leven telt’. Wat is de kern

hiervan?

“Dat we steeds in het oog houden wat bewoners belangrijk en betekenisvol vinden, zodat we goed op hun wensen en behoeften kunnen inspelen. Dit wil trouwens niet zeggen dat je altijd alles van iedere bewoner moet weten, zoals nog weleens gedacht wordt. De kunst is om steeds goed af te stemmen op wat iemand wil. De ene bewoner deelt graag z’n hele levensloop met je, omdat hij zich dan pas echt begrepen voelt. De ander voelt zich prettiger bij wat meer afstand. En waar de een vooral geniet van een praatje, heeft de ander daar weinig behoefte aan. Stel jezelf als medewerker dus steeds vragen als: Om wie gaat het? Wat is voor deze persoon van waarde en betekenis? Hoe kan ik daarop inspelen?”

Hoe ga jij het nieuwe motto gestalte geven?

“Op dezelfde manier als waarop ik handen en voeten geef aan RVV en RVWO: door vragen te stellen, vraagstukken te onderzoeken, mensen te verbinden en samen met hen te leren.”

Wat is de verbinding tussen RVV, RVWO en het motto van Topaz?

“De richting en bedoeling zijn hetzelfde. RVV en RVWO voeden en ondersteunen het motto van Topaz. Net zoals trouwens andere ‘voedzame ingrediënten’ doen, waaronder het leefplezierplan en kleinschalig zorgen. Met deze mix willen we ervoor zorgen dat mensen met plezier bij ons wonen en werken.”

Tekst: Femke van den Berg (Bureau Bisontekst). Beeld: mboRijnland, Eva van Zelm.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Vernieuwing onderwijs](#), [Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs®](#), [Ken je collega's!](#)

Trefwoorden: [Communicatie](#)