

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Jazz voor Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

Geplaatst op 21 juli 2017



Surplus is een van de vier deelnemers in de kern van de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties. In het Brabantse Zevenbergen en Lage Zwaluwe vernieuwen zij op twee locaties. Op de landelijke radicale vernieuwingsbijeenkomst vlak voor de zomer van 2017 gingen projectcoördinator Sander Verschure en zijn collega's met andere deelnemers van verpleeghuizen

uit de beweging in gesprek. Aan de hand van jazzmuziek en een presentatie over hoe de vernieuwingsbeweging binnen Surplus tot stand komt. Hoe zij van regels naar relaties bewegen. Een terugblik.

Zien wat er toe doet

Hoe jazz beweging kan brengen in een verpleeghuis wordt al snel duidelijk na het kijken van een kort filmpje. 'Reunited' gaat over Sam Kinsella, een jonge activiteitenbegeleider in een verpleeghuis die geraakt wordt door een bewoner van 93 jaar met dementie. Sam speelde gitaar voor hem, waardoor hij ontdekte dat de oudere man vroeger ook muziek speelde – in een jazzband.

Toen er een keyboard bijgehaald werd, bleek de bewoner niets van zijn talent vergeten te zijn. Sam deed een oproep via sociale media of jazzmusici naar het verpleeghuis wilden komen om met de oude man te spelen. Met een overweldigend aantal reacties tot gevolg, zelfs van een oud-lid van de band. Dit alles leidde tot een optreden voor de buurt, en sindsdien is muziek geïntegreerd in dit verpleeghuis:

Bewegen van regels naar relaties

Surplus is de beweging van regels naar relaties begonnen door hun deelname aan het landelijk verbeterprogramma 'Waardigheid & Trots'. Het plan dat Surplus daarvoor had geschreven raakte aanvankelijk precies aan wat men voor ogen had; waardigheid voor bewoners en trotse medewerkers en

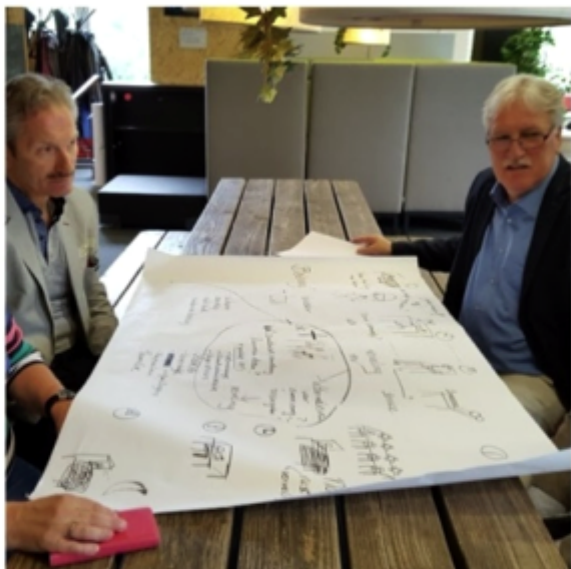
vrijwilligers. Maar voor de implementatie van het plan werden SMART-doelstellingen, (deel)budgetten en Excel-sheets vereist, van waaruit vervolgens ook werd gestuurd. Door deze structuren raakten de bedoeling en de goede intenties al snel ondergesneeuwd door een 'lawine' aan acties en regels. Dus ging Surplus op zoek naar wat hen aanvankelijk dreef: de bedoeling.

Waarden in verhalen

In deze zoektocht kwam het lectoraat Imagineering van de Nationale Hogeschool voor Toerisme en Verkeer (NHTV) op hun pad. Naar aanleiding van het vraagstuk hebben enkele lectoren van de NHTV Surplus meegenomen in creatieve sessies, waarin betrokkenen uit alle lagen van de organisatie vertegenwoordigd waren. Het doel dat de NHTV Surplus in die sessies meegaf: ga op zoek naar verhalen en de waarden die daarin verscholen liggen. Doe dat op basis van 'waarderende gesprekken', zoals aan de hand van de vraag 'waar ben je trots op in je werk?' Groepjes kregen vervolgens als 'zomeropdracht': leg ervaringen vast in taal, foto's en een videodagboek en betrek en deel dit met collega's. Dit leidde tot heel inspirerende inzichten.

De oogst van deze opdracht werd vertaald in een nieuwe uitdaging, om de verworven inzichten te vangen in een 'lens'. Als het ware een manier, een bril, waardoor iedereen naar het werk kijkt. Een leidmotief dat helpt om betekenis te geven aan het werk in de (verpleeghuis)zorg; 'de bedoeling'. Surplus kwam tot de lens: "Zie mij", als hartenkreet van mensen die ondersteuning nodig hebben, en hun naasten, om hen écht te leren kennen. Wie ze zijn en wie ze waren. Maar ook als hartenkreet van medewerkers: om erkenning te geven aan de manier waarop zij – en ook vrijwilligers invulling geven aan hun werk en daarop te vertrouwen. De lens kan zo een centraal uitgangspunt vormen voor en richting geven aan het samen leven en werken in het verpleeghuis.

Projectleider Sander Verschure: "De veranderbenadering die de NHTV bij Surplus heeft geïntroduceerd (op basis van 'complexity science') en door ons is omarmd, gaat uit van simpele uitgangspunten. Zoals dat niet alle veranderingen zich laten plannen, zoals Surplus met 'Waardigheid & Trots' al had ervaren. Managers en staf kunnen ook niet alleen de richting bepalen, zoals nu vaak nog gebeurt. maar kunnen wel een context creëren die betrokkenen (medewerkers, vrijwilligers, bewoners en hun naasten) in staat stelt zelf richting te bepalen. Het gaat dan om participatie en diversiteit: regelmatig een divers gezelschap betrekken bij vraagstukken over de richting die je op gaat. Dus veel dialoog, zodat je met elkaar ook betekenis kan geven aan alle veranderingen in de verpleeghuiszorg."



Zie mij

Surplus nodigde deelnemers tijdens de recentste landelijke radicale vernieuwingsbijeenkomst uit om te proeven aan de lens 'zie mij'. Aan de hand van een aantal vragen vanuit vier perspectieven: die van de

bewoner, van familie en naasten, van medewerkers en van vrijwilligers. Een aantal inzichten van de dialoog die vanuit elk van deze perspectieven tijdens deze sessie hierover is gevoerd:

Bewoner

Vanuit het oogpunt van de bewoner roept de lens 'zie mij' op om de mogelijkheden van de bewoner te leren kennen, in plaats van focus op wat hij niet meer kan. Het gaat om pure aandacht en de bewoner te laten voelen dat hij ertoe doet. Het leren kennen van de bewoner.

Familie

Hier roept 'zie mij' op dat familieleden gehoord willen worden. Mensen zijn moe en overbelast en onzeker over de toekomst. Het is belangrijk om de naasten, niet alleen familie, meer te betrekken. Naasten kunnen bijvoorbeeld meer betrokken worden bij het vertellen over en in beeld brengen van het netwerk van de cliënt. Waarbij het netwerk kan worden gebruikt om 'zie mij' betekenis te geven. En om te voorkomen dat het in beeld gebrachte netwerk als lijst wordt bewaard.

Medewerker

'Zie mij' betekent voor medewerkers: ken mij, hoor ons. Een medewerker is een cruciale schakel omdat hij of zij werk verricht dat er echt toe doet. Maar ook medewerkers van ondersteunende diensten hebben hierin een rol, omdat ook zij evengoed gevraagd worden om vanuit dit perspectief te kijken en te handelen. Dit vereist veel vertrouwen in elkaar.

Vrijwilligers

'Zie mij' roept erkenning op. Onderdeel zijn van het team en zelfs het gevoel van te worden gekoesterd. Een mogelijke manier die wordt genoemd om hiermee meer te doen: op een bord schrijven: 'Vandaag werken hier (namen van de medewerkers en vrijwilligers).' Meer vertrouwen in en praten met elkaar kan dus beter.

Kortom: de sessie stond in het teken van een korte 'sneak preview' van de veranderbenadering en de lens "zie mij" van Surplus. En die bleken aansprekend voor de deelnemers, en riepen bovendien veel herkenning op met waar mensen in hun eigen organisatie mee bezig zijn.

Meer weten

- Bekijk hier de [presentatie van Surplus op de inspiratiebijeenkomst](#)
- Lees hier meer over de [vernieuwingsaanpak bij Surplus in een interview met de voorzitter van de cliëntenraad en raad van bestuur](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Overige onderwerpen](#)

Trefwoorden: [Ambassadeur](#), [Bewoners](#), [Communicatie](#), [Surplus](#), [Van regels naar relaties](#)
