Telkens aansluiten bij wat nodig is vraagt om verandering

Geplaatst op 26 februari 2020



Telkens aansluiten bij wat nodig is voor de bewoner, naaste en medewerker vraagt om verandering

Verandering gaat niet vanzelf en kost tijd en moeite, ook na realiseren van de verandering. Maar het kan wel veel opleveren! In deze blog geef ik je een inkijkje in ervaringen en inzichten die naar voren komen uit het onderzoek dat we doen naar de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties bij Topaz.

Als persoon wil ik graag weten waar ik aan toen ben en een plan maken helpt mij daarbij. Hierdoor hoef ik minder na te denken en dit kost mij minder energie. Verandering kost echter moeite. Binnen de beweging radicale vernieuwing; van regels naar relaties bij Topaz gebruikten we onderzoek om verandering in gang te zetten. Er was een dynamisch onderzoeksplan zodat ik als onderzoeker kon aansluiten bij wat nodig was. Dit voelde voor mij ook onzeker. Alsof ik aan het zwemmen was, maar ik wist nog niet hoe en waar naartoe. De inzichten uit onderzoek gebruiken we voor bewustwording, reflectie en acties om tot resultaten te komen. Het was een continue vliegwiel voor verandering.

De luie stoel, een verandervoorbeeld

Medewerkers wilden graag de nieuwe bewoners beter leren door huisbezoek te gaan doen, iemand in zijn eigen stoel leren kennen met een naaste erbij. Ze gingen op huisbezoek en dit gaf de medewerkers veel meer informatie over de bewoner. De toekomstig bewoner en naaste gaven aan dat zij dit heel prettig hadden ervaren. Ze hadden veel vragen kunnen stellen en bijvoorbeeld samen kunnen bepalen welke meubels er mee konden. De naaste van de bewoner: “Mijn moeder ging zitten in haar eigen luie stoel en voelde zich direct meer thuis.” Hierna wilden medewerkers de huisbezoeken standaard gaan doen, maar dat vroeg wel een verandering van werkwijze. Er moest van alles georganiseerd worden. Collega’s moesten worden meegenomen in de verandering, zodat zij ook op huisbezoek konden gaan.

Wat vraagt het van medewerkers?

Dat zwemmen doen onze medewerkers ook bij een verandering. Ze weten soms ook niet waar ze aan toe zijn. Om tot een verandering te komen vragen we elke dag meer aandacht en energie van onze medewerkers. In de beweging vragen we meer aandacht voor de relaties tussen bewoner, naaste en medewerker. De bewoner nog beter leren kennen door andere vragen te stellen, te observeren en door vragen te stellen. Deze kennis kunnen medewerkers vervolgens gebruiken door voorop te stellen wat belangrijk is voor de bewoner. Dit vraagt om een nieuwsgierige, oordeel loze en vragende houding waarbij de bewoner centraal staat.

Wat leverde deze extra aandacht en verandering op voor de bewoners, medewerkers en naasten?

De relaties verdiepten zich door meer contact, wederkerigheid en meer inzicht in wat belangrijk is voor de ander. Een medewerker zegt hierover: “Door meer te delen met de bewoner krijg je ook veel meer terug. Het is een gemiste kans dat ik dat niet eerder deed. Ik kan het nog fijner maken voor de bewoner, omdat ik hem beter ken en weet waar hij blij van wordt. Zo krijg ik veel meer voldoening en energie uit mijn werk.” Een bewoner geeft aan: “Je merkt dat er meer mogelijk is. Medewerkers vragen vaker aan ons wat wij zouden willen. Onze wensen gaan ook in vervulling. We eten andere gerechten en er is een jacuzzi gekomen. We hadden het al heel goed hier, maar deze aandacht maakt het nog specialer.”

Wat is er nodig om tot verandering te komen?

Uit het onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat medewerkers de verandering begrijpen en er achter staan, dan kunnen ze pas aan de slag met de verandering. Ze gaan hun routine veranderen en dingen anders doen, waarbij ze soms belemmeringen en dillema’s tegenkomen. Het is belangrijk om dit bespreekbaar te maken en op te lossen om de veranderingen blijvend te houden. Dit vraagt continue aandacht van medewerkers. Er is tijd nodig om als team te bespreken wat een verandering voor het team betekent, hoe ieders werkwijze verandert en hoe je als team omgaat met obstakels.

Verandering blijft aandacht vragen

Als het te druk is, of medewerkers hebben het idee dat ze te druk zijn, kunnen ze terugvallen in oude patronen en routines. Dit kost namelijk minder energie. Terugvallen gebeurt soms sneller dan

medewerkers zelf doorhebben. Reflectie en bewustwording zijn nodig om dit patroon te herkennen en te voorkomen. Dit vraag aandacht, energie en tijd voor reflectie om tot een verandering te komen. En te blijven volhouden tot de nieuwe situatie de routine is geworden.

Verandering gaat niet vanzelf en kost tijd en moeite, ook na het realiseren van de verandering. Maar verandering kan wel veel opleveren. Zorg dat medewerkers begrijpen wat de verandering op gaat leveren, zorg voor tijd voor reflectie, maak dilemma's en belemmeringen bespreekbaar en waardeer hardwerkende medewerkers. Zo kunnen organisaties medewerkers bijstaan in onzekere tijden van verandering en is de kans van slagen groter. Blijf in gesprek met elkaar om aan te sluiten bij wat er speelt en hoe je als team samen tot een verbetering kan komen. Voor je het weet is er iets veranderd en is het nodig weer beter aansluiten bij de nieuwe situatie door een volgende verandering. Zo blijf je als team continue met elkaar kijken hoe je kan blijven aansluiten bij de wensen van bewoners, naasten en medewerkers.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Beweging verbreden en verdiepen, Samenwerken vanuit een gedeelde visie, Onderzoek
Trefwoorden: Bewoners, Coördinatoren, Medewerkers, Topaz