

## **Gaby Elhorst (Viattence): 'Weten wie het individu is en liefdevolle zorg bieden'**

**Zorgorganisatie Viattence ging van ruim vijfhonderd protocollen naar 186. Medewerkers werd gevraagd welke regels helpend zijn en welke in de weg staan. Voor dat laatste is een virtuele rode knop in het leven geroepen. "Gesprekken over regels en protocollen hebben tot veel bewustwording geleid", zegt Gaby Elhorst, manager zorg bij Viattence. "Je moet het lef hebben naar alle processen te durven kijken."**

### **Van instellingsdenken naar structureel de mens blijven zien**

"Wij doen mee aan het programma Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg omdat we de mens willen blijven zien. Als je in de ouderenzorg stapt, lijkt de mens een dossier te worden. Wij willen weten wie het individu is, want we willen liefdevolle zorg bieden. We willen geen instelling zijn, maar een omgeving bieden die bijna als thuis is en waarin mensen zichzelf herkennen. Thuis heb je ook geen facilitaire processen, diëtisten of recepties. Als je de mens wilt zien en een thuis wilt creëren, ga je dus richten op hoe een huis eruit ziet. Dan moet je ook het lef hebben om zo naar alle processen te kijken. Koken op de groep dus, bewoners de aardappelen laten schillen of de was op laten hangen. En levensmiddelen in de koelkast niet stickeren; er staat al een houdbaarheidsdatum op tenslotte."

### **Zorgmedewerkers brengen regels in kaart die helpen of juist niet**

"Om dit proces vorm te geven, hebben we onze zorgmedewerkers gevraagd in kaart te brengen welke regels hen faciliteren of juist in de weg zitten. We hebben hiervoor een virtuele rode knop in het leven geroepen. Lopen medewerkers tegen een proces of protocol aan dat hen hindert, dan drukken zij op de rode knop en gaat er een email naar de Raad van Bestuur. Een medewerker wilde weten of familie een thuis gebraden kip mocht meenemen. Een tweede wilde weten waarom bewoners iedere maand moeten worden gewogen. Zo is het echt gaan leven."

### **Van 500 naar 186 protocollen**

"Waar we eerst vijfhonderd protocollen hadden, zijn dit er nu nog 186 en we zijn nog steeds aan het aftellen. Om hierin verantwoorde keuzes te maken, gaat een B-team (de B van bedoeling) het gesprek aan met degene die op de rode knop heeft gedrukt. Dit team toetst of het protocol verankerd is in wet- en regelgeving of niet en of het wel of niet kan worden afgeschaft. Die gesprekken hebben tot veel bewustwording geleid, je neemt elkaar mee in elkaars werelden. Het is geen kunstje, het is serieus. Je moet je keuzes immers kunnen verantwoorden aande Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd. Als je een visie hebt, kan de inspectie op alle lagen in de organisatie testen of iedereen hetzelfde verhaal vertelt. Dan is duidelijk dat het beleid is en dan kun

je werkelijk tot een kanteling komen.”

## Kwaliteit(skeurmerk) om bewoners laten draaien

“Uiteindelijk willen we alle bewoners de best mogelijke liefdevolle zorg bieden en zorgen dat ze keuzemogelijkheden hebben. Het mooiste dat we tot nu toe hebben bereikt, is de jaren zestig uitstraling die we in alle facetten van een nieuwe locatie hebben kunnen verwerken. Hier stap je niet in een zorginstelling maar écht in een huis. We merkten dat dit mensen met dementie veel meer activeert. Op andere locaties zijn we ook met een soortgelijke ontwikkeling bezig. De tijd is er nu rijp voor. Eindelijk. We hebben veel moeite moeten doen om vanuit de mens te kunnen redeneren omdat externe partijen de neiging hebben om je te beoordelen op je kwaliteitskeurmerk. Het heeft ons jaren gekost om een eigen kwaliteitskeurmerk op te zetten dat echt om de bewoners draait.

In het kader van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg was recent een fotograaf bij ons om foto's te maken van liefdevolle zorg. Ik dacht toen meteen: dat hoeven wij niet in scène te zetten, dat is gewoon het dagelijks leven hier. Een man die met zijn hond speelt, mensen die genieten van muziek, tweepersoonsbedden voor echtparen. Medewerkers wisten al lang hoe belangrijk zulke dingen zijn. We hadden al veel eerder moeten luisteren naar wat zij weten, nu faciliteren we ze om wat ze onbewust deden bewust te maken.”

## Voorbeelden effecten virtuele rode knop

Bovenstaand artikel komt uit de special 'Hoe kunnen regels bijdragen aan waarde-volle zorg?' Daarin komen acht zorgorganisaties aan het woord over hoe zij omgaan met regels. In deze special stellen bestuurders en projectleiders dat veel van de regels en protocollen zelf opgelegd zijn. De publicatie bevat mooie praktijkvoorbeelden hoe vanuit het perspectief van de bewoner regels kunnen bijdragen aan waarde-volle zorg. Daarnaast staat de publicatie vol met tips, regelopruiacties, verbeteraanpakken en informatie over landelijke ondersteuning bij vraagstukken over regels.

Kijk voor de voorbeelden van de rode knop verder in de special hieronder (linkerpagina).

Meer over de special [lees je hier](#).