

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Clëntenraad en bestuur Topaz over deelname Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

Geplaatst op 21 november 2016



Bevlogen cliëntenraad

Zorginstelling Topaz uit Leiden doet mee aan Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, als een van de vier kernorganisaties. Hoe en met welk doel zij radicaal gaan vernieuwen? En wat is daarvoor nodig? We vroegen het leden van de cliëntenraad en de bestuursvoorzitter.

Update juni 2017: Lees [in dit bericht](#) over de eerste 100 dagen vernieuwen bij Topaz.



Leden van de cliëntenraad Dick Koldenhof en Ria Bader zijn vanaf het eerste uur volop betrokken bij het radicale vernieuwingsproject. Ervaring met de zorg voor de eigen ouders, en het inzicht dat de zorg echt anders moet en kan, maakt dat zij enthousiast ja zeiden toen hen gevraagd werd betrokken te zijn, namens hun achterban: “daar willen we tijd instoppen, intensief bij betrokken zijn.” Vanuit hun open én kritische relatie met de bestuurder kwamen ze zo onder meer aan tafel terecht bij het ministerie van Volksgezondheid om met LOC de plannen te bespreken voor de komende drie jaar dat het project loopt.

Lia de Jongh is sinds 2015 de gedreven bestuursvoorzitter van Topaz. Daarvoor vervulde ze diverse bestuursfuncties in de zorg, onder meer bij brancheorganisatie Actiz. De Jongh: “Wij gaan experimenteren in Noordwijkerhout: in de Munnekewij wonen ongeveer 65 mensen en zijn 200 vrijwilligers betrokken.” Hier biedt Topaz zowel somatische als psychogeriatrische zorg, ook in aanleunwoningen en aan huis.

Hartewensen

“Van alle cliënten zijn hartewensen geïnventariseerd die we nu vervullen – Topaz-breed.” Doel: personeel en vrijwilligers vragen doorgaand wat de cliënt zelf graag wil in plaats van dat zij voor de cliënt denken. Voor cliënten blijken kleine dingen vaak heel belangrijk: privéruimte in de huiskamer, contact met dieren, bij je zus op bezoek die vlakbij woont. “Cliënten, familie en personeel gaan anders denken. Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is een mooie manier om dit te versnellen.”

In de breedte vernieuwen

Cliëntenraadslid Dick Koldenhof: “We doen mooie dingen, maar die *radicale* vernieuwing kun je niet geïsoleerd tot stand brengen. Dit moeten en kunnen we in de breedte en met *elkaar* doen.” Ook cliëntenraadslid Ria Bader noemt het belang dat cliënt en raad, familie, vrijwilligers, personeel, maar ook

het onderwijs meedoen. En benadrukt dat het daarom ook essentieel is dat zij allemaal goede informatie over de veranderingen krijgen. Om daar echt bij betrokken te kunnen zijn, vraagt nogal een omslag.

Van binnenuit

“Wij hopen dat zo de zorg van binnenuit verandert. Dat het beter gaat omdat de menselijke maat steeds genomen wordt die recht doet aan wat mensen echt nodig hebben en willen. We willen dat kwaliteit van leven voor gaat op veiligheid en kwantiteit van leven. Als we de cliënt echt de regie over het leven kunnen geven, en het personeel de ruimte geven om dit uit te voeren gaat er in onze ogen een betere ouderenzorg ontstaan.” Aldus De Jongh. “We willen ontdekken welke regels hiervoor nog echt nodig zijn. We geloven in de vakmanschap van ons personeel. En dus ook dat zij zelf goed weten wat goed is. Maar daar hebben zij wel de ruimte nodig om dit te gaan doen zonder dat ze last hebben van overbodige regels.”

Werkwijze ter discussie



Steeds zaken ter discussie stellen dus, ook interne werkwijzen. Eerst gaan cliënten, familie, vrijwilligers en personeel in gesprek: hoe ziet ideale zorg eruit? Vervolgens wordt gekeken wat daarvoor echt nodig is. Organisatie-roosters worden bijvoorbeeld niet meer leidend. Topaz wil onderwijs en onderzoek ook nauw betrekken. En mochten externe regels van bijvoorbeeld toezichthouders of wetten belemmerend werken, dan zet het ministerie zich in zodat dat niet langer het geval hoeft te zijn.

Naar het nieuwe groeien

Koldenhof: “Het gaat erom dat we de cliënt serieus kunnen nemen in wat voor hem belangrijk is. We weten waar we naartoe willen, nu gaan we aan de slag met mensen die ervoor willen gaan. We gaan zien waar we uitkomen, wat die regels zijn die we los moeten gaan laten. Dat is nu nog niet allemaal bekend. Je hoeft dat ook niet allemaal vooraf te bedenken, je moet het met elkaar gaan doen! En dan zie je vanzelf welke

belemmeringen we vanuit de bekende werkwijzen tegenkomen. En wat we nodig hebben om het optimaal te kunnen doen. Zo kunnen we met elkaar naar het nieuwe toegroeien.”

Uitgaan van mogelijkheden

Daarvoor is wel een nieuwe houding nodig: “Wij hebben als cliëntenraad regelmatig managementoverleg: er is veel in beweging en we willen er wat dichterbij zitten. Ik zei in het overleg met het management van onze locatie: ik zit in de klankbordgroep van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, en wil ook graag door jullie gevoed worden. Vertel mij eens: welke regels zou je zelf direct willen laten vallen, waarvan je zegt dat is belemmerend voor de zorg zoals we die nu willen leveren? Daar kwam uit dat we over moeten van nadenken naar ja-denken. Eigenlijk is het toch heel logisch dat je aan mensen vraagt wat ze het liefste willen en dat het dan op die manier geleverd moet worden. Maar ja, dat past niet op de werkelijkheid zoals die er jarenlang, met de beste intentie, geweest is. Die werkelijkheid is nu wel aan het veranderen en dat vraagt van alle betrokkenen inzet.”

Bereidwillig

“En bereidwilligheid”, voegt Ria Bader toe, “en vaak is die er ook wel. Mijn vader had bijvoorbeeld een konijn, voordat hij naar het verpleeghuis verhuisde. Die kon niet mee, en hij miste het konijn echt. We wisten dat ze een binnentuin hadden, dus gevraagd aan de afdeling die zei: dan zet je het konijn toch in de binnentuin neer. Kijk, daar werd dus echt meegedacht, buiten de regels om: mijn vader was helemaal happy dat zijn konijn er weer was! Dat soort dingen kan dus gewoon. Dat is een houding van ja we gaan het doen, en dan kijken we wel hoe we het kunnen organiseren.” Koldenhof: “naar die houding moeten we echt toe, en die is er deels gelukkig ook.

Niet alleen tegenkracht

Als cliëntenraad hebben we ook zo onze stappen gezet om nauw betrokken te kunnen zijn bij projecten en daarbij het cliëntenbelang voorop te stellen, zoals onlangs bij een interne verhuizing. Een ingrijpend project waarbij we betrokken wilden zijn. We wilden goed op de hoogte kunnen zijn, het goed kunnen volgen om mee te denken. Hoe kunnen we mét elkaar, niet alleen als partij tegenover de projectleiding, zorgen voor de best mogelijke zorg in deze setting. Dus hebben we ook gezegd: wij gaan naar de familie-avonden om te horen hoe de managers de informatie naar bewoners overbrengen, en te zien hoe dat aankomt: horen hoe bewoners er tegenaan kijken. Om mede te kunnen bewaken dat daar goed naar geluisterd wordt.

Dus door daar vragen over te blijven stellen. Op een gegeven moment hebben we gezien de vele veranderingen aangegeven: wij willen intensiever overleg met het management, hoewel dat voor de cliëntenraad niet gebruikelijk is. Om het te kunnen volgen en kritisch vanuit het cliëntenbelang te blijven kijken. Maar ook om personeel te kunnen steunen in de moeilijke taak die voor hen lag. Vanuit de gedachte: het is echt een proces wat we met zijn allen aangaan en samen zo goed mogelijk moeten doen. Zo zien wij onze rol als cliëntenraad. Daar leer je ook heel veel van. Dan hoor je van bewoners en mantelzorgers hoe zij er in staan en hoe belangrijk kleine dingen kunnen zijn die je soms als futiliteit weg zet.”

Wetenschappelijk onderzoek

Topaz laat ook wetenschappelijk onderzoek doen, om in kaart te brengen wat nu de dragers zijn van goede zorg en welke belemmeringen goede zorg tegenhoudt.

Bijscholen en onderwijsvernieuwing

De laatste jaren is de ouderenzorg aanzienlijk veranderd. Zo is zorg die mensen in een verpleeghuis krijgen zwaarder dan vroeger. De Jongh: “We zien ook dat mensen korter bij ons blijven wonen. Waar dit vroeger nog wel een paar jaar kon zijn, zien we nu dat dit gemiddeld daalt naar eerder een jaar.

Voor het personeel betekent dit veel. Er is meer kennis nodig om de toenemende zorgvragen goed te kunnen beantwoorden. Het onderwijs is onvoldoende toegerust op de praktijk van nu. Wat we willen in het experiment is dat het onderwijs gelijk meegenomen wordt. Zorg ontstaat tussen cliënt en zorgverlener. Daarbij is het heel belangrijk dat de juiste vragen gehoord en beantwoord worden. Daarvoor zijn kennis en vaardigheden nodig.



Wij denken dat een van de grootste uitdagingen is om het huidige personeel voldoende bijgeschoold te krijgen en toekomstig personeel de juiste opleiding te laten krijgen.

Los durven laten

Daarnaast is een grote uitdaging het los laten van de huidige werkwijzen. Het vraagt lef om zaken los te laten en opnieuw uit te vinden wat werkt en wat cliënten graag willen dat er gebeurt. Dat vraagt om luisteren naar de ander en niet te denken dat jij weet wat goed is voor een ander vanuit de ervaring die je tot nu toe hebt. Zaken ter discussie stellen. Steeds vragen wat wilt u, hoe wilt u het hebben. Echt tijd nemen voor de ander.

Een andere uitdaging is dat wij ook onze eigen interne systemen los gaan laten bij het experiment. Dus we gaan niet werken met de huidige roostersystematiek. Eerst maar eens kijken welke bezetting nu nodig is om aan alle vragen te kunnen beantwoorden. Wellicht moeten er wel meer mensen in de nachtdienst om cliënten een fijne dag te kunnen bezorgen. En dat geldt ook voor het eten. Eerst gaan we vragen hoe mensen het willen hebben. Dan gaan we kijken hoe we het gaan invullen."

Herkenbaar?

LOC is nieuwsgierig of lezers iets herkennen in wat de leden van de cliëntenraad en bestuursvoorzitter vertellen. Ziet u dit ook gebeuren in uw omgeving? Denkt u dat hier meer aandacht voor zou moeten komen? Laat het ons graag weten. Bijvoorbeeld via een bericht op deze pagina.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Samenwerken vanuit een gedeelde visie](#), [Knellende regels](#), [Vernieuwing onderwijs](#), [Vernieuwend besturen en toezicht houden](#)

Trefwoorden: [Bestuurders](#), [Bewoners](#), [Regels](#), [Topaz](#), [Van regels naar relaties](#), [Vrijwilligers](#)