Enthousiasme actie-onderzoek ondersteunende diensten

Geplaatst op 25 oktober 2018



Dit voorjaar is in het kader van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg een actie-onderzoek van start gegaan voor ondersteunende diensten bij deelnemende zorgorganisaties. Intussen doen 13 organisaties hieraan mee. Bestuurders en managers van ondersteunende diensten gaven al eerder aan dat ze graag samen met andere organisaties hierover wilden uitwisselen. Ook mensen van de ondersteunende diensten zelf doen actief mee. Onder leiding van expert 'nieuw organiseren' Jaap Peters gaan de deelnemers bij elkaar op werkbezoek. En leren rondom een aantal thema's hoe je ondersteunende diensten bij de beoogde vernieuwing kunt betrekken.

Fieke van Deutekom, bestuurder van zorgorganisatie Kalorama, legt in onderstaande filmpje (opgenomen tijdens een van de bijeenkomsten) gepassioneerd het belang uit van in de breedte met iedereen in de organisatie samenwerken. Om echt te kunnen komen tot het doel van Radicale vernieuwing: doorgaand aandacht voor wat voor bewoners en medewerkers van waarde is.

Deutekom ondersteunt sinds 2017 de organisatie Kalorama naar meer en meer 'zelforganisatie'. Geïnspireerd door het steeds breder verspreide 'Rijnlands organiseren' dat gericht is op de omslag van top-down naar bottom-up organiseren. En uitgaat van dat vakmensen met plezier goede zorg en welzijn kunnen realiseren voor en mét bewoners. Vanuit gelijkwaardigheid, verbinding, vertrouwen en eigenaarschap. Kalorama is daarbij begonnen met de zorgteams en die zijn daar intussen een heel eind mee. Wat is nu de aanleiding geweest om de stap te zetten om de ondersteunende diensten hier actief bij te betrekken?

'Heel de organisatie'

Men kwam tot het inzicht, vertelt Van Deutekom, dat om de cliënt echt centraal te zetten, écht zorg op

maat te leveren en een organisatie te zijn waarin het in de breedte ‘smooth verloopt’ (waarin er goed wordt samengewerkt, waar als er iets is je dat oplost), dit iets van héél de organisatie vraagt. Van Deutekom: ‘Ik dacht op een gegeven moment: we vragen heel veel van de zorgteams, maar dat kan niet als we niet met zijn allen daar in meegaan. En dan zie ik mezelf ook als ondersteuner. Wij hebben als taak om ruimte te geven aan die teams zodat zij die zorg op maat kunnen leveren.’

Wie je bent

Van Deutekom weet ook: ‘ik realiseer me als geen ander dat dat echt vraag om ander gedrag, ook als het om mezelf gaat. Het is niet alleen maar een kwestie van inrichting. Als dat zo was, waren we allemaal al klaar. Dan was het zo gebeurt. Het gaat om gedrag en over wie je bent.’ Dat dit breed herkent wordt, wordt duidelijk uit dit document, met een opsomming van vraagstukken die aan het begin van de reeks bijeenkomsten van het actie-onderzoek in kaart gebracht werden door deelnemende organisaties. Allemaal vraagstukken over de nieuwe rol en plek van ondersteunende diensten in een kantelende organisatie (van top-down naar bottom-up).

Theorie

Het actie-onderzoek is steeds een combinatie van theorie en praktijk. Theorie als achtergrond, om te komen tot een gedeelde visie en uitgangspunten voor de nieuwe vormen van organiseren voor Radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg. Verzorgd door expert nieuw en Rijnlands organiseren Jaap Peters van De Limes.

Er wordt gewerkt in 8 blokken, waarin een werkbezoek wordt afgelegd bij een van de deelnemers of bij andere organisaties. Die laten zien hoe zij georganiseerd zijn en op welke wijze wordt samengewerkt vanuit de beoogde uitgangspunten. Dit werkbezoek wordt steeds gecombineerd met een stuk theorie. Op basis van de theorie wordt ook het huiswerk bepaald.

Blok 1: Werkbezoek bij Amstelring over hoe zij ‘de achterkant’ hebben geregeld

Blok 2: Missie & Besturingsfilosofie

Blok 3: Waar gaan de teams en de coördinatoren over?

Blok 4: Waar gaat de achterkant over?

Blok 5: Hoe is de achterkant (fysiek) ingericht?

Blok 6: Hoe ondersteunt de ICT adequaat?

Blok 7: The final check (bij elkaar)

Blok 8: Presentatie/Meesterproef

Praktijk

Veel kijkjes in elkaars keuken dus, rondleidingen zijn een belangrijk onderdeel van het onderzoek. Hoe is het hier *fysiek* ook anders georganiseerd? En wat heeft dat voor invloed op de cultuur, samenwerking en organisatie? Een deelnemende organisatie waar men graag wil dat de diverse ondersteunende diensten (denk aan personeelszaken, ICT, facilitaire dienst) meer samenwerken, kwam zo bij een een organisatie op bezoek waar dit al meer het geval was: reden voor de eerste organisatie om hun idee daadwerkelijk in de praktijk te gaan brengen.

Voorbeeld

Koos van Bindsbergen, senior personeel en organisatieadviseur bij Kalorama vertelt in onderstaande filmpjes hoe en waarom hij met 5 andere collega's vanuit de ondersteunende diensten van Kalorama meedoet met het actie-onderzoek. En waar die investering in samenwerking bijvoorbeeld toe leidt.

Veranderende rol

In de tweede video vertelt Van Bindsbergen over hoe de rol va de ondersteunende diensten zoal verandert vanuit de nieuwe kijk van een organisatie die kantelt en van top down naar bottom-up gaat organiseren. En over hoe het huiswerk tussen de bijeenkomsten van het actie-onderzoek in, de samenwerking in de organisatie rondom de nieuwe uitgangspunten en vernieuwing bevordert.

Voordelen cliënt

Nu vraag je je misschien af, wat zijn in de praktijk nu voordelen van het betrekken van ondersteunende diensten bij het radicale vernieuwen, en van betere samenwerking als het gaat om wat de cliënt er van merkt? Deelnemers geven in reactie op deze vraag bijvoorbeeld aan dat goede samenwerking ertoe kan leiden dat vragen goed en tijdig opgepakt worden. En meer eigen regie van mensen en meer ruimte voor eigen initiatief leidt ertoe dat medewerkers met meer passie kunnen werken. Daardoor meer betrokken zijn bij het werk dat zij doen. En daardoor meer aandacht kunnen hebben voor wat voor de mensen met en voor wie zij werken belangrijk is.

Meer weten

Neem voor meer informatie over het actie-onderzoek contact op via radicalevernieuwing@loc.nl of 030 207 40 67.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Samenwerken vanuit een gedeelde visie, Onderzoek, Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers, Vernieuwend besturen en toezicht houden

Trefwoorden: Bestuurders, BrabantZorg, Coördinatoren, Innoforte, Kalorama, Management, Medewerkers, Onderzoek, Projectleiders, Sensire, Staf- en ondersteunende diensten, Surplus, Topaz, Van regels naar relaties

, Vitalis, Wilgaerden, Zonnehuisgroep Amstelland, Zorgcentra de Betuwe