

# Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg? Hoe dan?

Geplaatst op 17 november 2020

Wat wil je wilt weten over Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg? Dat was de insteek van een van de sessies tijdens de Landelijke Inspiratieweek. Het antwoord bleek vooral te zijn: 'hoe dan?'

Er bleek zoveel animo voor de sessie van Eva van Zelm (Coördinator Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg bij Topaz) en Marie-Antoinette Bäckes (Coördinator Radicale vernieuwing bij LOC Waardevolle zorg) dat er een tweede werd gepland. En een derde. Ik schoof aan en luisterde mee.

Na een korte introductie was er vooral ruimte voor een vraag en antwoord-gesprek met de deelnemers. De insteek van veel vragen was vooral kritisch ondervragend: het klinkt heel mooi, radicale vernieuwing, maar hoe doe je dat dan? En 'was dit niet wat we al (hadden moeten) doen?'. 'Hoe betrek je een bestuurder die het licht nog niet heeft gezien?'

Marie-Antoinette en Eva konden bij iedere vraag antwoorden met een bloemlezing uit alle mooie voorbeelden van wat er in vier jaar Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg allemaal is bereikt.

Om te beginnen riep het 'radicale' in 'Radicale Vernieuwing' de nodige vragen op. Want wat is er nu 'radicaal' aan persoonsgerichte zorg? Dat was toch altijd al het doel? En structuren zijn er ook met goede redenen dus waarom moet alles nu weer 'anders'? Marie-Antoinette zette dat idee in een andere licht: het is niet een kwestie van 'radicaal anders' maar meer 'terug naar de essentie'. Eva vulde aan 'juist om te toetsen of we nu het juiste doen. Want persoonsgericht is inderdaad altijd al het punt geweest.'

## Van powerpoint naar BBQ

Zoals het voorbeeld van de familieavond voor mantelzorgers. Geboren vanuit de erkenning van de behoefte dat familie van bewoners (meer) betrokken wilde zijn. De avond met de koffie, welkomstwoord en PowerPointpresentatie over het beleid stond, bij wijze van spreken, al in de stijgers. Met de verwachting dat het animo bij de families na 1 of 2 bijeenkomsten (helaas) weer snel zou afnemen. Toen werd er toch maar

eens bij de families gevraagd: 'waar hebben jullie eigenlijk behoefte aan?'. Dat bleek vooral te zijn om de verplegenden en de rest van het team beter te leren kennen; een band op te bouwen. Dus veranderde de powerpointavond in een barbecue met team en families. Ondertussen een drukbezochte traditie. Het ging dus niet om meer werken, harder werken, of extra communicatieplannen maar om de vraag te blijven stellen: waar heeft de ander nu behoefte aan?

## **Koffie drinken of de vaatwasser leegruimen; wat is van waarde?**

Ieder onderwerp leverde ook weer nieuwe vragen op. Zo kwam het gesprek bijna als vanzelf op onderwijs. Al deze 'radicale vernieuwing', de aandacht voor ervaren kwaliteit, voor persoonlijke aandacht en maatwerk, staat die niet in contrast met de taakgerichte opleidingen? Waar efficiënt taken uitvoeren en schoon-volgens-protocol zo prominent lijken maar waar 'het gesprek' leren voeren achter blijft.

Want in de praktijk is het vaak een dilemma: als je eindelijk gelegenheid hebt om dat gesprek te voeren met die bewoner; even koffie te drinken en te vragen hoe het nu echt gaat, waar zij nu mee geholpen zou zijn, maar anderzijds moet de vaatwasser uitgeruimd worden en dat wil je niet afschuiven op collega's in de volgende dienst. Wat vinden we dan van waarde?

Zo kwam het gesprek op de onderwijsvernieuwing die nu voortvloeit uit de beweging Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Waarbij instellingen en opleiders de handen ineen slaan om een nieuwe generatie op te leiden met focus op aandacht. Waar die vraag ter discussie staat: wat is van waarde?

## **De voorbeeldenparadox**

Na een paar voorbeelden kwam de kanttekening op uit de groep: 'jammer dat het alleen bij voorbeelden blijft, waarom wordt dit niet opgeschaald?! Wat zijn de succesfactoren waar iedereen van kan leren?' Hoewel Eva van Zelm kon wijzen op wetenschappelijk onderzoek dat binnenkort wordt gepubliceerd naar kwaliteit van zorg – waarin dit wordt bekeken – bleef deze vraag ook na de sessie bij mij hangen.

Want \_is\_ dat jammer? Dat er alleen 'maar' voorbeelden zijn. Wel de puntjes maar geen lijn om er langs te trekken? Door de sessie werd het bij mij namelijk juist duidelijker dat de kracht van deze Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg juist ligt in lokale aanpassingen. Kleine veranderingen die in die vorm misschien wel alleen werken voor jouw organisatie, of jouw team. Stuk voor stuk unieke voorbeelden dus. En ieder voorbeeld vervolgens wordt gedeeld binnen de beweging. Niet als opmaat naar breed beleid maar ter inspiratie. 'Inspiratie opdoen' lijkt een vrijblijvende term maar betekent in deze in eigenlijk 'leren van wat bij anderen werkt, en daaruit vertalen wat relevant is naar onze eigen situatie'. Zo wordt vernieuwen niet een eenmalig project maar een iteratief proces. Iedere keer een klein herontwerp op de vorige aanpassing. En niet iets van het 'team vernieuwing' maar van een hele beweging.

## **Medestanders**

Voor iedereen die aan de slag wil met de Radicale Vernieuwing heeft Marie-Antoinette nog een duidelijk advies: ga opzoek naar medestanders in je organisatie. En als je die niet vindt in de bestuurders dan

misschien in je team, of in de cliëntenraad of de ondernemingsraad. Ga het gesprek aan over de ruimte die jij ziet voor verbetering.

## **PS: Een wijnbar in de supermarkt**

Terwijl ik dit stukje schreef, zag ik een video over hoe de Amerikaanse supermarkt Whole Foods omgaat met innovatie. Dat klinkt alsof het niets gemeen heeft met vernieuwing in de zorg maar het proces, van in vrijheid voortbouwen op kleine decentrale experimenten, blijkt verrassende overeenkomsten te hebben met Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. De video staat hieronder.