

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Regels opnieuw uitgevonden in De Leyhoeve: ‘nu wetgeving nog aanpassen’

Geplaatst op 20 januari 2017



Ruim 10 jaar geleden overleed de vader van de initiatiefnemer van het nieuwe woonlandschap en zorgorganisatie De Leyhoeve. In de laatste paar maanden van het leven van zijn vader, zag Hendrik Roozen dat zijn vader en moeder van elkaar werden gescheiden. In de zwaarste fase van hun leven, nadat ze decennia lang samen woonden. Dit zette Roozen en mede-initiatiefnemer Laurens van Rij aan het denken. Zonder kennis van de ouderenzorg,

en dus minder gebonden aan bestaande normen/gebaande paden, bogen zij zich vanuit hun ervaring in het hotelwezen en de bouw over de vraag: hoe wil ik dat mijn moeder oud wordt?

‘Hoe wil ik dat *mijn* moeder oud wordt?’

Na vele stages in verpleeg- en verzorgingshuizen, grootschalige enquêtes en het bouwen van twee proefwoningen, werd mensen met een zorgbehoefte gevraagd het ontstane gedachtengoed in de praktijk te testen. In 2015 is de eerste bewoner in De Leyhoeve in Tilburg gaan wonen, en inmiddels wordt in Groningen hard gebouwd voor de realisatie van de tweede Leyhoeve.



In De Leyhoeve in Tilburg wordt elke dag en organisatiebreed de manier onder de loep genomen waarop het leven, wonen en de (verpleeg)zorg tot stand komt. Met als centrale vraag: zouden wij dit ook zo voor onze eigen moeder willen? Bewoners, familie, mantelzorgers, cliëntenraad, verschillende hoogleraren, afstuderende studenten van de hotelschool Maastricht, personeel en directie ontwikkelden de afgelopen maanden via vele gesprekken samen de 'Leydraden'. In gesprek met bestuursvoorzitter Laurens van Rij, over hoe de nieuwkomer in de zorg vanaf 2017 vanuit die Leydraden wil werken. Daarvoor moet wel nog de huidige wet- en regelgeving aangepast worden.

Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg

Maar dat is nu juist de bedoeling van het LOC-project "Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg", waar De Leyhoeve aan deelneemt in de komende jaren. Opnieuw uitvinden wat echt nodig is om zorg zo te kunnen organiseren dat die aansluit bij wat voor mensen belangrijk is in het leven. Zodat waarden van zowel bewoners, hun naasten als van mensen die zorg organiseren, vertrekpunt kunnen zijn. Het ministerie van VWS is betrokken bij dit project, juist om regels en wetgeving die daarbij beknellend werken, aan te passen.

Leydraden

Bestuursvoorzitter Van Rij: "Er kwam een steeds grotere vraag, vanuit onze organisatie maar ook landelijk: zoveel regels en wetgeving, is dat niet dubbelop? En is er überhaupt één medewerker in Nederland die al die regeltjes uit zijn hoofd kent en toepast? Wij meenden de conclusie te kunnen trekken, vooral door in gesprek te gaan met mensen in onze organisatie, dat dat gewoon niet zo is. Er zijn zoveel regels en

wetgeving, vooral aan de administratieve kant van de zorg, waardoor we dachten: dit werkt niet. En uit al die regels komt kwaliteit van leven voor bewoners of cliënten te weinig naar voren.

Dus er ontstond een sterke stroming in onze organisatie van mensen die zeiden: 'weg met alle regels'. We stelden: daar zit wat in, maar die regels zijn er ook om mensen te beschermen. 'Ja, maar ze staan de kwaliteit van leven vaak in de weg'. Ik zei toen: "Goed, dan gaan we dat onderzoeken. Daar zijn uiteindelijk de Leydraden uit geboren".

Samen opnieuw de regels bepalen

"We hebben teams samengesteld, tot en met de schoonmaak aan toe, vanuit de hele organisatie, om samen met bewoners, familie van bewoners en de cliëntenraad eens te gaan nadenken. Als ik nu zorg zou geven aan mijn eigen moeder, wat zou ik dan van belang vinden dat we vooral wél controleren. Maar ook: waar gaan we gewoon kwalitatief aandacht aan geven. Zo is iedere Leydraad opgesteld. Op basis van de vraag: welke basiszorg wil je hebben. Wat dat dan is, hebben we zo opgeschreven dat iedereen het snapt. Dat bewoner en mantelzorger(s) snappen wat zij van ons kunnen verwachten, en dat het personeel als het in dienst komt begrijpt: dit wordt er van mij verwacht. Tegelijkertijd staat er in de Leydraden beschreven, uit welke filosofie en bedrijfscultuur de Leydraden ontstaan zijn. Hoe worden ze toegepast en op welke manier mag je deze 'regels' uitleggen? Want het zijn geen regels, maar Leydraden. Ze geven richting aan het leveren van maatwerk ten aanzien van basiszorg én kwaliteit van leven. Iets waar al jarenlang discussies in ons land over worden gevoerd.

Totstandkoming Leydraad 'medicatieveiligheid'

Een belangrijke Leydraad was bijvoorbeeld de medicatieveiligheid. Iedereen zei in eerste instantie: je gaat toch niet in een hesje staan met daarop 'niet storen; ik ben medicijnen aan het geven'? Mijn antwoord was: er staat nergens in wet- of regelgeving dat je een hesje aan moet doen. Dat is wat organisaties er zelf van maken. Dus laten we wederom eerst kijken: wat zou je voor je eigen moeder willen op dit gebied? Zou je het bijvoorbeeld goed vinden dat ik zonder enige zorgachtergrond medicijnen aan jouw moeder zou geven? 'Nee, dat is toch niet de bedoeling'. Oké, en in hoeverre is iemand die op niveau 4 of 5 is opgeleid überhaupt in staat om op de juiste manier medicijnen toe te dienen? Ik zeg, als ik naar mijn eigen opleiding kijk, de hotelschool, verwacht iedereen dat ik kan koken. Nou, ik kan net water op het kookpunt brengen, maar daar houdt het dan ook op. Dus in hoeverre zijn jullie experts op het gebied van het toedienen van medicijnen?

We kwamen erachter dat dat in mindere mate afhangt van de kennis die je tijdens een opleiding hebt opgedaan. Vaak is de scholing lang geleden gevolgd en was deze destijds niet gericht op de dagelijkse zorgpraktijk. Allerbelangrijkst blijkt: bewustwording van de mate van kennis die je al dan niet (meer) hebt. Bekwaamheid zit hem niet in een diploma; het zit in kennis door regelmatig terugkerende scholing. In theorie en in combinatie met ervaringen die je opdoet in de praktijk. Dán pas kan je zeggen dat je op een verantwoorde manier medicatie kan toedienen. De Leydraad-medicatieveiligheid gaat dan ook over die manier van kwaliteitsborging.

Van toezicht naar aanwezig zijn

Is er scholing waardoor onze medewerkers op een verantwoorde manier medicatie kunnen toedienen? Ja, die scholing hebben we met onderwijskundigen ontwikkeld. Dus iedereen is het erover eens dat de medewerkers die medicijnen binnen De Leyhoeve verstrekken, die scholing gaat volgen. In De Leyhoeve werken we met huiskamervaders en -moeders, waardoor we in plaats van toezicht houden, aanwezig zijn. Zij hebben vaak een HBO-opleiding, maar niet per sé een zorgachtergrond. Ze hebben wel stuk voor stuk levenservaring. Dus ik zei ook: Als die persoon die acht uur per dag bij jouw moeder aanwezig is, ook een opleiding heeft gevolgd voor het veilig toedienen van medicijnen, zou je die jouw moeder de medicijnen laten geven? Daarop was het antwoord volmondig 'ja'. En zo zijn we dus gaan ontwikkelen. Onze bewoners hebben veel direct contact met de huiskamervaders en -moeders, maar deze mogen in verband met wet- en regelgeving niet die medicijnen verstrekken. Dat vinden wij raar. Dat zijn onderwerpen die we in onze Leydraden steeds meenemen: hoe kunnen we nou de kwaliteit van leven én van zorg verbeteren?

Droom dichterbij door project Radicale vernieuwing



Op dit moment werkt dat dus nog niet zo. We werken al met huiskamervaders en -moeders die tussen 7 uur 's ochtends en 11 uur 's avonds aanwezig zijn. Maar we willen eerst de handtekening van de zorginspectie dat we in de volle breedte mogen werken volgens de Leydraden. Dus ook op het gebied van medicatieveiligheid. Dat is hoe het in onze droom zou moeten. Die droom is een stukje dichterbij gekomen doordat de Leydraden afgelopen maand in gesprek met VWS en LOC in het kader van het project "Radicale Vernieuwing verpleeghuiszorg" heel warm onthaald zijn. De volgende stap is dat we samen met LOC bij de instanties (zoals de inspectie en zorgkantoren) langsgaan, om hun handtekening op te halen. Zodat we vanaf 2017 kunnen werken vanuit de Leydraden.

De Leyhoeve 1 van 4 kerndeelnemers

De Leyhoeve is een van de vier kerndeelnemers aan het project Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. En

is door LOC Zeggenschap in zorg en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) geselecteerd omdat de nieuwe organisatie op een heel verfrissende manier de zorg voor kwetsbare ouderen benadert. Mede vanuit de persoonlijke ervaring van de initiatiefnemer dat de zorg voor zijn eigen ouders niet toereikend was, is de zorgorganisatie tot stand gekomen op basis van vele gesprekken over hoe mensen uit de omgeving waardig oud willen worden.

Vanaf de start staat gastvrijheid centraal in de manier waarop het gebouw tot stand kwam, maar ook de inrichting van de organisatie, het aannemen van medewerkers en de manier waarop wonen, ondersteuning en zorg mét bewoners georganiseerd worden. De Leyhoeve heeft twee hoofddoelen met hun deelname aan het project. Aan de ene kant: anderen informeren wat er in De Leyhoeve goed werkt, en een soortgelijke aanpak ook op andere plekken realiseren. Tweede doel is om door andere deelnemers en partners in het project geïnspireerd en ondersteund te worden om de zorg zo goed mogelijk te kunnen blijven organiseren.

Huiskamervaders en -moeders

Zij zijn de spil tussen bewoner, mantelzorger(s) en de zorgmedewerker. Ze zijn steeds samen met een zorgmedewerker buddy van de bewoners en een aanspreekpunt voor de familie. Ze coördineren de mantelzorg. Zij zijn dus een heel belangrijke factor in het leven van het kleinschalig wonen in De Leyhoeve. Dat kleinschalig wonen is overigens grootschalig georganiseerd, met 7 tot 8 bewoners maar dan wel in twaalf woonkamers. De huiskamervaders en -moeders zijn er voornamelijk voor het 'leven'. Als je kijkt naar iemand met dementie, heeft die vaak geen twee uur zorg op een dag nodig. Als ze geluk hebben slapen ze nog tien uur, en dan is er nog twaalf uur over. Voor die twaalf uur, zijn onze huiskamervaders en -moeders er. In het leefplan gaan we zoveel mogelijk in op hoe de wensen zijn ten aanzien van het leven van een persoon. Waar zijn of haar interesses en behoeftes liggen. Samen met de familie stellen we een dagritme op waar men zo gelukkig mogelijk van wordt. En dat betekent echt niet dat ze de hele dag staan te dansen – wat ze overigens gisteren tijdens een feest wel allemaal hebben gedaan – maar wel dat bewoners zoveel mogelijk het leven dat zij wensen kunnen leven. Daar spelen de huiskamervaders en -moeders een cruciale rol in.

Zij gaan dus 's ochtends bijvoorbeeld samen boodschappen doen. En samen in de woonkeukens het eten maken, dat zo dagelijks vers bereid wordt. De familie wordt uitgenodigd ook mee te doen, mee te eten en gezellig aanwezig te zijn. Wat ook lukt trouwens. Meestal gaat zoiets van oudsher vooral in de dorpen goed en in de steden wat moeilijker, maar bij ons in Tilburg gaat dat heel goed.



Hoe dat komt? Onze ruimtes zijn niet ingericht als een zorgomgeving. Zij zijn uit het hotelwezen ontstaan. Dus je ziet nog wel een rollator staan maar verder zie je niet dat je in een zorginstelling bent. Daarbij hebben we vier heel laagdrempelige restaurants. Negen van de tien keer neemt de bewoner de familie ook mee naar het restaurant, of het park. Dus mensen zijn ook veel op pad. Omdat onze huiskamervaders en -moeders zoveel weten over de bewoners, kunnen ze heel makkelijk aanhaken en contact leggen. We geven ook cursussen aan familie: Hoe om te gaan met dementie. Hoe kun je weer het gesprek op gang brengen? Wat zijn do's en don'ts?"

‘Medewerkers zien regels weer als iets fijns’

Wat Van Rij het meest bijgebleven is van het ontwikkelproces in de afgelopen maanden? "Dat in het begin veel medewerkers riepen: "alle regels overboord". Daar schrok ik een beetje van, ze konden hun werk niet goed doen door de regels. Blijkbaar is het doel van de regels aan zichzelf voorbijgeschoten als medewerkers ze zien als een hindernis. Wat wij weer hebben teruggebracht, is dat onze medewerkers regels zien als iets fijns. Als een soort handvat of richtingaanwijzer om goede zorg voor onze bewoners te kunnen regelen."

Het maken van de Leydraden heeft een heel positief effect gehad op de sfeer in De Leyhoeve. "Het personeel voelt zich heel erg betrokken". In het manifest van Hugo Borst staat natuurlijk ook geschreven: laat de mensen die het meest verstand hebben van zorg eens vertellen hoe het moet. Dat hebben wij gedaan. Mensen aan het bed laten vertellen waarom wel en waarom niet. Het enige wat wij hebben gedaan is de kritische vraag stellen: als het nu je eigen moeder zou zijn, zou je dit dan ook zo opschrijven?"

We zien dat personeel ook veel meer gaat samenwerken. Er is geen hiërarchisch verschil tussen huiskamervaders en -moeders en het zorgpersoneel. Daar hadden makkelijk verschillende eilandjes kunnen ontstaan, maar door de samenwerking tijdens het opstellen van de Leydraden merk je dat er juist een gezamenlijke verantwoordelijkheid is ontstaan.

Van risico's mijden naar collectieve intelligentie

Regels worden vaak bedacht nadat een incident in de Tweede Kamer wordt besproken. Maar wat we in de praktijk zien, is dat je een organisatie kunt binnenkomen waar alle vinkjes op checklijsten 'op groen staan', maar waar de mensen doodongelukkig zijn. Met andere woorden: als organisatie slaap je dan goed. Want je weet een ding zeker: jij hebt er alles aan gedaan. Nou, dat wil ik helemaal omdraaien. Daarom zeg ik ook: 'waar mensen zijn, zullen fouten gemaakt worden. Het is en het blijft mensenwerk. We hopen dat er geen vergissingen worden gemaakt. Maar die kun je volgens mij in het leven nooit uitsluiten'.

Het moeilijkste hierbij is nu nog het elkaar aanspreken op gedrag. In onze ogen is transparantie de belangrijkste manier om de zorg verder te verbeteren. De uitdaging is om een cultuur te creëren die niet gefocust is op vinklijstjes maar om met inzet van collectieve intelligentie een veilige en aangename woon-/werk omgeving te creëren.

We hopen zo bij te dragen aan radicale vernieuwing in de verpleeghuiszorg. En ook door onze kennis zoveel mogelijk te delen. Denk aan het organiseren van meeloopdagen, rondleidingen, opleidingen en seminars. Maar ook door goed te blijven luisteren naar feedback van onze bewoners en andere zorgpartijen die met ons meekijken. Alleen samen kunnen wij de zorg verbeteren.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Knellende regels](#), [Samenwerken vanuit een gedeelde visie](#), [Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers](#), [Vernieuwend besturen en toezicht houden](#)

Trefwoorden: [Ambassadeur](#), [Bewoners](#), [De Leyhoeve](#), [Eigen regie](#), [Regels](#)