



**Bewoners verpleeghuizen (de organisatie spreekt van klanten):** duizend

**Locaties:** elf

**Werkgebied:** gemeenten Geertruidenberg, Oosterhout, Waalwijk (Waspik), Werkendam en Woudrichem

**Updates:** over het vernieuwingstraject via

[www.radical vernieuwing.nl/deelnemers/de-riethorst-stromenland](http://www.radical vernieuwing.nl/deelnemers/de-riethorst-stromenland)

Contact met Jessie Wagemakers? [j.wagemakers@drsn.nl](mailto:j.wagemakers@drsn.nl)



#### Missie

Door oprechte aandacht te geven, door écht te kijken naar de mens, naar onze klant en écht te willen weten wat hem heeft gemaakt tot wie hij nu is en wat hij wenst, maken wij het leven van onze klanten fijner ...! Dat is onze droom. Ons streven is om een fijn (t)huis te zijn voor velen. Dit doen wij bevolgen, met oprechte aandacht en door samenspel. Samen bereik je meer dan alleen.

Jessie Wagemakers en Hetty Waterreus  
van De Riethorst Stromenland :

## "Medewerkers niet onnodig belasten met regels en protocollen"

**Onnodige of omslachtige bureaucratie waar medewerkers of klanten tegenaan lopen? De Riethorst Stromenland ontwikkelde een zogeheten Kafkknop om dit te melden. "Het doet een beroep op ons om kritisch te kijken naar waar we mee bezig zijn", zeggen Jessie Wagemakers en Hetty Waterreus. "En dan kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn. Bewoners voelen zich gehoord en medewerkers voelen zich serieus genomen."**

#### Waarom doe ik wat ik doe?

"Wij zijn vooruitstrevend met de zorg die we leveren, we willen de bewoner echt centraal stellen. Daarom willen we onze medewerkers niet meer dan nodig bezig laten zijn met regels en protocollen. We nodigen hen uit om zichzelf steeds de vraag te stellen: waarom doe ik wat ik doe? Om daarin concreet stappen te zetten, hebben we voor medewerkers de Kafkknop in het leven geroepen. Hiervoor hebben we binnen de werkgroep kwaliteitsbewustzijn een Kafkateam samengesteld. De medewerkers daarvan melden onnodige bureaucratie waarin zij zelf of bewoners vastlopen. We hebben dit heel laagdrempelig gemaakt door de Kafkknop aan te bieden in de vorm van een knop op hun bureaublad. Een pilot toonde aan dat we heel duidelijk

moesten communiceren wat we hiermee wilden bereiken. De eerste meldingen waren namelijk persoonsgebonden zoals 'Mijn rooster is niet in orde' of 'Mijn reiskostenformulier klopt niet'. Daarom was het ons natuurlijk niet primair te doen. Al zijn we tegelijkertijd blij met iedere melding, want die is een signaal dat iemand niet weet waar hij met zijn vraag naartoe moet."

#### Kafkknop legt omslachtige procedures bloot

"Inmiddels komen er steeds meer meldingen binnen waarop wij de Kafkknop echt van toepassing vinden. Een mooi voorbeeld is de melding van het feit dat wij voor het gebruik en de registratie van medicatie bij bewoners onze medewerkers dubbele formulieren lieten invullen. Dat hebben we meteen aangepast door één van die formulieren te schrappen.

**"Via de Kafkknop melden medewerkers onnodige bureaucratie waarin zichzelf of bewoners vastlopen"**

Een ander voorbeeld betrof hoe wordt omgegaan met de melding dat de accu van een tillift niet meer werkt. Dan gaat een omvangrijk traject lopen: de technische dienst komt naar de afdeling om het defect te beschrijven in een afkeuringsrapport, dat vervolgens naar de manager gaat en daarna naar inkoop en investering... enfin, heel omslachtig allemaal. Daar hebben we nu een stap tussenuit gehaald.

Veel vragen gingen trouwens over het bestelsysteem. We hebben nu onze regeling zo aangepast dat bestellen veel gemakkelijker is geworden. Een ander voorbeeld gaat over de gegevens van een bewoner die je bij de hand wilt hebben op momenten dat dit nodig is. Dan gaat het bijvoorbeeld over de contactpersonen bij een dagje uit of een overzicht van overleden klanten in een bepaalde periode. Teams willen zo'n lijstje graag kunnen printen, maar die mogelijkheid biedt het systeem niet."

**"Als je kritisch kijkt naar wat je doet kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn"**

**Bewoners voelen zich gehoord**

"Dit laatste voorbeeld laat zien dat het niet in alle gevallen mogelijk is om direct een oplossing te bieden. We nemen dit mee in de discussie over de aanschaf van een nieuw ECD. Een ECD moet de medewerkers helpen in hun werk, maar het huidige systeem staat dit juist vaak in de weg. Maar tegelijkertijd boeken we dus ook al concrete successen, zoals de andere twee voorbeelden laten zien. Dat is het effect van de Kafkasknop. Bewoners voelen zich gehoord omdat hun vragen sneller beantwoord worden. En onze medewerkers geven we stof tot nadenken. Het doet een beroep op ze om kritisch te kijken naar waar ze mee bezig zijn. Dan kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn."



# Deelnemende zorgorganisaties

Bij de bijeenkomst over het omgaan met belemmerende regels van 11 juli 2018 (zie het artikel op [pagina 43](#)), waren onderstaande organisaties vertegenwoordigd. Maar de beweging Radicale vernieuwing verpleeg(huis)zorg is breder actief. Tientallen organisaties in het hele land doen mee.

**Deelnemers Leven zoals je wilt, radicale vernieuwing**

Amstelring, Brentano, Hilverzorg, King Arthur Groep, Reigershoeve, Sint Jacob, Zonnehuisgroep Amstelland en Zorgbalans. Zorgbalans, ViVa Zorggroep!, Goede Zorg, CMO Flevoland.

**Deelnemers Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties**

Kijk voor het actuele overzicht van de 50+ organisaties op [www.radicalevernieuwing.nl/deelnemers](http://www.radicalevernieuwing.nl/deelnemers). En klik op de naam van de organisaties voor meer informatie en doorgaande updates over hoe zij vernieuwen.

**Deelnemers netwerkbijeenkomst juli 2018**

(Zie ook het artikel op [pagina 43](#) voor meer over de bijeenkomst).

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Archipel</b>                        | <b>Riederborgh<br/>Sensire</b>          | <b>Erasmus<br/>Universiteit</b>              |
| <b>Carintreggeland</b>                 | <b>Stichting<br/>De Waalboog</b>        | <b>LOC<br/>Zeggenschap<br/>in zorg</b>       |
| <b>De Reigershoeve</b>                 | <b>Surplus</b>                          | <b>Ministerie<br/>van VWS</b>                |
| <b>De Riethorst<br/>Stromenland</b>    | <b>Topaz</b>                            | <b>Zorgkantoor<br/>Zilveren Kruis</b>        |
| <b>De Wever</b>                        | <b>Viattence</b>                        | <b>Zorgkantoor<br/>Zorg en<br/>Zekerheid</b> |
| <b>Hilverzorg</b>                      | <b>Vitalis<br/>Zinzia<br/>Zorggroep</b> |  |
| <b>Innoforte</b>                       | <b>Zorggroep<br/>Almere</b>             |  |
| <b>King<br/>Arthurgroep<br/>Opella</b> |   |  |