



# Grootse dingen, beginnen klein

*(bijv. iedere locatie 'een pasje van de zaak'  
of eigen kleding of huiskamergesprekken of stoppen met jargon of  
een FamilieApp starten)*

**RADICALE  
VERNIEUWING**

**Bussum, 11 september 2017 (9/11)**

@tietsjannie @haroldpj @jaappeters

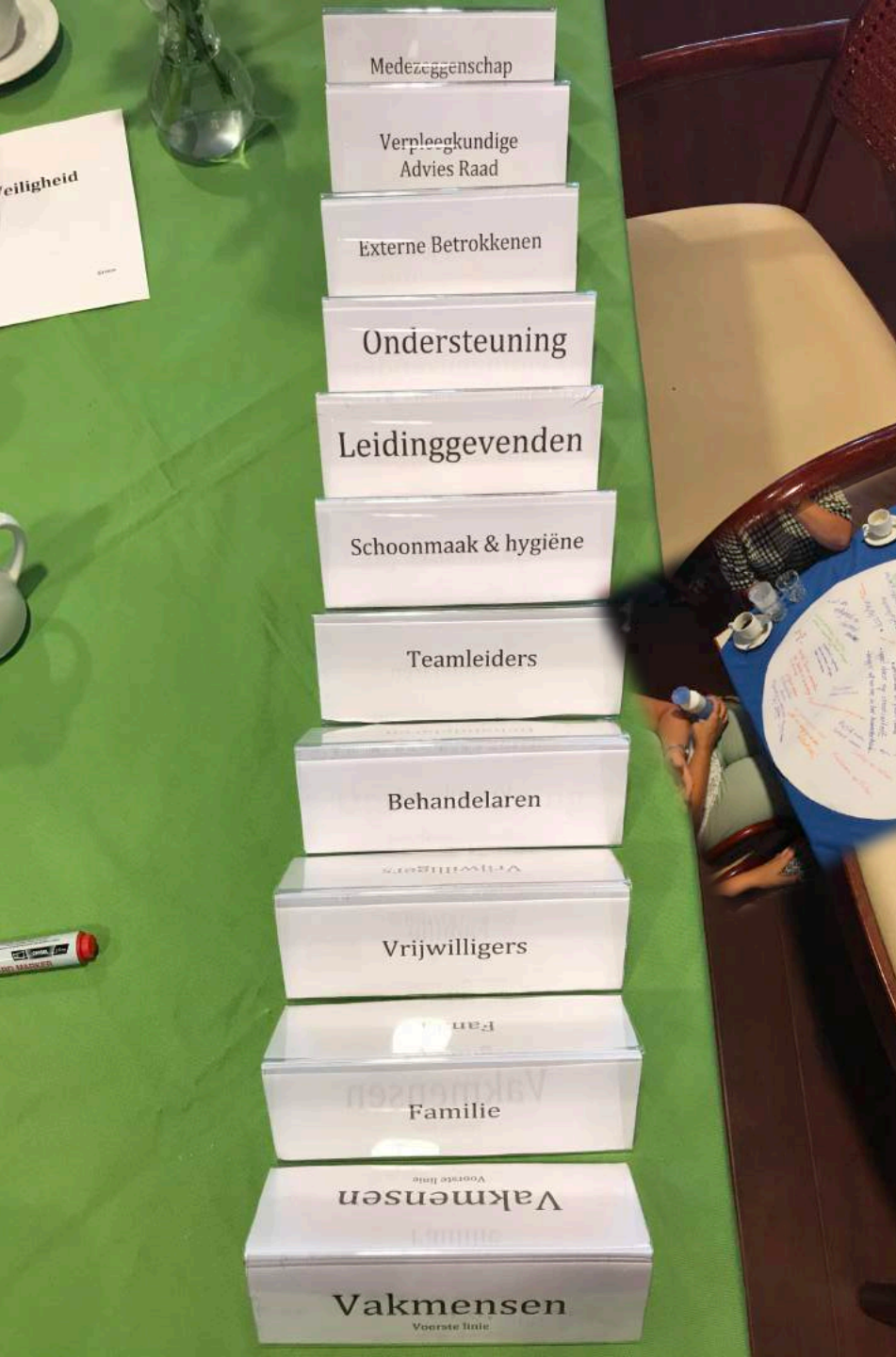


**Radicale vernieuwing  
in verpleeghuiszorg**

**Van regels  
naar relaties**



**Sommige bijeenkomsten hebben tussen 100-120 deelnemers**

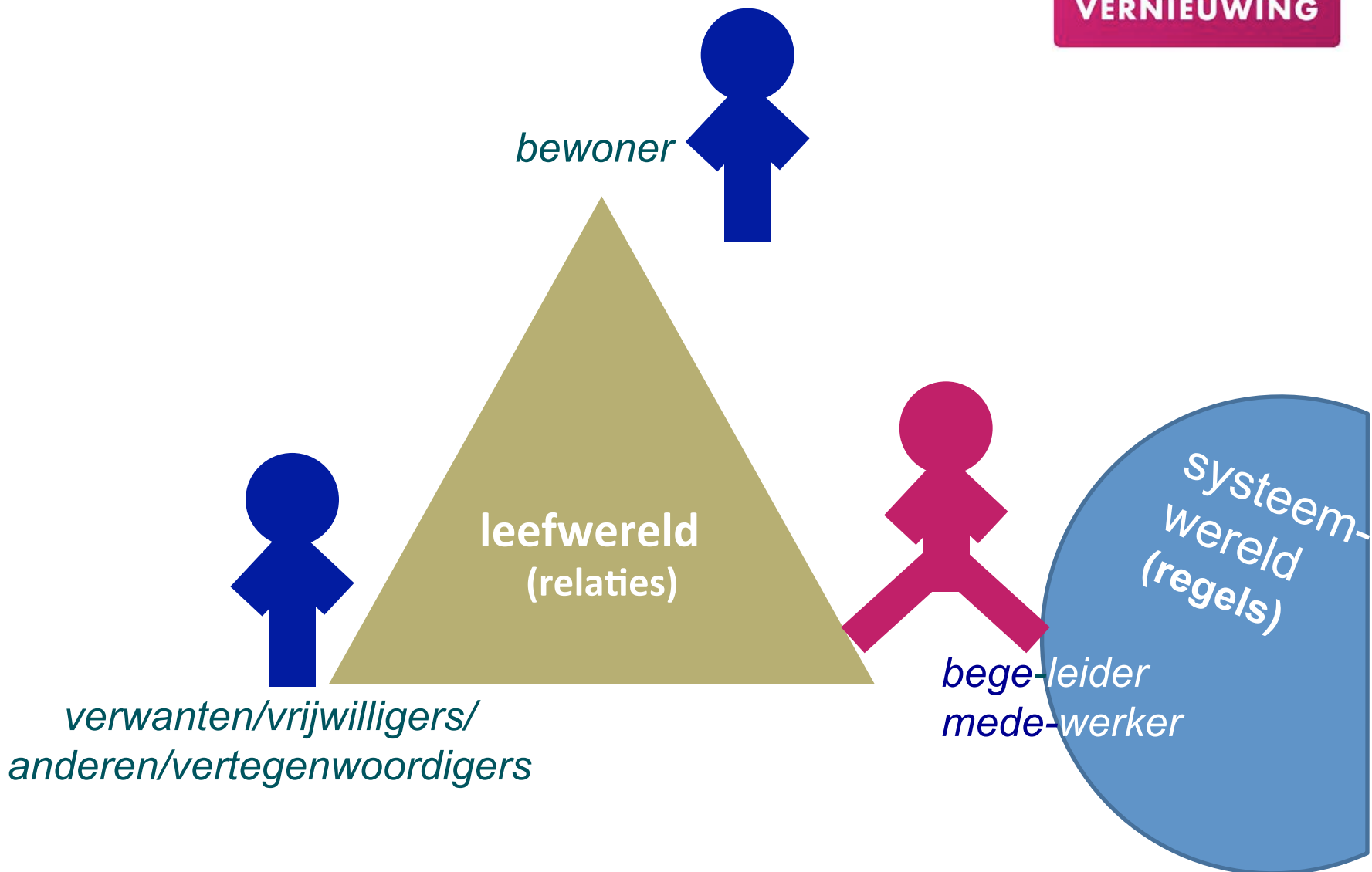




Levensloop die bleef hangen

# EEN BIJZONDER MOMENT

# Waar het gebeurt!



# ‘Wat valt jullie op?’

Beetje logische indeling:

1. Vooraf
2. Tijdens
3. Achteraf



# Wat valt ons *vooraf* op?

- Alle organisaties hebben een ander beeld bij het begrip 'Radicale Vernieuwing';
- En ze vinden allemaal dat ze al op de goede weg zijn;
- De wil om te leren lijkt daardoor soms wat minder groot (wat kunnen wij nog leren, maar ... misschien kunnen anderen van jullie leren?);
- Een aantal stappen er dan ook weer uit: *'We hebben het al zo druk'*;
- Maar 90% is erg enthousiast als we eenmaal bezig zijn.

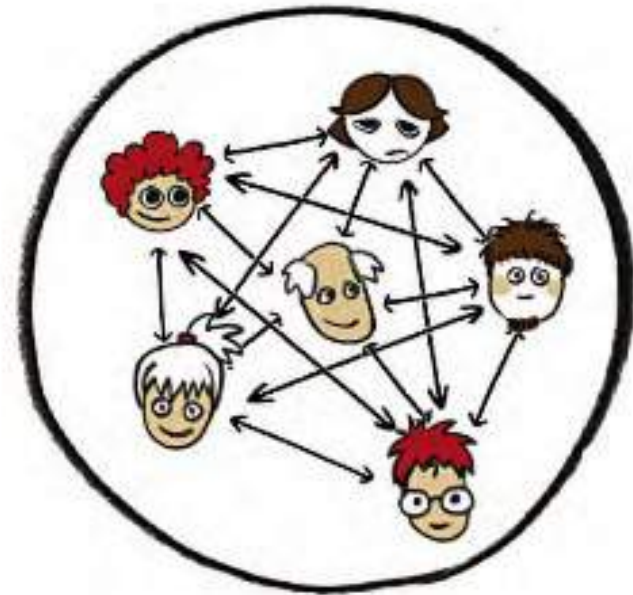
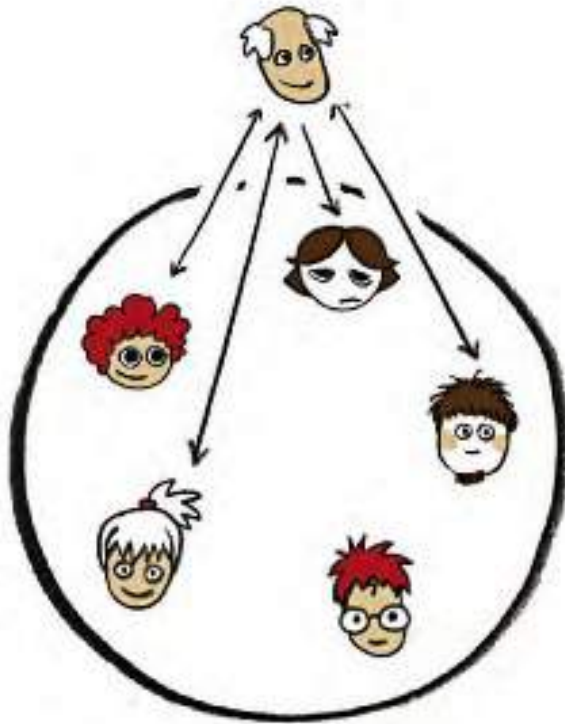
# Radicale Vernieuwing?

Twee grote veranderingen tegelijk:

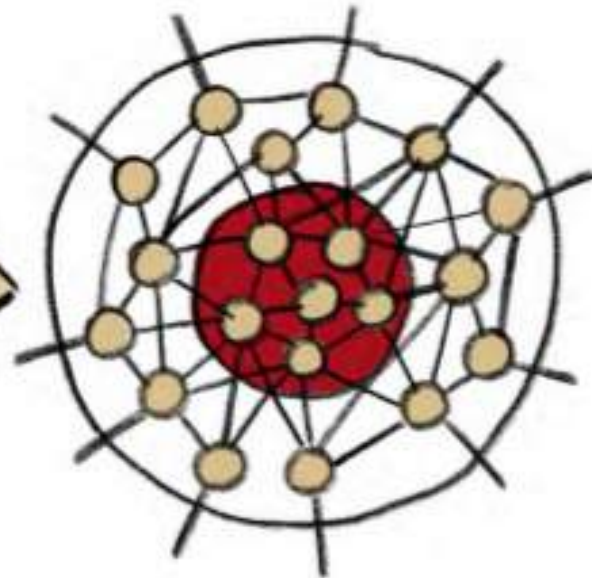
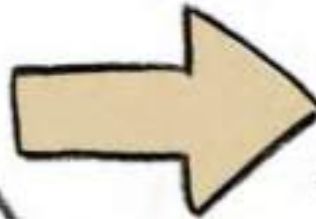
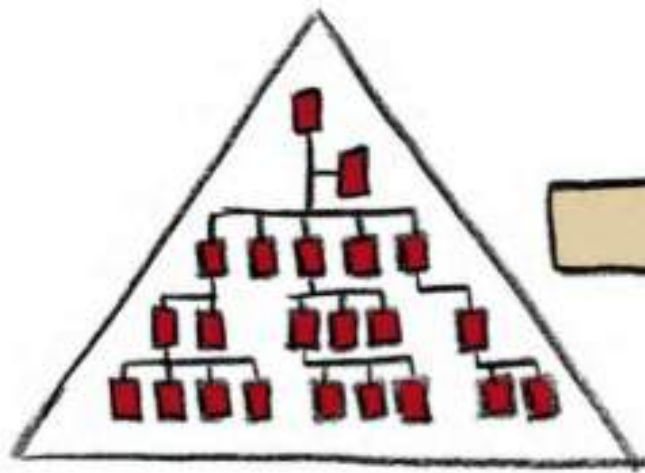
1. De beweging van verzorgingshuis (oudedagverzorging: wonen centraal) naar verpleeghuis (de laatste levensfase, vaak zwaardere zorg);
2. De beweging naar een andere manier van organiseren omdat de bewoner meer dan ooit centraal staat.



# Wat doen we radicaal anders?



# Waarom doen we dat?



Het systeem wordt voor je bedacht  
Een kant-klaar-Lego-doos  
(de ander heeft het voor je bedacht)

Je mag zelf ook aan het systeem 'knoeien'  
Een free-style-Lego-doos  
(je mag ook zelf organiseren)

# *Wat valt op tijdens de bijeenkomsten?*

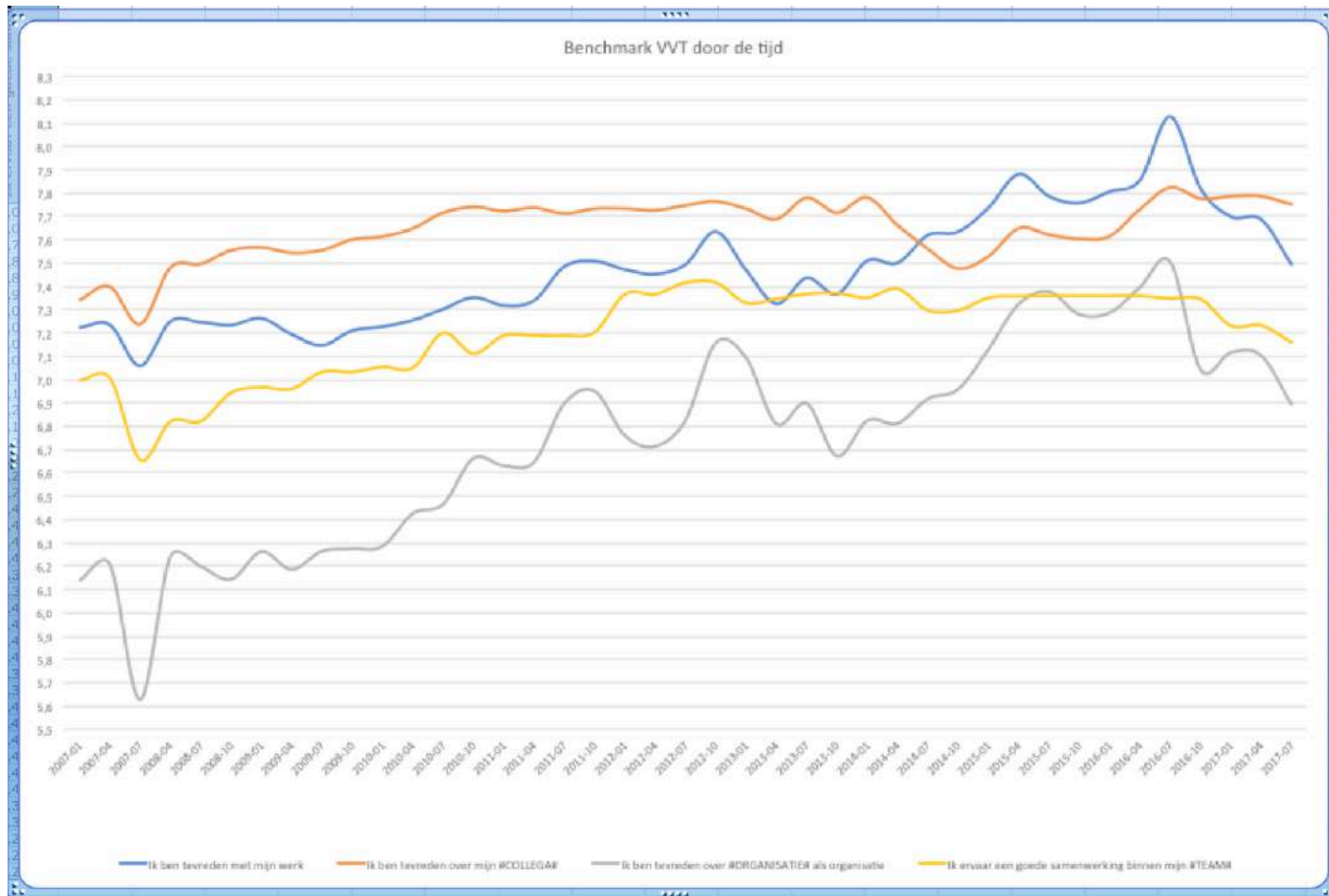
- Groot enthousiasme dus (enorm betrokken, ... kan niet beter!);
- Het is allemaal een stuk radicaler dan men vooraf had gedacht en dan tot dusver gedaan (luisteren en meedoen);
- Zelden in 3-5 uur uur tijd met zo'n grote groep (40-120) zo effectief 'vergaderd' c.q. gesproken;
- De verzorgenden en cliënten zijn regelmatig in geringe mate aanwezig (lastiger om zich vrij te maken), mantelzorgers moesten tussentijds 'aan het werk';
- Bestuurders zijn er niet altijd bij om fysiek te laten zien dat ze RV ondersteunen (sponsorship/betrokkenheid tonen);
- Het werken met World Café draagt bij dat meningen gelijktijdig worden weerlegd;
- Emoties zijn regelmatig nadrukkelijk zichtbaar (soms schaamte en soms n.a.v. liefdevolle aandacht).

# Thema's waaraan men wat wil doen!

*(dit komt uit de deelnemers)*

- Ontregelen (maar denk ook aan fantoomregels);
- Tijd/te weinig mensen (maar nog wel veel administratieve taken);
- Echt vanuit de klant werken (ken je bewoner al op het moment dat deze nog thuis woont);
- Wij passen ons aan, aan de bewoner (net als thuis), niet de bewoner aan ons systeem (= gesynchroniseerde tijd);
- Het functioneren van het ondersteunende apparaat;
- Hoe krijgen we andere locaties mee?;
- Eigenaarschap ontbreekt vaak (aan wat voor soort Lego-doos werken we?);
- Verslaving aan de oude manier van organiseren (terugvallen)
- Anders organiseren is 'zelf organiseren' en hoe doe je dat dan?

# Effectory-onderzoeken (2007-2017)



Grijze lijn: medewerkers zijn niet echt blij met hun organisatie, wel met hun collega's

# Wat valt na afloop op?

- Hoe kleiner de proeftuin (= oefenruimte) hoe makkelijker men zaken oppakt (bijv. Amstelring, Wilgaerden, Woonzorggroep Samen) en anderen worden nieuwsgierig;
- Blijde medewerkers en bewoners toen een ICT-systeem crashte (Volckaert) en men op elkaar aangewezen was (als niets het meer het doet, hebben we elkaar nog om aan vast te houden en is er plotsklaps aandacht)
- Een kernteam helpt (bijv. CarintReggeland) (als medewerker trekken aan een dood paard en dat werkt al niet eens bij een levend paard).
- Aanvullende vragen vaak in praktische zin (mag ik de sheets, mag ik ook die ronde flappen hebben?).

# Rol van de stafdiensten in de toekomst?

- Ondersteunen daar waar de vraag is, geen zaken 'opdringen' met de beste bedoelingen;
- Goed luisteren, meer samen op pad met vakmensen in de voorste linie;
- Waarin kunnen wij als stafdiensten jullie als voorste linie helpen het werk te verlichten?
- Kortom: ondersteunend/dienend aan het primair proces (daar zitten de mensen die over 'de bedoeling' van de organisatie gaan).

# Tijd (Gleick): vanuit mijn hart

(en namens mijn moeder van 89 jaar)

- De verwijten van mijn moeder aan mij!
- Zet 'bespaarde tijd' om in aandacht (liefdevolle zorg) en niet weer ander 'doenerig' gedrag;
- Kijk naar de bewoner op een manier dat je er een zinvolle dag voor haar/hem van maakt. Elke dag weer! **'Make their day'!**
- *'Ik heb een mooie dag gehad vandaag, dank je'.*



# Mijn Droom (lever 'Geluk')

Geachte Inspectie,

Wat is de bedoeling van de Inspectie? De mensen angst aanjagen en bang maken? Iedereen is zoekende in haar/zijn nieuwe rol: waarom kruipt IGZ niet in de rol van 'het geweten'?

Medewerkers die als de dood zijn voor de Inspectie kunnen bewoners niet liefdevol verzorgen en hen **gelukkig** maken.

# Gesprek over trots & schaamte in je werk (met doventolk)



# 'Fix You' by Naturally 7

