



## NOTITIE

---

**Van:** Annelein van Sluis (Kartrekker Familiezorg en Opruimactie, Teammanager Dienstverlening Reyshoeve), Hans Alofs (Kartrekker Radicale Vernieuwing Reyshoeve, Programmanager Zorg en Innovatie De Wever)

**Voor:** Geïnteresseerden binnen en buiten De Wever

**Betreft:** Resultaten Opruimactie Reyshoeve

**Datum:** 28 Juni 2017

---

### 1. Reyshoeve, 'Opruimen in de Praktijk'

Opruimen is primair bedoeld om afstand te doen van zaken die niet noodzakelijk zijn en niet meer genoeg waarde toevoegen. Zo schep je als organisatie ruimte voor de professional. De Reyshoeve heeft in 2016-2017 de Opruimactie georganiseerd om de medewerkers en het management hierbij te helpen.

### 2. Aanleiding en doelstellingen Opruimactie

Sterke Medewerkers kunnen optimale Familiezorg leveren. Om medewerkers sterk te maken, worden bijvoorbeeld trainingen Familiezorg georganiseerd. Ook methodes als "Van Hard naar Bewust Werken", de Basis Interactie Training (BIT) en de methode GRIP ("Grip" op Onbegrepen gedrag) worden hiervoor ingezet.

Om de eigen verantwoordelijkheid als medewerker ook daadwerkelijk te kunnen nemen, gaven medewerkers aan, zich soms beperkt te voelen door afspraken, regelgeving en gebruiken. Om medewerkers, klanten / familie en het management te helpen bij het 'opruimen', is de Opruimactie georganiseerd. Behalve sterkere medewerkers wil De Reyshoeve daarmee de (bureaucratische en administratieve) druk en last bij de medewerkers organisatie breed verminderen. Ook verstoringen en verspilling in de uitoefening van het werk worden daarmee door medewerkers en familie zelf zoveel mogelijk opgeheven. Er wordt zo ruimte geschapen voor de professional door niet alleen maar dingen toe te voegen, maar ook bewust dingen af te schaffen. Hiermee komt met minder inspanningen zo meer tijd en ruimte vrij voor een nog betere zorg- en dienstverlening.

### 3. Aanpak en werkwijze

Binnen de organisatie zijn alle medewerkers op zoek gegaan naar regels, afspraken, commissies, projecten en processen die niet strikt noodzakelijk zijn of waar men last van heeft en waarvan afscheid genomen kon worden. Ook aan familie is gevraagd wat volgens hen overbodige regels zijn. Elk team verzamelde activiteiten, processen et cetera die als lastig worden ervaren en zijn geordend in drie categorieën:

- **Groene regels:** Alle afspraken, regels en protocollen die vallen onder de reikwijdte van het eigen team (eigen regelruimte/eigen domein). Het team besloot zelfstandig om verspillingen op te heffen die geen andere teams/diensten raken. Ook zijn groene regels ingebracht op de familieavond, waarmee de familie aan de slag kon op dezelfde wijze als in de teams. Opruimen betekent: Concreet acties ondernemen om daadwerkelijk afscheid te nemen van de afspraken, regels en protocollen die in de regelruimte van het team liggen. Het was niet nodig

op het Locatieteam te wachten. Teams ondernamen zelf actie en ruimden die dingen op waar men zelf over ging.

- **Gele regels:** Afspraken, regels en protocollen waarvan de reikwijdte ook andere teams/diensten/niveaus betreft (samenwerking/andermans domein). De gele regels zijn besproken in het Locatieteam. In het Locatieteam zijn alle diensten vertegenwoordigd.
- **Blauwe regels:** Afspraken, regels en protocollen, die volgens medewerkers kunnen worden afgeschaft, maar waarover het Managementteam van De Wever dient te beslissen.

#### 4. Verbinding met Radicale Vernieuwing

In de afgelopen periode zijn de groene regels (teams), de gele regels (locatie) en de blauwe regels (Wever) besproken in de teams, met familie en binnen De Wever. In deze notitie wordt een overzicht gegeven van de huidige situatie. Het resultaat van de Opruimactie wordt in de loop 2017 gebruikt bij het concreet vormgeven van Radicale Vernieuwing (zie kader).

##### **Radical Vernieuwing**

*Het landelijke project 'radicale vernieuwing verpleeghuiszorg', geïnitieerd door het Ministerie van VWS en "LOC Zeggenschap in zorg" (de landelijk organisatie voor cliënten en cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorgorganisaties en huurders van aanleunwoningen) is begin 2017 van start gegaan. In 2016 is De Wever na overleg met LOC toegelaten tot een ring van maximaal 35 organisaties, die kunnen participeren. Drie jaar lang mag in een aantal verpleeghuizen radicaal anders georganiseerd gaan worden. Deelnemende zorginstellingen gaan kijken wat er nodig is om echt de zorg te organiseren vanuit de relatie tussen mensen die zorg nodig hebben, hun naasten en zorgverleners. Steeds staat daarmee op de voorgrond wat voor hen van waarde is (Bron: Website Radicalevernieuwing.nl). Mochten regels buiten zorginstellingen dit belemmeren, dan zetten het ministerie van VWS en LOC Zeggenschap in zorg zich samen met de deelnemers actief in om na te gaan hoe het ook anders kan. Dit kan ook door regels van bijvoorbeeld Inspectie en zorgkantoor op te ruimen. VWS neemt deel aan dit initiatief in het kader van het landelijk verbeterprogramma verpleegzorg 'Waardigheid en Trots'.*

Besluit LT dd. 31 mei 2017:

Concreet wordt in nauwe afstemming met de Cliëntenraad gestart met:

- Resultaat Opruimactie als basis voor het gaan opstellen van "Reysbenodigdheden"
- Medewerkers Leyhoeve en Reyshoeve gaan met elkaar in overleg over Leydraden en Reysbenodigdheden
- Komen tot een nieuw Platform, dat Radicale vernieuwing ideeën verder uitwerkt binnen de Reyshoeve

#### 5. Resultaat Opruimactie

Het afgelopen jaar zijn we met familie, bewoners en de medewerkers regels, afspraken en protocollen aan het opruimen geweest. We hebben de regels, afspraken en protocollen verdeeld in categorieën: **de groene regels** (teams), **de gele regels** (locatie) en **de blauwe regels** (Wever) besproken in de teams, met familie en binnen De Wever. Onderstaand het resultaat:

##### **Groene regels (Team afspraken, regels en protocollen)**

#### Afdeling Campenhoef

- Afspraken m.b.t. WC rondes die overdag en in de nacht op vaste tijden gedaan worden.  
*Deze vervallen, per individu worden, alleen als dit nodig is, afspraken gemaakt.*
- Bij ziekmelding van een collega van een andere afdeling hulp geven op deze andere afdeling.  
*Dit blijft bestaan, we zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de beste zorg rondom een bewoner*

#### Afdeling Heerenvelden.

- Bellen lopen tijdens de overdracht. (niet iedereen houdt zich hieraan van het team).  
*Deze afspraak blijft behouden.*

#### Afdeling Bijstervelden

- Introductie en gebruiken van nieuwe artikelen m.b.t. voeding bijvoorbeeld een nieuw sapje/drankje  
*Afstemmen met de bewoners wat de wens van hen is*

#### Afdeling Huibeven

- Toestemming vragen aan arts bij bijv. urine onderzoek  
*Het is de professionaliteit medewerker om hierover in overleg te gaan*

#### Afdeling Koolhoven/Dalem en Witbrant:

- De werkwijze om lijstjes te maken van de voorkeur van bewoners voor de maaltijden, lunch en ontbijt, bewoners hebben daardoor geen keuze meer.  
*Deze afspraak is vervallen*
- Bewoners in de nacht wakker maken om te verschonen.  
*Deze afspraak is vervallen, per bewoner kijken naar het incontinentie materiaal waardoor het minder nodig is om te verschonen.*

#### Restaurant:

- Stop met regels en luister naar de wensen van de gasten.  
*Deze afspraak wordt met elkaar gemaakt.*
- Buffet is geopend vanaf 11.30 uur en niet eerder.  
*Buffet is open als de medewerkers er zijn (eten blijft staan na 13.30 uur).*

#### HHD:

- Zelf de verantwoordelijkheid nemen om jezelf voor te stellen aan een nieuwe bewoner en zijn familie.(wordt niet door iedereen gedaan.)  
*Deze afspraak wordt met elkaar gemaakt.*
- Controle houdbaarheidsdatum van artikelen die in de koelkast van bewoners staan is dit een taak voor de familie?  
*Signalerende taak voor de medewerker overleg met de Zoco wanneer je dit ontdekt. Dit is de verantwoordelijkheid voor de bewoner en familie*
- Als er materiaal van de huishoudelijke dienst uitgeleend wordt komt het vaak niet of kapot terug.

*Wel uitlenen met afspraken en aanspreken als dit gebeurt.*

### Gele regels (Locatie afspraken, regels en protocollen)

- De huisarts rapporteert zelf in EZD ( dit gebeurd niet of onvoldoende) ,wellicht is het in mogelijk om een digitale koppeling te krijgen tussen de locatie en de huisartsen.  
*Tijdens het overleg met de huisartsen op 8 juni zal de samenwerking en wisselwerking besproken worden.*
- Bij een ziekmelding verplicht terug komen in de avond of verplicht langer blijven.  
*Dit wordt in samenspraak met het team besproken zodat men samen tot een oplossing komt. De Leidinggevende blijft de mogelijkheid behouden om een dienststopdracht geven.*
- De planner plant het rooster. ( kunnen/mogen medewerkers de rooster maken?).  
*We gaan een start maken met zelf roosteren. Er wordt een werkgroep gevormd om dit verder uit te werken, het voorstel is om een pilot op Heerevelden te doen. De teammanagers Zorg en Welzijn pakken dit op na september 2017. Zie enquête "Kanteling werktijden" voor meer info: <http://intranet/Actueel/Nieuwsoverzicht/Kanteling-werktijden.aspx>*
- In avonddienst (na 17.30 uur) wordt de telefoon en de sleutels bijgehouden door 1 afdeling. Dit wordt als belastend ervaren, kan dit niet efficiënter.  
*In verband met de belasting voor de afdeling is afgesproken om het beheer om het jaar te wisselen.*
- Bij een uitstapje moet er altijd een verzorgende mee.  
*Deze afspraak vervalt, in overleg met elkaar wordt gekeken wat de bezetting is per uitstapje.*
- Sleutelprotocol, er zijn veel handelingen die volgens het protocol verricht moeten worden. Is dit verplicht vanuit regel/wetgeving? Kan dit niet eenvoudiger?.  
*Dit protocol wordt meegenomen in het project radicale vernieuwingen, seniorverpleegkundige gaat kijken of het protocol vereenvoudigd kan worden. In september 2017*
- Afvink lijsten invullen m.b.t. schoonmaak.  
*Afgesproken is om geen lijstlijst/ afvinklijstjes meer te gebruiken. De Teammanager Dienstverlening gaat de medewerker HACCP uitnodigen om hierover van gedachten te wisselen. De Programmamanager en Kwaliteitsfunctionaris gaan een voorzet maken voor Reyshoeve richtlijnen / "Reysbenodigdheden" en daarmee het HACCP protocol bekijken.*
- Er worden geen vaste contracten gegeven alleen maar jaarcontracten.  
*Deze regel is binnen De Wever vervallen.*
- Elke dag moet er een vaste bezetting zijn. Is dit noodzakelijk, het is dit een voorwaarde om goede zorg te kunnen verlenen.  
*Deze afspraak wordt meegenomen in het zelf roosteren, De inzet wordt afgestemd op de ZZP mix en de zorgvraag.*
- Wie is doorslaggevend in het maken van de planning van de diensten? ( een vroege dienst na een late dienst, de verdeling van vrije dagen, lang van te voren vrije dagen of diensten aanvragen i.v.m. 3 maandelijks rooster)

*Dit punt wordt meegenomen in het zelf roosteren van de afdelingen en wordt ook besproken in de regeling kanteling werktijden.*

- Er is een schijnveiligheid in het registeren van skills vaardigheden.  
*Dit onderwerp wordt door de Teammanager Zorg en Welzijn en kwaliteitsfunctionaris meegenomen in de audit dit najaar. Er wordt wel uitgegaan van de verantwoordelijkheid voor het vakmanschap en gedrag van de medewerker.*
- Het MZT inschakelen als tussenpersoon voor actie die een medewerker zelf kan doen, denk hierbij aan bijvoorbeeld een paracetamol geven.  
*Deze regel is vervallen*
- Alle regels rondom valincidenten ->er zijn teveel administratieve werkzaamheden  
*Valincidenten worden gemeld, bij frequent vallen kan in overleg met de SO de afspraak gemaakt worden dat er geen MIC meer ingevuld hoeft te worden. Dit wel opnemen in het zorgleefplan.*
- Alle regels rondom HACCP vs. huiselijkheid vs. medisch model??  
*De Programmamanager en Kwaliteitsfunctionaris nemen dit mee in hun voorzet voor Reys-benodigdheden en daarmee het HACCP protocol bekijken*
- Er zijn rondom het medicatieprotocol teveel regels, 3 dubbel paragrafen  
*Dit is alleen nodig bij Insuline, anti--stolling en opiaten, deze regel wordt meegenomen in het gesprek met de SO en VP*
- Zoco's mogen als enige medicatie retour bakken leegmaken.  
*Dit wordt meegenomen in het vereenvoudigen van het sleutel protocol  
Op een afdeling is dit al opgelost. Sleutel hangt op een centrale plaats zodat iedereen de bakken kan leegmaken, seniorverpleegkundige gaat kijken of het protocol vereenvoudigd kan worden. In september 2017*
- Waarom zijn bepaalde skills alleen voor zoco's. Het is de verantwoordelijkheid van een ieder.  
*Deze regel is vervallen*
- Het restaurant is in de avond niet open. Bewoners geven aan dat ze graag zouden zien dan de activiteiten langer duren, nu is er vaak een abrupt einde om 16.00 uur.  
*Dit is niet meer van toepassing,. Het restaurant is inmiddels langer open en activiteiten hebben daardoor de mogelijkheid om langer uit te lopen*
- De fietsenstalling is geen opslag, het ziet er rommelig uit  
*De ruimte wordt aangepast waardoor het er minder rommelig uit ziet*
- Zijn familie en bewoners op de hoogte van de schoonmaak mogelijkheden?  
*Familie en bewoners zijn hierover geïnformeerd*
- Als een bewoner niet op de kamer is mag je er dan wel op om schoon te maken?  
*Hierover worden afspraken gemaakt met bewoner en familie die staan in het zorg dossier*
- Het gebruik van privé telefoon tijdens het werk  
*Het gebruik van telefoon is toegestaan, met gedragsafspraken*

- De achternaam van medewerkers op de badge verwijderen i.v.m. privacy.  
*Dit is een keuze van de medewerker*
- Er is te weinig ruimte in de huiskamer voor het ontbijt voor alle bewoners van de afdelingen.  
*In 2018 worden de huiskamers verbouwd waardoor er meer ruimte gaat ontstaan.*
- Het vlaggen protocol moeilijk te verwezenlijken  
*Checken of er een vrijwilliger is die zich hierover wil ontfermen, Annelein pakt dit op.*

### Blauwe regels (Wever afspraken, regels en protocollen)

- Er moet veel ingevuld worden na een val. “wat is verplicht”?  
*Bij veelvuldig vallen door en Bewoner, kan het melden i.o.m. arts vervallen. Ervaring leert dat er nog maar 3 x gebruik is gemaakt. Wellicht is deze afspraak nog onvoldoende bekend.  
Terug laten komen in de teamoverleggen.*
- Het sleutelprotocol is erg gecompliceerd.  
*Dit is een voorschrift vanuit de inspectie met als doel het aantal mensen die bij de medicatie kunnen te beperken.  
Protocol is wellicht te gecompliceerd, nakijken of dit eenvoudiger kan, seniorverpleegkundige gaat kijken of het protocol vereenvoudigd kan worden. In september 2017*
- Er is onduidelijkheid m.b.t. het diabetisch protocol, wat is leidend?  
*Het protocol van de huisarts is leidend.  
Dit wordt besproken op 8 juni. Dit is alleen van toepassing als huisarts in beeld is. Huisarts hebben scherpere afspraken.*
- Extra controle bij medicatie verstrekking ( dubbel aftekenen) Voorschrift van de inspectie?
  - *Alleen bij Insuline*
  - *Anti-stolling*
  - *Opiaten*
- Temperaturen bij een antibiotica kuur is dit standaard? Wordt vaak als veel ervaren.  
*Dit is standaard volgens protocol en als controle middel voor effectiviteit van de kuur.*
- Elke maand wegen van Bewoners  
*Op individueel niveau en alleen als het zinvol is voor de Bewoner.  
Samen met de Diëtiste wordt gediscussieerd over afspraken. Hierbij is de regie van de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger bepalend.*
- Elke maand bloeddruk meten bij Bewoners  
*Dit gebeurt alleen op voorschrift van de arts op individueel niveau. Hierbij is de regie van de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger bepalend.*
- Wondbeleid, wat is nodig?  
*Dit wordt door verpleegkundig specialist gedaan.  
Momenteel wordt op Reyshoeve geen gebruik gemaakt van de Wondverpleegkundige, dit wordt weer opgepakt door de Teammanagers.*
- Geen gebruik maken van oor-thermometer en elektronische bloeddrukmeter bij verpleeghuiscliënten.  
*Dit is géén regel, kunnen beiden gebruikt worden bij verpleeghuiscliënten.*

- De regel om verplicht schorten dragen tijdens zorgmomenten.  
*Alleen bij besmettingsgevaar of het risico dat de kleding bevuild wordt.  
Teammanager Deinstverlening zal dit bespreken met mevrouw Ewalts.*
- Protocollen wel /niet in zijn geheel volgen of buiten de lijntjes kleuren.  
*In principe het protocol volgen tenzij het in klantbelang nodig is om buiten de lijntjes te kleuren. Vertrouw op je vakmanschap en gezond verstand.*