

Radicale Vernieuwing VERPLEEGHUISZORG

Van regels naar relaties



VOORJAAR 2017: *Bijeenkomsten cliëntenraden*

Doel bijeenkomsten

Cliëntenraden van de kern- en ringorganisaties:

- voeren het gesprek met elkaar over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (RVV);
- en de rol van de cliëntenraden hierbij;
- wisselen voorbeelden uit: wat gebeurt er al in de beweging naar radicale vernieuwing?

Gezegd!

“Kijk bij elkaar hoe het werkt en waar je van elkaar kan leren”

“Cliëntenraad moet als volwaardig onderdeel gezien worden”

Cliënt: “Ik ben mij bewust dat het thuis niet meer ging, maar nu wel al mijn vrijheid kwijt”

“Er is ruimte om buiten de lijntjes te kleuren. Zoek hierbij vooral het gesprek”



“Er zijn teamleiders die werkelijk uit kunnen stralen, bijna vanuit hun tenen verwoorden, hoe belangrijk het is om dit te gaan doen”

“Als je niet heel dicht bij medewerkers voor aansluiting zorgt, komt het niet van de grond”

“Je moet dus op elk moment en in elke situatie/locatie een passende oplossing bedenken”

“Van belang is dat de bestuurder mee wil, anders wordt het trekken aan een dood paard”

Over Radicale vernieuwing

LOC Zeggenschap in zorg maakt deel uit van de stuurgroep (Taskforce) van het landelijke verbeterprogramma Waardigheid en Trots. Nederland scoort internationaal gezien hoog als het gaat om hoe de zorg is georganiseerd. Maar toch krijgt LOC steeds meer signalen binnen als: er is te weinig tijd, te veel regels, afvinkcultuur, te weinig besef van het waarom van de regels. Allemaal zaken die ten koste gaan van aandacht voor mensen die zorg nodig hebben.

Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties

Zorg moet doen waar het voor bedoeld is. En komt tot stand in de relatie tussen mensen die zorg nodig hebben, hun naasten en mensen die zorg bieden. Dus deze relatie is essentieel. En alleen als zorg oog heeft voor wat voor mensen van waarde is, kan die echt waarde-vol zijn. En kunnen mensen leven en zorg krijgen op manieren die bij hen passen. En medewerkers met passie hun werk doen. Nu zijn allerlei regels vaak nog leidend. Daar is dus radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg nodig. Staatssecretaris Martin van Rijn gaf groen licht voor het initiatief dat LOC hier voor heeft genomen.

Kernorganisaties

Er zijn vier organisaties in het land gezocht die helemaal willen organiseren vanuit deze bedoeling. Die ook bereid zijn om hun eigen organisatie, successen en valkuilen ter discussie te stellen. De vier ‘kernorganisaties’ zijn: Topaz, Surplus, Sensire en de Leyhoeve. Deze kernorganisaties denken na over wat in hun lokale situatie belangrijk is om steeds uit te gaan van de kern van zorg. Zij gaan in gesprek met medewerkers en cliënten om te kijken wat in hun situatie de volgende stap kan zijn. Gaandeweg ontwikkelen zij - met vallen en opstaan - een pad dat relaties centraal stelt. En wat daarin voor alle betrokkenen belangrijk is. Als regels of (denk)kaders in de weg staan, kijken we hoe het anders kan, zodat die ondersteunend kunnen zijn. Mensen van LOC en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) helpen daarbij.

Ring en schil

Net als ieder mens is iedere lokale situatie anders. Daarom is het wenselijk dat mensen overal in het land nadenken hoe zij de zorg vanuit de relatie het beste kunnen organiseren. Om de kernorganisaties zitten ringorganisaties en organisaties in de schil. De ringorganisaties doen actief mee en hebben contact met de kernorganisaties om van elkaar te leren en samen te ontwikkelen. De organisaties in de schil kijken mee. We hopen dat de beweging die we samen vormen leidt tot een groeiende beweging in het land die niet meer te keren is.

Samenkracht

Iedere organisatie in de ring krijgt twee ‘verkenningen in de wereld van waarde-volle zorg’ aangeboden. Iedereen uit de organisatie wordt uitgenodigd daaraan deel te nemen: cliënten(raden), naasten, medewerkers, managers, bestuurders, leden van de raad van toezicht. En daarnaast organisaties die betrokken zijn bij het verpleeghuis, zoals zorgkantoren, de

gemeente en de middenstand. Om zo samen tot verandering te komen.

Het unieke van radicale vernieuwing is dat leden van cliëntenraden, medewerkers, kwaliteitsmedewerkers, mensen van behandeldiensten, bestuurders én toezichthouders betrokken zijn. En daarnaast mensen uit organisaties om de verpleeghuizen heen zoals zorgkantoren, ministerie, IGZ en bijvoorbeeld NZa. Vanuit open dialoog en vertrouwen zal worden gekeken hoe we elkaar kunnen inspireren om verder te komen. Lees ook de blog van LOC-coördinator en mede-initiatiefnemer Radicale vernieuwing Marthijn van Laterveer over dit onderwerp op www.loc.nl/blogs/samen-werken-aan-een-ideaal

In de beweging worden ook regionale bijeenkomsten georganiseerd. Zoals met cliëntenraden, projectleiders en bestuurders. Maar ook bijeenkomsten met de Zorgautoriteit, Inspectie en indien nodig het Zorginstituut. Om alle betrokkenen bij elkaar te brengen en uit te wisselen wat er in de praktijk gebeurt worden er vier keer per jaar landelijke bijeenkomsten georganiseerd. De volgende landelijke bijeenkomsten zijn op 11 september en 13 november 2017.

Rol cliëntenraad

In de beweging van regels naar waarde-volle relaties, is de rol van de cliëntenraad onder meer om de persoonlijke verhalen van mensen te ontdekken. Die informatie is essentieel om zicht te krijgen op waar 'relatie' om zou kunnen gaan. Dat is iets dat voor ieder mens en in elke situatie anders is. En dus met mensen om wie het gaat ontdekt moet worden. De rol van de cliëntenraad is ook om er scherp op te zijn wanneer het menselijke buiten beeld raakt, en regels en kaders leidend zijn. De centrale cliëntenraad kan op zijn beurt scherp zijn op hoe de lokale situaties goed gehoord worden en dat centraal beleid bijdraagt aan persoonlijke zorg.

>> *Het uitgebreide verhaal achter de beweging radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties over het ontstaan, doel en organisatie is te lezen op radicalevernieuwing.nl via www.tinyurl.com/y8nuo74v*

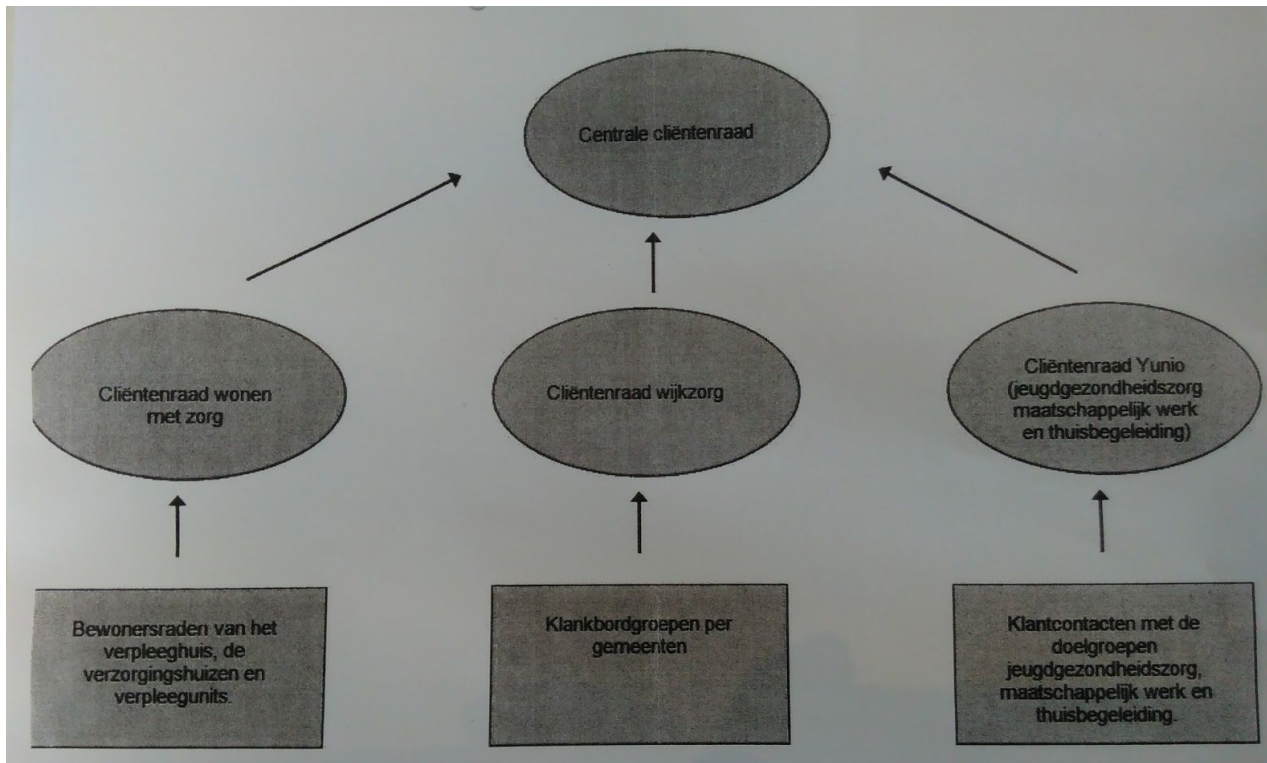
Sensire

Een van de kernorganisaties heeft aangeboden om aan de hand van ontwikkelingen in en om het eigen verpleeghuis, het gesprek met de andere deelnemers te begeleiden. Dit leverde levendige gesprekken op. Een impressie van waar Sensire zoal aan werkt.

Sensire is een zorgorganisatie in het oosten van het land die zowel intra- als extramurale zorg levert. Gesprekken met hun klanten en familie leverden inzichten en ideeën op die Sensire helpen om de zorg verder te verbeteren en zo bij te dragen aan een waardig en betekenisvol leven van hun klanten. Voor mensen die zorg krijgen is het belangrijk om zoveel mogelijk de regie over het eigen leven te behouden, en zo boog de centrale cliëntenraad zich onder meer over nieuwe vormen van inspraak voor klanten en hun familie. De ondernemingsraad ging naar een eenvoudiger structuur, omdat hetzelfde geldt voor medewerkers en teams: ook zij kunnen veel zaken prima zelfstandig oplossen.

'Bewogen bewegen'

Sensire heeft de cliëntenraad opnieuw ingericht vanuit de visie 'bewogen bewegen'. Er zijn bewonersraden, cliëntenraden en een centrale cliëntenraad. Mensen uit de bewonersraden zitten in de cliëntenraad. Een paar keer per jaar zijn er themabijeenkomsten over belangrijke thema's met alle raadsleden.



Een bewonersraad zet zich samen met het team in voor goede kwaliteit van zorg en een prettige leefomgeving. Bewonersraden worden gevormd uit bewoners, mensen die mantelzorg verlenen en vrijwilligerswerk doen. Voor bewoners wordt het steeds moeilijker om mee te doen. Sensire probeert de bewonersraden zo goed mogelijk 'gevolgd' te houden en zo dicht mogelijk bij de bewoners te faciliteren. Halfjaarlijks worden ook familieavonden georganiseerd.

De voormalige bewonersraad van locatie de Heikant is nu een familieraad, bestaande uit familie van de huidige 30 bewoners. Afsproken is dat bij nieuwe bewoners er iemand van de familie lid wordt van de familieraad. De raad van 30 leden bleek te groot, dus nu is er huiskameroverleg per huiskamer van 7 of 8 bewoners. Per huiskamer ondersteunt familie elkaar (o.a. via een groepsapp), er ontstaan ideeën voor bijvoorbeeld een barbecue. Het huiskameroverleg is (deels) met een medewerker. Iedere huiskamer is anders, dus zijn er ook verschillende uitkomsten van ieder overleg. Vanuit elke huiskamer nemen twee familieleden zitting in de familieraad. Die overlegt met de teamverpleegkundige over huiskamer overstijgende zaken.

Van medezeggenschap naar zeggenschap

De cliëntenraad is ook vertegenwoordigd in werkgroepen, vanaf het begin. Dit is een stap van (mede)zeggenschap waar de cliëntenraad als gelijkwaardig wordt gezien en mee kan praten over voors en tegens in hoe een heel project tot stand komt. Van idee tot besluitvorming. Daarmee is een beweging op gang gekomen 'van reactief naar proactief' en van medezeggenschap naar zeggenschap. Bewonersraadsleden hebben doorgaans weinig interesse om mee te doen in de cliëntenraad, Sensire stelt dan ook vragen bij het in stand houden van de cliëntenraad in de huidige vorm.

Een van de effecten van deze manier van werken is de verandering van 'opname' naar 'verhuizing'. Op basis van klantreizen (interviews met cliënten en familie) zijn nieuwe ideeën ontstaan over het begeleiden van de overgang tussen thuis wonen en het wonen in een zorglocatie. De opname is een verhuizing gaan heten. Sensire gaat op huisbezoek voordat een bewoner in zijn nieuwe huis in het verpleeghuis komt wonen. Hier voeren zorgmedewerkers,

bewoner en familie het gesprek over de interesses van de bewoner, zijn leefstijl, waar hij van houdt en wat belangrijk voor hem is. Met/na de verhuizing wordt hier rekening mee gehouden.

Nieuwe uitgangspunten van Sensire:

- bewoners gaan over wonen en leven in hun huis
- alles kan tegen het licht worden gehouden
- dynamisch en duurzaam
- geen nieuwe blauwdrukken, iedere locatie is uniek
- wel delen en leren van elkaar
- wat goed is delen en overnemen

>> Meer over de vernieuwingsaanpak van Sensire is te lezen in een interview met locatiemanager zorg en wonen Marleen van der Sijs op radicalevernieuwing.nl via www.tinyurl.com/ybwvjq62

Tips van Anton & Karin

De cliëntenraad van Sensire werd vertegenwoordigd door Anton Koster (voorzitter) en Karin Klein Goldewijk (ambtelijk secretaris). Zij gaven de nodige tips. Meer tips, ook van andere aanwezigen zijn ook te vinden in de uitgebreide verslagen van de drie bijeenkomsten. Zie de links helemaal onderaan deze update.

Karin:

Begin met een afdeling om daar mooie dingen te doen en laat dat groeien. Dan gaat je aandacht vanzelf verschuiven naar de mooie dingen en niet naar de vinklijstjes.

Anton:

Werk aan een goede relatie met medewerkers en zeggenschap om te weten wat wenselijk is voor pa en ma. Pak je eigen rol en versterk elkaar. Cliëntenmedezeggenschap kan dan van reactief naar proactief verschuiven.

Welke beelden roept het op?

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties roept onder meer op:

- Radicaal vernieuwen is een zoektocht met elkaar om tijd en aandacht te creëren voor de cliënt.
- RVV gaat over waarde-volle zorg die gebaseerd is op de relatie tussen bewoner, familie en medewerkers.
- RVV geeft volle ruimte aan pluriformiteit; gelukkig wordt er afgeweken van uniformiteit.
- De mens staat centraal en heeft eigen regie.
- Van regels naar relaties.
- Er is oog en oor voor de individuele mens.
- Samen leren, zoeken en ontwikkelen. Iedereen er bij betrekken, van hoog tot laag, samen in gesprek.
- Een goede relatie met de omgeving, ook extern met b.v. huisartsen en winkeliers.
- De kern is om met elkaar te bedenken wat logisch is en je niet laten belemmeren door een

wet of een regel. Zodat bewoners en medewerkers kunnen bedenken dat wat er toe doet voor mensen, georganiseerd kan worden.

- RVV sluit aan op waar we al mee bezig zijn. De basis is er en nu is het zaak om dat verder in beweging te brengen.
- RVV moet een gevoel van vrijheid geven en escalaties binnen de organisatie voorkomen.

Wat zien we al gebeuren ?

Interessante voorbeelden in de beweging naar radicale vernieuwing:

- Professionals en mensen uit de cliëntenraad, die **samen in kaart brengen welke verbeteringen wenselijk zijn**. In deze werkgroep zijn bijvoorbeeld voorstellen gedaan voor hoe de verhuizing naar het verpleeghuis op een warmere manier kan plaatsvinden met meer aandacht voor de cliënt en zijn familie. Maar ook voor een betere manier van inkoop van incontinentiemateriaal. Bij Topaz is de cliëntenraad op soortgelijke wijze bij werkgroepen betrokken, [lees er hier meer over](#).
- **Huiskamervader/-moeders** die een belangrijke rol vervullen als het gaat om aandacht voor het welzijn van bewoners. In aanvulling op reguliere verzorging en verpleging. Dit gebeurt bij De Leyhoeve in Tilburg. Zie ook pagina 8 hoe er verder nagedacht wordt om dit handen en voeten te geven.
- **Klantreizen** om te ontdekken wat we nu eigenlijk willen als cliëntenraad. Sensire trok iemand aan die met filmcamera 'op tour' ging door het organisatie-land. Hij filmde en interviewde bewoners, cliënten, familie en personeel over hun ervaringen met het verblijf en werk en wat voor hen belangrijk is.



[Bekijk hier](#) enkele films van de gesprekken.

Door het inzichtelijk maken wat mensen ervaren en dat met elkaar te bespreken ontstond het besef dat dingen anders moeten gaan lopen.

- **‘Bij CR een subcommissie ingesteld, 5 vertegenwoordigers van bewoners. Dit leidde tot enorme input van cliënten en eisen. Dat werkt bijzonder goed, je hoort veel meer dan je normaal gesproken in de wandelgangen hoort.’**

>> Voor meer voorbeelden, zie ook de meest recente [digitale publicatie over Radicale vernieuwing](#) gemaakt naar aanleiding van de landelijke inspiratiebijeenkomst 22 mei 2017.

Hoe kan de cliëntenraad bijdragen?

Hoe kan de cliëntenraad bijdragen aan radicale vernieuwing? Veel tips werden uitgewisseld. Hier alvast 10 op een rij:

1. Begin bij de bewoner. Betrek de bewoner er bij.
2. Werk aan een goede voedingsbodem voor medezeggenschap:
 - Goede en open communicatie;
 - Werk aan wederzijds vertrouwen;
 - Samen één doel voor ogen.
3. Maak het verschil.
4. Voer de dialoog met iedereen in de organisatie.
5. Geef samen met mantelzorgers en familie handen en voeten aan activiteiten die we samen moeten doen.
6. Zorg dat je binnen de eigen gemeenschap de contacten opbouwt. Ook met de middenstand.
7. Onderzoek samen wat welzijn voor de bewoners betekent; neem deel aan projectgroepen met bijvoorbeeld medewerkers, vrijwilligers.
8. Zoek koplopers binnen de organisatie.
9. Geef mensen de ruimte: ga er niet meteen bovenop zitten, het moet door de hele organisatie heen gebeuren. De cliëntenraad past ook een observerende rol, niet altijd meteen commentaar willen leveren, laat het ook organisch, van onderop gebeuren.
10. Leer van elkaar. Waarom zou je het wiel willen uitvinden? Inspireer elkaar met wat werkt, wat werkt niet. Kijk welke ingrediënten je kunt overnemen of wat je zelf wilt ontwikkelen. Leer ook van missers en daar wat het minder goed gaat.

Dilemma's

Onder de besproken dilemma's:

‘Hoe kunnen we meer ruimte geven aan de dromen van mensen in de schaarste van medewerkers?’

‘Mensen zijn niet gewend om van de regels af te wijken. Behandelaren, verplegenden, bewoner, familie en ondersteunende diensten: iedereen kan bijdragen aan radicale vernieuwing. Maar hoe pak je dat met elkaar op? Dan verwacht je dus van je partners dat ook zij meedenken in oplossingen. Dat vraagt wel wat van iedereen...’

'Het is ingewikkeld om mensen mee te nemen om buiten het eigen kader te kijken. We zijn het niet gewend om buiten de lijntjes te kleuren.'

'Hoe kan de cliëntenraad een gelijkwaardig gesprekspartner van het bestuur zijn?'

Carola van den Brink: VWS-supporter

Carola van den Brink is namens VWS supporter van Radicale vernieuwing, en was ook van de partij.

Carola gaf aan dat zij het mooi vindt om te zien dat deelnemende organisaties bereid zijn een volgende stap te zetten. Zij hoopt dat we RVV echt met elkaar aan kunnen gaan en is benieuwd naar wat de cliëntenraden daar bij tegen gaan komen en hoe we RVV samen kunnen gaan bewerkstelligen.



"In RVV wordt begonnen bij de inhoud. Wat is hier in deze situatie van deze cliënt nodig en hoe kunnen we dat organiseren? Als er belemmeringen zijn dan gaan we kijken hoe het anders kan. Niet door nieuwe regels te maken maar door met elkaar in gesprek te gaan, ook als het gaat om zorgkantoren, inspectie of Nza."

RVV & LOC Zeggenschap in zorg

Hoe maken we de shift van de focus op zorg naar ook het welbevinden van mensen? Zodat wat voor hen belangrijk is in het leven steeds opnieuw uitgangspunt van leven, wonen en zorg kan zijn? Een centrale vraag tijdens de bijeenkomsten. In een van de gesprekken kwam naar voren dat er veel mensen in onze samenleving zijn die geen betaald werk hebben. En dat LOC Zeggenschap in zorg bijvoorbeeld in gesprek is met UWV en bestuurders om na te gaan hoe deze mensen op nieuwe manieren in de zorg kunnen werken. Bijvoorbeeld als huiskamervader of -moeder, in aanvulling op de zorg met specifieke aandacht voor het welzijn van bewoners.

Een voorbeeld van hoe LOC zoal werkt aan het vernieuwen. Als je goede ideeën voor vernieuwing hebt vraag dan ook de Inspectie om mee te kijken. De inspectie is vaak meer welwillend dan vaak gedacht wordt. Je kunt hierbij ook LOC inschakelen om het gesprek voor te bereiden of samen aan te gaan. Contact: radicalevernieuwing@loc.nl of 030 207 40 67.



Sociaal platform

Veel gaat goed maar er zijn ook altijd dingen die anders/beter kunnen. Dus werd aangegeven tijdens de bijeenkomsten:

belangrijk dat dat gedeeld wordt ook online, via het sociale platform www.radicalevernieuwing.nl

Ook waar raden behoefte aan hebben/graag leren van anderen kan daar gedeeld en gevonden worden. Bijvoorbeeld op thematische verzamelpagina's, in gesprekken, een blog, oproep of vlog. Je kunt er ook gratis een netwerkgroep starten om met anderen ervaringen uit te wisselen. Ook

hier kan LOC een handje bij helpen. Iedereen wordt van harte uitgenodigd [een profiel te maken](#) en zo ook tussen bijeenkomsten makkelijk in contact te blijven.

Afspraken

- De cliëntenraden worden geïnformeerd over de regionale en landelijke bijeenkomsten;
- Zij ontvangen een deelnemerslijst met contactgegevens;
- Er wordt een vervolgbijeenkomst gepland in het najaar;
- Sensire stelt ter inspiratie [het jaarverslag van de cliëntenraden](#) en het algemene jaarverslag [met filmpjes van de klantenreis](#) beschikbaar.

Meer!

Contact

LOC Zeggenschap in zorg coördineert de vernieuwingsbeweging. Vragen of ideeën? Mail radicalevernieuwing@loc.nl of bel 030 207 40 67.

Radicale Vernieuwing
VERPLEEGHUISZORG
Van regels naar relaties

