

**Workshop Radicale vernieuwing begint bij de ondersteunende diensten op landelijk congres
Radicale vernieuwing verpleeg(huis)zorg 13 november 2017 te Arnhem.**

Gegeven door: Stienet Bonefaas van Zorgpartners Midden-Holland en Wies Korver van BrabantZorg.

Deelnemers: 14 personen vanuit diverse organisaties allen op enige manier verbonden aan Radicale vernieuwing verpleeg(huis)zorg.

BrabantZorg en Savelberg zijn beide aangehaakt bij Radicale vernieuwing verpleeg(huis)zorg. De voorwaarde om regelruimte te creëren raakt direct de ondersteunende diensten. In de eerste contacten met deze medewerkers is de starthouding sceptisch. Hoe kun je deze houding omkeren, zodat ook de ondersteunende diensten enthousiast zijn het doel te halen om kwalitatief goede zorg conform de wensen van de bewoner van diensten. Wat kun je als staf doen om de dienstverlening te verbeteren en welke ideeën leven er in andere organisaties.

In de workshop zijn stellingen voorgelegd waarop met eens of oneens geantwoord kon worden. Vervolgens was er ruimte voor toelichting en discussie. Sommige stellingen zijn niet door alle deelnemers beantwoord.

1. In mijn organisatie wordt de zorgmedewerker geholpen wordt door de ondersteunende diensten.
10 eens, 3 oneens
Oneens: Niet alle medewerker binnen de ondersteunde diensten stellen zich faciliterend op. Er wordt vastgehouden aan regels.
Eens: Alle ondersteunende diensten stellen zich faciliterend op. De intentie is goed, maar het kan beter.
2. In mijn organisatie kunnen ondersteunende diensten geen inbreng hebben in de relatie tussen medewerker en cliënt.
2 eens, 4 oneens
De vraag is hier wat wordt verstaan ondersteunende diensten? Is dat de staf op de locatie of de staf die verderaf staat zoals marketing & communicatie, HRM, Inkoop. Als het gaat om de staf op een locatie zoals huishouding en receptie ligt er wel een directe relatie met de cliënt. De aanwezigen vinden dat dit ook zo moet, omdat we allemaal samenwerken ten behoeve van de cliënt. Iedereen is vanuit zijn of haar eigen expertise betrokken.
3. In mijn organisatie staat de staf regelarme zorg in de weg.
3 eens, 9 oneens
Eens: er is geen samenspel, het is ieder voor zich. De ouder manier van werken wordt niet losgelaten, dat is belemmerend. Voorbeeld: Een aantal cliënten (dames) willen op de afdeling bij elkaar zitten. Dat kan niet vanwege brandveiligheid. Er zou dan een deur verplaatst moeten worden, maar daar is geen budget voor. Gevolg: de dames kunnen niet gezellig bij elkaar zitten. Een ander voorbeeld: Medewerkers willen de gangen opleuken. Ze hebben diverse versieringen verzamelt en een tafel verplaatst om het ten toon te stellen. Vervolgens krijgen de medewerkers te horen dat de tafel verplaatst moeten we vanwege brandveiligheid. De medewerkers besluiten de brandweer om hun mening te vragen. Uiteindelijk blijkt dat de tafel mag blijven staan, omdat de doorgang niet wordt belemmerd. Uit de voorbeelden blijkt dat de eerste reactie op een vraag vaak is, waarom kan dit niet? Daardoor wordt in onmogelijkheden gedacht. Vaak blijkt dat als je met elkaar in gesprek over een moeilijk vraagstuk er goede en creatieve oplossingen bedacht worden. Het gaat om het

aangaan van het gesprek. Een cultuur creëren van samen denken en doen vanuit mogelijkheden.

4. In mijn organisatie ontzorgen de ondersteunende diensten het primaire proces.

Eens 6, oneens 4

Men ziet een ontwikkeling waarbij de ondersteunende diensten steeds meer handelen in het belang van het primaire proces. Vaak gaat het meedenken goed, alleen is wordt de uitvoering bedacht door de ondersteunende diensten zonder betrokkenheid van medewerkers uit het primaire proces. Waardoor het aan gebruiksvriendelijkheid ontbreekt. Een voorbeeld: medewerkers geven aan dat er stank is op de afdeling door incontinentiemateriaal. De ondersteunende diensten zoeken naar een oplossing en plaatsen een speciale afvalbak op de afdeling. Alleen hebben ze de medewerkers niet bij betrokken en niet geïnformeerd. De medewerker snappen niet waarvoor de nieuwe afvalbak is. En hij staat op een onhandige plek. Ipv. een lust wordt het als een last ervaren. (Gemiste kans!)

5. In mijn organisatie pakt de ondersteunende dienst vanuit zijn vak een thema op om bij te dragen aan Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg.

4 eens, 5 oneens.

6. Regelarme zorg kan zonder ondersteunende diensten!

1 Eens, 9 oneens

Iedere discipline is nodig om goede zorg te leveren. Mits er in mogelijkheden gedacht wordt, op tijd met elkaar in gesprek gegaan wordt en alle partijen betrokken zijn in het gesprek.

In de ideale situatie ziet dat er zo uit:

