



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

ZorgAccent: van 2 kwaliteitsmedewerkers naar 2.200 kwaliteitsmedewerkers



Dit artikel komt voort uit het [In voor zorg-traject van ZorgAccent](#)

ZorgAccent is een ouderenzorgorganisatie in Noordwest Twente. De organisatie biedt Wijkverpleging, intramurale zorg, dagverpleging en dagopvang. Daarnaast is er een kleine tak voor huishoudelijke opvang en een gespecialiseerde afdeling ouder en kind hulp aanwezig. De organisatie heeft zo'n 2.200 medewerkers en 1.200 vrijwilligers die intramuraal gekoppeld zijn. De 150 teams binnen ZorgAccent werken volledig zelfsturend (zowel intramuraal als extramuraal).

De drie directeurs van ZorgAccent zijn de enige leidinggevendenden binnen de organisatie. Om teams maximaal te ondersteunen in het primaire proces zijn er daarnaast nog een aantal coördinatoren (voorheen teammanagers) en coaches beschikbaar. Voor medewerkers met vragen of dilemma's heeft ZorgAccent een centraal telefoonnummer in het leven geroepen. Dit loket handelt alle vragen en andere zaken voor medewerkers af. Zo is het duidelijk waar medewerkers terecht kunnen en krijgen ze niet het idee van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Van een hiërarchisch organogram naar een netwerkorganisatie

Medewerkers ervoeren de organisatiestructuur als ouderwets en hiërarchisch. Door zelfsturend te werken is de organisatie 180 graden gedraaid en een netwerkorganisatie geworden. Cliënten zitten in het hart van het organogram. De cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en zorgverleners bepalen de kwaliteit van zorg. Als organisatie heeft ZorgAccent veel nadruk gelegd op haar visie. Het gaat om vakmanschap, eigenaarschap en kleinschalig organiseren. Daardoor maakt de organisatie het overzichtelijk en simpel.

Van 2 kwaliteitsmedewerkers naar 2.200 kwaliteitsmedewerkers

Binnen de organisatie heeft ZorgAccent de bouwstenen 'Primair proces' en 'Gezonde organisatie' uit elkaar gehaald. De teams zijn bezig met het primaire proces en kunnen rekenen en leunen op een gezonde organisatie (HACCP, bedrijfshulpverlening et cetera). Zaken zoals het zorgleefplan, leren en reflecteren, MIK en collegiaal toetsen horen bij de medewerkers. Ook de cijfers van valincidenten worden niet gedeeld met de directie. Een cijfer zegt niks. Je kunt niet zien welk verhaal er achter zit. Als er bijvoorbeeld met de familie is afgesproken dat mevrouw niet in een rolstoel met blad ervoor hoeft te zitten, omdat ze daar ongelukkig van wordt en mevrouw valt een aantal keer die week, dan ken je dat verhaal niet als je alleen de cijfers ziet.

De kwaliteit die ZorgAccent gaat vormgeven met bouwstenen moet worden ingevuld door de teams zelf. In september begon de organisatie met een nulmeting. Er werd met behulp van gele post-its een letterlijke dwarsdoorsnede van de organisatie gemaakt. Met behulp van zeepkistbijeenkomsten kregen teams verantwoordelijkheid overgedragen en werd iedere bouwsteen door medewerkers samen gevuld. Daarbij is ZorgAccent uitgegaan van maatwerk. Niet ieder team heeft behoefte aan dezelfde app of flyer. Daardoor hebben we soms wel drie tools rondom hetzelfde onderwerp.

We-Linked

Met behulp van We-Linked (een besloten intranet) vraagt ZorgAccent medewerkers mee te denken. Op deze interactieve omgeving is ook allerlei informatie te vinden, zoals de visie van de organisatie, informatie rondom de kwaliteitsvraagstukken en het Waardigheid en trots verbeterplan. Op deze omgeving kunnen teams tevens leren van elkaar. Door informatie en kennis te delen op een leuke manier, niet alleen maar tekst, maar ook leuke filmpjes of plaatjes.

Met teams in gesprek

De directeur van ZorgAccent gaat één keer per jaar in gesprek met de zelfsturende teams. Maar gedurende het jaar houden ze de kwaliteit wel goed in de gaten. Als er halverwege het jaar signalen opduiken, wordt er eerder bijgestuurd. Vaak gebeurt dat met behulp van een coach, die op afstand de teams ondersteund bij lastige vraagstukken of dilemma's.

ZorgAccent is ervan overtuigd dat het betrekken van families van cliënten de beste kwaliteitsborging geeft die er is. Daarom kijkt de organisatie of ze in de toekomst een community in kunnen richten van waaruit families makkelijker betrokken kunnen worden bij alles wat er speelt binnen de organisatie.

Meer weten

- [Download de presentatie van ZorgAccent](#)
 - Bekijk de In voor zorg-pagina van ZorgAccent: [‘ZorgAccent: Resultaten In voor zorg-traject’](#)
-

tags:

[ZorgAccent](#) (23), [Zelfsturing](#) (34)