



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Volckaert geeft cliënten én medewerkers de regie om tot de beste zorg te komen



Medewerkers van Volckaert, met 5 locaties voor ouderenzorg in Oosterhout en Dongen, sloten eind september 2015 het project 'Cliënt in Regie' af. In anderhalf uur presenteerden zij in Theater Dongepark voorbeelden en leermomenten uit het project. Een levensechte en zeker 5 meter hoge boom op het podium verbeeldde de worteling en groei van het proces.

Volckaert is een organisatie voor ouderenzorg met 3 locaties in Oosterhout en 2 in Dongen, waaronder een hospice. Er wonen ruim 660 cliënten bij Volckaert dat ook circa 415 extramurale cliënten bedient. Volckaert beschikt over 935 medewerkers en had in 2014 een omzet van 47 miljoen euro. Sinds 2012 is Volckaert bezig zich zo te organiseren, dat haar cliënten de regie en eigenaarschap van hun leven en zorg behouden.

Professionaliteit en eigen regie

In de periode 2012-2013 heeft Volckaert samen met *In voor zorg!* het programma 'Professionaliteit en Eigen Regie' uitgevoerd. Door de organisatiestructuur te veranderen, en het aantal managementfuncties fors te verminderden, kwam er geld vrij voor meer handen aan bed. Daarmee ontstond de ruimte om cliënten de

eigen regie te laten behouden.

Cliënt in regie

De afgelopen 2 jaren zijn besteed aan het traject 'Cliënt in Regie'. Opnieuw met ondersteuning van *In voor zorg!* en onder de bevlogen coaching van Barbara Neidhöfer en Annemarie Schouten van De Werkvloer Centraal. Enerzijds zijn medewerkers opgeleid om de dialoog met cliënten aan te gaan. Het doel is, te achterhalen wat de werkelijke vraag is. Als die vraag duidelijk is, bepaalt de cliënt zelf hoe ermee wordt omgegaan. Anderzijds kregen de medewerkers meer regie over hun eigen werkzaamheden. Daarmee ontstaat bij hen de ruimte om initiatieven te nemen die ten goede komen van de cliënt.

Dialoogvoering

Alle zorgteams zijn getraind en hebben daarnaast 2 tot 3 speciaal opgeleide ambassadeurs gekregen die de teams ondersteunen in het gedachtegoed van cliënt in regie. De teammanagers zijn getraind om de voorwaarden te scheppen voor de dialoogvoering. Procesondersteuners zorgen voor de trainingen van medewerkers. Het vernieuwde zorgleefplan gaat uit van de cliënt als regisseur en richt zich op de 4 levensdomeinen.

Omslag

'Het proces was voor sommige medewerkers een uitdaging', constateert Thirza Olden na afloop van het afsluitende programma. Zij is bestuurssecretaris en interne projectleider van het In voor zorg-traject bij Volckaert. 'Als de regie bij de cliënt ligt, betekent dit voor de professional dat je vooral zorgt dát iets gebeurt. Dat is heel iets anders dan zorgen vóór. Die omslag kost tijd. Vanmiddag hebben we kunnen zien hoe enthousiast en doortastend onze medewerkers te werk gaan als zij die zelfstandigheid in hun werk krijgen en omarmen. En het leuke was dat bestuurder Annet Boekelman en ik geen idee hadden wat we konden verwachten; de regie lag geheel bij de medewerkers. We zijn enorm trots op het resultaat!'

Waardigheid en trots

De boom op het podium stond voor het proces dat Volckaert de afgelopen jaren heeft doorlopen. Tijdens het eerste traject met *In voor zorg!* werd het zaadje geplant dat stevige wortels, de stam en eerste takken liet groeien. Het afgelopen traject leverde soepele takken en gezonde blaadjes op; zij representeren de medewerkers en cliënten. En, zoals teammanager Maartje Ten Cate die samen met collega Trudy Brinkman het middagprogramma leidde het verwoordde: nu is Volckaert klaar om met de bomen van de andere koplopers in de "tuin" van het programma 'Waardigheid en trots' van staatssecretaris Van Rijn te staan. Volckaert is 1 van de deelnemers aan dit programma.

Warme zorg

Vervolgens was het podium aan de medewerkers van Volckaert. Zo vertelde Shanti Joeglal over hoe zij bij haar collega's probeerde aan te geven hoe het werk ook zou kunnen. Dat warme zorg ook betekent dat je mensen zelf hun zaken laat regelen en dus niet vertroetelend hoeft te zijn. Maar dat dit voor sommige collega's heel lastig was. Inmiddels heeft haar locatie een team dat op 1 lijn staat om samen te kijken naar wat de cliënt echt wil. Al blijft aandacht nodig om die nieuwe lijn vast te houden.

Mantelzorgers

Niet alleen krijgen cliënten de regie, ook mantelzorgers raken meer betrokken, legde Corine Klein uit. 'Op onze somatische afdeling organiseren mantelzorgers nu wekelijks koffieavonden op de afdeling om ook 's avonds vertier te bieden. Het klinkt logisch, maar daarvoor je moet wel weten wat de cliënt beweegt. En dan blijkt bijvoorbeeld dat iedereen 's avonds op zijn kamer bleef, omdat de centrale ruimte beneden als te groot wordt ervaren.'

Protocollen

Door de praktijktoetsing van bijscholing niet langer in het Skillslab te doen, maar in de reële situatie, groeit het inzicht op de noodzaak van protocollen. Dat vertelde Ingeborg van Liempt. 'Medewerkers spreken elkaar aan op handhaving en patiënten ervaren het als prettig. Eigen regie is ook de wetgeving navolgen.'

Doorvragen

Eigen regie in de wijkverpleging werpt eveneens zijn vruchten af, al is het niet eenvoudig. Kim van Oosterhout zocht tijdens de "keukentafelgesprekken" naar de balans. 'Iemand met COPD wilde niet meer douchen en raakte vervuild. Pas bij doorvragen, bleek dat 's ochtends douchen haar te veel energie kostte. De oplossing was eenvoudig, 's avonds douchen, maar het toont het belang van doorvragen aan.'

Sabine van Elteren onderschreef die conclusie. Als een van de procesondersteuners helpt zij medewerkers het gesprek aan te gaan. 'De zorgvraag verandert continu. Blijf praten met de cliënt om de vraag achter de vraag naar boven te halen.'

Levensverhaal

Om de nieuwe dementerende bewoners snel thuis te laten voelen, heeft Yvonne Graumans zich met haar collega's verdiept in het levensverhaal. Gewoontes, rituelen, waarden, normen en karakter zijn na het welkomstgesprek vastgelegd in het werkplan. 'Dit is altijd aan te passen, zaken kunnen veranderen. Verzorgenden en verpleegkundigen gaan nu ook bij het gesprek aanzitten, omdat blijkt dat het werk. Familie,

bewoners en andere afdelingen zijn enthousiast.’

Kleur en fleur

Als je medewerkers de ruimte geeft, ontstaan er veel ideeën. Annemijn Goeree (met “Alzheimersokken” aan) noemde het voorbeeld van het boerenbont service. Bijgebracht door familie en vrienden omdat eten van wit service niet uitnodigt. Het eten (denk aan vis, puree, saus) is er vaak slecht op te zien. Ook bestek kan fleuriger om het eten te stimuleren.

Belevingskast

Amarensia Looimeijer zit vol ideeën. Het afgelopen jaar werkte zij aan de belevingskast, gebaseerd op de speelkoffer van de CliniClowns. Een kleurrijke levenskast met tal van functies in lades en achter klepjes en ook geschikt voor mensen met diepere dementie. Deze kast is 1 van de nominaties geworden van de Zorginnovatie Award van Volckaert.

Cliënten

Ook cliënten lieten zich horen. De dames Van Gils en Siemons figureerden in de “strip”, samengesteld door ambassadeurs Esther van Lochem en Patricia Arnold. De plaatjes maken duidelijk hoe de dames het heft in eigen hand hebben als het gaat om douchen, medicatie innemen, kleding uitzoeken en meedoen aan activiteiten. Ton Albers, voorzitter van de Centrale Cliëntenraad, rondde de presentatie af met slechtst enkele woorden: ‘Chapeau en ga vooral zo door!’

Eigenaarschap

Dat gaat Volckaert zeker doen. Zo is, als eerder gezegd, Volckaert een van de koplopers in het landelijke programma ‘Waardigheid en trots’. De organisatie zet in op het eigenaarschap van de cliënt over het leven en zorgproces. In 2017 zijn de cliënten eigenaar over hun zorgleefplan, een jaar later beschikt Volckaert naar verwachting over zelforganiserende teams.

Interview door Inge Heuff – dit interview is eerder verschenen op de website van In voor zorg!

Meer weten

- [Volckaert werkt aan een plan binnen Waardigheid en trots – Ruimte voor verpleeghuizen](#). De organisatie wil daarmee de regievoering over en het eigenaarschap van het eigen werk verstevigen: met zelfsturende teams met een eigen budget, die hun eigen werk organiseren en roosteren en waar daadwerkelijk een dialoog tussen cliënt, medewerker en verwant gevoerd wordt.
 - Lees ook het vervolginterview: [Volckaert verlegt de route van regie naar eigenaarschap](#)
-

tags:

[De Werkvloer Centraal](#) (4), [Eigen regie](#) (46), [Volckaert](#) (13)

thema's:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (292), [Wonen en welzijn](#) (242)