



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Zorgfederatie Oldenzaal: zelforganisatie geen doel op zichzelf



“Als onze betrokkenheid maar overkomt, dat is het belangrijkste”, concludeert leidinggevende Monique Hoppen van Zorgfederatie Oldenzaal lachend. “Die is namelijk enorm. De gedrevenheid waarmee onze medewerkers zich inzetten voor onze cliënten zit zelfs in onze muren. Dáárdoor konden we deze snelheid van veranderingen aan.”

Zorgfederatie Oldenzaal (ZFO) is een kleinere ouderenzorginstelling in Twente, met twee intramurale locaties (Scholtenhof en Mariahof) en thuiszorg. De afgelopen drie jaar heeft er een dubbele transformatie plaatsgevonden: van verzorgingshuis naar verpleeghuis en van *top-down* management naar zelforganiserende teams. Tegelijkertijd werd de focus verlegd van het medische model naar het sociale: het welzijn van de cliënt. Bestuurder Wiesje Heeringa geeft toe: “Ik heb wel eens gedacht dat het te veel was, het betekende echt keihard werken voor iedereen. Maar we moesten doorgaan.” Resultaat? Mooie enquêteresultaten met duidelijk hogere tevredenheid bij cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Grootste uitdaging? Collega’s steeds stimuleren wéér naar een volgende training te gaan.

Gouden tip

‘Samen leven – samen leren’, heet de omslag bij ZFO. En die vlag dekt de lading, zo blijkt tijdens twee

geanimeerde, inspirerende gesprekken met medewerkers. De hele organisatie ging door een intensief traject van trainingen. Cerein, gespecialiseerd in welzijnsgerichte zorg, leerde de medewerkers opnieuw naar hun cliënten en hun eigen werkwijze kijken. “Als ik één gouden tip mag geven, doe dan iets in de combinatie tussen kennisontwikkeling en zelfreflectie”, zegt Wiesje Heeringa. Verzorgende Jolien Bijen beaamt dit en schetst dat het veel energie en emoties kostte bij haarzelf en haar collega’s: “Er zijn heel wat traantjes gevloeid. Het was soms flink confronterend, dat gezamenlijk reflecteren op je manier van handelen in een bepaalde situatie.”

Monique Hoppen pakt een soort bordspel uit de kast en laat deze zogenoemde ‘reflectietool’ zien: “Aan de hand van een casus bespreek je hoe je er destijds mee omging. De reflectietool is een prachtig instrument dat leerpunten op positieve wijze aan talenten koppelt. Wel moet je er de tijd voor nemen en iemand met begeleidende competenties inschakelen. Van binnen of buiten het team.” Monique ziet 2018 als het jaar waarin veel van de opgedane kennis zal moeten worden geborgd en denkt dat ook dan de reflectietool weer vaak uit de kast zal worden gehaald.

Wiesje Heeringa, bestuurder Zorgfederatie Oldenzaal

“Zelforganiseren zien wij niet als een doel, maar uitdrukkelijk als een middel”

Zelf bedenken

Al dat leren en reflecteren leidt uiteindelijk tot zelforganiserende teams. “Maar zelforganiseren zien wij niet als een doel, maar uitdrukkelijk als een middel”, benadrukt Wiesje Heeringa. Ze is ervan overtuigd dat de kwaliteit van leven van de cliënten ermee omhoog gaat. Haar medewerkers geven haar gelijk: de teams staan het dichtst bij de bewoners en vangen alle signalen op. “Het is van belang die kennis en dat talent te erkennen”, stelt Monique Hoppen. Haar collega Monique van Benthem – verpleegkundige somatiek – voegt eraan toe: “Als mensen iets zelf bedenken, staan ze er veel meer achter. Die intrinsieke motivatie, dat draagvlak – dáár draait het om bij zelforganisatie.”

“Je mag er niet aan denken”

Onwennig was het wel, in het begin: als team niet afwachten wat er aan beleid naar je toe komt, maar zélf met plannen komen. ZFO organiseert elk jaar in september ‘Top-3-bijeenkomsten’. Elk team *pitcht* dan over drie onderwerpen waarvan het vindt dat er meer aandacht voor moet komen en gaat daar vervolgens een jaar lang mee aan de slag. De eerste bijeenkomst was nog even wennen, maar tegenwoordig gaan de medewerkers er enthousiast en ambitieus naar toe. Beleidsadviseur Ellen Veenhuis vertelt dat sommige thema’s organisatiebreed worden opgepakt. “Die leven dan duidelijk breder dan binnen één bepaald team. Mondzorg bijvoorbeeld en meer bewegen. En onbegrepen gedrag.” Ellen onderstreept dat de gelden en begeleiding vanuit Waardigheid en Trots veel betekend hebben voor ZFO. Beide Moniques vallen haar bij: “Je mag er toch niet aan denken dat we dit allemaal níét hadden kunnen doen!”

Ze vertellen dat mondzorg en bewegen inmiddels volledig geïntegreerd zijn in de dagelijkse zorg, het zorgplan

en de rapportages. Voor onbegrepen gedrag is een stappenplan ontwikkeld. Het verleden van de cliënt blijkt vaak de sleutel: ken je cliënt.... Monique van Benthem: “En ken jezelf! Wees je bewust van je manier van doen, van hoe je een kamer oploopt, wat voor bewegingen of geluiden je maakt.”

“Zorg is zoveel meer dan iets voor een ander doen. Het is aansluiten op de beleving van mensen.”

Ook behandelaars betrekken

De mensen die het meest weten over wat een cliënt wel of niet belangrijk vindt, zijn de mantelzorgers. Jolien Bijen vertelt dat er binnen de teams veel aandacht is voor goed contact met de familie van de cliënt. Van taken vanzelfsprekend overnemen is ZFO opgeschoven naar beter communiceren over wat cliënten willen. “Vroeger was het ‘dit krijgt u’, nu vragen we waaraan iemand behoefte heeft. Als we een nieuwe bewoner krijgen, vragen we de mantelzorger zo goed mogelijk wat men zelf nog voor rol wil, naast ons of met ons. De mantelzorgers voelen zich thuis op de afdeling, gaan zelf koffie zetten. Nee, de familie ervaart geen drempel.”

Uit de enquêtes die eind november 2017 uitgezet werden, blijkt inderdaad dat mantelzorgers vinden dat de zelforganiserende teams prima communiceren en hen bij de zorg betrekken. Ten opzichte van de nulmeting vorig jaar is hier duidelijk verbetering zichtbaar. Monique Hoppen benadrukt dat een goede samenwerking tussen de cliënt, professional, mantelzorger en vrijwilliger essentieel is. “We doen het samen. Ook de behandelaars betrekken we goed bij de veranderingen, zij komen op de Top-3-bijeenkomsten net zo goed met hun aandachtspunten. Omdat zij misschien geneigd zijn meer volgens het medische model te blijven werken, is dit erg belangrijk.”

Aansluiten op beleving

Jolien Bijen zat als verzorgende aanvankelijk zelf ook veel meer in het medische dan in het sociale model. Ze is trots op waar ze nu staat, vindt dat ze vooral ook door die zelfreflectie gegroeid is. “Toen ik hier binnenkwam drie jaar geleden, was ik echt van het zorgen en helemaal niet zo van de spelletjes en zo. Ik was een doener. Maar nu let ik veel meer op het contact.” Ze vertelt dat ze nu veel meer op het welzijn van de bewoner gericht is. “Pas geleden had ik een leerling die eigenlijk geen avonddiensten meer wilde draaien. Want daarin kon ze niets leren, ’s avonds waren er in haar ogen te weinig zorgtaken. Hoezo, dacht ik...” Wiesje Heeringa vult aan: “Zorg is zoveel meer dan iets voor een ander doen. Het is aansluiten op de beleving van mensen.”

Door: Linda van Ingen

Meer weten

- Bekijk de deelnemerspagina van Zorgfederatie Oldenzaal

- Bekijk de [presentatie](#) die Zorgfederatie Oldenzaal hield tijdens de Waardigheid en trots congresdagen op 3 juli 2017
-

tags:

[Zelfsturing](#) (24)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (320)