



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Actieonderzoek bij Woonzorg Flevoland: Betere zorg door goed toegeruste, zelfbewuste professionals



Trots bij zorgprofessionals, hoe kun je dat als organisatie versterken? Bij Woonzorg Flevoland doen ze dat door het bewonersbespreking te combineren met persoonlijke en teamontwikkeling. Vilans deed onderzoek naar de werkzame ingrediënten van deze aanpak. 'Deze manier van werken is samen met de medewerkers ontwikkeld en er heerst een veilig en ontwikkelgericht klimaat', aldus onderzoeker Isolde Kolkhuis Tanke. 'Mensen en teams krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen in een contextrijke omgeving en de leidinggevende faciliteert dat optimaal. Dan kun je groei bereiken.'

'Een keer in de vijf weken zitten we met z'n allen bij elkaar om een bewoner te bespreken', vertelt Jan Krol, coach belevingsgericht werken bij Woonzorg Flevoland. 'Met z'n allen, dat wil zeggen het team dat voor deze cliënt zorgt, en alle andere betrokkenen. Dat kan bijvoorbeeld de fysiotherapeut, iemand van de activiteitenbegeleiding zijn, maar ook een medewerker van het Grand Café als een bewoner daar vaak komt. Samen proberen we een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de cliënt; wie is hij of zij? Wat is voor

hem/haar belangrijk? Wat zijn wensen en verlangens? Hoe kunnen we eventueel onbegrepen gedrag verklaren? Iedereen mag daarbij zijn eigen beleving en normen en waarden op tafel leggen, niets is onbespreekbaar. Met als einddoel om als team samen de beste zorg voor deze cliënt te bieden.'



v.l.n.r. : Jan Krol, Marlene Trompetter en Isolde Kolkhuis Tanke

Een stap verder

Binnen het kennisprogramma van Waardigheid & trots wordt onder meer onderzoek gedaan naar het thema "Trotse Professional". Omdat Woonzorg Flevoland de bewonersbespreking heeft verbonden met persoonlijke en teamontwikkeling is de aanpak die hier in Lelystad wordt gehanteerd juist vanuit die optiek onderzocht.

‘Aansluitend op het gesprek over de bewoner gaan we in op de leerdoelen van een medewerker uit het team’, legt Jan Krol uit. ‘Iedere keer komt iemand aan de beurt. Het team bespreekt de doelen, de voortgang en geeft feedback en tips. Daarna trekken we dat breder en bespreken we teamdoelen met elkaar en ontwikkelpunten. Ook hier is feedback geven en ideeën uitwisselen de beste manier om samen vooruitgang te boeken. Dat vraagt om een veilig sociaal klimaat en ik durf te stellen dat we er in geslaagd zijn om daarvoor te zorgen. Dan ontstaat er een leer- en ontwikkelcultuur, waarin mensen het beste uit zichzelf en hun team willen halen. Dan zie je mensen groeien.’

Rol van de manager

Marlene Trompetter zit als manager zorg bij die gesprekken. Welke rol kan een manager in zo’n ontwikkeltraject hebben? ‘Het is belangrijk dat je de ruimte geeft aan mensen om hun vragen, twijfels, plannen en ideeën op tafel te leggen. Als ik als manager daar direct een oordeel over geef, dan verstomt het gesprek heel snel. In onze manier van werken staat samen leren door het gesprek met elkaar te voeren en te reflecteren en daardoor tot een aanpak te komen centraal. Als manager moet ik dat proces faciliteren, uitnodigend zijn en veiligheid creëren. In de praktijk betekent dat vaak ook je mond houden en luisteren. Tijdens de bewonersbesprekingen kun je als manager ook je team observeren, hoe gaat met de medewerkers, zit iedereen goed in z’n vel, is iedereen aangehaakt, waar staan ze in de ontwikkeling, wat gebeurt er in de groep? Zaken over het functioneren van mensen horen niet in zo’n gesprek thuis, het gaat om de cliënt en in het verlengde daarvan de kansen en mogelijkheden van het team om de cliënt zo optimaal mogelijk van dienst te zijn. Tegelijkertijd ben ik ervan overtuigd dat het essentieel is dat ik er bij ben: je onderschrijft daarmee het belang van de bewonersbespreking, de persoonsgerichte zorg en de ontwikkelkansen van mensen en teams. Het is niet zo dat ik vrijblijvend aanschuif als dat uitkomt. We staan hiervoor en ik zorg dat ik erbij ben.’

Marlene Trompetter: ‘Als manager moet ik het proces faciliteren, uitnodigend zijn en veiligheid creëren. In de praktijk betekent dat vaak ook je mond houden en luisteren.’

Door en van de medewerkers

Onderzoeker Isolde Kolkhuis Tanke is actief aan de slag gegaan met een groep mensen die bij de bewonersbespreking betrokken zijn, om samen de waarde van deze interventie te onderzoeken en te kijken hoe die verder te verbeteren is. Wat vooral indruk heeft gemaakt, is dat deze manier van werken zo breed gedragen wordt; iedereen is overtuigd van deze aanpak en is er enthousiast over. Deze werkwijze is in de praktijk ontstaan, samen met de medewerkers ontwikkeld en niet van bovenaf opgelegd. Daardoor ervaren mensen het ook als een aanpak die van henzelf is, en zijn ze er trots op.’

Wat vooral indruk heeft gemaakt, is dat deze manier van werken zo breed gedragen wordt; iedereen is overtuigd van deze aanpak en is er enthousiast over.

Wat werkt?

Op de vraag naar andere werkzame ingrediënten noemt Isolde: ‘de sociale veiligheid in de teams. Er mag letterlijk alles gezegd worden, in de vertrouwelijkheid van de groep. Bijvoorbeeld als een medewerker moeite heeft met een bewoner. Samen zoeken ze dan naar verklaringen en oplossingen, zonder dat iemand beoordeeld wordt of een stempel krijgt. Ook de manier waarop Marlene als manager deelneemt aan dat overleg is een van de succesfactoren; aanwezig, maar niet-sturend, niet-oordelend. Zij geeft vertrouwen en medewerkers weten dat ze geen mooier verhaal hoeven op te hangen dan de werkelijkheid. Als er problemen of knelpunten zijn, dan komen die op tafel. Zonder te hoeven vrezen dat de manager daardoor anders naar ze kijkt.’

Betekenisvol leren

Wat ook een belangrijke rol speelt in het succes van deze manier van werken is de leeromgeving waarin de medewerkers zich ontwikkelen: leren op de werkplek, in een contextrijke en betekenisvolle omgeving. Of om het nog helderder te zeggen: het is in het echt, in de realiteit van zorg voor een bewoner. Jan Krol daarover: ‘Vaak worden mensen om te leren naar een cursus of training gestuurd. Hier leren ze met elkaar “on the spot”, met echte bewoners en echte vraagstukken. Als we bijvoorbeeld een bewoner krijgen met een specifiek ziektebeeld, dan duikt het team daarin en zoeken ze de kennis en experts die ze daarvoor nodig hebben. Leren en ontwikkelen krijgen daarmee direct praktische betekenis en toepassing. Daar groeien ze van en daar heeft iedereen plezier van: de bewoners, de medewerker zelf en de organisatie. Daar zorgt deze manier van werken voor!’

Meer weten

- [Lees meer over het kennisprogramma van Waardigheid en trots](#)

tags:

[Kennisprogramma Waardigheid en trots](#) (12), [Woonzorg Flevoland](#) (5)