



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Oplossing in zicht voor regeldruk in de zorg



Achter regeldruk zit bij verpleeghuispersoneel vaak het gevoel van onmacht bij zaken waar je geen invloed op hebt. Dit blijkt uit onderzoek (2017-2018) van de Erasmus School of Health Policy & Management, dat werd uitgevoerd voor het kennisprogramma 'Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen'.

Het onderzoek 'Persoonsgerichte zorg, regeldruk en regelruimte: van regelreflex naar spiegelreflex' is onder andere uitgevoerd door Annemiek Stoopendaal. Wat haar opviel was dat het met de regeldruk eigenlijk wel meeviel. Stoopendaal: 'We zagen wel heel veel werkdruk en er is dan ook een relatie tussen werkdruk en regeldrukbeleving. Regeldruk komt vooral voort uit het gevoel dat er regels opgelegd worden die niet goed bij de realiteit van het werk passen. Frustratie ontstaat dan uit onmacht dit aan te pakken of te veranderen.'

Recoupling kan uitkomst bieden

'Wat veel voorkomt is dat zorgmedewerkers klagen over die regels, maar daar blijft het ook bij. De verschillende lagen van de organisatie bereiken elkaar niet meer. Recoupling is een manier om verschillende lagen met elkaar te verbinden. Een goed voorbeeld hiervan is de rode knop die in zorgorganisaties wordt

gebruikt. Hier kan een zorgmedewerker dan op drukken, wanneer hij ergens tegen aanloopt dat niet goed werkt. Bij zo'n melding komt er gelijk een manager naar de werkvloer.'

Interactie op gang brengen

'De rode knop is bij ons gestart om medewerkers de kans te geven om te benoemen wanneer een registratie of regel niets toevoegt aan de kwaliteit van leven van een cliënt of bewoner,' vult Jolanda Schuurman aan, kwaliteitsmedewerker van Viattence. 'Het bestuur wil namelijk geen beleid opleggen dat zorgmedewerkers onzin vinden. Zo kan er een gezamenlijke reflectie plaatsvinden. Het brengt veel meer interactie op gang en het bestuur krijgt zo veel meer feedback van medewerkers. Wel zien we dat de rode knop de laatste tijd minder wordt gebruikt, maar dat komt omdat zorgmedewerkers nu veel meer de regie in eigen handen nemen en de vraag in de lijn uitzetten. De rode knop is nu niet meer zo nodig als voorheen.'

Regels zorgen weer voor nieuwe regels

Interessant is dat de gekozen oplossingen vaak ook weer nieuwe problemen veroorzaken waar dan weer regels voor bedacht worden. Om regels te verminderen speelt reflectie een belangrijke rol. Reflectie geeft ruimte aan de uniekheid van elke situatie en dat werkt beter dan nieuwe regels verzinnen die eigenlijk niet goed bij de verschillende situaties passen.

Weten waarom

Stoopendaal: 'Zo vertelde een dochter een verhaal over haar vader in het verpleeghuis. Hij wilde zo graag een stukje appel die een dame naast hem zat te schillen voor haar moeder. Ze weigerde dat omdat ze wist dat mensen met dementie vaak problemen met slikken hebben. De dochter vond dit wat zuur voor haar vader en besprak het met de zorgverleners. Hierop werd een volgende regel bedacht: als een naaste eten meebrengt, mag dit alleen genuttigd worden op de kamer van de cliënt. Op een gegeven moment wist niemand meer van het waarom van deze regel af. Terwijl: wanneer mensen weten waarom ze iets doen, en wanneer dat doel logisch en passend is, dan ervaren ze ook minder regeldruk.'

Regels bij medicatie wel belangrijk

Toch zijn er ook gebieden waar regels wel juist heel goed werken. Stoopendaal: 'Bij medicatie blijken regels onmisbaar te zijn. Als je iemand te veel insuline toedient, dan gaat hij dood. Bij het toedienen van medicijnen is strikte naleving heel belangrijk. Een van de zorgorganisaties die meededen aan het onderzoek zijn daarom weer regels gaan aanscherpen. Dit volgde na een beleid waarin ze juist regels aan het loslaten waren.'

Regels in eigen woorden

Schuurman vult aan: 'We kunnen ook niet zonder regels, maar dit betekent niet dat we altijd klakkeloos

checklijsten overnemen. Een voorbeeld daarvan zijn de hygiëneregels. Die leggen we dan voor aan zorgmedewerkers. Zo laat je teams zelf beslissen wat zij belangrijk vinden. We hebben de hygiëneregels gecomprimeerd tot één A4'tje, in eigen woorden geformuleerd. Op z'n manier bewerkstellig je ook dat regels worden toegepast. Er ontstaat zo meer eigenaarschap en verantwoordelijkheidsgevoel bij medewerkers.'

Persoonsgerichte zorg

Wel blijft het lastig om regels met persoonsgerichte zorg te combineren. Stoopendaal: 'Het is belangrijk om hier een goede balans in te vinden. Persoonsgerichte zorg helpt om van het enkel medisch denken af te komen, maar er moet ook weer niet te dogmatisch mee omgegaan worden. Persoonsgerichte zorg betekent niet onbeperkte vrijheid. Als iemand zin heeft om de hele dag te gillen, terwijl hij nog met vijf andere mensen in de kamer zit, dan weegt het algemeen belang toch zwaarder. Het blijft dus van de situatie afhankelijk. Of het nou gaat om regels of persoonsgerichte zorg: voor de zorgprofessional is het belangrijk om de ruimte te voelen om hier creatief en reflexief mee om te gaan en dat hij zich hierbij gesteund voelt door verschillende lagen van de organisatie.'

Meer weten

- [Download het eindrapport 'Persoonsgerichte zorg, regeldruk en regelruimte: van regelreflex naar spiegelreflex'](#)
- [Lees meer over dit onderzoek](#)
- [Lees ook over de andere onderzoeken binnen het Kennisprogramma](#), binnenkort ook verdiepende interviews online
- [Eindrapportage Ruimte voor verpleeghuizen](#)

tags:

[Interviewserie Kennisprogramma](#) (6), [Kennisprogramma Waardigheid en trots](#) (13)

thema's:

[Administratieve lasten](#) (56), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (317)