



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Wies Korver van BrabantZorg: ‘Regels moeten bijdragen aan tevredenheid bewoners’



Radicale vernieuwer BrabantZorg liep tegen regels en werkwijzen aan die hinderlijk bleken in de dagelijkse praktijk. “Over onderwerpen zoals val- en medicatie incidenten, de dubbele controle bij het toedienen van insuline en stickeren van levensmiddelen in de koelkast zijn we het gesprek aangegaan”, vertelt Wies Korver, manager klantproces. “Betrek de mensen uit de praktijk, dan ontwikkel je enthousiasme en ambassadeurschap.”

Door middel van [administratieve lastenvermindering](#) is er meer tijd voor de cliënt en zijn medewerkers meer tevreden.

“BrabantZorg is in de zomer van 2016 gestart met een intern project om de zorg zo goed mogelijk op de cliënt te richten zonder administratieve ballast er omheen. ‘Van regels naar relaties’ was ons uitgangspunt. Toen daarna de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg tot stand kwam zeiden we: daar moeten we bij aansluiten. Regels kunnen hinderen in de dagelijkse praktijk. Neem bijvoorbeeld de dubbele controle bij het toedienen van insuline. Er is een regel die stelt dat die dubbele controle noodzakelijk is, maar het lukt ons niet om hier op een zodanige manier invulling aan te geven dat het voor bewoners en medewerkers prettig is. In de

praktijk komt het vaak neer op: ‘Ik teken wel vast af want ik weet toch al dat jij dit goed doet’. Dan is het een wassen neus in plaats van een echte dubbele controle, maar voor die dubbele controle hebben we niet altijd de menskracht.

”Via de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg hopen we ideeën op te halen over hoe we dingen sneller voor elkaar kunnen krijgen”

We zijn daarom op zoek gegaan naar waar die regel eigenlijk vandaan komt en wie heeft bepaald hoe we daar binnen BrabantZorg mee omgaan. Inmiddels ligt er een afspraak om in gesprek te gaan met de geneesmiddelencommissie die hier binnen onze organisatie over gaat. Dat gesprek kan pas in het najaar van 2018 plaatsvinden, maar het is complexe materie dus die tijd moet je het gunnen. Tegen de zes teams die betrokken zijn bij de discussie over dit onderwerp hebben we gezegd: ga het maar alvast doen zoals jullie denken dat goed is. Dan zet je teams in hun kracht en voorkom je dat enthousiasme wegebt. Natuurlijk is dat spannend als de inspectie langskomt, maar dan gaan we het gesprek aan.”

Uiteindelijke doel: goede zorg

“Een ander voorbeeld: we hebben een werkwijze ontwikkeld voor het omgaan met val- en medicatie-incidenten die aansluit bij de wetgeving en die helpt om te leren van incidenten. Maar in de praktijk wordt hier niet naar gehandeld en wordt vaak alleen gevraagd: ‘Heb je je aan de regel gehouden?’ Met de commissie die hierover gaat kunnen we al snel in gesprek. En wat we inmiddels al hebben losgelaten, is het stickeren van producten in de koelkast. De wetgeving hierop was al lang aangepast, maar wij hadden daar nog niet naar gehandeld. Als je iets wilt doen aan regels die alleen maar hinderen, moet je de mensen uit de praktijk daarbij betrekken. Niet de leidinggevenden dus maar de teams, dan ontwikkel je enthousiasme en ambassadeurschap.”

Regels moeten bijdragen aan tevredenheid bewoners

“En een beweging als Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg helpt daarbij, want dat brengt inspiratie. Zelf brengen we er voorbeelden in zoals de twee die ik hierboven benoem. En van andere deelnemers hoop ik er ideeën op te halen over hoe we dingen sneller voor elkaar kunnen krijgen. Het uiteindelijke doel dat we daarmee hebben, is bereiken dat we voor onze bewoners de goede zorg bieden, dat ze daar tevreden over zijn én dat de regels daaraan bijdragen. Alleen al het feit dat we hiermee bezig zijn is waardevol. Op dit moment heeft het nog meer impact op de medewerkers dan op de bewoners, maar ik heb wel de overtuiging dat de bewoners het merken als de medewerkers tevredener zijn over hun werk.”

”Als je iets wilt doen aan hinderlijke regels, moet je de mensen uit de praktijk daarbij betrekken”

Voorbeelden van regels die BrabantZorg ter discussie stelt:

- Dubbele controle bij insulinetoediening
- De wijze van omgaan met val- en medicatie incidenten
- Het stickeren van levensmiddelen in de koelkast

Meer weten

- Dit artikel komt uit de publicatie Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, Van regels naar relaties. Hoe kunnen regels bijdragen aan waardevolle zorg? [Download de pdf van de publicatie](#) of bekijk hem hier:

- Lees meer over [Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg](#)

tags:

[BrabantZorg](#) (24), [Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg](#) (36)

thema:

[Administratieve lasten](#) (53)