



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

‘Medewerkers niet onnodig belasten met regels en protocollen’

Radicaal vernieuwing verpleeghuiszorg

Van regels naar relaties
Hoe kunnen regels *bijdragen* aan waarde-volle zorg?



Onnodige of omslachtige bureaucratie waar medewerkers of klanten tegenaan lopen? De Riethorst Stromenland ontwikkelde een zogeheten Kafkaknop om dit te melden. “Het doet een beroep op ons om kritisch te kijken naar waar we mee bezig zijn”, zeggen Jessie Wagemakers en Hetty Waterreus. “En dan kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn. Bewoners voelen zich gehoord en medewerkers voelen zich serieus genomen.”

”Via de Kafkaknop melden medewerkers onnodige bureaucratie waarin zichzelf of bewoners vastlopen”

Waarom doe ik wat ik doe?

“Wij zijn vooruitstrevend met de zorg die we leveren, we willen de bewoner echt centraal stellen. Daarom willen we onze medewerkers niet meer dan nodig bezig laten zijn met regels en protocollen. We nodigen hen uit om zichzelf steeds de vraag te stellen: waarom doe ik wat ik doe? Om daarin concreet stappen te zetten, hebben we voor medewerkers de Kafkaknop in het leven geroepen. Hiervoor hebben we binnen de werkgroep kwaliteitsbewustzijn een Kafkateam samengesteld. De medewerkers daarvan melden onnodige bureaucratie

waarin zij zelf of bewoners vastlopen. We hebben dit heel laagdrempelig gemaakt door de Kafkaknop aan te bieden in de vorm van een knop op hun bureaublad. Een pilot toonde aan dat we heel duidelijk moesten communiceren wat we hiermee wilden bereiken. De eerste meldingen waren namelijk persoonsgebonden zoals ‘Mijn rooster is niet in orde’ of ‘Mijn reiskostenformulier klopt niet’. Daarom was het ons natuurlijk niet primair te doen. Al zijn we tegelijkertijd blij met iedere melding, want die is een signaal dat iemand niet weet waar hij met zijn vraag naartoe moet.”

Kafkaknop legt omslachtige procedures bloot

“Inmiddels komen er steeds meer meldingen binnen waarop wij de Kafkaknop echt van toepassing vinden. Een mooi voorbeeld is de melding van het feit dat wij voor het gebruik en de registratie van medicatie bij bewoners onze medewerkers dubbele formulieren lieten invullen. Dat hebben we meteen aangepast door één van die formulieren te schrappen.

Een ander voorbeeld betrof hoe wordt omgegaan met de melding dat de accu van een tillift niet meer werkt. Dan gaat een omvangrijk traject lopen: de technische dienst komt naar de afdeling om het defect te beschrijven in een afkeuringsrapport, dat vervolgens naar de manager gaat en daarna naar inkoop en investering... enfin, heel omslachtig allemaal. Daar hebben we nu een stap tussenuit gehaald. Veel vragen gingen trouwens over het bestelsysteem. We hebben nu onze regeling zo aangepast dat bestellen veel gemakkelijker is geworden. Een ander voorbeeld gaat over de gegevens van een bewoner die je bij de hand wilt hebben op momenten dat dit nodig is. Dan gaat het bijvoorbeeld over de contactpersonen bij een dagje uit of een overzicht van overleden klanten in een bepaalde periode. Teams willen zo’n lijstje graag kunnen printen, maar die mogelijkheid biedt het systeem niet.”

”Als je kritisch kijkt naar wat je doet kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn”

Bewoners voelen zich gehoord

“Dit laatste voorbeeld laat zien dat het niet in alle gevallen mogelijk is om direct een oplossing te bieden. We nemen dit mee in de discussie over de aanschaf van een nieuw ECD. Een ECD moet de medewerkers helpen in hun werk, maar het huidige systeem staat dit juist vaak in de weg. Maar tegelijkertijd boeken we dus ook al concrete successen, zoals de andere twee voorbeelden laten zien. Dat is het effect van de Kafkaknop. Bewoners voelen zich gehoord omdat hun vragen sneller beantwoord worden. En onze medewerkers geven we stof tot nadenken. Het doet een beroep op ze om kritisch te kijken naar waar ze mee bezig zijn. Dan kom je soms tot oplossingen die even simpel als praktisch zijn.”

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:

[De Riethorst Stromenland](#) (10), [Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg](#) (48)

thema's:

[Administratieve lasten](#) (60)