



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Zorg voor tevreden medewerkers en krijg tevreden bewoners



Deel 2 in de serie 'Ondersteunende diensten en zorgverleners. Sámen maken ze verschil'. Receptie, schoonmaak, ICT. Alle medewerkers binnen een verpleeghuis willen bijdragen aan een prettig verblijf van de bewoner. Goede samenwerking tussen ondersteunende diensten en de zorgmedewerkers is hiervoor belangrijk. Welke kennis deel je onderling? Wanneer zoek je elkaar op? Wanneer is communicatie lastig en hoe verbeter je de communicatie?

'Wij zorgen goed voor onze collega's zodat zij goed voor onze cliënten zorgen. Normaal gesproken merken zorgmedewerkers weinig van ons. Dan kunnen ze zonder problemen in het personeelssysteem en is het simpel om reiskostenvergoeding aan te vragen. Hebben ze ons nodig, dan weten ze ons te vinden.'

Daphne Sleiderink en Laura de Jongh werken allebei bij Azora – voor het derde achtereenvolgende jaar de trotse 'Beste Gelderse Werkgever'. Daphne is als P&O-adviseur veel bezig met werving en selectie, daarnaast met arbeidsmarktcommunicatie. Laura is medewerker personeelsadministratie en applicatiebeheerder van het personeelsinformatiesysteem. 'In ons werk proberen we de zorgmedewerkers te ontlasten. Zo kunnen zij hun werk zo goed mogelijk doen', zegt Laura. 'Dat werkt het fijnst', beaamt Daphne. Medewerkers en vrijwilligers

vullen in recente onderzoeken inderdaad hoge cijfers in waar het gaat om hun tevredenheid: een 8,1 en een 8,3. En de cliënttevredenheid is zelfs 8,4. ‘Want dat werkt door’, stellen Daphne en Laura. ‘Ook bij de familie.’

Geen fratsen

Beiden kwamen zeven jaar geleden in dienst en hadden nauwelijks beeld bij wat het zorgwerk inhield. Daphne: ‘In het begin heb ik een keer meegelopen in de zorg. Dan zie je beter wat het betekent: wat is het type cliënten, wat doen de collega’s precies? Ook veel nieuwe termen hoor je dan – ik wist bijvoorbeeld nog niet wat “intramuraal” betekende.’ Ze vertelt dat haar organisatie in wervingscampagnes alleen echte mensen van Azora zelf gebruikt, zowel medewerkers als cliënten. Men wil echtheid en eigenheid uitstralen, zonder fratsen. ‘Toen we de huidige wervingscampagne ontwikkelden, gingen we naar de afdelingen met een aantal concepten. We wilden weten of dit de mensen aansprak. Toen bleek dat de collega’s uit de zorg duidelijk een andere favoriet hadden dan wij van P&O en PR. Dat was voor ons echt een eye-opener. Die favoriet is toen verder uitgewerkt. Onze huidige wervingsbeelden zijn het resultaat. Ik ben dus heel blij dat we de mensen die het echte werk doen erbij hebben betrokken.’ Lachend: ‘En nu wijzen scholieren elkaar op foto’s op Facebook: “Kijk, je opa!”’.

Vraag achter de vraag vinden

Laura: ‘Als we een nieuw systeem implementeren, ga ik dat bij voorkeur op de locaties uitleggen. Dan heb je gesprekken met de collega’s op de afdelingen. Bij vragen is het de kunst niet meteen in te vullen, maar op zoek te gaan naar de vraag áchter de vraag. En vooral niet iemand van het kastje naar de muur sturen.’ Ze heeft ook een vraagbaakfunctie. Daphne: ‘Laura legt het dan op zo’n manier uit, dat de collega het de volgende keer zelf kan oplossen.’ Laura: ‘Als er een nieuwe teammanager in dienst komt, vraag ik die altijd even bij me aan te schuiven. Dan kan ik in een half uur al aardig laten zien hoe het systeem werkt.’

Ze weet vanuit haar rol bij personeelsadministratie wat er goed en minder goed werkt binnen het personeelsinformatiesysteem. Ook hoort ze aan de balie of telefoon waaraan men binnen de organisatie behoefte heeft. Regelmatig kan ze als applicatiebeheerder zelf aanpassingen uitvoeren in het systeem. ‘We staan altijd open voor nieuwe ideeën, kijken of iets breder leeft en wat we ermee kunnen.’ Daphne: ‘Uiteindelijk gaat het om waarde toevoegen voor de klant, dat is ons uitgangspunt.’

Wat speelt er?

Communicatie is van het grootste belang als je wilt weten wat er gaande is onder je collega’s en hen optimaal wilt ondersteunen, vertelt Laura: ‘Wat we nog missen, is een sociaal intranet, maar dit is in ontwikkeling. De mail blijkt lang niet voor iedereen het perfecte kanaal. Bellen is ook belangrijk, of binnenlopen. Wij hebben het geluk dat we in hetzelfde gebouw zitten als het Opleidingscentrum, dan komen collega’s van andere locaties hier wel eens. Dat verlaagt de drempel. Ook moeten we extra aandacht hebben en houden voor mensen die vooral of uitsluitend in de nachtdienst werken. Als zij een technisch probleem hebben, is er uiteraard de bereikbaarheidsdienst. Maar op P&O kan men buiten kantoortijden niet terugvallen. Dan zoekt men contact in

de vrije tijd.’

Daphne vertelt over een bijzondere manier om goed scherp te houden wat er speelt onder zorgcollega's: de tweewekelijkse vlogs van 'Zuster Elsje'. Elles Garretsen is verzorgende IG op de locatie De Schuylenburgh in Silvolde. Ze vlogt over haar werk en geeft zo anderen binnen en buiten Azora een inkijkje in haar werk. Een korte vlog laat zien hoe Elles haar werk invult:

Door de lens van 'Zuster Elsje'

Elles Garretsen: 'Een familielid van een cliënt vond dat ik iets moest doen met de beelden die ik uit een soort hobby al maakte op mijn werk. Toen kwam er een vacature voor vlogger binnen Azora en ben ik daarop afgegaan. Ik probeer een positiever beeld van de zorg te geven dan in de media vaak wordt geschetst. Echte mensen zijn de basis van mijn vlogs. Ook vind ik het belangrijk dat het bewustzijn rond dementie groter wordt. Dit vlogwerk van circa vijf uur per week verrijkt mijn zorgwerk. Een bijeffect is dat er ook af en toe sollicitanten op af komen.'

Ze vervolgt: 'Het is belangrijk dat je begrip hebt voor elkaars werk. Als een leidinggevende niet vaak genoeg op de afdeling zou zijn, heeft ze onvoldoende beeld van wat er leeft. Dan kan ze ons niet goed ondersteunen en komen ideeën van medewerkers niet verder. De manager op onze afdeling kleinschalig wonen weet wat ons werk inhoudt. Zij is er in de ochtend tijdens het overdragen ook bij. Ze kan zo nodig direct op bijzonderheden anticiperen. Ook biedt ze geregeld een helpende hand in de ochtendzorg. Zo ervaren ook familieleden van bewoners dat ze met één organisatie te maken hebben. Wij werken allemaal samen, ongeacht niveau, leeftijd of functie.'

Ken elkaar en elkaars werk

Elles voelt een open en toegankelijke sfeer binnen Azora: 'Iedereen is goed bereikbaar voor elkaar. Of het nu personeelszaken is of de technische dienst: eigenlijk klopt ik nooit ergens vergeefs aan. Die lijnen moet je ook goed open houden, dat ligt deels aan je eigen houding. Pas geleden zaten we met elkaar na te borrelen na de carnavalsavond voor bewoners. Ik als zorgmedewerker, een activiteitenbegeleider, iemand van de technische dienst en vrijwilligers. Met een vrijwilliger van onze afdeling raakte ik in gesprek. Ze bleek haar man te hebben verloren. Het is van meerwaarde dit te weten. Dan kun je ook eens vragen hoe het met haar gaat, bijvoorbeeld op moeilijke dagen. Oog houden voor elkaar en luisteren is van belang voor een goede verstandhouding.'

Ze vertelt over de samenwerking tussen zorg en ondersteuning: 'Stel er is een deurdranger op een kamer stuk. Dan begeleiden wij degene die voor de reparatie komt naar de bewoner. Ik vind het dan onze verantwoordelijkheid een oogje in het zeil te houden.'

Kort gezegd komt het aan op invoelend vermogen en betrokkenheid, als het om goed samenwerken gaat. Alles valt of staat met de lijnen open houden en in contact blijven met elkaar. Ga uit van de cliënt en ken elkaars werk.' Lachend: 'Misschien zou iedereen moeten gaan vloggen over zijn werk.'

Door: *Linda van Ingen*

Meer weten

- Lees de [andere delen](#) uit de serie 'Ondersteunende diensten en zorgverleners. Samen maken ze verschil'
- Lees meer over [samenwerken in de verpleeghuiszorg](#)

tags:

[Azora](#) (15), [Ondersteunende diensten en zorgverleners](#) (6), [Samenwerking](#) (99)

thema:

[Deskundigheid professionals](#) (124)