



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

ZorgSaam pakt rust en werkplezier terug door kwaliteitstraject



Meer contact met bewoners, meer aandacht voor welzijn, grotere tevredenheid onder medewerkers en vertrouwen in de toekomst; dat is de opbrengst van een intensief kwaliteitstraject dat een aantal locaties van zorgorganisatie ZorgSaam van zorggroep Zeeuws-Vlaanderen doorliep. Met ondersteuning vanuit Waardigheid en trots vond de organisatie na jaren van onrust de weg naar boven, onder aanvoering van clustermanager Tanja Speijer. Samen met Jan Schaalje, voorzitter van de cliëntenraad van locatie Stelle en Els De Schepper, intern projectleider, blikt zij terug op 2018, het jaar van de omslag.

Eind 2017 stond zorgorganisatie Warmande in het Zeeuws-Vlaamse Oostburg en omstreken er niet best voor. Een kritisch rapport van de IGJ, een penibele financiële situatie en veel onvrede onder de medewerkers vormde het decor waarin naarstig gezocht werd naar een uitweg. De oplossing kwam door meerdere zaken aan elkaar te knopen: een fusie met ZorgSaam, een ondersteuningstraject vanuit Waardigheid en trots en het uitdragen van de visie van ZorgSaam op de langdurige zorg, hebben de rust en het werkplezier teruggebracht in de organisatie.

Eén plan

Tanja Speijer ging per 1 juli 2018 aan de slag als clustermanager langdurige zorg. 'Er was al het nodige in gang

gezet, maar ook nog een hoop te doen’, constateert ze als ze terugblijkt op de afgelopen anderhalf jaar. ‘Er was al ondersteuning van uit Waardigheid en trots, er lag een verbeterplan op basis van de IGJ-rapportage en de fusie met ZorgSaam was per 22 juni 2018 een feit. We hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om de verschillende zaken aan elkaar te knopen in één plan van aanpak. Dat plan kreeg de steun van de IGJ, waarmee we ook de ruimte kregen om echt te kunnen veranderen.’

Kleinschalige zorg

Een van de eerste zaken die is opgepakt is het realiseren van kleinere woongroepen. In plaats van afdelingen met vierentwintig bewoners werden woongroepen van steeds acht bewoners gevormd, elk met een vast team van medewerkers. ‘Meer contact met de bewoners, vaste gezichten op de groep en meer mogelijkheden om bewoners ook echt te leren kennen, dat was de wens van veel medewerkers en bewoners en hun naasten’, vertelt Tanja. ‘Dat sluit ook veel beter aan bij ons visie op persoonsgerichte zorg.’

Sfeer en enthousiasme

De sfeer en de aandacht voor bewoners en hun naasten is er echt op vooruit gegaan’, beaamt Jan Schaalje. Hij loopt al een tijdje mee als voorzitter van de cliëntenraad. ‘We hebben in het verleden regelmatig onze zorgen geuit en geprobeerd zaken te veranderen, maar vonden weinig gehoor. Dat is nu gelukkig wel veranderd. Wij kregen volop signalen van onrust en onvrede, maar konden de negatieve spiraal waarin de organisatie terecht was gekomen niet doorbreken. Pas met de komst van Tanja en de ondersteuning van Waardigheid en trots is er echt wat veranderd.’

Els De Schepper bevestigt het beeld dat Jan schetst. ‘Er was een soort verlamming in de organisatie gekomen, met onvrede en cynisme bij de medewerkers als gevolg. Er waren meerdere projecten geweest en externe ondersteuners om de boel op te schudden, maar steeds met weinig succes. Die cirkel is nu gelukkig doorbroken, het enthousiasme en geloof in de organisatie is terug.’

Aan de slag in de teams

Om de medewerkers in de teams te ondersteunen bij het invullen van hun rol is de personeelssamenstelling flink op de schop genomen. In het verleden was afscheid genomen van de niveau 2-medewerkers; die functie is in ere hersteld. Ook zijn er verpleegkundigen (niveau 4 en 5) opgeleid om de teams zorginhoudelijk te coachen. Daarnaast zijn er zorgassistenten aan de slag gegaan op de groepen, om te helpen bij dagelijkse bezigheden en welzijnsactiviteiten. ‘De bewoner is weer centraal komen te staan’, stelt Tanja Speijer. ‘Dat raakt aan de drijfveren waarom mensen voor een loopbaan in de zorg kiezen: iets betekenen voor een ander. Daar is nu weer ruimte en tijd voor. Wij geloven sterk in zorgteams, met praktische ondersteuning, zodat zij zelf kunnen doen waar ze goed in zijn: zorg en ondersteuning bieden aan onze bewoners.’

Vertrouwen geven

Als intern projectleider was Els De Schepper de verbindende schakel tussen alle initiatieven. ‘Het

verbetertraject is op alle drie de locaties van het voormalige Warmande uitgevoerd', vertelt zij. 'Na de fusie is het verbetertraject op alle drie de locaties voortgezet. We hebben naast de Waardigheid en trots-coach zelf nog twee coaches geworven die op de locaties met de teams aan de slag zijn gegaan. Want daar lag naar ons idee de sleutel voor de verandering. Door de ontwikkeling van mensen en teams aandacht te geven, is de hele organisatie gegroeid. Het zat er wel in, maar het moest er nog uit komen. We hebben het verbetertraject gestructureerd met een stuurgroep en een verbeterteam waarin naast Tanja ook de vier leidinggevende van de locaties zaten. Daarnaast hebben we een aantal medewerkers kwaliteitsambassadeurs gemaakt, voor elke afdeling. Zij vormden de schakel met de werkvloer.'

Het beste voor de bewoner

Inmiddels heeft werken aan kwaliteit een structuur gekregen binnen een aantal locaties van ZorgSaam, waarbij gebruik gemaakt wordt van de KwaliteitsVerbeterCyclus (KVC) en de verbeterapp. 'We willen het zo concreet mogelijk houden, op teamniveau', zegt Tanja. 'Kwaliteit is zo'n abstract begrip, de verbeterapp maakt het praktisch voor iedereen. Medewerkers, maar ook de cliëntenraad, kunnen zelf verbetervoorstellen doen. Zo creëer je eigenaarschap in de teams en ervaren ze direct zelf het effect. Natuurlijk monitoren we op locatie en organisatieniveau of het gewenste niveau gehaald wordt en kunnen we zo nodig zelf extra sturing geven op bepaalde thema's. Maar dat is tot nu toe nauwelijks nodig, de collega's zijn erg betrokken bij de kwaliteit van hun eigen werk. Iedereen wil dat de bewoners een zo goed mogelijke tijd hebben bij ons, dat is mooi om te zien. Dat is ook waar we als ZorgSaam voor staan: we willen het beste doen, voor iedere bewoner!'

Meer weten

- Ga naar de website van [ZorgSaam](#)
- Lees ook over de [kwaliteitstrajecten](#) van andere zorgorganisaties

tags:

[Kwaliteitstraject](#) (29)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (395)