



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Kleinere groepen, meer aandacht en meer werkplezier bij ZorgSaam



Na een lange periode van onzekerheid, waarin de medewerkers zelf ervaren dat het niet goed ging met de organisatie, zijn rust en werkplezier teruggekeerd bij verpleeghuis Stelle, onderdeel van ZorgSaam, in Oostburg. ‘Het was lang zoeken naar de manier om verandering in de organisatie te brengen. Mede door de ondersteuning van Waardigheid en Trots en de Kwaliteit Verbetercyclus hebben we echt leren verbeteren. Het werkplezier is terug bij de medewerkers.’

‘Het moest anders, maar we wisten niet hoe’, vertelt Mirjam Scherbeijn, leidinggevende PG bij Stelle. ‘Er was de afgelopen jaren zoveel op de organisatie afgekomen: een kritisch rapport van de IGJ, een fusie met een andere organisatie, diverse interimers die kwamen en weer gingen. De mensen op de werkvloer raakten er moe en gefrustreerd van. Er gebeurde heel veel, maar het ging niet beter.’

Sylvia Oosterling, verpleegkundige, bevestigt dat beeld: ‘je verliest de moed een beetje als er steeds weer andere mensen komen om een verbeterproject te doen, en je ziet ze weer vertrekken na een paar maanden, zonder dat er echt iets is veranderd in de organisatie. Dus aanvankelijk was er ook wel wat weerstand toen we aan Waardigheid en trots mee zouden gaan doen.’

Anders organiseren

De start van het Waardigheid en trots-ondersteuningstraject viel min of meer samen met het aantreden van de nieuwe clustermanager langdurige zorg bij ZorgSaam. Zij besloot de fusieplannen, de verbeterpunten en het verbetertraject vanuit Waardigheid en trots in een plan van aanpak te verwerken, te beginnen met het uitdragen van de visie van ZorgSaam op langdurige zorg. Het werken vanuit kleinschalige, persoonsgerichte zorg bleek de sleutel tot duurzame verandering.

Kwaliteit Verbetercyclus

De woonafdelingen met vierentwintig bewoners werden opgesplitst in groepen van acht bewoners, elk met een vast team. De teams kregen ondersteuning van een coach, om samen vorm te geven aan persoonsgerichte zorg. ‘Dat heeft veel opgeleverd’, vertelt Lajos van Acker, HBO-verpleegkundige. ‘Meer contact met de bewoners, vaste collega’s en sterker teamgevoel.’ Als HBO’er heeft hij ook een functie als aanspreekpunt voor collega’s bij vragen en stimuleert hij de teamleden bij zaken als methodisch werken en kort-cyclisch leren en verbeteren. Onder andere door het gebruik [Verbeterapp](#) van de Kwaliteit Verbetercyclus. ‘Ik ben blij dat de ondersteuning vanuit Waardigheid en trots deze beweging bij ons op gang heeft gebracht.’

- Meer informatie over de [Kwaliteit Verbetercyclus](#)

Rol teamcoaches

Bieke Weemaes-Jaspaert werd gevraagd om op locatie teams te ondersteunen en helpen reflecteren op de manier waarop zij zorg en ondersteuning bieden ‘Praten, vragen en motiveren, dat is waar mijn werk op neer komt’, legt zij uit. ‘Mensen uitdagen om na te denken over hoe ze werken, waarom ze dingen doen en ze motiveren om te bedenken of dat nog beter kan. De bewoner staat bij ons voorop, alles wat we doen moet aan hen ten goede komen. Als je het handelen van de medewerkers in dat perspectief plaatst, valt er veel op zijn plaats.’

Dat Bieke zelf in de zorg heeft gewerkt ziet zij zeker als voordeel in haar werk als coach. ‘Ik weet waar de collega’s in hun dagelijks werk tegenaan lopen. Het is ook de kracht van coaching dat je naast ze staat en aanmoedigt. Het is heel belangrijk om mensen in hun waarde te laten, aan te moedigen, een schouderklopje te geven en empathie te tonen. Dat werkt veel beter dan top-down instructies over ”hoe het moet”. ‘

Tien richtlijnen bij het coachen van collega's

Collega's coachen, klinkt als een aanpak. Maar hoe doe je dat eigenlijk? Bieke Weemaes-Jaspaert vertelt hoe zij werkt:

- Ga naast je collega's staan en leg uit dat je komt om te helpen, niet om te controleren.
- Benoem wat je ziet, zonder oordeel: "Ik zag dat je het lastig vond om..."
- Leg nadruk op wat goed gaat en bouw dat verder uit.
- Benadruk dat de medewerker een eigen rol heeft bij verandering: Wat kan jij doen om iets te veranderen, een andere reactie te krijgen, een ander resultaat te halen?
- Neem de tijd om eerst te observeren en vertrouwen op te bouwen: het kost tijd om mensen te leren kennen. Pas als er een vertrouwensband is kun je veranderen.
- Aansluiten en verbinden: pas als er echt aansluiting is, kan je verbindingen leggen in een eerlijke en open communicatie. Dan zijn de medewerkers trots op hun eigen resultaat. Het gaat erom dat ze trots zijn op wat ze zelf bereiken.
- Geef nooit feedback waar de bewoners en/of naasten bij zijn; wacht tot je samen rustig kunt terugblikken.
- Vraag naar het effect en gevoel in een lastige of onbevredigende situatie. Vaak is dat de sleutel om tot een andere aanpak of ander gedrag te komen.
- Benut de talenten van mensen; overvraag ze niet op gebieden waar hun talent of passie niet ligt.
- Blijf niet eindeloos doorgaan. Als het echt niet klikt of lukt om elkaar te bereiken, is iemand beter af met een andere interventie of een andere coach.

Meer werkplezier, minder verzuim

Dat de ontwikkeling in de teams op gang is gekomen, ziet Mirjam Scherbeijn ook. 'Het werkplezier is terug, het ziekteverzuim is flink omlaag gegaan. De collega's ervaren minder werkdruk, omdat ze nu voor een kleinere groep bewoners zorgen. Het werk is er niet minder om, maar ze kunnen nu meer tijd investeren in het écht leren kennen van de bewoners, in plaats van ze alle vierentwintig oppervlakkiger te kennen. Onze mensen hebben weer vertrouwen in de organisatie en dat werkt overal in door. Er ontstaan weer mooi initiatieven, er is nieuwe energie gekomen. Daar heeft iedereen profijt van: de medewerkers, maar zeker ook de bewoners!'

Nieuw initiatief: Baby Shower

Een mooi voorbeeld van de nieuwe initiatieven is de babyshower die onlangs werd georganiseerd bij Stelle. Omdat drie medewerkers zwanger waren, werd er voor hen, samen met de bewoners, een feestelijke bijeenkomst georganiseerd. Er werden cadeautjes geregeld en gemaakt, bewoners konden samen met familieleden foto's laten zien en vertellen over de tijd toen zij zelf kinderen kregen. Een bewoonster is aan het breien geslagen om truitjes te maken voor alle drie de baby's die op komst zijn.

Het werd een feestelijke bijeenkomst, waar veel herinneringen werden opgehaald en waar oud en jong elkaar troffen. Verhalen van vroeger werden gedeeld en vergeleken met hoe het moederschap er tegenwoordig uit ziet.



Meer weten

- Ga naar de website van [ZorgSaam](#)
 - Lees ook [‘ZorgSaam pakt rust en werkplezier terug door kwaliteitstraject’](#)
 - Lees ook over de [kwaliteitstrajecten](#) van andere zorgorganisaties
-

tags:

[Kwaliteit verbetercyclus](#) (13), [Kwaliteitstraject](#) (26)

thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (383), [Personeelssamenstelling](#) (43), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (289)