



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Bewoner staat centraal bij Noorderbreedte



De beweging **Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg** begon officieel op 9 februari 2017. Maar daarvoor waren zorgorganisaties natuurlijk ook wel bezig met vernieuwing. Zoals het Friese Noorderbreedte. De laatste paar jaar is de verandering in een versnelling gekomen. Er wordt inmiddels nadrukkelijk gewerkt vanuit een visie waarin de bewoner centraal staat bij Noorderbreedte.

Radical vernieuwing ging in gesprek met onder andere bestuurder Saskia van Opijnen, kwaliteitsverpleegkundige Hilly Mossel en verpleegkundige Anja Huijser.

Een waardevolle dag

Saskia: 'Het is ons belangrijkste doel: de bewoners een 'waardevolle dag' bezorgen. Ik durf te stellen dat 99 procent van onze medewerkers nu zegt: bij Noorderbreedte zijn wij van 'iedere dag een waardevolle dag'. Persoonsgerichte zorg, snappen wat iemand belangrijk vindt. Ik denk dat we heel veel doen om die visie betekenis te geven en 'van iedereen' te maken, en dat we onze mensen ook de instrumenten aanreiken om er zélf in de praktijk mee te werken.'

'Hartenwensen'

Hilly: 'Vroeger was er wel een visie, maar niet zo breed uitgedragen. De visie 'waardevolle dag' wordt nu veel sterker neergezet – je ziet het ook terug in je werkprocessen. We gaan nu echt de diepte in met bewoners: wat

is nou belangrijk voor u, hoe kunnen we dat doen, met elkaar?’ Ook Anja Huijser ziet het zo: ‘Voorheen deed je je werk – en dat deed je goed! – maar tegenwoordig zijn we veel meer gericht op het uitvoeren van de ‘hartenwensen’ van de mensen.’

Hartenwensen, groot en klein

Een belangrijk onderwerp bij het vormgeven van Persoonsgerichte zorg bij Noorderbreedte is het vervullen van ‘hartenwensen’. Dit kunnen hartenwensen zijn waarvoor flink wat organisatietalent nodig is, zoals het regelen van een compleet galadiner voor iemand die heel bewust naar zijn negentigste verjaardag heeft toegeleefd. Of met een fanatieke supporter van voetbalclub Cambuur weer eens naar een wedstrijd gaan. Sinds vorig jaar is daar een speciaal budget voor, dat door de teams via twee coördinatoren welzijn aangesproken kan worden. Maar het vervullen van hartenwensen kan ook in kleine dingen zitten. Weten dat iemand graag iets speciaals eet, van bepaalde muziek houdt, of met een kleinkind wil bellen.

Noorderbreedte-zorgmodel

De hartenwensen maken deel uit van het zorgmodel van Noorderbreedte. Saskia: ‘De bewoner staat daarin centraal, met zijn levensverhaal, zijn eigen identiteit en zijn hartenwensen, groot en klein. Daaromheen zitten vier invalshoeken of dimensies. We kijken naar de ‘relatie’, de driehoek van bewoner, naasten en medewerkers en vrijwilligers; naar de omgeving waarin de bewoner zich prettig voelt; de gewenste daginvulling, en naar de gevolgen van de ziekte voor de bewoner. Dit geheel willen we centraal in het denken, kijken en doen krijgen. Het idee van de waardevolle dag is dus wel geland, maar de mate waarin men zich bewust is van die vier dimensies verschilt nog per medewerker, team of locatie.’

‘Bottom-up’ kwaliteitsplannen

‘Onze ambitie is dat ieder team een eigen kwaliteitsplan heeft’, vervolgt Saskia. ‘Daarin komen die dimensies aan bod. Vanuit de teamkwaliteitsplannen moet een plan voor de locatie ontstaan, en uiteindelijk een plan voor heel Noorderbreedte. Van beneden naar boven dus, bottom-up, terwijl het van oudsher andersom ging. Heel belangrijk voor de kwaliteitsplannen is de ‘positiebepaling’. Daarmee reflecteren teams op de manier waarop ze in de praktijk invulling geven aan de dimensies van het zorgmodel. Dat doen we op teamniveau, maar ook op locatieniveau.’ Hilly: ‘Op iedere locatie hebben we een multidisciplinair kernteam. Samen vullen we aan de hand van een vragenlijst de positiebepaling in. Hoe staat het bijvoorbeeld met de familieparticipatie? Gaat dat al goed genoeg of kunnen we daarin verbeteren? Ook de teams beantwoorden deze vragen voor hun eigen team en de bewonersgroep. Dat is de input voor hun eigen kwaliteitsplan.’

‘Samensturing’

Noorderbreedtes heeft ook eigen versie van zelfsturing, ‘samensturing’. Saskia: ‘Toen we zeiden, dat we

daarmee wilden beginnen, schrokken veel mensen. Sommige medewerkers hadden er elders ervaring mee opgedaan op een manier die je echt niet wilt – dat allerlei ballast bij een zorgteam komt te liggen. Het hielp toen we duidelijk maakten, dat dat laatste niet de bedoeling was en we het heel geleidelijk in wilden voeren. Maar het doorbreekt natuurlijk wat gebruikelijk was, vraagt om ander gedrag. De invoering verloopt in fasen, om te beginnen met vijftien koplopersteams, daarna vier locaties, en uiteindelijk alle locaties. Het is een lang proces, maar we vinden het ook belangrijk er de tijd voor te nemen.’

Anders werken

‘Door anders te gaan werken, moeten er veel zaken goed geregeld zijn. Zoals een dashboard om inzicht te hebben in de cijfers. Er zijn duidelijke kaders nodig als spelregels voor het ‘samensturen’. Het vergt ook goede begeleiding van de teamleden, zij moeten ook leren op een andere manier het gesprek met elkaar aan te gaan. En om te voorkomen dat al het werk bij de samenstellende teams terecht zou komen, is er ondersteuning ingericht in de vorm van een ‘serviceteam’. Daarin zijn mensen samengebracht met diverse achtergronden en disciplines. ‘Je wilt niet dat de teams met allemaal dingen bezig moeten zijn die vroeger door een leidinggevende gedaan werden, zoals alle details bij personeelswerving. We willen dat ze de ruimte hebben om te doen wat bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg en aan het werkplezier.’

‘Nog lang niet alle teams zijn nu al toe aan samensturing, maar we dagen wel iedereen uit meer verantwoordelijkheid te nemen en eigenaarschap te voelen. Dat vraagt om een andere vorm van leiderschap van iedereen en alle lagen, en in volledige gelijkwaardigheid.’

Reflecteren op je eigen gedrag

‘Bij de verandering van de dynamiek in de teams kan hulp heel welkom zijn als het initiatief niet van de teamleden zelf komt. Soms kan individuele coaching mensen die willen veranderen net dat steuntje in de rug geven dat ze nodig hebben om het voortouw te nemen. Wat erg geholpen heeft, is dat we vanuit het programma Waardigheid en Trots op vijf locaties ondersteuning hebben kunnen krijgen van een ‘primaire procescoach’: een externe coach die een of twee dagen in de week eerst vooral de sleutelfunctionarissen kwam coachen over wat we hier doen en hoe we het doen, maar ook de vraag stelde: hoe doe jij het? Een buitenstaander die je een spiegel voorhoudt en helpt te reflecteren op je eigen gedrag, en je uitnodigt het eens op een andere manier te doen: dat blijkt van een grote toegevoegde waarde voor de verandering op de locaties.’

Bron: [Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg](#)



Zicht op vernieuwing 3

Meer weten

- Lees hier [het hele interview over vernieuwen bij Noorderbreedte](#)
- Het verhaal van Noorderbreedte maakt deel uit van de publicatie Zicht op vernieuwing 3. [Bekijk hier de hele publicatie](#)
- Lees [meer artikelen over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg](#)

tags:

[Noorderbreedte](#) (7), [Radicale vernieuwing zorg](#) (26)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (298)