



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Humanitas Deventer: meer vertrouwen door corona-ondersteuning



‘Professioneel en persoonlijk onmachtig.’ Zo voelde bestuurder Gea Sijkkes van Humanitas Deventer zich tijdens de eerste golf. Ze had behoefte aan een spiegel, aan reflectie. ‘Deden we de goede dingen en deden we ze goed? Hoe konden we onze visie van inclusie overeind houden in coronatijd?’ Over een aanvraag voor de corona-ondersteuning van Waardigheid en trots op locatie twijfelde ze geen seconde.

Welke corona-vragen had Humanitas Deventer?

1. *Coronaproof*: is Humanitas Deventer klaar voor een eventuele nieuwe uitbraak?
2. *Review*: hoe hebben we de crisis gemanaged, wat kunnen we daarvan leren? Wat kunnen we behouden, wat moeten we een volgende keer anders doen?
3. *1,5 meter zorg*: hoe kunnen we binnen dit ‘nieuwe normaal’ goede, veilige zorg bieden terwijl we blijven uitgaan van onze eigen waarden?
4. *Leiderschap*: hoe vullen we de nieuwe rolverdeling binnen het managementteam goed in?

De corona-ondersteuning liep van juni tot en met september en is verlengd tot 1 januari, vooral vanwege het goed borgen van de geleerde lessen. Jeroen van Kerkhoff is de coach die de corona-ondersteuning verzorgt.

- [Bekijk de video met bestuurder Gea Sijpkens over haar ervaringen met de corona-ondersteuning](#)
- [Meer weten over corona-ondersteuning of direct aanmelden](#)

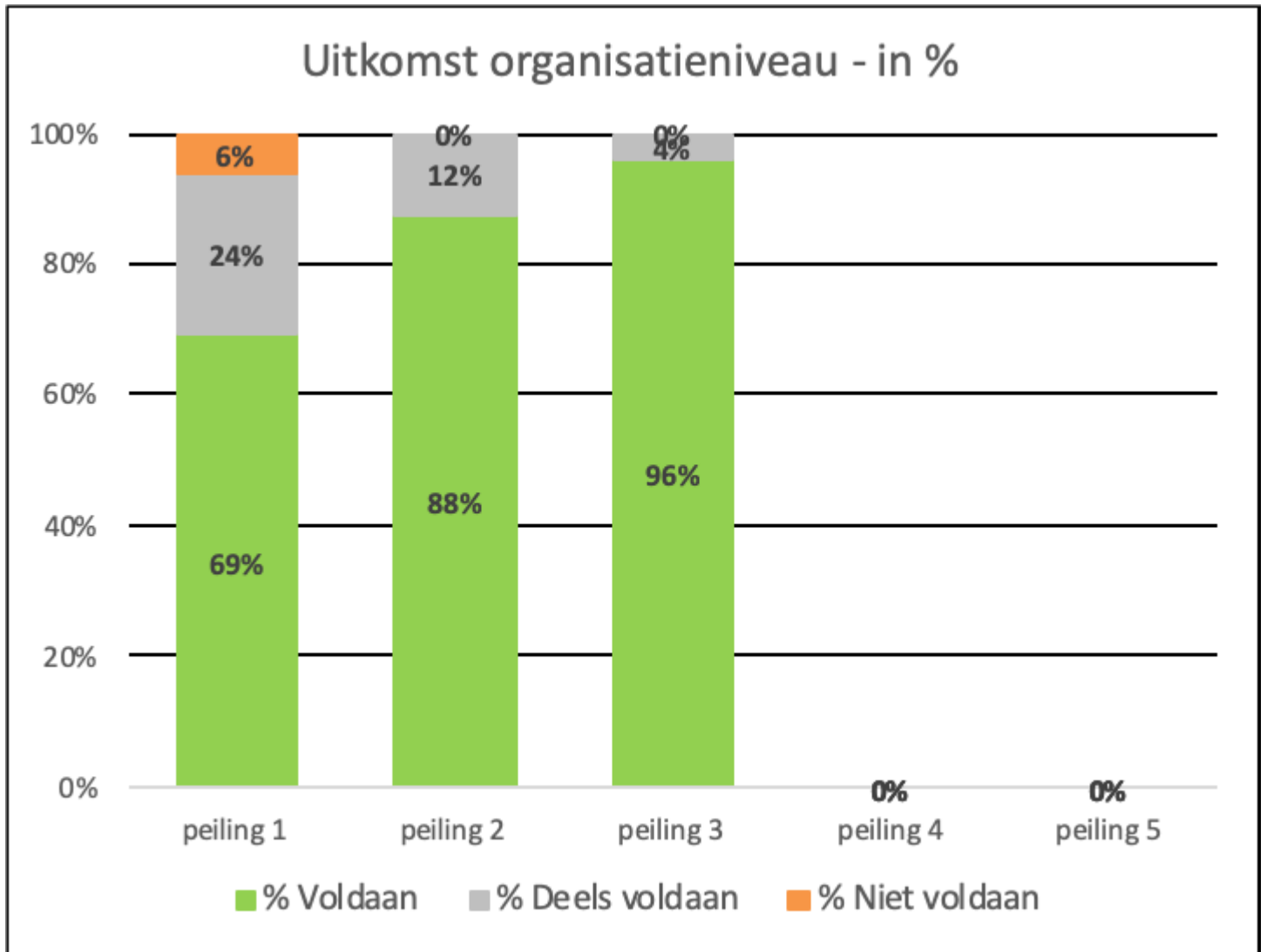
Meer overzicht en meer inzicht

Gea Sijpkens: ‘We hebben met de coach, Jeroen van Kerkhoff, een plan van aanpak opgesteld en daar deze zomer heel hard aan gewerkt. Terwijl we tijdens de eerste golf steeds in de “doe-stand” stonden, hebben we nu meer overzicht. Dat geeft rust, ook aan de medewerkers. En de kelder ligt vol persoonlijke beschermingsmiddelen.’

Ze vertelt dat er inmiddels natuurlijk ook meer kennis is van afwijkende coronasymptomen bij ouderen: ‘We tasten nu minder in het duister. Vallen en diarree kunnen op corona wijzen. Dus wij isoleren iemand die niet lekker is onmiddellijk, testen hem en kijken dan verder. Zo ben je er eerder bij.’

Coronaproof met de CoronaWegwijzer

De checklist die de organisatie gebruikte om te meten in hoeverre ze coronaproof was, is de CoronaWegwijzer Verpleeghuiszorg. Gea: ‘Al bij de eerste kennismaking met de coach, had hij de [CoronaWegwijzer](#) onder zijn arm. Dat bleek een geweldige checklist die je als organisatie langs kunt lopen: heb ik dit al gedaan, heb ik daar aan gedacht? Want natuurlijk waren we volop bezig, alleen hadden we geen idee wanneer we ‘klaar’ zouden zijn. Die wegwijzer is de ruggengraat geweest van ons plan van aanpak.’



Voor de veertien thema's uit de CoronaWegwijzer werd gedurende het traject drie maal ingevuld hoe Humanitas Deventer ervoor stond: bij aanvang, tijdens en bij afsluiting van het traject. Dit geeft snel inzicht welke zaken al in orde zijn en waar men nog puntjes op de i moet zetten. Terwijl Humanitas Deventer in juni voor 69% van de thema's op groen stond, is dat inmiddels 96%.

Review: geleerde lessen

‘We hebben veel geleerd, van de wegwijzer én van de review die de coach maakte over hoe we de eerste golf hebben doorstaan. Eerder en breder communiceren met bewoners en familie is een belangrijke les. Tijdens de eerste golf ontbrak het gesprek over de voorgenomen maatregelen, dat moest anders. We doen nu ons best de wensen van de bewoners zo goed mogelijk te kennen. Meteen in september zijn we actief gaan communiceren, ook om de angst voor sluiting bij de familie weg te nemen. Sindsdien is er een wekelijkse nieuwsbrief die we ook in het ECD zetten. Oog hebben voor de energiedip bij medewerkers was een ander leerpunt: zorgen voor een extra vrije dag, wat ruimte bieden, een extraatje... En deskundigheidsbevordering bleek nodig. Iedereen is op een training hygiëne, infectiepreventie en gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen geweest.’

‘Ook bleek het lastig om besmettingspatronen vroegtijdig te herkennen omdat er gebrek was aan een sluitende interne en externe communicatie. We werken samen met een groot aantal huisartsen, nu hebben we nog te maken met één dominante huisartsenpost als aanspreekpunt. We overleggen eens per week en zij delen die informatie onderling.’

1,5 meter zorg: Van ‘leed verzachten’ naar ‘nooit meer sluiten’

Een belangrijke reden om het ondersteuningstraject aan te vragen was de vraag hoe Humanitas Deventer kon vasthouden aan haar visie. ‘Wat die visie inhoudt? Wij willen dat bewoner, professional en familie elkaar echt ontmoeten in onze inclusieve gemeenschap. Bij ons wonen ook studenten en jongeren met een andere achtergrond. Zij hebben bijvoorbeeld een baan hier. Iedereen heeft zijn rol en dat werkt geweldig. Er is echt sprake van wederkerigheid die goed is voor onze ouderen en voor de andere bewoners.’

Tijdens de lockdown kwamen inclusie en wederkerigheid onder druk te staan: er was immers geen bezoek. ‘De bij ons wonende studenten en andere jongeren speelden toen een belangrijke verzachtende rol. Ze hebben zich enorm ingezet om de scherpe kantjes er vanaf te halen voor de ouderen. Ze deden een spelletje of haalden een boodschap, maakten een praatje, zorgden voor het vervoer van allerlei zaken.’

Een volgende sluiting wil Sijpkens beslist voorkomen. ‘We hebben al onze bewoners geïnterviewd over hoe zij de vorige golf hebben beleefd en wat zij wel en niet willen tijdens een volgende golf. Met iedereen is afgesproken wie van de naasten dan tot de “leefcirkel” behoort. Deze familieleden komen via een veilige route naar de betreffende afdeling en krijgen daar een instructie over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Zo kunnen zij blijven komen.’

Vervolgplan om sluiting te voorkomen

Humanitas Deventer wil uitgaande van de eigen visie maatwerk bieden aan bewoners en familie, hierover pro-actief communiceren en daarbij maximaal gebruik maken van de professionaliteit van de medewerkers. Daarom is een vervolgplan opgezet. De regie ligt bij de bestuurder, elk van de drie bulletpoints valt onder een manager. Ook de raden zijn betrokken:

- Vakmanschap: deskundigheidsbevordering – OR
- Vertrouwen: persoonlijk leiderschap, herijken strategische koers – RvT
- Verbinding: dialoogsessies over wensen van bewoners, familie en medewerkers, samen dilemma's bespreken en inclusieve woongemeenschap verder uitbouwen – CR

Leiderschap: nieuwe rolverdeling

Tijdens de coronacrisis is een nieuwe managementstructuur ingevoerd. De drie managers zijn actief aan de slag gegaan om meer inzicht te krijgen in hun gedrag, drijfveren en talenten. Op basis daarvan is een nieuwe rolverdeling gemaakt. Gea: 'We zijn nu als het ware naar onze nieuwe plekken aan het bewegen. We hebben tweewekelijks overleg met elkaar over onze verbeterplannen, Jeroen begeleidt dat. Hij let op rolvastheid, samenwerkingsafspraken enzovoort.' Ze vertelt dat de verlenging van het ondersteuningstraject ook dient om dit soort processen te borgen. 'Bepaalde zaken moeten echt inslijten.' Andere juist niet, zo blijkt: 'We moeten het directieve crisismanagement van de afgelopen maanden nu weer terugzetten naar normaal leiderschap, waarbij ook medewerkers weer goed in hun kracht komen te staan.'

Als bestuurder merkte Sijpkens al vroeg in het traject dat ze 'de machteloosheid voorbij' was. 'Het ondersteuningstraject heeft overzicht en vertrouwen gebracht. Ik raad het iedereen van harte aan.'

Tips

- Vraag corona-ondersteuning aan, het helpt enorm om zaken methodisch op orde te krijgen.
- Bespreek voorgenomen maatregelen vroeg en breed, via al je communicatiekanalen.
- Breng Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht af en toe samen.
- Let op een goede medische coördinatie en communicatie, intern en extern. Zo herken je besmettingspatronen eerder.
- Blijf rustig.
- Doe het samen.



Door: Linda van Ingen

Meer weten

- Meer weten over [corona-ondersteuning of je direct aanmelden met je locatie/organisatie?](#)
- [Bekijk de presentatie over corona-ondersteuning](#) (pdf), met daarin het verhaal over Humanitas Deventer en Envida.
- [Bestuurder Gea Sijpkens heeft in een video haar ervaringen met de corona-ondersteuning gedeeld](#)
- Lees ook andere praktijkverhalen over corona-ondersteuning:
 - [Envida: van centrale naar decentrale aanpak coronacrisis](#)
 - [Sint Anna: van improviseren naar volwaardig crisismanagement met corona-ondersteuning](#)
 - [Coronatraject Raffy | Lâle | De Leystroom: stel een breed coronateam samen](#)
- Bekijk de [CoronaWegwijzer](#)

tags:

[Corona](#) (220), [Stichting Humanitas](#) (22), [Welzijn](#) (153)

thema's:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (224), [Leiderschap, governance en management](#) (87), [Veiligheid](#) (253), [Wonen en welzijn](#) (246)