



Handreiking voor verbeteren ondersteunende diensten



Dertien organisaties van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties deden onderzoek naar het verbeteren van ondersteunende diensten bij verpleeghuizen. De inzichten, lessen en tips zijn beschreven in de [handreiking 'Zorgmedewerkers, naasten en bewoners optimaal helpen!'](#)

De handreiking is ingedeeld onder de volgende kopjes:

- Visie op relationele zorg vraagt ook visie op ondersteunende diensten.
- Anders denken: de organisatie als hulpmiddel, niet het doel.
- Nieuwe tijden, anders organiseren.
- Werken vanuit een collectieve doorleefde ambitie.
- Wie bepaalt binnen de organisatie en wie helpt?
- Goede ICT helpt medewerkers, bewoners en naasten.
- Belang van samenhang tussen ondersteunende diensten.

Lessen verbeteren ondersteunende diensten

Uit het onderzoek kwamen veel lessen om ondersteunende diensten én de verpleeghuiszorg te verbeteren:

- Verandering komt niet vanzelf tot stand.
- Het klinkt tegengesteld, maar zelfsturing en zelforganisatie vraagt veel sturing vooraf.
- Eén servicecentrum helpt echt (ook al is het in een ander gebouw, zorgmedewerkers ervaren het als ‘dichtbij’).
- Het is waardevol om bij elkaar te gaan kijken om te zien hoe andere zorgorganisaties ondersteuning regelen.
- Je kunt niet alleen de zorgmedewerkers meer zelfsturing en zelforganisatie geven. Die principes werken pas echt als ook de ondersteunende diensten daar maximaal op aansluiten.
- Zonder een heldere gezamenlijke ambitie heeft iedereen zijn eigen ‘bedoeling’.
- Door veranderingen kunnen functies bij ondersteunende diensten overbodig worden. Mensen die die functies vervullen kunnen waardevol blijven voor de gezamenlijke ambitie – bespreek alternatieve mogelijkheden.
- Het servicecentrum verwijst niet door, maar helpt zelf.
- Zorgorganisaties ontwikkelen steeds meer van een traditionele organisatie naar een netwerkorganisatie (vele zorgteams met één ondersteuning).

Tips verbeteren ondersteunende diensten

Uit het onderzoek kwamen ook veel tips voor verbetering:

- Geef vooral mensen die jong van geest zijn de ruimte.
- Zeg als ondersteuner niet: weet ik niet, maar: ik zoek een oplossing voor je.
- Denk niet voor elkaar, zoek samen een oplossing.
- Ga als ondersteuner één keer per week op bezoek bij zorgmedewerkers. Daardoor begrijp je elkaar beter en ontstaat meer een wij-gevoel.
- Maak iedereen eigenaar van zijn eigen opleiding (dat scheelt ook enorm in de bureaucratie).
- Regel een telefoonnummer (een soort 112) waar zorgmedewerkers naartoe kunnen bellen als ze de juiste ondersteuning niet kunnen vinden.
- Laat niet alle besluiten via het managementteam lopen.
- Lever bij twijfel maatwerk, ook al is het duurder.

Meer weten

- Lees de [handreiking 'Zorgmedewerkers, naasten en bewoners optimaal helpen!'](#) met informatie, tips en inzichten die jou helpen de verpleeghuiszorg te vernieuwen.
- Lees de [artikelen uit de serie 'Ondersteunende diensten en zorgverleners. Samen maken ze verschil'](#).
- Lees meer over [samenwerken in de verpleeghuiszorg](#)

tags:

[Ondersteunende diensten en zorgverleners](#) (6), [Samenwerking](#) (104)

thema:

[Deskundigheid professionals](#) (176)