



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

# Sint Anna: van improviseren naar volwaardig crisismanagement met corona-ondersteuning



Sint Anna Boxmeer kreeg tussen de eerste en de tweede golf corona-ondersteuning vanuit Waardigheid en trots op locatie. Teamcoach, kwaliteitsverpleegkundige en interim-bestuurder zijn het eens: ‘Nu weet iedereen precies wat hij moet doen of waar hij de informatie kan vinden.’

‘Sint Anna werd dit voorjaar hevig getroffen door corona. Dat viel in een bestuurlijk onrustige periode midden in de lastige ontwikkeling van kloosterbejaardenoord naar verpleeghuis. Tegen die achtergrond raakte corona de organisatie extra hard. Moe en onzeker gingen veel medewerkers de zomer in. Begin augustus kwam coach corona-ondersteuning Nienke Leenstra van Waardigheid en trots op locatie binnen. Haar ondersteuning was niet beleidsmatig, juist heel doelgericht. Wát een kracht, vertrouwen en wil om er de schouders onder te zetten zag ik toen bij de organisatie!’

## Gezamenlijk proces

Aan het woord is interim-bestuurder Karin Lieber. Ze wilde met behulp van de corona-ondersteuning een solide crisisteam neerzetten, een goed draaiboek maken en ‘anderhalvemeterzorg’ ontwikkelen voor als de maatregelen weer wat kunnen worden afgeschaald. ‘In dat proces heeft onze coach ons heel goed begeleid.

We begonnen met het invullen van de CoronaWegwijzer om te zien waar we stonden en waar we aan moesten werken. Nienke ging vervolgens breed in de organisatie gesprekken aan, heel verbindend.'

Kwaliteitsverpleegkundige Kitty Peeters is het met Karin eens: 'Er werd naar iedereen goed geluisterd, alle betrokkenen hadden hun eigen inbreng. Het traject en de structuur daarna werden zo echt een gezamenlijk iets.' Ze vond het prettig dat Nienke zo goed bereikbaar was. 'En ze bood duidelijke handvatten als je bezig was met bepaalde verbeterpunten. "Kijk, zo kun je dat doen" of "daar kun je dat vinden." Lekker praktisch.'

## Kunst- en vliegwerk

Teamcoach Shahien Mohamedradja schetst hoe noodzakelijk het verbetertraject was en hoe welkom de goede crisisstructuur die er nu staat: 'We waren in het voorjaar niet in staat de crisis georganiseerd te managen. Onze draaiboeken, overleggen, protocollen... ze voldeden niet. We deden met alle aanwezige kennis en mensen onze uiterste best maar konden een tweede golf op deze manier niet met vertrouwen tegemoet zien. Het was veel improviseren.'

Hij vertelt dat ook de inconsistente overheidsadviezen en de schaarste aan persoonlijke beschermingsmiddelen een belangrijke stressfactor waren. Met het nodige kunst- en vliegwerk was er toch steeds net voldoende materiaal voorhanden. 'Ook hadden we geen cohortafdeling en waren medewerkers daardoor bang voor een kruisbesmetting. De zorgcontinuïteit bleef overeind, dat wel. Zelf probeerde ik van huis uit de smeerolie in de machine te zijn door waar mogelijk zaken te regelen of coördineren. Maar eigenlijk waren onze zelforganiserende teams volledig op zichzelf aangewezen.' Karin: 'Het waren eenzame eilandjes die het zelfstandig moesten rooien en ook rooiden, zonder enige coaching of begeleiding. Tijdens een volgende golf doen we dat met meer steun en structuur.'

## Crisisteam goed inrichten

Kwaliteitsverpleegkundige Kitty gaat door op de nieuwe crisisstructuur die gedurende de corona-ondersteuning gezamenlijk is neergezet: om te beginnen een crisisteam dat wekelijks overlegt. 'Het crisisteam hebben we zorgvuldig samengesteld en is een afspiegeling van de organisatie. Tijdens de eerste golf gaven bijvoorbeeld de mantelzorgers aan dat ze niet goed werden meegenomen in de communicatie. Nu het staflid Mantelzorg in het crisisteam zit, is dat opgelost. Want zij koppelt de informatie terug naar haar "achterban". Als je het crisisteam goed inricht, loopt de communicatie ook beter.'

Bestuurder Karin vult aan: 'Los daarvan hebben we een crisisteam-mailadres waar iedereen zijn vragen heen kan sturen. En net als onze medewerkers krijgen onze mantelzorgers ook regelmatig een coronabulletin.'

Shahien is blij dat ook hij als teamcoach nu een volwaardige plaats heeft in het team. 'Zo weten de medewerkers zich gehoord. Ook heet onze functie momenteel "teamleider" en hebben wij als teamcoaches wat meer doorzettingsmacht. In crisistijd is er nu eenmaal meer behoefte aan regie. Eindverantwoordelijkheid valt lastig te verdelen over meerdere mensen. Het heeft een naam en rugnummer.'

Nu de corona-ondersteuning is afgerond, heeft de interim-bestuurder drie concrete bewijzen dat het geslaagd is:

- De CoronaWegwijzer-score is inmiddels maar 98%.
- Op het speciale corona-mailadres dat aanvankelijk explodeerde met vragen voor het crisisteam komt nauwelijks nog mail binnen.
- Pas werd heel professioneel binnen één weekend een volwaardige cohortafdeling opgezet.

Karin: 'Dit traject heeft écht bewezen hoeveel spankracht en veranderpotentie Sint Anna heeft!'

Shahien vond in de corona-ondersteuning van Waardigheid en trots op locatie het bewijs dat je een solide crisisstructuur kunt aanbrengen zonder de hele organisatie op z'n kop te zetten. 'We zijn nu zonder meer voorbereid op een volgende crisis.'

## Meer structuur? Korter overleggen.

Het wekelijkse crisisteamoverleg verloopt volgens een strakke, vaste agenda. 'We doorlopen systematisch steeds dezelfde vragen. Discipline is belangrijk.', vindt Karin, die het overleg voorziet. Kitty stelt dat de voorzitter het proces goed bewaakt. 'De grote inhoudelijke lijnen staan nu immers vast, we hoeven niet meer eindeloos te praten over wie, wat en wanneer. Rolverdeling en taken zijn helder afgebakend. Het overleg kan kort duren omdat de structuur stáát. Karin zorgt dat we overal aan toekomen.'

Karin vertelt dat bewoners- en medewerkersperspectief altijd centraal staan tijdens het overleg. 'Steeds wegen we veiligheid en welbevinden tegen elkaar af, van bewoners en medewerkers. Sinds de corona-ondersteuning maken we die afweging anders: doordat we een goed draaiboek met strakke richtlijnen hebben, kunnen we ook op bij besmetting bezoek toestaan. Op vaste tijden en met gebruik van de beschermingsmiddelen, precies zoals het handboek voorschrijft. Onze bewoners zijn niet langer alleen aangewezen op beeldbellen.'

## Duidelijk wie wat wanneer doet

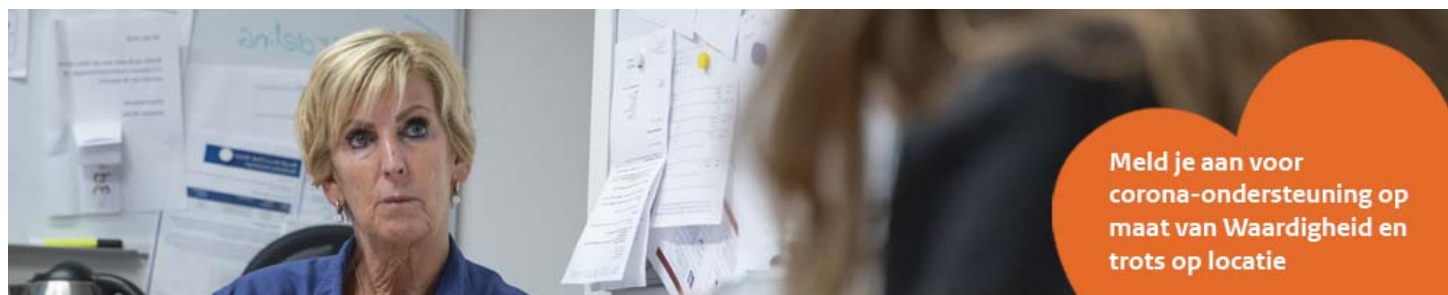
De deskundige infectiepreventie speelt bij Sint Anna een grote rol, ook waar het gaat om het up-to-date houden van het draaiboek. Karin vindt deze professional van grote waarde binnen het crisisteam, bijvoorbeeld voor de landelijke inzichten. Kitty beaamt: 'De deskundige infectiepreventie durft beslissingen te nemen vanuit haar expertise, dat voegt echt iets toe.'

Shahien over het draaiboek: 'Ik ben daar zo blij mee. Het is voor iedereen toegankelijk, met de juiste beslisbomen en formulieren... Iedereen weet nu precies "dit is er aan de hand, nu schalen we dus op naar code

geel”. Vervolgens is meteen helder wie wat moet doen. Dat biedt houvast en rust.’ Hij vervolgt: ‘In het voorjaar was het “er is een besmetting, wees voorzichtig”. Nu weet iedereen precies wat zijn taken zijn. We zoeken het op in het handboek en anders weten we aan wie we het kunnen vragen. En omdat er nu een heldere steunstructuur staat, is de frustratie uit het voorjaar weg.’

### Tips voor andere zorgorganisaties

- Richt de crisisstructuur samen in. Met afgevaardigden uit CR, OR en RvT. Dan groeit het bewustzijn en verspreidt zich als een olievlek binnen de organisatie.
- Zorg voor een goede afspiegeling van de organisatie in het crisisteam en laat alle leden de informatie terugkoppelen naar hun eigen achterban.
- Let goed op de communicatie vanuit het crisisteam naar alle cirkels rond de verschillende teamleden. Zorg voor een mailadres, een weekbulletin naar medewerkers en een regelmatig informatiebericht naar mantelzorgers.
- Neem een deskundige infectiepreventie op in het crisisteam.
- Baseer het crisisteam op kaders en regie. Gebruik een standaard agenda.
- Steek je energie in een adequaat draaiboek en houd het actueel. Dat biedt houvast.



Tekst: Linda van Ingen

## Meer weten

- Meer weten over [corona-ondersteuning of je direct aanmelden met je locatie/organisatie?](#)
  - Lees ook andere praktijkverhalen over corona-ondersteuning:
    - [Humanitas Deventer: meer vertrouwen door corona-ondersteuning](#)
    - [Envida: van centrale naar decentrale aanpak coronacrisis](#)
    - [Coronatraject Raffy | Lâle | De Leystroom: stel een breed coronateam samen](#)
  - Bekijk het [Webinar Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg](#), met daarin een workshop over de aanpak van Het Parkhuis van de coronacrisis en een workshop met tips en do's en don'ts op het gebied van crisiscommunicatie.
  - [Bekijk de CoronaWegwijzer](#) voor alle informatie, tools en praktijkverhalen over corona in het verpleeghuis
  - Bekijk de website van [Sint Anna Boxmeer](#)
- 

**tags:**

[Corona](#) (223), [Incidenten](#) (11), [Sint Anna](#) (8), [Veiligheid](#) (119)

**thema:**

[Veilige zorg en ondersteuning](#) (229)