



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Voor Zinzia Zorggroep heeft Excellente Zorg betrekking op álle professionals



**Aan de slag gaan met het V&VN gedachtegoed Excellente Zorg lag voor Zinzia Zorggroep in het logische verlengde van werken volgens de filosofie van Presentie. Maar waar Excellente Zorg inzet op professionaliteitsontwikkeling van verpleegkundigen en verzorgenden, heeft Zinzia het vertaald naar iedereen die binnen de organisatie werkt.**

### Leven met kleur

Zorgaanbieder Zinzia Zorggroep presenteert zichzelf met het credo “Voor een leven met kleur”. Hoe geeft het hieraan invulling? ‘Leven met kleur betekent voor ons dat we voor onze cliënten kiezen voor een radicaal mensgerichte omgeving’, zegt bestuurder Karin Lieber. ‘Mensen willen gekend worden, dus werken wij vanuit dat perspectief.’

Dit is niet treffender te illustreren dan aan de hand van locatie Rumah Kita, zegt specialistisch verpleegkundige ouderenzorg Sarah Risakotta. ‘Een sprekend voorbeeld van cultuurgebonden zorg, want Rumah Kita is speciaal opgezet voor Indische en Molukse ouderen’, vertelt ze. ‘Hieraan kun je alleen invulling geven als bij de

medewerkers kennis van de cultuur van deze mensen aanwezig is. Daarin zijn de medewerkers die hier werken dus specifiek opgeleid. In de manier waarop we dit vormgeven voor Rumah Kita – voor zowel somatiek als psychgeriatrie en gerontopsychiatrie – zijn we vrij uniek. De cliënt krijgt hier echt de ruimte om zijn eigen cultuur te beleven. Voor deze mensen is de manier waarop zij benaderd worden erg belangrijk. Zo kan de cliënt de wens hebben om met tante of oom aangesproken te worden. Ook zijn er mensen die het belangrijk vinden om met de handen te eten of om bepaalde rituelen te volgen bij belangrijke gebeurtenissen. Dan kan dat dus.’

## **Uitgaan van het individu**

Maar, nuanceert voorzitter van de centrale cliëntenraad Gerie Driessen, cultuurgebonden zorg suggereert slechts aandacht voor een groep. ‘De sterke inzet op het zorgleefplan als uitgangspunt zorgt ervoor dat binnen Zinzia echt de cliënt als individu gezien wordt. Het zit inmiddels echt in de genen van de medewerkers om in de bejegening uit te gaan van de cliënt.’

Dat deze ontwikkeling op gang is gekomen, heeft alles te maken met het feit dat Zinzia ruim vijf jaar geleden de filosofie van Presentie ([www.presentie.nl](http://www.presentie.nl)) heeft omarmd. ‘We zijn hiermee aan de slag gegaan omdat we niet alleen willen uitgaan van systemen, protocollen en richtlijnen’, zegt Lieber, ‘maar juist de onderstroom, die radicaal mensgerichte aandacht waarover ik het al had, als uitgangspunt wilden nemen. We doen in dit kader heel veel aan persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers.’ Een langdurig proces, zegt Driessen. ‘Maar als je de situatie weet te bereiken waarin alle professionals vanuit hetzelfde perspectief de cliënt benaderen, creëer je verbinding.’ Dit vertaalde zich in de uitslag van het proces van ISO 9001 certificering dat Zinzia inmiddels doorliep, zegt Lieber. ‘Het bureau dat dit traject verzorgde onderkende dat wij erin slagen hieraan echt praktisch invulling te geven.’



## In ieders dna

Tegen de hierboven beschreven achtergrond is het niet vreemd dat Zinzia zichzelf goed herkende in het gedachtengoed van het programma Excellente Zorg van V&VN. ‘Maar we geven er wel onze eigen invulling aan’, zegt Lieber. ‘Het programma heeft alleen betrekking op verpleegkundigen en verzorgenden. Wat Driessen zojuist al zei, geeft aan dat wij vinden dat onze opvatting over radicale mensgerichtheid in het dna van ál onze medewerkers moet zitten.’ Voor Risakotta is dat precies de kern van wat Zinzia definieert als een lerende organisatie. Ze vertelt: ‘Samen met collega’s ben ik op werkbezoek geweest naar de Magnet ziekenhuizen in de Verenigde Staten, waar de verpleegkundige beroepsgroep de ruimte krijgt om zich optimaal te ontwikkelen. Hiervan leerde ik hoe ver wij al zijn in het benutten van de kracht van verpleegkundigen en verzorgenden. Maar het versterkte ook ons idee dat hetzelfde inderdaad moet gelden voor álle medewerkers. Voor mijzelf is dat besef een enorme stimulans geweest om te blijven leren, om in de veranderende werkomgeving van de zorg van waarde te kunnen blijven. Ik coach medewerkers ook in die verandering. We zijn in 2015 gestart met de eigen Zinzia academie en nu al heeft tachtig procent van de medewerkers er minstens één traject in doorlopen. Het begint dus echt organisatiebreed te worden en dat is waardevol. Steeds meer collega’s zijn bereid om te blijven leren. Daarmee ontstaat leiderschap en de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen. Dan worden mensen trots op wat ze doen.’

## Eyeopener

Lieber weet nog hoe ze tijdens een werkbezoek in de VS een verpleegkundige aansprak met de vraag hoe ze het volhield om naast haar drukke werk steeds maar ruimte te blijven houden voor persoonlijke ontwikkeling. Ze zegt: 'Het antwoord dat ik kreeg was: "Who doesn't want to be the best professional". Dat vond ik echt een eyeopener. Het programma Excellente Zorg sluit heel goed aan bij de gedachte die achter die opmerking ligt. En ik kan die gedachte ook vertalen naar mijn eigen functioneren, want in een lerende en veranderende organisatie moet ik in mijn bestuurlijk handelen ook open staan voor verandering. Vandaar bijvoorbeeld de beslissing om die Zinzia academie op te zetten, en om meer niveau vijf verpleegkundigen aan te nemen. Maar ook de beslissing om een professionele adviesraad in het leven te roepen. Geen verpleegkundige adviesraad dus, nee: een professionele. Het moeten niet alleen de verpleegkundigen zijn die spreken over beroepsontwikkeling en -inhoud. De zorg voor ouderen komt in multidisciplinair verband tot stand, dus moeten alle professionals in die raad zitten om gezamenlijk de beroepsinhoud te bepalen.'

Dan kan het voorkomen dat blijkt dat iemand niet langer bij de organisatie past, voegt Lieber hieraan toe. 'We nemen dus in dit veranderende veld ook afscheid van mensen', zegt ze. 'Als we echt excellente zorg willen bieden, moeten we mensen in huis hebben die in staat zijn om dit te doen. En het kan in alle lagen van de organisatie voorkomen dat iemand tot de conclusie komt daarbij niet meer op de juiste plek te zitten.'

## Van cliënt naar bewoner

Driessen, die in 2007 zitting nam in een lokale cliëntenraad en sinds 2010 in de centrale cliëntenraad zit, heeft de positie van de cliënt duidelijk zien veranderen als gevolg van de inspanningen van Zinzia met Presentie en Excellente Zorg. 'De cliënt is een bewoner geworden', zegt hij. 'Iemand die wordt bejegend als een volwaardige mens die toevallig ook zorg nodig heeft. De cliënt komt daarmee veel meer in een vertrouwde positie.'

Zinzia wil ook nadrukkelijk weten of de cliënt dit daadwerkelijk zo ervaart, stelt Lieber. 'We hebben de afgelopen jaren goed gebruikgemaakt van de CQ-index en we gebruiken nu reviewteams om mensen aan te sporen om beoordelingen te geven op ZorgkaartNederland', zegt ze. 'Nu zetten we een grote vervolgstap om het mogelijk te maken kortcyclisch, op dagbasis, inzicht te krijgen in de cliëntervaringen. Hiervoor hebben we een ontwikkelplan gemaakt waarin onder meer huiskamergesprekken en klantarena's een belangrijke rol spelen. Die instrumenten leggen we nu langs een meetlat met de zes elementen van positieve gezondheid die Machteld Huber heeft benoemd. Zo willen we ook op basis van het oordeel van onze cliënten voortdurend onszelf blijven verbeteren.'

Niet iets waarvan we ooit zullen kunnen zeggen: nu is het klaar, we hebben ons doel bereikt, stelt Risakotta. 'Maar we zitten inmiddels wel op een punt waarop er geen weg terug meer is', zegt ze.

## Meer weten

- Zinzia Zorggroep werkt binnen Waardigheid en trots aan een plan waarbij de cliënt steeds meer het middelpunt van het handelen vormt, waarbij mantelzorgers en vrijwilligers gericht en actief worden betrokken. Bekijk het verbeterplan.
  - Lees ook het interview: [Kwaliteitselfportret \(Zinzia Zorggroep\): laat zien wat je doet](#)
  - Ga voor meer informatie over het Programma Excellente Zorg voor organisaties naar de [website van de V&VN](#)
  - Bezoek de [website van Zinzia Zorggroep](#)
- 

### tags:

[Opleiden](#) (78)

### thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (318)