



Totaal 6 locaties. Zorgsoorten: Individueel zelfstandig wonen, kleinschalig groepswonen, kleinschalige zorg op afdeling, Verblijf VPT, verpleging en verzorging thuis.
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,8

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger 'Samen kleur geven aan waardevol leven'

Coloriet is een van de 68 zorgaanbieders is één van de 68 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger. Binnen de driehoek is vanuit verschillende subthema's gewerkt. De verbeterplannen van de deelnemende zorgaanbieders binnen dit thema zijn allen gericht op de omgang tussen cliënt, professional en mantelzorger. De deelnemende zorgaanbieders zoeken naar mogelijkheden, instrumenten en werkwijzen om beter aan te sluiten op de behoeften en leefwereld van cliënten en hun familie. Daarbij wordt op verschillende relaties binnen die driehoek accenten gelegd en vanuit verschillende subthema's gewerkt. Hiermee is op allerlei manieren invulling gegeven aan subthema's als eigen regie (van cliënt en/of professional), cliënt ervaringen, geluk en zingeving, vitaliteit van bewoners, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen.

Met het programma 'Samen kleur geven aan waardevol leven' deed Coloriet mee met Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*. Door co-creatie wil zij duurzame liefdevolle zorg geven met de mensen en middelen die er zijn. Coloriet wil meer regie neerleggen bij de cliënt, familie en mantelzorgers en medewerkers in samenwerking met vrijwilligers. De organisatie richt zich op een betere bedrijfsvoering, doordat alle teams steeds kritisch kijken naar hun eigen werkprocessen. Daarnaast wil ze meer duurzaamheid door een integrale aanpak met samenhangende activiteiten. Dat betekent alle projecten en vernieuwingen, verbinden met de bestaande processen

Het programma bestond uit verschillende projecten waaronder:

- 'Samen Doen' is binnen Coloriet de benaming voor het veranderprogramma naar zelforganiserende teams. Belangrijke methodiek is de bordbespreking, een hulpmiddel en een methodiek om efficiënter en effectiever te leren en verbeteren. Deze methodiek wordt in alle teams gehanteerd. Centraal bij 'Samen Doen' staat het thema leiderschap.
- 'Samen waarde toevoegen aan inzetbaarheid' met diverse praktische hulpmiddelen voor de medewerker en de leidinggevenden. Dit project zorgt voor meer eigen regie op eigen inzetbaarheid.
- 'Meldplein Coloriet' met als hulpmiddel een digitaal meld-, leer-, verbeterstelsel. Dit project richt zich op het samen zorgen voor kwaliteit en veiligheid.
- 'De juiste mensen op de juiste plaats op de juiste tijd' waarbij de strategische personeelsplanning (SPP) onderdeel uitmaakt van de reguliere planning en control-cyclus.
- 'Hoe kunnen we het samen nog beter doen'. Dit is een pilot in het kader van radicale vernieuwing bij Zeewolde.

Resultaten: Effecten Cliënt, mantelzorger en professional

- Cliënt & mantelzorger: Er is structureel op diverse niveaus overleg met de (Centrale) Cliëntenraad (CR). De CR geeft aan partner te zijn in de ontwikkelingen van de organisatie. De regie ligt meer bij de cliënt en zijn familie en mantelzorgers: De cliënt en vertegenwoordiger participeren in de MDO besprekingen. De evaluatiegesprekken gaan niet alleen over het Zorgleefplan, maar ook over de samenwerking, de wijze waarop cliënt/vertegenwoordiger al dan niet wordt betrokken en invloed heeft op bijvoorbeeld het woonleefklimaat. De resultaten van deze gesprekken worden in het ECD (Elektronisch Client

- Dossier) vastgelegd en de rapportage wordt periodiek besproken. Er is een pilot gestart op een PG afdeling om de verwachtingen tussen familie en zorg beter te managen
- Professional: De regie komt meer te liggen bij de medewerkers in samenwerking met vrijwilligers: alle teams werken met het verbeterbord en de daarbij behorende werkwijze. Het programma 'Samen Doen' heeft duidelijk kaders, eenheid, en de richting aangegeven waar je als zorgteam naar toe wilt. Er wordt daardoor slimmer gewerkt, omdat de knelpunten sneller worden besproken. Ook worden duidelijke afspraken gemaakt over wie wat doet en de vergaderingen kosten minder tijd. Daarnaast worden de diverse taken in het team evenwichtiger verdeeld en doen mensen waar zij goed in zijn. Mensen voelen zich meer verantwoordelijk voor de regeltaak die zij hebben. Er is sneller inzicht in wat er speelt en zorg wordt dichter bij de cliënt georganiseerd. Ook worden er sneller beslissingen genomen. Aandachtspunten zijn het verder ontwikkelen van leiderschap, leren slimmer om te gaan met de regeltaken in relatie met de ervaren werkdruk en het beter faciliteren van de regeltaakgebieden. Van belang is dat professionals zich een taak eigen moeten maken. Dit vraagt met name in het begin meer tijd naast het 'gewone' zorgwerk. Naast de bordbesprekingen is het belangrijk om ook casusbesprekingen te blijven houden. Het werken met 'Meldplein Coloriet' zorgt ervoor dat kwaliteit meer iets van het team is geworden. Altijd en overal kan er een melding gemaakt worden, omdat het een digitale tool is. Het melden draagt bij aan snellere acties op incidenten en preventie van incidenten. Een aandachtspunt blijft dat zorgprofessionals gelijk iets willen doen. Het gebruik van het waardenmanagement draagt bij aan het beter begrijpen van elkaars drijfveren/ beweegredenen, en geeft inzicht in waar je energie van krijgt, waar je goed in bent, waar je kracht zit en wat energie kost. Dit draagt bij aan een betere communicatie en samenwerking en dus een betere zorgverlening. Ook helpt het bij de verdeling van de verantwoordelijkheden binnen het team en de samenstelling van het team. Welke stappen in het proces, worden niet vanzelf gezet. Teams hebben handvaten gekregen om de zelforganisatie beter vorm te geven en zijn voortdurend in gesprek met elkaar over wat goed gaat, wat beter kan en hoe je dat aanpakt.

Resultaat: Opbrengsten

- Digitaal meld, leer en verbetersysteem: Het belang van een meld-, leer- en verbetersysteem is evident, maar belangrijker is de toepassing ervan in de dagelijkse praktijk die de processen moet ondersteunen op weg naar meer veiligheid.
- Meldplein van Coloriet: De meldroutes op het Meldplein van Coloriet betrekken op een actieve en zeer gebruikersvriendelijke manier alle medewerkers bij het werken aan veilige zorg, een veilig team en een veilige afdeling. De melder wordt bij het melden al in een bewustwordingsproces getrokken, dat zich verder manifesteert in het doen van een eerste analyse en vervolgens het opvolgen van verbeteracties.
- Waarden Management: Alle medewerkers hebben een individueel waardenprofiel dat wordt ingezet in verschillende processen; verdeling van de regeltaken, communicatie en samenwerking, re-integratie trajecten, PDCA cyclus, waar gaan dingen "vanzelf" en waar zetten we extra energie op.
- Samen doen: Zelforganisatie wordt meer zichtbaar door initiatieven die in teams worden genomen. De methodiek (verdelen van regeltaken & bordbespreking) ondersteunt het zelforganiserend werken) De zogenaamde regeltaakhouderbijeenkomsten ondersteunen het van elkaar leren.
- Verbeterbord en BOUW model: Dit zijn hulpmiddelen en is een methodiek om efficiënter en effectiever te leren en verbeteren. Deze hulpmiddelen worden in alle teams gebruikt.
- Vlootschouw: De 'vlootschouw' is een manier van beoordelen op de mate van zelforganisatie van teams op deze vier resultaatgebieden: cliënt en netwerk, medewerker

en team, kwaliteit en veiligheid en organisatie en bedrijfsvoering. De organisatie is in gesprek met mensen uit alle lagen van de organisatie. De uitkomsten hiervan geven input wat er nog nodig is om de resultaten te verbeteren, zodat gerichte interventies kunnen plaatsvinden die weer worden geëvalueerd.

Vervolgstappen voor de toekomst

Het is een doorlopende cyclus van leren en verbeteren, dus de doelstellingen blijven actueel en blijven aandacht nodig hebben. Organisatie breed staat het onderwerp kwaliteit hoog op de agenda. De volgende stap is dat cliënten, vertegenwoordigers en vrijwilligers ook 'signalen' aangeven en mede kunnen beslissen hoe zaken verbeterd kunnen worden. De aangeleerde werkwijze moet nog 'inslijten', dit vraagt oefening. De andere manier van werken moet de reguliere werkwijze worden.

Tips & Tops

- Sluit met een veranderproject zoveel mogelijk aan bij de reguliere werkwijzen. Zo borg je nieuwe werkwijzen beter.
- Pak de verandering stapsgewijs aan, experimenteer in kleine groepen voordat je 'uitrolt', zorg dat iedereen een bijdrage kan leveren en 'verzin het niet' voor mensen.
- Denk tijdig na over het effect van projecten op de manier van leidinggeven. Wat moeten de leidinggevenden anders doen om de teams te faciliteren? Dit geldt voor zowel de managers als het middenkader.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/coloriet/>

<https://www.coloriet.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/mariette-ouwehand-coloriet-helpt/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/mooie-ontmoeting-nza/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/vakvrouwschap-lef-kwaliteitskader/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/coloriet-en-hoornbeeck-college-gaan-samen-zorgprofessionals-opleiden/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/videoportret-silvia-weening-coloriet-er-wordt-heel-gelachen-op-werk/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/coloriet-geeft-kleur-aan-waardevol-leven-bewoners/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/nieuwe-zorgtechnologie-coloriet-veilige-woon omgeving/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/denktank-gezondheid-en-welbevinden-bij-coloriet/>