

Zorggroep Raalte: Thema Meten en verantwoord en van kwaliteit & Thema Vrijheid & veiligheid - BOPZ

Totaal 13 locaties. Zorgsoorten: Lichte en zware langdurige zorg en begeleiding met en zonder behandeling.

Cijfer Zorgkaart Nederland: 8,0

Zorggroep Raalte nam binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* deel aan twee thema's: Meten en verantwoord en van kwaliteit & Vrijheid & veiligheid - BOPZ.

Meten en verantwoord en van kwaliteit 'Integraal aanbod voor Wlz cliënten'

Zorggroep Raalte is samen met 44 andere zorginstellingen aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoord en. Dit thema omvat het meten en verantwoord en van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Zorgaanbieders verkennen hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor medewerkers op een manier die het leren en verbeteren in het werk van alledag bevordert. Het doel is om steeds beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen.

Zorggroep Raalte deed met het verbeterplan 'Integraal aanbod voor Wlz cliënten' mee aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* met de locatie Schuilenburg. Op deze locatie wonen verschillende doelgroepen samen: senioren met een (complexe) zorgvraag, mensen met een verstandelijke handicap en (jong)volwassenen met een stoornis in het autismespectrum. In nauwe samenwerking met stichting De Parabool worden deze bewoners ondersteund door zelforganiserende teams. Zorggroep Raalte heeft twee hoofdlijnen benoemd waar zij mee aan de slag zijn gegaan:

- Vergroten kwaliteit van leven van betrokken cliënten door: Vergroten van bewonersparticipatie, betrekken familie/mantelzorg met behulp van communicatietool OZO-verbindzorg, verantwoorde zorg in aansluiting op de visie & vernieuwende vorm van cliënt (en medewerker) medezeggenschap.
- Vergroten doelmatigheid werkorganisatie door: (1) Regelarme invulling en werkwijzen (bijvoorbeeld: één kwaliteitssysteem en één RIE (risico-inventarisatie en -evaluatie) voor Schuilenburg ondersteunend aan de visie, (2) Slimme combinatiefuncties en vergroten zelforganisatie, en (3) Benutten kansen participatiemaatschappij (verbinding met de wijk vergroten)

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De Cliëntenraad ervaart dat de communicatielijnen met familie kort zijn. De kleinschaligheid maakt dat er vaak een praatje is met familie. Ook de implementatie van 'Caren zorgt' heeft daaraan bijgedragen. 'Caren zorgt' is een website voor mensen die zorg krijgen of voor iemand zorgen. 'Caren zorgt' geeft toegang tot het zorgleefplan voor cliënten en familie. Hierdoor is er volgens de projectleider sprake van een betere dialoog tussen bewoners, familie en medewerkers over de samenwerking op verschillende terreinen. In de cliëntwaarderingsgesprekken wordt het effect op de cliënten vastgelegd, aangevuld met wat er nog beter kan. Men ervaart dat er meer geluisterd wordt naar de individuele wensen van bewoners. Het is beter zichtbaar hoe cliënten en hun naasten de kwaliteit van zorg ervaren.
- Professional: Op de werkvloer is er volgens de projectleider onderling meer discussie en verdieping over de visie. Medewerkers geven aan zich meer bewust te zijn van consequenties van een actie en hierover met elkaar het gesprek aan te gaan. Medewerkers durven meer de grenzen op te zoeken met elkaar. Er is meer openheid, medewerkers zoeken elkaar meer op.

Er is meer verbinding tussen teams. Er heeft een versterking van zelforganisatie plaatsgevonden en medewerkers weten nu beter wat de kwaliteiten van Schuilenburg zijn.

Resultaat: Opbrengsten

- [Boekje](#) met ervaringsverhalen van medewerker, vrijwilligers en cliënten: Medewerkers en cliënten zijn geïnterviewd. Van deze gesprekken zijn verhalen van medewerkers, vrijwilligers en bewoners opgehaald, welke in een mooi vormgegeven boekje zijn afgedrukt.
- [Project 'kunst van binnen naar buiten'](#): wijkbewoners hebben in vier lessen (begeleid door een kunstenaar) portretten gemaakt van bewoners van Schuilenburg. Doel hiervan was om op een laagdrempelige manier contact leggen tussen bewoners van de wijk en bewoners van Schuilenburg.
- Spiegelgesprekken: Per spiegelgesprek wordt bepaald wat het thema en wat de doelgroep is. Naar aanleiding hiervan worden geïnterviewden uitgekozen en volgt er een voorbereidend gesprek. Tijdens de spiegelbijeenkomst is er een gespreksleider die de geïnterviewde bevroegd. Hierbij zit de geïnterviewde met de rug naar de rest van de zaal. De gespreksleider zoomt in op de beleving van de geïnterviewde. De deelnemers in de zaal mogen in eerste instantie geen vragen stellen, alleen maar luisteren. In tweede instantie kunnen er verhelderende vragen gesteld worden. Het is niet de bedoeling dat de toehoorders de discussie aangaan.
- [Placemat met visie](#): Deze placemat faciliteert het gesprek over de visie (de bedoeling) en geeft een helder kader aan de zelforganiserende teams om deze concreet te maken. De uitwerking van de placemat maakt de gezamenlijke opdracht duidelijker en omschrijft wie wat doet. In deze placemat zijn de kwaliteitskaders Verstandelijk Gehandicapten en Verpleeghuizen verwerkt.
- Teamreflectiespel: binnen Schuilenburg wordt gewerkt met zelforganiserende teams. Als instrument voor de eigen beoordeling per team is een team reflectiespel ontwikkeld door de Parabool en toegepast binnen Schuilenburg.

Vervolgstappen voor de toekomst

In de toekomst wil Zorggroep Raalte verder werken aan de visie en deze breed uitdragen. Eén van de punten die hieronder valt, is het creëren van regelruimte binnen de eigen organisatie. De betrokkenen binnen de organisatie moeten op basis van de visie bewuste keuzes maken. Vervolgens dient hierover met externe partijen het gesprek aangegaan te worden ('het pas toe of leg uit'-principe). In 2016 had Schuilenburg te maken met bestuur dat niet overtuigd was van deze ruimte. Hierdoor ging de energie naar het discussiëren over de uitvoer van de regels en controle in plaats van een gesprek over de achtergrond en bedoeling van de regels. In deze periode heeft de beweging waar Schuilenburg voor stond nagenoeg stil gestaan. Nu is er weer een bestuur dat stimuleert om de bedoeling centraal te stellen en niet de regels. Dit betekent dat er sterke behoefte is om de visie nog verder handen en voeten te geven. Hiervoor heeft een van de moederorganisaties, De Parabool, een placemat ontwikkeld die het gesprek hierover mooi faciliteert en een concrete uitwerking zichtbaar maakt. Hiermee gaat men in januari aan de slag. Opgave voor de bestuurder is om de misse en visie van Schuilenburg te blijven delen en ondersteunen. Daarvoor is het goed dat de bestuurders van beide moederorganisaties kritisch blijven meekijken en praten over verdere (strategische) ontwikkeling. Met betrekking tot een regelarme werkwijze ligt hier nog een uitdaging.

Tips & Tops

- Spreek vroeg in het traject concrete doelen af. In het laatste half jaar is dit bij Zorggroep Raalte gedaan. Dit heeft gezorgd voor meer richting in het traject.
- Inzichten binnen dit verbeterplan liggen op het vlak van leiderschap en cultuur. Het uitwisselen van ervaringen met anderen is hierbij belangrijk geweest. Creëer je eigen spiegel.

- Maak gebruik van de unieke kenmerken van je organisatie. Onderdeel zijn van twee organisaties, kan moeilijk zijn. Als je echter van beide organisaties de positieve zaken gebruikt, kan het ook veel meerwaarde hebben. Zo ook als je voor één organisatie werkt: gebruik die onderdelen/kenmerken die jou in je traject helpen.

Vrijheid & veiligheid - BOPZ 'Doorontwikkeling Schuilenburg'

Zorggroep Raalte is één van de 15 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Vrijheid & veiligheid - BOPZ. Zorggroep Raalte nam met één locatie deel aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*.

Het doel binnen het thema BOPZ is om in gezamenlijkheid te verkennen hoe de bewegingsruimte van cliënten verruimd kan worden binnen het bestaande wettelijke kader. Binnen dit vraagstuk spelen verschillende belangen een rol waarbij de afweging tussen veiligheid en vrijheid voor de cliënt steeds centraal staat. De uitdaging is dat zorgorganisaties tot passende oplossingen komen voor de cliënt en de daarbij behorende belangen en risico's zorgvuldig afwegen. Er is gezocht naar een methode die cliënten en zijn sociale omgeving helpt om in overleg met professionals tot duidelijke afspraken te komen over het verantwoord verruimen van de bewegingsvrijheid van cliënten. VWS en de IGJ hebben in de themagroep meegedacht.

Zorggroep Raalte werkte met locatie Schuilenburg aan het thema Vrijheid & veiligheid - BOPZ. Op deze locatie wonen gecombineerde doelgroepen. Met de doorontwikkeling van Schuilenburg wilde Zorggroep Raalte en de Parabool een verbeterd integraal aanbod voor Wlz-cliënten maken. De Parabool ondersteunt kinderen, (jong) volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking. Met een integraal aanbod loopt Schuilenburg in de praktijk aan tegen regelgeving, beperkte budgetten en eisen van beide moederorganisaties. Zorggroep Raalte en de Parabool hadden twee hoofddoelen: meer kwaliteit van leven van de betrokken cliënten door meer vrijheid, cliëntenparticipatie, meer betrokkenheid van familie en mantelzorgers, verantwoorde zorg in aansluiting op de visie en een vernieuwde vorm van cliënt- en medezeggenschap en als tweede een doelmatige werkorganisatie door regelarme invulling en werkwijze met meer zelforganisatie in teams.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorgers en professional

- **Cliënt:** Meer betrokkenheid van cliënten, vernieuwde manier van cliënt- en medewerker zeggenschap en meer zelforganisatie is een gevolg van deelname aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor Verpleeghuizen* meent de projectleider. Er wordt meer geluisterd naar de individuele wensen van cliënten en zij hebben daardoor meer vrijheid. De communicatielijnen met familie zijn kort.
- **Mantelzorgers:** Er is meer betrokkenheid van familie, doordat zij ook deelnemen aan gesprekken. Zij weten beter waaraan de cliënt behoefte heeft, ook op het gebied van vrijheid en veiligheid, en ontwikkelen een hechtere band, aldus de projectleider.
- **Professional:** Er is een vernieuwde manier van medezeggenschap en meer zelforganisatie. Ook is er meer verbinding tussen teams en een betere dialoog tussen cliënten, familie en medewerkers over de samenwerking op verschillende terreinen, aldus de projectleider. Het is meer zichtbaar hoe kwaliteit ervaren wordt. Er is onderling meer discussie en verdieping over de visie. Men is zich meer bewust van consequenties van actie en gaat hierover met elkaar het gesprek aan. *"We durven meer de grenzen op te zoeken met elkaar over het thema vrijheid"*, aldus een medewerker. *"Bij inhuizing zijn we helder over ons beleid, zodat er bewust een keuze gemaakt kan worden voor een verdekte open deur. Dit kan betekenen dat een cliënt onbewaakt de deur verlaat. Zelfs met de dood tot gevolg. Deze risico's bespreken we met familie en leggen dat vast in het ECD."*

Resultaat: Opbrengsten

- [Boekje met ervaringsverhalen](#) van medewerker, vrijwilligers en cliënten.
- Clientwaarderingvragen: Deze zijn gekoppeld aan natuurlijke overlegmomenten, zoals het MDO, de cliëntenbespreking of de jaarevaluatie.
- Cliëntbespreking met cliënt en familie: Tijdens de cliëntbespreking komen vragen over zorg en ondersteuning aan bod. Deze vragen hebben betrekking op de ervaren behulpzaamheid en betrokkenheid van medewerkers, kennis en kunde van de medewerkers en betrokken disciplines, de manier waarop familie wordt opgevangen en inspraak heeft, het cijfer dat cliënten en familie geeft aan wonen, de zorg en begeleiding en wat ze anders zou willen zien.
- Het spiegelgesprek: Per spiegelgesprek wordt bepaald wat het thema en wat de doelgroep is. Naar aanleiding hiervan worden geïnterviewden uitgekozen en volgt er een voorbereidend gesprek. Tijdens de spiegelbijeenkomst is er een gespreksleider die de geïnterviewde bevrage. Hierbij zitten de geïnterviewde met de rug naar de rest van de zaal. De gespreksleider zoomt in op de beleving van de geïnterviewde. De deelnemers in de zaal mogen in eerste instantie geen vragen stellen, alleen maar luisteren. In tweede instantie kunnen er verhelderende vragen gesteld worden, het is niet de bedoeling dat de toehoorders de discussie aangaan.
- Meer samenwerking tussen Zorggroep Raalte en de Parabool: Ze plukken de vruchten van het samenwerken. Zo wordt bij verpleegkundige handelingen en in een terminaal proces van een cliënt van de Parabool een beroep gedaan op de collega's van ZGR. De nachtdienst is er voor heel Schuilenburg. Ook kunnen alle cliënten deel nemen aan de activiteiten die worden georganiseerd. En we zijn bezig met een gezamenlijke Schuilenburgpool bij inval.
- Een placemat met de kaders voor zelforganisatie, uitgaande van de bedoeling (gezamenlijke visie): Dit is een tool die helpt het gesprek te voeren in de teams. Deze placemat wordt met de uitgangspunten vanuit de kwaliteitskaders VG en VV aangevuld zodat hij voor heel Schuilenburg toepasbaar is.
- [Verlagen van themabijeenkomsten vrijheid & veiligheid - BOPZ](#): Verslagen over gezamenlijke bijeenkomsten over het thema vrijheid & veiligheid - BOPZ.

Vervolgstappen voor de toekomst

Met betrekking tot een regelarme werkwijze ligt er nog een uitdaging. Zorggroep Raalte had graag meer gebruik willen maken van de geboden regelruimte. Deze is volgens hen nu niet voldoende benut. De organisatie wil gaan kijken waar mogelijkheden liggen om cliënten meer vrijheid te bieden. Opgave voor de bestuurders is om de misse en visie van Schuilenburg te blijven delen en ondersteunen. Daarvoor is het goed dat de bestuurders kritisch blijven meekijken en praten over verdere (strategische) ontwikkeling

Tips & Tops

- Werk samen. Schuilenburg is echt een netwerklocatie geworden. Inmiddels wordt er ook nauw samengewerkt met InterakContour, organisatie voor mensen met een Niet Aangeboren Hersenletsel. Er vindt dagbesteding en dagbehandeling plaats in Schuilenburg. Na één jaar tijd zijn er al veel mooie voorbeelden te noemen van samenwerken, denk aan gezamenlijke burendag, gezamenlijk gebruik van Narrow Casting, Beleef tv, Fietslabyrinth, muziekboxen, samen een Winterfair georganiseerd, een bezoeker die meedraait in de restaurant Noaber.
- Nieuwe activiteiten en samenwerkingsvormen moeten altijd wennen. Spreek in het begin frequent af om alles waar je tegen aan loopt gelijk kort te sluiten, voordat het groot wordt. Laat de visie daarin steeds leidend zijn. Ga voor een win-win situatie. Wees niet te krampachtig over geld.

- Wees standvastig, heb vertrouwen, heb het over de leermomenten en hou vast aan visie. Echte veranderingen hebben tijd nodig.
- Benoem regelmatig de mooie voorbeelden van samenwerken en blijf deze herhalen.

Meer weten

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/zorggroep-raalte/>

<http://www.zorggroep-raalte.nl/>

<http://www.schuilburgraalte.nl/>

<http://www.deparabool.nl/>