



## Woonzorg Flevoland, thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

Totaal 4 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric en somatiek, wijkverpleging, huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en ondersteuning thuis.

Cijfer ZorgkaartNederland: 8,1

### Metten en verantwoorden van kwaliteit 'De nieuwe zorgmedewerker'

Woonzorg Flevoland is samen met 44 andere zorginstellingen aan de slag gegaan met het thema Meten en verantwoorden van kwaliteit. Dit thema omvat het meten en verantwoorden 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.

Woonzorg Flevoland is op drie locaties aan de slag gegaan met het verbeterplan 'de nieuwe zorgmedewerker' wat als doel had om de methodiek van belevingsgerichte zorg nog meer te verankeren in de organisatie. Onder belevingsgerichte zorg verstaat Woonzorg Flevoland 'zorg die uitgaat van de beleving van de cliënt': Ken je cliënt. Ken je zelf. Weet waar de cliënt blij van wordt en de cliënt is meer dan zijn of haar ziektebeeld.

Woonzorg Flevoland heeft het competentieprofiel van de medewerkers aangepast en de ontwikkelgesprekken veranderd. De medewerkers evalueren zichzelf en elkaar aan de hand van de beschreven competenties. Door de bewonersbesprekingen wordt er meer naar de mens als geheel gekeken en niet alleen naar het medische aspect. Het vernieuwde competentieprofiel verankert deze zichtwijze. Door het competentieprofiel en het leren aan de hand van het competentieprofiel wordt deze belevingsgerichte zicht- en werkwijze nog meer onderdeel van hoe er gewerkt en hoe er gekeken wordt naar de bewoners.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De Cliëntenraad geeft aan dat er meer wordt gesproken over belevingsgerichte zorg. Zij zien wel dat er nog verschillen zijn per team. In het ene pilotteam is belevingsgerichte zorg al ver doorgevoerd. Hier zijn de effecten meer merkbaar. Er is meer aandacht voor wat echt belangrijk is voor bewoners. Meer aandacht voor het verhaal van de bewoner en wie deze persoon was. De Cliëntenraad deed de observatie dat de jongere generatie goed in staat is om signalen op te vangen over hoe de bewoner in zijn vel zit.
- Professional: Medewerkers geven aan dat door de bewonersbesprekingen in het team en het bespreken van de competentieprofielen er meer feedback is naar elkaar. Hierdoor leert men meer van elkaar. De projectleider ervaart het als positief dat de medewerkers worden uitgenodigd om na te denken over de mens achter de bewoner. De effecten verschillen op de locaties. Dit heeft te maken met competenties van het personeel en van het management (leiderschap). Als de leidinggevende veel gevoel heeft voor belevingsgerichte zorg en dit ook belangrijk vindt, hebben initiatieven meer effect.

## Resultaat: Opbrengsten

- [Competentieprofiel](#): In dit competentieprofiel is meer aandacht voor empathisch vermogen en aandacht voor de cliënt.
- Samenwerkingsverband [Zorgpact](#): Er is een zorgpact gesloten met meerdere zorgaanbieders uit de verschillende sectoren, de opleidingen die zorgmedewerkers opleiden en welzijn. Het zorgpact heeft zich tot doel gesteld om te zorgen dat opleiding en organisaties beter op elkaar aansluiten op elk vlak van belevingsgericht werken. Windesheim heeft met verschillende partners waaraan zij studenten leveren een traject doorlopen waar om input is gevraagd hoe hun lesprogramma beter afgestemd kan worden op dat wat er in het werkveld nodig is. Uit deze samenwerking zijn verschillende gezamenlijke producten ontstaan. Zo is er bij Woonzorg Flevoland nu een [skillslab](#). Dit is een ruimte waar studenten kunnen oefenen met doen van medische handelingen. Hier wordt ook casuïstiek besproken die docenten mee kunnen nemen in de opleiding, waardoor opleiding en praktijk beter op elkaar aansluiten. Woonzorg Flevoland heeft een dragende rol in dit traject en is de voorzitter.

## Vervolgstappen voor de toekomst

Belevingsgerichtheid is nooit af. Het kan altijd beter. Op dit moment bemoeilijken de randvoorwaarden een verdere doorontwikkeling van belevingsgericht werken. Dit heeft onder andere te maken met de fysieke omgeving van de locaties, met leiderschap en ook met krapte in bezetting. Er is intussen meer personeel aangenomen door de ruimte die de gelden van het ministerie hebben gecreëerd. Dit is ook al merkbaar in de tijd die er beschikbaar is om meer aandacht te geven aan bewoners; er is meer rust aan het ontstaan. Leiderschap is een thema waar aandacht voor is in intervisie-bijeenkomsten met managers. En is ook een thema wat opgepakt wordt in de nieuwe kwaliteitsverbetercyclus.

Opgave voor de aankomende tijd is de verdere ontwikkeling van de organisatie, zodat de inrichting van de locaties blijft aansluiten op de vraag van (potentiële) bewoners. Welke insteek (concept/keuzes doelgroep) wordt voor welke locatie gekozen en hoe dienen deze locaties dan fysiek aangepast te worden? Waar moet welke bewoner vervolgens geplaatst worden, zodat zoveel mogelijk aan wensen voldaan kan worden? Dit zijn vragen om in de nabije toekomst mee aan de slag te gaan.

## Tips & Tops

- Bouw het project samen op. Ga samen met de teams op zoek naar de juiste woorden om te gebruiken. Wat verstaan wij onder belevingsgerichte zorg?
- Sluit aan op de situatie in de teams. Denk en handel vanuit de praktijk van alledag en leg het verband met de beweging op organisatieniveau.
- Leer de teams om elkaar feedback te geven en deze ook te ontvangen, maak goede zorg bespreekbaar.
- Zoek contact met stakeholders in de keten. Ga met elkaar aan het werk om de contacten te verstevigen en een indruk te krijgen van elkaars leefwereld.

## Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/woonzorg-flevoland/>

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