

IMPRESSIE STARTBIJeenKOMST 1 NOV '06

WERKEN AAN ZEGGENSCHAP

Op 1 november 2006 zijn vijftig enthousiaste medewerkers van verpleeghuizen gestart met een proeftuin Zeggenschap over Kwaliteit van leven.

Een startconferentie heeft het officiële startsein gegeven. De ambitie is groot, we gaan voor een 10; bevorderen dat cliënten de ondersteuning, begeleiding en zorg krijgen die zij nodig hebben om het leven te realiseren dat zij ambiëren en thuis gewend waren.

Elf teams uit heel Nederland hebben besloten gezamenlijk de stap te wagen. Elk team werkt aan dezelfde ambitie, maar via verschillende acties en doelen. Het ene team wil werken aan de ambiance tijdens de maaltijd of in de huiskamer, het andere wil de cliënt zelf laten bepalen hoe haar/zijn dag eruit ziet en weer een ander wil de persoonlijke aandacht buiten de zorgmomenten vergroten.

In de startconferentie maken de deelnemers kennis met elkaar, met de doorbraakmethode (waarover elders in deze krant meer) en gaan vooral aan de slag met hun praktijk.



WAAR GAAN EN STAAN DE TEAMS VOOR?

Stel je aan elkaar voor, dat was de eerste opdracht aan de deelnemers. Vertel dan ook wat nu al goed gaat, waar je graag aan wil werken en wat je aan het management gevraagd hebt.



De betrokkenheid van medewerkers is groot, er wordt vraag- en belevingsgericht gewerkt, zorgplannen wordt gemaakt aan de hand van de wensen van bewoners, het welbevinden van de bewoner staat centraal. Dit zijn allemaal zaken die volgens de deelnemers al goed gaan.

Toch blijven er altijd wensen en ideeën liggen. Dat is jammer, maar in dit project gaat daar aan gewerkt worden.

"We brengen regelmatig veranderingen aan, maar we checken achteraf nooit hoe het loopt!", was een van de opmerkingen. De eerste plannen zijn er al. Steeds staat zeggenschap van de bewoners centraal, maar de ene organisatie heeft behoefte aan scholing mbt belevings-gerichte zorg, de ander vindt het de hoogste tijd iets te doen aan bewustwording bij de medewerkers. Kortom: er moet nog veel gebeuren!



Een belangrijk onderdeel van het verbetertraject is de communicatie met het management. Het is duidelijk dat de deelnemers hier veel van verwachten: "we hebben de vrijheid nodig die dingen te doen die wij belangrijk vinden!". Natuurlijk worden ook financiële middelen, materiaal, menskracht en mogelijk scholing gevraagd aan het management.

Om het belang van zeggenschap ook op het netvlies van het management te krijgen, worden zij nauw betrokken bij het verbetertraject. Op 8 november 2006 hebben de managers van de deelnemende instellingen een eerste gezamenlijke bijeenkomst. Zij gaan aan de slag met de uitkomsten van de startbijeenkomst op 1 november en komen gevoed met adviezen en tips terug in de organisatie.

KENT U HET EXTRANET?

Ervaringen delen gebeurt niet alleen op de werkconferenties! Op het extranet vindt u meer over mededeelnemers en diverse werkbladen.

Neem eens een kijkje op het extranet: www.zorgvoorbeter.nl/verbetertrajecten (Voor deelnemers)!



HET NIZW-KERNTTEAM (proeftuinverpleeghuizen @nizw.nl)

Ben Stoelinga
projectleider
030 - 2306397

Annelies Verkade
projectmedewerker
030 - 2306684

Henna Herkul
projectassistent
030 - 2306639

Lia Boonstra
secretaresse
030 - 2306306

EXPERTGROEP
Majorie de Been
Annemarie Vaalburg
STING

Ivette Heesbeen
Tineke van Sprundel
Actiz

Lena Hillen
LOC

René Ruissen
de Schorre in Terneuzen

Hugo van Waarde
Alzheimer Nederland

Petra Stienstra
NIZW-verbetertrajecten

PRATEN ALS BRUGMAN

Als het gaat om zeggenschap zijn er in het land goede voorbeelden te vinden. Ben Stoelinga interviewt René Ruissen, locatiemanager bij verpleeghuis ter Schorre.

Het verpleeghuis Ter Schorre in Terneuzen heeft de afgelopen jaren een grote verandering doorgemaakt. Niet alleen een verandering in gebouw, maar vooral ook een grote attitudeverandering bij medewerkers. René benadrukt dat er veel gebeurd is, maar dat het eigenlijk nooit klaar is.



Ben Stoelinga vraagt zich af hoe het kan dat er weerstand is bij de start, maar enthousiasme als het eenmaal zo ver is.

René is veel weerstand tegengekomen, omdat de nieuwe werkwijze een geweldig proces betekende. Niets is meer vanzelfsprekend. Oude tradities en gewoontes moeten worden doorbroken en dat is altijd een pad van onzekerheden. "Je moet echt praten als Brugman, steeds maar weer! En soms doorduwen en doorpakken", is het advies van René.



Sommige besluiten stuiten op verzet, maar als je uitlegt waarin het past, wil men nieuwe dingen wel uitproberen. Er is geen blauwdruk voor zo'n traject. Het is nodig om dingen uit te proberen en het is nodig dat er dingen doorgedrukt worden. René vertelt: "Voor sommige medewerkers werd het belang pas helder toen hun eigen ouders in een verpleeghuis terecht kwamen. Dat was echt een schrikbeeld!".

De traditionele verpleeghuizen zijn niet zoals thuis en dat willen we wel graag. In traditionele verpleeghuizen zijn de bewoners echt vervreemd van de werkelijkheid.

In verpleeghuis Ter Schorre wordt al ver voor de intrek in het nieuwe pand op een andere manier gewerkt. Een oude setting hoeft niet altijd nadelig te zijn. Kleine veranderingen kunnen al veel doen, mits maar duidelijk het belang ervan wordt aangegeven. René is er van overtuigd dat je gelijk moet starten met praktische acties: "Maak de groepsgrootte kleiner, zet wasmachines neer of ga zelf koken".

Omdat medewerkers op een andere manier zullen moeten gaan werken, kunnen opleidingen een uitkomst bieden. Bij Ter Schorre werden mensen geschoold op thema's als attitude, reflectie en het belang van deze nieuwe werkwijze.

PRAAT MET BEWONERS

Majorie de Been van Sting geeft in het middagprogramma een presentatie over huiskamergesprekken.

Niemand kan ontkennen dat iedereen moet kunnen genieten van een goede oude dag. Majorie geeft aan dat dit een belangrijk punt is als er gewerkt gaat worden aan zeggenschap.

Om er achter te komen wat bewoners bezighoudt en wat hun wensen zijn, is het mogelijk een huiskamergesprek te gaan voeren. Het resultaat van een huiskamergesprek is vaak een betere sfeer op de afdeling, tevreden cliënten, versterking van het team en openheid.

Een huiskamergesprek vergt natuurlijk voorbereiding in inhoudelijke en praktische zin. Zonder de steun van management en een vervolg op het gesprek heeft het geen zin. De mogelijkheid móet bestaan iets met de wensen en behoeften van de bewoners te doen.





VERANDEREN IS VERBETEREN

In dit traject staat de verbeteraanpak centraal. Annelies Verkade van het NIZW licht deze aanpak toe.

Tijdens deze proeftuin wordt gewerkt volgens een bepaald stramien. Alle projecten in Zorg voor Beter werken op dezelfde manier:

- werk op korte termijn aan kleine, concrete veranderingen
- leer vanuit de cliënt naar zorg en ondersteuning te kijken
- creëer een kansrijke omgeving via het management
- breng op langere termijn veranderingen aan in cultuur, systemen en leiderschap

Deze proeftuin kenmerkt zich door een experimentele aanpak, meetbare successen, samenwerking medewerkers / management, uitwisseling van ervaringen en aansluiting bij de dagelijkse praktijk.



De verbeteraanpak begint bij hetgeen opgelost of verbeterd moet worden. Vaak zijn dit grote thema's, waar niet 1-2-3 iets aan te doen is. Denken we.....



In kleine stappen werken naar een groter doel is mogelijk in het verbetertraject. Het is niet altijd nodig om grote plannen te maken. Er zijn veel acties die morgen al uitgevoerd kunnen worden. Om dit te kunnen doen, zullen de deelnemers de volgende vragen moeten kennen en toepassen:

1. Wat willen we bereiken?
2. Hoe weten we dat een verandering een verbetering is?
3. Welke veranderingen kunnen we invoeren die leiden tot een verbetering?

Dit zijn de vragen uit de PDSA-cyclus (Plannen maken – Doen van acties – Bestuderen van resultaten – Nieuwe acties plannen of bestaande verbeteren). Aan elke actie die uitgevoerd gaat worden, worden metingen verbonden. Alleen dan worden resultaten zichtbaar.

ZICHT OP EIGEN LEVEN

Yvette Heesbeen van Actiz presenteert een instrument waarmee de kwaliteit van leven op een afdeling of in de hele instelling te meten is.

Actiz heeft een vragenlijst gemaakt om bewoners zelf te laten aangeven

hoe zij de kwaliteit van hun leven in de instelling ervaren.

De uitkomsten zijn niet geschikt om individuele behoeften aan af te meten. Wel levert het instrument aandachtspunten op voor een groep bewoners. Wat gaat goed en wat moet beter volgens deze groep? Om in beeld te brengen hoe bewoners met een ernstige psychogeriatrische problematiek de kwaliteit beleven, biedt Actiz een observatie-instrument.



De vragen en observaties gaan over het eigen leven en de beleving daarvan, ingedeeld in vier domeinen:

- Lichamelijk welbevinden
- Woon- / leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden

Het is belangrijk dat de vragenlijst wordt afgenomen door twee medewerkers, waarvan één geen directe zorgrelatie heeft met de bewoners. De observatielijst wordt juist wel gebruikt door een bekende verzorgende. Actiz hoort uit de proeven met het instrument positieve berichten.

De uitkomsten zeggen ècht iets over de beleving van bewoners en over wat zij belangrijk vinden. Het is bijzonder nuttig om door de ogen van verschillende bewoners te kijken en je hierdoor te laten motiveren in je werk.



DEELNEMENDE ORGANISATIES

- Atlant Zorggroep
- De Waalboog
- De ZorgRing
- St-Prot. Ouderenzorg op Walcheren
- Stichting Bronovo-Nebo
- Stichting Den Koogh
- Stichting Kalorama
- Stichting Verpleeghuis Lauwershof
- Stichting Zorg en Welzijn Groep
- Zorggroep de Leiboorn

Ook bewoners vinden het leuk, maar soms ook confronterend, om op deze manier over hun leven te praten.

Bij de start van een verbetertraject "Zeggenschap over Kwaliteit van Leven" is het instrument zeer de moeite waard. U krijgt een breed gedragen beeld van de ervaren kwaliteit op een afdeling. U start met Zeggenschap geven door bewoners al direct te bevragen of te observeren.



HOE NU VERDER?

De eerste actieperiode breekt aan. De deelnemende teams gaan tot de volgende werkconferentie op 13 december meteen aan de slag.

Met de eerste handvatten in handen gaan de deelnemers "moe, maar voldaan" naar huis. De startbijeenkomst is nog maar het begin van een spannend traject. In de eerste actieperiode zullen deelnemers al volop aan de slag gaan.

Op de agenda staat:

- Communiceer met bewoners over Kwaliteit van Leven met behulp van instrument *Zicht op eigen leven*
- Schrijf de interviewer in voor een training om de vragenlijst af te nemen

- Observeer p.g.-bewoners met het observatie-instrument
- Vergelijk de eigen ambitie en verbeteronderwerpen met de wensen en behoeften van de bewoners
- Bepaal verbeteronderwerpen en ga ermee aan de slag

Eerste actie: maak een eerste PDSA over de communicatie met bewoners!

HERKEN DE PDSA
Heeft u de PDSA van Seats 2 Meet te Maarssen ook opgemerkt?



Seats 2 Meet had een nieuw plan. Normaal gesproken kreeg iedere deelnemer tijdens de lunch een eigen dienblad met eten. Seats 2 Meet vindt het van belang de keuze meer bij de klant te leggen en besloot de volgende PDSA uit te voeren:

Doel
Ambiance tijdens de maaltijd verbeteren.

Plan
Alle deelnemers van de bijeenkomsten kunnen gebruik maken van een buffet. Op 1 november 2006 plaatst Seats 2 Meet in een buffet voor iedere persoon iets kouds, iets warmes en een broodje.

Do
Tijdens de lunch kunnen mensen gebruik maken van het buffet. Ieder stelt eigen lunch samen. Sommige deelnemers nemen meer dan één broodje.

Study
Na afloop van de lunch

blijkt dat er mensen zijn die geen broodje hebben gehad. Kortom: broodjes tekort!

Act

Het idee van buffet beviel Seats 2 Meet wel, maar het aantal broodjes was onvoldoende. In een volgende PDSA doet zij hetzelfde, maar kiezen ze ervoor om meerdere broodjes per persoon neer te leggen.



AANBOD VERPLEEG-EN VERZORGINGSHUIZEN

Het NIZW-kernteam begeleidt dit verbetertraject. Naast de werkconferenties bieden zij ook het volgende:

Zicht op eigen Leven
Binnenkort vindt u op het extranet meer informatie over het gebruik en de verwerking van Zicht op eigen Leven.

Het kernteam biedt:

- een handleiding met aanwijzingen voor toepassing en verwerking uitkomsten
- het observatie-instrument
- de vragenlijst
- een training in het afnemen van de vragenlijst (eind november)

Training voor projectleiders
Eéndaagse Training voor projectleiders over hun rol binnen het verbetertraject (14 december 2006).

De projectleiders krijgen nadere informatie via de mail.



COLOFON

Deze krant is een uitgave van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW.

Eindredactie:
Ruth Oortgiesen

Met dank aan:
Alle deelnemers van de startbijeenkomst