

Toolbox

Zoals thuis in het verpleeghuis

Wat is de Toolbox Zoals Thuis in het verpleeghuis?

‘Persoonsgerichte zorg in een huiselijke en vertrouwde omgeving’ Dit ideaal heeft Vilans toegepast in verschillende verpleeghuizen tijdens het project *‘Zoals thuis in het verpleeghuis’*. Het project vond plaats van 2008 tot 2010. In deze publicatie stelt Vilans aan iedereen die de omslag wil maken van instituut naar huiselijke omgeving, de inzichten en instrumenten die voortgekomen zijn uit het project ter beschikking.

Aanleiding van het project

Het aantal mensen met dementie neemt sterk toe. In 2010 had bijna een kwart van de mensen met dementie behoefte aan psychogeriatrische zorg in verpleeghuizen (prognose Aedes-Actiz, 2006). De vraag naar geschikte huisvesting voor ouderen met dementie neemt toe. Gezien deze bouwopgave en de woonwensen van ouderen is er aandacht nodig voor de kwaliteit van de huidige verpleeghuisgebouwen. In 2005 scoorde de gebouwkwaliteit van de helft van de huidige verpleeghuizen matig tot slecht (Bouwcollege, 2005). Veel nieuwbouw vertrekt vanuit het ideaal: ‘persoonsgerichte zorg bieden in een huiselijke omgeving’, als alternatief voor het traditionele instituutmodel. Kan dit ideaal ook toegepast worden in bestaande verpleeghuizen? Dat was de aanleiding van dit project.

Wat kunt u verwachten?

In deze publicatie leest u over de inzichten en instrumenten die beproefd zijn in het project *‘Zoals thuis in het verpleeghuis’*. Ook vindt u een beschrijving van de fases die in het project doorlopen zijn.



‘Zoals thuis in het verpleeghuis’

Persoonsgerichte zorg in een huiselijke omgeving

Voorwoord

Onze opvattingen over ‘goede zorg’ veranderen. Persoonsgerichte zorg in een huiselijke en vertrouwde omgeving staat in het middelpunt van de belangstelling. Vraag is hoe je dit ideaal kunt introduceren in bestaande gebouwen. Vilans ondersteunt zorgorganisaties die kleinschalige persoonsgerichte zorg willen realiseren en daarvoor ook hun gebouw en inrichting willen aanpassen.

In de praktijk ontstaan verschillende alternatieven voor het onpersoonlijke instituutmodel. Het gemeenschappelijke in de varianten is de verschuiving van een oriëntatie op problemen naar een oriëntatie op het dagelijks leven, ‘zoals thuis’. De persoonlijke benadering van ouderen die zorg nodig hebben vraagt om verandering van drie ogenschijnlijk losstaande zaken: aanpassingen in de fysieke omgeving, het versterken van een dienstverlenende houding bij medewerkers en leidinggevendenden én veranderingen in de organisatie van de werkprocessen.

Tijdens het project ontwikkelt Vilans de leer- en werkplaats ‘Zoals thuis in het verpleeghuis’ en biedt ondersteuning aan een aantal zorgorganisaties bij hun ombouwopgave tot een ‘Zoals-Thuis-huis’. In de leer- en werkplaats onderzoeken we de belangrijkste veranderprincipes, thema’s en methodes. Hoe ziet onze aanpak eruit? Wat zijn de projectfases? En wat levert de leer-werkplaats u op?

Onze aanpak: Groot Denken & Klein Doen

*‘Van instituut naar individu’
‘Van kamer naar woonruimte’
‘Van anoniem naar persoonlijk’*

In de leer- en werkplaats gaan deelnemers aan de slag met het verbeteren van hun werkwijze en leren al doende van opgedane ervaringen. Zo combineren ze de ambitie ‘zoals thuis’ met het uitvoeren van kleine, concrete stappen. Dit leidt in de praktijk tot succes. Door plannen te smeden, deze in de praktijk uit te proberen en hierop te reflecteren, ontstaat bij deelnemers al werkend, maar ook al pratend, inzicht in verbetermogelijkheden.

De drie veranderopgaven - de omgeving, de medewerkers, de organisatie - komen aan bod in twee werkbijeenkomsten en in twee actieperiodes. Op de eerste bijeenkomst staan ‘bewustwording’ en ‘richting bepalen’ centraal. We introduceren het ‘Kijken door de ogen van de bewoner’. Instrumenten die daarbij behulpzaam zijn: een quickscan waarmee teams de ambitie op een snelle manier in beeld brengen en de speerpunten vaststellen die in het verbetertraject aan bod komen. Daarnaast maken de organisaties kennis met de foto-opdracht, een instrument waarmee elk team het huiselijke en het institutionele in het gebouw vastlegt én een 0-meting maakt van de gebouwde omgeving.

In de actieperiode die hierop volgt wordt een startbijeenkomst (*kick off*) georganiseerd. De deelnemende teams gaan aan de slag met de aangeboden instrumenten en oefenen met 'zoals thuis'-gedrag. De resultaten worden verwerkt in een actieplan met een onderscheid naar acties op korte en langere termijn, urgent en niet urgent, laaghangend (= snel succes) en hoog hangend fruit.

In de tweede bijeenkomst kijken we terug naar de actieperiode en worden de ambities op de domeinen wonen, welzijn en zorg uitgewerkt tot een woon- en leefconcept. Het woon- en leefconcept vormt de basis voor verdere acties in de organisatie. In de tweede actieperiode gaan de teams met gekozen verbeteronderwerpen verder aan de slag. In de bijlage treft u deze werkwijze als schema aan.

Vilans biedt de deelnemers van dit project ondersteuning in de vorm van:

- een multidisciplinair samengesteld begeleidingsteam, deskundig op het gebied van veranderingsprocessen en het realiseren van aanpassingen aan de omgeving (architect, interieurarchitect, omgevingspsycholoog). Naast de organisatie van de gemeenschappelijke werkbijeenkomsten ondersteunen de leden van het team de deelnemer(s) op locatie bij de organisatie van de *kick off*-bijeenkomst, het opstellen van het actieplan en het woonleefconcept;
- instrumenten om het transformatieproces in de praktijk te ondersteunen;
- methodieken om op snelle en slimme wijze verbeteringen te realiseren: kortcyclisch verbeteren, ontwerpen leren maken én uitvoeren (rapid prototyping). Kennisbronnen, zoals extranet, worden beschikbaar gesteld.

Fases van het project

- *Introductie en start project*
In deze fase onderzoekt u of het project past bij uw verpleeghuis en treft u voorbereidingen om te starten met het project.
- *Fase 1: SEE*
In deze fase neemt u op verschillende manieren waar hoe de woon- en leefomgeving van bewoners eruit ziet en hoe het dagelijkse reilen en zeilen vorm krijgt. U geeft aan welke problemen u wilt aanpakken.
- *Fase 2: PLAN*
In deze fase formuleert u uw ambitie voor de toekomst en stelt u bepaalde doelen. Vervolgens bepaalt u de acties die u in de praktijk helpen om de ambitie dichterbij te brengen.
- *Fase 3: ACT*
In deze fase voert u de geplande acties uit. U neemt de ervaringen waar, zodat u de ontwikkeling van het project goed in beeld heeft en dit zo nodig kan bijstellen.
- *Fase 4: REFINE & COMMUNICATE*
In deze fase evalueert u de acties om te bekijken of ze leiden tot verbetering en om na te gaan wat nog bijgesteld moet worden. Als de acties zichtbare verbetering opleveren, borgt en verspreidt u de resultaten.

Wat levert 'Zoals thuis' de deelnemers op?

De leer- en werkplaats omvat een mix van leeractiviteiten (reflectie, feedback geven en krijgen), visieontwikkeling en experimenteren (uitproberen/ innoveren). Deze mix zorgt voor gedragsverandering en vernieuwing en versterkt het functioneren van de medewerkers als team. Op basis van eigen kennis en ervaringen en met inbreng van externe deskundigen leert men al doende. De gewenste veranderingen in de organisatie komen sneller tot stand en krijgen een goede basis voor verdere verspreiding en verankering. Bewoners voelen zich beter thuis en medewerkers voelen zich meer betrokken bij hun werk, omdat het werk leuker wordt. Indien gewenst kunnen de deelnemers de ervaringen die ze opdoen in de leer- en werkplaats verdiepen en borgen in een vervolgtraject.

Bijlage

	Onderwerpen (tussen haakjes rol Vilans begeleidingsteam)
Vorbereiding	• Intake (telefonisch) • Voorwaarden regelen: menskracht en middelen • Welk(e) team(s) doet / doen mee? • Verkennen van mogelijke verbeteronderwerpen, • Vorbereiding praktisch uitvoeren
1ste bijeenkomst	• Introductie deelnemer(s) (kennismaken, ambities delen) • Inhoudelijke input van goede praktijken (presentatie) • “Kijken door de ogen van de bewoner”; bewustwording + richting bepalen; kortcyclisch verbeteren (introductie) • Instrumenten: Quickscan ambitie, foto-opdracht, 0-meting gebouwde omgeving (introductie) • Vorbereiden actieperiode (agenda mee helpen opstellen)
1ste actieperiode	• Kick off bijeenkomst organiseren (feedback van experts) • Toepassen van instrumenten in de organisatie. Uitkomsten geven handvatten voor verbeterpunten t.a.v. fysieke omgeving, gedrag / attitude medewerkers, welzijn bewoners. • Uit verbeterpunten actieplan maken (projectmatige ondersteuning) • Oefenen ‘zoals thuis’ gedrag, oefenen in dialoog (tips aanpak).
2de bijeenkomst	• Feedback op voorbereidingen (organiseren) • Uitwisselen van ervaringen en resultaten van acties; presenteren actieplan (feedback van experts) • Toets actieplan bij anderen - trek daar lessen uit voor eigen praktijk (feedback van experts) • Verbeteringen bijstellen en bijhouden (tips aanpak) • Een eigen woonleefconcept ontwikkelen - het leven van alledag in kaart gebracht (introductie)
2de actieperiode	• Aan de slag met verbeteringen - korte termijn / laaghangend fruit • Plannen verbeteringen - langere termijn (helpdesk) • Leg verbeteringen vast
Na afloop	• Nieuwsbrief met verslag bijeenkomst (productie) • Evaluatie (afsluitend gesprek)



Start en voorbereiding project

Wat is het?

Wilt u een huiselijke en vertrouwde woonomgeving creëren in uw verpleeghuis? Wilt u ouderen die intensieve ondersteuning nodig hebben vooral ondersteunen bij hun dagelijks leven en niet alleen in leven houden? U doet er goed aan om via deze stap te peilen of uw verpleeghuis gebaat is bij een project á la 'Zoals thuis'. In deze stap treft u de voorbereidingen om te kunnen starten met het project.

Hoe werkt het?

Bij deze fase kunt u gebruik maken van een aantal instrumenten en informatie om te onderzoeken of het project past bij uw verpleeghuis en voorbereidingen te treffen:

- Overwegingen om te starten
- Werkwijze Zoals thuis
- Voorbeeld opzet project
- Format projectplan
- Projectstructuur
- Quick Scan ambities (te vinden en ook te gebruiken bij fase 'SEE')
- Informatie over het project '*Zoals thuis in het verpleeghuis 2008-2010*': resultaten en nieuwsbrief.



Overwegingen om te starten met ‘zoals thuis’

Deze toolkit is een hulpmiddel om uw verpleeghuis meer ‘zoals thuis’ voor bewoners te maken. U gaat aan de slag met veranderingen in de fysieke omgeving van het gebouw en het gedrag van medewerkers. Past dit project bij de situatie in uw verpleeghuis? Een aantal overwegingen:

1. De conditie van het gebouw past niet (meer) bij onze zorg- en leefvisie, er zijn aanpassingen nodig in het huidige gebouw.

Reden om te starten met het project:

Het huidige gebouw van uw verpleeghuis past niet bij het zorgconcept van uw organisatie en de wensen van (toekomstige) bewoners. U zult echter nog (enkele) jaren met het huidige gebouw vooruit moeten. Dit project helpt u om fysieke aanpassingen in het huidige gebouw aan te brengen.

‘De mogelijkheden halen uit een oud gebouw, en dan ook nog de attitudeverandering bij de medewerkers, daar draait het om!’ - Een projectleider van het project ‘zoals thuis’

2. De bewoner en zijn behoeften willen we meer centraal stellen in onze werkwijze.

Reden om te starten met het project:

‘Zoals thuis in het verpleeghuis’ vraagt om ander gedrag van medewerkers. Er is een cultuuromslag nodig om de bewoner en zijn wensen meer centraal te stellen en te zorgen dat dit leidend is voor het gedrag van medewerkers. Er is commitment en visie vanuit het bestuur van de organisatie om deze nieuwe werkwijze in gang te zetten.

‘We waren echt zo aan het werk dat de bewoner op ons werk woont, terwijl het natuurlijk zo moet zijn dat wij werken waar de bewoner woont’ – Een deelnemer aan het project ‘zoals thuis’

3. Er zijn andere specifieke kenmerken in onze organisatie die het succes van dit project ondersteunen.

Reden om te starten met het project:

.....

4. De randvoorwaarden voor het succesvol uitvoeren van het project ‘zoals thuis’ zijn in onze organisatie aanwezig.

- Er zijn geschikte mensen in de organisatie die het project kunnen trekken. De organisatie heeft mensen die de visie ‘zoals thuis in het verpleeghuis’ ondersteunen en die de competenties en zeggenschap hebben om het project aan te sturen.

- Ook de personeelsbezetting van de proeftuin/pilot/de deelnemende afdeling is op orde. Ter illustratie: één project is het eerste projectjaar gestrand vanwege afwezigheid van een teamleider en chronische onderbezetting van het team.
- Er zijn voldoende financiële middelen en tijd beschikbaar om te investeren in *‘zoals thuis in het verpleeghuis’*. Het bestuur van uw organisatie stelt financiële middelen beschikbaar om aan de slag te kunnen met het project. Ook worden mensen vrijgesteld om tijd te besteden aan de uitvoering van het project (projectleider en een projectteam met uitvoerende medewerkers).



Werkwijze - Zoals thuis in het verpleeghuis

Wat nu weer? SPARC-innovatie in ons verpleeghuis.¹

Denken met je handen

Veel veranderingen in de zorgsector beogen de ervaren kwaliteit van het dagelijks leven van de zorgvrager te verbeteren. Daartoe moet ook de cultuur van de organisatie om. Het moet allemaal beleavingsgerichter, vraaggerichter, persoonlijker, 'zoals thuis'. Zeggen dát de cultuur om moet, wil nog niet zeggen dat deze ook als vanzelf om gaat. Anders gezegd: het is makkelijker gezegd, dan gedaan. Toch leren we beetje bij beetje. Bijvoorbeeld dat een pragmatisch perspectief op 'cultuur' welkom is.² Cultuur kun je ervaren, kun je zien aan gedrag van mensen en aan uiterlijke zaken (bijvoorbeeld geen witte uniforms meer). Een cultuurverandering kan ook alleen worden bereikt als het dagelijks handelen van medewerkers die direct in de omgeving van zorgvragers werken, wordt beïnvloed. Veel veranderingsprocessen verzanden, omdat geen aansluiting wordt gezocht en gevonden bij dit dagelijks handelen en bij dit gedrag³.

Er moet met andere woorden een verbinding worden gemaakt tussen denken - de gewenste verbetering voor de zorgvrager - en het doen, het uitvoeren van dat idee in de praktijk door medewerker en manager. De koppeling tussen denken en doen is in de zorgpraktijk niet vanzelfsprekend. We denken ons suf en we komen niet toe aan 'doen'. Of we doen vooral waar we vertrouwd mee zijn, maar dat hoeft niet hetzelfde te zijn waar onze bewoners het meeste om verlegen zitten: privacy, persoonlijke bejegening, in het algemeen: een prettiger leven kunnen leiden.

We kunnen wat leren van de manier waarop ontwerpers of vormgevers werken. Zij hebben een klant die zich tot hen heeft gewend met een bepaald probleem ("ontwerp voor mij een veilige, kindvriendelijke en hufterproof winkelwagen"). Om dat probleem aan te pakken, observeren ze het leven van die klant om iets van diens probleem te begrijpen ('See') - ze ontwikkelen met elkaar verschillende ideeën hoe dat probleem aan te pakken ('Plan') - gieten vervolgens het beste idee in een bepaald product of een bepaalde dienst ('Act') - testen het resultaat en passen het resultaat zo nodig aan ('Refine') - en communiceren dat alles met elkaar en met de klant ('Communicate'). Wat kun je als verzorgende en als manager leren van dit SPARC-proces? *Vier lessen* die we in deze leerwerkplaats willen toepassen:

1. Leer kijken door verschillende brillen (en niet alleen door die van jezelf)
2. Gebruik een persoonlijke aanpak (en niet *one size fits all*)
3. Ga voor snelle en kleine aanpassingen in de dagelijkse praktijk (en staar je niet blind op die ene oplossing, want die is er niet)
4. Integreer creatieve werkmethoden in jouw dagelijks werk (en bestrijd ook zo de *killer phrases*, de "ja maars").

¹ Deze notitie is een toelichting op het artikel van Coughlan en Prokopoff, *Managing Change by Design*, te downloaden van de site van IDEO (www.ideo.com). Deze firma heeft baanbrekend werk gedaan in design en gebruikt de kennis van ontwerpprocessen ook om vernieuwingen in de gezondheidszorg te realiseren. Tom Kelley, *The art of Innovation, lessons in creativity from IDEO*, Doubleday, 2001.

² *Caring Matters - Everyday Tales for Healing Organisations*. Fraser, Wilson and Rubin, Kingsham Press, 2005.

³ Vhl. A. Hogewoning-van der Vossen. *Invoeren van leefstijlenconcept*. Handboek zorgvernieuwing, ongedateerd.

Kort uitgelegd gaan de vier lessen over het volgende:

1. Wat 'zegt' een gebouw nu precies tegen de mensen die er verblijven? Ga jouw verpleeghuis eens van buiten bekijken. Kijk ernaar met de ogen van de mensen die er wonen of hun familie die op bezoek komt. Als je er voor het eerst naar kijkt, bijvoorbeeld als mogelijke plek voor je demente vader of moeder om er te gaan wonen, wat is dan je indruk? Ziet het er uit als een instituut, als een ziekenhuis of als een gewoon huis? Kunnen bezoekers vlak naast de ingang parkeren of zijn die plekken gereserveerd voor artsen en leveranciers? Past de buitenruimte eerder bij een kantoor dan bij een gewoon huis? In het laatste geval nodigt het uit om er te gaan zitten - met vrienden er te verpozen. Anders is de boodschap: 'snel naar binnen'.⁴

De truc is om het vertrouwde op een niet vertrouwd manier te leren zien.

Maak 24 uur mee met de dag van een bewoner of 24 uur met een dag van een medewerker. Zet eens een andere bril op om te ervaren hoe anderen jouw omgeving beleven!

2. Het is logisch dat de fysiotherapeut om 10.30 uur op de afdeling komt om alle bewoners tegelijk te zien. Lekker efficiënt. Maar door de bril van de bewoner is het raar: "waarom moet ik hier met Jan en alleman klaar zitten en waarom kunnen er niet aparte afspraken worden gemaakt?" Hier vechten twee perspectieven met elkaar om de voorrang. De patiënt te midden van andere lotgenoten in de wachtkamer van de dokter ("wie is de volgende?") en bewoners die met elkaar een huiskamer delen - "ach, dokter Jansen kunt u even kloppen voordat u onze huiskamer binnenkomt en u heeft ook alweer een afspraak met wie...?" Ben je in alles een patiënt of ben je een bewoner met ook functiebeperkingen? Het gemeenschappelijke gebrek centraal of de verschillen tussen personen? Ontwikkel een referentiekader waarmee jouw professionele handelen recht doet aan de bewoner als persoon: opstaan en naar bed gaan wanneer deze dat gewend is, eten met wie, op het tijdstip dat en de plek waar hij of zij dat wil; zorg voor respect en respecteer privacy en organiseer in samenspraak activiteiten die passen bij ieders stijl van leven....
3. Wij willen alles perfect doen en dus komt het er nooit van. "Goed plan, maar we doen het niet, want... dat is al eens eerder geprobeerd, dat is te duur, niet haalbaar, wil X niet, wil Y niet, wil de klant niet, creëert nieuwe problemen..." De les is: niet één probleem = één oplossing (ready, aim, fire), maar één probleem heeft heel veel oplossingen (ready, fire, aim). Oftewel, ga niet langdurig broeden op dé oplossing, want aan elke oplossing zitten wel minpunten. Verzamel met elkaar veel ideeën over hoe je iets kunt oplossen, kies in potentie goede ideeën, probeer die uit door kleine, snelle acties en verbeter die al werkenderwijs.
4. Ontwerpers / vormgevers zitten niet vast aan bestaande vormen en structuren. Zij gebruiken hun professionele nieuwsgierigheid en hun creativiteit om voor bestaande problemen vernieuwende oplossingen te vinden. Dat noemen we dan "innovatief". De technieken die zij gebruiken - kijken door meerdere brillen, belanghebbenden interviewen, brainstormen over ideeën om het probleem te tackelen, kleine en snelle veranderingen realiseren - kunnen we in ons eigen werk inzetten om daarmee de ambitie "Zoals Thuis" daadwerkelijk tot stand te brengen

Utrecht, 16 mei 2008
Ben Stoelinga © Vilans

⁴ Afkomstig van het Amerikaanse Ideas Institute (www.ideasinstitute.org). Zie deze website voor meer stimulerende voorbeelden.

In het project 'Zoals thuis' passen de verpleeghuizen in het veranderingsproces de vier omschreven lessen toe:

1. Leer kijken door verschillende brillen (en niet alleen door die van jezelf)
2. Gebruik een persoonlijke aanpak (en niet *one size fits all*)
3. Ga voor snelle en kleine aanpassingen in de dagelijkse praktijk (en staar je niet blind op die ene oplossing, want die is er niet)
4. Integreer creatieve werkmethoden in jouw dagelijks werk (en bestrijd ook zo de *killer phrases*, de 'ja maars'.

Vilans heeft een aantal instrumenten ontwikkeld waarin deze lessen terugkomen:

1. Instrumenten voor de diverse fasen van SPARC. In de toolkit zijn deze terug te vinden onder SEE, PLAN, ACT, REFINE en COMMUNICATE
2. Projectstructuur en voorbeeld opzet project
3. SPARC werkbladen en werkbladen voor projectbijeenkomsten
4. Werkvormen die mensen uitdagen om anders te kijken naar hun werk. Deze zijn m.n. te vinden bij ACT.



Voorbeeld opzet project

Fase en doel	Activiteiten	Instrumenten
Start project Doel: Besluitvorming en Randvoorwaarden regelen	• Besluitvorming start project met management en bestuurder • Selecteren projectleider (zie projectstructuur) • Selecteren projectteams (zie projectstructuur) • Eerste versie plan van aanpak (invullen format projectplan of eigen format) • Regelen randvoorwaarden met bestuurder	• Overwegingen voor de start en Werkwijze • Projectstructuur • Projectstructuur • Format projectplan • Projectstructuur
Startconferentie voor projectteams en hun leidinggevendenden Doel: Oriëntatie op het project en voorbereiden eerste fase SEE	• Introductie doel en principes project: leren kijken door de ogen van de klant (Wat wil de bewoner? Hoe deed de bewoner het in zijn vorige huis? Hoe zou ik het thuis doen? Hoe moeten we het hier in het verpleeghuis doen?) • Introductie aanpak: verbetermethode (see - plan - act - refine - communicate) en meten = weten • Introductie Quick Scan; de ambitie van de organisatie op gebied van wonen en welbevinden • Introductie Kijkopdracht (woonomgeving)	• Werkwijze Zoals thuis • Toelichting SPARC • Werkbladen • Do's en don'ts • Quick Scan • Kijkopdracht
	• Kennis ontwikkelen over relatie gedrag en gebouw en de ruimtelijke betekenis van 'zoals thuis'	• Achtergrondinformatie SEE
	• Ervaringen delen met ervaringsdeskundigen	• Nieuwsbrieven
Actieperiode 1 (2 a 3 maanden) Doel:	• Projectorganisatie verder inrichten • Reisdooel bepalen (de collectieve ambitie en aanpassing woon - leefconcept)	• Projectstructuur • Tips voor de project-teamvergadering

Terreinverkenning (SEE)	• Verfijnen plan van aanpak	
	• Quick Scan uitvoeren: inventariseren verbeteronderwerpen welbevinden, • Kijkopdracht uitvoeren (0-meting)	• Quick Scan • Kijkopdracht
	• Kick off in de eigen organisatie	
	• Ontwikkelen ideeën woonconcepten voor het inrichten en gebruik van ruimten	• Ontwikkelen woon-leefconcept
Uitkomsten aan einde van actieperiode 1	• Uitkomsten instrumenten actieperiode 1 beschikbaar: - ambitie geformuleerd op gebied van wonen en welbevinden (Quick Scan, aanpassing woonzorgvisie) en eerste actiepunten uitgevoerd - ideeën voor woonconcepten en eerste actiepunten voor het inrichten/gebruik van ruimten (Kijkopdracht) • Projectorganisatie ingericht + plan van aanpak gereed • Voortgang project bewaakt	• Werkbladen projectbijeenkomsten
2^e werkconferentie (3 maanden na 1 ^e werkconferentie, eind actieperiode 1) Doel: gewenste veranderingen bepalen; tweede fase PLAN invullen	• Reflectie op terreinverkenning • Uitkomsten 0-meting (Kijkopdracht en Quick Scan) bespreken • Wonen: Eerste ontwerp maken voor herinrichting (start stappenplan inrichting, foto's en plattegronden) • Welbevinden: Actiepunten uit Quick Scan (omgaan met “ja maars” benoemen) • Werken met SPARC	• Werkbladen projectbijeenkomsten • Stappenplan interieur • Ja-maar • Werkbladen SPARC en Do's en don'ts
Actieperiode 2 (2 a 3 maanden)	• Eerste acties uitvoeren op gebied van herinrichten en welbevinden • Projectteamoverleg	• Tips voor project-teamvergadering

	• Commitment bestuurder en management	
Uitkomsten aan einde van actieperiode 2	• Eerste stappen gezet op gebied van welbevinden: de verbeterideeën zijn uitgewerkt, een aantal verbeterideeën worden gerealiseerd in de praktijk, • Ruimteconcept en -programma is opgesteld • Voortgang project bewaakt	• Werkbladen SPARC • Stappenplan interieur • Werkbladen projectbijeenkomsten
3^e werkconferentie (2 a 3 maanden na 2 ^e werkconferentie, eind 2 ^e actieperiode) Doel: Oogsten, evalueren en nieuwe acties bepalen (Refine, See en Plan); gewenste gedragsverandering van medewerkers bepalen (See en Plan)	• Reflectie op eerste resultaten en afspraken maken over communicatie en verspreiding succesvolle acties • Kijken naar behoeften bewoners en gedrag medewerkers • Participatie • Adviescarrousel, feedback door experts	• Werkbladen projectbijeenkomsten • Verspreidingspel en sleutelkaart • Diverse werkvormen onderdeel Action
Actieperiode 3 (2 a 3 maanden)	• Acties uitvoeren en de rode draad vasthouden • Wonen: verder gaan met herinrichten omgeving • Welbevinden: voortgang verbeteronderwerpen, bespreken 'beren op de weg' • Gedrag medewerkers op de agenda zetten • Projectteamoverleg	• Werkbladen SPARC • Tips voor projectteamvergadering • Stappenplan interieur
Uitkomsten aan einde van actieperiode 3	• Welbevinden: verbeterideeën worden in de praktijk toegepast en zo nodig bijgesteld, • Wonen: ontwerp herinrichting • Medewerkers en leidinggevenden committeren zich aan gewenste gedragsverandering en nieuwe afspraken	

	• Voortgang project wordt bewaakt	
4^e werkconferentie (2 a 3 maanden na 3 ^e werkconferentie, eind 3 ^e actieperiode) Doel: Oogsten, evalueren en nieuwe acties bepalen (Refine, See en Plan); gewenste verandering in dagelijkse routines bepalen (See en Plan)	• Reflectie op resultaten en afspraken maken over communicatie en verspreiding succesvolle acties • Kijken naar dagelijkse routines en maken van afspraken over verandering • Ontwerp traject gedragsverandering en routines medewerkers	• Werkbladen SPARC en projectbijeenkomsten • Opdracht resultaten in beeld • Zie onderdeel Action, dagelijks (be)leven en werkwijze
Actieperiode 4 (2 a 3 maanden):	• Verder uitvoeren van herinrichting • Traject gedragsverandering en routines medewerkers	
5^e werkconferentie (2 a 3 maanden na 4 ^e werkconferentie, eind 4 ^e actieperiode) Doel: Oogsten, evalueren en nieuwe acties bepalen (Refine, See en Plan); gewenste verandering in participatie en rol bewoner/mantelzorger bepalen (See en Plan)	• Reflectie op resultaten en afspraken maken over communicatie en verspreiding succesvolle acties • Participatie • Veranderingen afspreken in de rol van bewoners en mantelzorgers	• Werkbladen SPARC en projectbijeenkomsten • Zie onderdeel Participatie bij Action
Actieperiode 5 (2 a 3 maanden):	5 ^e actieperiode: • Werken aan participatie en welbevinden in vernieuwde woonomgeving • Projectteamoverleg	
6^e Werkconferentie (2 a 3 maanden na 5 ^e werkconferentie, eind 5 ^e actieperiode) Doel: Oogsten en verspreidingsacties bepalen (Refine, Communicate en Plan)	• Is de verandering een verbetering? • Communiceren en verspreiden van de resultaten	• Opdracht resultaten in beeld • Werkbladen SPARC en projectbijeenkomsten •
Actieperiode 6: (2 a 3 maanden):	• Werken aan verspreiding en borging.	

	• Toetsen of de veranderingen een verbetering zijn.	
Uitkomsten: Borging van veranderingen		
7^e Werkconferentie	• Slotconferentie	• Slotkrant

Format voor het projectplan *Zoals thuis in het verpleeghuis*

Projectplan van (naam verpleeghuis)

In(plaats).

Aanleiding voor het project *Zoals thuis in het verpleeghuis*

- Noem de ontwikkelingen binnen het verpleeghuis.
- Omschrijf hoe je wilt inspelen op de landelijke ontwikkelingen rond kwaliteit van leven en huisvesting van verpleeghuizen.

Doel van het project *Zoals thuis in het verpleeghuis*

- Maak gebruik van de door u geformuleerde ambities in de Quick Scan.

Organisatie en uitvoering van het project

- Het project wordt uitgevoerd op de locatie , afdeling
- Deze afdeling staat onder leiding van(naam).
- Bij het project zijn (aantal) bewoners betrokken.
- Voor het uitvoeren van het project is een projectteam samengesteld, bestaande uit een projectleider, stafmedewerker, teamleider, uitvoerende medewerkers en cliënten.
- De projectleider van het project is(naam).
- Vanuit het stafbureau wordt het project begeleid door (naam).
- De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het project berust bij (naam).

Tijdsinvestering van het project

Om het project te kunnen uitvoeren is de volgende tijdsinvestering nodig:

- Voor het project wordt een projectleider ingezet voor één dag in de week gedurende de looptijd van het project.
- De inzet van medewerkers van de betrokken afdeling bij het uitvoeren van de projectactiviteiten.
- De inzet van het bestuur voor de transformatie van het woon- en leefklimaat in het verpleeghuis.

Stappenplan en tijdsplanning

Onderstaande tabel geeft een samenvattend en voorlopig overzicht van de activiteiten in het project *Zoals thuis in het verpleeghuis*, dat loopt van t/m

Periode	Activiteiten
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•

Kosten van het project *Zoals thuis in het verpleeghuis*

Hier geeft u aan welke financiële investering voor het project beschikbaar is.



Projectstructuur⁵

De start van het project begint met de gedachte dat *'Zoals thuis in het verpleeghuis'* een goed traject is om uw ambities te bereiken en bewoners en medewerkers te ondersteunen bij de realisatie daarvan.

In uw voorbereiding informeert u zich over wat het project inhoudt en onderzoekt u of uw organisatie er wel aan toe is om te gaan sleutelen aan het gebouw en de cultuur van de organisatie.

Uw voorbereidingsfase eindigt met de beslissing om wel óf niet aan *'Zoals thuis'* te gaan werken. En, als de beslissing 'wel' is, met een projectopdracht en de keuze van een projectleider. Natuurlijk houdt u de cliëntenraad en de ondernemingsraad van de ontwikkelingen op de hoogte.

Projectopdracht

In de projectopdracht van directie of bestuurder staan de aanleiding en de gewenste resultaten van *'Zoals thuis'*, de gewenste planning en de beschikbare middelen beschreven. Op basis hiervan kan de aan te stellen projectleider het projectplan en de projectplanning opstellen.

Keuze projectleider

Een projectleider moet kennis hebben van de zorg- en dienstverlening aan ouderen met beperkingen en ervaring hebben in het leiden van verandertrajecten.

Het aanstellen van een interne projectleider heeft de voorkeur omdat zo de opgedane kennis voor de organisatie behouden blijft. Als niet alle vereiste kennis in huis is, kunt u ervoor kiezen om een externe deskundige van een adviesbureau in te huren om de interne projectleider te adviseren en de projectmedewerkers te trainen. Op die manier heeft u de deskundigheid en de kwaliteit geborgd en blijft de kennis behouden.

Opzet projectorganisatie

In een goede projectorganisatie zijn de rollen van beslisser, leider en uitvoerder helder verdeeld:

Stuurgroep

De stuurgroep (of directie/bestuurder) beslist over het projectresultaat en de benodigde middelen (personeel, materieel, tijd, financiën en communicatie). De projectleider en stuurgroep voeren regelmatig overleg over de ambities, de aanpak, de resultaten en randvoorwaarden.

Projectleider

De projectleider leidt het project, bewaakt de voortgang en koppelt tussentijds de resultaten terug aan de stuurgroep.

⁵ Bron: www.fcbwjk.nl

Projectmedewerkers

De projectmedewerkers verrichten de uitvoerende taken en zij koppelen regelmatig hun ervaringen terug in een projectteam. Dit zijn vertegenwoordigers van uitvoerende teams die deelnemen aan het project en in de praktijk veranderingen uitproberen en vormgeven. Daarnaast is het aan te bevelen om in het projectteam medewerkers van andere disciplines op te nemen. Is dit niet mogelijk dan is een goede verbinding en communicatie met andere betrokken disciplines van groot belang voor het slagen van het project.

Activiteiten in de voorbereidingsfase

Deze fase start met de projectopdracht van de directie/bestuurder/stuurgroep. Allereerst wordt de projectorganisatie bemenst en een projectleider aangesteld. De projectleider werkt de projectopdracht uit tot een gedetailleerd projectplan (zie 'format projectplan') dat besproken wordt met de stuurgroep. Het resultaat van deze fase is een door de stuurgroep (directie) goedgekeurd projectplan. Het is raadzaam om de mening van de OR en de cliëntenraad mee te nemen bij het opstellen van het projectplan.

Bemensing projectorganisatie

De projectleider stelt de projectmedewerkers aan in overleg met het management.

Projectplan

Het projectplan benoemt wie, wanneer, welke activiteiten onderneemt, hoe lang de geplande activiteiten duren, het bijbehorende budget, wanneer een bepaald deelresultaat klaar is en wat de beslismomenten zijn.

Activiteitenplanning

De activiteitenplanning laat zien wie, wanneer, welke activiteiten onderneemt. Hoe lang de geplande activiteiten duren en wanneer een bepaald deelresultaat klaar is. Een en ander staat in een (bij voorkeur grafische) tijdslijn. Daarbij houdt de projectleider rekening met eventuele tegenslagen. In het 'voorbeeld opzet project' (fase introductie en start) krijgt u een beeld van een tijdslijn met activiteiten.

Budget

In het projectplan geeft de projectleider aan hoeveel budget voor elke activiteit begroot is en wat de totale kosten zijn. Zo kan hij de uitgaven gedurende het project monitoren. De kosten voor verbouwing blijken vooraf moeilijk te ramen. Tijdens het project blijkt vaak pas wat nodig is aan materiaal. We raden aan om met de directie/bestuurder een maximum af te spreken voor verbouwingskosten.

Toetsing projectplan management

Het management geeft ongevraagd en gevraagd advies aan de projectleider over de keuzes op het gebied van het concept projectplan. Het management toetst het concept projectplan. De projectleider verwerkt de relevante op- en aanmerkingen en stuurt vervolgens het conceptplan ter vaststelling naar de stuurgroep.

Vaststelling projectplan stuurgroep

De projectleider legt de stuurgroep het projectplan ter vaststelling voor. De projectmedewerkers kunnen starten met de uitvoering zodra de stuurgroep een akkoord gegeven heeft. De projectleider verwerkt eventuele gewenste aanpassingen en stelt het definitieve projectplan op. De stuurgroep stelt uiteindelijk het definitieve projectplan vast.



1. SEE

Wat is het?

In deze fase neemt u op verschillende manieren waar hoe de woon- en leefomgeving van bewoners eruit ziet en het dagelijkse reilen en zeilen vorm krijgt.

De SEE-fase geeft antwoord op deze vragen:

- Welke woon- en leefomgeving wilt u realiseren voor uw bewoners?
- Welk probleem wil je aanpakken?
- Wat is het probleem voor de bewoner?

Hoe werkt het?

Bij deze fase kunt u gebruikmaken van verschillende instrumenten:

- *Instructie Quick Scan + Quick Scan Deel 1:*
brengt de ambitie van uw verpleeghuizen in kaart op de vier leefdomeinen.
- *Vragenlijst waardering bebouwde omgeving:*
zoomt dieper in op de woonomgeving van de bewoners in het verpleeghuis.
- *Kijkopdracht 'Kijken met andere ogen':*
actieve werkvorm om meer informatie te krijgen over de leef- en woonomgeving van de bewoners door deze 'met andere ogen' te bekijken.
- *Ontwikkelen woon-leefconcept:*
biedt bouwstenen voor het ontwikkelen van een eigen 'woon-leefconcept' voor uw verpleeghuis. Hierdoor wordt duidelijk wat de ambitie 'zoals thuis' concreet gaat betekenen voor het dagelijks leven van bewoners. De eerste drie instrumenten geven input voor het ontwikkelen van een woon-leefconcept.

Achtergrondinformatie bij SEE

- *De wondere wereld van de dementie:*
een artikel van Anneke van der Plaats (geriater), bewerkt door Bob Verbraek.
- *Lezing omgevingszorg:*
samenvatting van een lezing van Jos Cuijten.
- *Voorbeeld nieuwsbrief van deelnemend verpleeghuis aan Zoals thuis:*
voorbeeld van een aanpak van de SEE-fase.

Quick Scan ‘Zoals thuis in het verpleeghuis’

Ambities en werkelijkheid

Inhoudsopgave

Inleiding

- Wat is het?
- Hoe werkt het?

Quick Scan

- Enkele algemene vragen vooraf

De ambitie van de organisatie over de kwaliteit van wonen en leven van de cliënten / bewoners

- Instructies
- Onderdeel 1: Ambities en werkelijkheid
- Onderdeel 2: Meer doen, minder doen en doorgaan met

Bijlage 1: Kwaliteit van leven

Bijlage 2: Bronnen



Inleiding

Wat is het?

Uw organisatie gaat aan de slag met het gedachtegoed van het project 'Zoals thuis in het verpleeghuis' (Vilans, 2008 - 2010). Centraal bij dit project stond de kwaliteit van wonen en leven voor bewoners van verpleeghuizen.

Wilt u ook werken aan het vergroten van de kwaliteit van wonen en leven in uw verpleeghuis, dan is de Quick Scan een hulpmiddel om ambities en belangrijke aandachtspunten voor uw organisatie te bepalen. U brengt de werkelijkheid én de wensen in kaart door naar een aantal aspecten te kijken van het dagelijks leven, de woon- en leefsituatie, de participatiegraad en de werkwijze van de medewerkers.

*'Als een cliënt naar onze instelling verhuist,
kan hij wonen en leven zoals hij dat thuis gewend was'*
Ambitie van het project 'Zoals thuis in het verpleeghuis'

Hoe werkt het?

Opbouw van de Quick Scan

De Quick Scan heeft twee onderdelen:.

Deel 1 gaat over aspecten die van invloed zijn op de kwaliteit van wonen en leven van de bewoners. U verzamelt gegevens over de beleving van het dagelijkse reilen en zeilen en wat mensen in de nabije toekomst wensen voor de bewoners. Op grond hiervan geeft u de ambitie van uw organisatie weer.

Deel 2 van de Quick Scan gaat over de stappen die u kunt zetten om de ambitie te realiseren.

Belangrijke opmerkingen voor u aan de Quick Scan begint

1. De Quick Scan werkt het beste als u meerdere partijen, ook de bewoners en/of hun mantelzorgers betreft bij het invullen en bespreken van de Quick Scan. Het beeld wordt completer en reëler wanneer u 'door meerdere ogen' kijkt naar een aantal aspecten van het dagelijks leven, de woon- en leefsituatie, de participatiegraad en de werkwijze van medewerkers. Bovendien vormt de Quick Scan een mooie opening om in gesprek te raken met meerdere betrokkenen. Mits goed ingezet en begeleid kan dit de start zijn voor een andere kijk op het wonen, leven en werken in uw verpleeghuis.

2. De Quick Scan is een middel in het verbetertraject en geen doel op zich. Het gaat er hier dus niet om of u iets 'goed' of 'fout' doet, of dat 'alles' aanwezig moet zijn, maar om met elkaar een zo eerlijk mogelijk beeld te krijgen van hoe het er bij u aan toe gaat en wat u gezamenlijk wilt gaan verbeteren.

Aanpak

1. Invullen van de Quick Scan

In de voorbereidende fase heeft u afgesproken welke afdeling, bewoners en medewerkers aan de slag gaan met 'Zoals thuis'. Deze mensen vraagt u de quick scan in te vullen binnen een bepaalde tijd. De uitkomsten verwerkt u zelf tot overzichten.

2. Bespreken van de Quick Scan en bepalen ambities en aandachtspunten

Na de inventarisatie van de verschillende meningen bespreekt u met (een afvaardiging van) etrokkenen de uitkomsten en komt u tot een gemeenschappelijke ambitie en aandachtspunten voor uw project. Deze aandachtspunten worden omgezet in acties, bijvoorbeeld via de SPARC-werkbladen.

Tot slot

De verpleeghuizen die met de Quick Scan hebben gewerkt, gaven aan dat ze de investering in het uitvoeren van deze interne oriëntatie meer dan de moeite waard vonden. Het gaf hun blinde vlekken weer en het gaf hen een goed beeld van de eigen organisatie. Ook stimuleerde het hen om in gesprek te gaan met bewoners en overig personeel (zorg, management, facilitair).



Quick Scan

Enkele algemene vragen vooraf

Vult u alstublieft eerst onderstaande vragen in. Dit geeft informatie over de manier waarop de Quick Scan is ingevuld en besproken en wie er aan heeft meegewerkt.

In welke organisatie werkt u en op welke locatie?

In welk organisatieonderdeel en/of op welke afdeling?

Wat is uw huidige functie of relatie tot de bewoner?

Op welke datum heeft u de Quick Scan ingevuld?

Welke werkwijze volgde u bij het invullen?

- ☐ Individueel.
- ☐ In afzonderlijke groepen (dezelfde functies bij elkaar).
- ☐ In een gemengde groep.

Op welke datum heeft u de Quick Scan besproken?

Wie waren betrokken bij het bespreken ervan?

..... (aantal mensen van) management / leidinggevenden.

..... (aantal mensen van) coördinatoren / eerst verantwoordelijk verzorgenden /
persoonlijk begeleiders.

..... (aantal mensen) uitvoerende medewerkers in de zorg- en dienstverlening
(primaire werkproces).

..... (aantal mensen) met een andere functie, namelijk

..... (aantal mensen) met een andere functie, namelijk



Introductie

De ambitie van de organisatie over de kwaliteit van wonen en leven van de cliënten / bewoners

Als een cliënt naar onze instelling verhuist, kan hij wonen en leven zoals hij dat thuis gewend was.

Dat is het centrale motto van dit project. Verschillende organisaties besteden al veel aandacht aan dit uitgangspunt. De kwaliteit van het dagelijks wonen en leven van cliënten / bewoners wordt bepaald door verschillende factoren: een goede verzorging, een prettige woon- en leefomgeving, goede persoonlijke contacten en activiteiten die zijn afgestemd op de voorkeur en leefstijl van de cliënt / bewoner. De kwaliteit van het dagelijks wonen en leven wordt door al deze factoren te samen bepaald. Wij hebben deze factoren ondergebracht in vier gebieden:

- Dagelijks (be)leven van de bewoner.
- Woon- en leefsituatie van de bewoner.
- Werkwijze van de medewerkers.
- Participatie van cliënt en familie.

Alle vier gebieden zijn natuurlijk van belang, maar u mag in dit project een keuze maken voor onderdelen waar u zich de komende tijd extra op wilt inzetten. Bijvoorbeeld:

Ik vind het belangrijk dat de cliënt / bewoner zoveel mogelijk kan deel nemen aan het dagelijks leven. Meer mogelijkheden om zinvolle contacten met anderen te leggen (dagelijks leven) draagt daar toe bij, en ook een omgeving die huiselijker is dan nu (woon- en leefsituatie).

Instructie

1. In deel I van de Quick Scan treft u topics aan voor de vier genoemde gebieden. Bestudeer deze topics en stel uw top 3 samen. Welke vindt u het meest van belang voor de kwaliteit van wonen en leven voor bewoners.
2. Geef daarna in de vragenlijst van deel I per gebied aan naar uw mening de dagelijkse praktijk is op de afdeling. Wat komt overeen, wat niet of wat is niet van toepassing. Tel het aantal keer ja, nee en n.v.t. op en vul de eindscore in.
3. Geef met een cijfer van 1 tot 5 aan in hoeverre in de huidige praktijk nu tijd en aandacht aan dit gebied wordt besteed.
4. Geef ook met een cijfer tussen 1 en 5 aan wat uw ambitie voor de komende twee jaar is. In welke mate wilt u dit gebied meer of minder aandacht geven in uw werk?

Het verschil in cijfers tussen ambitie (4) en werkelijkheid (5) geeft aan hoe groot de kloof is die u wilt overbruggen.

5. Geef vervolgens in uw eigen woorden in deel 2 weer wat per domein:

- kan worden verbeterd (doe meer op het gebied van)
- wat kan worden nagelaten (doe minder op het gebied van)
- wat moet worden behouden (blijf doorgaan met)

Denk aan wat hierover bekend is, bijvoorbeeld uit tevredenheidsonderzoek of uit eigen gesprekken met cliënten.

Vervolg

6. Ga in gesprek met elkaar over de uitkomsten van jullie quick scan:

- Waar liggen de belangrijkste verschillen en waar de belangrijkste overeenkomsten wat betreft ambities? Welke verklaring is hiervoor te geven?
- Op welk gebied liggen welke belangrijke verbeteronderwerpen?

7. P.M. Schrijf vervolgens in eigen woorden een brief aan het management. Geef daarin aan welke ambities jullie hebben om de kwaliteit van leven van de cliënten te verbeteren en welke verbeteronderwerpen een rol daarbij zouden kunnen spelen. Geef zo nodig aan waarover jullie verschillen. Ga vervolgens in gesprek met het management over deze punten.



Deel I: Ambitie en werkelijkheid

1. Gebied dagelijks (be)leven

In onderstaand overzicht vindt u tien items over het dagelijks (be)leven van de bewoner. Zou u een top 3 aan kunnen geven van de items waar u het meeste belang aan hecht, ongeacht de huidige situatie in uw organisatie.

1) Gebied Dagelijks (be)leven	
1	
2	
3	

Kunt u daarnaast per item aangeven hoe de huidige situatie in uw organisatie is. Indien het item niet van toepassing is, kunt u dit invullen.

1) Gebied Dagelijks (be)leven		ja	nee	n.v.t.
1	De bewoner kan over het algemeen zelf bepalen hoe zijn of haar dag er uit ziet			
2	De bewoner kan regelmatig iets betekenen voor anderen			
3	De bewoner ervaart warmte en genegenheid in de contacten met mensen om hem of haar heen			
4	De bewoner beleeft prettige momenten met andere mensen			
5	Als de bewoner wil, kan hij of zij met zorgen en verdriet bij anderen terecht			
6	De bewoner kan zich ongestoord terugtrekken wanneer hij of zij dat wil			
7	De bewoner kan altijd zelf bepalen welke kleren hij of zij aantrekt			
8	De bewoner kan eten en drinken wanneer hij of zij wil			
9	De bewoner kan op passende wijze bezoek ontvangen (passend = privacy)			
10	Er zijn in huis voldoende mogelijkheden voor een zinvolle dagbesteding (zoals recreëren, fitness en op pad gaan)			
Totaalscore				

In de praktijk heeft het dagelijks (be)leven van bewoners op dit moment:

1 = weinig aandacht

5 = veel aandacht

Binnen nu en twee jaar wil ik het dagelijks (be)leven van bewoners:

1 = veel minder aandacht geven

5 = veel meer aandacht geven

2. Gebied wonen / leefsituatie

In onderstaand overzicht vindt u tien items over het wonen en de leefsituatie van de bewoner. Zou u een top 3 aan kunnen geven van de items waar u het meeste belang aan hecht, ongeacht de huidige situatie in uw organisatie.

2) Gebied wonen / leefsituatie	
1	
2	
3	

2) Gebied wonen / leefsituatie		ja	nee	n.v.t.
1	De bewoner voelt zich hier thuis			
2	De bewoner voelt zich hier veilig			
3	De indeling van dit verpleeghuis lijkt op de omgeving van een woonhuis: er is een brievenbus, er staan bankjes, winkel(s), plein, café, fitnessruimte			
4	De slaapkamer van de bewoner is privé gebied			
5	De bewoner kan kiezen voor een eigen kamer			
6	De inrichting van de zit-/slaapkamer bepaalt de bewoner zelf			
7	De gemeenschappelijke huiskamer is privéruimte voor de bewoners			
8	De gemeenschappelijke huiskamer heeft het karakter van een woonkamer met eigen spullen van de bewoners			
9	Er staan nooit wasmanden of karren van de facilitaire dienst op de gang / in het zicht			
10	De bewoner kan als hij of zij dat wil altijd gebruik maken van een beschermde buitenruimte (tuin)			
Totaalscore				

Hierboven kunt u per item aangeven hoe de huidige situatie in uw organisatie is. Indien het item niet van toepassing is, kunt u dit invullen.

In de praktijk heeft de woon- en leefsituatie van bewoners op dit moment:

1 = weinig aandacht

5 = veel aandacht

Binnen nu en twee jaar wil ik de woon- en leefsituatie van bewoners:

1 = veel minder aandacht geven 5 = veel meer aandacht geven

3. Gebied werkwijze medewerkers

In onderstaand overzicht vindt u tien items over de werkwijze van medewerkers. Zou u een top 3 aan kunnen geven van de items waar u het meeste belang aan hecht, ongeacht de huidige situatie in uw organisatie.

3) Gebied werkwijze medewerkers	
1	
2	
3	

3) Gebied werkwijze medewerkers		ja	nee	n.v.t.
1	De medewerkers hebben over het algemeen zicht op wensen en behoeften van bewoners op alle domeinen van het dagelijks leven			
2	De verhouding tussen personeel en bewoners is een persoonlijke en menslievende relatie			
3	De medewerkers tonen respect voor de eigenheid en behoeften van iedere bewoner			
4	Alle medewerkers voeren met bewoners "open en respectvolle" gesprekken over het dagelijks leven van bewoners en hun persoonlijke wensen			
5	Medewerkers werken niet in een uniform			
6	Medewerkers gaan creatief en flexibel om met routines en afspraken zodat de wensen van bewoners gehonoreerd kunnen worden			
7	De werkindeling van de medewerkers sluit aan bij de dagindeling van de bewoners (flexibiliteit)			
8	Elke bewoner heeft een eigen plan van aanpak dat alle domeinen van het dagelijks leven bestrijkt			
Totaalscore				

Hierboven kunt u per item aangeven hoe de huidige situatie in uw organisatie is. Indien het item niet van toepassing is, kunt u dit invullen.

In de praktijk heeft de werkwijze van medewerkers op dit moment:

1 = weinig aandacht

5 = veel aandacht

Binnen nu en twee jaar wil ik de werkwijze van medewerkers:

1 = veel minder aandacht geven 5 = veel meer aandacht geven

4. Gebied participatie

In onderstaand overzicht vindt u tien items over de participatie van bewoners. Zou u een top 3 aan kunnen geven van de items waar u het meeste belang aan hecht, ongeacht de huidige situatie in uw organisatie.

4) Gebied participatie	
1	
2	
3	

4) Gebied participatie		ja	nee	n.v.t.
1	Bewoners worden aangemoedigd om zeggenschap te nemen in hun dagelijkse zorg			
1a	• Bewoners en/of familie zijn aanwezig bij bespreking van hun zorg-leefplan			
1b	• Bewoners kunnen zelf bepalen wanneer ze opstaan, wanneer ze naar bed gaan en wanneer ze douchen			
1c	• Er is een structuur aanwezig die ervoor zorgt dat elke mening van alle bewoners wordt gehoord			
1d	• Er is sprake van een actieve cliëntenraad (regelmatig bijeenkomt)			
2	Bij de intake vindt een gesprek plaats bij de bewoner thuis			
3	Medewerkers hebben voldoende contact met de familie.			
4	Medewerkers werken samen met mantelzorgers / familie en maken afspraken over de dagelijkse gang van zaken			
5	De medewerkers nemen voldoende tijd voor overleg met familie			
Totaalscore				

Hierboven kunt u per item aangeven hoe de huidige situatie in uw organisatie is. Indien het item niet van toepassing is, kunt u dit invullen.

In de praktijk heeft de participatie van bewoners op dit moment:

1 = weinig aandacht

5 = veel aandacht

Binnen nu en twee jaar wil ik de participatie van bewoners:

1 = veel minder aandacht geven 5 = veel meer aandacht geven

Blijf doorgaan met:



Meer lezen?

Bijlage 1: Kwaliteit van leven

Uit:

- Zicht op eigen leven (ActiZ / Nivel)
- Op weg naar normen voor verantwoorde zorg (ActiZ, AVVV, LOC, NVVA, Sting)

‘Zicht op eigen leven’ is het resultaat van een traject waarin kwaliteit van leven en verantwoorde zorg zijn onderzocht en gedefinieerd vanuit het perspectief van de cliënt. ‘Zicht op eigen leven’ bestaat uit een vragenlijst met 33 items, gericht op verschillende aspecten van kwaliteit van leven van cliënten in de (intramurale) ouderenzorg. De vragenlijst gaat uit van vier domeinen van het dagelijks leven. Per domein wordt hier ook de norm voor Verantwoorde zorg gegeven.

Lichamelijk welbevinden / gezondheid

Norm verantwoorde zorg: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

- 1) Ik voel me gezond.
- 2) Ik vind dat mijn gezondheidsklachten serieus worden genomen.
- 3) Ik kan omgaan met mijn lichamelijke beperkingen.
- 4) Het lukt me om helder na te denken.
- 5) Mijn lichamelijke verzorging gebeurt zoals ik dat wil.
- 6) Het tijdstip van mijn persoonlijke verzorging kan ik zelf bepalen.
- 7) De maaltijden smaken mij goed.
- 8) Ik kan eten en drinken wanneer ik wil.

Woon- en leefsituatie

Norm verantwoorde zorg: de cliënt mag rekenen op woonruimte waarin deze zich thuis kan voelen en waar deze veilig is.

- 9) Ik vind mijn woonruimte comfortabel.
- 10) Ik voel me hier thuis.
- 11) De omgeving waarin dit huis staat, heeft mij iets te bieden.
- 12) De mensen in mijn omgeving accepteren mij zoals ik ben.
- 13) Ik voel me hier veilig.
- 14) Ik kan zelf beslissen over de zaken die ik belangrijk vind.
- 15) Ik verveel me niet.
- 16) Ik heb voldoende geld om een goed leven te kunnen leiden.

Participatie

Norm verantwoorde zorg: de cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving

- 17) Ik heb voldoende contact met familie.
- 18) Ik heb goed contact met medebewoners.
- 19) Ik heb goed contact met verzorgenden.
- 20) Ik voel me eenzaam.
- 21) Ik kan regelmatig iets betekenen voor anderen.
- 22) Ik kan mijn bezoek op passende wijze ontvangen.
- 23) Ik ervaar warmte en genegenheid in de contacten met mensen om mij heen.
- 24) Als ik wil, kan ik met mijn zorgen en verdriet bij anderen terecht.
- 25) Ik beleef leuke momenten met andere mensen.

Mentaal welbevinden

Norm verantwoorde zorg: de cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling.

- 26) Ik kan zelf bepalen hoe mijn dag er uit ziet.
- 27) Ik kan komen waar ik wil in huis.
- 28) Ik kan komen waar ik wil buitenshuis.
- 29) Ik kan mij ongestoord terugtrekken wanneer ik dat wil.
- 30) Ik ben tevreden met mijzelf, zoals ik ben als mens.
- 31) Ik kijk tevreden terug op het deel van mijn leven dat achter mij ligt.
- 32) Ik blijf nieuwe dingen van mezelf ontdekken.
- 33) Mijn levensovertuiging of geloof steunt mij.

Bijlage 2: Bronnen

Bronnen die voor de Quick Scan zijn gebruikt:

Arcares, AVVV, LOC, NVVA, Sting in afstemming met IGZ, VWS en ZN. *Op weg naar normen voor verantwoorde zorg*, Utrecht: juni 2005

Arcares / Nivel, *Zicht op eigen leven - meetinstrument voor de kwaliteit van leven*. Handleiding en vragenlijst. Utrecht: juni 2005

Barnard, I.: *Barometer vraaggericht werken voor medewerkers sector Care*. Utrecht: Prismant, april 2004

Barnard, I.: *Barometer vraaggericht werken voor partners, familie, wettelijk vertegenwoordigers of vaste contactpersonen van cliënten van de sector Care*. Utrecht: Prismant, juni 2005

Barnard, I.: *Barometer vraagsturing sector Care voor managers*. Utrecht: Prismant, april 2005

NIZW: *En hoe kijkt u er tegen aan...* Kijkpunten kleinschalig groepswonen voor mensen met dementie. Utrecht: 2006 (in druk)

Schippers, A.P. e.a.: *ZIP Care: zelfevaluatie Instrument voor zorgplannen in de care sector*. Leeuwarden: Christelijke Hogeschool Nederland, mei 2005

Sting, *Werkboek Vraaggerichte verzorging*. Utrecht: maart 2005.

Sting, *Kleine stappen, grote gevolgen- verzorgenden & cliënten samen aan de slag met verbeteringen in de zorgverlening*. Utrecht: december 2005.

Instructie ‘vragenlijst waardering gebouwde omgeving’

Deze vragenlijst gaat dieper in op de woonomgeving van de bewoners in het verpleeghuis. In de vragenlijst komen aspecten aan de orde die van invloed zijn op de kwaliteit van woonomgeving van de bewoners. U verzamelt gegevens over de beleving van de woonomgeving en of mensen vinden dat er in de nabije toekomst meer aandacht nodig is voor de gebouwde omgeving van het verpleeghuis. Op grond hiervan kunt u de ambitie van uw organisatie verder invullen en acties formuleren om de gebouwde omgeving aan te passen.

U heeft het meest profijt van de vragenlijst wanneer u meerdere partijen, ook de bewoners en/of hun mantelzorgers betreft bij het invullen en bespreken van de vragenlijst. Het beeld wordt completer en reëler wanneer u ‘door meerdere ogen’ kijkt naar de woonomgeving. De vragenlijst is een middel in het verbetertraject en geen doel op zich. Het gaat er hier dus niet om of u iets ‘goed’ of ‘fout’ doet, of dat ‘alles’ aanwezig moet zijn, maar om met elkaar een zo eerlijk mogelijk beeld te krijgen van hoe het er bij u aan toe gaat en wat u gezamenlijk wilt gaan verbeteren.

Aanpak

1. Invullen van de vragenlijst

In de voorbereidende fase heeft u afgesproken welke afdeling, bewoners en medewerkers aan de slag gaan met ‘Zoals thuis’. Deze mensen vraagt u de vragenlijst in te vullen binnen een bepaalde tijd.

2. Bespreken van de vragenlijst en bepalen van de ambitie en aandachtspunten

Na de inventarisatie van de verschillende meningen bespreekt u met (een afvaardiging van) betrokkenen de uitkomsten en komt u tot een gemeenschappelijke ambitie en aandachtspunten voor uw project. Deze aandachtspunten worden omgezet in acties, bijvoorbeeld via de SPARC werkbladen. Ook het stappenplan ‘interieur’ helpt u om aan de slag te gaan met de woonomgeving van bewoners.



Waardering gebouwde omgeving

In onderstaand overzicht vindt u vijftien items over de gebouwde omgeving. Zou u een top 3 aan kunnen geven van de items waar u het meeste belang aan hecht, ongeacht de huidige situatie in uw organisatie.

Waardering gebouwde omgeving	
1	
2	
3	

Kunt u daarnaast per item aangeven hoe de huidige situatie in uw organisatie is. Indien het item niet van toepassing is, kunt u dit invullen.

Waardering gebouwde omgeving		ja	nee	n.v.t.
1	Bewoners hebben voldoende ruimte om zich te bewegen			
2	De bewoner heeft voldoende plekken om zijn bezoek te ontvangen (privacy - o.a. niemand luistert mee)			
3	Bezoekers en medewerkers hebben toegang tot het gemeenschappelijke woongedeelte d.m.v. van een voordeurbel (anderen lopen niet 'zomaar' naar binnen)			
4	De gemeenschappelijke woonkamer is groot genoeg om alle bewoners een eigen plek te geven			
5	In de woonkamer staan enkel spullen die bijdragen aan het wonen (geen wasmanden, karren, rooster voor medewerkers)			
6	In het woongedeelte ruikt het nooit naar urine of ontlasting			
7	Elke bewoner heeft - als deze dat wil - beschikking over een eigen zit-/slaapkamer			
8	De bewoner komt op de gang naar toilet of douche niet iemand tegen die hij niet persoonlijk kent (dus geen bezoekers, geen medewerkers van andere afdelingen, geen facilitaire dienst)			
9	Elke bewoner heeft altijd toegang tot een (beschermd) buitenruimte			
10	Er is een winkel waar de bewoner dagelijkse spullen kan kopen (als niet buitenshuis dan binnenshuis)			
11	Er is een café-restaurant waar de bewoner iets kan drinken en uit eten kan (als niet buitenshuis dan binnenshuis)			
12	Er is een fitnessruimte aanwezig (als niet buitenshuis dan binnenshuis)			
13	Er is ruimte waar de bewoner gebruik kan maken van een computer			
14	Er is een stilteruimte voor bewoners			
15	Overall waar de bewoner komt, voelt het huiselijk en vertrouwd aan			
Totaalscore				

In de praktijk heeft de gebouwde omgeving op dit moment:

1 = weinig aandacht

5 = veel aandacht

Binnen nu en twee jaar wil ik de gebouwde omgeving:

1 = veel minder aandacht geven 5 = veel meer aandacht geven



Kijkopdracht 'Kijken met andere ogen'

Wat is het?

Deze 'kijkopdracht' helpt om informatie te krijgen over de leef- en woonomgeving van de bewoners door deze 'met andere ogen' te bekijken. Met behulp van een camera en een notitieboekje wordt de woonomgeving in kaart gebracht.

De resultaten van het fotograferen en noteren dienen als input voor de eigen organisatie. Wat ervaren we als goede en wat als 'te verbeteren' aspecten van de woonomgeving? Zie jij wat ik zie? Het is een belangrijk hulpmiddel bij het inventariseren van knelpunten en verbeteraspecten bij het begin van het project. Naderhand blijkt het materiaal goed bruikbaar om terug te blikken en de vorderingen waar te nemen.

Hoe werkt het?

Wie voeren de opdracht uit?

- Alle deelnemers van de teams. Dit is van belang omdat te verwachten is dat iemand anders 'kijkt' en andere zaken signaleert, afhankelijk van achtergrond en functie. De opdracht kan daarnaast worden uitgevoerd door andere relevante personen:
- Bij een afdeling somatiek ligt het voor de hand om enkele bewoners zelf met camera en notitieboekje aan de slag te laten gaan.
- Bij een psychogeriatrische afdeling kunnen enkele familieleden / vrienden van bewoners worden gevraagd.
- Minimaal 8 personen - maximaal 12 personen voeren de opdracht uit.

Benodigde materialen

- Iedere 'fotograaf' ontvangt een camera of gebruikt zijn/haar eigen camera (bij voorkeur een digitale fotocamera). Indien een niet digitale camera wordt gebruikt, is een rolletje van 24 foto's nodig
- Een notitieboekje
- Een pen of potlood
- De bijgevoegde foto- en notitie instructie

Aanpak

Stap 1. Vastleggen voorbeelden van 'Wonen zoals thuis' en 'Verblijven in een instelling'

Opdracht

Leg vast (fotografeer en beschrijf) welke aspecten in het verpleeghuis volgens jou te typeren zijn als 'wonen zoals thuis', dus zoveel mogelijk lijken op gewoon wonen. Leg daarnaast vast (fotografeer en beschrijf) welke aspecten volgens jou te typeren zijn als 'verblijven in een instelling'.

Probeer door de ogen van de bewoner naar de omgeving te kijken. Wat zou deze als normaal wonen ervaren en wat als instellingskenmerken

Opmerkingen vooraf

De opdracht staat op een apart instructieblad. Geef daarnaast ook een mondelinge toelichting, zodat voor iedereen duidelijk is wat de bedoeling is. Belangrijk is om aan te geven dat:

alle fotografen alleen op pad gaan én het niet de bedoeling is om tussentijds onderling ervaringen uit te wisselen.

Praktische zaken regelen

- Instructieblad uitdelen en meegeven.
- Beslis op welke wijze de foto's aangeleverd moeten worden. Kan dit digitaal (bij gebruik van digitale camera's)? Moet men de foto's zelf laten afdrukken of gebeurt dit door de projectgroep?
- Zorg ervoor dat de fotografen goed weten hoe de werking van de camera is.
- Stel een deadline vast voor het aanleveren van de foto's en notitieboekje.

Stap 2. Bespreken foto's en notities

De projectleider organiseert een bijeenkomst waarin de resultaten van de opdracht worden besproken. Aan deze bijeenkomst nemen alle fotografen deel. Stel tevoren iemand aan die aantekeningen maakt van de bijeenkomst.

De bijeenkomst kan er als volgt uitzien:

- Iedere deelnemer krijgt twee grote A-1 vellen. Op vel 1 plakt hij/zij de foto's die te typeren zijn als 'wonen zoals thuis'. De meest aansprekende foto komt centraal op het vel, de daaropvolgende foto's daar direct omheen enzovoorts. Op vel 2 plakt hij de foto's met de instellingskenmerken. Hier komt de foto die het meest een instellingskarakter heeft centraal, en in aflopende volgorde de andere foto's.
- Alle vellen worden naast elkaar opgehangen.
- Iedere deelnemer krijgt kort de gelegenheid zijn/haar drie belangrijkste foto's toe te lichten (de foto's die dus centraal op het vel staan). Waarom heb je deze foto genomen en waarom is dit volgens jou 'gewoon wonen' of 'instellingsachtig'? Laat de deelnemer ook zijn meest opvallende notities vertellen en eventueel toelichten.
- Andere deelnemers kunnen om een toelichting of verduidelijking vragen. Het is daarbij niet de bedoeling om met elkaar in discussie te gaan. Het gaat er om dat iedereen zijn/haar eigen bevindingen kan vertellen zonder in welles/nietes discussies te vervallen.
- Houd er rekening mee dat de eerste paar deelnemers de meeste tijd zullen vergen. Het is zeer waarschijnlijk dat verschillende deelnemers overeenkomstige situaties hebben gefotografeerd of beschreven. Probeer daarom in het verloop van de bijeenkomst te focussen op aspecten die nog niet eerder aan de orde zijn gekomen.
- Aan het slot van de bijeenkomst kan gezamenlijk een overzicht gemaakt worden van de meest opvallende aspecten⁶ die tijdens de bijeenkomst naar voren zijn gekomen, in positieve en in negatieve zin. Deze dienen, samen met de uitkomsten van de Quicksan als input voor het vervolg van het project.

Tot slot

Deze opdracht is één van de succesnummers van het project Zoals Thuis. Medewerkers vinden het erg leuk om op deze manier naar de leefwereld van de bewoners te kijken én te werken met beelden. Het fotomateriaal is tastbaar en ondersteunt de beeldvorming van de huidige en wenselijke woon- en leefomgeving van bewoners. De beelden duiken op verschillende momenten op tijdens het project.

⁶ Opvallende aspecten zijn bijvoorbeeld thema's die door meerdere deelnemers als belangrijk genoemd worden. Het kunnen juist ook zaken zijn die veel discussie oproepen omdat bepaalde deelnemers ze wel en anderen juist niet belangrijk lijken te vinden.

INFORMATIEBLAD FOTOGRAFEN



De opdracht

Leg met foto's vast welke plekken / situaties in het verpleeghuis volgens jou te typeren zijn als 'wonen zoals thuis', dus zoveel mogelijk lijken op gewoon wonen. Fotografeer daarnaast welke aspecten volgens jou te typeren zijn als 'verblijven in een instelling'.

Probeer door de ogen van de bewoner naar de omgeving te kijken. Wat zou deze als normaal wonen ervaren en wat als instellingskenmerken?

Je mag fotograferen wat je wil. Het gaat er om hoe (volgens jou) de bewoner dingen in en rond zijn woonomgeving beleeft. Het kan van alles zijn! We vragen je om 12 foto's te maken van zaken die overeenkomen met gewoon wonen zoals thuis. En vervolgens vragen we je om 12 foto's te maken van zaken die je associeert met verblijven in een instelling.

Foto's maken

Je kunt foto's maken van _____ tot en met _____. Wij verzoeken je vriendelijk om tijdens het project niet met de andere 'fotografen' te praten over wat je gefotografeerd hebt of van plan bent te fotograferen. Het gaat erom zoveel mogelijk onafhankelijke resultaten te krijgen.

Inleveren foto's

De foto's moeten uiterlijk _____ worden ingeleverd bij _____

Wijze van inleveren: _____

Contactpersoon

Met eventuele vragen kun je terecht bij: _____

We wensen je veel plezier met het maken van de foto's en danken je voor je medewerking!

Het notitieboekje



Hoe werkt het?

Gebruik het notitieboekje tijdens het fotograferen en /of tijdens een aparte rondloop door het gebouw. Schrijf in dit notitieboekje op wat je opvalt rond het thema ‘wonen zoals thuis of wonen in een instelling’. Kijk met de ogen van een buitenstaander, bijvoorbeeld een oudere of familielid die voor het eerst het gebouw / de afdeling bezoekt. Wat valt je op? Dit kan van alles zijn. Bijvoorbeeld:

- Welke ruimte associeer je het meest met wonen? En waarom?
- Welke ruimte associeer je het meest met ‘instelling’? en waarom?
- Wat valt je op in de sfeer van het gebouw en de inrichting?
- Als je zo rondkijkt, welke dingen zou je willen veranderen?
- Een opvallende gebeurtenis.
- Wat mis je in het gebouw en de inrichting?
- En verder alles wat in je opkomt: over kleuren, ramen, daglicht, inrichting, sfeer, mogelijkheden voor sociaal contact, privacy et cetera.

Informeer tijdens het fotograferen / rondlopen vooral ook bij de bewoners zelf (of hun familie, bezoek, de medewerkers) naar hun opvattingen over de woonomgeving. Loop in gedachten alle dagelijkse activiteiten van bewoners door (wassen, aankleden, eten, zitten, slapen, bezoek ontvangen, iets te doen hebben).

Schrijven

Je kunt het notitieboekje ‘vullen’ van _____ tot en met _____
Vergeet niet je naam voorin het boekje te schrijven.

Vervolg

Het notitieboekje heb je nodig tijdens de bespreking van de foto's in het projectteam. Bewaar het dus zorgvuldig en neem het mee naar de bijeenkomst van het projectteam.

TOELICHTING bij het uitvoeren van de opdracht:

Ga bij het fotograferen en noteren als volgt te werk:

- Neem de tijd voor deze opdracht. Maak bij voorkeur meerdere keren een ronde door het gebouw / de afdeling. Op verschillende momenten van de dag: ochtend, middag, avond.
- Beschouw jezelf als een bezoeker die zich komt oriënteren of hij/zij zelf, of zijn/haar ouder hier wil komen wonen. Start dus buiten het gebouw en kijk door de ogen van de klant / toekomstige bewoner. Wat zie je, wat valt je op? Is de aankomst 'zoals thuis', is de binnenkomst 'zoals thuis'? Zo nee, waarom niet? Zo ja waarom wel? Wat zou je anders doen, wat is goed, wat is slecht?
- Als er zich bij de ingang bewoners/bezoekers bevinden, spreek ze aan en stel dezelfde vragen die je jezelf stelt? Noteer de antwoorden in het notitieboekje.
- Leg met foto's de 'zoals thuis' dingen vast, evenals de 'instellingselementen'. Schrijf in het boekje op waarom je juist deze foto hebt genomen. Probeer alvast mogelijke verbeteringen / veranderingen te bedenken. Schrijf ze op.
- Schrijf ook suggesties van bewoners / bezoekers op.
- Ga zo verder het gebouw door op weg naar de afdeling, die verbeterd zal gaan worden. Wat kom je tegen? Wat valt je op? Blijf kritisch kijken met de ogen van de bewoner / bezoeker.
- Noteer (en/of fotografeer) gedragingen of activiteiten van bewoners die je opvallen. Op welke plekken bevinden bewoners zich? Zijn er 'favoriete' plekken of activiteiten? Zijn er plekken / hoeken waar je nooit iemand ziet? Zitten er wel eens mensen apart? Heb je het idee dat mensen gelukkig/ tevreden zijn? Of juist niet?
- Kijk ook in de eigen kamers van bewoners? Hoe zien die eruit, wat valt op, wat zijn de onderlinge verschillen?
- Vergeet ook andere ruimten zoals de badkamer, gang en tuin niet!

Met behulp van de uitkomsten van

- Quick Scan ambitie van de organisatie
- Vragenlijst waardering gebouwde omgeving
- Kijkopdracht

beschrijft u het 'woon-leefconcept van uw organisatie. In dit document komt de visie op het dagelijks leven van bewoners zoals u dat wilt gaan realiseren. Hiermee wordt duidelijk wat de ambitie 'zoals thuis' concreet gaat betekenen voor het dagelijks leven van bewoners.

Bepaal hoe de ideale leefomgeving en het dagelijks leven in uw verpleeghuis eruit ziet. Gebruik hierbij onderstaande punten:

1. het maximaal aantal bewoners per leefeenheid
2. de keuze tussen een eigen slaapkamer - of gedeeld
3. de verhouding tussen privé ruimte en publiek gebied (bijvoorbeeld wie komt de bewoner tegen op de gang tussen slaapkamer en douche / wc)
4. een voordeur met een bel of vrije inloop in alle ruimtes
5. omvang en aard van gemeenschappelijke activiteiten (bijvoorbeeld 1 maal per week koken op de groep)
6. gevarieerde activiteiten die passen bij de bewoners en helpen om zinvol de dag door te brengen
7. actieve betrokkenheid van bewoners en familie bij de nieuwe woon-leefomgeving
8. actieve betrokkenheid van medewerkers bij de nieuwe woon-leefomgeving
9. keuzemogelijkheden van de bewoner bij het invullen van hun dag en ondersteuning door medewerkers (Bijvoorbeeld: "op alle momenten van dag is er altijd voor iedereen een keuzemogelijkheid." (vgl de ja-cultuur)

In de achtergrondinformatie bieden wij u een aantal oriëntatiepunten voor het ontwikkelen van uw eigen woon-leefconcept.

Achtergrondinformatie: voorbeelden bij woon-leefconcepten

1. Kleinschalig wonen

“Alles wat met wonen te maken heeft, zal in de Hofstee worden benadrukt. De nadruk wordt zoveel mogelijk gelegd op “wonen” en op een leven met een ritme van alledag. Deze aspecten vormen de *voorgond*. De rest van de zorg en behandeling wordt op de *achtergrond* geboden. (...)

De huiskamers, gangen en woonkamers zijn er in eerste instantie voor de bewoners: de medewerkers zijn er als het ware gast, of beter gezegd gastvrouw of gastheer en dat blijkt ook uit hun gedrag en benadering naar de bewoner toe. De inrichting van de groepen zal zo overduidelijk de “eigen sfeer van de bewoners” uitstralen dat dit respectvolle gedrag bij medewerkers haast automatisch wordt opgeroepen. De groepen vormen een eigen wooneenheid.

Bewoners kunnen in principe gaan en staan waar ze willen waarbij de privacy van de eigen kamer wordt gerespecteerd. De beschikbare bewegingsvrijheid is binnen de beperkingen die de bouw met zich meebrengt zo groot mogelijk.

Elke medewerker zal ideeën hebben over wat hij of zij als “wonen als thuis” kwalificeert maar de beoordeling daarvan ligt binnen de Hofstee voornamelijk bij de bewoners en hun familie. Wat zij in dit opzicht als kwaliteit ervaren zal na overleg met de groepsbegeleiding de doorslag geven.

De aspecten die beoordeeld moeten worden zijn:

- de inrichting en het meubilair;
- de dagbesteding (bijvoorbeeld aanbod van activiteiten, verenigingsleven, uitjes, bijzondere gebeurtenissen);
- de maaltijden (bereiden met de woongroep zelf, keuzemogelijkheden);
- de zorg (bijv. medische zorg als spreekuur, geen routinematige gedragsobservaties, geen routinematige rapportage en overdracht);
- ruimte voor individuele verschillen;
- het al dan niet toelaten van huisdieren;
- de inrichting van plekken waar de bewoner zich even met z'n familie kan terugtrekken.

De bewoners op de diverse woongroepen hebben hooguit 8 medebewoners en de medewerkers hebben de zorg over ten hoogste 9 bewoners. Voor bewoners, familie en medewerkers blijft de groep betrokkenen overzichtelijk.”

(Uit: De Hofstee na(ar) de verhuizing 2003-2005)

2. Kleinschalig individueel wonen: persoonlijke én gemeenschappelijke levenssfeer

Martha Flora huizen (<http://www.marthaflora.nl/algemeen.html>)

- In de Martha Flora Huizen is het individu het uitgangspunt. Hoe mensen hun dementie beleven, verschilt immers door hun levensgeschiedenis, persoonlijkheid en de wijze waarop de ziekte zich openbaart. De zorg, het wonen en de sfeer in onze huizen worden op de individuele behoefte van iedere bewoner afgestemd.

Onze overtuiging is dat ook mensen met een dementie wilsbekwaam zijn en kunnen kiezen: zij zijn uiteindelijk heel goed in staat om te voelen wat zij wel en niet prettig vinden. De medewerkers van de Martha Flora Huizen beschouwen het als een uitdaging om uit te zoeken wat onze bewoners willen.

- Elk huis is georganiseerd volgens het principe van de geleidelijke privacy, dat de bewoner in staat stelt in meer of mindere mate deel uit te maken van de gemeenschap of zich daaruit terug te trekken.
- Iedere verdieping vormt een gemeenschap. Wij hebben ons daarbij laten inspireren door de principes van Aldo van Eyck: “Een stad is een grote woning, een woning is een kleine stad”.
- Bewoners hebben een eigen zorgappartement van 65 m² met eigen sanitair en een pantry. In het appartement wordt de sfeer van thuis voortgezet. De ruime zorgappartementen bieden privacy voor familie en bewoner, waardoor het gezinsleven kan worden voortgezet. De sfeer van thuis wordt zoveel mogelijk voortgezet. Het appartement helpt om de overgang van thuis naar het Martha Flora Huis geleidelijk te laten verlopen.



- Aangezien mensen met een dementie behoefte hebben aan de nabijheid van anderen beschikken de Martha Flora Huizen over De Meander: een aantal aaneengeschakelde gemeenschappelijke ruimten (zalen, kamers, nisjes, hoekjes) met verschillende sferen en een verschillend prikkelaanbod, waarin doorlopend activiteiten plaatsvinden. Als de bewoner zijn appartement verlaat komt hij, lopend en zoekend in De Meander, als het ware ‘vanzelf’ terecht in de omgeving waar hij zich prettig voelt.
- Door de exclusieve samenwerkingsverbanden met het Alzheimer Centrum van het VU Medisch Centrum en de stichting Alzheimer Nederland beschikken de Martha Flora Huizen bovendien over de nieuwste inzichten op het gebied van zorg voor dementie. Onze artsen worden bijgeschoold en bijgestaan door medewerkers van deze organisaties.
- In de filosofie van de Martha Flora Huizen zijn familie en naasten onlosmakelijk verbonden met de bewoner. Als de familie zich prettig voelt komt dit de bewoner ten goede. Wij doen er alles aan om dit te bewerkstelligen. De Martha Flora Huizen zijn een omgeving waar de familie zich thuis voelt en graag komt.

- Medewerkers worden geselecteerd op hun inlevingsvermogen, attitude en bejegening. Iedereen volgt de speciale Martha Flora Opleiding. Onze medewerkers kunnen de benodigde individuele zorg geven, omdat ze daarvoor de benodigde tijd en aandacht hebben.
- Winkels en andere voorzieningen (postkantoor) zijn in de buurt.
- Een wooneenheid beschikt over een eigen buitenruimte en er is een grote gemeenschappelijke afgeschermden tuin.

3. Welzijn in het gebouw

A. De Hogeweyk, Weesp

Het psychogeriatrisch verpleeghuis Hogeweyk in Weesp werkt al sinds 1993 met leefstijlen. Bij leefstijlen gaat het om voorkeuren ten aanzien van werk, gezin, wonen, consumptie en vrije tijd.

Voordat de bewoners met dementie te maken kregen, leidden zij doorgaans een leven waarvan het ritme werd bepaald door vaste handelingen als ontbijten, de krant lezen, de hond uitlaten, koken, de was doen, deelnemen aan een vereniging, boodschappen doen, naar de kapper gaan en samen de avondmaaltijd gebruiken. Dit 'genormaliseerde wonen' is het uitgangspunt voor de begeleiding en verzorging van de bewoners.

Om nog beter inhoud te kunnen geven aan het kleinschalig wonen in leefstijlgroepen, is het nieuwbouwplan De Hogeweyk ontstaan. Het oude verpleeghuis, de Hogeweyk, is inmiddels afgebroken. Op deze plek is de helft van de De Hogeweyk reeds gerealiseerd, medio 2009 zal de Hogeweyk in zijn geheel gereed moeten zijn.



Continuering van je leefstijl als uitgangspunt

In de zorgvisie gaat De Hogeweyk ervan uit dat oudere mensen met dementie het recht hebben om verder te leven zoals zij gewend waren, ondersteund door de zorg en service die zij willen. Het uitgangspunt is de continuering van de leefstijl van de bewoner. Dit krijgt inhoud door de bewoners te laten kiezen uit zeven leefstijlen.

Het verenigingsleven is een belangrijke ontmoetingsplek zoals het dat vroeger ook was in het leven van de bewoners. De Hogeweyk kent een uitgebreid verenigingsleven. Er zijn verenigingen op het gebied van bewegen, muziek, recreatie, cultuur, natuur, culinair, enz. De bewoners kunnen lid worden van één of meer van de veertig verenigingen.

Het succes van de bovenstaande benadering blijkt uit een relatief laag medicijngebruik, een hoge mobiliteit van bewoners en een grote deelname aan uiteenlopende activiteiten.

Nieuwbouw: De Hogeweyk

De Hogeweyk omvat een woonwijk met drieëntwintig groepswoningen voor elk zes of zeven mensen met dementie. In deze woningen kunnen mensen hun leven voortzetten zoals ze dat thuis gewend waren. Daarbij kunnen ze kiezen uit een leefstijl die bij hen past: Stads, Ambachtelijk, Goois, Christelijk, Cultureel, Indisch of Huiselijk. De inrichting en vormgeving van de woningen en de directe woonomgeving wordt hierop aangepast. Elke bewoner heeft zijn eigen slaapkamer met wastafel. Elke groep vormt een eigen huishouden (met een financieel budget waar men zelf over beschikt). Direct aan het huis grenst een buitenruimte in de vorm van een tuin, terras, balkon, park of straat. Elke leefstijlgroep heeft zijn eigen team verzorgers.

De leefstijl heeft vrijwel op alles in de woningen invloed. De woning met de Stadse leefstijl is gesitueerd op de eerste verdieping en kijkt uit het levendige buitenplein van de Hogeweyk. De woning met de Gooise leefstijl bevindt zich op de begane grond en is gelegen aan een rustig hofje. In deze woning staan de huishoudelijke hulpmiddelen niet in het zicht en helpen bewoners (meestal) niet mee bij de voorbereiding van het eten. In de huiselijke woning kan men wel eens een droogrek met was in het zicht zien staan en helpen bewoners regelmatig mee bij de voorbereiding van het eten. In de Indische woning staan geen banken (hier zitten Indische mensen niet graag op) en heeft de (grote) keuken een centrale plek in de huiskamer.

Kiezen uit zeven leefstijlen

Ter illustratie worden hier twee leefstijlen nader toegelicht:

De Gooise leefstijl. Een keuze voor de Gooise leefstijl betekent leven in een stijlvolle groep die waarde hecht aan correcte omgangsvormen. De bewoners delen hun naar buiten gerichte interesses graag met elkaar. Ze bezoeken klassieke concerten en schuiven graag aan bij een high tea of een lunch. Uiterlijke verzorging is belangrijk. De kapper en de beautysalon worden dan ook regelmatig bezocht. Bij deze groep horen ook zaken als een mooi gedekte tafel, wijn bij het eten en een fraai gepresenteerde maaltijd. Het interieur is stijlvol en klassiek, voorzien van antiek meubilair. De sfeer ademt rust en luxe.

De Stadse leefstijl. De woorden die de Stadse leefstijl het best omschrijven zijn: betrokken, extravert en sociaal. De bewoners zijn gewend om vreugde en verdriet met elkaar te delen; de sfeer is dan ook open en direct. Onderlinge verschillen zijn er ook. Terwijl de één graag een bezoek brengt aan de dierentuin of het theater, blijft de ander liever thuis om een spelletje te doen of wat te lezen. Op het menu staat Hollandse kost met aardappelen, groente en vlees als stabiele basis. Het interieur is een verzameling van herinneringen met oude foto's, kledies, schilderijtjes en meubilair van vroeger. Uit de speakers

Welzijn: in de weyk

In het centrum van de wijk vinden we voorzieningen die in elke stadswijk voorkomen. Doordat de wijk is afgeschermd, biedt De Hogeweyk een veilige omgeving voor mensen met dementie. Verenigingsleiders en vrijwilligers begeleiden de activiteiten buiten de woning. Bewoners verplaatsen zich zelfstandig of onder begeleiding. De dagelijkse begeleiding en verzorging is in handen van professionals op het gebied van zorg en welzijn. Specialistische zorg kan aan huis worden geleverd, maar ook in de daarvoor bestemde praktijkruimtes.

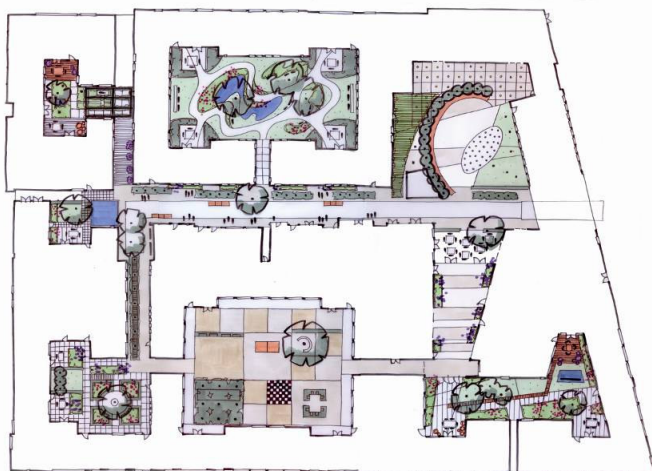
Aan het welzijn van de bewoners van De Hogeweyk wordt veel waarde gehecht. Dit krijgt vorm en inhoud door een breed scala aan voorzieningen. Zo heeft het centrum van De Hogeweyk een café, een restaurant, een theaterzaal, diverse verenigingsruimten, een infotheek, een kapsalon, een schoonheidssalon, een supermarkt, een fietsenmaker en een stiltecentrum. Daarnaast is er een dokterspraktijk, een snoezelruimte en een praktijk voor fysiotherapie gevestigd. Verder kent De Hogeweyk een UitBureau, waar (familieleden van) bewoners een rolstoelbus kunnen reserveren voor uitstapjes, een vakantie kunnen boeken in de vakantieboerderij, kaartjes reserveren voor concerten of een vrijwilliger aanvragen als begeleider. Ook kunnen materialen worden geleend zoals cd's, dvd's, boeken en spelmaterialen.

Een diversiteit aan buitenruimten

De Hogeweyk is zo ontworpen dat de bewoners zich eenvoudig door de hele wijk kunnen bewegen. Zonder begeleiding kunnen ze het terrein echter niet verlaten; de uitgang is beveiligd. De bewoners kunnen dus vrij naar buiten, maar blijven in een beschermde omgeving. De Hogeweyk is zeer divers van opzet met verschillende buitenruimtes. Elke buitenruimte dient een ander doel. Op het overdekte stadsplein vinden ook evenementen plaats. Aan dit plein liggen het café en het restaurant met een gezellig terras. De Boulevard is de hoofdstraat naar het stadsplein. Aan deze straat liggen diverse winkels, maar ook de praktijk van de huisarts en de fysiotherapeut. Het theaterplein is bij uitstek geschikt voor het straattheater.

Het groen heeft een belangrijke plaats in De Hogeweyk

Het groen heeft diverse functies voor het welbevinden en de gezondheid van de bewoners. Groen betekent ontspanning, vaker wandelen, het meemaken van de seizoenen en het in stand houden van de biologische klok. In De Hogeweyk is dan ook een geurtuin, een bloementuin en een kruidentuin om peterselie en selderie te plukken voor een heerlijke pan soep. De liefhebbers van natuur en rust kunnen hun hart ophalen in het park met zijn prachtige wandelpaden. Hier kunnen de bewoners van De Hogeweyk, maar ook de buurtbewoners, heerlijk vertoeven.



Plattegrond van de buitenruimten in De Hogeweyk.

Meer informatie

Meer informatie over De Hogeweyk is te vinden op www.vivium.nl.

B. De Bleerink, Emmen

Goede associaties

Om een bewoner een zo gewoon mogelijk leven te bieden in een zorginstelling, dat wil zeggen een bij zijn leefstijl aansluitend bestaan, is het nodig ervoor te zorgen dat de associaties goed zijn. Dit begint bij de bouwkundige aspecten van het verpleeghuis. In Emmen lijkt het verpleeghuis op een normale wijk.

Er is alles aan gedaan om de woningen als woning herkenbaar te laten zijn; ze hebben een eigen bel, huisnummer, lamp en brievenbus. In de gangen (straten genoemd) staan bomen en tuinmeubilair. De wanden van de straten bestaan uit bakstenen. Ook de temperatuur is aangepast; in de gangen is het kouder dan binnen de woningen. In elke woning (huiskamer) wordt gekookt; de bewoners doen boodschappen bij de supermarkt (die zich bevindt in het centrum van het gebouw) en bepalen zelf wat er op tafel komt.

Kleinschalige woningen

Na de grote verbouwing die in 2004 is gestart en in 2008 zal zijn afgerond, wonen in verpleeghuis De Bleerink in Emmen bewoners aan een zestal 'brinkjes'. Iedere bewoner beschikt dan over een eigen, weliswaar klein appartement met eigen sanitair. Er zijn huiskamers voor vijf tot zes bewoners. Twee huiskamers voor begeleidingsbehoeftige bewoners, twee voor verzorgingsbehoeftige bewoners en één huiskamer voor verpleegbehoeftige bewoners. Eén huiskamer is voor de laatstgenoemde groep voldoende, omdat meer dan de helft van hen min of meer bedlegerig is.

Het sociale hart van het gebouw

In het centrum van het gebouw bevinden zich aan verschillende pleinen de verenigingsgebouwen, winkels, café, restaurant, kapsalon, maar ook de kantoor- en praktijkruimtes. Kortom, het sociale hart.

Het is belangrijk dat verzorgenden de leefgewoontes van de bewoners goed kennen en met deze kennis een invulling geven aan de dag, waarbij het steeds noodzakelijk is het voortouw te nemen. Wordt opgesomd wat de bezigheden van de bewoners zijn, dan is dit weinig spectaculair. Het is het leven van de doorsnee Nederlander op leeftijd. Hoe groter de handicaps zijn, hoe meer het om de sfeer gaat en minder om het zelf uitvoeren van de dagelijkse bezigheden. Het wassen en plassen zijn geen hoogtepunten van de dag. Noodzakelijkerwijs gaat daar al veel tijd mee verloren. Hoogtepunten zijn wel: het samen met personeelsleden koffiedrinken, de huishouding voeren, bezoek ontvangen, op visite gaan, huisdieren verzorgen, het tuinonderhoud, de krant lezen of voorgelezen krijgen. Maar ook: boodschappen doen, eten koken, uit eten gaan in het restaurant en het bezoeken van verenigingen. Familieleden van bewoners spelen hierin ook een belangrijke rol.

In De Bleerinc zijn een 40-tal verenigingen actief, uiteenlopend van plattelandsvrouwen tot biljartclub, van meer-bewegen-voor-ouderen tot klassieke muziekvereniging, waar bewoners lid van kunnen worden.

Meer informatie

Voor meer informatie: <http://www.tangenborgh.nl/>





2. PLAN

Wat is het?

In deze fase formuleert u uw ambitie voor de toekomst en stelt u bepaalde doelen. Dit kan betrekking hebben op het dagelijks (be)leven, de woon- en leefsituatie, de werkwijze van medewerkers en de participatie van cliënten en mantelzorgers. Vervolgens bepaalt u de acties die u in de praktijk helpen om de ambitie dichterbij te brengen. U plant wie, welke acties, wanneer en waar gaat uitproberen.

De PLAN-fase geeft antwoord op deze vragen:

- Welke ideeën heeft u om uw ambitie te realiseren?
- Welk idee gaat u uitproberen?
- Welk resultaat hoopt u te bereiken?
- Op welke manier gaan de deelnemende teams concreet aan de slag?
- Hoe gaan we communiceren over het project en wat we hebben bereikt?

Hoe werkt het?

Bij deze fase kunt u gebruikmaken van verschillende instrumenten:

1. Werken met SPARC

- *Toelichting SPARC:*
informatie over hoe u SPARC kunt gebruiken om het veranderproces te versnellen en uw ambitie dichterbij te brengen.
- *Do's en don'ts van SPARC:*
tips voor het werken met SPARC.
- *SPARC werkbladen:*
werkbladen om met SPARC aan de slag te gaan

2. Projectmatig werken

- *Brainstormen en creatief denken:*
spelregels bij het houden van een creatieve sessie met het team.
- *Methodiek leercirkels:*
hulpmiddel om thema's / issues te bespreken met een groep mensen, bijvoorbeeld het zorgteam.
- *Tips voor de projectteamvergadering:*
in dit document zijn tips te vinden voor het houden van de projectteamvergaderingen.
- *Werkbladen projectbijeenkomsten:*
dit document bevat diverse werkbladen die u kunt gebruiken voor overleg en bijeenkomsten met medewerkers, cliënten en mantelzorgers (aanvullend op de SPARC werkbladen).

3. Communiceren

- *Hoe maak ik een communicatieplan:*
informatie en tips voor het opstellen van een communicatieplan om zoveel mogelijk mensen te betrekken bij / op de hoogte te brengen van het project en successen te verspreiden.



SPARC

Wat is het?

SPARC komt uit de ontwerpwereld en is een werkwijze om op een praktische, snelle en concrete manier veranderingen te ontwerpen, uit te proberen en te verspreiden. Het gebruik van SPARC stelt teams in staat om handen en voeten te geven aan beoogde veranderingen en bewaakt tegelijkertijd de effectiviteit hiervan. Met SPARC gaat u:

- Gestructureerd aan de slag om in de dagelijkse praktijk veranderingen te realiseren.
- Eerste ideeën uitproberen en evalueren
- Gebruik maken van de lessen uit de experimenteerfase.

De kracht van de methode zit in de combinatie van inhoudelijke lessen, leren van elkaar en een gestructureerde, kleinschalige, kortcyclische en praktijkgerichte aanpak.

SPARC staat voor:

S = see.

Kijken door de ogen van de ander. In deze fase neemt u op verschillende manieren waar hoe de woon- en leefomgeving van bewoners eruit ziet en het dagelijkse reilen en zeilen vorm krijgt.

P = plan.

U denkt en brainstormt over veranderingen in de huidige praktijk die het wonen en leven van bewoners prettiger kunnen maken. U formuleert uw ambitie voor de toekomst en stelt bepaalde doelen. Dit kan betrekking hebben op het dagelijks (be)leven, de woon- en leefsituatie, de werkwijze en de participatie van cliënten en mantelzorgers. Vervolgens bepaalt u de acties die u in de praktijk helpen om de ambitie dichterbij te brengen. U plant wie, welke acties, wanneer en waar gaat uitproberen.

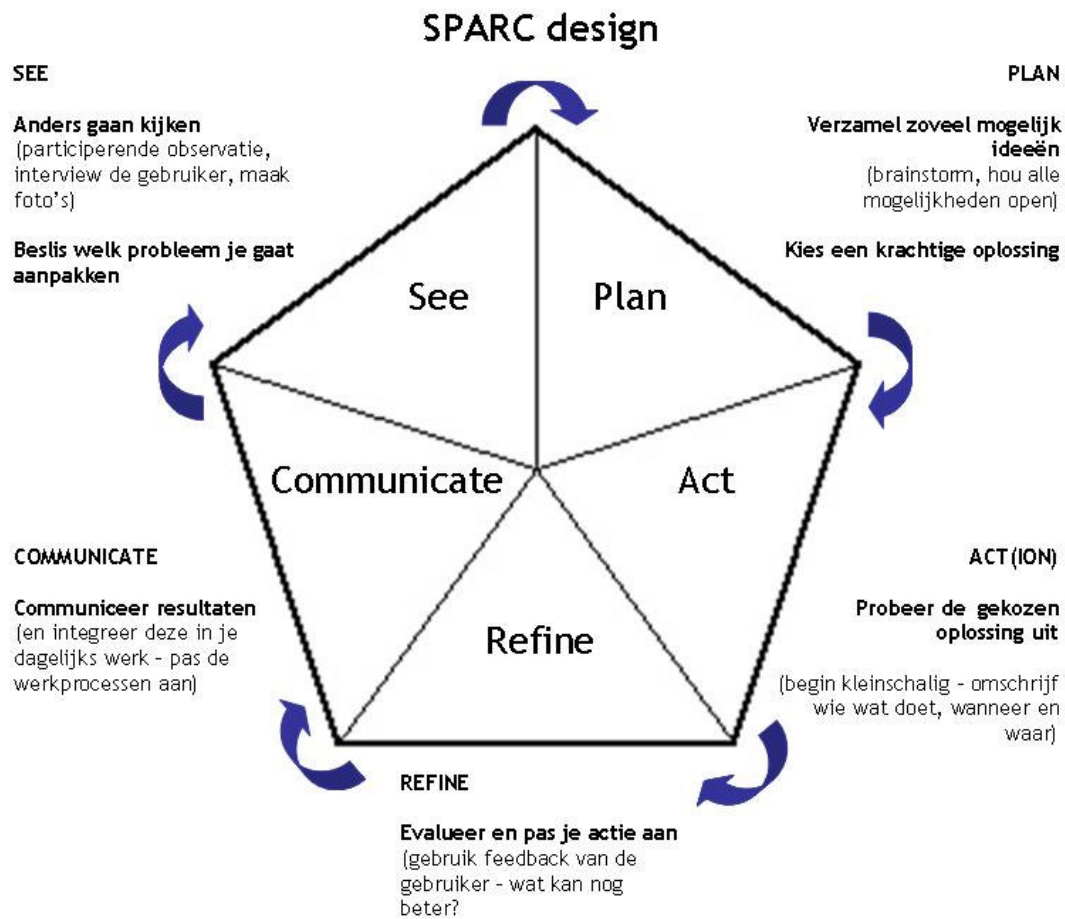
A = act / actie.

De geplande acties worden uitgeprobeerd. De ervaringen worden goed waargenomen.

R = refine. De acties worden geëvalueerd om te bekijken of ze leiden tot verbetering en wat nog bijgesteld moet worden. Hier worden afspraken over gemaakt.

C = communicate. Als de acties zichtbare verbetering opleveren, worden ze geborgd en verspreid.

De werkbladen van SPARC helpen om de systematische manier van werken vast te houden en waarnemingen te registreren. Het STORY-board is een hulpmiddel om overzicht te houden op de acties én de ervaringen en deze te communiceren.



Hoe werkt het?

1. *(Multi)disciplinaire teams* bedenken onder begeleiding van een projectleider zélf wat en hoe zij veranderingen kunnen aanbrengen in de woon- en leefomgeving van bewoners. Ideeën worden aangeboord door naar de huidige praktijk én de wenselijke toekomst te kijken. De Quick Scan en de kijkopdracht zijn hierbij belangrijke hulpmiddelen. Betrokkenheid van bewoners en familie bij het bedenken van de veranderingen is zeker aan te raden.
2. De teams stellen *doelen en bedenken welke veranderingen zij gaan uitproberen*. Deze worden gecommuniceerd met het management én de bewoners en/of familie. Doelen zijn SMART (Specifiek, Meetbaar, Actiegericht en Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) geformuleerd. Op die manier is het mogelijk om periodiek vast te stellen hoeveel vooruitgang is geboekt. Mensen worden uitgedaagd om echt anders te gaan werken. De doelen worden niet bereikt door meer of harder te werken, maar door op een andere manier te gaan werken. Of door veranderingen in de omgeving aan te brengen.
3. Vervolgens gaan *de teams aan de slag in de praktijk*. Een manier om de implementatie van nieuwe ideeën te bevorderen is om de veranderingen uit te testen in korte en snel opeenvolgende verbeterrondes. Dit geeft teams ruimte om het idee op maat te maken voor de eigen situatie.

4. In een overleg worden de ervaringen *geëvalueerd* en afgesproken welke nieuwe acties worden uitgetoetst of welke verbeteringen in de bestaande actie worden aangebracht en getoetst.

5. Als de actie leidt tot zichtbare verbetering wordt deze *breder verspreid en geborgd* in de werkprocessen.

Opmerking vooraf

Het ene idee is eenvoudiger en sneller uit te voeren dan het andere. U kunt de ideeën ordenen naar mate van complexiteit en naar de mate van de tijd die je ervoor nodig hebt. Er zijn enkele voorbeelden gegeven.

	<i>Korte termijn</i>	<i>Lange termijn</i>
<i>Complex</i>	Voorbeeld: - alle bewoners van een afdeling kiezen zelf wanneer zij geholpen worden bij het was- sen en aankleden	Voorbeeld: - het ombouwen van een gang met 20 appartementen naar een unit met 8 woningen
<i>Eenvoudig</i>	Voorbeeld: - wasmanden en karren zijn buiten het zicht van bewoners - minder storingen tijdens de maaltijden	Voorbeeld: - bellen bij elke voordeur

De verbeterideeën uit het vak linksonder - korte termijn & eenvoudig - zijn het best 'behapbaar'. Dat maakt dat ieder er zin in heeft om ze uit te voeren en dat ze ook gemakkelijk over te dragen zijn aan teamgenoten.

De uitdaging is dan ook om de ideeën uit de andere drie vakken net zo behapbaar te maken en ze vervolgens in het vak linksonder neer te zetten. Hoe kunt u dat doen?

Door steeds na te gaan wat de *eerste stap* zou zijn als u het complexere / langer durende idee zou uitvoeren. Anders gezegd: welke actie brengt ons als eerste dicht bij ons doel?

Denk ook na over bij wie in de organisatie u het idee neer zou kunnen leggen!

Met die eerste stap knippen we het grotere verbeteridee op in een verbeteridee dat in het vak linksonder geplaatst kan worden.

Voer deze oefening uit voor een van de complexe en langer durende verbeterideeën uit de tabel.

Tot slot

De kracht van SPARC zit 'm in de combinatie van de 5 letters. Elke letter verdient aandacht. De neiging bestaat om ideeën af te schieten al voordat ze zijn uitgetoetst. Of een idee wordt getoetst en meteen verworpen als het niet werkt, terwijl bijstelling het idee fantastisch zou kunnen maken.

Teams die met SPARC werken geven aan dat het helpt om de ideeën serieus aan te pakken en te evalueren. De SPARC werkbladen geven houvast en overzicht.



Do's en Don'ts van acties via SPARC

Do's	Don'ts
SMART formuleren • Specifiek: houd het concreet en klein. • Meetbaar: meet naast feitelijke ook 'zachtere' effecten en soms neveneffecten. • Aansprekend: doe iets wat ertoe doet in relatie tot het einddoel. • Realistisch: houd het tegelijkertijd wel uitvoerbaar. • Tijdgebonden: binnen twee weken uitvoerbaar.	Vage, algemene formulering: • Niet-specifiek: het wordt te vaag of te groot, dat schrikt af; je begint er niet eens aan. • Niet-meetbaar: niet specifiek maakt een actie ook niet goed meetbaar; dat is een signaal dat je het kleiner moet maken. • Niet-aansprekend: het moet er wél toe doen. Vragen om een mobiele telefoon is géén experiment, maar een voorwaarde die je 'gewoon' kunt regelen. • Niet-realistisch: het registratiesysteem willen omgooien is een herkenbare wens, maar het is niet uitvoerbaar. Dit is iets om door te sluizen naar het management. • Niet-tijdgebonden of te lang laten doorlopen: te groot, te lang; opknippen.
Stel vast wie de acties het beste kan uitvoeren: hierbij gaat het om welke discipline en soms ook om welke medewerker: wie is hier goed in / heeft hier affiniteit mee?	Voer geen acties uit die niet binnen je eigen bereik liggen. Acties voor een ander formuleren heeft niet zo veel zin. Formuleer ook geen actie als je er geen affiniteit mee hebt, dan is de actie gedoemd te mislukken.

(Vervolg Do's en Don'ts)

Do's	Don'ts
See Gebruik brainstorm (zie regels voor brainstorm) om eens echt iets anders te doen!	Doe niet meer van hetzelfde. Ga ook niet harder werken.
Plan <i>Help de idea killers om zeep: maak ruimte in je hoofd en dat van je collega's voor nieuwe ideeën.</i>	<i>Idea killers</i> gebruiken: 'Ja maar, dat is niet realistisch, dat werkt bij ons niet' enz. enz.
Action <i>Noem hooguit drie of vier stappen om je idee uit te voeren.</i>	Als er een waslijst aan te nemen stappen op het formulier komt te staan, ben je met een te grote actie bezig.
Action <i>Benoem altijd heel concreet wanneer je actie is geslaagd.</i>	Laat het dus niet vaag.
Refine <i>Evalueer altijd; dit geldt zowel voor de harde als voor de 'zachte' resultaten. Bij een goede evaluatie kun je Action altijd goed invullen.</i>	Van niet evalueren leer je niets en als je niet evalueert zul je vaak ook geen nieuw plan maken.
Communicate <i>Stel ook altijd vast wat je met de actie doet. Er zijn twee mogelijkheden:</i> • <i>je bent er nog niet uit en start een nieuwe actie;</i> • <i>de actie was geslaagd en je gaat hem in je team bespreken.</i> <i>Hoe méér resultaten er worden uitgewisseld, hoe groter het effect zal zijn.</i>	Géén nieuwe actie starten bij een half geslaagde uitkomst (deels wel en deels niet goede resultaten) is een vorm van <i>idea killing</i> ; je laat het er dan bij zitten en dat is zonde. Het is frustrerend als je niet doorgaat met de deels goede resultaten van de actie. Iedereen wil immers eer en profijt van zijn werk, en iedereen wil samen met collega's de werkprocessen en leefwereld van bewoners verbeteren.

SPARC formulier

Locatie:
Idee Eigenaar:
Datum start:

Afdeling:
Datum afronding:

SEE	SEE
Welk probleem wil je aanpakken?	
Wat is het probleem voor de bewoner?	
PLAN	PLAN
Welke ideeën heb je om het probleem aan te pakken?	
Welk idee ga je uitproberen?	
Welk resultaat hoop je te bereiken?	
ACT	ACT
Welke stappen voer je uit om het idee te testen?	
Wat ga je vooraf meten en hoe?	
REFINE	REFINE
Wat zijn de (meet)resultaten?	
Wat valt op? Wat moet je aanpassen?	
COMMUNICATE	COMMUNICATE
Hoe ga je verder communiceren over het idee?	
1. Ik ga een nieuwe ACTIE uitvoeren om het resultaat te verbeteren, namelijk: En praat daar over met:	

2. Het idee is klaar voor borging. De eerste stap daartoe is:	
3. Het idee kan verspreid worden. De eerste stap is:	

STORY-boards (voorafgaand aan elk projectteamoverleg inleveren bij projectleider!)

TEAM:

LOCATIE:

CONTACTPERSON:

DATUM:

[illegible]



Brainstormen en creatief denken

Spelregels bij een creatieve sessie

Iedereen komt aan het woord

Maak rondjes. Iedereen wordt geacht een bijdrage te leveren. Er zijn altijd ideeën, en ieder idee is goed. In ieder rondje mag iedereen slechts één idee tegelijk noemen, om te voorkomen dat de anderen te veel het gras voor de voeten wordt weggemaaid.

Wijs erop dat een rondje ook kan bijdragen aan nieuwe associaties en nieuwe ideeën die ter plekke opkomen.

Geen kritiek

Om te voorkomen dat goede ideeën verloren gaan en te bevorderen dat niemand zich geblokkeerd voelt bij het spuien van ideeën, mag er tussentijds niet beoordeeld of gediscussieerd worden over een idee. Geen commentaar! Ook niet non-verbaal!

Kwantiteit telt

De hoeveelheid ideeën is tijdens de sessie belangrijker dan de kwaliteit ervan.

De snelheid in het proces is essentieel! Houd het tempo erin, blijf alternatieven genereren.

Alle ideeën zijn welkom

Oude, bekende, veel beproefde ideeën zijn goed. Geheel nieuwe, merkwaardige, idiote, niet reële ideeën ook.

Associëren op elkaars ideeën kan ook nieuwe ideeën opleveren.

Alles zichtbaar noteren

Alle inbreng moet op een flap-overvel en voor iedereen zichtbaar worden vastgelegd, in de woorden van de medewerker! Dat voorkomt herhalingen, discussie en mensen die hun punt blijven inbrengen omdat ze niet zeker weten of ze gehoord zijn.

Voorzie ideeën bij het noteren op de flap-over van een nummer. Dat maakt later clustering en beoordeling mogelijk, én alle deelnemers worden gehonoreerd.

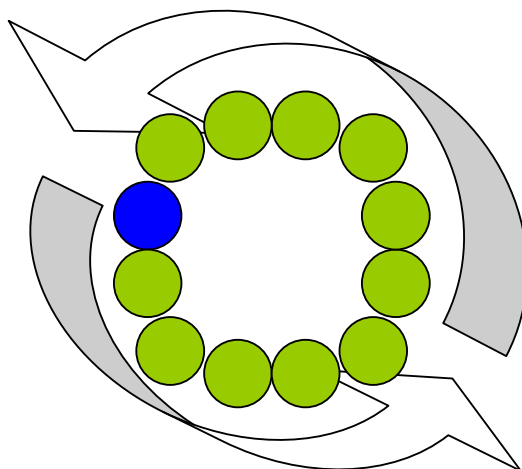
Eindig met een kritische fase

Wat zijn de beste/leukste/origineelste ideeën?

En vervolgens: de haalbaarheidstoets.

- a Welke ideeën lenen zich voor uitwerking op dit moment (om er een verbeteractie van te maken)?
- b Waar moet meer voor worden ingeschakeld (managers, landelijk)?
Wat is een fantastisch idee, goed om niet te vergeten, maar is binnen de huidige context de komende jaren niet haalbaar?

Methodiek Leercirkels⁷



Wat is het?

Leercirkels zijn een hulpmiddel om thema's / issues te bespreken in een groep mensen. Iedere deelnemer krijgt de gelegenheid om zijn mening te delen met de andere deelnemers in de groep. De andere groepsleden kunnen hier niet gelijk op reageren; de inbreng van een deelnemer kan zodoende niet onderbroken of gelijk beoordeeld worden door een andere deelnemer. Iedere inbreng heeft gelijke waarde.

Hoe werkt het?

- 10 tot 15 personen zitten in een kring (zonder tafels of andere objecten die het zicht naar elkaar kunnen belemmeren)
- Eén persoon wordt aangewezen als voorzitter; deze voorzitter introduceert het thema bij de andere personen in de kring en stelt vragen, moedigt personen aan om te reageren, zorgt dat alle personen aan bod komen, et cetera
- De voorzitter introduceert een vraag of issue bij de personen in de kring. De voorzitter vraagt een persoon of hij als eerste zijn mening over het thema met de groep wil delen
- De persoon die links of rechts naast deze persoon zit, is de volgende die zijn mening deelt met de groep. De persoon die naast die persoon zit, geeft daarna zijn reactie. Hierna de persoon die naast deze persoon zit, et cetera
- Er mag niet gereageerd worden op elkaars inbreng totdat iedereen, om de beurt, zijn reactie heeft gegeven
- De deelnemers kunnen 'passen' en aangeven (nog) niet een reactie te geven. Wanneer alle deelnemers de gelegenheid hebben gekregen om een reactie te geven, geeft de voorzitter de personen die besloten te 'passen' nog een kans om te reageren op het thema
- Hierna is er ruimte voor algemene discussie over het thema door de deelnemers

⁷ LaVrene Norton, MSW, (2006), *Training Guide for Self-led Teams; living and working in harmony*. Action Pact, Inc., pag. 57



Tips voor de projectteamvergadering

Gebruik voor de projectteamvergadering twee belangrijke werkdocumenten:

- het SPARC werkblad
De teamleden gebruiken per verbeteractie een SPARC werkblad.
- het STORY-board
De teammanager en het team als geheel gebruiken gedurende het gehele project het STORY-board om de verbeteracties van alle teamleden bij te houden. Het STORY-board is hét werkdocument waarop alle lopende en afgesloten acties worden bijgehouden. Bovendien is het STORY-board het belangrijkste communicatiemiddel over de voortgang van het project tussen alle teams in de organisatie.

Vergader één keer per twee weken één uur met een vaste agenda:

- *Het evalueren van de acties van de afgelopen twee weken (20 minuten):*
met name *Act en Refine*: wat zijn de resultaten, wat valt op? Ga je verder met een nieuwe actie voor dit verbeteridee en/of ga je het idee verder verspreiden over andere mensen van het team?
- *Het nalopen en aanvullen van de lijst met verbeterideeën (15 minuten):*
vaak komen door het uitvoeren van een verbeteridee via SPARC nieuwe ideeën naar boven of doet er zich een knelpunt voor dat via een nieuwe actie uitgetest moet worden. Vul de lijst met verbeterideeën steeds aan.
- *Het verdelen van nieuwe acties (5 minuten):*
als de lijst met verbeterideeën is bijgewerkt, verdeel dan opnieuw de acties. Neem een actie die je leuk vindt!
- *Het kort en oplossingsgericht bespreken van knelpunten (10 minuten):*
bij het uitvoeren van acties zullen de betrokkenen vaak op randvoorwaarden stuiten die er niet of onvoldoende zijn om het verbeteridee uit te voeren. Ga dan niet discussiëren, ga ook niet klagen over het management, maar bedenk wát jullie van wíé nodig hebben om met het verbeteridee aan de slag te gaan en doe dat via een interne memo aan diegene. Als dat waar jullie om vragen niet gebeurt, onderneemt de projectleider verdere pogingen via het management.
- *Overige zaken (10 minuten):*
Hoe betrekken we andere collega's bij 'zoals thuis'? Moeten we een keer voorlichting geven? Zijn de andere disciplines voldoende op de hoogte? Enz.



Werkbladen bijeenkomsten

Wat is het?

Dit document bevat diverse werkbladen die u kunt gebruiken voor overleg en bijeenkomsten met medewerkers, bewoners en familie. De werkbladen nodigen op verschillende manieren uit om plannen bekend te maken en ideeën uit te werken. Deze zijn aanvullend op de SPARC werkbladen.

Hoe werkt het?

De werkbladen en opdrachten kunnen worden gemaild of uitgeprint. Ze kunnen voor overleg of een bijeenkomst worden ingevuld of tijdens een bijeenkomst.

- *Van ambitie naar actie* is goed bruikbaar in de startfase van het project, tijdens een van de eerste bijeenkomsten, om de ambities en waar het team aan gaat werken kernachtig te verwoorden en uit te dragen.
- *Actiepunten prioriteren* is een opdracht voor halverwege het project, wanneer de eerste acties al zijn uitgevoerd en het project toe is aan nieuwe impulsen en ideeën en prioritering.
- Het *rapportageformulier* kan in verschillende fasen van het project worden gebruikt om het project te monitoren, de voortgang te bewaken en invloeden te bepalen. Dit formulier kan naast het STORY-board (zie SPARC werkbladen) worden gebruikt.
- Het *STORY-board* gaat dieper in op de acties waarmee is geëxperimenteerd en nodigt uit om resultaten te delen en te verspreiden.

VAN AMBITIE NAAR ACTIE

MAAK JE BEKEND!!!

TEAM:

Wij hebben de **AMBITIE** om:



Ons **AMBITIENIVEAU** (streefcijfer) is:

Ons **VERBETERONDERWERP** is:

Het **RESULTAAT** dat wij hiervan verwachten is:

Wij proberen de volgende **ACTIES** uit:



Wij gaan hierover communiceren met.....op.....(periode)

Opdracht bij het werkblad 'Van Ambitie naar Actie'

1. Bepaal jullie ambitie t.a.v. wonen en welbevinden van bewoners (zie Quick Scan)
2. Bespreek welk onderwerp dat met wonen en welbevinden te maken heeft, de voorkeur heeft en de prioriteit krijgt om mee te starten
3. Formuleer wat jullie willen bereiken met het aanpakken van het onderwerp: wat kun je zien, merken, horen, voelen als jullie er in slagen om dit onderwerp met succes aan te pakken?
4. Wat gaan jullie komende 3 maanden doen om dit onderwerp aan te pakken?

Voorbeeld van 'Ambitie naar Actie'

1. Ambitie: Organisatie van het werk volgt leefritme van bewoners
2. Onderwerp: Faciliteren eet- en drinkmomenten
3. Resultaat: Bewoner kan op eigen tijd en plaats eten en drinken; kan bezoek drinken aanbieden; faciliteiten zijn voorhanden
4. Actie 1: Huiskamergesprek om wensen te inventariseren
Actie 2: Zoveel mogelijk opties bedenken om wensen mogelijk te maken
Actie 3: Overleg over faciliteiten
Actie 4: Proef nemen in week van ... (datum)
Actie 5: Evalueren

Opdracht “Actiepunten prioriteren”

1. Verzamel alle uitkomsten van de SEE- en PLAN-fase: de kijkopdracht,



de Quick Scan ambitie, de waardering gebouwde omgeving.

2. Analyseer de uitkomsten en benoem de sterke punten en verbeterpunten.
3. Vergelijk de uitkomsten van de kijkopdracht met de uitkomsten van de Quick Scan en vragenlijst gebouwde omgeving. Welk punt komt steeds terug als sterk punt én als verbeterpunt? Noteer deze. Onderbouw de beelden van de kijkopdracht met de uitspraken van de Quick Scan van de organisatie.

Maak vervolgens drie rijtjes als volgt:

Sterk punt	Verbeterpunt op korte termijn	Verbeterpunt op langere termijn
Vasthouden!	Laag hangend fruit. Snel plukken!	Meer tijd nodig. Overleg wanneer.

4. Prioriteer de verbeterpunten tot je er op de korte termijn maximaal 3 over hebt en op de (middellange) termijn ook 3. Overwegingen bij het prioriteren kunnen zijn: Succes verzekerd, meteen aan te pakken, medewerkers en bewoners/familie enthousiast over, benodigd budget, aansluitend bij doelen organisatie, gering afbreukrisico, invloed op kwaliteit van leven, idee leeft al langer en kan nu worden opgepakt. Of andere die voor jullie evident zijn.



Tip! Denk in kansen, mogelijkheden, de ja-maars komen later!



Tip! Bovenstaande opdracht kun je zelf doen, maar ook heel goed samen met het projectteam of de mensen die deelnamen aan het uitvoeren van de SEE-fase. Benut elkaars ideeën en denkkraft.

5. Neem nu het rapportageformulier en vul dit in en/of vul het aan en bespreek dit in het projectteam

RAPPORTAGEFORMULIER ZOALS THUIS IN HET VERPLEEGHUIS

datum:

Organisatie:

Locatie:

Afdeling/team:

Auteurs:

Datum:

1. DE STAND VAN ZAKEN:

Neem hier de conclusie van de teamtijd tijdens de tweede werkbijeenkomst over

1.1 Ambitie:

1.2 Ambitieniveau (streefcijfer):

1.3 Verbeteronderwerp(en):

1.4 Resultaat:

2. DE ACTIES DIE HET TEAM WIL GAAN UITVOEREN:

Prioriteit: 1) urgent 2) belangrijk 3) niet urgent Termijn: 1 = kort 2 = midellang 3 = lang

Acties/verbetermogelijkheden/ideeën	termijn	prioriteit		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

3. FACTOREN DIE HET BEHALEN VAN HET RESULTAAT BEÏNVLOEDEN

Geef hier aan welke belemmeringen of weerstanden je verwacht en hoe het team die kan beïnvloeden. En welke de bevorderende factoren zijn en hoe het team die kan inzetten. Denk aan: gebouw, budget facilitaire diensten

3.1 Belemmeringen en weerstanden:

3.2 Bevorderende factoren:

4. COMMUNICATIE IN DE EIGEN ORGANISATIE OVER HET PROJECT, DE AMBITIES EN ACTIES:

Geef hier weer hoe je intern de communicatie over dit project gaat realiseren. Houd daarbij in de gaten dat je te maken hebt met verschillende mensen die je wilt bereiken: bewoners, familie, medewerkers, management)

4.1 Communicatie met bewoners

4.2 Communicatie met familie:

4.3 Communicatie met medewerkers:

4.4 Communicatie met management:

4.5 Vragen en aandachtspunten ter bespreking in de projectgroepoverleg

L



Een communicatieplan maken voor het project ‘Zoals thuis in het verpleeghuis’

Veranderen is mensenwerk. Het is daarom belangrijk om zoveel als mogelijk ‘iedereen’ zo persoonlijk mogelijk te betrekken bij een verbetertraject. Een belangrijk - maar vaak ook onderschat - aspect daarbij is communicatie. Vandaar dat het zinvol is een communicatie(actie)plan op te stellen bij de start van een project. Maar hoe ziet zo’n communicatieplan er uit? En welke stappen moet je dan zetten?

Hierna volgt een ‘stappenplan’ voor het maken van een communicatieplan voor een project. Door de verschillende stappen door te lopen en de genoemde onderdelen kort te beschrijven, wordt het communicatieproces inzichtelijker en kan een communicatie(actie)plan makkelijker worden opgesteld.

Een communicatieplan bevat verschillende hoofdstukken. We lopen hierna deze hoofdstukken door. Zodoende zie je niets ‘over het hoofd’ en word je je meer bewust welke aspecten bij communiceren van belang zijn. Als al deze stappen zijn bekeken - en desgewenst ook beschreven - kan een communicatie(actie)plan eenvoudiger worden opgesteld.

Een voorbeeld van een communicatie(actie)plan - om ‘in te vullen’ - is bijgevoegd (zie bijlage 3).

► Zoals Thuis in het Verpleeghuis communiceren

Besteed in zoveel mogelijk communicatie-uitingen aandacht aan *Zoals Thuis in het Verpleeghuis*. Dat kan eenvoudig door een korte tekst over *Zoals Thuis in het Verpleeghuis* toe te voegen aan bijvoorbeeld een folder of artikel.

Hieronder staat een voorbeeldtekst die daarvoor te gebruiken is.

Alinea (bijv. in een persbericht of brief)

Zoals thuis in het verpleeghuis

In het project ‘Zoals thuis in het verpleeghuis’ onderneemt (naam organisatie) een reis met als einddoel:

- *een huiselijke omgeving in het bestaande zorgcentrum;*
- *een cultuuromslag naar vraaggestuurde zorg.*

Veranderingen in het wonen en welbevinden van bewoners gaan in het project samen op. Het project biedt instrumenten, goede voorbeelden en deskundigheid om daadwerkelijk een thuis te creëren voor de bewoners.

Meer weten?

Voor informatie over het project ‘Zoals thuis in het verpleeghuis’ kunt u terecht bij (naam en contactgegevens).

Inhoud

Het communicatieplan

- 1 Inleiding
- 2 Analyse
- 3 Communicatiestrategie
- 4 Doelgroepen
- 5 Boodschap/motto
- 6 Middelen
- 7 Doelgroepen-middelenmatrix
- 8 Planning
- 9 Organisatie / samenwerking
- 10 Kosten
- 11 Evaluatie

Bijlagen

- 1 Format voor een communicatieplan
- 2 Doelgroepen-middelenmatrix
- 3 Voorbeeld van een communicatieactieplan
- 4 Format van een communicatieactieplan
- 5 Inzet van middelen

Het communicatieplan

Hieronder staande de verschillende ‘hoofdstukken’ waaruit een communicatieplan kan bestaan. Per hoofdstuk staat omschreven wat er beschreven kan worden. (In bijlage 1 staat een format van een communicatieplan, om ‘in te vullen’).

1 Inleiding

Hierin schets je het kader van het communicatieplan. Geef een globale beschrijving van het traject en de (beoogde) ambities. Vermeld ook informatie over de aanleiding (waarom) van het project. Hou deze inleiding kort.

2 Analyse

Met het project wil je iets bereiken. Wat is de aard van deze verandering? Wil je de doelgroepen alleen over iets informeren of wil je dat zij hun gedrag veranderen? Gaat het om een ingrijpende verandering? In welk tijdsbestek moeten de ambities bewerkstelligd zijn? Hoe kijkt de doelgroep er tegen aan? Hebben zij weerstanden of juist grote bereidheid om mee te werken?

Ook de fasering van het verbetertraject (vaak beschreven in een actieplan) kan aanknopingspunten bieden voor je communicatieplan. Je kunt ervoor kiezen om alleen over de eindresultaten van een project te communiceren. Vaak kunnen echter ook tussentijdse resultaten (‘mijlpalen’) of ‘halfabrikaten’ een goede aanleiding vormen om te communiceren met de doelgroepen. Tussentijdse communicatie (inspraak, ideeën inventariseren, et cetera) kan het draagvlak vergroten in de eindfase van het project en voor het verder verspreiden van resultaten.

Door deze analyse wordt het formuleren van een communicatiedoel een stuk eenvoudiger.

3 Communicatiedoel

Een communicatiedoel is altijd een afgeleide van de doelstelling van de project. In het communicatiedoel formuleer je wat je bij een bepaalde doelgroep wilt bereiken. De ene groep wil je bij de start alleen informeren over het project (bijvoorbeeld medewerkers op andere locaties), maar voor een andere groep is het belangrijk dat zij ook hun houding ten opzichte van een onderwerp of de verbetering veranderen, omdat zij daar nu of in een latere fase ook mee geconfronteerd worden (bijvoorbeeld medewerkers van de afdeling, maar ook de diëtiste of fysiotherapeut en vrijwilligers).

En voor sommige groepen mensen is het ook belangrijk dat zij hun gedrag gaan wijzigen om de verbetering succesvol door te kunnen voeren (bijvoorbeeld omdat ze volgens een nieuw rooster of op afspraak gaan werken).

Je kunt daarom meerdere communicatiedoelen formuleren. De communicatiedoelen formuleer je altijd in termen van een verandering van kennis, houding en gedrag.

Bijvoorbeeld:

- Doelgroepen weten dat ... (verandering in kennis)
- Doelgroepen zijn bereid om mee te werken aan ... (verandering in houding)
- Doelgroepen doen iets: ze gaan bijvoorbeeld werken met een nieuwe methodiek of ze organiseren hun werk anders (verandering in gedrag)

Een van de communicatiedoelen kan bijvoorbeeld zijn: ‘De medewerkers van de afdeling informeren over en betrekken bij de verandering van de ambiance van de warme maaltijden.’

4 Doelgroepen

Zoals al gezegd: veranderen is mensenwerk. Het zijn de medewerkers (en vaak ook vrijwilligers en cliënten en hun familie) die het verbetertraject 'inhoud' geven en de verandering (mee helpen) doorvoeren. Zonder de medewerking en steun van mensen, bereik je niets. Hoe individueler/persoonlijker dus met mensen gecommuniceerd wordt, des te meer mensen zich aangesproken en betrokken voelen.

Bij elke verandering willen mensen weten wat die verandering voor hen persoonlijk betekent: wat betekent dat voor mijn werkwijze, voor mijn werktijden, voor mijn werkinhoud; wat betekent het voor mijzelf of mijn ouder(s).

Hoe beter je dus je doelgroep(en) kent, hoe gericht je het communicatieactieplan verder kunt uitwerken. Benoem daarom de verschillende (sub)doelgroepen en maak een nadere beschrijving.

Probeer die (sub)doelgroepen zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven. Dus niet: 'alle medewerkers van de organisatie'; beter is: 'medewerkers van de pilotafdeling', 'medewerkers van de overige zorgafdelingen', 'medewerkers van de keuken', 'medewerkers van de ondersteunde diensten', enz.

Je kunt die (sub)doelgroepen ook nog onderverdelen in primair, secundair en intermediair.

- De primaire doelgroepen zijn die groepen mensen die het meest te maken krijgen met de verbetering of voor wie de verbetering de grootste impact heeft. Denk bijvoorbeeld aan de medewerkers en cliënten van de afdeling waar het project plaats vindt, maar ook bijvoorbeeld aan andere nauw betrokken disciplines (als een verpleeghuisarts, de logopediste of keukenmedewerkers).
- De secundaire doelgroepen zijn degenen die wel geïnformeerd worden over het project maar (nu) niet direct betrokken zijn. (Dat kan in een latere fase van het traject of bij de uitrol van het project naar andere organisatieonderdelen wijzigen: secundaire groepen kunnen dan primaire groepen worden). Denk bij deze doelgroepen ook het management, facilitaire dienst, samenwerkingspartners, verwijzers, enz.
- Intermediaire doelgroepen zijn groepen of personen die ingezet kunnen worden om over het project te communiceren. Denk bijvoorbeeld aan de redactie van het personeels- of huisblad of de lokale pers (wijk- en buurtkrant, lokale of regionale radio en tv).

Denk bij het omschrijven van de doelgroepen ook aan:

- omvang van de doelgroep;
- persoonlijke kenmerken van de doelgroepen (denk aan: leeftijd, opleidingsniveau, man/vrouw, beroep);
- kennis;
- houding en betrokkenheid bij de organisatie en/of het onderwerp;

► Tip: maak een lijst met de verschillende (sub)doelgroepen.

5 Communicatiestrategie

In de communicatiestrategie geef je in grote lijnen aan langs welke weg je het communicatiedoel denkt te bereiken en waarom. De strategie vormt de verantwoording van je communicatieplan. Er moeten op verschillende fronten keuzes worden gemaakt:

- Benader je de doelgroepen proactief, actief of passief?
- Welke mate van openheid is gewenst c.q. mogelijk?
- Hoe is de *tone of voice* (zakelijk of persoonlijk, informeel of formeel)?
- Wat is de aard van de in te zetten middelen (mondeling, schriftelijk of een combinatie)?
- Op welke wijze ga je de doelgroepen benaderen (massaal, groepsgewijs, individueel, via intermediairs)?
- Met wie ga je samenwerken?
- Welke prioriteiten stel je?
- Wat is de globale planning? Kies je voor één communicatiemoment of juist voor een gefaseerde aanpak?

Natuurlijk hoeven niet al deze aspecten aan de orde te komen. Wel is het belangrijk dat je je keuze voor een bepaalde aanpak onderbouwt met argumenten. Een aantal voorbeelden van strategische keuzes die je in deze stap kunt maken:

- Je kiest ervoor om regelmatig een interview te plaatsen met een cliënt/bewoner om het effect van het project beter zichtbaar te maken voor medewerkers en cliënten/bewoners.
- Je kiest voor de gelijktijdige inzet van verschillende communicatiemiddelen omdat je verwacht dat de doelgroep hierdoor de boodschap beter oppikt.
- Je kiest ervoor om tijdens het project de doelgroepen zoveel mogelijk te betrekken bij het proces van verandering, omdat je daarmee meer draagvlak creëert voor het eindresultaat.

6 Boodschap en motto

Bij de kernboodschap gaat het er om de essentie van de communicatie-inhoud te formuleren. Je geeft in een aantal steekwoorden aan welke informatie de doelgroep moet krijgen om de communicatiedoelstelling te bereiken. Bijvoorbeeld: 'Door te werken met deze richtlijn bied ik mijn cliënt de beste dienstverlening'. Daarna kun je de kernboodschap uitwerken in deelboodschappen. Dit kan in een foldertekst, in het onderwerp van een klinische les, een kick off-bijeenkomst, et cetera. Door de kernboodschap in steekwoorden te formuleren geef je richting aan de verdere uitwerking van je communicatieplan. Het zorgt ervoor dat je regie houdt op de inhoud. Besteed dus relatief veel tijd aan de formulering van je kernboodschap.

Een pakkend motto kan deze kernboodschap versterken. Een goed motto heeft attentiewaarde, is creatief, cliënt- en doelgericht (wat betekent de verandering voor cliënten en wat is het doel), een goed motto kan als 'paraplu' voor de verbetering - en de communicatie daarover - dienen.

Enkele voorbeelden van motto's uit het eerdere Zoals thuisproject en de Zorg voor Betertrajecten:

- 'Woont de cliënt op jouw werk of werk jij waar de cliënt woont?' (zoals thuis in het verpleeghuis)
- 'De cliënt komt altijd van rechts' (zoals thuis in het verpleeghuis')
- 'Zien eten, doet eten', 'Niet vergeten goed te eten' (verbetertraject *Eten en Drinken*),
- 'Niet neerleggen bij doorliggen', 'Druk en tegendruk' (verbetertraject *Decubitus*),
- 'We slikken geen medicijnfouten' (verbetertraject *Medicatieveiligheid*),
- 'Ik val en kom boven' (verbetertraject *Valpreventie*).

► Tip Organiseer een wedstrijd voor een goed motto: dat geeft betrokkenheid en biedt momenten om over te communiceren.

7 Middelen

Om te communiceren met de doelgroep(en) heb je de keuze uit een groot aantal middelen. Daarbij zijn je communicatiedoelen, analyse en strategie richtinggevend. Daarnaast zul je moeten zoeken naar een evenwicht tussen effectiviteit (bereik je met dit middel de doelstelling optimaal?) en efficiency (tegen een zo klein mogelijke inspanning, in termen van tijd en geld). Vaak worden meerdere middelen (een mix van middelen) ingezet om een zo groot mogelijk effect te bereiken.

De effectiviteit (en dus de inzet) van communicatiemiddelen wordt bepaald door verschillende factoren:

- Doelgroep: op basis van de beschrijving van de doelgroep zullen sommige middelen meer of minder voor de hand liggen.
- Communicatiedoelstelling: De aard van de communicatiedoelstelling - gaat het om een verandering in kennis, houding of gedrag? - is van invloed op de middelenkeuze. Een gedragsverandering zal bijvoorbeeld over het algemeen niet louter en alleen tot stand komen op basis van een artikel in het personeelsblad. Zie hiervoor ook bijlage 5: *Inzet van communicatiemiddelen*.
- Andere factoren:
 - Hoe snel moet de boodschap worden overgebracht?
 - Wat is het beschikbare budget?
 - Hoe groot is de doelgroep?
 - Hoe hoog zijn de kosten per contact?
 - Gaat het om vluchtige informatie of om 'bewaarinformatie'?
 - Wat is het imago van een bepaald communicatiemiddel bij de doelgroep?
 - Hoeveel invloed heeft de afzender op het overkomen van de boodschap? Een persbericht versturen geeft geen enkele garantie dat het geplaatst wordt.
 - Is het onderwerp uitsluitend met schriftelijk materiaal over te brengen of is een persoonlijke toelichting wenselijk?
 - Is het een eenmalige boodschap of maakt het deel uit van een reeks boodschappen?
 - Ligt de boodschap gevoelig en is het verstandiger om de boodschap door een intermediair over te laten brengen?

Voorbeelden van communicatiemiddelen zijn onder meer:

Affiche/muurkrant, artikel, bijeenkomst, brochure, factsheet, folder, flyer, informatiemap, informatiestand, intranet, interview, lezing / presentatie, lesmateriaal, klinische les, brief, nieuwsbrief, persbericht, persoonlijke contacten, rondleiding, telefonische benadering, tentoonstelling, studiedag, verslag, videofilm.

- **Tip** Maak zoveel mogelijk gebruik van al bestaande middelen (als teamoverleggen, personeelsblad, intranet enz.). Een nieuw communicatiemiddel maken (bijvoorbeeld een eigen nieuwsbrief) is vaak kostbaar en tijdrovend.

8 Doelgroepen-middelenmatrix

Nadat de communicatiemiddelen zijn vastgesteld, kun je een doelgroep-middelenmatrix maken. Dit is een schematische weergave, waarbij je de doelgroepen op de ene as en de middelen op de andere as weergeeft. Een middelenmatrix geeft overzichtelijk weer welke doelgroepen je met welke middelen bereikt en waar nog eventuele 'gaten' in de communicatie zitten.

Voorbeeld van een doelgroepen/middelenmatrix:

Middelen	Doelgroep 1	Doelgroep 2	Doelgroep 3
Digitale nieuwsbrief	*		*
Presentatie		*	
Folder	*		
Artikel in personeelsblad	*		
Coaching		*	

- **Tip** Gebruik het format doelgroepen-middelenmatrix in bijlage 2

9 Planning

Maak een realistische planning voor de inzet van de middelen. Een tijdsbalk kan een handig hulpmiddel zijn bij het maken van een planning. Enkele aandachtspunten:

- Bedenk dat de ontwikkeling van bepaalde middelen veel tijd vraagt. Een folder kan over het algemeen niet in anderhalve week geschreven, opgemaakt en gedrukt worden.
- Denk na over de timing van middelen. Je kunt kiezen voor een aanpak waarbij je de middelen min of meer gelijkmatig over de looptijd van het project uitspreidt of voor een aanpak waarbij je bewust bepaalde communicatieve hoogtepunten creëert (denk bijvoorbeeld aan een kick offbijeenkomst of een quick win). Een mengvorm is uiteraard ook mogelijk.

- De timing van de middelen kan afhankelijk zijn van de projectplanning (actieplan). Dat hoeft echter niet de enige bepalende factor te zijn. Je kunt er bewust voor kiezen om vaker naar buiten te treden dan volgens de projectplanning strikt noodzakelijk zou zijn. Uiteindelijk kan hiermee een veel groter effect worden bereikt. Wanneer bijvoorbeeld het exacte eindproduct van een project nog niet bekend is omdat dat gaandeweg wordt bepaald, kan het proces dat tot de uiteindelijk productbepaling leidt wel degelijk een interessant onderwerp zijn voor bijvoorbeeld een discussie op het intranet of een artikel in het personeelsblad.

De planning van de communicatie kun je vastleggen in een communicatieactieplan. In dit plan wordt per doelgroep beschreven wanneer door wie waarover gecommuniceerd wordt. In bijlage 3 vind je een voorbeeld van een deel van een ingevuld communicatieactieplan.

►Tip Een format van een communicatieactieplan (om in te vullen) staat in bijlage 4.

10 Organisatie en samenwerking

Wie is waarvoor verantwoordelijk en wie gaat wat doen? De projectleider van het verbetertraject hoeft in principe niet degene te zijn die de communicatie uitvoert; dat kan ook iemand anders van het verbeterteam coördineren. Soms is het handig om een werkgroep samen te stellen. Daarnaast is het belangrijk om te bedenken wat je zelf gaat doen en wat de afdeling of medewerker Communicatie kan doen. Bij trajecten samen met andere organisatieonderdelen is het nog belangrijker om heldere afspraken te maken over de uitvoering van de communicatie. Bedenk ook wat eventuele knelpunten kunnen zijn die de uitvoering van het communicatieplan kunnen belemmeren.

►Tip Betrek vanaf de start van het verbetertraject de medewerker of afdeling communicatie: zij kennen de ‘wegen’ om te communiceren en voelen zich dan ook meer betrokken, en willen dus vaak ook zich extra inzetten voor het project.

11 Kosten

Soms zal het budget van tevoren een gegeven zijn en vormt het een van de randvoorwaarden bij het maken van een communicatieplan. In andere gevallen maak je een kostenbegroting aan de hand van je plan van aanpak. Waarmee moet je onder meer rekening houden? Met:

- personeelskosten (inhuur, maar eventueel ook je eigen uren);
- kosten voor het ontwikkelen van communicatiemiddelen (schrijven, opmaak, drukwerk);
- kosten voor het onderhoud van communicatiemiddelen (is vooral bij websites relevant: alleen met het maken van een website ben je er niet, een website moet ook regelmatig worden geactualiseerd);
- kosten voor verspreiding (denk bijv. aan verzenden van brieven);
- kosten voor bijeenkomsten (denk bijv. aan congressen, trainingen);
- onvoorziene kosten (over het algemeen 10 tot 15 % van het totaal);
- en eventuele inkomsten.

12 Evaluatie / effectmeting

Belangrijk is dat je niet alleen tijd inruimt voor een eindevaluatie, maar ook voor tussentijdse evaluaties. Omstandigheden veranderen gaandeweg. Evalueren en bijstellen moet dus eigenlijk continu gebeuren. Dat betekent dat je voortdurend een vinger aan de pols moet houden om te zien of alles goed gaat. Is dat niet het geval, dan zul je het communicatieplan moeten bijstellen. Als het traject is afgesloten kun je het uitgevoerde communicatieplan evalueren voor wat betreft de uitvoering. Doe dat bij voorkeur samen met de projectleider. Het geeft je informatie over hoe je je zaken een volgende keer beter kunt organiseren.

Het meten van de effecten van de communicatie in termen van een verandering van kennis, houding en gedrag bij de doelgroepen is vaak een kostbare en bovendien lastige zaak (nulmeting en vervolgmetingen). Meestal zul je hiervoor geen budget beschikbaar hebben. Wat kun je bijvoorbeeld wel doen?

- Het bereik van je communicatiemiddelen meten. Informeer (bij de koffie of in de wandelgangen) wie een bepaald artikel in het personeelsblad al dan niet gelezen heeft, en wat er is blijven 'hangen'.
- Nagaan of het project in verslagen van team- of werkoverleggen aan de orde is gesteld.

Bijlage 1

Een format voor een communicatieplan

Een beknopt, praktisch communicatieplan bevat de volgende onderdelen:

- 1 Inleiding
 - Beschrijving van het project
 - Aanleiding tot het project
- 2 Analyse
- 3 Communicatiestrategie
 - Kennis
 - Houding
 - Gedrag
- 4 Doelgroepen
 - Primair
 - Secundair
 - Intermediair
- 5 Boodschap/motto
- 6 Middelen
- 7 Doelgroepen-middelenmatrix
- 8 Planning
 - Communicatieactieplan
- 9 Organisatie / samenwerking
- 10 Kosten
- 11 Evaluatie

Bijlage 2
Doelgroep-middelenmatrix

<i>Doelgroepen ►</i> <i>Middelen ▼</i>						

Bijlage 3
Voorbeeld communicatie-actieplan (per doelgroep)

Doelgroep	Vul hier de (sub)doelgroep in, bijvoorbeeld 'medewerkers van de pilotafdeling' of 'managers/leidinggevendenden'
Boodschap/Doel	Vul in wat bereikt wordt met de communicatie, bijvoorbeeld 'bewoners en familie van de afdeling informeren over opzet en doel van het project' of 'medewerkers van de pilotafdeling de werking van de instrumenten uitleggen'
Middel	Vul hier in op welke wijze je de boodschap wilt overbrengen, bijvoorbeeld 'brief aan bewoners' of 'kick-offbijeenkomst'
Moment	Vul hier in op welke datum of in welke periode de communicatieactiviteit plaats vindt, bijvoorbeeld 'tussen 1 en 12 april' of 'voor 5 mei'
Wie	Vul hier in wie verantwoordelijk is voor deze communicatieactiviteit (dat hoeft niet degene te zijn die de activiteit uitvoert).
Opmerking	

Zo kan een deel van het communicatieactieplan voor een bepaalde doelgroep voor de eerste maanden eruit zien.

Doelgroep	Medewerkers van de pilotafdeling
Boodschap/Doel	Informeren over opzet en doel van het project
Middel	Presentatie door leidinggevende in teamoverleg
Moment	5 mei
Wie	Henry
Opmerking	Informeren van leidinggevende
Boodschap/Doel	Betrokkenheid vergroten bij het project
Middel	Wedstrijd voor het bedenken van een motto d.m.v. een brief en een ideeënbus
Moment	6 juni tot 30 juni
Wie	Marjolijn
Wie	Uitslag wedstrijd en bekendmaking motto in kick off-bijeenkomst op 2 augustus
Boodschap/Doel	Bekendmaken motto
Middel	Kick off-bijeenkomst
Moment	2 augustus
Wie	Marjolijn en Herman
Opmerking	Ook bewoners en familie uitnodigen Feestelijke aankleding Locatiemanager/bestuurder deelt prijs uit

Boodschap/Doel	Introductie en instructie instrumenten
Middel	Bijeenkomst met medewerkers
Moment	12 juni
Wie	Nienke
Opmerking	Ook bewoners uitnodigen?

Boodschap/Doel	Evaluatie instrumenten
Middel	Bijeenkomst met projectleden en medewerkers
Moment	29 juli
Wie	Nienke
Opmerking	Ook bewoners uitnodigen?

Doelgroep	Bewoners en familie van de pilotafdeling
------------------	--

Boodschap/Doel	Informereren over het project
Middel	Kick off-bijeenkomst
Moment	2 augustus
Wie	Marjolijn en Herman
Opmerking	Aankondigen op prikbord en uitnodiging aan bewoners en familie

Boodschap/Doel	Informereren over het project
Middel	Verslag kick off-bijeenkomst in huisblad
Moment	15 augustus
Wie	Marnix
Opmerking	Interview met projectleider en bewoner

Bijlage 4

Format communicatieactieplan (per doelgroep)

Doelgroep	
------------------	--

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Boodschap/Doel	
Middel	
Moment	
Wie	
Opmerking	

Bijlage 5

Inzet van communicatiemiddelen

Hieronder staat weergegeven welk middel meer of minder geschikt is om een communicatiedoel te bereiken.

Middel	<i>Kennis overdragen</i>	<i>Houding aanpassen</i>	<i>Gedrag wijzigen</i>
Schriftelijk			
- brief	X	X	
- memo	X	X	
- nieuwsbrief	X	X	
- pers. blad	X	X	
- muurkrant	X	X	
- rapport	X		
- handleiding	X		
- verslag	X		
- mail	X		
-			
Mondeling			
- werkoverleg	X	X	X
- 1op 1	X	X	X
- presentatie	X	X	
- klinische les	X	X	X
- scholing	X	X	X
- workshop	X	X	X
- vergaderen	X	X	
-			



3. ACT

Wat is het?

In deze fase probeert u de geplande acties uit. U neemt de ervaringen waar, zodat u de ontwikkeling van het project goed in beeld heeft en dit zo nodig kan bijstellen. De geplande acties kunnen plaatsvinden op de vier levensdomeinen: dagelijks (be)leven, de woon- en leefsituatie, de werkwijze van medewerkers en de participatie van bewoners en familie.

De grootste uitdaging bij een verandertraject is het daadwerkelijk veranderen van gedrag. De ervaring leert dat er ongeveer 40 dagen nodig zijn voor het aanleggen van nieuwe voorkeurspatronen. Dan zit het nieuwe gedrag redelijk goed verankerd. Gedurende die 40 dagen is oefenen cruciaal. Om dat vol te houden hebben mensen waardering, aanmoediging en succeservaringen nodig⁸.

De ACT-fase geeft antwoord op deze vragen:

- Welke stappen voer je uit om het idee (de geplande actie) te testen?
- Wat ga je vooraf meten en hoe?

Hoe werkt het?

Per levensdomein kunt u gebruikmaken van verschillende instrumenten om de geplande acties uit te voeren.

1. Bewoners- en familieparticipatie

- *Communicatie en participatie:*
hulpmiddel om met medewerkers te kijken naar hun eigen invloed op de samenwerking met bewoners en familie. In het document is ook achtergrondinformatie te vinden.
- *Keuzevrijheid van bewoners:*
maakt medewerkers en bewoners en/of familie bewust van de mate van invloed op het leven en wonen in het verpleeghuis

2. Dagelijks (be)leven

- *Greep op de dag:*
een inlevingsoefening die je bewust maakt van hoe beslissingen gedurende de dag je leven bepalen.
- *Routines in het dagelijkse leven:*
stimuleert om met het team in alle vrijheid te kijken naar dagelijkse routines op de afdeling en bewoners meer keuzevrijheid te geven.
- *Routines in het dagelijkse werk:*
teamopdracht over routines en routinematig gedrag in de zorg en het beïnvloeden hiervan.

⁸ www.kessels-smit.nl

3. Woon- en leefsituatie

- *Stappenplan interieur:*
stappenplan voor het aanpassen van het interieur.

4. Werkwijze van medewerkers

- *Zicht op gedrag - behoeften - acties:*
een bewustwordingsoefening voor medewerkers om hun eigen gedrag en dienstverlening af te stemmen op het gedrag en de behoeften van bewoners.
- *Gedrag van medewerkers:*
met behulp van beeldmateriaal maakt u in korte tijd helder welk gedrag past bij een 'Zoals thuis'- benadering.
- *Ja-maar oefening:*
deze oefening helpt om weerstanden en *idea killers* te achterhalen en deze om te buigen.
- *Werken met weerstand:*
hulpmiddel om de achterliggende betekenis van weerstand te ontdekken.

Achtergrondinformatie bij ACT

- *HANDREIKING CLIËNTENPARTICIPATIE: het versterken van het cliëntenperspectief*
Vilans/NIZW, Nienke Uniken Venema, document over manieren om te werken aan het cliëntenperspectief.
- *Het SOFA-model:*
Model over de rollen van familie bij de zorg- en dienstverlening en de taken die medewerkers hierbij kunnen vervullen.



Communicatie en participatie

Wat is het?

Deze opzet kun je gebruiken voor een bijeenkomst met medewerkers om te kijken naar hun eigen invloed op de samenwerking met bewoners en familie. Op grond hiervan kunt je actiepunten bepalen.

Hoe werkt het?

Je kunt deze werkvorm combineren met de opdracht '*Keuzevrijheid van bewoners*'. De leestekst (zie 'meer informatie' onderaan dit document) over behoeften van bewoners, familie en medewerkers geeft inzicht in de diverse wensen van verschillende betrokkenen. Het begrip participatie kun je introduceren met behulp van het SOFA-model (zie 'achtergrondinformatie'). Je kunt in aanvulling daarop ook samen goede voorbeelden bedenken: welke organisaties (privé of werk) ken je al die de communicatie met hun klanten en de participatie goed voor elkaar hebben?

Opzet voor een plenaire bijeenkomst

Geef een korte toelichting op communicatie

Introductie: Je hebt zelf grote invloed op hoe een gesprek met bewoner of familie verloopt. Noem een voorbeeld uit de praktijk.

Individuele opdracht: Neem in gedachten een gesprek met een bewoner of familielid dat stroef liep. Hierna een voorbeeld vragen of eerst uitwisselen met buurman-/vrouw (5 min.) en dan een voorbeeld vragen.

Hinderpalen laten zien

Je kunt zelf hinderpalen proberen te vermijden.

Hinderpalen

De manier waarop mensen reageren vormt vaak een belemmering voor de communicatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- interpreteren zonder genuanceerd de situatie na te gaan
- oplossingen bedenken en aandragen
- sussen
- adviseren
- beleren
- moraliseren
- analyseren
- bagatelliseren
- commanderen
- afleiden
- vleien

Dergelijke reacties belemmeren het contact en de communicatie. Door een actieve luisterhouding wordt het contact daarentegen juist verdiept.

Check het voorbeeld met behulp van de hinderpalen.

Introductie Actief luisteren

Hoe kun je tot een goed gesprek komen met bewoner en/of familie?

Bijv. door achter hun behoeftes te komen? En evt. gedrag door te prikken?

Het is belangrijk om een actieve luisterhouding aan te nemen door L(uisteren)

S(samenvatten) D(oorvragen) en congruent gedrag (verbaal en non-verbaal).

De oefening: laten zien van effect van een actieve luisteroefening door in tweetallen vragen (LSD) te stellen over wat jij graag zou willen (blijven) doen voor vader of moeder die wordt opgenomen in verpleeghuis. Wat zou jij willen vertellen aan de verzorgenden?

Opdracht in tweetallen

Stem zoveel mogelijk af op de ander (5 min.).

Het contact wordt verdiept door een actieve luisterhouding (verbaal en non-verbaal) aan te nemen.

Simulatie van gesprekken

Oefenen met situaties in twee- of drietallen, of plenair.

- kennismakingsgesprek (thuis of in de organisatie)
- gesprek over wat bewoner of familie graag zelf wil doen
- bespreken zorg-leefplan of zorgzwaartepakket
- beleidsverandering
- incident

Aandachtspunten:

- perspectief/behoefte van de familie
- actief luisteren
- hinderpalen vermijden



Meer informatie

Hieronder vind je meer informatie over het thema en verwijzingen naar interessante publicaties / websites.

1. Introductie Communicatie met familie

Uit onderzoek blijkt dat de familie van bewoners vooral behoefte heeft aan het verbeteren van de communicatie met instellingspersoneel. Zij willen graag regelmatig worden geïnformeerd, wensen overleg met de instelling en willen heldere informatie over de huisregels. Ook maken zij graag duidelijke afspraken met personeel over wat ze wel en niet (mogen) doen, waarbij deze afspraken worden vastgelegd in zorg-leefplannen. Suggesties voor verbetering van de zorg bespreken zij bij voorkeur op een open wijze met de (zorg)medewerkers.

Binnen de instellingen worden diverse problemen genoemd. Het verzorgend personeel ervaart onduidelijke verwachtingen tussen familie en professionals en - evenals de familie zelf - vinden zij dat de communicatie moeizaam verloopt. Verder toont de familie naar hun idee vaak te weinig betrokkenheid en hebben zij het idee dat de belangstelling om mantelzorg te verlenen af neemt. Wanneer de inzet van familie na verloop van tijd vermindert, weet het instellingspersoneel niet goed hoe zij familie kunnen blijven betrekken bij de zorg voor de bewoner. Bovendien hebben zij onvoldoende deskundigheid in huis om goed om te gaan met familie en ontbreekt het in de meeste instellingen aan een duidelijk beleid ten aanzien van de familie. Zo maakt de aandacht voor de inzet en betrokkenheid van familie bij de zorg voor de bewoner niet standaard onderdeel uit van bijvoorbeeld intakegesprekken en tussentijdse evaluatiegesprekken.

Bron: Beeldvorming en bondgenootschap. Een verkenning van familiezorg in een zestal verpleeg- en verzorgingshuizen. M. Duijnste e.a., UMCU, 2002.

2. Overzicht behoeften betrokkenen bij de zorg- en dienstverlening aan ouderen

Behoeften van bewoners
Gerespecteerd worden
Beschikbaarheid van zorg
Zorg wordt gecoördineerd aangeboden
Voldoende geïnformeerd worden
Lichamelijke verzorging (adl)
Emotionele ondersteuning (bijv. troost)
Betrokkenheid van familieleden en vrienden
Continuïteit van zorg - soepele overgangen

Top 5 Wensen van familie⁹
Een vaste contactpersoon
Regelmatig overleg over de zorg aan de bewoner
Vastleggen van afspraken tussen familie en verzorgende
“Wegwijs” maken na opname en informatie over praktische zaken en regels
Geraadpleegd worden over de kwaliteit van de zorg aan de bewoner

Behoeften van medewerkers
Werkdruk is hanteerbaar
Greep op mijn werk
Voldoende beloond
Lid van een gemeenschap (team, organisatie)
Redelijke eisen, verwachtingen
Zelfde waarden worden met elkaar gedeeld - simpele regels

⁹ Uit onderzoek in zes zorginstellingen in regio Den Haag is een top 5 samengesteld van wensen van familie

3. <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl>

Impulspakket samenspel

Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers te bevorderen.

Tweederde van de ruim 1 miljoen mantelzorgers is tussen de 35 en 65 jaar. Het komt vaak voor dat zij de zorg voor hun dierbare combineren met de opvoeding van kinderen, het huishouden, werk en andere sociale activiteiten. Dat maakt de afstemming tussen informele en formele zorg van groot belang. Talloze signalen uit de praktijk laten zien dat dit samenspel niet altijd vanzelfsprekend en makkelijk is.

Zorgverleners, managers, bestuurders en adviesbureaus hebben veel en goed materiaal ontwikkeld om het samenspel te verbeteren en te borgen. Die materialen zijn te vinden in dit impulspakket waarmee zorgverleners en hun managers het samenspel tussen cliënt, de familie van de cliënt en zorgverleners kunnen verbeteren.



Verkoopprijs: 8,00 euro. Te bestellen via de webwinkel van [MOVISIE](http://www.movisie.nl) (www.movisie.nl)

4. www.publicarea.nl

Traject "Houd de naaste vast": aanbod van Publicarea voor zorginstellingen

Blijvende betrokkenheid van naasten levert belangrijke winst voor in de eerste plaats de bewoner en zijn dierbaren, maar ook voor de verzorgenden. De naaste is de schakel tussen verleden, heden en toekomst van de bewoner.

Publicarea start het traject "Houd de naaste vast" vanuit de rol en de behoefte van de naasten in het belang van de bewoners. Inzichten worden aangereikt waarmee naasten beter in staat worden gesteld om betrokken te zijn bij het wel en wee van hun familielid. Met oog op de mogelijkheden en onmogelijkheden van een institutionele setting en aandacht voor de dilemma's die zich voordoen in de zorg aan kwetsbare bewoners, vaak in hun laatste levensfase.

Hetti Willemse en Tineke van den Klinkenberg, auteurs van onder andere de gids 'Thuis voelen', begeleiden zorginstellingen om het gesprek op gang te brengen tussen naasten en medewerkers. Zij hebben zich op het onderwerp verdiept als betrokken professionals met jarenlange ervaring op zowel beleidsmatig als bestuurlijk vlak in de gezondheidszorg en als ervaringsdeskundigen in het omgaan met naasten die afhankelijk zijn van zware zorg.

Het traject begint met een gesprek met de opdrachtgever vanuit de organisatie gevolgd door een gesprek met een naaste. Daarnaast oriënteren zij zich op de organisatie en de huisvestingssituatie.

Het vervolgtraject bestaat uit:

1. een gesprek met een dwarsdoorsnede van functionarissen uit de organisatie;
2. een gesprek met een aantal naasten;
3. een gezamenlijk gesprek met de gesprekspartner uit de organisatie en met naasten.

5. Brochure 'Familie in de GGZ: partner in zorg'

In de zorg voor mensen met een psychiatrische aandoening spelen familieleden een belangrijke rol. Als familieleden een deel van de zorg voor hun naaste met een psychiatrische aandoening op zich nemen, kan dit een positieve invloed hebben op de behandeling en het herstel. Maar tegelijk lopen de familieleden het gevaar overbelast te worden. Het is daarom belangrijk dat GGZ-instellingen een goede relatie met familieleden hebben en hen waar mogelijk ondersteunen. Maar hoe ontwikkel en implementeer je succesvol familiebeleid?

De brochure 'Familie in de GGZ: partner in zorg. Van beleid naar uitvoering' is een uitgave van het Expertisecentrum Mantelzorg en geeft GGZ-instellingen een handreiking bij de ontwikkeling en invoering van familiebeleid. De brochure is kosteloos te bestellen - zolang de voorraad strekt en onder vermelding van het doel waarvoor u de brochure wilt gebruiken - via info@expertisecentrummantelzorg.nl en gratis te downloaden op de website van het [Expertisecentrum](#).

6. www.vilans.nl/familieparticipatie
7. [De zorg gaat door - leerzame ontmoetingen](#) (PDF)
8. [Samenspel met mantelzorg](#) (brochure ActiZ)

Keuzevrijheid van bewoners

Wat is het?

Deze opdracht maakt medewerkers en bewoners en/of familie bewust van de mate van invloed op het leven en wonen in het verpleeghuis.

Hoe werkt het?

U kunt deze opdracht combineren met verschillende andere opdrachten uit deze toolbox:

- Quick Scan, domein participatie
- Greep op de dag
- Zicht op gedrag, behoeften, acties
- Gedrag van medewerkers

U kunt medewerkers, bewoners en/of familie in een gezamenlijke bijeenkomst vragen de participatieladder in te vullen, individueel of in subgroepen. Daarna bespreekt u de uitkomsten en de gewenste verandering en welke eerste stap daarin kan worden gezet.

Opdracht

Vraag medewerkers, bewoners en/of familie de participatieladder in te vullen voor de huidige situatie. Op welk gebied (horizontaal) heeft men welke rol (verticaal)?

Vraag vervolgens welke verandering hierin gewenst is:

- Op welke gebieden willen de bewoners en/of mantelzorgers meer participeren?
- Welke rol willen zij hebben?
- Welke rol willen de medewerkers hen geven?

Probeer tot overeenstemming te komen over veranderingen in de rol (verticaal) en het gebied (horizontaal). Bepaal gezamenlijk wat de eerste stap is die hierin gezet wordt en wanneer.

Meer informatie

www.movisie.nl, zoeken op kennisprogramma cliëntenparticipatie

Toelichting op vormen van participatie in de participatieladder

Bij elke doelstelling past een andere vorm van burgerparticipatie. Vaak worden de onderstaande functies van burgerparticipatie onderscheiden. Deze inventarisatie bevat alleen praktijkvoorbeelden van de eerste vier vormen van participatie. Met uitzondering van het bindend referendum zijn bij de inventarisatie geen voorbeelden van Meebeslissen of Zelfbeheer gevonden. Bij elke functie passen andere middelen (Edelenbos e.a., 1998):

Informeren

Politiek en bestuur bepalen zelf de agenda voor besluitvorming en houden betrokkenen op de hoogte. Betrokkenen hebben geen inbreng in de beleidsontwikkeling. De participant is toehoorder.

Middelen: informatieavonden, huis-aan-huisblad, campagnes, excursies.

Raadplegen

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

Middelen: inspraakavonden, hoorzittingen, digitale peilingen, enquêtes, prijsvragen, debatten en groepsgesprekken.

Adviseren

Politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar betrokkenen gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren, waarbij deze ideeën een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beargumenteerd) afwijken. De participant is adviseur.

Middelen: adviesraden, wijk- en dorpsraden, expertmeetings, rondetafelgesprekken.

Coproducteren

Politiek, bestuur en betrokkenen komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna samen naar oplossingen gezocht wordt. De politiek verbindt zich aan deze oplossingen met betrekking tot de uiteindelijke besluitvorming. De participant is samenwerkingspartner.

Middelen: overleggroepen, convenanten, werkateliers, projectgroepen.

Meebeslissen

Politiek en bestuur laten de ontwikkeling van en de besluitvorming over aan de betrokkenen, waarbij het ambtelijk apparaat een adviserende rol vervult. De politiek neemt de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden. De participant is medebeslisser.

Middelen: stuurgroep, medezeggenschapsraad, (bindend) referendum.

Zelfbeheer

Groepen nemen zelf het initiatief om in eigen beheer voorzieningen tot stand te brengen en te onderhouden. Politiek en bestuur zijn hier niet bij betrokken.

Bron: Cliëntenparticipatie in beeld

Inventarisatie praktijkvoorbeelden van cliëntenparticipatie

K. Sok, E. Kok, T. Royers, B. Panhuyzen, MOVISIE, Utrecht, 18 maart 2009

PARTICIPATIELADDER

GEBIED MATE V INVLOED	Keuze van Medebewoners	Keuze kamer, appartement	Keuze Inrichting kamer	Keuze Inrichting gemeenschappelijke ruimte	Keuze Woon-leefconcept	Keuze Dagindeling	Keuze Activiteiten		
Informeren									
Raadplegen									
Adviseren									
Coproduceren									
Meebeslissen									
Zelfbeheer									

Greep op de dag

Wat is het?

Greep op de dag is een inlevingsoefening en maakt je bewust van hoe beslissingen gedurende de dag je leven bepalen.

Hoe werkt het?

Door onderstaande lijst voor je eigen leven in te vullen (5 - 10 minuten) zie je dat niemand helemaal vrij is om te doen en laten wat hij of zij wil. Je leeft en werkt samen met anderen en die anderen nemen ook beslissingen. Als je onderstaande lijst invult voor de bewoner ontdek je waar bewoners nog beslissingen over nemen in hun dagelijks leven. Bespreek met elkaar de verschillen en bedenk voor één bewoner waarin je de keuzevrijheid van deze bewoner zou willen vergroten. Probeer dit idee de komende weken uit en evalueer dit. Begin natuurlijk met na te gaan of de bewoner hier ook meer keuzevrijheid in wil.

Opdracht individueel¹⁰

Neem onderstaande lijst door en omcirkel of de uitspraak voor jezelf waar of onwaar is in je eigen leven. Doe dit daarna voor de bewoners.

	Jezelf	Bewoner
Ik mag zelf weten of ik douche of me aan de wastafel was.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik mag zelf weten wat ik aantrek.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik bepaal hoe vaak ik mijn bed verschoon.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik mag zelf weten wat ik voor mijn ontbijt eet.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik mag zelf weten hoeveel koekjes ik bij de koffie neem.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik mag zelf weten met wie ik koffiedrink.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik mag zelf weten wat ik 's avonds eet.	waar / onwaar	waar / onwaar

¹⁰ Bron: Kleine Stappen, grote gevolgen, STING, december 2005

Ik beslis thuis hoe hoog de verwarming staat.	waar / onwaar	waar / onwaar
Ik beslis thuis welk televisieprogramma ik kijk.	waar / onwaar	waar / onwaar
De kleur van de muren in mijn huis bepaal ik zelf.	waar / onwaar	waar / onwaar
De kleur van mijn gordijnen bepaal ik zelf.	waar / onwaar	waar / onwaar

Routines in het dagelijks leven

Wat is het?

De opdracht stimuleert om met het team in alle vrijheid te kijken naar dagelijkse routines op de afdeling. Hierdoor ontwikkelt men een gezamenlijk beeld van het reilen en zeilen rond één bewoner en ontdekt men welke routines belangrijk zijn voor teamleden en welke mogelijk henzelf of de bewoner belemmeren. Het is een bewustwordingsoefening die aanzet tot veranderingen in de routines om bewoners meer keuzevrijheid te geven.

Hoe werkt het?

De opdracht kan worden uitgevoerd tijdens een teamoverleg, een projectteamoverleg of een trainingsbijeenkomst in het kader van het project. De opdracht 'Greep op de dag' kan goed vooraf gaan aan de opdracht 'Routines in het dagelijks leven'.

Opdracht in subgroepen (max. 5 mensen per groepje, 45 min.)

1. Maak een subgroepje van mensen die één bewoner allemaal kennen.
2. Neem 1 bewoner voor ogen.
3. Maak een Tijdlijn: 07.00 uur - 23.00 uur en noteer de gewoonlijke dagindeling van deze bewoner. Drie groepjes starten om 7 uur. Twee groepjes beginnen om 23.00 uur en gaan vanaf die tijd terugrekenen.
4. Noteer welke vaste activiteiten je tegenkomt in het dagelijks leven van de bewoner (bijvoorbeeld opstaan, ontbijten, koffie,...).
5. Bespreek (teken naar behoefte) per activiteit:
 - Hoe deze activiteit eruit ziet: wat, met wie, waar, op welk moment gebeurt en waartoe? Vraag goed door, zodat iedereen voor zich ziet hoe dit in zijn werk gaat in de praktijk
 - Welke keuzevrijheid heeft de bewoner? Waarover mag de bewoner zelf beslissen?
 - Wat kunnen jullie doen om de bewoner meer eigen beslissingen te laten nemen en meer greep op zijn/haar dag te geven?
 - Inventariseer de goede ideeën/oplossingen

Tot slot

Medewerkers vinden het praten over de dagelijkse gang van zaken vaak erg leuk. Een uur is zo om. Het werkt zeer verhelderend om met collega's op deze manier het dagelijks leven van een bewoner op hun afdeling te bekijken en te ontdekken hoe hun eigen werkproces in elkaar zit. Medewerkers zijn na deze bewustwording eerder geneigd om ter wille van de bewoner eigen vaste routines die belemmerend werken los te laten.

Routines in het dagelijkse werk

Wat is het?

Teamopdracht over routines en routinematig gedrag in de zorg en het beïnvloeden hiervan. De opdracht is een oefening om teamleden bewust te maken van de vaste patronen in het werk, hoe deze zijn ontstaan en waarom ze (nog) belangrijk zijn.

Hoe werkt het?

De opdracht kan worden uitgevoerd tijdens een teamoverleg, een projectteamoverleg of een trainingsbijeenkomst in het kader van het project. De opdracht kan naast of in plaats van de opdracht 'Routines in het dagelijks leven' worden gegeven.

Opdracht in subgroepen (max. 5 mensen per groepje, 45 min.)

1. Teken een lijn van 24 uur.
Neem één verzorgende voor ogen en zet op de tijdlijn alle activiteiten die zij gedurende haar werkdag uitvoert op de tijdlijn (stel dat de verzorgende 24 uur achter elkaar zou werken)
2. Markeer welke activiteiten vastliggen en routine zijn geworden
3. Bespreek of deze routines noodzakelijk en waardevol zijn en voor wie? En welke routines overbodig zijn en afbreuk doen aan de kwaliteit van leven voor bewoners.
4. Stel je voor dat je vanaf morgen een bepaalde routine afschaft, bijvoorbeeld omdat je de bewoner meer keuzevrijheid wilt geven of zelf een ander werkpatroon beter vindt. Wat gebeurt er? Beschrijf dit, zowel de positieve effecten als de negatieve.
5. Bedenk de weerstanden, ja-maars en zoek wat mensen graag vast willen houden en waarom (wat beveiligen, beschermen ze, waar zijn ze bang voor?)
6. Wat gaan jullie hier vervolgens mee doen in de praktijk? Bepaal 1 actie die je morgen kunt uitproberen en spreek af wanneer je de ervaringen evalueert.

Stappenplan:

Wonen zoals thuis - het interieur

In 9 stappen naar een mooier interieur

Het overnemen van passages uit dit stappenplan is toegestaan,
op voorwaarde van bronvermelding.

Waarom zou je aan het interieur iets willen veranderen?

Uit onderzoek blijkt:

- Er is een positieve samenhang tussen de waargenomen en opgemerkte attractiviteit van een ruimte en de mate van contact met medebewoners in die ruimte, oftewel hoe attractiever bewoners een ruimte vinden, hoe vaker bewoners contact hebben met elkaar in die ruimte
- Er is een positieve samenhang tussen de mate van gepercipieerde ondersteuning van medebewoners en het welbevinden van bewoners, oftewel hoe meer bewoners zich gesteund voelen door medebewoners, hoe hoger hun welbevinden.

Met andere woorden: een mooie huiskamer bevordert het onderlinge contact, en meer en beter onderling contact zorgt voor een hoger gevoel van welbevinden. Een hoger gevoel van welbevinden zorgt voor minder stress, minder ziekte en een beter humeur. Dit alles levert kostenbesparingen op en heeft een positief effect op de werkenden in de zorg. Jullie werken tenslotte ook liever met goedgehumeurde mensen en in een mooie omgeving!

Kortom, reden genoeg om goed te kijken naar de huiskamers, ontmoetingsruimtes, multifunctionele ruimtes, entreehal, badkamers, eigenlijk naar iedere ruimte die er is binnen jouw zorginstelling. En verbeteringen aanbrengen waar dit nodig is.

Dit stappenplan gaat jullie daarbij helpen. Als je deze 9 stappen hebt doorlopen, heb je een map gemaakt met allerlei informatie die je kan helpen bij het verbeteren van het interieur en heb je een plan opgesteld om aan de slag te gaan.

Het is de bedoeling om met een aantal collega's dit stappenplan te doorlopen.

Inhoud: "Kies je interieur"

Stap 1: plattegronden

Stap 2: verzamelen sfeerbeelden

Stap 3: sfeerbeelden selecteren

Stap 4: tekst bij de sfeerbeelden

Stap 5: kleurstalen uitzoeken

Stap 6: de gewenste veranderingen

Stap 7: het budget

Stap 8: besteding van het budget

Stap 9: de uitvoering

Uitgangssituatie:

- De foto-opdracht is uitgevoerd en de resultaten zijn besproken.
- Zorg dat er een lege map (een multomap of een dossiermap) is met ongeveer 10 lege stevige bladzijden. Dit wordt jullie projectmap.
- Probeer essentiële zaken van de gemaakte foto-opdracht op te bergen in de projectmap, (bijvoorbeeld delen van de grote A-1 vellen) zodat je deze informatie steeds bij de hand hebt om naar terug te bladeren.

Nu gaan we deze resultaten gebruiken voor een stappenplan ter *verbetering* van de situatie.

Allereerst heb je plattegronden nodig van de ruimtes waar het om gaat:

Stap 1: plattegronden

1 of 2 van de deelnemers

Vorbereiding:

- zorg dat je plattegrondjes hebt van de ruimtes waar het om gaat.

Bijeenkomst van 1 of 2 deelnemers:

Intekenen op de plattegronden:

1 geef op de plattegronden de meubels aan die er momenteel in staan

2 geef de looplijnen aan: je tekent met een viltstift de lijnen op de plattegrond waarover de mensen lopen in de ruimte. Dit is om inzicht te krijgen in de bewegingen in de ruimte. Op plekken waar er veel gelopen wordt, teken je een dikke lijn, op plekken waar weinig wordt gelopen, teken je een dunne lijn.

3 geef op de plattegronden aan met een cirkel of een kruis op welke plekken er problemen zijn, dit zijn dus de plaatsen die je gefotografeerd hebt.

De ingetekende plattegronden berg je op in de projectmap (zo nodig plak je deze erin), dit is bladzijde 1 (en eventueel bladzijde 1a, 1b, etc.) van de projectmap --> **bladzijde 1: plattegrondje(s) met ingetekende meubels en looplijnen.**

Stap 2: verzamelen sfeerbeelden

individueel, thuis

Vorbereiding:

- verzamel woontijdschriften, reclamemateriaal van tuincentra, meubelzaken enzovoorts die je aanspreken.
- verzamel ook plaatjes van mensen, bloemen, gebouwen, kortom, alles wat je aanspreekt.

Individueel:

1 knip of scheur nu uit de tijdschriften of andere plaatjes precies die gedeeltes waar het om gaat, die je mooi vindt of die je om een andere reden aanspreken.

De volgende dingen kunnen je aanspreken in een beeld:

- de kleur
- de vormen
- de totale sfeer
- één bepaald onderdeel
- de totale uitstraling
- of andere zaken

Stap 3: sfeerbeelden selecteren

gezamenlijk, 1 uur

Vorbereiding:

- maak een gezamenlijke afspraak en nodig hierbij ook bewoners en/of familie uit.
- iedere deelnemer neemt de in stap 2 verzamelde plaatjes mee.

Gezamenlijke bijeenkomst:

1 leg de door alle leden van de groep verzamelde plaatjes op een grote tafel, zodat elk plaatje goed te zien is voor iedereen.

2 bepaal de favoriete (sfeer)beelden van de groep:

zoek in het beeldmateriaal beelden die passen bij jullie begrip van huiselijkheid

- omcirkelen met rode stift de kernpunten

Kies nu uit deze verzameling van plaatjes er een aantal uit waarvan jullie samen zeggen, dit zijn de beelden die ons gezamenlijk het meeste aanspreken, zo willen wij graag dat onze huiskamer/multifunctionele ruimte/restaurant etc. eruit gaat zien.

Bijvoorbeeld:

- met deze meubels erin,
- dit soort wandbekleding,
- deze kleuren,
- deze accessoires,
- deze vormen,
- deze uitstraling,
- enzovoorts.

Plak deze favoriete beelden op --> dit is bladzijde 2 (en 2a, 2b...) van de projectmap, de belangrijkste pagina uit de projectmap.

Je kunt deze bladzijden aanvullen met: foto's van schilderijen of meubels die nu al aanwezig zijn en die jullie terug willen zien in de nieuwe situatie.

Stap 4: tekst bij de sfeerbeelden

gezamenlijk, ½ uur

Vorbereiding

- geen, stap 3 en 4 in één bijeenkomst.

Gezamenlijke bijeenkomst:

- 1 omschrijf in woorden wat je nu precies bedoelt met de sfeerbeelden.
- 2 benoem de essentiële kenmerken (dat wil zeggen: vind je van een bepaald plaatje de meubels mooi, of gaat het meer om de kleuren, of de combinatie van kleuren: geef dit aan.

--> projectmap bladzijde 3: hier omschrijf je wat er van de beelden nu precies goed is voor jullie, wat jullie met de beelden bedoelen: essentiële kenmerken

Het is belangrijk om ook in woorden te beschrijven wat jullie in de plaatjes laten zien en wat je ermee bedoelt.

- 1 dit is van belang als je praat met anderen buiten de groep over wat jullie willen.
- 2 als er nieuwe groepsleden bijkomen.
- 3 als je uiteindelijk iets gaat veranderen, om steeds terug te kunnen kijken waarom je bepaalde zaken gekozen hebt, je bent dan nog beter in staat om de sfeerbeelden als referentiemateriaal te gebruiken.

Stap 5: kleurstalen uitzoeken

2 of 3 van de deelnemers

Vorbereiding:

- plan een bezoek aan de bouwmarkt, bijvoorbeeld Gamma, Praxis of Karwei.
- neem de projectmap mee

Actie door 2 of 3 deelnemers:

Stap 5 is het zoeken van kleurenstalen bij de gemaakte collages.

1 zoek verschillende kleuren die goed passen in de sfeerbeelden.

Kleurstalen vind je in de rekken op de verfafdelingen van de bouwmarkt. Kleurstalen zoeken is belangrijk, omdat kleuren op foto's nogal eens moeilijk te interpreteren zijn. Kleurstalen die je vindt in het rek van de bouwmarkten, zijn zeer nauwkeurig. Het maakt op zich niet uit of je het kleursysteem van de eigen bouwmarkt gebruikt, of van Histor of een andere verffabrikant.

2 sorteer de kleurstalen per ruimte of onderdeel (bijvoorbeeld kleuren voor op de wand bij elkaar, kleuren voor meubels bij elkaar, etc.)

3 plak de stalen op een bladzijde (--> dit is bladzijde 4 van de projectmap) en geef hierbij aan op welk onderdeel de kleuren betrekking hebben (bijvoorbeeld: de wand, het meubilair, etc.)

Bladzijden 2, 3 en 4 van de projectmap laten nu zien hoe voor jullie de nieuwe situatie eruit moet zien.

De projectmap bestaat nu uit 4 bladzijden. Deze map gebruik je telkens als je kleuren en materialen gaat uitzoeken. Het is dus een soort moodboard voor jullie. Ook als je een (interieur)architect hebt ingeschakeld, is dit de map van waaruit je gaat werken. Hierin staan immers jullie wensen en verwachting uitgebeeld in kleuren en foto's!

Je gaat deze map in het proces steeds aanvullen met nieuwe informatie: over materialen, tekeningen van indelingen, sfeerplaatjes die erbij komen, etc.

Stap 6: de gewenste veranderingen

gezamenlijk, 1 uur

Vorbereiding

- gezamenlijke bijeenkomst plannen
- de basis is nu door jullie gelegd. Er zijn kleuren, sfeerbeelden. Je hebt plattegronden, foto's van wat er mis is, etc.

Gezamenlijke bijeenkomst:

Bepaal wat je wil veranderen:

- 1 alleen een onderdeel/onderdelen (bijvoorbeeld de kleur van de wanden, het meubilair, de balie of iets anders).**
- 2 de indeling van de ruimte moet anders.**
- 3 de hele ruimte moet veranderd, omdat er bijvoorbeeld ook een andere functie in komt: een oude keuken moet bijvoorbeeld worden omgebouwd tot een sociaal café).**

Toelichting punt 1:

Je kunt bij het veranderen van een onderdeel denken aan:

- de wanden schilderen
- de kozijnen schilderen
- nieuw meubilair
- nieuwe stoelen
- tafels laten schilderen
- nieuwe verlichting
- extra lampen erbij plaatsen
- kleur aanbrengen
- nieuw behang
- andere vloeren

Toelichting punt 2:

Als de indeling anders moet worden, dan is het handig om het volgende aan te houden:

Ruimte, Verkeer, Sfeer.

- 1 Ruimte:** Goed kijken naar een ruimte: wat zijn de sterke kanten, wat zijn de moeilijke kanten in de betreffende ruimte? Hoe valt het licht, hoe zijn de verhoudingen van een ruimte, waarvoor moet de ruimte straks geschikt zijn? Probeer de sterke kanten te benadrukken, de zwakke kanten te verdoezelen of op te heffen.

2 Verkeer: als je de indeling met meubels maakt, let goed op de verkeersstromen. Zorg dat er voldoende ruimte is voor rolstoelen, het passeren van elkaar, zorg dat de routes naar de nooduitgangen altijd vrij blijven en goed bereikbaar zijn. Voor veel verkeer moet altijd een breder pad blijven dan voor weinig verkeer.

3 Sfeer: Dit doe je altijd als laatste. Hierbij heb je dus de bladzijden uit de projectmap nodig die je gemaakt hebt. En bij de sfeer is het handig om van onder naar boven en van buiten naar binnen te werken:

Van onder naar boven, van buiten naar binnen, je kiest achtereenvolgens:

1. vloerbedekking
2. wandbekleding
3. raambekleding
4. meubels
5. verlichting
6. accessoires

Toelichting punt 3:

Een totale verandering van functie valt -wat betreft uitwerking- buiten het bestek van dit stappenplan. Echter, ook bij een volledige functieverandering is het zeer wenselijk dat jullie wel de stappen 3, 4, 5 en 6 doorlopen. Jullie hebben dan goed nagedacht en uitgewerkt wat je wil. Dan ben je goed voorbereid op gesprekken met anderen (bouwzaken, (interieur)architect, facilitair manager etc.) over wat jullie wensen zijn en kun je jullie wensen ten aanzien van de vormgeving van een nieuwe ruimte ook beter naar voren brengen.

Met gegarandeerd een resultaat dat veel beter in overeenstemming is met jullie wensen!

Stap 7: het budget

1 of 2 deelnemers, 1 uur

Vorbereiding

- maak een afspraak met het management

Bijeenkomst van 1 of 2 deelnemers met het management:

- ga na hoeveel budget beschikbaar is en wanneer
- bespreek in hoeverre jullie invloed hebben op de besteding van het budget

Toelichting:

- als je bovengenoemde stappen 1 tot en met 6 hebt doorlopen, dat hebben jullie duidelijke plannen, nu moet je deze plannen communiceren met de leiding om de plannen ook gerealiseerd te krijgen. Daartoe is geld nodig.
- het is slim om te proberen inzicht te krijgen in het budget
- om teleurstellingen te voorkomen, **is het belangrijk dat het duidelijk is in hoeverre jullie invloed hebben op de besteding van het budget.** Leg dit ook vast in een gespreksverslag.

Stap 8: besteding van het budget

gezamenlijk, 1 uur

Vorbereiding

- Het budget is duidelijk, jullie beslissingsbevoegdheid is duidelijk.

Gezamenlijke bijeenkomst:

Maak een goed plan om je beschikbare budget slim te besteden.

Een aantal tips en trucks:

Kleur aanbrengen:

- Het minste geld kost het om **alle muren te verven**.
- Meubels herstofferen: zijn de stoelen op zich nog goed, dan kan je herstoffering overwegen. De kosten zijn in het algemeen de helft van een nieuwe stoel.
- Ook een idee is om eens een andere meubelleverancier te zoeken. Denk bij het kopen van nieuw meubilair ook eens aan **horeca-inrichters**, deze kunnen ook goede tafels en stoelen met brandvertragende stoffen leveren, maar wel vaak veel voordeliger. Ga op onderzoek uit, via Google zijn horeca-inrichters makkelijk te vinden.
- Soms is een oplossing om een aantal van de slechtste meubels te vervangen ook al genoeg om een veel afwisselender beeld te krijgen. En kies de nieuwe stoelen in een heldere kleur die goed afsteekt bij de oude stoelen.
- **Tafelbladen kun je ook laten schilderen**, een professionele schilder weet er oplossingen voor.
- Denk bij nieuwe gordijnen ook aan zelf maken, door een groepje van familieleden van bewoners. **Brandvertragende gordijnstoffen** kun je niet alleen bij woninginrichters kopen, maar ook bij leveranciers van theatergordijnen. Zoek daarvoor bijvoorbeeld via Google op: brandvertragende theatergordijnen.

Muurdecoratie:

- Er zijn vaak grote muurvlakken. Pas op met te kleine decoraties op deze grote muren. **Het formaat van de decoraties moet zijn aangepast aan de grootte van de muurvlakken.**
- Mogelijkheden: Printen van foto's op doek via internet. Breng eenheid aan door: te kiezen voor hetzelfde formaat, of dezelfde soort voorstellingen, of dezelfde soort kleuren.

Stap 9: de uitvoering

gezamenlijk, afhankelijk van de voortgang

Vorbereiding

- voer het plan uit

Gezamenlijke bijeenkomst of een bijeenkomst van 1 of 2 deelnemers:

Tijdens de uitvoering van de plannen is het belangrijk om regelmatig de voortgang terug te koppelen naar de groep. Dit om steeds te zien of **wat er gerealiseerd wordt ook in overeenstemming is met jullie wensen, haal er de projectmap bij.**

Gebruik steeds je sfeerbeelden boek met plaatjes en informatie als je keuzes moet maken. Als je je aan deze sfeerbeelden houdt, dan gaat het zeker goed!

Houd rekening met veel tijd, een langdurig proces.

Besteed echt voldoende tijd aan de voorbereiding. Als je het werk goed voorbereidt, is het resultaat altijd beter.

LET OP!

De voorbereidingsfase kost net zoveel weken of maanden tijd als de eigenlijke uitvoering!!

EN: Vier een feest als alles gerealiseerd is!

Conclusie

Door middel van dit stappenplan heb je een mooie projectmap gemaakt, en ben je eventueel ook aan de vervolgstappen begonnen van het uitvoeren van de veranderingen.

Deze projectmap kun je bijvoorbeeld gebruiken bij:

- praktisch aan de slag met veranderingen
- keuze bepalen voor (onderdelen van) de inrichting
- intern overleg in een werkgroep interieur
- overleg met directie over de nieuwe vormgeving
- overleg met bewoners en familieleden
- overleg met (interieur)architect
- overleg met schilder
- overleg met meubelleverancier
- overleg met stoffeerder

Ik wens jullie heel veel succes met jullie werk!

Petra Jansen
7 juni 2010

drs. Petra Jansen BDes arts
en interieurarchitect bni
Plesmanlaan 10
4631JL Hoogerheide
T: 0164-671817
M: 06-14286553
www.careencuredesign.nl
info@careencuredesign.nl

Zicht op gedrag - behoeften - acties

Wat is het?

Dit werkblad helpt u om zicht te krijgen op de behoeften van bewoners en hoe medewerkers hier op (kunnen) inspelen. Het is een bewustwordingsoefening voor medewerkers die hen helpt hun eigen gedrag en dienstverlening af te stemmen op het gedrag en de behoeften van bewoners.

Hoe werkt het?

Met behulp van een aantal items brengt u enerzijds de behoeften van bewoners en anderzijds de huidige en gewenste dienstverlening van uw verpleeghuis in kaart.

Behoeften sturen het gedrag van bewoners (en medewerkers). We zijn geneigd om direct in te spelen op wat we waarnemen. Door bewust stil te staan bij de behoefte die spreekt uit het gedrag of hier naar te vragen, begrijp je beter wat de ander nodig heeft en kun je hierop afstemmen. Door aan te sluiten bij de behoeften van bewoners en medewerkers verbetert u de dienstverlening. Op deze manier beïnvloedt u op positieve wijze het gedrag van bewoners en medewerkers.

Opdracht voor medewerkers

U kunt de opdracht in een bijeenkomst met medewerkers gebruiken op twee manieren:

1. U gebruikt de **vetgedrukte kopjes** van de vragenlijsten en laat medewerkers individueel of gezamenlijk invullen wat hen te binnen schiet over: kenmerken van gedrag van bewoners (wat vind ik aardige bewoners? Wat niet aardige bewoners?), behoeften die hieruit spreken en welke acties men zou willen uitproberen om met eigen gedrag en dienstverlening meer in te spelen op de behoeften van bewoners.
2. U laat medewerkers de onderstaande **voorgedrukte werkbladen** invullen en volgt de instructies die hierbij zijn vermeld.

Tip

Deze opdracht kunt u extra kracht bijzetten door de dvd '[Kijk nog eens goed](#)' van Vilans te laten zien. Een gesprek over wat men ziet, wat dit oproept en welke rol de medewerker kan spelen in het dagelijks leven van de bewoner is aanbevolen. De dvd is voor veel medewerkers een emotionele ervaring die hen bewust maakt van de betekenis van hun werk en de rol die zij kunnen spelen in het leven van de bewoner.



Werkblad

Opdracht (individueel en plenair)

Vul de kenmerken van het gedrag van bewoners aan in de eerste tabel. Wat vind je uitgesproken aardig gedrag van bewoners en wat doen bewoners die je helemaal niet aardig vindt.

Kenmerken van het gedrag van bewoners	
<i>Bewoners die we "aardig" vinden:</i>	<i>Bewoners die we niet "aardig" vinden:</i>
Toegeeflijk, soepel	Altijd een eigen mening
Klagen nooit	Altijd andere informatie
Doen wat we van ze vragen	Altijd maar klagen
Zijn dankbaar	
.....	

Bedenk welke behoeften spreken uit het gedrag van de bewoner. Wat wil een bewoner bijvoorbeeld bereiken met het uiten van zijn mening of juist doen wat je van ze vraag? Kijk naar de voorbeelden die zijn genoemd en vul deze aan.



Behoeften van bewoners	Behoeften van medewerkers
Gerespecteerd worden	Werkdruk is hanteerbaar - <i>respect</i>
Beschikbaarheid van zorg; zorg wordt gecoördineerd aangeboden	Greep op mijn werk - <i>coördinatie</i>
Voldoende geïnformeerd worden; lichamelijk welbevinden (o.a. adl)	Voldoende beloond worden - <i>welbevinden</i>
Betrokkenheid van familieleden en vrienden	Onderdeel van een netwerk / organisatie - <i>vrienden, familie</i>
Emotionele steun (bijv. troost)	Redelijke eisen, verwachtingen - <i>emotionele steun</i>
Continuïteit van zorg - soepele overgangen in de zorg	We delen dezelfde waarden met elkaar - <i>continuïteit</i>
.....	

Houd in gedachten welke behoeften bewoners direct of indirect uitspreken en vul de vragenlijst in over de huidige en wenselijke dienstverlening in uw verpleeghuis.
Spreek gezamenlijk af met welke gewenste verbeteringen in de dienstverlening u aan de slag gaat in de praktijk en wanneer u de acties evalueert.



Belangrijkste aanpassingen ter verbetering van de dienstverlening in het verpleeghuis		
Acties	Dit gebeurt al	Dit moet worden ontwikkeld
1. Respect		
Deel informatie met de bewoner (bijv. info uit het zorgleefplan).		
Besteed aandacht aan de leefwereld en achtergrond van de bewoner en sluit hierop aan in de ondersteuning van de bewoner.		
Begrijp de behoefte aan betrokkenheid van de bewoner. <i>Stel eenvoudige open vragen zoals “Is dit wat u graag zou willen?” of “Is dit wat u dacht dat zou gebeuren?”</i>		
Geef de bewoner keuzemogelijkheden, bijvoorbeeld: • <i>Opstaan en naar bed gaan.</i> • <i>Ontbijten: wat, met wie, waar en hoe?</i> • <i>Locaties om bezoek te ontvangen.</i>		
2. Emotionele steun		
Signaleer systematisch de behoefte aan emotionele ondersteuning • <i>Vraag “waarmee kan ik u van dienst zijn?”</i> • <i>Neem alle vormen van ondersteuning in acht, van steun aan families van terminale bewoners, tot aandacht aan bewoners die zorg nodig hebben voor hun kinderen of huisdieren.</i> • <i>Besteed aandacht aan speciale gebeurtenissen en vakanties.</i>		
Leer de teams hoe om te gaan met moeilijkheden en ingewikkelde bezorgdheden van bewoners en familieleden.		
Ontwikkel netwerken bestaande uit bewoners en familie om onderlinge ondersteuning aan elkaar te bieden.		
Zorg voor toegang tot online ondersteuningsgroepen.		
3. Lichamelijk welbevinden		
Moedig bewoners aan hun behoeften te uiten. <i>Vraag “Hoe kan ik u helpen?” en zeg “ik heb tijd om...”</i>		
Creëer een cliëntvriendelijke fysieke omgeving • <i>Bezoekfaciliteiten familie (zitjes);</i> • <i>Geluid en temperatuur;</i> • <i>Schoon;</i> • <i>Beschikbaarheid consumpties (kleine versnaperingen) en afleiding.</i>		
Maak pijnbestrijding en verlichting van de symptomen mogelijk. <i>Besteed aandacht aan comfortmaatregelen, zoals spalken, ijs, hoogteverschil en de juiste rolstoel.</i>		
4. Toegang		
Stel het aanbod (capaciteit) gelijk aan de vraag naar afspraken.		
Reserveer tenminste 30% van de beschikbare tijd voor afspraken die op dezelfde dag plaatsvinden.		
Maak gebruik van telefonische afspraken en e-mail.		
Herontwerp het antwoordapparaat om de wensen van de cliënten tegemoet te komen.		

Biedt diensten en procedures in de avonden en tijdens het weekend.		
Ban wachten en wachttijden uit.		
Beperk aantal storingsen door binnenkomst personeel		
Zorg voor privacy van eigen woning en huiskamer		
5. Informatie en opleiding		
Zorg voor eenvoudige methoden om zicht te hebben op de vragen van bewoners en families. • <i>Stel aan bewoners een kaart beschikbaar, waarop zij vragen kunnen schrijven voordat zij de zorgmedewerker onder ogen komen.</i> • <i>Zorg tevens voor voorbeeldvragen en -categorieën</i> • <i>Plaats een whiteboard in elke ruimte om communicatie te stimuleren.</i> • <i>Maak familiebijeenkomsten mogelijk en plan de bijeenkomsten met regelmaat.</i> • <i>Zorg voor visitekaartjes en vermeld daarop e-mailadres, fax- en telefoonnummers.</i> • <i>Creëer plaatsen waar communicatie plaatsvindt met betrekking tot begroetingen, slecht nieuws, boze en lastige bewoners/families.</i> • <i>Stel internet- en bibliotheekverbinding beschikbaar: informatie over geneeskunde.</i>		
Houdt de bewoner en zijn/haar familie op de hoogte, wanneer wachten noodzakelijk blijkt.		
Houdt rekening met de behoefte van bewoners om (achtergrond)informatie		
6. Coördinatie van zorg		
Deel zorgplannen met bewoners en familie.		
Geef aan wanneer u een bewoner of familie terugbelt wanneer u niet direct kunt antwoorden.		
Stel een woordvoerder voor het zorgteam aan.???		
Coördineer alle doorverwijzingen, diagnostische procedures en meerdere bezoeken.???		
7. Betrokkenheid van familie en vrienden		
Sta familie en vrienden een vrije toegang toe tot de vertrekken van de bewoner. ???		
Spreek af wie de eerste contactpersoon is namens de familie en geef aandacht aan de familie van de bewoner.		
Moedig familie aan om vragen te stellen en te helpen met de zorg voor de bewoner.		
8. Transitie en continuïteit ???		
Formuleer instructies over de (behandeling van de) aandoening of het zorgproces van de bewoner <i>door de ogen van bewoner en familie.</i>		
Verstrek bewoners informatie over (de behandeling van) hun aandoening of het zorgproces		
Zorg voor duidelijkheid bij bewoners en familie over wie zij kunnen bellen bij vragen.		
Versterk het vertrouwen in overdrachtmomenten: doorverwijzingen, eerst verantwoordelijke zorgverlener en bijkomende diensten.		



Beelden zeggen meer dan duizend woorden

Wat is het?

Op basis van video- of dvd-fragmenten maakt u in korte tijd helder welk gedrag past bij een 'Zoals thuis'-benadering. De dvd '[Thuis](#)' van Vilans bevatten diverse fragmenten aan de hand waarvan u een gesprek op gang kunt brengen met zowel medewerkers als bewoners en familie over gewenst gedrag. U kunt ook zelf op zoek gaan naar filmfragmenten, bijvoorbeeld via YouTube. Het televisieprogramma 'Man bijt Hond' heeft diverse afleveringen gewijd aan Oma Miep, die onlangs verhuisd is naar een verpleeghuis.

Hoe werkt het?

U selecteert een aantal fragmenten, video of dvd die u geschikt vindt als start van het gesprek over gewenst gedrag. U kunt de dvd vertonen met en zonder kijkopdracht.

Voorbeeld Kijkopdrachten:

Dvd Thuis

Wat vindt men opvallend in de filmbeelden. Wat is verschillend in oude en nieuwe situatie? Let op de dochter. Wat is haar behoefte? Wat neem je waar?

Wat zie/hoor je de professional doen om rekening te houden met wensen van bewoner/familie, de bewoner centraal te stellen?

Welke behoeften/wensen spreken de bewoners, familie uit?

Oma Miep

Willen oma Miep en de medewerkers iets verschillends? Hebben zij andere behoeftes? Wat belemmert om deze behoeftes om te zetten in handelen, in gedrag?

Plenaire gesprek:

De waarnemingen vormen het vertrekpunt voor het plenaire gesprek.

Of:

Na het bekijken van de beelden bespreken de deelnemers wat hen aanspreekt in de beelden. Vervolgens kunt u het gesprek vervolgen met de volgende vragen:

1. Wat zouden jullie graag zien dat medewerkers doen? Zijn hier al voorbeelden van?
Bepaalde medewerkers?
(hierbij komen de resultaten van de SEE-fase terug)
2. Wat staat het realiseren van dit 'ideale gedrag' in de weg?
3. Welke positieve waarde veroorzaakte dit inmiddels ongewenste gedrag? Wat beoogden medewerkers hiermee?
4. Hoe is dit om te buigen in een nieuwe 'regel'?
(kom uit je comfortzone en begin met 'ik')



Ja-maar oefening

Wat is het?

De ja-maar oefening zet mensen aan om zoveel mogelijk bezwaren tegen een idee of verandering te bedenken en deze daarna om te zetten in ja-ens. De oefening helpt om weerstanden en *idea killers* te achterhalen en deze om te buigen.

Hoe werkt het?

Stichting Humanitas besloot ideeën van meet af aan met een ja te beantwoorden om zo de ja-cultuur te introduceren. “De ja-cultuur is niet alleen een mechanisme om creativiteit een kans te geven, geld uit te sparen, de sfeer en daarmee het ziekteverzuim te verbeteren, maar ook een ijzersterk handvat om veranderingen mogelijk te maken bij mensen met kleinere denkramen.” (Conferentie “Dat kan hier niet”!, 13 maart 2002, CBO en stichting Humanitas). Uit hun ervaring blijkt dat het praten over de nadelen van een plan een aantal nadelen heeft:

- Praten kost geld (iedere minuut in onze sector kost minstens € 50)
- Negatief praten verziekt de sfeer, dit kan zelfs invloed hebben op het ziekteverzuim
- Negatief praten doodt creativiteit, mensen komen daarna niet zo snel meer met een idee.

De voordelen van de ja-cultuur zijn:

- Duurzaam als het er eenmaal in zit
- Kost niet veel geld
- Leuke, positieve sfeer
- Minder weerstand tegen veranderingen en innovaties
- Hoge mate van loyaliteit aan de organisatie (het is er leuk, er kan veel, ontplooiingskansen, waardering)
- Positieve naamsbekendheid, waardoor personeelswerving geen probleem vormt
- Vrolijke, humorvolle werkomgeving die haar weerslag heeft op de bewoners

Opdracht (plenair)

U introduceert een idee, een project, een verandering en vraagt mensen zoveel mogelijk ja-maars te noemen. Dit kan in subgroepen wanneer de groep erg groot is.

U noteert de ja-maars aan de linkerkant van een flap/bord.

Vervolgens worden de ja-maars omgezet in ja-ens. Ervaar het verschil in energie.

Voorbeeld

Ja maar, dat kunnen wij niet doen, dat doet de activiteitenbegeleider altijd, dat is niet onze taak.

Ja, dat lijkt ons een goed idee. En.....dan gaan we uitzoeken hoe we hierin kunnen samenwerken met de activiteitenbegeleider.



Meer informatie

www.cocd.be

Kent u ze, die creatieve vergaderingen? Die waar iedereen onder vriendelijke dwang wordt 'uitgenodigd' om 'wat ideeën' mee te brengen.

En nog voor het idee de kans krijgt om te tonen wat voor potentieel het heeft, krijg je een stortvloed van 'ja, maar' over je heen.

Gezellig is anders en of het productief is, blijft al helemaal de vraag. Daarom verzamelden we de meest voorkomende *idea killers*. Zodat we onszelf vriendelijk uitnodigen om het eens anders te doen.

Herkent u ze? Vast wel. Kent u nog andere?





Werken met weerstand

Wat is het?

Deze oefening is bedoeld om de achterliggende betekenis van weerstand te ontdekken.

Hoe werkt het?

Onderzoek de achterliggende angst/bezorgdheid als mensen niet mee werken door het gesprek aan te gaan of te simuleren. Dit kan plaatsvinden in verschillende tweetallen met een observator of in één tweetal dat het gesprek voert voor de groep.

Opdracht

U doet deze oefening met weerstand in tweetallen als volgt:

1 persoon speelt pro teamlid/projectleider, 1 persoon speelt medewerker met weerstand. Zij gaan samen in gesprek over de weerstand die de anti-medewerker laat zien. Het pro-lid luistert actief, vraagt door en vat samen. Zij/hij gaat niet in de verdediging, maar beweegt mee met de ander en

onderzoekt wat de achterliggende reden van de weerstand is. Wat staat iemand tegen? Wat wil iemand eigenlijk in stand houden? Wat beschermt of beveiligt deze persoon hiermee?

Vervolgens worden verschillende redenen bedacht waarom iemand moeite heeft met het project of de voorgestelde acties. Welke behoeftes spreken hieruit en hoe kunnen deze worden gerespecteerd?



4. REFINE & COMMUNICATE

Wat is het?

In deze fase evalueert u de acties om te bekijken of ze leiden tot verbetering en wat nog bijgesteld moet worden. Hier maakt u afspraken over (Refine).

Als de acties zichtbare verbetering opleveren, borgt en verspreidt u de resultaten (Communicate).

Deze fase geeft antwoord op deze vragen:

- Wat zijn de (meet)resultaten? (R)
- Wat valt op? Wat moet je aanpassen? (R)
- Hoe ga je verder communiceren over het idee? (C)

Hoe werkt het?

Bij deze fase kunt u gebruikmaken van verschillende instrumenten:

- *Opdracht Resultaten in beeld:*
actieve werkvorm om samen met de betrokkenen de resultaten van het project in beeld te brengen.
- *Communiceren en verspreiden + Sleutelkaart verspreiden:*
teams krijgen inzicht in doelgroepen, sleutelpersonen en schakels die belangrijk zijn voor de verspreiding van het project.

Achtergrondinformatie bij REFINE & COMMUNICATE

- *Voorbeelden van nieuwsbrieven Zoals thuis in het verpleeghuis:*
ter inspiratie voor het verspreiden van de resultaten van het project
- *Adoptiecurve van Rogers:*
de adoptiecurve geeft inzicht in de wijze waarop verspreiding werkt



Opdracht “Resultaten in beeld”

Breng samen met je team de resultaten van project *Zoals Thuis in het Verpleeghuis* in beeld.

Leg met foto's of in korte interviewfragmenten vast wat in uw ogen geslaagde resultaten zijn van het project 'Zoals thuis in het verpleeghuis'. Welke concrete veranderingen zijn tot stand gebracht in de fysieke omgeving van de bewoners en in de omgang met de bewoners of familie/mantelzorg?

Je mag fotograferen of bespreken wat je wilt, mits dit te maken heeft met de projectdoelen. Het gaat er om dat je vastlegt hoe de bewoner veranderingen in en rond de woning beleeft. Het kan van alles zijn! We vragen je om 12 foto's te maken van zaken waarover je enthousiast / tevreden bent. En vervolgens vragen we je om 12 foto's te maken van zaken waarover je ontevreden bent of die volgens jou nog anders/beter zouden kunnen. Daarnaast ga je (korte) gesprekken of een huiskamergesprek aan met bewoners of familie/mantelzorg over de veranderingen die zij ervaren. Hebben zij gemerkt dat er gewerkt wordt aan veranderingen in de fysieke omgeving? En in de omgang met de bewoners? Hoe beleven zij de veranderingen? Vinden zij het een verbetering of juist niet? Waar worden mensen blij van en elke wensen hebben zij nog?

Je kunt foto's maken van _____ tot en met _____.

Wij verzoeken je vriendelijk om voorafgaand aan de projectteambijeenkomst niet met de andere 'fotografen' of interviewers te praten over wat je gefotografeerd of besproken hebt of wat je van plan bent te fotograferen of te bespreken, omdat dit de resultaten zou kunnen beïnvloeden. Spreek wel af wie welke bewoner en/of familielid gaat spreken.

Bespreek de foto's en de interviewfragmenten in het projectteam en trek jullie conclusies over de resultaten van het eerste projectjaar en geef jullie waardering.

Let bij het maken van de foto's en de beoordeling van het project op de volgende aspecten:

1. Actiegericht
2. Vernieuwend
3. Doelgericht
4. Betrokkenheid bewoners / familie
5. Resultaten fysieke omgeving
6. Resultaten omgang bewoners / familie

Contactpersonen

Met eventuele vragen kunt je terecht bij: _____.

We wensen je veel plezier met het maken van de foto's en de gesprekken en danken je voor je medewerking!

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			

	Naam sleutelpersoon	Invloed score	Schakel
			
			
			