

Vraaggericht werken blijkt verzorgenden én zorgcliënten

Vraaggerichte zorg is een hot item in de zorgsector. Stichting Elisabeth in Breda riep al in 2006 haar medewerkers op tot deze vorm van zorgaanbieding. Echter, ondanks dat het wel leefde onder de werknemers, kwam in het directe werk met cliënten de vraaggerichte benadering nog onvoldoende uit de verf. Het management heeft daarom de hulp ingeroepen van organisatiebureau Wisborn en samen is er een plan van aanpak ontworpen. En dat heeft zijn vruchten afgeworpen. Vraaggerichte zorg is nu standaard in alle gelederen van Stichting Elisabeth.

Stichting Elisabeth biedt in Breda aan 850 doorgaans oudere mensen verpleeghuis- en verzorgingshuisgerelateerde zorg. Dagelijks wordt deze zorg verleend door zo'n 1.000 medewerkers, vrijwilligers en stagiaires verdeeld over zes verschillende locaties en Elisabeth Zorg Thuis: het zorg- en behandelcentrum Elisabeth (locatie Leuvenaarsstraat en locatie Galderseweg) en de zorgcentra De Donk, Overakker, Vuchterhage en Westerwiek. Stichting Elisabeth is een dynamische organisatie die actief meegroeit met maatschappelijke ontwikkelingen en zich mede verantwoordelijk voelt voor het welzijn van haar medewerkers.

Oproep tot 'Best Practice'

Vraaggericht werken vraagt een aangepaste aanpak. Alle medewerkers van Stichting Elisabeth zetten zich daar enthousiast voor in. Om wat extra vaart aan het project te geven is de wedstrijd 'Best Practices 2008 Vraaggericht werken' uitgeschreven. Clustermanagers van locatie ZBC Elisabeth en de locatiemanagers van de overige (kleinere) locaties konden een 'Best Practice' inleveren, waarbij de inhoud aan de volgende criteria moest voldoen:

- Behaalde doelstellingen vraaggericht werken (zes items, zie kader);
- Het moet geborgd zijn;
- Het hele team moet het kunnen uitleggen en uitstralen;
- Creativiteit (bijvoorbeeld hoog effect, lage kosten);
- Ik voel het/proef het/ervaar het ter plaatse;
- Alle disciplines staan erachter en snappen het; en
- Kleine verbeteringen die doorgevoerd en zichtbaar zijn.

De opdracht daarbij was op maximaal twee A4-tjes een beschrijving van deze 'Best Practice' te geven, waarin de volgende zaken aan bod kwamen:

- Wat houdt je Best Practice in?;
- Waarom ben je hier trots op?;
- Hoe ben je tot dit initiatief gekomen?;
- Wat is het voordeel voor de klant/cliënt?; en
- Hoe is het proces verlopen (bijvoorbeeld inzoomen op de geldelijke en niet-geldelijke investering, hoeveel mensen hebben eraan meegewerkt, heeft het veel energie gekost, waren er veel verschillende afdelingen/ondersteunende diensten bij nodig).

Op 31 december 2007 moesten de locaties Vuchterhage, Overakker en Westerwiek de zes doelen hebben behaald. Op 1 juni dit jaar was het de beurt aan de clusters van ZBC Elisabeth, alsmede locatie De Donk. Er zijn acht inzendingen op papier binnengekomen van verschillende locatie- en clustermanagers. Behalve het voldoen aan de zes doelstellingen van 2007 zijn de Best Practices beoordeeld op de andere gestelde criteria door de werkgroep Best Practice. Deze bestond uit een intern adviseur, een extern adviseur (Wisborn) die tevens zitting heeft in de procesgroep en nog een lid van de procesgroep die tevens intern adviseur is. Op basis daarvan zijn drie Best Practices genomineerd door de werkgroep Best Practices. De genomineerden waren:

Locatie Vuchterhage

Best Practice: Ondernemerschap zichtbaar in de praktijk!

Cluster Extramuraal

Best Practice: Het zorgdossier op het eigen appartement,



positief voor ten

Mw. Boschman, coördinator Cliëntenservicebureau bij Stichting Elisabeth stelt de juryleden voor: (v.l.n.r) dhr. Smittenaar, Algemeen Directeur Stichting Elisabeth; dhr. Kiepe, lid Raad van Toezicht Stichting Elisabeth; mw. Gerritse, dementieconsulente Steunpunt informele zorg Breda en mw. Van Thiel, maatschappelijk werker en freelance journaliste.



De uitreiking van de waardecheque behorende bij de publieksprijs.

zodat de cliënt daadwerkelijk de regie omtrent de zorgverlening in eigen handen heeft.

Cluster Kort Verblijf

Best Practice: Het bezoeken van de CVA-client in het ziekenhuis door de verzorgende vooraf aan de opname op de revalidatieafdeling.

Tijdens een geweldige bijeenkomst in de Nobelaer in Etten-Leur — waar 207 medewerkers, cliënten en mantelzorgers op af kwamen, zijn de winnaars van de Best Practice 2008 Vraaggericht werken uitgekozen en bekendgemaakt. De werkgroep Best Practice is bij de genomineerden een kijkje gaan nemen in de praktijk en heeft dit op film opgenomen. Op basis van deze filmpjes werden twee prijzen uitgereikt: de publieksprijs

en de juryprijs. De winnaar van de publieksprijs is geworden: Cluster Extramuraal en de winnaar van de juryprijs is geworden: locatie Vuchterhage.

Zij hebben gewonnen:

- Eeuwige roem;
- Externe publicatie; en
- Geldprijs van € 500,-.

Project positief ervaren

De ervaring van medewerkers is vooral dat het werk veel 'leuker' is geworden. Als vraaggericht werken goed is georganiseerd, is men op de hoogte van de wensen van de cliënten en kan men hierop inspelen. Zo kunnen bijvoorbeeld dienstroosters aangepast worden als veel cliënten vroeg willen opstaan en hebben de medewerkers veel meer 'echt' contact met cliënten. Over het algemeen levert vraaggericht werken minder stress op en geen 'meerwerk' wat in eerste instantie altijd gedacht wordt.

Tips voor andere instellingen

Wat is de boodschap, die Stichting Elisabeth zou willen doorgeven aan andere zorginstellingen ten aanzien van het project vraaggericht werken?

- Zorg dat in een project waar gedragsverandering een belangrijke rol speelt, het management een voortrekkersrol heeft en het hele project hiermee draagt. De vraaggerichte houding moet in de hele organisatie voelbaar zijn van receptioniste tot verpleeghuisarts en van technische dienst tot directeur;
- Laat vraaggericht werken een onderdeel zijn van het beleid en laat het daarmee terugkomen in belangrijke documenten zoals jaarplannen;
- Laat een extern bureau het project begeleiden zodat er kritisch en onafhankelijk naar het proces kan worden gekeken; en
- Ben je ervan bewust dat dit soort processen een lange adem hebben. Het kost tijd voordat medewerkers zich onbewust bekwaam gaan voelen.

Toekomstplannen

Het streven bij vraaggericht werken is een tevreden cliënt en een tevreden achterban. De uitdaging zit nu in het kunnen uitstijgen boven het gevoel van tevredenheid en de cliënt laten verbazen over al datgene wat boven de verwachting ook mogelijk is. Hiermee kan de stichting zich onderscheiden van andere zorginstellingen.

Voor 2008 waren de volgende doelen gesteld die betrekking hebben op de zorg en op de steunstructuur van de stichting:

1. Invulling begrip 'gastvrijheid' per locatie en per cluster;
2. Verbetering klant-leverancier-relatie (partnership); en
3. Respectvolle bejegening door en voor alle medewerkers en cliënten van Stichting Elisabeth.

Deze doelstellingen worden in september 2009 geauditeerd.

Daarnaast heeft Stichting Elisabeth meerdere toekomstplannen geformuleerd.

Een kleine greep uit deze plannen:

- Men is nu bezig een nieuwbouw weg te zetten voor één van onze locaties waarin kleinschalig wonen en extramuurraal wonen mogelijk zal zijn;
- Het bouwen van een luxueus zorghotel;

- Nog meer uitmunten in vraaggericht werken voor alle cliënten;
- Het partnership (vraaggericht werken) tussen de directe zorg en de interne leveranciers binnen de gehele stichting versterken.

Gezien al deze ambities zullen we zeker nog meer van Stichting Elisabeth horen. ♦

Doelstellingen Vraaggericht werken

Voor 2007 zijn de volgende doelstellingen voor Vraaggericht werken gesteld:

1. Iedere cliënt staat 's morgens op, op een door de cliënt zelfgekozen moment. Daarna wordt de cliënt geholpen met zaken zoals opstaan / aankleden enz. Een en ander wordt vanzelfsprekend vastgelegd in het persoonlijk leefplan.
2. Iedere cliënt mag en kan zelf bepalen hoe vaak men gedoucht en gewassen wil worden. Dit alles binnen maatschappelijk aanvaardbare kaders.
3. Iedere cliënt mag zelf bepalen welke kleding hij of zij die dag wil dragen.
4. Cliënten die binnen de stichting verblijven, gebruiken de maaltijden in een uitnodigende omgeving. Een omgeving waarin beleving en uitstraling een prominente rol spelen. Het ontbijt en de avondmaaltijd zullen in buffetvorm worden aangeboden zodat de cliënt zelf kan

bepalen op welk tijdstip hij of zij de maaltijd wil gebruiken. Vooraf zal wel bekend zijn en worden aangegeven tussen welke tijden van het buffet gebruik kan worden gemaakt.

Cliënten met fysieke en/of psychische problemen krijgen, zonodig en gewenst, altijd extra begeleiding bij en tijdens de maaltijd.

5. De cliënt heeft inspraak in wat er schoongemaakt wordt op het appartement of op zijn/haar kamer en wanneer dit gebeurt. Ook hier geldt weer dat de persoonlijke wensen van de cliënt hieromtrent in het leefplan worden opgenomen.
6. Iedere cliënt heeft een persoonlijk activiteitenprogramma dat aansluit bij zijn of haar wensen. Dit houdt in dat er per cliënt geïnventariseerd moet worden wat hij of zij nu graag aan het persoonlijk activiteitenprogramma wil hebben toegevoegd.

Up-to-date blijven?

De website van ZorgInstellingen helpt u daarbij met:

- ◆ dagelijks vers van de pers zorgnieuws, geselecteerd door de redactie van ZorgInstellingen
- ◆ online toegang tot alle recent verschenen afleveringen van het interactieve e-magazine *ZorgInstellingen Extra*



Het laatste zorgnieuws het eerst op:

www.zorginstellingen.nl