

Teamleider van de toekomst

Helpenden en verzorgenden hebben een speciale plaats en een belangrijke taak als het gaat over vraaggericht werken. Maar het is een vergissing om te denken dat zij het alleen kunnen. Zij hebben een organisatie nodig die vraaggericht uit al zijn poriën ademt en nog veel belangrijker: een direct leidinggevende die hen op alle fronten ondersteunt. Zonder ondersteuning zal er geen fundamentele vernieuwing in de zorg plaatsvinden. Sting geeft teamleiders een vijf stappenplan om met hun team op een coachende manier aan het werk te gaan.



Vijf stappen model

- 1 **Stel met teamleden een gezamenlijk doel vast om meer vraaggericht te werken**

Een gezamenlijk gedragen doel, dat binnen een redelijke termijn gerealiseerd kan worden is goud waard. Bijvoorbeeld: over een maand weten we van elke cliënt welke individuele activiteit hij zou willen doen en hebben we uitgezocht hoe we dat kunnen organiseren.

- 2 **Geef helpenden en verzorgenden de opdracht om ervaring op te doen**

Bij coachend begeleiden ondersteun je het leerproces van de helpenden en verzorgenden. Nieuw in de omslag naar vraaggericht werken is: initiatief nemen, creatief zijn. Dit gebeurt onder het motto: 'experimenteren moet, fouten maken mag'. Hiermee creëert de teamleider veiligheid. In een veilige leeromgeving durven mensen iets nieuws te proberen en om feedback te vragen. Als iemand iets uitprobeert, juicht de teamleider dat openlijk toe. Zij stimuleert helpenden en verzorgenden om hun creativiteit in te zetten en 'echt' contact te maken met de cliënt. Medewerkers krijgen voldoende vrijheid om samen met de cliënt oplossingen te zoeken die recht doen aan de unieke vraag van de cliënt.

- 3 **Besprek opgedane ervaringen voortdurend: zowel individueel als in het team**

Bouw in de bestaande overlegmomenten ruimte in om te evalueren: wat vond de cliënt, wat ging goed, waar liep je vast. Luister actief, vraag door en verken samen hoe de zorg anders is, als je de cliënt ondersteunt bij het realiseren van zijn wensen. Benoem dit. Zo maak je de meerwaarde zichtbaar.

Als leidinggevende werk je zelf meestal niet direct in het primaire proces, maar je bent wel veel aanwezig op de afdeling, ook om als klankbord te dienen. Je biedt inspiratie door te luisteren, vragen te stellen, voor- en nadelen van verschillende invalshoeken te bespreken. Probeer er achter te komen wat helpenden en verzorgenden nodig hebben om vraaggericht te werken. Maak er serieus werk van om deze voorwaarden te realiseren. Zo stel jij hen in staat om de cliënt centraal te stellen.

- 4 **Voeg kennis toe**

Geef jouw kennis over een aanpak op een andere afdeling of in een andere zorginstelling door aan de medewerkers.

- 5 **Stel gezamenlijk een doel vast**

Begin weer met het gezamenlijk vaststellen van een doel.

In mei 2009 brengt Sting een visie uit op De teamleider van de toekomst. Bij deze visie horen ook twee werkvormen. De teamleider kan deze gebruiken om met het team aan de hand van rollen te kijken hoe vraaggericht er gewerkt wordt en hoe de verzorgende het beste kan samenwerken met andere diensten.



'Verzorgenden zijn mini ondernemers'

Huize Salland in Deventer is sinds 1 januari 2008 lid van Corona met een vooraanmelding. De organisatie zet zich dit jaar in om het keurmerk Corona Zorgeloos Wonen te behalen. In gesprek met locatiemanager Henk Derksen en EVV-er Ria Hurenkamp.

Sinds 1992 staan keuzemogelijkheden voor cliënten al centraal in Huize Salland. Het is begonnen met zorgabonnementen voor cliënten van Residentie De Heerlijkheid, een appartementencomplex voor ouderen in de nabijheid van Huize Salland. Hierdoor werd het mogelijk om extra diensten aan de cliënten te leveren. Een extramurale medewerker brengt de vragen van cliënten in kaart. Deze medewerker heeft een verpleegkundige achtergrond. De cliënten hebben veel interesse voor cultuur. Gezond leven is een belangrijke pijler voor veel bewoners. Beweging is mogelijk onder leiding van een fysiotherapeut en er is een beweegtuin ingericht. Deze vraaggerichte cultuur is inmiddels ook ingebed binnen Huize Salland.

Zorgleefplan

Ria werkt op een intramurale afdeling in Huize Salland. 'Sinds 2007 werken we met het zorgleefplan. Ik overleg en onderhandel nu veel meer met de cliënt. Regie bij de cliënt en vraaggericht werken staan bij ons hoog in het vaandel, maar het is niet altijd even makkelijk. Doordat je het druk hebt en de cliënt goed kent, vervalt je soms in oude patronen om het toch weer voor de cliënt in te vullen. Op de afdeling registreren we digitaal in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ik ben hier enthousiast over, omdat het overzichtelijk werkt. Als je een paar dagen niet hebt gewerkt, kun je snel een overzicht uitdraaien. De cliënten kunnen dit ook inzien. Op elke kamer is een zorgkaart met de belangrijkste basisgegevens.'

Mini ondernemers

Henk: 'Door de invoering van het zorgleefplan staat welzijn meer centraal in het contact met de cliënt. Verzorgenden zijn mini ondernemers. Ze kennen de cliënt het beste en zijn daardoor de spil in het geheel. Ik merk wel dat signaleren moeilijk is voor verzorgenden. Sommige punten worden wel genoemd op een teamoverleg, maar er wordt niet altijd automatisch een actie aan gekoppeld. Door de jaren heen is er veel veranderd in het werk van verzorgenden. De verantwoordelijkheden zijn groter geworden. Vroeger werkte een verzorgende vooral in opdracht, nu werkt iedereen veel zelfstandiger met de cliënt samen. De zorgvragen worden ook steeds complexer. Dit maakt het werk een stuk intensiever!'

Het Corona keurmerk

Dit keurmerk is een extra kwaliteitslabel voor wonen, zorg en welzijn. Voor de verschillende zorg- en ondersteuningsvragen heeft Corona twee labels ontwikkeld: Corona Zorgeloos Wonen en Corona Kleinschalig Wonen. Het eerste label is gericht op ouderen die zelfstandig wonen en zorgondersteuning nodig hebben. Het gaat om aantrekkelijke wooncomplexen met voldoende welzijnsvoorzieningen. De kleinschalige woonvoorzieningen zijn bedoeld voor mensen die 24-uurtoezicht nodig hebben. De leden steunen elkaar bij vernieuwing en het blijven leveren van hoge kwaliteit. Verder lezen: www.corona-wonen.nl

Omgaan met levensvragen van cliënten

Sting onderzoekt hoe verzorgenden met levensvragen van cliënten omgaan en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben. Levensvragen zijn vragen over de zin van het leven. Wat betekent het voor mij om afhankelijk te zijn van zorg? Wat heeft het leven voor zin nu mijn partner er niet meer is? Wat betekent ouder worden voor mij? Sting komt graag in contact met verzorgenden voor een interview: welke levensvragen kom jij tegen bij cliënten? Hoe ga je daarmee om en welke knelpunten ervaar jij daarbij? Ook zorgorganisaties kunnen zich aanmelden voor deelname aan een onderzoekspanel.

Meld je aan bij Désirée Bierlaagh van Sting of via telefoonnummer 030 291 90 60. Deze opdracht wordt uitgevoerd in het kader van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen.



Op 16 december is de website www.netwerklevensvragen.nl gelanceerd. Ook heeft het netwerk een DVD gemaakt waarin twee ouderen vertellen over hun levensvragen.



Van links naar rechts Frank Knibbeler (kok), Frank van Rattingen (hoofd voeding) en Nico Frijhoff (hoofd facilitaire zaken)

ZORG MET STERREN IN ZORGCENTRUM TER SCHORRE

'Als medewerker ben ik te gast bij de cliënten'

In 2008 nam zorgcentrum Ter Schorre in Terneuzen deel aan de 'competitie' Gastvrijheidzorg met sterren. Een initiatief van het LOC-LPR, Kokgilde Nederland en B+B Vakmedianet. Ter Schorre, onderdeel van Stichting Voor Regionale Zorgverlening (SVRZ), is als derde geëindigd. Hoofd facilitaire zaken Nico Frijhoff en hoofd voeding Frank Rattingen vertellen over het unieke concept. 'Gastvrijheid houdt in dat je iemand zich op zijn gemak laat voelen.'

Sfeer

Nico Frijhoff: 'Het leuke aan het initiatief is dat de bewoners ook een beoordeling geven. Het restaurant is meer dan een kantine. Het heeft ook met sfeer te maken, hier in het restaurant, maar ook in de huiskamer op de groep. De cliënten wonen er en wij zijn als medewerker te gast. Wij hebben de taak om een huiselijke sfeer te creëren: stilte voor het eten, een achtergrond muziekje erbij, de tafel aankleden. Dit lijken hele gewone dingen, maar het is toch belangrijk om hier wel bij stil te blijven staan en te horen wat mensen belangrijk vinden om zich thuis te voelen.'

Contact maken

Frank Rattingen, hoofd voeding: 'Door het restaurant heb ik als kok meer contact met de bewoners. Ik ben niet onzichtbaar. Ik kom

uit mijn keuken en maak een praatje met de bewoners. Je bent onderdeel van het geheel hier. Het motto is "wonen zoals thuis". Voor mij gaat dat ook over gastvrijheid, ik wil de mensen een zo prettig mogelijk verblijf bieden. Dat zit in de kleine dingen: ik onthoud de namen van bewoners en feliciteer iemand met zijn verjaardag.'

Sting sprak ook met teamleider Laura Abu Rabaiya en medewerker zorg Carla Scheele, beiden werkzaam op kleinschalig wonen voor psychogeriatrische bewoners. 'Je kent de cliënt nu veel beter.'

Veelzijdigheid

Carla vond het spannend om na de verhuizing aan de slag te gaan in de 'nieuwbouw'. 'Het werken in een kleinschalige woonvorm verliep eigenlijk al heel snel als vanzelf. Het is misschien wel harder werken dan eerst, ik doe de was en kook voor de bewoners. Ik vind het werk leuker en uitdagender: het is nu veel completer dan dat je je alleen met zorg bezig houdt.'

Korte lijnen

In de kleinschalige woonvorm is minder onderscheid tussen de verschillende medewerkers. Iedereen doet dezelfde werkzaamheden. Carla: 'De tent moet draaiende blijven! Onderling communiceren we met een schrift en dat werkt heel goed. De lijnen

zijn veel korter en alles wordt sneller opgepakt. Multidisciplinaire afspraken gebeuren aan huis. Dit hoeft niet via de teamleider te lopen, maar direct met de medewerker zorg. De familie is ook nauw betrokken. Sommigen komen dagelijks langs. Zij zorgen ook voor een stukje gezelligheid. Iets vragen aan elkaar gaat makkelijker, je werkt nu zoveel samen dat je eigenlijk continu met elkaar in dialoog bent. Op deze manier zijn we een stuk toegankelijker voor familie.' Alleen bij ziekte van vaste medewerkers is de zorg kwetsbaarder. 'Als iemand invalt, mis je toch de continuïteit,' vertelt Laura.

'Niet alles onder één dak'

Elk huis heeft een tuin en via een pad kom je bij het hoofdgebouw. Laura: 'Vroeger was alles binnen en mensen hoefden nooit hun jas aan. Je ziet mensen opbloeien doordat ze heel makkelijk de tuin in kunnen. Laast liep ik met een bewoner naar het hoofdgebouw terwijl het regende, ze genoot zo om de regendruppels te voelen!'. De activiteiten vinden daarom ook buitenshuis plaats. Medewerkers welzijn en vrijwilligers zorgen voor een gevarieerd programma in het hoofdgebouw. Het stuk welzijn is een belangrijk onderdeel van het totale programma.

Laura: 'Je mag trots zijn om in de ouderenzorg te werken! Het is leuk, dit zouden verzorgenden vaker mogen zeggen wat mij betreft'



Laura Abu Rabaiya (teamleider) en Carla Scheele (medewerker zorg)

Carla: 'Stagiaires leren hier veel sneller dan op een grootschalige afdeling. Je moet snel zelfstandig aan de bak!'



COLUMN



Christina Woudhuizen
directeur Sting
c.woudhuizen@sting.nl

Van zorg naar welzijn

Het thema van deze special. Maar wat zeg je daar nu precies mee? Wat is nou het verschil tussen het werken met een zorgplan en het werken met een zorgleefplan. Is dat ene woordje nu zo alles bepalend? In één van de workshops die Sting gaf in het Zorg voor Beter- programma viel Dory, persoonlijk begeleider, op door haar enthousiasme. Ik heb haar gebeld om te vragen waar ze zo enthousiast over is. Dory vertelt over het belang van welzijn, dat een cliënt zich prettig voelt. Zij vertelt dat de dagbesteding van de cliënt veel meer in beeld komt door het zorgleefplan. Ook de cliënt zelf komt veel meer in beeld: wie is hij of zij eigenlijk? Wat deed hij vroeger? Waar hield hij van? Dory: 'Je kunt daar op aan sluiten. Mensen sutfen weg, omdat ze nooit meer praten over de dingen waar ze vroeger enthousiast over

waren. Maar er zijn ook mensen die vroeger helemaal niet actief waren, maar zich altijd al hebben teruggetrokken. Die moet je ook nu met rust kunnen laten en niet willen dwingen tot activiteiten.'

'Je bent niet alleen bezig met de medisch noodzakelijke zaken, maar ook met de zaken waar iemand zich prettig bij voelt', aldus Dory. 'In het plan staat dit beschreven, zodat iedereen dit weet en er op aan kan sluiten'. Dory noemt het voorbeeld van een mevrouw die snel boos kon worden. In het plan staat dat ze graag de eigen regie houdt, zelf haar tabletjes wil slikken, je hoeft ze alleen klaar te leggen. In het plan vind je dat je afspraken moet maken met mevrouw. Deze mevrouw is nu minder vaak boos. In het zorgleefplan staat ook de bejegening

beschreven. Dory licht toe dat het gaat om iemand die geen eigen spullen heeft op haar slaapkamer en dat ook niet hoeft, dat je de bewoner serieus neemt. Dory en ik hebben nog even een mooie communicatiestoornis. Ik ontdekte dat 'de looproute' niet verwees naar de bewoners die aan de wandel gingen, maar naar het personeel dat de looproute zo organiseert dat deze aansluit bij het dagritme van de bewoners. Ik heb nog veel meer geleerd van Dory. Haar wijsheden komen vast nog een keer aan bod op deze plaats. Dory bedankt!