

Zorggroep De Vechtstreek beter voorbereid op de toekomst!



Zorggroep De Vechtstreek had als centraal doel bij de start van het *In voor Zorg* traject om haar implementatievermogen structureel te vergroten. De organisatie realiseerde zich dat het nodig was om haar implementatiekracht te vergroten, om in de toekomst de grote uitdagingen in de ouderenzorg het hoofd te kunnen bieden.

Om de verandering vorm te geven is gekozen voor leren door doen. Waarbij allerlei onderdelen door de organisatie heen, actief betrokken werden.

Hierbij een overzicht van het traject: de opzet, de bevindingen en de resultaten.

DE ORGANISATIE

Wie zijn wij:

Zorggroep De Vechtstreek is een organisatie met 3 woonzorglocaties in Breukelen, Loenen a/d Vecht en Kockengen. Het onderdeel thuiszorg is groeiend. De menselijke maat en relaties met lokale gemeenschappen achten wij van belang. Wij zijn goed in zorg voor onze cliënten. Trots op onze medewerkers en vrijwilligers. Loyaal aan elkaar. Wij werken met samenwerkingspartners aan nieuwe vormen van wonen, zorg en welzijn.

De cliënten staan centraal bij alles wat we doen. Allereerst natuurlijk bij de zorg en services die we verlenen. Maar ook bij andere activiteiten, denken we: wat is het belang hiervan voor onze cliënten.

www.szdv.nl



1. DOEL VERANDERINGSPROCES IN VOOR ZORG

Structureel verbeteren van vertalen van beleid naar de praktijk

Drie projecten om te oefenen en te leren, en om dit doel te bereiken:

- vergroten van kennis en vaardigheden van medewerkers somatiek, om cliënten te ondersteunen bij zoveel mogelijk goede dagen;
- professionalisering en uitbreiding van uren thuiszorg;
- ontwikkelen van een gastvrijheidsconcept voor Overdorp en het dorp Kockengen.

www.invoorzorg.nl



Dat voelt vertrouwd

2. WAT HEBBEN WE GELEERD OVER VERTALEN VAN BELEID NAAR PRAKTIJK:

Implementeren kun je leren! Leidraad bij het proces:

1. Neem de betrokken medewerkers vroeg in het proces mee.
2. Houd de rest van de organisatie op de hoogte.
3. Toon als management een open houding, waarbij medewerkers worden gestimuleerd tot inbreng en deze ook wordt meegenomen.
4. Zet een dialooggroep op om de voortgang te volgen en uit te wisselen over wat van belang is bij de omslag van beleid naar de praktijk.
5. Maak met deze groep een gestructureerd plan van aanpak met duidelijk beschreven doelen en resultaten.
6. Daag de groep uit het geformuleerde beleid te vertalen naar, en uit te voeren binnen het eigen werk.
7. Geef kaders en monitor het proces op output: meetbare, maar vooral ook merkbare resultaten als het gaat om een cultuuromslag.
8. Werk systematisch en planmatig, maar durf ook af te wijken en aan te passen, aan de hand van de input van de betrokkenen, of andere relevante informatie.
9. Fouten maken mag.
10. Vier successen en leer van wat mis ging!

Omgaan met tegenslagen:

- blijf niet hangen in tegenslagen
- kijk op procesniveau => wat gebeurt er...
- leg het op tafel
- juiste persoon, op de juiste plek?
- geef niet te snel op



Dat voelt vertrouwd



3. CULTUURVERANDERING VAN ZORGGROEP DE VECHTSTREEK

Behouden	Meer ontwikkelen
Goede cliëntenzorg	Klantgerichtheid ⇒ externe en interne/cliënt en collega
Zorgen voor elkaar	Verantwoording nemen voor eigen werk
Vertrouwen	Pro-activiteit
Openheid	Ondernemerschap
Aandacht	Verbinding lokale gemeenschappen ⇔ cliënten én medewerkers

WAT WILLEN WE HIERMEE BEREIKEN

Klantgerichtheid ⇒ externe en interne/cliënt en collega

De klant is koning. Dat geldt voor de bewoners van de locaties, alsook voor de thuiswonende cliënten. Ook voor de interne cliënt valt hieronder: de collega's onderling en vrijwilligers. Je hebt elkaar nodig om het zorgverleningproces zo goed mogelijk te laten verlopen. Daarom is de vraag van de klant het uitgangspunt. Dat zou een vraag van een cliënt kunnen zijn, maar ook van een collega of vrijwilliger.

Verantwoording nemen voor eigen werk

In grote lijn gesteld: je doet je werk en kijkt hoe je het beter kunt doen. Als er iets voortdurend fout gaat, kijk jij wat je moet veranderen om die fout te voorkomen. Als jij regelmatig dezelfde vraag krijgt die niet bij jouw werk hoort, dan kijk je waar die vraag wel opgepakt kan worden en regel je dat die vragen voortaan daar komen. Aan de andere kant zorg je dat vragen voor jou of jouw afdeling snel en servicegericht worden afgehandeld. Als het niet snel lukt, dan geeft je dat aan en laat weten wanneer je erop terug komt. Afspraak is afspraak.

Pro-activiteit

Meestal weten medewerkers zelf het beste hoe een probleem rond het eigen werk kan worden opgelost. Ook zijn zij het die allerlei mogelijkheden en kansen het eerste zien, en verder kunnen brengen. Daarom ziet de organisatie pro-activiteit – het zelf acties ondernemen

op (nieuwe) ontwikkelingen in relatie tot het eigen werk- als een belangrijke eigenschap die zij wil helpen ontwikkelen.

Ondernemerschap

De wereld verandert. De wereld van de ouderenzorg verandert snel. Als organisatie willen wij mee veranderen en een rol van betekenis blijven spelen. Daarvoor doen we allemaal ons werk en kijken tegelijkertijd hoe we dat –ieder voor haar eigen werk- kunnen verbeteren. Ook nieuwe vragen vallen hieronder. Kunnen we die beantwoorden, en eventueel nieuw aanbod opzetten? Verder kijken dan de grenzen van het eigen werk. Niet: zo doen we het hier altijd, maar meer: wat zou u willen en kijken hoe dat gerealiseerd kan worden.

Verbinding lokale gemeenschappen ⇔ cliënten, vrijwilligers én medewerkers

Zorggroep De Vechtstreek wil voor haar cliënten, medewerkers en vrijwilligers lokaal maatwerk leveren. Zorg- en dienstverlening is op de eerste plaats mensenwerk. Medewerkers van Zorggroep De Vechtstreek vervullen daarbij een belangrijke rol. Wij willen integrale zorg en dienstverlening bieden op de terreinen van wonen, welzijn en zorg, die tegemoet komt aan de wensen en behoeften van cliënten, maar die ook bij de eigenheid van de inwoners en identiteit van de dorpen en wijken past. Voor cliënten en kwetsbare ouderen vormen wij daarmee het gezicht van zorg- en dienstverlening.

Dat voelt vertrouwd

4. PROFESSIONALISERING EN UITBREIDING THUISZORG

Opzet

- Met team zelf gewerkt aan de nodige schriftelijke werkafspraken
- Scholing communicatie en samenwerking
- Aantrekken meer medewerkers
- Inzetten modern ICT-systeem
- Extra aandacht werving cliënten
- SWOT-analyse

Bevindingen.

Denk langs nieuwe lijnen:

1. thuiszorg mag nooit meer extramurale zorg worden genoemd;
2. intramurale zorg en thuiszorg groeien naar elkaar toe;
3. deskundigheidsbevordering => bv. expertise pg goed toepasbaar bij zorg thuis;
4. activiteitenbegeleiding ontwikkelen die ook thuis in te zetten is;
5. ontmoetingsgroep cliënten pg met veel aandacht voor mantelzorg;
6. vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid thuis;

7. pas aanbod thuis aan na onderzoek naar vraag;
8. wees voorbereid op nieuwe vragen;
9. werk samen met andere in organisaties en denk niet alleen aan zorg en welzijn;
10. werk toe naar wat u zelf zou willen als cliënt.

Resultaat uitbreiding en professionalisering:

- Uitbreiding van zorguren met meer dan 100%.
- De organisatie kadert en ondersteunt het team.
- Het team is betrokken bij het maken van eenvoudige en makkelijk toegankelijke werkafspraken – om nog eens na te lezen en voor nieuwe collega's.
- Werkafspraken bestaan uit maximaal 1-a4tje.
- Betere communicatie en afstemming.
- Meer team door scholing en samenwerking rond opstellen werkafspraken.
- Inzicht in situatie thuiszorg door SWOT-analyse.



Dat voelt vertrouwd

5. HOE BEZORGEN WE DE CLIËNT ZOVEEL MOGELIJK GOEDE DAGEN!?

Werkgroep Mentaal Welbevinden bouwde voort op 10 thema's uit nota welzijn:

Opzet vanuit 10 thema's

01	Uitwerken vrijwilligersbeleid
02	Uitwerken mantelzorgbeleid
03	Hoe zet je de behoefte en de beleving van de cliënt voorop/ centraal
04	Wat is Mentaal Welbevinden en hoe bevorder je dat voor de bewoners
05	Hoe wordt de samenhang tussen de verschillende domeinen vorm gegeven
06	Hoe ga je om met levensvragen, religie en verlies
07	Hoe werk je samen met (externe) geestelijke verzorgers
08	Hoe geeft ZDV meer samenhang tussen zorg en welzijn vorm
09	Samenwerking met anderen op het gebied van welzijn
10	Welke keuzes moeten worden gemaakt in verband met de zorgzwaartepakketten (zzp's)

Bevindingen

- Noem het anders: wat maakt een cliënt blij of wat maakt dat een bewoner een goede dag heeft.
- Begin bij wat maakt dat jij een goede dag hebt. Waarin verschilt dat -denk je- met cliënten
- Onderscheid drie elementen in zorgverlening:
 - intake (6 weken)
 - zorgverlening/rapporteren
 - evaluaties
- Doe de intake goed: formuleer doelen/resultaten en acties; alleen dan kun je rapporteren en evaluaties op dit domein ook professioneel vorm geven.
- Denk niet te moeilijk, het gaat vaak om kleine dingen: een gemeend vriendelijk woord, een kort gesprek met echte aandacht, zon op het gezicht, een activiteit waar veel plezier aan wordt beleefd, of rust als dat gewenst wordt.



Resultaten:

Metingen naar verbeteren kennis en vaardigheden mentaal welbevinden.

Nulmeting zorgdossiers en vervolgmeting jaar laten naar:

1. omschrijven in zorgleefplan
2. rapporteren op domein mentaal welbevinden
3. domein mentaal welbevinden binnen MDO

Resultaat

Punt 1 is in alle drie de locaties sterk verbeterd.

Punt 2 licht verbeterd, blijft moeilijk => werken met ECD zal ondersteunend zijn.

Punt 3 sterk verbeterd in een locatie, andere twee niet.

Merkbare verschillen naar verbeteren kennis en vaardigheden volgens medewerkers en leidinggevenden:

- er wordt meer over mentaal welbevinden gepraat
- collega's wisselen er onderling over uit
- groter bewustzijn van kleine acties kunnen groot effect hebben
- geven aan zich meer bewust te zijn van effecten eigen gedrag

6. GASTVRIJHEIDCONCEPT OVERDORP

Opzet

- Dialooggroep met betrokken medewerkers
- Aanstellen coördinator catering
- Mogelijkheden locatie verkennen
- Maak gebruik van wat je al hebt (kennis van relaties)
- Visie op ander imago opstellen en nieuwe imago gaan uitstralen
- Pr-plan maken
- Nauwere samenwerking met relaties
- Excursie naar locatie met vergelijkbare omgeving
- Nieuwe activiteiten en exploitatiemogelijkheden

Inzichten

- werk gestructureerd met plannen
- doe aan relatiemanagement
- elke medewerker doet mee
- maak en werk met een pr-plan
- maak een jaarplanning
- monitor minimaal per kwartaal resultaten, inkomsten en kosten van het stuk dat je wilt veranderen

Resultaten

- nieuw aanbod loopt, ook voor andere doelgroepen
- nieuw imago voor locatie
- periodieke advertentie en maandelijkse flyer met aanbod
- nieuwe projecten met samenwerkingspartners
- meer inzicht bij medewerkers over mogelijkheden, en wat niet mogelijk is
- aanzet voor gastvrijheidconcept voor hele organisatie



7. BORGING VOOR DE TOEKOMST

Zegt het voort!

Succesverhalen verzamelen en blijven benoemen bij scholing en bijeenkomsten.

Goed doen, doet navolgen

Voorbeeldgedrag vertonen en complimenten geven bij "goed gedrag". Doorgaan met van beleid naar praktijk m.b.t. vrijwilligers- en mantelzorgbeleid. Bij nieuwe ontwikkelingen, geleerde meenemen en toepassen. Voor iedereen: medewerkers, vrijwilligers en mantelzorg.

Voortbouwen op geleerde met :

- Projectgroep kleine, zelforganiserende teams
- Implementatie Electronisch Zorgdossier (ECD)
- Gastvrijheidconcept Overdorp uitbreiden naar hele organisatie en op maat maken voor de Aa en 't Kampje

Blijf communiceren over wat je wilt veranderen en bereiken:

- Publiceer voorbeeldverhalen in het medewerkerblad.
- Neem het mee bij scholing.
- Stel het aan de orde bij bijeenkomsten.

8. BEDANKT

We zijn verheugd stappen gezet te hebben en zijn op de goede weg! Veel medewerkers hebben actief meegewerkt aan dit traject. In werkgroepen en door middel van scholing. *In voor zorg* heeft de hele verandering van begin tot nu ondersteund, en veel voor ons betekend in deze. Graag willen we iedereen hartelijk bedanken!

Juni 2013

Peter van de Meer (directeur/bestuurder), Jose Stortelder (manager wonen, welzijn en zorg), Jan van Lindenberg (manager facilitair), Marja van Berkel (*In voor zorg*, coach)



ZORGGROEP
De Vechtstreek

Dat voelt vertrouwd