



Wat heb je nodig?

DrieMaasHave

DrieMaasHave biedt zorg aan cliënten met een somatische of psychogeriatrische indicatie. Er is tevens een afdeling kleinschalig wonen waar mensen verblijven met ziektebeeld stabiele psychiatrie, korskow en jongeren met een dementie. Het huis staat in Maassluis en is onderdeel van de Argos groep. DrieMaasHave is de winnaar van de Gastvrijheidszorg Award 2016 in de categorie zorg- en verpleeghuizen en kreeg de maximale score van vijf sterren.



Sofia Zegwaard

Sofia Zegwaard is Zorgmanager bij DrieMaasHave en **Nico Oosters** is Clustermanager bij de Facilitaire Dienst. Sofia en Nico vertellen enthousiast over hun werk en hun doelen. Zij proberen iedereen de ruimte te geven het gesprek aan te gaan, zij vragen voortdurend "Wat heb je nodig?", en kijken altijd naar wat er mogelijk is. Fouten maken mag. Oprechtheid, eerlijkheid en respect voor elkaars verschil van mening en verschillende karakter zijn waarden die zij hoog in het vaandel hebben staan. Uit de voorbeelden die ze geven, blijkt dat zij zichzelf ook altijd afvragen of ze helder genoeg zijn geweest en dat ze zichzelf kwetsbaar durven op te stellen. Hoe zorgen zij dat reflectie een normaal onderdeel is van het werk?



Nico Oosters

Charlotte Roos gaat langs instellingen en interviewt medewerkers hoe zij aan reflectie doen binnen hun dagelijks werk. Tijdens het traject "Samen de kwaliteit van de langdurige zorg verbeteren" wezen deelnemers op de noodzaak van reflectie door professionals. "Reflectie is niet iets wat je op kan leggen. Door deskundige professionals te bevragen over reflectie hoop ik andere professionals aan te spreken en te inspireren." aldus Charlotte.

Reflectie

Sofia: "Bij DrieMaasHave maken we veel gebruik van het PDCA-model (Plan, Do, Check, Act). Ook maken we gebruik van Moreel Beraad bij ethische vraagstukken en passen we intervisie en supervisie toe. Bij intervisie maken we gebruik van een extern bureau. Aan mantelzorgers wordt twee maal per jaar hun feedback gevraagd tijdens de familiebijeenkomst. Wij vinden dit een mooie methode van reflectie. De beleving van de medewerkers hoeft namelijk niet dezelfde te zijn als die van de bewoners of mantelzorgers. Wij proberen zo blinde vlekken te voorkomen. Naar aanleiding van de verkregen feedback gaan we met de PDCA-cyclus kijken hoe je tot een verbetering kan komen."

Voorbeeld: Verschillende manieren van beleving over de schoonmaak

Nico: "We vragen de cliënten natuurlijk regelmatig om feedback. Een tijdje geleden scoorde de schoonmaak niet goed in de CQ-vragenlijst, terwijl deze wel voldeed bij de meting van de technische schoonmaak. We wilden graag weten waarom het in de beleving van de bewoners niet goed was. Toen we in gesprek gingen met de bewoners, bleek dat ze het vaak vervelend vonden dat de schoonmaker gewoon, zonder iets te zeggen, kwam schoonmaken. We hebben dit kunnen oplossen door een andere schoonmaakster op die afdeling te laten schoonmaken. Zij vraagt even of het uitkomt dat ze straks komt schoonmaken, zij vraagt of er bijzonderheden zijn voordat ze begint en aan het einde vraagt ze of alles naar wens is. Het bleek dat een andere schoonmaakster beter paste op deze afdeling en bij de verwachting van de bewoners. Het zat hem er in dit geval in dat mensen zich betrokken willen voelen. Door deze aanpassing is de ervaren kwaliteit gestegen, zonder dat hier andere investeringen voor nodig waren."

Gesprek aangaan

Sofia en Nico zijn duidelijk enthousiast, ze blijven met concrete voorbeelden komen over de samenwerking in DrieMaashave. De medewerkers wordt gevraagd om zo laag drempelig mogelijk het gesprek aan te. Ze oefenen bijvoorbeeld met feedback geven door elkaar ook aan te spreken op kleine verbeterpunten. Daardoor is het makkelijker om ook grotere verbeterpunten bespreekbaar te maken.

Sofia: “We proberen altijd te kijken waar het anders of beter kan. Wat kan ik daar zelf in doen?, wat kan jij daar in doen? We leggen de verantwoordelijkheid neer in de organisatie en we geven mensen de ruimte om met hun idee te komen en daarover het gesprek te voeren. Samen gaan we dan kijken wat haalbaar is en wat niet. Daarin zie je mooie dingen gebeuren. De professionals die alle dagen klaar staan voor de bewoners hebben hele goede ideeën.”

Nico vult aan: “Natuurlijk is er ook wel eens weerstand bij een verandering. Maar als je de gelegenheid geeft deze weerstand te uiten kan je ook veel meer uitleg geven waarom je iets nu zo gaat doen. Je kan ook vragen of ze willen meedenken hoe we iets het beste kunnen inrichten. Dit leidt tot meer begrip van beide kanten en een breder draagvlak. “

Verwondering

Sofia: “Als manager bezoeken we regelmatig de werkvloer, dan proef je de situatie. Ik stel vragen vanuit verwondering. Zo trof ik laatst iemand in de douche aan met een stoffen schort om. Nu hebben we afspraken dat we tijdens de ADL-verzorging een plastic schort dragen. Ik vroeg wat haar beweegredenen waren een stoffen schort te dragen. Toen bleek dat ze hadden ontdekt dat een plastic schort teveel knisperde voor deze mevrouw. Dat gaf zoveel prikkels dat zij daar agressief van werd. Daarom hadden ze vastgelegd in het zorgplan dat ze een stoffen schort zouden gebruiken. Natuurlijk zijn er regels, maar het gaat om het individu en als je dat samen goed op kan lossen vinden wij dat heel erg mooi.”

Prachtige samenwerking

Nico vertelt heel enthousiast over de mooie samenwerking die er aanwezig is in het huis. Als voorbeeld neemt hij de dag nadat ze de

Gastvrijheidszorg Award 2016 gewonnen hadden. “In de ochtend was er feest waarbij zij een presentatie gaven, er koffie met gebak werd geserveerd, champagne werd geschonken, er een ballonnen-boog was, kortom de hele organisatie in feestvreugde was. Iedereen hielp mee, veel vrijwilligers en personeel. Je doet het echt met elkaar. Maar ‘s middags was er een uitvaart. Iedereen schakelde snel om, de muziek ging uit, de ballonnen weg en het personeel vormde een erehaag voor de bewoner en de nabestaanden. Het is zo mooi om te zien dat ieder daarin zijn rol oppakte. Het is geweldig om te zien dat wij samen zo ver zijn gekomen!”

Tip

Leert DrieMaasHave ook van andere instellingen? Jazeker, de managers raden mij aan om eens te gaan luisteren naar zorginstelling Zandley.

Bedankt

Sofia en Nico en met jullie alle bewoners, vrijwilligers en medewerkers van DrieMaashave: bedankt dat jullie hebben willen delen hoe jullie constant in beweging zijn en toch regelmatig stilstaan bij wat jullie doen!

Kwaliteit van zorg begint bij reflectie. Reflectie begint bij luisteren. Luisteren naar wat cliënten en medewerkers nodig hebben, wat goed ging en wat beter kon. Toch schiet dit er vaak bij in.

Het Zorginstituut gaat in gesprek met verschillende organisaties in de zorg en op zoek naar reflectie. De interviews plaatsen we hier op LinkedIn. Wil je niks missen? Abonneer je dan op de Showcase Kwaliteit Langdurige Zorg van Zorginstituut Nederland op LinkedIn. Wil je als organisatie ook over reflectie vertellen mail dan naar KwaliteitLZ@zinl.nl of reageer op het bericht op LinkedIn.