



ZORGBALANS OVER HET VERSPREIDEN VAN GOEDE IDEEËN EN LEREN VAN ANDEREN

We willen initiatief tonen en aan de slag gaan leuk maken

Zorgbalans biedt ouderenzorg, zowel thuis als in woonzorglocaties in de regio Kennemerland, van Castricum tot in Hillegom. Zorgbalans is gevestigd in Haarlem. Hoe geeft Zorgbalans vorm aan het verspreiden van goede ideeën en het leren van andere organisaties. Wij vroegen het aan **WimJan Egtberts**, directeur wonen en revalidatie, en **Suzanne Middelkoop**, beleidsadviseur kwaliteit bij Zorgbalans.

Leernetwerken en het uitwisselen van kennis met andere organisaties hebben een belangrijke plek in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Zorgbalans, Omring en De Zorgcirkel werken samen in een leernetwerk.

Hoe zorgen jullie dat mensen uit de verschillende organisaties elkaar weten te vinden in het leernetwerk?

Suzanne: “We zijn laagdrempelig gestart met een middag waar mensen uit alle lagen van de drie organisaties bij elkaar kwamen. Deze meeting hebben we aangekleed met presentaties en discussies tot het ‘Kwalifestival’. Het is belangrijk dat je zo’n bijeenkomst ook inhoudelijk aantrekkelijk maakt. Zorgverleners hebben snel het gevoel ‘Ik doe mijn cliënt te kort’ en voelen zich bezwaard om te komen.”

Samenwerken en uitwisselen

WimJan: “Het is erg belangrijk dat we ons prettig en comfortabel met elkaar voelen om zaken uit te wisselen die we lastig vinden”. ‘Je legt niet zo snel je vuile was bij een ander, als die vindt dat hij het allemaal zo fantastisch voor elkaar heeft”.

‘JE LEGT NIET ZO SNEL JE VUILE WAS BIJ IEMAND DIE VINDT DAT HIJ HET ALLEMAAL ZO FANTASTISCH VOOR ELKAAR HEEFT’.

“In het kwaliteitskader staat dat medewerkers de ruimte moeten krijgen om mee te lopen bij een collega organisatie. Wij hebben ervoor gekozen dat in te vullen vanuit de behoefte van medewerkers. Als het wordt gedaan vanuit een concrete leervraag van de zorgverleners zelf heeft het echt nut en wordt het ook nog een leuke dag”.

Hoe stimuleren jullie dat good practices en goede ideeën worden opgepakt? WimJan: ‘Ik wil oppassen voor “verbetertrajecten van bovenaf”. Die kunnen het gevoel oproepen dat de zorg niet goed genoeg is en dat de huidige inzet niet gewaardeerd wordt. Zorgverleners zijn echt wel heel streng voor zichzelf.’

‘Wij geven de aparte afdelingen en locaties veel vrijheid om eigen keuzes te maken om te komen tot goede zorg. We proberen ruimte te geven aan de weerbarstige praktijk. Locaties zitten elk op een ander punt in hun ontwikkeling. Als er wordt gezegd, “we hebben iets geweldigs bedacht en dat moet je ook doen” dan is de natuurlijke neiging om te denken “dat maken we zelf wel uit”. Dit geldt ook de locaties van Zorgbalans onderling. Het is belangrijk dat je je eigenaar voelt van je eigen verandering’.


‘ALS ER WORDT GEZEGD, ‘WE HEBBEN IETS GEWELDIGS BEDACHT EN DAT MOET JE OOK DOEN’, DAN IS DE NATUURLIJKE NEIGING OM TE DENKEN ‘DAT MAKEN WE ZELF WEL UIT’.

Het verspreiden van goede ideeën

WimJan: ‘Bij het verspreiden van goede ideeën concentreren wij ons op het stimuleren van het oppakken van goede ideeën via de werkvloer. Er zijn ruime middelen beschikbaar voor vernieuwing en innovatie, het proberen van nieuwe dingen. Iedereen weet dat als je een goed idee hebt, het altijd uitgevoerd kan worden. We proberen het leuk te maken om initiatief te tonen en aan de slag te gaan’.

‘Dit is fundamenteel anders dan “wij hebben een goed idee en we gaan jou helpen om dat goede idee uit te voeren”. Als het uitgangspunt het initiatief van mensen zelf is, hoeft je verder heel weinig te doen aan de energie en motivatie. Dan is het vooral faciliteren, comfort bieden, veiligheid bieden’.

Suzanne: ‘De ideeën worden uiteraard wel getoetst. Is het mogelijk, mag het volgens regelgeving, is het onderbouwd? Good practices hebben nut als je ze niet verplicht maakt. Als het een antwoord is op de vraag van de zorgverleners. Als ze het zelf kiezen’.



WimJan: ‘De meeste mensen vinden toch dat ze slimmer bezig zijn dan de ander. Mensen stimuleren om zelf tot een inzicht te komen “verrek, ik moet misschien iets anders gaan doen”, dat is een veel betere veranderstrategie dan iets door verplicht opleggen. Zo werkt het gewoon niet’.

.....
‘WE PROBEREN HET LEUK TE MAKEN OM INITIATIEF TE
TONEN EN AAN DE SLAG TE GAAN. DIT IS FUNDAMENTEEL
ANDERS DAN ‘WIJ HEBBEN EEN GOED IDEE EN WE GAAN JOU
HELPEM OM DAT GOEDE IDEE UIT TE VOEREN’.
.....

Wat vinden jullie van een rol als leermakelaar of implementatiedeskundige?

WimJan: ‘Implementatiedeskundige impliceert dat een verandering van bovenaf of projectmatige manier geïmplementeerd wordt. Daar zien wij niet zoveel heil in.’

‘Wij geven het wellicht wel vorm door het werken met ambassadeurschappen. Als we zien dat zorgverleners affiniteit hebben met een bepaald thema en daar extra energie in willen steken, “grijpen we hen bij wijze van spreken in de kraag”. We helpen hen om nog deskundiger te worden, en om hun collega’s daarin mee te nemen, vraagbaak te worden.’

Niet vrijblijvend

WimJan: ‘Het lijkt nu allemaal heel losjes, maar we houden wel de vinger aan de pols. Op de inhoud is er veel ruimte om verschillende dingen te doen maar het is wel belangrijk dát ze erover nadenken, dat ze niet zomaar wat gaan doen. Het verhaal moet op orde zijn. We volgen de uitkomsten en daarover zijn we steeds in gesprek. Bovendien worden sommige zaken wél van boven af geïntroduceerd, bijvoorbeeld als het gaat om basis veiligheid’.

Op welke manier maken jullie van bovenaf gebruik van good practices?

Suzanne: “De website van Waardigheid & Trots is handig, daar kan je zien welke organisaties zich bezig houden met een bepaald thema, bijvoorbeeld voedselveiligheid. Als je dan ziet welke organisaties er mee bezig zijn, kan je praktisch kiezen voor de organisatie die voor jou makkelijk te bereiken is. Ik heb op deze manier twee of drie keer contact opgenomen met een collega van een andere organisatie om inspiratie op te doen”.

Dit interview is gevoerd in de afronding van het project Good Practices. Interviewers waren Rashmi Jadoenandansing en Anne Marie le Cocq d’Armandville.