



Impressie miniconferentie *'lerend netwerk'*



Aanleiding

Zorgorganisaties Liemerij, Vidente, Zinzia en Attent Zorg en Behandeling vormen al enige tijd een lerend netwerk avant la lettre. Op bestuurlijk niveau vond de laatste jaren al uitwisseling plaats van best practices en werden dilemma's gedeeld. Sinds 2016 wordt op het niveau van bedrijfsvoering kennis gedeeld en samengewerkt. De kwaliteitsteams hebben elkaar ook gevonden en er worden audits bij elkaar uitgevoerd.

Het nieuwe kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg geeft een nieuwe impuls aan lerende netwerken. Sterker nog: ze schrijft die voor. Als gezamenlijke zorgorganisaties zien we dat kader als een aanmoediging om, met nog meer enthousiasme, door te gaan op de ingeslagen weg.

Om die reden hebben we samen op 28 juni 2017 een miniconferentie georganiseerd. Het was een mooie ochtend, waarin veel gedeeld werd en bruggen werden geslagen tussen de verschillende disciplines en organisaties. In dit boekje presenteren we een impressie van deze ochtend.



Berend van der Ploeg startte de ochtend, met de woorden:

“Een lerend netwerk is te zien als een soort horizontaal toezicht, met elkaar het gesprek hebben over hoe we kunnen leren van elkaar. Het gezamenlijk doel van vandaag is: hoe worden we een levend lerend netwerk.”

De medewerkers van Attent, Liemerij, Vilente en Zinzia waren allen goed vertegenwoordigd tijdens de miniconferentie. Er waren onder andere verpleegkundigen, een aantal leidinggevend, specialisten ouderengeneeskunde en ook leden van cliëntraden vertegenwoordigd. Verder waren er een aantal externen te gast. Waaronder: Katleen Horck, beleidsadviseur bij Menzis Zorgkantoor, Ronnie van Diemen, Inspecteur-generaal IGZ en Annelies Baars, coördinerend specialistisch inspecteur van de IGZ. Zij zijn allen belangrijke partners voor ons bij het verbeteren en behouden van kwaliteit.





Na de inleiding van Berend was het tijd voor de presentaties. Per organisatie werden vier kwaliteitsthema's uitgelicht:

Liemerije

Marijke Poelhekke van Liemerije deed de aftrap met het onderwerp *Kernkwaliteiten en ontwikkeling van eigen regie.*

Marijke Poelhekke, *'Wij zijn als Liemerije trots op de ontwikkeling die we doormaken op kwaliteit. Met name de kernkwaliteiten, ontwikkelt voor en door medewerkers, zijn hiervoor nu onze belangrijkste basis en onze trots. Ontwikkeling van medewerkers zal ook altijd op deze kernkwaliteiten gestoeld zijn. In het kader van de organisatievorm naar meer zelfstandigheid en meer regie bij de cliënt zijn deze kernkwaliteiten ook leidend en ondersteunend. De kernkwaliteiten zijn: gewóón doen, gewoon dóen, samen doen en goed doen.'*

Kernkwaliteiten Liemerije

1. Samen doen
2. Gewóón doen, gewoon dóen
3. Goed doen

Samen doen



Ik doe wat ik zeg en zeg wat ik doe
Ik sta open voor de ideeën van anderen
Ik neem samen met anderen verantwoordelijkheid voor het resultaat
Ik bespreek met anderen wat goed en niet goed gaat

Gewóón doen, gewoon dóen



Ik zeg wat ik denk, voel en zie
Ik ga aan de slag en doe wat nodig is
Ik neem initiatief om hulp te bieden en te vragen
Ik gedraag me gelijkwaardig aan anderen en respecteer verschillen
Ik denk in mogelijkheden, benut kansen en zoek oplossingen

Goed doen



Ik neem eigen regie om deskundig te zijn en te blijven
Ik loer van mezelf en anderen
Ik kijk eerst naar mezelf en dan naar anderen
Ik heb aandacht voor en ben betrokken bij anderen
Ik zorg voor plezier in mijn werk
Ik zorg voor balans tussen rust en activiteit



Marijke Poelhekke van Liemerije

In plaats van te werken met een begroting is Liemerijde per 1 januari jl. overgestapt naar Beyond Budgetting. Hierbij is inzichtelijk gemaakt wat de inkomsten en de uitgaven zijn. Het team is zelf in staat in te zetten op wat nodig is (mits binnen wettelijke kaders). Als richtlijn is een normkader meegegeven dat gebaseerd is op historie, maar niet dwingend is voor de toekomst.

Vilente

Voor Vilente pakte Patricia Vermeulen en Petra Veens het stokje over met de presentatie: Het verhogen van het welzijn van de bewoners, via de methode van 'het goede gesprek' (volgens de theorie van Joris Slaets).

Bij Vilente bepaalt de cliënt wat goede zorg is. Dit doen zij door het gesprek aan te gaan met de cliënt. Uitgangspunten hierbij zijn: thuis voelen, prettig voelen en leven zoals zij dit gewend zijn.



“ Wij zien het als uitdaging om het welbevinden van de cliënt te kunnen meten en kunnen daarmee aantonen of onze cliënten tevreden zijn. ”

“ Wij zijn er trots op dat onze medewerkers door middel van 'Het goede gesprek' de cliënt veel beter leren kennen, waardoor zij samen met de cliënt kunnen zoeken naar mogelijkheden om hun welbevinden en kwaliteit van leven te verhogen. ”

Het meetbaar maken van welbevinden zien meerdere organisaties als uitdaging, bleek uit de reacties van het publiek. Joeri van Kalleveen (Vilente) stelt voor om hiervoor een werkgroep op te richten waar alle geïnteresseerden aan kunnen deelnemen. Karin Lieber (Zinzia) geeft aan dat Zinzia zich alvast aanmeldt. Karin zegt: 'We zouden kunnen kijken naar gezamenlijke indicatoren zodat we dit ook kunnen benchmarken.'



Zinzia Zorggroep

De derde presentatie: 'Kader als kompas, kwaliteitszelfportret en professionele adviesraad (PAR) als werkzame bestanddelen' werd verzorgd door Agathe Oude Veldhuis.

Agathe gaf aan de hand van het bekende Kompas Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg weer, hoe en met welke acties binnen Zinzia Zorggroep de thema's zijn/worden opgepakt.

Een mooi voorbeeld bij het thema wonen en welzijn is het samen vorm- en inhoud geven aan een 'Warm Welkom'. Dit betekent onder andere dat de bekende recepties verdwijnen. Zinzia Zorggroep heeft in samenwerking met Douwe Egberts binnen Verpleeghuis Oranje Nassau's Oord een 'Warm Welkom' gerealiseerd om bezoekers, bewoners en medewerkers in de entree ruimte gastvrij te ontvangen. Een gastvrouw/-heer, een mooie koffiebar en een sfeervolle inrichting zijn hier een belangrijk onderdeel van.

Het thema leiderschap en governance vult Zinzia Zorggroep al twee jaar in met ondermeer de de Professionele Adviesraad (PAR). Een belangrijke vraag bij de oprichting was: Hoe zet je professionals in hun kracht?

De PAR geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan het bestuur. Professionals komen zo veel dichterbij het bestuur te staan. Een voorbeeld van een advies van PAR is de functiebeschrijvingen anders in te richten. Door de beroepscode scherper te vertalen naar de functiebeschrijvingen wordt de essentie van het beroep beter weergegeven.

Op de vraag van Berend wat de uitdaging is van Zinzia Zorggroep antwoordt Agathe: "Hoe kunnen we mensen aanraken in relatie tot de zorg die wij te verlenen hebben, vanuit intrinsieke motivatie".



Kompas Kwaliteitskader-Verpleeghuiszorg



Attent Zorg en Behandeling

Als laatste was attent aan de beurt met de presentatie: 'Leren en ontwikkelen: hoe word je een lerende organisatie?' De presentatie werd verzorgd door Myke Bonouvié en Dorine van Zutphen.

Vanuit het kwaliteitskader moeten we ons de volgende vragen stellen:

1. Bieden we naast de professionele zorg ook persoonsgerichte zorg of vraagt dit nog extra aandacht?
2. Zien we de cliënt en/of zijn omgeving echt als gelijkwaardige partner en laten we dit ook zien in ons handelen?

Binnen Attent hebben we hier nog stappen in te zetten. De laatste jaren hebben we veel geïnvesteerd in de top van de ijsberg.

“ Professionaliteit is meer dan kennis en vaardigheden. Het gaat om de rol die een ieder heeft in een organisatie, vanuit vakmanschap en mens-zijn. Dat vraagt bewustwording in het moment. 'Doe ik het goede? En doe ik het goede ook goed?' ”



Nu is het moment dat we deze top verbinden aan de aspecten onder het wateroppervlak. Dat doen we met de methode 'Van afdelingsfoto naar actiefilm' waarbij we de "harde kant", o.a. de kengetallen en stuurgetallen, verbinden aan de ervaringen en de verhalen van medewerkers. Hierdoor komt de verdieping en komen we naast het individueel leren ook tot organisatieleren.

Door eenzelfde taal te spreken rondom de onderstroom van de ijsberg, zowel individueel als collectief, kan je als expert altijd de inhoud met het relationele verbinden."



Op de vraag van Berend wat de droom is van Dorine met betrekking tot een lerende organisatie, antwoordt zij: "Vertrouwen is de basis voor het bij elkaar in de keuken kijken zowel in organisaties als daarbuiten. Maar tegelijkertijd de rust bewaren en het lef hebben om te vertragen."

Ronnie van Diemen haakt hierop in: "Dat is een mooi begrip: vertrouwen, dat is de basis, dit doe je ook door het organiseren van externe audits waarbij je elkaar zonder oordelen een spiegel kan voorhouden."



Na een korte pauze waar nog druk werd nagesproken over de verschillende presentaties werden de deelnemers opgedeeld in vier groepen. In deze groepen werd de werkagenda voor de toekomst opgesteld: 'Opgaven voor het lerend netwerk.'

ledere groep verkende samen mogelijkheden m.b.t. één van de opgaven die wordt gesteld aan het lerend netwerk:

1. Samenwerken rondom kwaliteitsplan/kwaliteitsverslag en verbeterparagraaf.
2. Onderlinge uitwisseling (bijvoorbeeld: bezoek, consultatie, benchmark, intervisie).
3. Met elkaar meelopen en kennisuitwisseling.
4. Vier veiligheidsthema's bespreken met collega's uit het lerend netwerk.





De agenda voor de toekomst werd bepaald door het invullen van een matrix, ieder groepje benaderde het vanuit zijn eigen thema.

<i>Doen we wel, maar willen we eigenlijk niet (verminderen)</i>	<i>Doen we al en willen we ook blijven doen (verbeteren)</i>
<i>Doen we niet en willen we ook niet (voorkomen)</i>	<i>Doen we niet, maar willen we wel (vernieuwen)</i>

Samenvatting 'werkagenda van de toekomst'

De matrices werden door verschilde groepjes na de bijeenkomst gepresenteerd.

Samenvattend leverde dit het volgende resultaat op:

Doen we wel, maar willen we eigenlijk niet (verminderen)

Dit kwadrant was bij de meeste groepjes blanco. Hieruit mogen we concluderen dat we op de goede weg zijn. De groep die zich bezig hield met de veiligheidsthema's voegde daar nog wel aan toe dat de ambitie is om minder indicatoren te gebruiken bij de metingen, om het overzichtelijker te houden.

Doen we al en willen we ook blijven doen (verbeteren)

Bij dit het kwadrant kwamen de volgende punten naar voren:

- Het sturen op risico's.
- Beleefde kwaliteit meten.
- Het uitbreiden en het doorontwikkelen van horizontaal toezicht werd genoemd. Denk hierbij aan interne audits.
- Het benoemen van één aanspreekpunt per organisatie op gezamenlijke ontwikkelpunten: bijvoorbeeld het goede gesprek & leren en ontwikkelen.
- Bij elkaar in de keuken blijven kijken en met elkaar in gesprek gaan.
- Leren en ontwikkelen, samen verkennen wat in gezamenlijkheid opgepakt zou kunnen worden.

... vervolg samenvatting

Doen we niet en willen we ook niet (voorkomen)

- Er werd benadrukt dat de cliënt geen hinder mag ondervinden van het netwerk.
- Niet top down allerlei zaken opleggen.
- Niet alle gegevens uit het dashboards met elkaar (organisaties) uitwisselen/delen. Dat is te veel, een selectie maken op basis van thema's maakt het overzichtelijker.
- Ook een belangrijk item hierbij is niet oordelend naar elkaar kijken. Iedereen maakt fouten en fouten maken mag. Het is normaal en niet raar om van elkaar te leren, ook van elkaars vragen. Een platform creëren waarop dat kan zodat we dat ook kunnen waarmaken.
- En vooral geen dingen doen die energie kosten; als je iets doet vanuit intrinsieke motivatie, dan kost het eigenlijk geen energie, maar geeft het juist energie.
- Niet op je eigen eilandje blijven zitten en zelf het wiel opnieuw uitvinden. Als je wil starten met een initiatief dit eerst delen in het netwerk; kijk eerst wat er is en kom dan pas in actie.

...vervolg samenvatting

Doen we niet, maar willen we wel (vernieuwen)

- De groepjes waren het erover eens te willen benchmarken/delen, kennis delen, leren van elkaar en aanwezige expertises inzichtelijk maken en gebruiken.
- Samen werken en samen leren, er zijn veel leuke initiatieven, maar het mag meer in onze genen komen. Een 'Stedenband': helpt om het makkelijker te maken.
- Kleine netwerken binnen de organisaties organiseren; kleine netwerken zorgen ervoor dat je elkaar sneller opzoekt.
- In de toekomst ook op alle niveaus ontmoetingen organiseren (ook CR & OR). Hen op thema's laten sparren levert interessante resultaten op. Belangrijke randvoorwaarde hierbij is dat het management dit faciliteert door onder andere bekendheid te geven aan de koeienpaadjes.
- Dashboard met eigen keuzen.
- Grote vraagstukken met elkaar (organisaties) oppakken. Denk hierbij aan: duurzame inzetbaarheid, toename complexe zorg, bijvoorbeeld: dementie en onbegrepen gedrag.
- Een expertiseteam opzetten op het gebied van veiligheid.

Aan het einde van deze minicoferentie gaven de mensen in het publiek positieve reacties over de ochtend. Karen Lieber(Zinzia Zorggroep) sloot de ochtend af met de volgende woorden:

Uniek! Het Kwaliteitskader heeft verbonden, het levert een ongelooflijke ideeënrijkdom op. We hebben de ruimte als organisaties en deze moeten we ook pakken. Wij zijn zelf in charge. Berend vroeg iedereen naar hun droom en het sleutelwoord hierbij was 'vertrouwen'. Als we geen vertrouwen hebben in elkaar gaan we het niet leuk hebben met elkaar. En op die weg gaan we ook allerlei roddels tegenkomen, probeer hierbij niet te oordelen. De centrale vraag blijft: Wat doet er toe voor de kwetsbare oudere en wat doet er voor mij toe ...?Wat ik heb gemerkt na deze dag, is dat de basis al heel goed is. De koeienpaadjes mogen nu gaan inslijten. Niet teveel in het hoofd blijven zitten. Vooral denken door te doen....!