

Balans in een nieuwe, samengestelde groep vinden

Warmande – verzorgingshuis – Hooge Platen

In verzorgingshuis de Hooge Platen (Warmande) is met behulp van de methodiek Samen Verschil Maken® van Planetree Nederland gewerkt naar het creëren van meer regie voor de cliënt en medewerker, zodat de zorg beter aansluit om (individuele) wensen en behoeften.

Criteria: 1D – 2A – 2B – 2D – 2E – 2I – 3C – 11A

Componenten: 1, 2, 3, 9, 10

Tags: continuïteit, kwaliteit, zorgroute, regie

In verzorgingshuis Hooge Platen, onderdeel van Warmande, zijn intramuraal en extramuraal 1 groot team geworden. Dit was noodzakelijk om het evenwicht in functies in balans te brengen. De cliënt ervoer na samenvoeging echter minder eigen regie en gaf aan dat het geholpen worden door te veel verschillende medewerkers als niet prettig en onvertrouwd ervaren werd.

Aanpak

Samen met Planetree Nederland is gestart met Samen Verschil Maken®, een programma gericht op het nemen van regie over het eigen werk met een verbetermethodiek bestaande uit 4 stappen die in 9 maanden worden afgelegd.

Om een betere vertrouwensband met de cliënten te kunnen opbouwen zijn kleine teams ingericht voor het aanbieden van ochtendzorg. Het doel was de cliënt meer inbreng te geven en direct uit te gaan van zijn of haar behoeften. Belangrijk is dat de cliënt niet elke keer hoeft aan te geven hoe hij of zij verzorgd wil worden en de verantwoordelijkheid voor de zorg bij een paar vaste medewerkers ligt die daarop aanspreekbaar zijn.

Om dit te organiseren is binnen het team een verdeling van verzorgenden gemaakt (sub-team), die gekoppeld zijn aan bepaalde zorgroutes, waar dezelfde cliënten in opgenomen zijn. De vaste verzorgenden per zorgroute zijn verantwoordelijk voor het gehele zorgproces van de betreffende cliënten. Bij ziekte of vakantie wordt ondersteuning geboden vanuit de verschillende subteams aan elkaar. De namiddag-, avond- en nachtdiensten worden uit het gehele zorgteam geboden.



Tijdens team-overleggen en werkoverleggen kwam dit verbeterproject telkens ter sprake, zodat collega's op de hoogte waren en tips konden geven.

Verbeterde situatie

De cliënt met cliëntvertegenwoordiger /mantelzorger zijn het middelpunt van de zorg, hierdoor worden de lijnen korter van cliënt naar medewerker en omgekeerd, omdat ze meer een vertrouwd gezicht zien. Doordat de vertrouwensband groter wordt neemt daarbij ook het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker toe.



Verder is de continuïteit van zorg toegenomen. Cliënten hoeven minder uit te leggen. Ook achteraf is het duidelijker wie de zorg gegeven heeft en zijn collega's gemakkelijker aan te spreken. Er is nauwere betrokkenheid bij het werk en bij elkaar. Er wordt veel positieve feedback gegeven en ontvangen.

Met dit initiatief worden de wensen van de cliënten met de mogelijkheden van de medewerkers verbonden, binnen de gestelde zorgindicaties.

