

PERSONEEL

06 NOV 2023

1328 KEER GELEZEN

Opslaan Reacties 0

Delen

De Reigershoeve krijgt zoveel open sollicitaties dat ze geen vacatures meer uitzetten



Suzanne Bremmers

Net als de ridders van de ronde tafel in het tijdperk van koning Arthur krijgen medewerkers van woonzorgboerderij de Reigershoeve in Heemskerk een even groot aandeel in een vergadering als de bestuurders. De aanpak leidt tot zoveel open sollicitatiebrieven dat de bestuurders geen vacatures meer uitzetten.



Credit: Vincent Boon

PREMIUM

Steeds meer zorgorganisaties zetten ‘de bewoner centraal’. Ook bij zorgboerderij de Reigershoeve, waar 27 mensen met dementie wonen, wordt ‘persoonsgericht’ gewerkt, maar de bestuurders Dieneke Smit en Bernadette Willemse gaan op dezelfde manier om met medewerkers. Smit: “Hoe kun je verwachten dat medewerkers aandacht en liefde geven en de bewoners echt zien, als ze zelf niet gezien worden?”

Erkenning

Het idee van evenredige aandacht voor medewerkers komt voort uit de visie van de Reigershoeve op de zorg voor de bewoners met gevorderde dementie. In de visie staat dat ieder mens gewaardeerd wordt. Dat geldt dus ook voor de medewerkers. De bestuurders erkennen bijvoorbeeld wat medewerkers hebben geleerd op school. “Bij andere zorgorganisaties moeten verzorgenden bellen met de teamleider of de verpleegkundige of ze

een cliënt een paracetamol mogen geven. Ik vind het heel vreemd dat vaardigheden worden ontnomen, of dat medewerkers eerst bijscholing met bijpassende salariëring moeten krijgen om die verantwoording te dragen.

Zo maak je mensen klein.”

Betere zorg

De Reigershoeve is tien jaar geleden opgericht door dochter en vader, Dieneke en Henk Smit, nadat zij na eigen ervaringen met familie in verpleeghuizen de conclusie trokken dat de zorg beter moest. Dieneke Smit vormt inmiddels samen met Willemse het bestuur. Daaronder komen de 65 medewerkers. Er zijn verder geen managementlagen.

Ridders van de ronde tafel

Vertegenwoordigers van teams en bestuurders hebben regelmatig overleg waarbij ze uitgaan van het ‘kring-bewustzijn’. Dat klinkt zweverig, maar is eigenlijk best heldhaftig. Geïnspireerd op het boek ‘Bezieling werkt’ van Hans Wopereis vormen de medewerkers en het bestuur ‘de ridders van de ronde tafel’ naar de sage van koning Arthur. Iedereen aan de ronde tafel is gelijk. Koning Arthur zat niet aan het hoofd en bepaalde ook niet wat er gebeurde. Elke opvatting aan de tafel is even waar als die van een ander. “Onze taak is om het zo goed mogelijk voor de bewoners en de familie te maken”, zegt bestuurder Smit. “Daarvoor moeten we samenwerken en daarom moet elke waarheid gehoord worden en pas dan, samen, kiezen we een richting of oplossing voor een probleem.”

Stilte als wapen

Bestuurders en medewerkers zijn zich daarbij bewust van hun 'wapens'.

Iedereen heeft een wapen en dat hoeft niet altijd de aanval te zijn.

Sommige mensen hanteren stilte als wapen als het een beetje moeilijk wordt. Het wapen is dan een schild. Smit: "We praten met elkaar over wat onze wapens zijn en wat we dan eigenlijk doen. Bij het overleg nemen we ons voor de wapens neer te leggen en als iemand toch een wapen trekt, benoemen we dat. Je terugtrekken bij een overleg is geen optie, want dan missen we een stukje van de waarheid."

Smit en Willemse werken met deze filosofie omdat ze vinden dat ze het niet beter weten dan hun collega's. "De medewerkers zijn de ogen en oren van de bewoners. Iedereen heeft zijn eigen kennis en kunde en juist door samen dingen te bespreken, kom je tot een oplossing."

Veel met elkaar praten was vanaf het begin van de Reigershoeve al belangrijk. Zo is er maandelijks een omgangsoverleg met een psycholoog, waarbij het hele team geacht is aanwezig te zijn. Er wordt dan bijvoorbeeld over het gedrag van bewoners gepraat. Smit: "Ik denk dat dit een voorwaarde is om goed met elkaar af te stemmen hoe de zorg wordt verleend. Niemand klaagt over de aanwezigheidsplicht, want ze vinden het waardevol om erbij te zijn."

Intervisie en coaching

Naast visie- en ontwikkeldagen is er een keer in de drie maanden teamraad. Een coach praat dan met het team over de samenwerking. Het is een soort intervisie waarbij een collega een probleem kan inbrengen. Voorbeelden waarover wordt gesproken zijn de communicatie tussen medewerkers of irritaties onderling. De coach is er ook voor individuele gesprekken met medewerkers.

Medewerkers krijgen ook coaching bij hun werk. Ze worden ondersteund over hoe om te gaan met medische zaken, maar ook met veeleisende familie en gedrag dat soms voortvloeit uit dementie. Smit ziet de medewerkers als het instrument van de Reigershoeve. Zij moeten goed in staat zijn om dat werk te kunnen uitvoeren. “Ik word altijd chagrijnig van de term ‘meer handen aan het bed’. Het gaat niet om de handen, of om het inzetten van poppetjes. Het gaat om kundige, gevoelige mensen die elke dag weer kijken hoe bewoners zich voelen en hoe ze daar op inspelen. Ook de omgang met familie vraagt veel van medewerkers. Het vak van verzorgende is complex.”

Verminderen overleg

Onnodige administratieve handelingen voor medewerkers worden zoveel mogelijk voorkomen. Momenteel wordt het zorgproces onder de loep genomen, waarbij ze geïnspireerd zijn door ouderenlandgoed Grootenhout in Brabant. Zo wordt het tweejaarlijkse multidisciplinair overleg verminderd. Het recht op een multidisciplinair overleg blijft. “Dat familie en bewoners dat recht hebben, vertellen we heel expliciet. Als de familie daar behoefte aan heeft, als de zorg behoefte complex wordt of wanneer sprake is van onvrijwillige zorg doen we het, al is het elke maand. Maar we doen het niet meer standaard. We kijken naar de behoeften van de familie en de bewoners.”

Ook het dagelijks rapporteren van de zorgdoelen wordt sterk teruggebracht. “We doen dat nu minimaal. Alleen als zich een bijzonderheid of vraagstuk voordoet, starten we een kort doel voor bijvoorbeeld drie weken waar we intensief op rapporteren. Verder informeren we familie via een online programma met foto’s.”

Niet meer dan 5 minuten per dag

Uiteindelijk moet dit ervoor zorgen dat medewerkers maximaal vijf minuten per dag aan het rapporteren zijn. “Nu zien we dat medewerkers soms hele verhalen schrijven over alles wat zich op een dag voordoet. Dat is enerzijds fijn, ook voor familie om te lezen, maar de boodschap ging soms verloren. We willen juist doeltreffend met elkaar communiceren. Dat is ook wennen voor de familie en vraagt onderling vertrouwen.”

Toen Smit de Reigershoeve startte had ze veel contact met Hans Houweling en ouderensycholoog Leny Haaring, de pioniers van kleinschalig wonen in Nederland, over hoe ze de lastendruk zou kunnen beperken. “Ze zeiden: laat je niets wijsmaken en kijk naar de wet zelf. Zorgorganisaties hebben zelf veel regels opgetuigd.”

Geen keurmerk

Volgens Smit is het een misvatting dat zorgkantoren financiële consequenties verbinden aan het niet volgen van regels. “Het is gewoon niet waar. Wij krijgen gewoon de normale tarieven.”

Toch vraagt het afwijken van de regels soms wel om overleg met het zorgkantoor. Bij de start van de Reigershoeve vroeg het zorgkantoor om een kwaliteitskeurmerk, zo niet, dan volgden inderdaad lagere tarieven. “Tijdens het overleg hebben we aangegeven dat wij, als kleine organisatie, geen duizenden euro’s willen afdragen aan bureaus die ons gaan certificeren. We kunnen prima zelf een kwaliteitssysteem opzetten. Wij mochten toen afwijken.”

Inmiddels is een keurmerk niet meer verplicht. Het hanteren van een kwaliteitssysteem wel. Volgens Smit weten veel zorgorganisaties dat niet.

Smit vraagt zich af waarom externen de kwaliteit van een zorgorganisatie moeten toetsen. “Er zijn prachtige keurmerken, maar degenen die weten of het goed gaat, zijn de gebruikers. Dus de familie, de bewoners, de medewerkers en de vrijwilligers. Die moet je vragen hoe het gaat.”

Wel dubbele medicatie-controle

De Reigershoeve maakt onderdeel uit van Radicale Vernieuwing Zorg, net als Carintreggeland, **de zorgorganisatie die is gestopt met de dubbele medicatiecontrole**. Dat doen ze in de Reigershoeve overigens nog wel. “Het kost tijd om daar mee te stoppen. Het moet zorgvuldig gebeuren. Ook is het bij ons ook niet zo’n grote belasting voor medewerkers, want wij bieden geen thuiszorg. We hebben onze pijlen nu gericht op andere zaken. En het is een grote verantwoording, want als je verkeerd insuline spuit, gaat het ook echt heel erg fout.”

Ook de zorgovereenkomst die mensen met dementie die nog thuis wonen, moeten ondertekenen als ze bij de Reigershoeve komen logeren, wordt afgeschaft. “De zorgovereenkomst kost enorm veel administratie. ActiZ raadde recent af dit te doen. We gaan over op algemene leveringsvoorwaarden.”

Overschot aan sollicitaties

De aanpak heeft geresulteerd in een overschot aan open sollicitaties waardoor het niet meer nodig is vacatures uit te zetten. De stichting kan daardoor kiezen en ze zijn streng bij de selectie. “We kijken allereerst of medewerkers passen bij onze visie. Het papiertje laten zien is echt niet genoeg en zeker niet het belangrijkste. Natuurlijk maken kleinschaligheid, de tuin en de dieren het aantrekkelijk om hier te werken, maar de

arbeidsomstandigheden, dat mensen hier gezien en gehoord worden, is net zo belangrijk.”