



Zorggroep Almere

Bewoners verpleeghuizen: 480

Locaties: acht

Werkgebied: De Flevopolder, met als basis Almere stad

Contact met Joep Koch? jkoch@zorggroep-almere.nl



Missie

Zorggroep Almere voelt zich verantwoordelijk voor een goed en breed aanbod aan zorg en dienstverlening, dichtbij, in de wijk waar mensen wonen. Zoveel mogelijk in de thuissituatie, en waar dat niet meer mogelijk is in gastvrije woonzorgcentra. Wij willen de toegankelijke en betrouwbare partner blijven voor de inwoners van Almere. De partner die dicht bij hun persoonlijke vragen staat en ondersteunt bij het vinden van een passende oplossing. Wij doen dit zelfstandig waar mogelijk en slaan de handen ineen met andere (vrijgevestigde) eerste- of tweedelijns aanbieders. Daarnaast bundelen we op het terrein van innovatie en kennisdeling de krachten met partners binnen en buiten Almere. Samen maken we ons sterk voor de gezondheid van alle Almeerders.

Joep Koch van Zorggroep Almere: "Vanuit de bedoeling zorg geven komt bewoners ten goede"

Zorggroep Almere becijferde ooit dat er ruim drieduizend regels waren waarop extern kon worden gecontroleerd. "Het lastige is dat we medewerkers hebben afgeleerd om uit te gaan van de bedoeling in plaats van de regels", zegt Joep Koch van Zorggroep Almere. Door honderd regels te laten vertalen naar twintig hoofdpunten kijken medewerkers via een interne audit of ermee te werken valt. En de bewoners écht centraal staan. "Zo creëren we een lerend proces."

"Als het om regels in de zorg gaat, krijg je soms het idee dat je in die filmklassieker Modern times van Charlie Chaplin bent beland. Bij een recente hygiëne-audit kreeg een van onze zorgassistenten de vraag hoe hier de plafondregels worden schoongemaakt. Ik bedoel maar. We hebben ooit uitgerekend dat we hier in totaal 3.200 regels hebben waarop we gecontroleerd kunnen worden

door een externe partij. Een aantal dat haaks staat op ons vanuit de Planetree-gedachte opgezette programma Mensgerichte zorg dat juist de bewoners centraal wil stellen in plaats van de regels. Ironisch genoeg stuit je daarbij toch juist voortdurend weer wél op regels, bijvoorbeeld op de HACCP als je het hebt over maaltijdbereiding. Toch willen wij juist de medewerkers niet vanuit regels maar vanuit eigenaarschap laten nadenken over wat zij doen. Zij hebben echt wel een elementair besef van veiligheid en leggen dus heus niet zo maar een kippenbout op het aanrecht. Maar ze meten ook niet de temperatuur in de koelkast. Als we als organisatie van ze vragen of ze dat wel doen, doen we eigenlijk net alsof ze zelf niet kunnen nadenken. Dat willen we niet, want we begrijpen dat ze daar ziek van worden."

Valt met onze protocollen te werken?

"We hebben een vakgroep honderd regels laten vertalen naar twintig hoofdpunten. Op basis van die hoofdpunten zijn collega's elkaar gaan toetsen op de vraag of ze op een verantwoorde en verantwoordelijke manier hun werk doen, een interne audit dus. Daarbij kijken we ook naar de vraag of we onze protocollen zo hebben gemaakt dat ermee valt te werken. Zo creëren we een lerend systeem. De voor ons liggende opdracht nu is te zorgen dat dit levend blijft. Dus ligt er een taak voor de team-

"We hebben 3.200 regels waarop we gecontroleerd kunnen worden door een externe partij"

en sectormanagers om vóór te leven. En we moeten mensen steunen om te doen wat ze behoren te doen. Dan worden ze weer trots op hun vak en krijgen ze weer waardering en respect. Dat werkt beter dan mensen van buitenaf je organisatie in halen om de medewerkers te vertellen hoe trots ze op zichzelf moeten zijn."

"Het lastige is dat we medewerkers hebben afgeleerd om uit te gaan van de bedoeling in plaats van de regels"

Regels scheppen een afwachtende houding

"Het lastige is dat we medewerkers hebben afgeleerd om uit te gaan van de bedoeling in plaats van de regels. Mensen die zich aan regels gebonden voelen, raken in verwarring en gaan een afwachtende houding aannemen. Het probleem is niet dat ze dan op een gegeven moment verandermoe zijn, maar gebrek aan resultaat-moe. De suggestie wordt nogal eens gewekt dat verpleeghuisbewoners het beter hebben als alle regels worden gevolgd. Maar dat was dus juist niet wat wij voelden. Vanuit de bedoeling werken komt hen veel meer ten goede.

Toen we met die interne audit begonnen, waren er mensen die zich gepasseerd voelden: "Waarom zit ik nog niet bij dat team?" Een mooi signaal dat je als organisatie een mentaliteits- en cultuurverandering aan het bewerkstelligen bent. Dan heb je een snaar geraakt."

"We willen dat medewerkers niet vanuit regels maar vanuit eigenaarschap nadenken over wat zij doen"



Joep Koch van Zorggroep Almere

