



# De Wever

**Bewoners verpleeghuizen:** 1150

**We leveren zorg en ondersteuning in:**

- twaalf woonzorgcentra
- twee behandelcentra
- een hospice
- bij de mensen thuis

**Werkgebied:** Tilburg en omgeving

**Updates:** over De Wever's vernieuwingstraject via

[www.radical vernieuwing.nl/deelnemers/de-wever](http://www.radical vernieuwing.nl/deelnemers/de-wever)

**Contact met Hans Alofs?** [h.alofs@deweaver.nl](mailto:h.alofs@deweaver.nl)



## Missie

De Wever heeft vooral voor oudere inwoners van Midden-Brabant een antwoord op hun vraag naar een samenhangend pakket van wonen, welzijn, zorg en behandeling. Wij realiseren dit bij voorkeur dicht bij de bewoner, in de buurt waar hij of zij altijd gewoond heeft, of in een beschermende woonomgeving met een sfeer die de bewoner herkent. Onze bewoners en hun familie voelen zich welkom, veilig en gerespecteerd. De Wever vindt de leefwereld van de bewoner belangrijker dan de systeemwereld van de organisatie. Vanuit een positieve houding werken we samen aan een bovengemiddelde cliënttevredenheid. We geloven dat eigen regie en eigen activiteit zowel bewoners als medewerkers gelukkig maken.

## Hans Alofs van De Wever: "Met alleen regels opruimen kom je er niet"

**Zorgorganisatie De Wever organiseerde samen met medewerkers, cliënten, familie en het management een opruimactie om belemmerende regels ter discussie te stellen. Drie vragen staan centraal in het radicale vernieuwingsproces van De Wever: 'Waar word je blij van?', 'Waar loop je tegenaan' en 'Hoe zou het anders kunnen?' 'De uitdaging is ervoor te zorgen dat er met z'n allen, op alle niveaus voortdurend gereflecteerd wordt over wat goede kwaliteit van zorg is', zegt Hans Alofs interne adviseur zorg.**

"Onze deelname aan Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is een logisch gevolg van het feit dat De Wever vindt dat tevredenheid van bewoners en cliënten onlosmakelijk verbonden is met de tevredenheid van medewerkers. Iedereen moet voldoende ruimte krijgen om zelfstandig te beslissen en te handelen, zonder daarbij gehinderd te worden door regels en protocollen. Zo wil De Wever niet alleen bewust dingen toevoegen, maar ook bewust dingen afschaffen. Hierdoor komt er meer tijd en ruimte vrij voor nog betere zorg en dienstverlening. Binnen De Wever wordt gewerkt volgens de methode Familiezorg. Dit is een methodiek waarbij er verbinding wordt gelegd tussen de vele aspecten van de zorg en

eigen regie van cliënten wordt ondersteund. Sterke medewerkers kunnen optimale Familiezorg leveren. Om medewerkers sterk te maken, worden bijvoorbeeld trainingen Familiezorg georganiseerd. Ook methodes als Van Hard naar Bewust Werken, de Basis Interactie Training (BIT) en de methode GRIP (Grip op Onbegrepen gedrag) worden hiervoor ingezet. Binnen de locatie Reyshoeve van De Wever gaven medewerkers aan, dat het niet goed mogelijk was om eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Men voelde zich soms beperkt door afspraken, regelgeving en gebruiken."

### Medewerkers, cliënten/familie en management organiseren regel-opruimactie

"Om hier iets aan te doen hebben medewerkers, cliënten/familie en het management van Reyshoeve de Opruimactie georganiseerd. In deze actie werden op drie niveaus (afdeling,

Download



Een document met daarin de praktische beschrijving van deze methode



locatie en De Wever-niveau) regels verzameld die wel werden nageleefd, maar die als belemmerend werden ervaren. We maakten hierbij een onderscheid tussen groene, gele en blauwe regels. De groene regels vallen onder de reikwijdte van het eigen team. Men kon dus zelf beslissen over afschaffing. De gele regels betreffen meerdere teams, diensten of niveaus, dus hierbij moest op locatieniveau worden besloten of ze konden worden afgeschaft. Over de blauwe regels moest het managementteam van De Wever beslissen. In veel gevallen bleek het op teamniveau om regels te gaan waarvoor anders dan 'We doen het al jaren zo' geen duidelijke reden te vinden was. Het resultaat van de Opruimactie is na te lezen, inclusief vier pagina's regels die onder de loep werden genomen en hoe daar verder mee om te gaan.

Download 

Vier pagina's vol regels uit de opruimactie

### Met alleen regels opruimen kom je er niet: bredere verbeteraanpak

"Binnen Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is in 2018 besloten de opruimactie te vervolgen. We zijn met elkaar een aantal middelen gaan inzetten om ervoor te zorgen, dat positieve zaken worden benoemd en knelpunten worden gesignaleerd en aangepakt. De basis vormen drie vragen, die we overal laten opduiken: 'Waar word je blij van?', 'Waar loop je tegenaan' en 'Hoe zou het anders kunnen?'

We hebben op alle afdelingen verbeterborden opgehangen, waarop medewerkers verbeterpunten en dingen waarvan ze blij worden kunnen opschrijven. Voor bewoners vormen de zorgplanbesprekingen en ronde tafel-/spiegelgesprekken een gelegenheid om te reageren op de drie vragen. We hebben ook een 'bushalte' gelanceerd, een brievenbus waarin bewoners, bezoekers en vrijwilligers hun reactie op de drie vragen kunnen geven. Tot slot is een Platform (20 leden) opgericht met medewerkers en cliëntenraadsleden (een lid van de cliëntenraad

**"De kern? Belemmeringen in de relatie tussen cliënten en medewerkers zo eenvoudig mogelijk wegnemen"**

is voorzitter). De leden zijn contactpersoon voor hun afdeling/achterban, beheren de verbeterborden en enthousiasmeren hun collega's voor gebruik ervan. De Platformleden gaan zelf aan de slag met het oppakken van de reacties uit de bus vanuit de bewoners en familie."

Lees meer 

Allereerste ideeën van het Platform van een tijdje terug

### Radicale vernieuwing vast agendapunt

"Punten vanuit de verbeterborden en de brievenbus, die op locatieniveau moeten worden opgepikt, gaan naar het Locatieteam. Daar is Radicale vernieuwing een vast agendapunt. Tenslotte is er een categorie punten die op tafel komt bij De Wever. Per onderwerp wordt op maat bekeken, wie dit binnen De Wever inbrengt (formeel, informeel, vanuit staf of lijn), met indien nodig de vraag aan De Wever om extra regelruimte. We denken nu na hoe we op organisatieniveau nog meer de discussie over 'Wat is goede kwaliteit van zorg' kunnen vormgeven (bijvoorbeeld een Kafka-knop, zie ook het artikel over De Riethorst Stroomland

**"Iedereen moet voldoende ruimte krijgen om zelfstandig te beslissen en te handelen"**

op [pagina 28](#)). Maar de beweging andersom is ook ingezet! Inmiddels heeft De Wever zelf bijvoorbeeld de vraag gesteld of locatie Reyshoeve een pilot wil doen om alle risicosignaleringen in het zorgdossier te evalueren, in samenhang met protocollen en beleidsstukken en mogelijk het kwaliteitskader, zodat meer cliëntgericht wordt gewerkt en administratielast wordt verminderd."

### Belemmeringen in relatie tussen cliënten en medewerkers wegnemen

"De introductie van dit alles vorig jaar heeft vertraging opgelopen omdat op locatie Reyshoeve drie verschillende locatiemanagers werkzaam zijn geweest, maar nu begint het te lopen. De huidige locatiemanager heeft het idee geadopteerd en inmiddels zijn bij



de bushalte in twee maanden tijd zo'n 55 reacties ingediend. Bij de verbeterborden wordt gekeken of een zo kortcyclisch mogelijke oplossing mogelijk is. Het meeste kan door de teams zelf worden opgelost. De kern is dat we belemmeringen in de relatie tussen cliënten en medewerkers op een zo eenvoudig mogelijke manier willen wegnemen. Denk bijvoorbeeld aan: standaard handelingen niet meer in het zorgdossier opnemen, de familie een rol geven in wat er in de huiskamers gebeurt, of stappen in de roostering wegnemen die snelle veranderingen in het rooster binnen één team in de weg staan."

**"Medewerkers vroegen meer verantwoordelijkheid"**

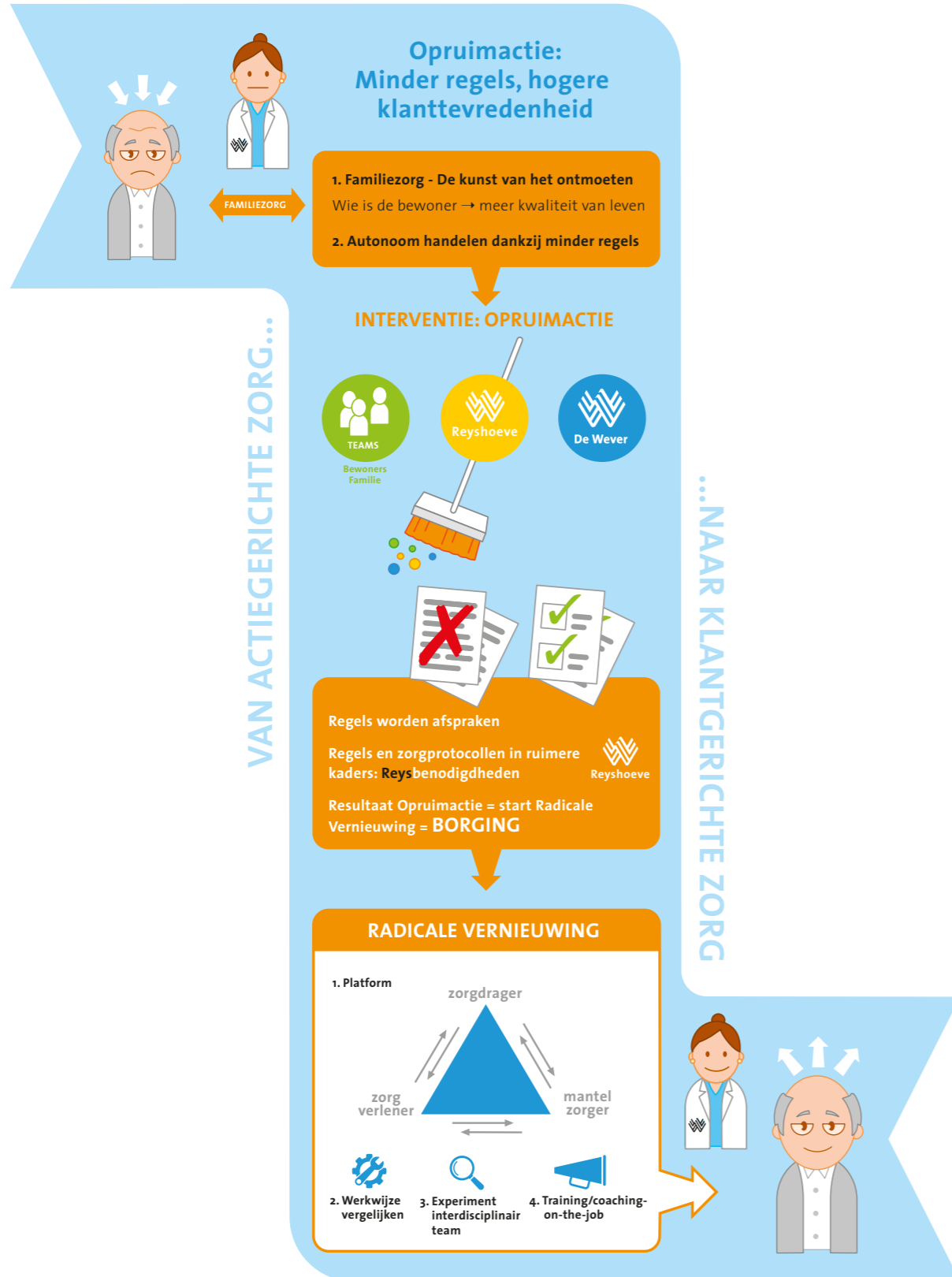
### Idee > concrete verbeteractie > wie het wanneer oppakt > terugkoppeling

"De locatiemanager en de teammanagers dragen uit dat zij Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg belangrijk vinden. Je ziet nu overzichtlijsten ontstaan van ideeën die mensen hebben en je ziet ook dat ze daarover in discussie gaan met elkaar. Er is eigenaarschap en dat is een voorwaarde om tot een gesloten cirkel te komen: Bij een aandachtspunt wordt een concrete verbeteractie benoemd, er wordt bepaald wie het oppakt, wanneer diegene dat doet en of het wordt teruggekoppeld naar de vraagsteller. Via sociaal intranet wordt alle informatie beschikbaar gesteld voor alle locaties, zodat daar concrete stappen kunnen worden gezet."

**"Met alleen regels opruimen kom je er niet"**

### Uitdaging

"De uitdaging is nu ervoor te zorgen dat er met z'n allen, op alle niveaus voortdurend gereflecteerd wordt over 'Wat is goede kwaliteit van zorg?' Kwaliteit wordt meer beeldend in kaart gebracht. Verder willen we meer focussen op het identificeren van Weverbrede systemen en regelgeving waar cliënten en medewerkers last van hebben, en dit signaleren bij het managementteam van De Wever. Ook de gebruikte methodieken en de bereikte resultaten gaan we nog meer delen met andere locaties van De Wever."



# Enkele resultaten van de opruimactie

## Voorbeelden uit de groene regels:

- De werkwijze om lijstjes te maken van de voorkeur van bewoners voor de warme maaltijden, lunch en ontbijt, bewoners hebben daardoor geen keuze meer.  
*Deze afspraak is vervallen.*
- Bewoners in de nacht wakker maken om te verschonen.  
*Deze afspraak is vervallen, per bewoner kijken naar het incontinentiemateriaal waardoor het minder nodig is om te verschonen.*
- Stop met regels en luister naar de wensen van de gasten.  
*Deze afspraak wordt met elkaar gemaakt.*

## Voorbeelden uit de gele regels:

- Bij een ziekmelding verplicht terugkomen in de avond of verplicht langer blijven.  
*Dit wordt in samenspraak met het team besproken zodat men samen tot een oplossing komt. De leidinggevende blijft de mogelijkheid behouden om een dienststopdracht geven.*
- Bij een uitstapje moet er altijd een verzorgende mee.  
*Deze afspraak vervalt, in overleg met elkaar wordt gekeken wat de bezetting is per uitstapje.*
- Afvinklijsten invullen met betrekking tot schoonmaak.  
*Afgesproken is om geen lijst/afvinklijstjes meer te gebruiken. De Teammanager Dienstverlening gaat de medewerker HACCP (voedselveiligheidsysteem red.) uitnodigen om hierover van gedachten te wisselen. De Programmamanager en Kwaliteitsfunctionaris gaan een voorzet maken voor Reyshoeve richtlijnen/Reysbenodigheden' en daarmee het HACCP protocol bekijken.*

## Voorbeelden uit de blauwe regels:

- Er moet veel ingevuld worden na een val. 'Wat is verplicht?'  
*Bij veelvuldig vallen door een bewoner kan het melden in overleg met arts vervallen.*
- Maandelijks wegen van bewoners.  
*Op individueel niveau en alleen als het zinvol is voor de bewoner. Samen met de diëtiste wordt gediscussieerd over afspraken. Hierbij is de regie van de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger bepalend.*
- Protocollen wel/niet in zijn geheel volgen of buiten de lijntjes kleuren.  
*In principe het protocol volgen tenzij het in klantbelang nodig is om buiten de lijntjes te kleuren. Vertrouwen op je vakmanschap en gezond verstand.*