

Eindrapport

Samen Binnenste buiten!



Inleiding

BinnensteBuitenBezoeken (BBB) heeft als doel om na te gaan waar het team staat met betrekking tot de strategische koers en de teamontwikkelingsfases van Van Amelsvoort aan de hand van een viertal pijlers; Vakmanschap, Eigen-regie, Samenwerken en Zelforganisatie. Van oktober tot en met mei hebben BBB plaatsgevonden in de woonbegeleidingcentra, activiteitencentra en begeleiding thuis. Daarnaast hebben de teamleden van consultatie & behandeling, Hersenz en de ondersteunende diensten ook een BBB gehad.

De volgende uitgangspunten waren belangrijk;

- Het bezoek leidt tot leerpunten voor zowel de bezoekende partij (buitenteam), als de ontvangende partij (binnenteam).
- Het bezoek heeft als doel het beste van de teams naar boven te halen.
- Het bezoek heeft de vorm van een onderzoekende dialoog met een waarderende insteek.

Het buitenteam bestaande uit één client, vrijwilliger, medewerker en naaste is samen met het binnenteam, bestaande uit dezelfde samenstelling, in open dialoog gegaan over de twee van bovenstaande pijlers. De keuze voor welke twee is aan het team. Opvallend is dat bijna alle teams de pijlers "Eigen-regie" en "Samenwerken" kozen voor de open dialoog.

In dit eindrapport wordt zowel inhoudelijk als procesmatig de rode draad/evaluatie van de bezoeken beschreven, als ook een vooruitblik op toekomstige bezoeken.

Inhoud

Rode draad Binnenstebuitenbezoeken	4
Eigen- regie	4
Samenwerken	4
Vakmanschap	5
Zelforganisatie	5
Overige tips	6
Procesevaluatie	7
Hoe nu verder?	9

Rode draad Binnenstebuitenbezoeken

Eigen- regie

Eigen regie voor cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers. Cliënten en naasten bepalen zelf hoe ze hun leven willen leiden. Ze hebben zelf de regie in handen en maken eigen keuzes. Ook onze medewerkers en vrijwilligers hebben de eigen regie om cliënten en naasten optimaal te begeleiden.

“Zelf bepalen wat ik wil”, “Ik sta centraal”, “De regie ligt bij mij, en “Ik bepaal samen met mijn begeleider” zijn enkele quotes van cliënten die hebben deelgenomen aan de BBB. Uit alle bezoeken werd duidelijk dat cliënten eigen-regie ervaren. Samen met de begeleider wordt er gekeken naar wensen en mogelijkheden. En binnen de ‘spelregels’ is er volgens de cliënten, in samenspraak, veel mogelijk. Eigen-regie hangt nauw samen met zorg op maat. Doormiddel van per cliënt te kijken naar de eigen behoeften en het eigen kunnen wordt eigen-regie op locatie vormgegeven. Medewerkers geven veelvuldig aan dat het betekent dat we als medewerker meedenken op alle vlakken in het leven, en ons niet enkel beperken tot de omgeving van het WBC/AC.

Cliënten ervaren daarnaast méér eigen regie door inspraak in het zorgplan, zorgtechnologie en het kunnen meedenken over de programma’s/activiteiten in het AC. Daarnaast is er op vele locaties invulling gegeven aan een lokale medezeggenschapsraad of een bewonersoverleg. Agendapunten worden zelf door cliënten verzameld, en samen gaan ze in gesprek over wensen en behoeften, zowel in de groep als individueel.

Eigen-regie is daarnaast onlosmakelijk verbonden met gelijkwaardigheid. Zowel cliënten als medewerkers geven aan dat gelijk zijn niet altijd mogelijk is als er een zorgvrager-zorgaanbieder relatie is, maar dat er wel een waardige benadering mogelijk is door met elkaar in gesprek te gaan. Echter ervaart niet iedere cliënt gelijkwaardig contact.

Medewerkers geven aan dat eigen-regie een begrip is met vele betekenissen, en dat het soms lastig is in te schatten tot hoever eigen-regie gaat als er bijvoorbeeld verminderd ziekte-inzicht is. Dit is dan ook het grootste knelpunt wat medewerkers ervaren. Hoe ver gaan we? Het goede gesprek is daarentegen altijd de basis.

Medewerkers ervaren ook veel eigen-regie in het werk, door middel van het hebben van eigen inbreng in het roosteren, zorgplannen en het bedenken van programma’s. Tot slot ervaren enkele vrijwilligers eigen-regie in het bedenken en vormgeven van activiteiten op locatie. Echter verschilt het per vrijwilliger hoe de betrokkenheid ten aanzien van het team wordt ervaren.

Samenwerken

Samenwerking in de driehoek, oftewel de voortdurende samenwerking tussen cliënt, naasten en medewerkers/vrijwilligers wat zorgt voor het verwezenlijken van een optimale zorg- en dienstverlening.

Vrijwilligers ervaren binnen een aantal teams dat ze deel uitmaken van het team. Het verschilt wel nog tussen de verschillende teams/locaties. De betrokkenheid uit zich met name in het deel uit mogen maken van overlegmomenten. Daarnaast hebben ze inspraak in de activiteiten. Vrijwilligers geven hierbij aan: “Als vrijwilliger ben ik even belangrijk voor de cliënt als de medewerker. Die gelijkwaardigheid is fijn” en “Als ik ideeën heb dan voel ik me vrij om dat te bespreken”. Echter wordt er ook veelvuldig door vrijwilligers aangegeven dat de informatievoorziening m.b.t. de cliënt een gevoelig item is op locatie. Vaak mist de vrijwilliger cliëntgebonden informatie en heeft als gevolg het gevoel de cliënt niet goed genoeg te kunnen begeleiden. Door medewerkers wordt aangegeven dat dit niet mag wegens de wet op de privacy.

Het is daarnaast wenselijk naasten nog méér te betrekken bij het team/locatie. De informatie van naasten is immers belangrijk. Er vindt van tijd tot tijd wel overleg plaats tussen medewerkers en naasten, maar dit zou vaker mogen. Als tip wordt gegeven hier in het begin meer aandacht aan te besteden. Of de naasten van tijd tot tijd eens telefonisch te bellen. Naasten ervaren daarentegen wel dat ze altijd met vragen terecht kunnen, en dat ze worden betrokken bij activiteiten. Naasten zouden daarnaast wel behoefte hebben aan themabijeenkomsten/workshops m.b.t. educatieve activiteiten ten aanzien van NAH.

Samenwerken met cliënten zou ook nog meer mogen worden gedaan volgens medewerkers en naasten. Cliënten kunnen medewerkers bijvoorbeeld ook steunen met bepaalde taken, zoals de post rond brengen, taakjes in het huishouden of de tuin.

De algehele samenwerking tussen WBC/AC/BT is een aantal keren als aandachtspunt naar voren gekomen. Het enkel rapporteren van bijzonderheden wordt als onvoldoende ervaren. De onderlinge samenwerking tussen medewerkers verloopt over het algemeen goed. Men durft elkaar aan te spreken en feedback te geven. Een enkel team heeft aangegeven dat de samenwerking onder druk is komen te staan als gevolg van de personele wisselingen.

Vakmanschap

Onze medewerkers zijn vakmensen. Ze delen hun kwaliteiten en talenten. Ze zijn deskundig en krijgen de vrijheid om te doen waar ze goed in zijn. Samen wordt er binnen de teams gekeken naar wie waar iets kan betekenen, in de vorm van rollen en taken. Een medewerker gaf aan: "Niet genoeg gebruik maken van elkaar kwaliteiten. Soms is het niet wat je kunt, maar wie je kent". Hiermee werd bedoeld dat het belangrijk om als collega's onderling elkaar goed te leren kennen, zodat je weet waar iemands kwaliteiten zitten en op elkaar ingespeeld raakt.

Er is aandacht voor vakmanschap door overleg met collega's, waarin thema's als ervaring en professionele houding wordt besproken. "Het gesprek over en weer hebben, ik leer nog, ik groei".

Het scholingsaanbod is voldoende. En als medewerkers zich graag willen scholen dan is dit altijd bespreekbaar met de teamleider. Ook vrijwilligers ervaren een scholingsaanbod dat aansluit op hun wensen en behoeften.

Medewerkers gaven ten aanzien van de pijler vakmanschap ook veelvoudig aan hoe belangrijk het is dat nieuwe medewerkers goed worden ingewerkt. En dat dit soms nog beter mag. Als tip wordt gegeven om een nieuwe medewerker te koppelen aan een 'buddy'.

Zelforganisatie

Stap voor stap gaan we naar een organisatie met zelforganiserende teams. Zo creëren we ruimte voor vakmanschap, flexibiliteit en handelingssnelheid. Medewerkers zien zelforganisatie als de vrijheid krijgen om zelf initiatieven op te pakken, en verantwoordelijkheden en rollen te verdelen onder het team. Hiervoor is een team nodig van medewerkers en vrijwilligers van diverse personen met diverse karakters. Samen kijk je binnen de kaders naar de mogelijkheden. Het vertrouwen krijgen van de teamleider om hier zelf vorm aan te geven is een belangrijke voorwaarde volgens medewerkers. Hierin merken ze dan ook een verschil met een aantal jaren geleden. Er zijn minder regels en meer vrijheden.

Voorbeelden van hoe zelforganisatie zich uit in de praktijk zijn o.a.: het vormgeven van het teamoverleg, betrokkenheid bij sollicitaties en invloed op het rooster.

Overige tips

- Digicoaches beschikbaar maken voor naasten t.a.v. het cliëntportaal.
- Activiteit maken van het BBB op de dagbesteding zodat we vaker informeel met vrijwilligers en naasten in gesprek kunnen gaan
- Activiteiten organiseren voor gelijkgestemde cliënten van andere locaties.
- Vrijwilligers meer betrekken bij onderzoeksinitiatieven zoals het onderzoek gelijkwaardigheid.
- Medewerkers AC en WBC aan elkaar koppelen, zodat ze van elkaar leren.

Procesevaluatie

Het project BBB is september 2022 van start gegaan en is afgerond in mei 2023. In totaal hebben er 43 bezoeken plaatsgevonden.

Werving

Zeven teams, in de samenstelling van een medewerker, vrijwilliger, cliënt en naaste, zijn op bezoek gegaan bij het binnenteam. Het binnenteam bestond uit dezelfde samenstelling, enkel alleen betrokken bij de locatie/team.

Medewerkers zijn geworven via een open werving middels de mail en de VinD pagina. Het werven van vrijwilligers, naasten en cliënten is vormgegeven middels posters, tafelkaartjes op team, bewonersoverleggen en eventueel via de website/sociale media kanalen.

In totaal hebben 7 vrijwilligers, 10 cliënten, 5 naasten en 12 medewerkers deelgenomen. De werving verliep moeizaam en is meermaals onder de aandacht gebracht. Daarnaast zijn uit de regio Zuid-Oost weinig aanmeldingen gekomen. We zagen dat gedurende het traject het aantal buitenteam leden afnemen. Met name het aantal naasten en vrijwilligers nam gedurende het project af. Er hebben in totaal 12 medewerkers deelgenomen, dit na het herhaaldelijk onder de aandacht gebracht te hebben.

Alle BBB leden hebben voorafgaand aan het project een scholing bijgewoond waarin de bedoeling en vormgeving is uitgelegd. Daarnaast hebben de leden tips gekregen hoe ze het gesprek op de juiste manier kunnen voeren en een hulpkaart ontvangen.

Planning

Per buitenteam is er een planning gemaakt, waarop het buitenteam beschikbaar was voor teams in de regio. Deze planning was per twee maanden (okt-nov, dec-jan, feb-mrt & april = uitloopmaand). Op deze planning konden locaties zich vervolgens inschrijven.

Het plannen van de BBB's bleek de grootste uitdaging te zijn, vanwege de beschikbaarheid en de reistijd van de buitenteamleden. Naar het einde van het project (maart, april en mei) werden het aantal no-shows en afmeldingen steeds groter. Hierdoor werd het lastiger om teams vorm te geven, en hebben er ook BBB plaatsgevonden waarin niet ieder perspectief vertegenwoordigd was. Dit heeft de kwaliteit van het BBB niet ten goede gedaan.

Gedurende het gehele project heeft bij bijna ieder BBB een lid van de projectgroep deelgenomen om het BBB in goede banen te leiden.

Tips uit de evaluatie van buitenteamleden:

- Vast buitenteam
- Planning eerder beschikbaar maken
- Méér reminders sturen of anders onder de aandacht brengen waardoor reminders niet meer nodig zijn
- Gegevens van teamleden inzichtelijk maken voor de buitenteamleden
- Vervanging regelen bij afwezigheid van een lid

Uitkomsten evaluatie onder buitenteam- en binnenteamleden

Meerwaarde en ervaringen BBB

Het is voor iedereen duidelijk geweest waarom we BBB doen. Daarnaast ziet ook iedereen de meerwaarde van het BBB in. Met name het informele gesprek en het gesprek in de breedte, samen met cliënt, medewerker, naaste en vrijwilliger, werd als zeer positief ervaren. Iedereen gaf aan het waardevol te vinden om het BBB project jaarlijks te herhalen.

Daarentegen verschilde de vormgeving en het enthousiasme van de binnenteams. Niet alle bezoeken waren voorbereid, en met name in het begin mistte het warme welkom. Binnenteams gaven ook aan onvoldoende geïnformeerd te zijn. Teamleiders hadden de rol van facilitator, maar het was merkbaar dat iedere teamleider daar een andere invulling aan had gegeven. De ene teamleider heeft iemand in het team aangesteld om het te regelen, en het daarmee losgelaten en de andere teamleider heeft ervoor gekozen om het samen voor te bereiden en een vinger aan de pols te houden. Dit was ook merkbaar in hoe het BBB op locatie was voorbereid, en in hoeverre het binnenteam compleet was.

Buitenteamlid: "De positieve ervaring van deelnemers uit het Binnenteam die aangaven dat het waardevol was om met elkaar (medewerker- cliënt- vrijwilliger- mantelzorger) de tijd te nemen om in dialoog te gaan over onderwerpen, maakt dat ik me hiervoor inzet. Ik hoop dat deze ervaring maakt dat ze dit vaker gaan inzetten en dat dit uiteindelijk een vanzelfsprekendheid wordt. Mijn ervaring was wel dat ik merkte dat vanuit de locatie niet geheel de moeite was genomen om het binnenteam volledig te krijgen. Als vanzelfsprekend kwam de vraag bij op hoe belangrijk mensen dit dan vinden, terwijl het gaat over onze cultuur, de grondhouding."

Buitenteamlid: "Fijne open gesprekken zonder oordeel. In eerste instantie een beetje zoeken naar hoe en wat. Toch ook verbaast over hoe groot de verschillen zijn tussen locaties en teams. SGL presenteert zich als SGL maar hoe mensen SGL ervaren hangt dus heel erg af van met welke locatie en welk team men contact of ervaring heeft. Voor mij persoonlijk dacht en denk ik dat de locatie waar ik werk al behoorlijk op de "nieuwe" voor ons dus bekende koers zit. Ik vond het dan ook soms vreemd dat de "koers" als zo nieuw gepresenteerd werd maar nu zie ik hoeveel verschil er zit in locaties ,teams ,medewerkers en vrijwilligers."

Buitenteamlid: "Mensen te laten ervaren hoe waardevol het is en kan zijn om met alle geledingen uit de driehoek: cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers onderwerpen en thema's te bespreken vanuit alle invalshoeken. Op deze manier versterk je elkaar, maak en creëer je verbinding en kun je, afhankelijk van het doel of onderwerp, draagvlak creëren."

Notulen & vervolg uitkomsten

Ieder binnenteam heeft de verantwoordelijkheid gekregen om zelf een notulen te maken van het BBB. Deze notulen vervolgens mee terug te nemen in het team, en als team te kijken naar 'waar staan we' en 'wat hebben we nog te doen'. Het format van de notulen is geheel losgelaten.

In de evaluatie is uitgevraagd hoe de binnenteams aan de slag zijn gegaan met de resultaten van het BBB. Een enkeling (n=3) gaf aan dat het besproken is in het teamoverleg. Daarbij vragen we ons als projectteam af in hoeverre teams de BBB's gebruiken om ervan te leren, en in hoeverre er daadwerkelijk opvolging is gegeven aan de uitkomsten.

Daarnaast is er de behoefte om in het vervolg een vooropgesteld format te ontwikkelen en te gebruiken. Hierdoor worden de uitkomsten uniformer vastgelegd, en is het mogelijk om een betere eindevaluatie van de resultaten uit te voeren.

Hoe nu verder?

Het BBB project heeft heel veel mooie en waardevolle gesprekken opgeleverd. Daarnaast hebben we als organisatie een nog beter beeld gekregen over hoe we ervoor staan m.b.t. onze strategische koers. Dat BBB in de toekomst blijft bestaan is een ding dat zeker is. In welke vorm het project terugkomt, dat is nog de vraag. Hier gaan we de komende tijd nog over verder brainstormen.

Als projectgroep willen we iedereen bedanken die aan BBB heeft deelgenomen. Mocht je interesse hebben om ook deel te nemen aan BBB of zelf ideeën hebben: mail dan naar binnenstebuiten@sgl-zorg.nl