

Nieuw organiseren in zorg

Hoe kan het wél?

LOC ontwikkelde samen met organisatieontwikkelingsbureau DeLimes een nieuwe dienst: Eerste Hulp Bij nieuw Organiseren (EHBnO). Veel mensen in de zorg willen die zorg anders organiseren. Zodat wat voor cliënten en mensen die bij de zorg betrokken zijn belangrijk is, ook echt het uitgangspunt van de zorg kan zijn. En niet alleen dat wat voor de organisatie van belang is. Maar hoe zet je nu die eerste stappen in de praktijk? Initiatiefnemers van EHBnO vertellen hoe deze dienst uitkomst biedt.

Tekst Douwe Dronkert



Wat is EHBnO?

Tietsjannie Hamstra: "EHBnO ondersteunt organisaties binnen de verpleging en verzorging om een eerste stap te zetten in het 'nieuwe organiseren'. Waar de klant én vakmensen echt centraal staan, er goede communicatie is, zelf-organisatie, regie en plezier. We bieden een eerste hulp; we willen mensen in een workshop laten meemaken hoe het ook anders kan. Hoe je ook op een andere manier met elkaar kunt communiceren én de zorg kunt organiseren."

Hoe werkt het?

"Voor de eerste van twee workshops die we organiseren gaan we langs bij cliënten(raden), mantelzorgers, de ondernemingsraad, bestuur en managementteam. Daar inventariseren we welke thema's er in de organisatie van de zorg spelen en waar mensen mee aan de slag willen. Voor de tweede workshop komen we langs om met alle betrokkenen over die thema's in gesprek te gaan. In zoveel mogelijk gemixte groepen aan verschillende tafels, waarbij dus ook de gemeente, verzekeraar en raad van toezicht aanwezig kunnen zijn. Afsluitend maken we onder meer een WhatsApp-groep voor alle deelnemers die kan helpen om verder met de ideeën aan de slag te gaan."

Jaap Peters: "Zo brengen we een vliegwiel in gang. We kennen de uitspraak van Einstein: 'We kunnen een probleem niet oplossen met het denken dat het heeft veroorzaakt'. In de wijze waarop we de afgelopen honderd jaar zijn gaan organiseren heeft de klant, de cliënt, eigenlijk helemaal geen plek. Het optimaliseren van de organisatie stond centraal, 'systems first', niet het optimaliseren van de relatie met de klant. Dus willen we andere resultaten, dan moeten zij ook een centrale plek krijgen. Bij EHBnO beginnen we daar. En bij het mobiliseren van alle mensen die bij het organiseren van de zorg direct betrokken zijn."

Hoe dat samenkomt kun je zo voorstellen. Neem een onderwerp als het toestaan van dieren. Dat kan een mooi onderwerp zijn om te bespreken met mensen binnen de zorginstelling, maar ook daarbuiten. Zoals verwanten en burens, maar ook bijvoorbeeld een gemeente. Stel: een boer wil zijn lievelingsdier meenemen als hij naar een zorginstelling verhuist: een paard. In eerste instantie lijkt dat onmogelijk. Maar toch zijn

er instellingen die dat organiseren. Ik ken bijvoorbeeld een voormalig boerderij die verbouwd is. Vlakbij een Vinex-locatie, waar veel meisjes wonen die dolgraag voor een paard zorgen. Paardrijden is een vrij dure hobby die niet voor iedere ouder is weggelegd om voor hun dochter te regelen, maar dat kan daar ter plekke dus ook. Zo kun je dus een 'en-en' situatie creëren. Wat onmogelijk was, blijkt mogelijk.

Daarvoor moeten de verschillende betrokkenen wél met elkaar in gesprek raken. Anders komen we niet op dit soort ideeën, of schieten we gelijk in de weerstand: 'Ja maar dat kan niet bij ons'. Als we kijken vanuit regels kan heel veel niet. Tuurlijk hebben we daar mee te maken. Maar als we kijken vanuit de mogelijkheden en samen de vraag stellen 'hoe kunnen we dit organiseren', *why not?*"

"Als we kijken vanuit regels kan heel veel niet"

Uitgangspunten

De workshops gaan uit van deze basishouding: 'ja, en ...' in plaats van 'ja, maar'. Jaap en Tietsjannie geven aan dat het in het nieuwe organiseren steeds om maatwerk gaat: "de cliënt echt centraal". En dat kan in elke situatie weer anders zijn. Zo worden als voorbeeld ook verhalen over andere dieren genoemd, zoals manieren waarop het uitlaten van een hond tóch georganiseerd kan worden, waar dat eerst onmogelijk leek. Doordat personeel, naasten, of mensen uit de omgeving van de zorginstelling het uitlaten combineren met hun dagelijkse wandeling. En wist je dat er 'lease-honden' bestaan?

Een ander voorbeeld geeft ook aan wat de meerwaarde kan zijn van het uitgangspunt dat verschillende betrokkenen met elkaar in gesprek raken over de organisatie van de zorg. Een vader zit met zijn twee zoons in een zorgorganisatie aan tafel. Eén van de twee heeft een verstandelijke beperking en houdt erg van zwemmen. Vader zegt dat hij het zo jammer vindt dat dat maar weinig mogelijk is; begeleiding vanuit de zorginstelling is duur. Waarop de andere zoon spontaan zegt: 'Maar dat wil ik ook wel met mijn broer doen! Want ik

Niet de organisatie staat centraal maar het organiseren rondom de cliënt

hoef eigenlijk nooit wat met mijn broer te doen; hij is altijd hier'. Een zorginstelling en familie kunnen in zo'n geval verder in gesprek gaan hoe je dat idee handen en voeten kunt geven. Om het welzijn en levensplezier van deze man voorop te stellen. Dat heeft weer effect op zijn gezondheid. Maar er wordt zo ook aan duurzame relaties tussen mensen gebouwd die ook in andere situaties van pas kunnen komen.

'Omdenken'

EHBnO helpt zo om niet de organisatie als uitgangspunt te nemen. Maar het organiseren rondom de cliënt centraal te stellen. Jaap: "Om te kijken hoe je het dan zo kunt organiseren dat het wél kan." In het dagelijkse organisatieritme met allerlei regels, afvinklijsten, tijdschema's en het beheren van budgetten, komen we daar vaak niet op. "We denken dan aan twee dingen: 'dat is meer werk', en 'dat is duurder'." De workshops helpen dus om situaties te creëren waar geen belemmeringen meer hoeven te zijn om iets mogelijk te maken. "De focus op regels, tijd en geld staat nu vaak haaks op wat een klant nodig heeft", weet Tietsjannie.

Ze geeft daarbij aan: "Je moet ook lef hebben, durven om regels los te kunnen laten." Jaap: "Een EHBnO-workshop in slimme samengestelde max-mix groepen kan daartoe uitnodigen en levert gegarandeerd verrassende resultaten op."

Motivaties initiatiefnemers

Jaap Peters is van huis uit organisatiekundige. Schrijver (o.a. van de bestseller 'Intensieve Menshouderij'), spreker, maar ook voorzitter van de plaatselijke voetbalclub. "Organisaties kunnen een eigen leven gaan leiden. En op een gegeven moment als 'rechtspersoon' de baas worden over het leven van mensen. Dat kan tot heel vervelende situaties leiden, zeker als het gaat om waardigheid en liefdevolle zorg. Dat kán niet en moeten we ook niet willen. Organisaties ondersteunen vakmensen, maar moeten hen niet knechten. Wat je wil is dat organisaties weer in handen komen van de vakmensen. We maken nu maar van een klein gedeelte van de kwaliteiten van mensen gebruik. Je kunt echt meer met minder doen." Voor meer over Jaap en DeLimes: <http://www.delimes.nl/jaap-peters>.





Jaap Peters en Tietsjannie Hamstra helpen de zorg anders organiseren.

Tietsjannie Hamstra werkt als ondernemer onder meer voor LOC. Sinds 1982 werkt Tietsjannie in en met verpleeg- en verzorgingshuizen. "We roepen al heel lang dat de bewoner en niet het systeem centraal moet staan. Langzamerhand heb ik de verpleeghuiscare zien verbeteren. Zoals het op een kleinschalige manier zorg en wonen organiseren en ook de leefomgeving en privacy is voor cliënten in de loop der tijd erg verbeterd. Maar het verlenen van zorg op een manier dat het levensverhaal van de mensen om wie het gaat centraal staat (en daarmee de behoeften, wensen en kwaliteiten van cliënten en mensen die zorg verlenen) is een hele stap. Kwaliteit van leven en de cliënt écht centraal door vakmanschap, goede communicatie, zelforganisatie en plezier is mijn motto." Voor meer informatie zie: <http://loc.nl/leden/TietsjannieHamstra> en www.orgadyne.nl

Geïnteresseerd?

Neem graag contact op met de Vraagbaak van LOC: 030 - 284 3200 / vraagbaak@loc.nl voor meer informatie over EHBnO.

LOC en DeLimes zijn op het moment van schrijven met het ministerie van Volksgezondheid in gesprek om EHBnO nog verder te ontwikkelen. En vooral om een beweging, "De Onderstroom" in gang te zetten rondom Nieuw Organiseren in de langdurige zorg. Wil je daar ook aan bijdragen? Laat het graag weten. EHBnO beschikt over een groot netwerk met vele voorbeelden van nieuw organiseren. Organisaties die met de eerste-hulpworkshops aan de slag gaan kunnen daar een beroep op doen. Om uit te wisselen met mensen in andere organisaties die ook 'nieuw organiseren'.

Meer online

Het volledige interview met Jaap en Tietsjannie is op video te bekijken op het youtube-kanaal van LOC: www.youtube.com/c/loczeggenschapzorg. Daarin meer aandacht voor EHBnO, vakmanschap, improviseren, plezier in werk en de ontwikkeling van 'nieuw organiseren' bekeken vanuit de organisatiekunde.