

Care Summit 2017

27 tot 29 september

Langdurige zorg 2.0: Van Protocol naar Persoon

De Breakout groep:

Van protocollair werken naar persoonsgerichte kwaliteit in de langdurige zorg: hoe geven we deze paradigmashift inhoud?

Mijn beeld is allereerst dat protocollair werken vooral uit de ziekenhuiswereld komt (cure). Maar werken wij binnen de gehandicaptenzorg (care) nu ook protocollair? Wat betekenen de begrippen: protocollair en mensgericht eigenlijk? Wat bedoelen we ermee en wat willen we? Het is wellicht goed om deze begrippen te laden. Er is niets mis met protocollair werken, bijvoorbeeld bij een operatie. Gelukkig zijn daar protocollen voor. Ook in de care zijn protocollen van belang. Denk aan het goed doorlopen van processen of onderzoeken en dergelijke.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg draagt bij aan het mensgerichte werken: hoe goed doen we de individuele zorg (bouwsteen 1) en wat zegt de cliëntervaring (bouwsteen 2). Het is er dus op gericht om de persoonsgerichte zorg te versterken. Heel veel zit in houding en gedrag van medewerkers en wat is daarin leidend voor de medewerkers? Protocol of compassie en empathie? Maar waar zet je als organisatie het licht op? Bijvoorbeeld door in te gaan op hun eigen inspiratiebron en waarom de medewerker voor dit vak heeft gekozen. Er zit veel gelaagdheid in het mensgerichte, vanuit welke compassie of drive werk je in de zorg? Dat kan immers verschillen tussen de medewerkers. Wat is jouw compassie of drive?

Belangrijk zijn: leer de cliënt kennen, leer vragen te stellen en betrek ook de familie en leg uit waarom hun participatie belangrijk is.

“De bedoeling van een zorgorganisatie ligt niet in het uitvoeren van het primaire proces, niet in het aanbod of levering van de zorg. Maar in iets wat daar nog achter ligt: het gaat om de betekenis van die zorg in het leven van die ander” (citaat Wouter Hart).

Je doet het niet omdat je moet (dat is vooral protocollair), maar vooral omdat je het wilt (mensgericht). Zijn we ons ervan bewust dat protocollen ten dienste staan van mensgerichte zorg? Het gaat er dus niet om of we geen protocollen meer willen, maar hoe we het waardegericht werken kunnen versterken.

Dat is wellicht de paradigmashift, je drive en compassie versterken en een manier van inrichten van de organisatie die dat proces gaande houdt en versterkt. Niet afzetten tegen protocollen, maar focus verleggen, anders leren kijken en anders gaan doen. Op die manier ga je het pad op voor een waardegedreven organisatie met persoonsgerichte kwaliteit.



Thema's hierbij kunnen zijn:

- eigenaarschap is belangrijk: trots, deskundigheidsbevordering.
- leiderschap is belangrijk: voorbeeldgedrag en laat zien dat je achter de waarden van de organisatie staat, erkennen van (problemen, worstelingen) medewerkers, prikkelen, waarderen van medewerkers: teams laten groeien, sturen op vertrouwen.
- cultuur en gedrag: ruimte geven om de zorg en ondersteuning te geven die past bij de behoefte van de cliënt, initiatief nemen.

Wat doe jij als bestuurder?

Langdurige zorg 3.0:

Wij zien wie je bent, wat je wilt en wat je belangrijk vindt, wat je mogelijkheden zijn en hoe we je kunnen ondersteunen in je beperking. Wij willen voortdurend met jou en jouw naasten in gesprek zijn om zo goed mogelijk bij jou aan te sluiten, jou te stimuleren je eigen kracht te vinden door samen en doelgericht te ontdekken wat je mogelijkheden zijn en welke grenzen er zijn.

Kernboodschap

Verandering begint vaak daar waar je het antwoord op de vraag ook even niet meer weet.

Kaders en protocollen zijn goed, maar het is niet waar we mee willen beginnen. We beginnen bij de mens en zijn vraag. Het draait om medemenselijkheid, over elkaar echt kennen. Veel zit in houding en gedrag en wat daarin leidend is: protocol of compassie en empathie? Je houdt je een spiegel voor door je inspiratiebronnen aan te boren, door te kijken hoe je je werk doet en waarom je het zo doet. Je doet de dingen niet omdat het moet. Dat is protocollair. Je doet de dingen omdat je het wilt. Dat is mensgericht. Op die manier kom je tot een waardegedreven organisatie.

Kernwoorden daarbij zijn:

Eigenaarschap: trots, deskundigheidsbevordering

Leiderschap: voorbeeldgedrag, erkenning van worstelingen, prikkelen, waarderen en sturen op vertrouwen.

Cultuur en gedrag: ruimte geven en initiatief nemen stimuleren.