



*Op de weerkaart kunnen cliënten en medewerkers aangeven wat belangrijk is, en hoe de stand van zaken is.*

## De Werkvloer Centraal in de praktijk



*Bij de kick-off op 3 oktober 2011 trad theaterduo Alaska Unlimited op, met een speciaal voor De Werkvloer Centraal gemaakte herkenbare en hilarische show.*

### **Meten is weten**

- Het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 laat een waardering voor de medewerkers zien van gemiddeld een 8.
- De uitkomsten van de LPZ zijn licht verbeterd.
- Het aantal klachten van familie is afgenomen.
- Het ziekteverzuim is geleidelijk gedaald.
- Het aantal MIC meldingen is gestegen. Dat betekent dat de meldcultuur en de veiligheid zijn verbeterd. Ook zijn meer gegevens beschikbaar voor analyse en kwaliteitsverbetering.
- De RVE heeft zowel 2011 als 2012 positief afgesloten.
- In 2011: 234 medewerkers starttraining, 34 medewerkers intervisie
- In 2012: 258 medewerkers starttraining, 118 medewerkers intervisie
- In totaal: 4 medewerkers Train de trainer en 64 medewerkers verdiepingssessie.

### **'Omdenken kost tijd'**

“Hoe kunnen we medewerkers betrekken bij het optimaliseren van dagelijkse werk- en zorgprocessen in het licht van de ontwikkeling richting meer bedrijfsmatig werken, de visie ‘de cliënt heeft de regie’ en de toekomstige verandering richting kleinschaligheid?”



Anne Mei The

### Wat is De Werkvloer Centraal?

Anne Mei The is er heel duidelijk over: het gaat om de relatie tussen de cliënt en de medewerker. Daar wordt de kwaliteit van de zorg gemaakt, het gaat vooral om respect en bejegening. Anne Mei The is antropoloog, en heeft in haar boek 'In de wachtkamer van de dood' de ouderenzorg flink in de aandacht gezet. "We moeten de menselijke aspecten terugbrengen, het gaat om de onderlinge relatie. DWC werkt met een fasemodel. In fase 1 motiveren we de medewerkers, en richten we ons op samenwerken en communiceren. Fase 2 is professionaliseren: waar gaat het om en waar willen we naar toe. In fase 3 gaan we het borgen, zorgen we dat de veranderingen blijvend zijn. We leiden intern mensen op om de TVO bijeenkomsten te begeleiden. Daarbij gaat het niet alleen om de werkvloer, maar ook om het management. Zij moeten op een andere manier leiding geven en faciliteren. Mensen willen zich gezien voelen, dat geeft zelfvertrouwen."

toe. In fase 3 gaan we het borgen, zorgen we dat de veranderingen blijvend zijn. We leiden intern mensen op om de TVO bijeenkomsten te begeleiden. Daarbij gaat het niet alleen om de werkvloer, maar ook om het management. Zij moeten op een andere manier leiding geven en faciliteren. Mensen willen zich gezien voelen, dat geeft zelfvertrouwen."

*De werkvloer centraal helpt echt:*

*"We hebben nu eerst overleg, waardoor we beter plannen."*

*(Medewerker)*

### Doelstellingen

Met de invoering van het traject 'De werkvloer centraal' wil de VV&T onderstaande doelstellingen realiseren:

- Cliëntgericht(er) werken
- Multidisciplinair(der) werken
- Oplossingsgericht(er) werken.

### Tijd Voor Onszelf (TVO)

Wekelijks of minder frequent vinden op afdelingen TVO bijeenkomsten plaats onder begeleiding van een interne begeleider. TVO brengt teams daadwerkelijk in beweging. Een aantal afdelingen is zichtbaar beter gestructureerd. De woonomgeving op een pg-afdeling straalt veel meer rust uit, wat begrijpelijk het nodige effect heeft op bewoners en hun familie. Vanuit het TVO is het initiatief genomen het dagelijkse leven van de bewoners gerichte aandacht te geven met positieve gevolgen. Op dit moment zijn er elf interne begeleiders. Zij zijn zowel intern als extern geschoold en zijn gecertificeerd. Twee maandelijks vindt intervisie plaats door de coaches van DWC.

*"Het is lastig om aan de zijlijn toe te kijken."*

*(Leidinggevende)*

*"De werkvloer centraal voelt als een warme douche."  
(lid Clientenraad)*

### Verdiepingsessies

Verschillende afdelingen hebben gebruik gemaakt van een verdiepingssessie.

#### De vraagstelling richtte zich vooral op:

- Veiligheid en vertrouwen in het team.
- Communicatie.
- Inrichten van werkprocessen.
- Geven van feedback.
- Teamvorming.
- Omgaan met veranderingen.
- Verbinding met competentie management, gebruik van de kleuren.



### Resultaten

#### Cliëntgericht

Medewerkers gaan inzien dat ze gebruik kunnen maken van hun cirkel van invloed. Er is meer sprake van proactief in plaats van reactief gedrag. De autonomie van medewerkers is gedurende het traject toegenomen. Medewerkers krijgen en ervaren meer ruimte van leidinggevenden om het verblijf en de zorg aan cliënten te optimaliseren. De contacten naar cliënten of hun vertegenwoordigers krijgt meer aandacht. Familieleden van pg. bewoners nemen positieve veranderingen waar. Zij geven aan dat vanuit de medewerkers contact gezocht wordt en dat zij meer open staan voor contacten.

#### Multidisciplinair

De samenwerking met andere diensten ten aanzien van het dagprogramma van cliënten wordt afgestemd in het MDO. Het dagprogramma van de cliënt is hierin leidend. Afspraken met behandelaren vinden plaats in onderling overleg.

"Wij zorgen ervoor dat de cliënten eerst van hun ontbijt kunnen genieten". Als teamleider krijg ik hier een goed gevoel bij: "Wij trekken nu samen de kar en dat geeft rust en overzicht". Medewerkers zien meer mogelijkheden en nemen initiatief.

#### Oplossingsgericht

De inzet van woonbegeleiders op de verpleegafdelingen heeft geleid tot meer en individuele aandacht in de dienstverlening aan cliënten. De voortdurende nabijheid van medewerkers in de huiskamer geeft rust op afdelingsniveau aan cliënten en hun familieleden, met name op de p.g. afdelingen. Door de inzet van woonbegeleiders wordt bij de zorgmedewerkers meer rust gecreëerd, zij kunnen zich intensiever richten op hun taken en worden minder snel afgeleid door hulpvragen van cliënten uit de huiskamer. De Werkvloer Centraal heeft geleid tot gedragsverandering bij medewerkers.