

# VVT Riwis Zorg & Welzijn

## KLAAR VOOR DE TOEKOMST!

We werken volgens drie speerpunten:

- Zelfredzaamheid van alle cliënten: wij ondersteunen hen bij hun ontwikkeling en nemen alleen over waar nodig.
- Samenwerking met familie en vrijwilligers: als partners in de zorg en welzijn van onze cliënten.
- Ambassadeur zijn van Riwis: iedereen is trots op zichzelf en zijn collega's, en weet wat Riwis aan cliënten te bieden heeft.

DE WERKVLOER CENTRAAL

het recept



Het recept voor de beste zorgorganisatie!

Riwis ZORG & WELZIJN



### 1 Juiste ingrediënten

- Goede motivatie
- Ontwikkeling en veranderagenda van het team
- Dialoogbijeenvolgen



### 2 Goed mengen

- Speerpunten zijn terug te zien in dagelijkse werkwijze
- Acties om speerpunten te realiseren zijn in gang gezet
- Medewerkers kennen elkaars deskundigheid en maken er gebruik van
- Nieuwe initiatieven voor samenwerking binnen en buiten de organisatie



### 3 Op juiste temperatuur en tijd bakken

- Zelfsturende teams werken al in de thuiszorg
- Netwerk van de cliënt is actief betrokken
- Kennisontwikkeling en verbreding is vanzelfsprekend
- De cliënt erg tevreden en beveelt 'bakker Riwis' overal aan.



### 4 Resultaat: met smaak opeten

- Het team ontwikkelt nieuwe producten
- Er blijven nieuwe klanten komen
- Klanten zijn tevreden over de bediening en het product



### 5 Na afloop: lekker nagenieten

Het bakken van een product is altijd spannend: juiste ingrediënten? Wel goed gemengd? Juiste temperatuur gebakken? En niet te lang? Het is gelukt! Het resultaat mag er zijn. De bakkers die hier samen met de klanten aan meegewerkt hebben mogen trots zijn!

eet smakelijk!

# Hoe word je de beste warme bakker?

## Het recept kiezen

Riwis wil zich profileren als een organisatie waar mensen terecht kunnen voor zorg- en dienstverlening van hoge kwaliteit. Daarnaast staan maximale regie voor de cliënt en vriendelijke medewerkers hoog in het vaandel. Dit zowel bij de cliënt thuis, als in een beschermende woonsetting. Hiermee wil Riwis zich

graag onderscheiden van haar collega's in de gemeente Brummen. Streven naar de titel van 'de beste warme bakker', alwaar hoog vakmanschap en een keur aan 'koopwaar' te vinden zijn.

In maart 2014 is Riwis gestart met het project 'De Werkvloer Centraal' om Riwis VV&T te equiperen voor de komende transitie in de zorg. Ruim 1,5 jaar later mag geconcludeerd worden, dat het project in alle teams en lagen van de organisatie zijn plek heeft gekregen. De visie van 'De Werkvloer Centraal' is bij alle medewerkers en vrijwilligers bekend en verder in ontwikkeling. Uit de externe audit van de HKZ is gebleken, dat de medewerkers 'De Werkvloer Centraal' zien als een belangrijk middel om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Het door *InvoorZorg!* gefinancierd project 'De Werkvloer Centraal', is ingezet bij het VV&T segment van de organisatie. Dit betreft ongeveer 50 cliënten (intramuraal en thuiszorg), 250 medewerkers en 150 vrijwilligers. Riwis levert:

- huishoudelijke ondersteuning in de thuissituatie en dagbesteding vanuit de Wmo,
- wijkzorg vanuit de Zvw (verpleging, verzorging, advies, instructie en voorlichting en medisch specialistische verpleging thuis) en
- intramurale verzorgingshuiszorg en somatische en psychogeriatrische verpleeghuiszorg in de gemeente Brummen (Wlz).

Om een toonaangevende positie te kunnen behouden zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en zelforganisatie van de cliënt, in nauwe samenwerking met naastbetrokkenen/familie en met ondersteuning van vrijwilligers.
2. Medewerkers ontwikkelen zich naar ondernemende, zelforganiserende professionals, die cliëntgericht en cliëntvolgend werken. Iedereen neemt verantwoordelijkheid voor het nakomen van de zorgafspraken.
3. Medewerkers van Riwis zijn deskundige professionals, die met actuele kennis en kunde (dementie, palliatieve zorg, somatische kennis, mishandeling, respijtzorg, GGz etc.) cliënten ondersteunen. Zo staan zij ook bekend bij cliënten en ketenpartners. Iedereen is actief ambassadeur van Riwis.



## Juiste ingrediënten

Gedurende het project zijn de medewerkers, met ondersteuning van interne coaches en een externe coach, vanuit hun eigen kracht en ideeën aan de slag gegaan met eigen initiatief, ruimte en motivatie. Dit heeft geresulteerd in een bewustwording van de eigen kracht en vakkennis. Maar ook van de zorg en kwaliteit die zij leveren, waardoor zij de cliënt meer centraal kunnen zetten.

Om het project te laten slagen zijn een aantal voorwaarden belangrijk:

- een goede projectstructuur met een portefeuillehouder, projectleider en actieve leden (trekkersrol),

- het project gedragen door de Raad van Bestuur, OR, CCR en MT,
- externe ondersteuning door een coach,
- opleiden van interne coaches/sleutelfiguren,
- bereidheid van teamleiders en manager om kritisch naar eigen rol c.q. positie te kijken,
- tijdsinvestering en motivatie van medewerkers,
- aandacht voor de individuele ontwikkeling, maar ook de diversiteit van de teams (op maat),
- financiën,
- ondersteunende diensten/organisatie, die ook bereid zijn om mee te ontwikkelen.



### **Op juiste temperatuur en tijd bakken**

De fases van 'De Werkvloer Centraal' (motiveren, professionaliseren en verbinden) vragen de nodige tijdsinvestering van alle medewerkers met aandacht voor het juiste moment. Ook om uitvoering te geven aan afspraken, de veranderagenda en kritisch naar eigen en elkaars functioneren te kijken.

De medewerkers hebben veel in zichzelf en in de teamsamenwerking geïnvesteerd en hebben positieve ervaringen opgedaan, door zelf meer en meer de directe werkzaamheden van het primair proces te organiseren (motiverende fase). Een aantal medewerkers hebben een opleiding gevolgd (of volgen nog steeds een opleiding en is e-learning gestart).

Daarnaast zijn ze betrokken geweest bij het organiseren van de dialoogbijeenkomsten. Zo zijn er dialoogbijeenkomsten in de vorm van een high tea, toekomstborrel en familiemoment in de huiskamer geweest. Het contact met familie/naastbetrokkenen heeft hierdoor een positief impuls gekend (professionaliseren en verbinden).

In het voorjaar van 2015 hebben alle teams deelgenomen aan een inspiratiemarkt, met het doel elkaar te inspireren en behaalde resultaten aan elkaar te tonen. De voorbereiding van deze markt heeft een positief effect gegeven aan de teamsamenwerking.



### **Voeg extra motivatie en aandacht toe**

Met name de dialoogbijeenkomsten (bijeenkomsten met cliënten, familie en medewerkers) zijn door zowel de cliënten als de medewerkers en de naastbetrokkenen als positief ervaren. Familie gaf aan het fijn te vinden om 'samen verantwoordelijk te zijn'; er is een samenwerking gecreëerd van samen doen en over en weer luisteren.

Voorbeelden uit de veranderagenda's en de dialoogbijeenkomsten zijn onder andere:

- elke zondag wordt een borrel georganiseerd op de woonkamer van een somatische afdeling, door familie die onderling rouleert. Hierbij worden direct zaken voor de afdeling besproken,
- familie komt een paar keer per week koken op de psychogeriatrische huiskamers en spreekt met

- elkaar af wie wanneer komt,
- zowel familie als het team van de psychogeriatrische afdeling vinden het belangrijk, dat cliënten meer buiten zouden komen. Samen is naar oplossingen gezocht om dit meer te doen,
  - koffie rondes intramuraal door familieleden opgezet,
  - kleding-herstelmiddag waarbij cliënten herstelwerkzaamheden verrichten voor andere cliënten,
  - borrelmiddag vanuit dagbesteding voor eigen cliënten en cliënten van buiten,
  - breng en haalservice voor cliënten door vrijwilligers,
  - andersoortige vrijwilligers, zoals bezoek-vrijwilligers,
  - er zijn gangverantwoordelijke medewerkers benoemd, die meer taken hebben gekregen m.b.t. communicatie met familie, opstellen zorgleefplan, doen van evaluaties etc. Meer taakverdeling binnen de teams, minder hiërarchische werkverdeling,
  - op de somatische afdeling is samen met cliënten besproken, hoe ze dit het beste een dagritme/situatie kunnen indelen. Gezamenlijk is gekozen voor een andere indeling van het ontbijt, waarbij cliënten elkaar helpen. Dit is steeds geëvalueerd, ook met familie, en in samenspraak aangepast,
  - teams facilitair van beide locaties hebben samenwerking gezocht en van elkaar geleerd, bijv. met het opzetten van een cliëntencommissie voor de menu samenstelling en de maaltijden,
  - vanuit de thuiszorg is behoefte aan professioneel/vakbekwame uitstraling: goed werkmateriaal en een nieuw uniform zijn hiervan het resultaat.



## Resultaten

Resultaten conform projectplan:

Beoogd resultaat	Meetinstrument	Bereikt resultaat
- In zorg/leefplannen en evaluaties komt de zelfredzaamheid van de cliënt en de inzet van naastbetrokkenen/mantelzorgers aan bod en de afspraken vastgelegd.	- Audit op zorg/leefplannen (intercollegiale toetsing) - Bespreking in teams. - QIC	- Bij iedere zorg/leefplan bespreking wordt nadrukkelijk gekeken naar eigen mogelijkheden van cliënt en inzet van mantelzorger. In het zorgleefplan is dit terug te vinden. Er is significant meer inzet van naastbetrokkenen en vrijwilligers geregistreerd.
- Mantelzorgers ervaren goede ondersteuning bij hun taken.	- Bij iedere zorg/leefplan bespreking is aandacht voor de positie van mantelzorgers. - Organiseren van dialoogbijeenkomsten	- De ervaringen van de dialoogbijeenkomsten zijn positief. De mantelzorgers hebben aangegeven zich gehoord te voelen. De opkomst van naastbetrokkenen/familie is bij de dialoogbijeenkomsten hoog.
- Er zijn meer vrijwilligers actief, hun takenpakket heeft zich uitgebreid.  - Er is hierbij passend vrijwilligersbeleid geformuleerd.	- Werven vrijwilligers - Bijstellen vrijwilligersbeleid	- Er is een nieuwe groep vrijwilligers geworven, te weten de bezoeken-vrijwilligers. Zij bezoeken cliënten voor aandacht, een praatje, een luisterend oor.  - Per team is een aandachtsfunctionaris voor vrijwilligers benoemd.  - Het vrijwilligersbeleid is geëvalueerd en bijgesteld.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- De teams in de thuiszorg en in de V&amp;V scoren 7.5 of hoger op MTO.</li> <li>- Cliënten scoren hoog op de CQ index</li> <li>- De productie thuiszorg blijft minimaal gelijk, kamers i.c. appartementen intramuraal worden optimaal bezet (al dan niet scheiden wonen/zorg)</li> <li>- Medewerkers participeren in (sociale) wijkteams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MTO effectory</li> <li>- Klimaatscan</li> <li>- Productiecijfers</li> <li>- CQ index</li> <li>- QIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In mei 2015 heeft een tussentijdse medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten hiervan zijn positief (een gemiddelde score voor segment VV&amp;T van 8,5.).</li> <li>- De laatste score (2015) van de CQ index is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuiszorg Brummen/Eerbeek 8,52</li> <li>• Tolzicht V&amp;V 7,2</li> <li>• De Beekwal V&amp;V 8,31</li> </ul> </li> <li>- De productie is op alle fronten gestegen ten opzichte van de begroting. In de herschikking 2015 is dit ook door het zorgkantoor gehonoreerd.</li> <li>- Voor 2015 heeft Riwis VV&amp;T ook de S1 functie gegund gekregen. Daarin wordt nauw samengewerkt met de gemeente en het sociaal wijkteam "Samen voor Elkaar".</li> <li>- Teams thuiszorg werken nauw samen met sociaal wijkteam, eerstelijnszorg en de wijkverpleegkundige.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- De teams, cliënten en leidinggevenden in de intramurale setting scoren op rubrieken 'communicatie cliënt', 'zorg organisatie' en 'efficiënt' van de klimaatscan minimaal 3. De teams scoren ook op 'zorg team', 'energie' en 'initiatief' minimaal 3.</li> <li>- Er wordt een analyse gemaakt op toerusting voor de teams m.b.t. vakkundige ontwikkeling, en er zijn leerinterventies toegepast door het team.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klimaatscan</li> <li>- Veranderagenda's / verdiepingssessies</li> <li>- QIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De uitkomsten van de klimaatscan zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatie De Beekwal: Op alle fronten hoger/gelijk dan een 3, m.u.v. efficiënt werken (o.a. zuinig omgaan met middelen, 2.9)</li> <li>• Locatie Tolzicht: Op alle fronten hoger/gelijk aan 3, m.u.v. communicatie (2.8 en betrouwbaarheid 2.9)</li> </ul> </li> <li>- Binnen Riwis is een nieuw opleidingbeleid opgesteld, waarin de teams zelf kunnen aangeven welke scholingsbehoefte ze hebben. Het scholingsbeleid is in lijn met het project aangepast naar een permanente leeragenda, waar teams in regie zijn over hun scholingsvraag. Verder worden de teamsessies blijvend ingezet met ondersteuning van interne coaches, en veranderagenda's als blijvend instrument. Er zijn op onderwerpen als bejegening, zelfredzaamheid, kwaliteiten en rollen en belevingsgericht werken verdiepingssessies georganiseerd, waar teams actief eigen inbreng hebben.</li> <li>- Er zijn 15 medewerkers met de mbo-verpleegkundige niveau 4 gestart.</li> <li>- 3 Medewerkers starten met de hbo-V opleiding</li> <li>- 4 medewerkers starten met de GPV opleiding (gespecialiseerd psychogeriatrische opleiding)</li> <li>- Alle medewerkers niveau 3 en niveau 4 zijn met e-learning gestart.</li> </ul>



## Dat smaakt naar meer!

De verandering op het gebied van de cultuur, de professionaliteit en verdeling van werk in de teams is in gang gezet. De kracht is dat, ondanks de veranderingen, het warme van de sociale cultuur niet verloren is gegaan. Medewerkers zijn gegroeid in hun eigen kracht, hebben een grotere professionele rol. Familie voelt zich meer betrokken bij de zorg. Tegelijkertijd kan geconstateerd worden, dat cliënten en familie kritischer worden. Er komen vaker meldingen van onvrede, familieleden geven eerder opmerkingen over de zorgverlening aan.

Binnen de organisatie wordt nu gekeken naar een andere vormgeving, waarin de eigen regie van cliënt en teams meer ruimte krijgt. Een goede borging van de eigen regie vraagt ook een andere structuur, een andere rol van het middenkader, de ondersteunende diensten en van het management.

Uitdaging is om de organisatie toekomstbestendig te maken, voor alle mogelijke veranderingen die de zorg nog te wachten staan. Het is te zien dat Riwis een stap in die richting heeft gezet; de interne organisatie nu meer slagkracht heeft tot veranderen, medewerkers hun eigen ideeën en energie daarvoor weten in te zetten, en cliënten, familie en vrijwilligers actief meedoen.

Bevestiging hiervan is dat Riwis, als een van de 20 zorgaanbieders in de regio, door het zorgkantoor is uitgenodigd om een presentatie te houden over 'De Werkvloer Centraal' als kwaliteitsinstrument. Resultaat hiervan is een meerjarencontract met Zilveren Kruis en Riwis VV&T.

In een notendop hierbij 'De Werkvloer Centraal' als kwaliteitsinstrument, in een PDCA cyclus geïllustreerd.

## Hoe ziet deze METHODISCHE AANPAK er uit?

