

“Het gaat om de kleine en ongewone dingen”

Een flexibele houding, een uitzondering durven maken, creatieve persoonlijke oplossingen zoeken...daar draait belevingsgericht werken om volgens Marjan Kornelis, zorgcoördinator afdeling 2 van het Antonius in Oostburg. “We draaien nu proef en de eerste ervaringen zijn interessant.”



Marjan Kornelis

Door René Maas

“We zijn in oktober begonnen, dat was best moeilijk. We doen het immers al goed. Van slecht naar goed is in wezen gemakkelijker te regelen dan van een 7 naar een 8. Bovendien hadden we last dat de specialisten niet tegelijkertijd meededen. Ook de e-learning, het leren via de computer, draaide nog niet naar behoren, dus dat werd al snel

Als je aan iemand zijn geld of zijn lijf komt, kom je in zijn gebied...dat is gevoelig, dus ga daar goed mee om!

als tijdverspilling beschouwd. Maar oktober is alweer een tijdje geleden en inmiddels zijn we er echt bewust mee bezig. Ieder werkoverleg staat het stevast op de agenda en onze twee karterekkers Carolien van 't Westeinde en Angelique Lohman zorgen ervoor dat het ook tijdens het werk tot uiting komt. Verder doen we elk kwartaal een belronde naar ontslagen patiënten om de kwaliteit te meten. De uitslagen daarvan vertalen we ook weer naar belevingsgericht.”

Uitzonderingen

“Op de werkvloer zie je de kleine voorbeeldjes, de successen waar het om draait. Een wachtende patiënt even wat extra aandacht geven, even helpen. Een prikje geven door medewerkers die op pad zijn, zodat die patiënt

niet naar het ziekenhuis hoeft te komen. Een broeder heeft zelfs al een keer iemand naar huis gebracht. Dat kwam zo uit en daar was echt behoefte aan. Ik heb daar dus toestemming voor gegeven. Als ik belevingsgericht niet in mijn achterhoofd had gehad, was het nooit gebeurd. Nu worden uitzonderingen dus bewust gemaakt, maar wel binnen het mogelijke. Er blijven grenzen, het moet niet ten koste gaan van anderen, maar je kunt echt grensverleggend zijn hoor!”

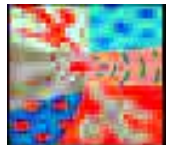
Begin bij jezelf

De mensen zijn er blij mee. We hebben nog geen grote verandering teweeg gebracht, ik denk dat het daar ook niet om gaat, maar volgens mij is de tevredenheid van de patiënten al van een 7 naar een 7,5 gegaan. Medewerkers die het al in zich hadden, deden het al. Medewerkers die te taakgericht waren, doen het nu beter. Onderling kunnen ze elkaar er nu ook echt op aanspreken. En nieuwe medewerkers zoeken we nu bewust volgens het belevingsgericht profiel. Zo zal het steeds meer ‘van ons, door ons’ wor-

den. De verandering begint bij jezelf en je team. Koffieklets in de koffiekamer in plaats van over de hoofden van de patiënten, niet praten over nummers maar praten mét de patiënten. Het is allemaal eigenlijk vanzelfsprekend. De dagelijkse routine is er natuurlijk wel, maar je moet dat niet als lopende band werk gaan zien, niet in de zorg! Je moet juist die patiënt daar zien op dat moment.”

Voorbeeld

Tot slot geeft Marjan nog een persoonlijk voorbeeld. Laatst was er een patiënte die bijzonder nerveus was voor een operatie. En wij hadden het extreem druk die dag. Toch heb ik op haar verzoek haar hand vastgehouden op de recovery. Ze was echt angstig en ik echt superdruk, maar samen is het gelukt. Ik heb er mijn best voor gedaan, haar beleving serieus genomen en ze was me er ook echt dankbaar voor. Mooi meegenomen was dat het zorgproces daardoor ook beter verlopen is...”



Implementatietraject

Sommige afdelingen weten al een beetje wat de bedoeling is, anderen hebben er minder idee van...De gefaseerde implementatie van belevingsgericht werken (in gewone bewoordingen de stap voor stap invoering van de extra persoonlijke aandacht) zorgt ervoor dat de één eerder weet wat er nodig is dan de ander. Maar wanneer ben ik dan aan de beurt? horen we roepen.

In het onderstaande schema krijg je daar antwoord op. Uiteraard hoef je niet te wachten tot je aan de beurt bent om meer over belevingsgericht werken te lezen. Op de website, op extranet, via ZorgWeb en via de speciale rode flyer (verkrijgbaar via het team communicatie) kom je precies te weten wat we straks allemaal doen. Juist, belevingsgericht werken!

Tot 1 januari 2009	pilots	op zorgeenheid heelkunde 2, transfer en beschouwend Antonius (afdelingen 2 en 4) en Vremdieke
Vóór 1 juni 2009	implementatie	bij sector zorg, sector medisch facilitair en Bachten Dieke
Vóór 1 dec 2009	implementatie	bij dienst facilitair, dienst P&M, Coensdike, Emmaus en RGC
Vóór 1 juni 2010	implementatie	bij dienst innovatie en ketencontrol, thuiszorg rayon Oost en dienst ICT
Vóór 1 dec 2010	implementatie	bij thuiszorg rayon West en Midden en dienst EAD