

240404 IM PAO-draaiboek (PAO = Participatief Actieonderzoek) 1^e 4 stappen project Samen optrekken Kczi Hogeschool Rotterdam langdurige ouderenzorg.



Dit draaiboek is onderdeel van het project Samen optrekken (2021 – 2024) van het Lectoraat Zorg om Naasten, Kenniscentrum Zorginnovatie Hogeschool Rotterdam. De hoofdvraagstelling van samen optrekken luidde: *Hoe wordt samen optrekken vanuit een betekenisvolle relatie van bewoners, naasten en medewerkers vanzelfsprekend binnen het primaire zorg, leef- en werkproces in de langdurige intramurale zorg?* Scan de QR code voor meer info. **En neem gerust contact met ons op! Erica Witkamp en Ina Mouris delen graag hun ervaringen met belangstellenden.** Zie rechts onze mailinfo.



Ten geleide. In het participatief actieonderzoek is bij elk van de zes zorglocaties van 2 zorgorganisaties een werkgroep Samen optrekken opgezet. In deze werkgroepen is gebruik gemaakt van onderstaand implementatietraject en bijbehorend draaiboek. De stappen zijn gebaseerd op de fasen in het implementatieproces (Grol en Wensink 2015: 95): I. Oriëntatie, II. Inzicht, III. Acceptatie, IV. Verandering en V. Behoud van verandering. Eerst werkten we met de 7 bollen van Madelon Eelderink: die zie je bv. nog in het format overdrachtsdocument in Bijlage 5. We merkten dat we in de praktijk behoefte hadden om een paar onderdelen op te delen in kleinere stappen. Voortschrijdend inzicht 😊 Alle locatiwerkgroepen hebben de onderstaande stappen 1 t/m 5 doorlopen. Een van de zes locaties heeft gedurende het project definitief haar deuren moeten sluiten omdat het huur van het pand door de verhuurder beëindigd werd. Zij waren toen bezig met stap 5 en daarna was het einde verhaal. Van de andere vijf locaties zijn gedurende de looptijd van het project twee locaties tot en met stap 6 gekomen en drie locaties hebben ook stap 7 gezet. Voor stap 8 was de tijd te kort. De werkgroepen zijn tussen maart 2021 en september 2022 om de beurt gestart. Deelname aan het project varieerde van 16 tot 30 maanden: om precies te zijn 16, 17, 19, 21, 25 en 30 maanden. In 2024 hebben naar ons bekend in ieder geval drie locaties expliciet een vervolg op Samen optrekken op hun jaaragenda gezet.

Fase 1: Voorbereiding (oriëntatie, inzicht, acceptatie en aanzet verandering)

Fase 2: Verandering in gang zetten

Fase 3: Consolidatie



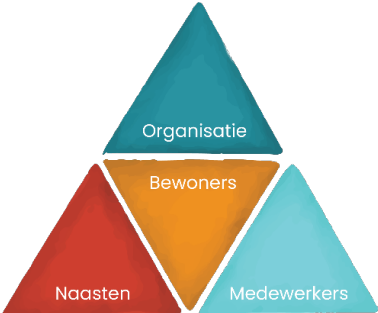


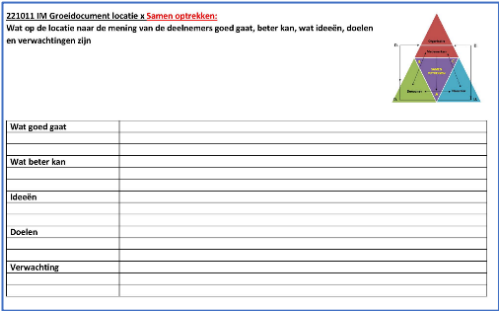
Implementatie en Draaiboek. Elke breed samengestelde werkgroep (medewerkers, naasten, (vertegenwoordiging) bewoners en soms ook een vrijwilliger) heeft de stappen 1 t/m 4 van het implementatietraject participatief actieonderzoek in grote lijnen volgens eenzelfde stramien doorlopen. Dit is gebeurd in maximaal 8 bijeenkomsten van 1,5 uur, met een frequentie van eens per 2 twee weken. Dit stramien wordt in het draaiboek hieronder op hoofdlijnen weergegeven. Dit draaiboek is eigenlijk meer een *leidraad*, want elke werkgroep is uiteraard anders en ook het tempo, de verbeteronderwerpen en de diepgang verschilden per locatie. Vaste elementen bij het doorlopen van de stappen 1 t/m 4 zijn vrijwel altijd geweest:

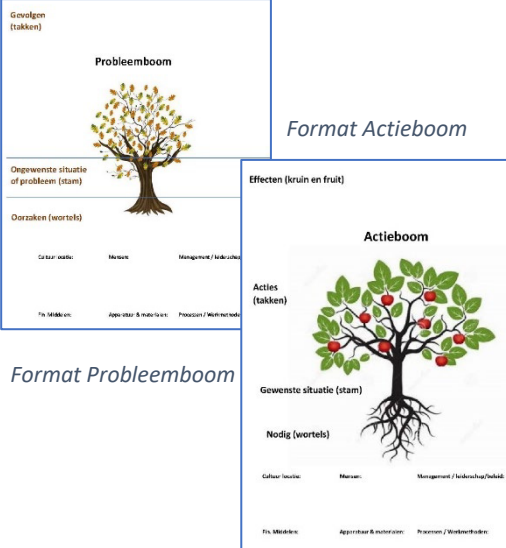
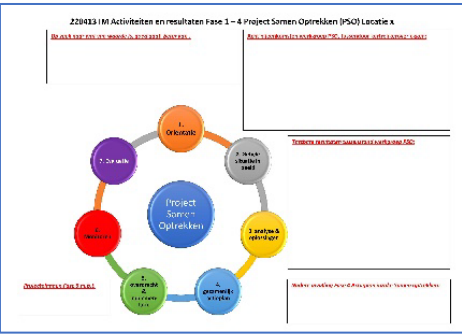
- a. het oriënteren op het Samen optrekken en het bewust worden van de verschillende deelnemers en bijbehorende perspectieven;
- b. het identificeren van mogelijke verbeteronderwerpen en persoonlijke doelen t.a.v. Samen optrekken;
- c. het trechteren en structureren: op basis van alle verzamelde info in het zgn. groeidocument kiezen voor een persoonlijke top-6 verbeteronderwerpen;
- d. het komen tot een gemeenschappelijke keuze van een x-aantal (doelgerichte) verbeteronderwerpen;
- e. enige verdieping: het achterhalen van de oorzaken en gevolgen van die (on)gewenste situaties;
- f. het formuleren van gewenste situaties, wat daar voor nodig is & wat het beoogde effect daarvan moet zijn (**dus nog geen oplossingen bedenken!**);
- g. het formuleren van de veranderopgave die opgepakt gaat worden, of door de locatie zelf of met ondersteuning vanuit de Hogeschool Rotterdam;
- h. het opstellen van een overdrachtsdocument voor de locatie/ het management, met daarin de opbrengst van de stappen 1 t/m 4 + soms een aanzet actieplan.

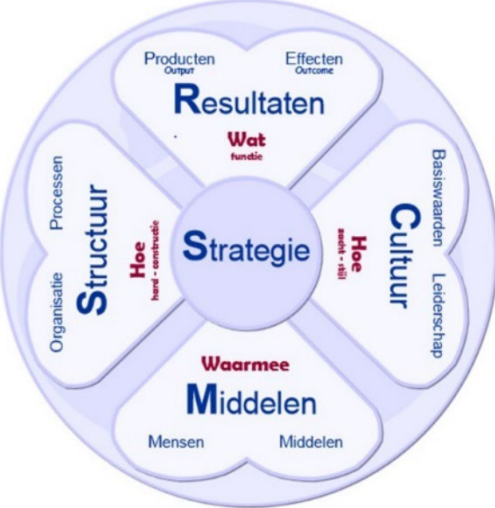
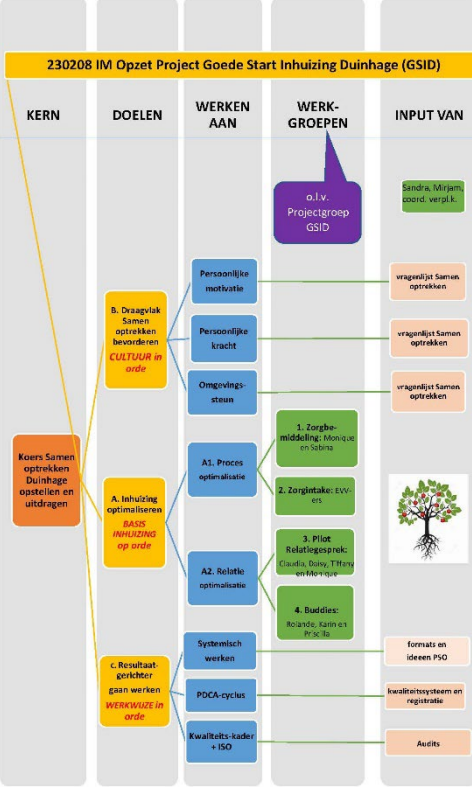
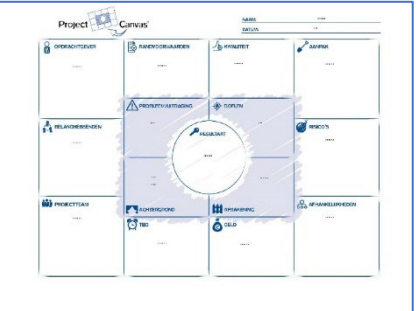
Bijlagen. In de bijlagen zijn een aantal van de in het draaiboek genoemde instrumenten, hulpmiddelen en concrete voorbeelden opgenomen.

Draaiboek Participatief Actie Onderzoek

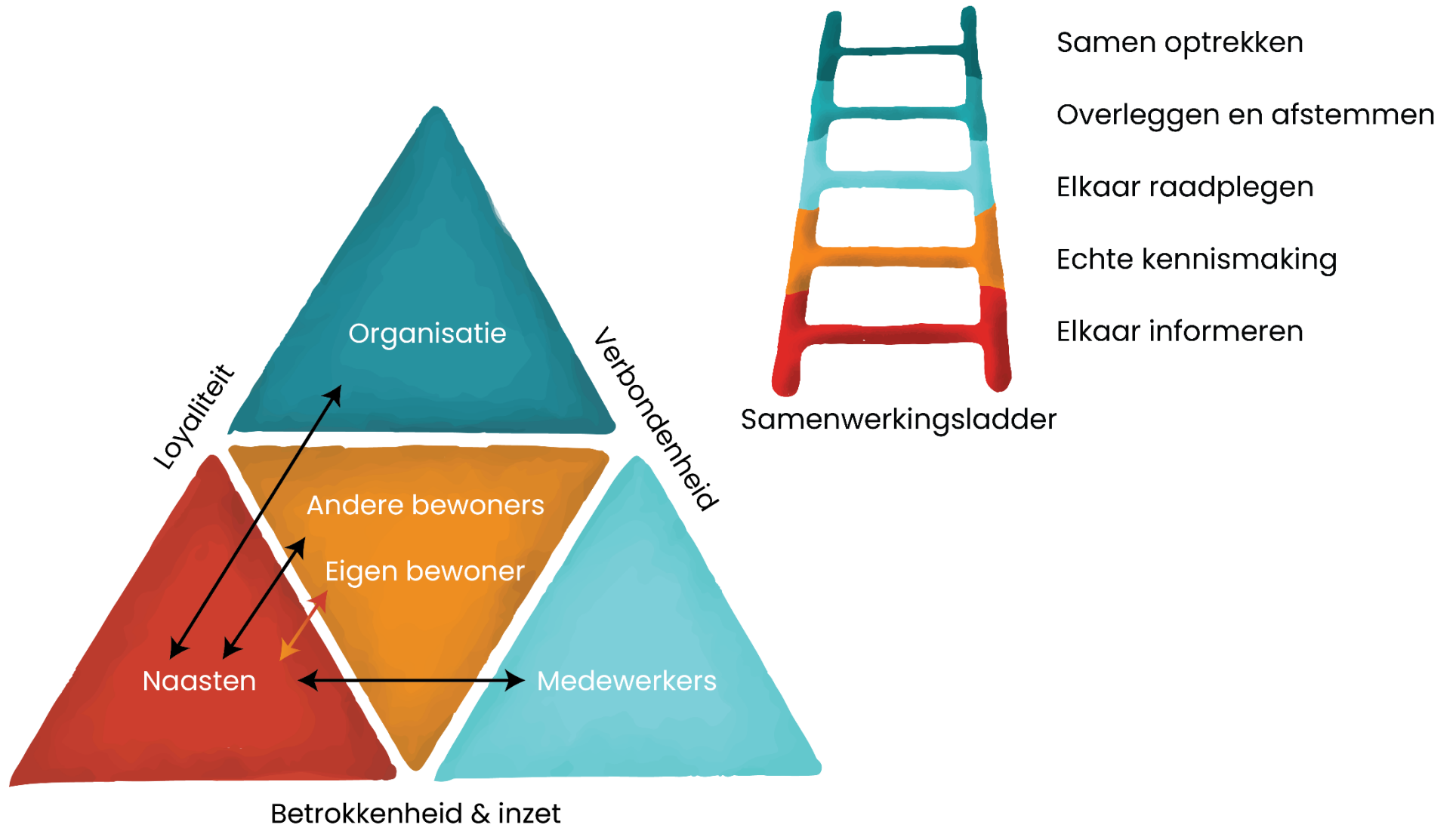
Stappen	Onderdelen (Wat te doen?)	Resultaten (Waartoe?)	Werkwijze, methode, onderzoek (Hoe)
<p>0. Voorbereiding Start</p> <p>Vier weken 2 a 3 bijeenkomsten + bilateraal tjes</p>	<p>1. Kennismaken met locatie in 1 a 2 gesprekken</p> <p>Uitleg over PSO, verstrekken van info op papier Kennismaken met de locatie: waarom SO voor hen interessant? Is er een match en gaan we starten? Zo ja, van verder met onderdeel 2</p> <p>2. Aanstellen kartrekkers en Instellen locatiewerkgroep voorbereiden</p> <p>Kartrekker(s) aanwijzen Brede samenstelling werkgroep op papier Voorlopige werkwijze en overleggen fasen 1 t/m 4 Info over andere gremia PSO</p> <p>3. Start werkgoep PSO regelen</p> <p>Overleg met kartrekkers over invulling werkgroep, overlegdata, startdatum en agenda's Tijdelijk maken voor duur PAO op locatie met gremia kartrekkers en werkgroep. Datum informele bijeenkomst afspreken</p>	<p>1. Goed begin = halve werk</p> <p>Contact en vertrouwensbasis gelegd Ideeën/verwachtingen gedeeld Informatie verstrekt en gedeeld</p> <p>2. PAO-kartrekkers</p> <p>Kartrekker(s) benoemd en in stelling gebracht Gesprek gevoerd met kartrekkers Voorlopige werkwijze vastgesteld</p> <p>3. Voorbereiden start traject werkgroep en kartrekkers</p> <p>Werkgroep op papier samengesteld 1^e versie NAW-lijst Data overleggen werkgroep en kartrekkers Fase 1 t/m stap 4</p> <p>4. Eerste informele bijeenkomst werkgroep PSO geregeld</p> <p>Deelnemers kunnen bekijken of deelname echt iets voor hen is en past in hun (werk)schema Met elkaar bespreken of de juiste mensen aan tafel zitten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Via de koepelorganisatie gevraagd naar mogelijke locaties met belangstelling. • Korte intro en kennismaking via de mail. • Telefonisch contact inplannen gesprek • Kennis maken, contact leggen en mogelijke match bespreken • Relatie met andere projecten binnen locatie • Betrokkenheid & rol management en koepelorganisaties <p>Agenda 1^e informele bijeenkomst luidt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korte kennismakingsronde 2. Manager vertelt waarom locatie meedoet aan PSO en het belang daarvan 3. Info Project Samen optrekken 4. Concrete opdracht: Wat gaat goed met SO en wat kan beter? 5. Hoe is 1^e keer bevallen, wie gaat door? 6. Praktische afspraken over vervolg 7. Huiswerkopdracht
<p>1. Oriëntatie</p> <p>Vier weken 2 bijeenkomsten</p>	<p>1. Werkgroep van start</p> <p>Kennismaking en intro PAO Ophalen wensen, verwachtingen en ervaringen van alle deelnemers in de driehoek</p> <p>2. Kartrekkers op stoom</p> <p>Overleggen ter voorbereiding op werkgroep overleggen</p> <p>3. Officieel moment/kick-off</p>	<p>Organisatorisch:</p> <p>2 bijeenkomsten werkgroep gehouden Tussendoor overleggen kartrekkers: <i>reflecteren op verloop in werkgroep en agenda volgend overleg</i> Kick-off georganiseerd, met uitreiking van samen optrekken tegeltje (zie hieronder)</p> <p>Inhoudelijk:</p> <p>Wat zijn de wensen, verwachtingen en ervaringen van bewoners, naasten, medewerkers en organisaties m.b.t. betekenisvolle relaties en samen optrekken in het primaire proces?</p>	<p>Agenda 1^e werkbijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Voorstel planning werkgroep/kt's 2. Nadere info over PSO en actieonderzoek 3. Groeidocument bespreken en aanvullen 4. Huiswerk; resultaat gesprekken <p>Agenda 2^e bijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korte uitleg relatiedriehoek 2. Doelen samen optrekken

Stappen	Onderdelen (<i>Wat te doen?</i>)	Resultaten (<i>Waartoe?</i>)	Werkwijze, methode, onderzoek (<i>Hoe</i>)
	<p>als markeringsmoment voorbereiden en indien mogelijk al uitvoeren. Feestje vieren 😊</p> <p>4. Zicht krijgen op: Wensen, verwachtingen en ervaringen van alle deelnemers in de relatiedriehoek. Hoe kan dat samen optrekken eruit zien?</p>  <p style="text-align: center;">Relatiedriehoek</p>	  <p style="text-align: center;">Samenwerkingsladder</p>	<p>3. Perspectiefwisseling: verwachtingen /wensen en doelen van alle participanten in de driehoek naar elkaar toe</p> <p>Documenten en methoden Relatiedriehoek en samenwerkingsladder (<i>Bijlage 1</i>) en Format Groeidocument (<i>Bijlage 2</i>)</p>  <p style="text-align: center;"><i>Format Groeidocument</i></p>
<p>2. Gehele situatie in beeld</p> <p><i>Vier weken 2 bijeenkomsten</i></p>	<p>1. Vervolg Verdieping op perspectieven Op basis oriëntatie: Wat zijn overeenkomsten en verschillen; Hoe ervoor te zorgen dat allen gehoord worden</p> <p>2. Samenstellen Top 6 Onderwerpen Individueel keuzen laten maken Keuzen met elkaar delen en beargumenteren Komen tot een collectieve keuze Welke acties gelijk al oppakken? Formuleren van ongewenste situaties</p>	<p>Organisatorisch: 2 bijeenkomsten werkgroep gehouden Tussendoor overleggen kartrekkers</p> <p>Structureren en trechters Waar wil de organisatie aan gaan werken Focus op belangrijke/centrale doelen</p> <p>Resultaat: Gedragen top 6 onderwerpen Keuze voor laaghangend fruit? Probleemdefinities gekozen onderwerpen</p>	<p>Agenda 3^e bijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verdieping op perspectieven Eerste ronde persoonlijke Top 6 <p>Agenda 4^e bijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tweede ronde Top 6 Combi met doelen en relatiedriehoek Gelijk al verbeterpunten oppakken? Formulering ongewenste situaties/ problemen (stam probleemboom) <p>Documenten en methoden: Methoden om te trechters (<i>heeft werkgroep slimme ideeën?</i>) en de relatiedriehoek als kader voor de doelen</p>

Stappen	Onderdelen (<i>Wat te doen?</i>)	Resultaten (<i>Waar toe?</i>)	Werkwijze, methode, onderzoek (<i>Hoe</i>)
<p>3. Inzichten delen & identificatie oorzaken/ gevolgen van problemen en (aanzet) oplossings-identificatie</p> <p>Vier weken 2 bijeenkomsten</p>	<p>1. Analyse gekozen onderwerpen Wat zijn oorzaken/gevolgen van de ongewenste situaties/problemen? Wat is nodig voor het bereiken van de gewenste situatie en effecten?</p>  <p><i>Format Actieboom</i></p> <p><i>Format Probleemboom</i></p>	<p>Organisatorisch 2 bijeenkomsten werkgroep gehouden Tussendoor overleggen kartrekkers Terugkoppelmoment naar locatiemanagement</p> <p>Onderwerpen nader geanalyseerd m.b.v. de probleem- en actieboomen; in eerste instantie nog even wegblijven van mogelijke oplossingen .</p> <p>Inhoudelijk: (eerste inventarisatie) welke factoren in de cultuur, structuur, mensen, middelen, strategie en resultaten in de verschillende locaties bevorderen en belemmeren het samen optrekken vanuit betekenisvolle relaties?</p> <p>Vragenlijsten T1 Zijn die al uitgezet, ingenomen en verwerkt om resultaten mee te kunnen nemen??</p>	<p>Agenda 5^e bijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitleg werking probleemboom algemeen a.d.h.v. voorbeeld 2. Uitleg clustering oorzaken (cultuur, mensen, middelen, materialen, processen, beleid & leiderschap 3. Kiezen van ongewenste situaties op basis van doelen en invulling 4. Start invullen een of meerdere probleemboomen (Bijlage 3) <p>Agenda 6^e bijeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vervolg probleemboomen 2. Uitleg werking actieboom algemeen a.d.h.v. voorbeeld 3. Start invullen 1 actieboom <p>Documenten en methoden: Probleem- en actieboomen (<i>Zie Bijlage 3</i>) Mogelijk onderwerpen uit de afgenomen vragenlijsten (<i>Zie bijlage 4</i>)</p>
<p>4. Formuleren veranderopgave en Overdracht</p> <p>2 bijeenkomsten</p>	<p>Formuleren veranderopgave – in overleg met het locatiemanagement - waar de organisatie specifiek mee verder gaat. Voor een nader aan te duiden periode</p> <p>Afsluiting Fase 1 t/m 4, met als resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewustwording onderwerp SO • Meedenken en input vanuit brede laag betrokkenen over wat nu echt de zaken zijn om aan te pakken • Keuze relevante onderdelen • 1^e verkenning wat belemmert en bevordert bij deze onderwerpen • Rol 'deelnemers die niet mee gaan'? <p>Feestelijk afsluiting en overdracht resultaten.</p>	<p>Organisatorisch 2 bijeenkomsten werkgroep gehouden Tussendoor overleggen kartrekkers</p> <p>Inhoudelijk: Format Overdrachtsdocument (<i>zie Bijlage 5</i>)</p> 	<p>Agenda 7^e bijeenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houden van pitches: welke onderwerpen lenen zich voor de veranderopgave • Vaststellen van veranderopgave • Formeren groepje inzake start fase 5: projectplanning <p>Agenda 8^e bijeenkomst Feestelijke bijeenkomst afronding fasen 1 t/m 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overhandiging map documenten t.b.v. overdracht • Presentatie veranderopgave, met eventueel al zicht op de aanpak ervan (actieplan, werkgroepen) <p>Methoden Format overdrachtsdocument</p>

Stappen	Onderdelen (Wat te doen?)	Resultaten (Waarvoor?)	Werkwijze, methode, onderzoek (Hoe)
<p>Stappen 5 t/m 8</p>	<p>1. Veranderopgave die geformuleerd is bij stap 4 nader omschrijven. Hiervoor is informatie van de Probleem- en Actieboom te gebruiken.</p> <p>2. Nagaan hoe de locatie aan deze opgave wil gaan werken, c.q. welke werkwijze passend of gewenst is.</p> <p>3. Bij de keuze van onderwerpen is het zeker van belang om integraal en in de breedte te kijken, dus om gelijktijdig aandacht te besteden aan alle organisatiebouwstenen zoals in onderstaande afbeelding. Zie ook de voorbeelden van de actieplannen.</p> 	<p>Actieplan met veranderopgave, aanpak, onderwerpen en ideeën/afspraken over de verdere stappen gericht op het invoeren van de vernieuwing(en) in de routine van de locatie (= stap 7). Zie bijlage 6 voor twee verschillende voorbeelden van zo'n actieplan.</p> 	<p>Voor deze stappen is geen draaiboek aan te geven zoals voor de stappen 1 t/m 4. Sommige locaties zijn met (nieuwe) werkgroepen begonnen, anderen gingen liever met 1 groep verder. Het hangt ook van de omvang en de complexiteit van de geformuleerde veranderopgave af wat de benodigde vervolgstappen gaan worden. En van de gewoonten en werkwijze van de organisatie.</p> <p>Een handig hulpmiddel om een project nader in te vullen is het Project Canvas. <i>De een vindt dit geweldig en de ander heeft er totaal niets mee 😊</i>. Zoek als locatie passende hulpmiddelen waar een ieder mee uit de voeten kan (of dit snel en met plezier leert!)</p>  <p>Zie bijlage 7 voor Format Projectcanvas</p>

Bijlage 1. Relatiedriehoek Samen optrekken en de Samenwerkingsladder

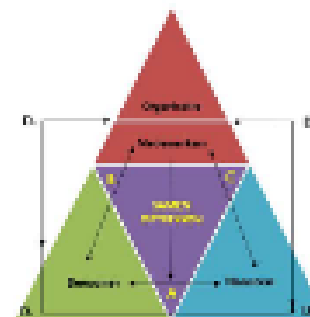


Relatiedriehoek

Bijlage 2: Groeidocument (met nog een eerdere versie van de relatiedriehoek)

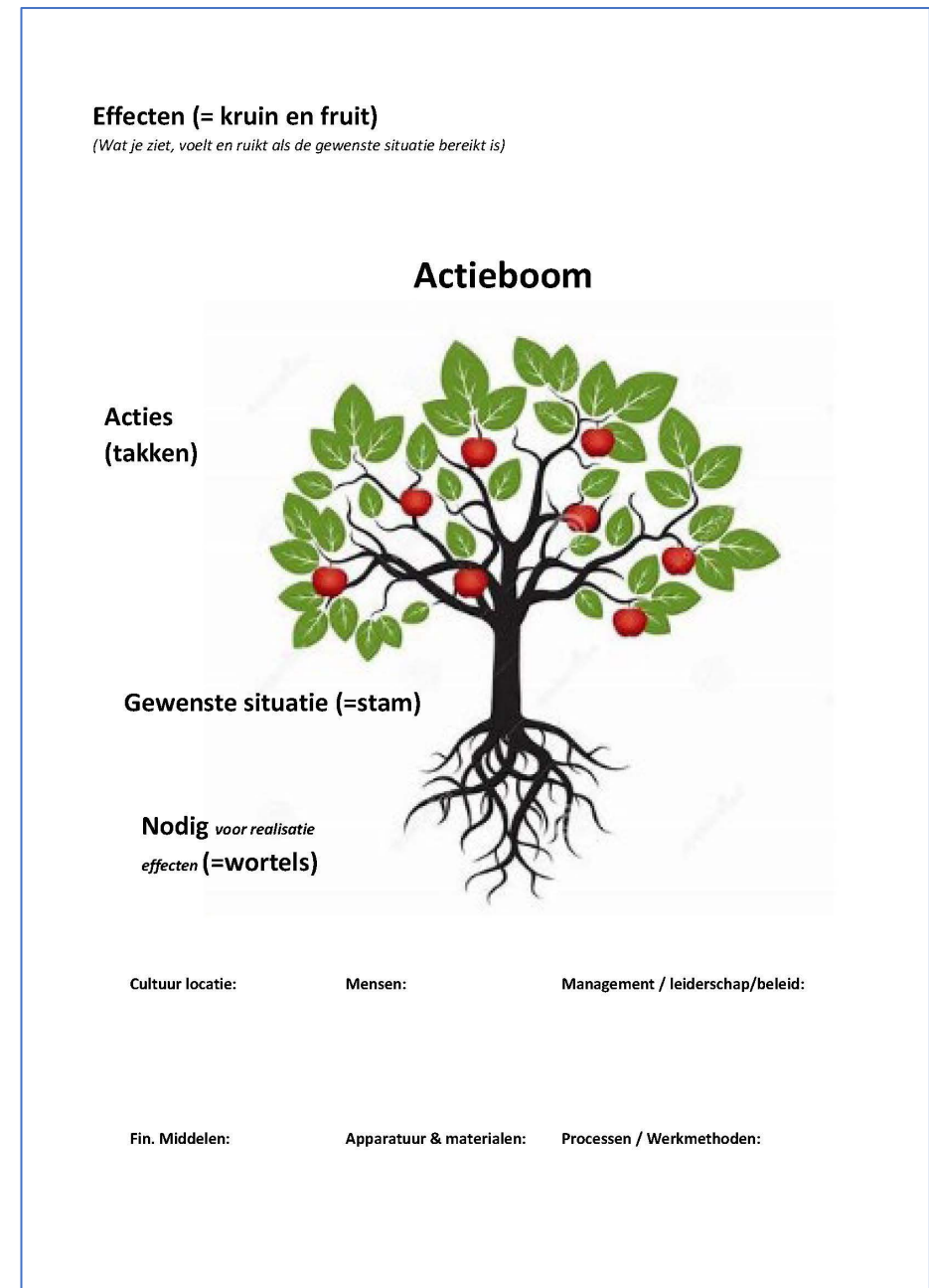
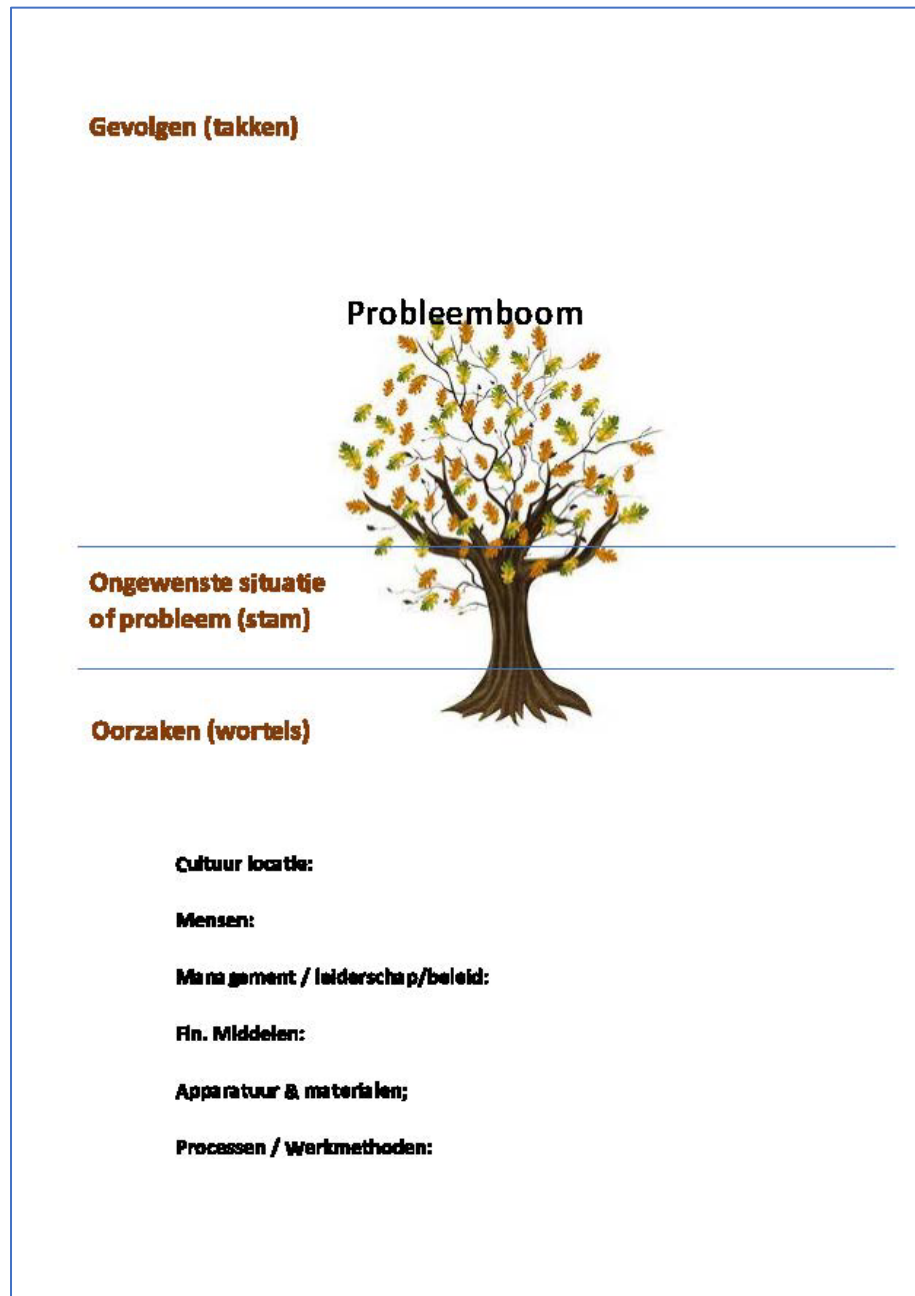
221011 IM Groeidocument locatie x Samen optrekken:

Wat op de locatie naar de mening van de deelnemers goed gaat, beter kan, wat ideeën, doelen en verwachtingen zijn



Wat goed gaat	
Wat beter kan	
Ideeën	
Doelen	
Verwachting	

Bijlage 3: Probleem- en Actieboom



Bijlage 4: Afgenomen vragenlijsten Samen optrekken T1 voor medewerkers in januari 2023

Vragen voor medewerkers T1 januari 2023

Deze vragen gaan over het contact tussen u (als medewerker) en naasten van de bewoners.

1. De aanwezigheid van naasten beperkt mij in mijn werkzaamheden.
2. Een goede relatie met naasten van een bewoner geeft mij werkplezier.
3. Ik nodig naasten uit om actief deel te nemen aan *de zorg* voor de bewoner.
4. Ik nodig naasten uit om actief deel te nemen aan *activiteiten* met of voor de bewoner.
5. Ik vraag naasten van bewoners die ik ondersteun om van het begin af aan mee te praten.
6. Ik heb tijd om aandacht te schenken aan naasten.
7. Door al bij mijn eerste contact met een bewoner te spreken met naasten, bespaar ik later tijd tijdens mijn werk.
8. Ik nodig naasten uit om actief deel te nemen aan het *plannen* van zorg, ondersteuning en activiteiten van een bewoner.
9. Ik kan naasten ondersteunen, zodat zij zo goed mogelijk kunnen omgaan met hun situatie.
10. Ik beschouw naasten als samenwerkingspartners.
11. Ik voel me nuttig / van waarde als ik betrokken ben bij de naasten van bewoners.
12. Ik vraag aan naasten hoe de organisatie ervoor kan zorgen dat ze zich welkom voelen.
13. Ik nodig naasten uit om mee te denken over de locatie en de leefwereld van *alle* bewoners.
14. Ik vraag naasten hoe ik hen kan helpen om het contact met de bewoner in stand te houden of te verbeteren.
15. Het is belangrijk om tijd met de naasten door te brengen.
16. Als de bewoner is verhuisd of overleden, benader ik naasten met de vraag of zij bij de locatie betrokken willen blijven.

De volgende vragen gaan over het contact tussen u en de bewoner.

17. Ik nodig bewoners uit om aan te geven welke aandacht en ondersteuning zij van naasten op prijs stellen.
18. Ik vraag aan bewoners hoe de organisatie ervoor kan zorgen dat zij zich thuis en vertrouwd voelen.
19. Ik stimuleer bewoners contact of vriendschap op te bouwen met andere bewoners.

De volgende vragen gaan over het contact tussen u en collega's (in uw eigen team en in de locatie).

20. Moeilijkheden in de relatie met naasten pakken we hier als team op.
21. Sommige collega's vinden een goede relatie met naasten net zo belangrijk als met bewoners.
22. Ik heb hier collega's die veel beter zijn in contacten met naasten dan ik.
23. We hebben hier verschillende opvattingen over het omgaan met naasten.

Vragen voor naasten T1 januari 2023

1. Ik kan mijn relatie met mijn partner/ouder/familielid/vriend in deze locatie voortzetten.
2. Ik kan hier voor mijn partner/ouder/familielid/vriend van betekenis zijn.
3. Voor mijn partner/ouder/familie/vriend is goed contact met andere bewoners heel belangrijk.
4. Mijn partner/ouder/familie/vriend heeft goed contact met andere bewoners op de locatie.
5. Naasten kunnen hier, als zij dat willen, activiteiten uitvoeren met andere bewoners dan hun eigen partner/ouder/familielid/vriend.
6. Ik kan van betekenis zijn door de rol die ik vervul voor andere bewoners dan mijn partner/ouder/familielid/vriend.
7. Ik heb vertrouwen in de medewerkers van de locatie.
8. Naasten hebben in deze locatie een vaste contactpersoon.
9. Medewerkers zetten zich in om het contact met mij op te bouwen.
10. Ik heb genoeg contact met medewerkers van de locatie.
11. Een goede relatie met medewerkers geeft me plezier.
12. Ik vind het fijn om medewerkers wat beter te kennen.
13. Ik vind het fijn als ik iets kan betekenen voor de medewerkers.
14. Medewerkers hebben in het contact met mijn partner/ouder/familielid/vriend aandacht voor wie hij/zij is
15. De medewerkers geven mij het gevoel dat mijn partner/ouder/familielid/vriend bij hen in goede handen is.
16. Medewerkers vragen mij welke taken ik voor mijn partner/ouder/familielid/vriend wil (blijven) doen
17. Medewerkers vragen mij informatie te geven over de persoonlijke interesses, wensen, behoeften en levensgeschiedenis van mijn partner/ouder/familielid/vriend.
18. Ik word hier, in overleg met mijn partner/ouder/familie/vriend, betrokken bij het evalueren van de zorg en ondersteuning.
19. Ik voel dat mijn betrokkenheid bij mijn partner/ouder/familie/vriend door de medewerkers gewaardeerd wordt.
20. Ik ervaar dat medewerkers in deze locatie hun afspraken nakomen.
21. De medewerkers staan open voor opmerkingen, complimenten, wensen en klachten van naasten.
22. De medewerkers waarderen mijn betrokkenheid bij andere bewoners in de locatie.
23. Deze locatie is gastvrij voor naasten van bewoners.
24. De locatie of organisatie geeft aan van welke voorzieningen naasten (ook) gebruik kunnen maken.
25. Ik voel me hier in deze locatie gezien en gekend.
26. De locatie of organisatie geeft aan van welke ondersteuning zij te bieden hebben aan naasten.
27. Er zijn in mijn eigen omgeving mensen die naar mij omkijken.
28. De zorg voor mijn partner/familielid/vriend ligt vrijwel alleen bij mij.
29. Mijn partner/familielid/vriend krijgt regelmatig bezoek van andere mensen.

Bijlage 5: Format overdrachtsdocument (met nog de Bollen van de PAO-opzet van Madelon Eelderink)

220614 Format Overdrachtsdocument Proces & resultaten Fase 1 – 4 Project Samen Optrekken

Wat besproken is m.b.t. wat goed gaat, beter kan en wat van waarde is

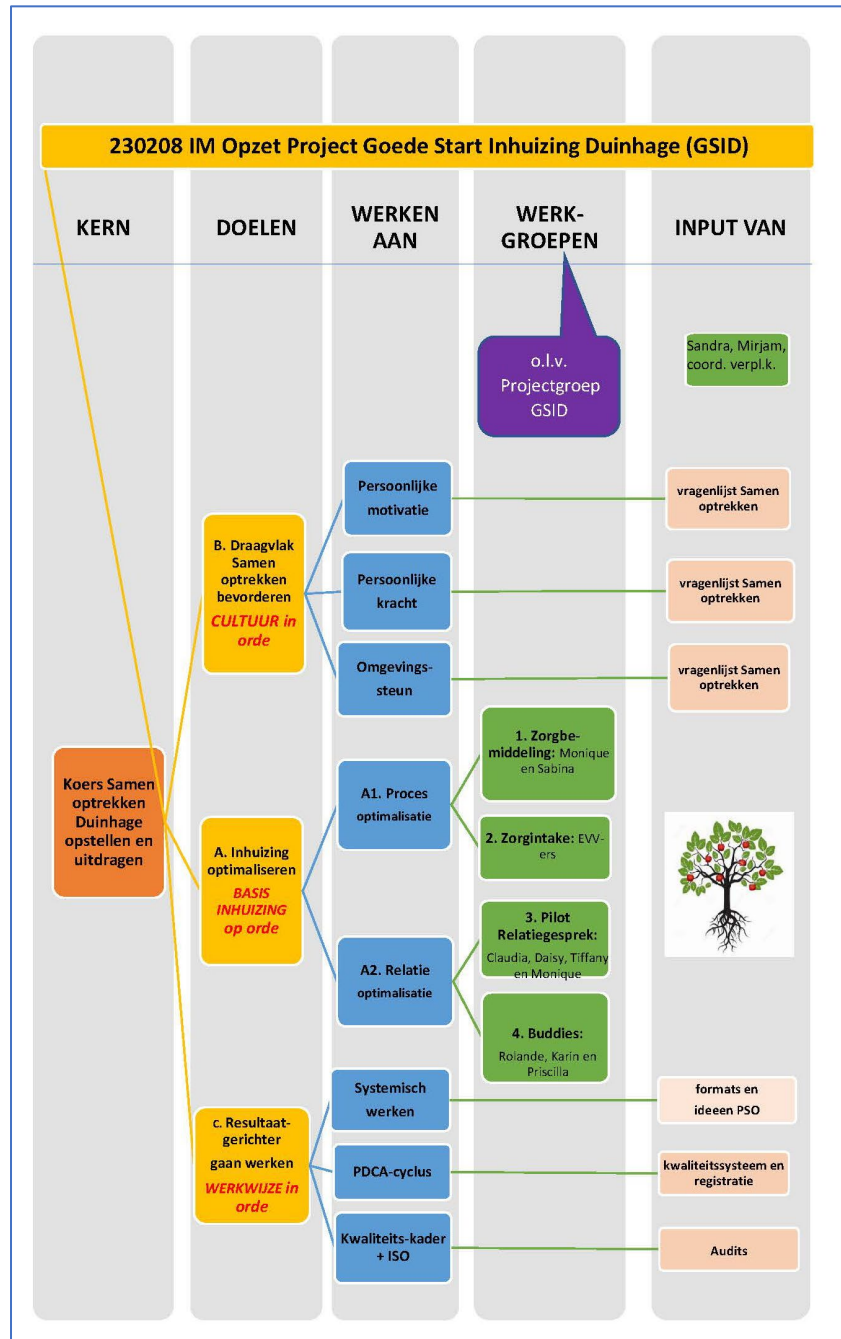
Hoe gewerkt is in PSO op deze locatie



Tastbare resultaten Fase 1 t/m 3

Fase 4. Actieplan c.q. Veranderopgave inzake Samen optrekken:

Bijlage 6: Voorbeelden Actieplan Samen optrekken



230321 IM Actieplan en uitvoering Project Kleurrijk Samen optrekken Delfshaven

WAT gaan we aanpakken? Op basis van de actieboom en De Koers gaan we met 5 werkgroepen verder.

Gewenste situatie: Bij kennismaking, verhuizing en inhuizing (0 tot 6 weken) voelen bewoners en naasten zich gehoord en gezien, waarbij een relatie wordt opgebouwd met de medewerkers en Delfshaven.

Er worden 5 werkgroepen ingesteld. Waar **in rood** de info uit de wortels in de Actieboom is toegevoegd. Dit zijn de touwtjes waaraan getrokken moet worden om de gewenste situatie daadwerkelijk te realiseren.

- Koers:** visie, verwachtingen en spelregels (het **WETEN**), ook als antwoord op de vraag of we wel genoeg aandacht besteden aan de behoeften van bewoners en naasten. *What's in it for me?*
Er wordt op basis van het **Beleid van Laurens** een praktische en concrete visie opgesteld: zo zijn onze manieren en zo willen we samenwerken. Duidelijk is wat bewoners/naasten van Delfshaven mogen verwachten: basiszorg en 24/7 ondersteuning.

- Mensenwerk:** persoonlijke motivatie en kracht (**VINDEN, WILLEN, KUNNEN, DURVEN**, input vanuit de vragenlijsten). Wat maakt dat alle betrokkenen mee willen doen met samen optrekken?

Cultuur: welzijn bewoner staat bij iedereen centraal, we denken in mogelijkheden, goede sfeer in huis, veiligheid om elkaar aan te spreken, met diversiteit rekening houden, uitnodigen en transparant zijn, goede voorbeelden met elkaar delen en aansprekende verhalen vertellen. Samenwerking geeft positieve energie.

Mensen: Goede communicatie, Wederzijdse verwachtingen worden gedeeld en besproken, Te hoog gespannen verwachtingen worden getemperd, medewerkers weten elkaar te vinden, professionele zorg, voldoende personeel, aansluiten bij behoeften bewoners. Medewerkers trekken de zorg niet teveel naar zich toe. Naasten worden uitgenodigd om naar vermogen mee te doen. Bekend is wat aan naasten uit handen mag worden gegeven. We weten wat medewerkers nodig hebben om dit te kunnen gaan doen: kennis en vaardigheden om contact te leggen met naasten en hen uit te nodigen samen op te trekken.

- Inhuizingsprocedures en werkwijze:** (**DOEN** op de werkvloer: hoe het nu gaat t.a.v. gehoord/gezien worden en opbouwen van een relatie, naasten vertellen wat wel kan, hoe faciliteren we de relatie tussen bewoner en naasten en hoe nodigen we naasten uit om mee te doen? Hen vragen wat ze willen blijven doen.

Middelen & materialen: goede informatie, o.a. over bezoektijden, toegankelijkheid huiskamers, naasten kunnen blijven slapen. Papieren – en digitale agenda's zijn op elkaar en op de zorgplannen afgestemd. Er zijn spel- en leefregels opgesteld over hoe met elkaar samen te werken.

Processen / Werkmethoden: inhuizingsprotocol en procedures geregeld en bekend, regeling spoedopnames, zorgplan en clientkaart leidend voor dagindeling (bv. tijdstip van opstaan en onder de douche), taakverdeling medewerkers is bekend. Bekend zijn met mogelijkheden zorgdossier en rapportages e.d. daadwerkelijk lezen.

- Omgevingssteun** (**MOGEN**: werkklimaat, team, leidinggevende en collega's). Wat faciliteert de uitvoer en de realisatie van gewenste koers?

Management, leiderschap en teams: managers moeten luisteren naar medewerkers, visie hebben, faciliteren van de werkvloer, medewerkers nemen vanuit hun vak verantwoordelijkheid (zoals bv. rapportages bewoners lezen). Teamleden ondersteunen elkaar. Het team ondersteunt individuele medewerkers.















- De verhalenvertellers:** **INSPIREREN**: de Samen optrekken reis verbeelden, in woord en op papier. D.m.v. verhalen en voorbeelden laten we zien wat we doen, wat te bereiken en wat daarvoor nodig is.

Bijlage 7: Project Canvas. Bron is www.werkenaanprogrammas.nl

Project Canvas

NAAM:

DATUM: ...

 OPDRACHTGEVER	 RANDVOORWAARDEN	 KWALITEIT	 AANPAK
 BELANGHEBBENDEN	 PROBLEEM/UITDAGING ...	 DOELEN ...	 RISICO'S
 PROJECTTEAM	 ACHTERGROND	 AFBAKENING	 AFHANKELIJKHEDEN
	 TIJD	 GELD	

RESULTAAT
.....