

Hoe komt samen optrekken met naasten echt van de grond?

Ina Mouris,

Aanjager betekenisvolle relaties in de zorg

Nursing Congres 8 oktober 2024
Zorgprofessional van de toekomst

Betrokken bij Project Samen optrekken:



Even kennismaken, even contact....

De stellingen: Waarom zitten jullie hier?? Pak de stemkaarten

1. Alle andere sessies zaten al vol.
2. Samen optrekken met naasten, het zal wel moeten met de huidige ontwikkelingen.
3. Met naasten optrekken vind ik maar niks: ms verander ik hier van mening 😊
4. Bij ons in de organisatie gaat samenwerken met naasten fantastisch.
5. Graag word ik geïnspireerd over hoe je familie meeneemt in de samenwerking.

Waar werken jullie?

Wie ben ik en wat kan je hier verwachten?



Project Samen Optrekken (PSO) 2021 – 2024



- Bij lectoraat Zorg om naasten,
lector Erica Witkamp
- 6 Locaties: 2 NAH, 4 ouderenzorg
- Breed samengestelde werkgroepen, ook bewoners & naasten

Doel PSO: Samen optrekken met naasten – vanuit een betekenisvolle relatie - wordt binnen het primaire (zorg-, leef- en werk-) proces in de intramurale zorg vanzelfsprekend.

Methode: Participatief Actieonderzoek, leren door te doen, werkgroepen bepalen de veranderopgaven. We gaan voor praktijk- en kenniswinst!



PAO-planning verbetertraject



Analyse

Veranderopgaven & Actieplannen

Uitvoering & realisatie



Quick scans geven hiervoor input.
Komt later nog aan bod!

Voorbeelden Veranderopgaven locaties PSO:

Warm welkom en relatieoptimalisatie
Inhuizing bewoners 1^e zes weken
Aandacht voor sociale relaties bewoners



Implementatie traject



Fase 1. Verkennende fase: wat vinden wij belangrijk voor verbetering? (Sept. 22 – jan. 23)



Doelen:

- Bewustwording inzake bedoeling en belang samen optrekken;
- Creëren klimaat voor verandering en cultuur voor verbetering;
- Detecteren gemeenschappelijke onderwerpen voor verandering.

Werkwijze:

bijeenkomsten met kartrekkers en breed samengestelde werkgroep veranderopgave vaststellen. Enquêtes medewerkers en naasten.

Hulpmiddelen:

draaiboek Participatief Actieonderzoek (PAO): agenda's, werkwijze, formats probleem- en actiebonen inzake oorzaak, effect & gevolgen.

Onderwerpen:

inhuizing: bespreken verwachtingen over en weer; positieve aandacht voor wat wel kan, families/sociaal netwerk uitnodigen mee te doen, duidelijkheid over hoe samen op te trekken en relaties op te bouwen.



Veranderopgave: Bij kennismaking, verhuizing en inhuizing (0 – 6 weken) voelen bewoners en naasten zich gehoord & gezien en wordt een relatie opgebouwd met medewerkers & Delfshaven.

Fase 2. Actieplannen: Integraal kleurrijk Samen optrekken Delfshaven (Febr. – dec. 2023)



Werkgroep 1: Koers (Weten)

- O.a. Strategiebijeenkomsten;
- Dialoogsessies medewerkers & familie;
- BBQ-bijeenkomsten.

Werkgroep 2: Mensenwerk (Vinden/willen/kunnen/ durven)

- O.a. Aanboren persoonlijke motivatie en kracht;
- Gesprekken op afdelingen over samen doen van medewerkers & familie;
- Interviews met medewerkers: ideeën, wensen en behoeften.

Werkgroep 3: Inhuizing (Doen)

- O.a. Opnameprocedures tegen het licht;
- Gesprekken over inhuizing met zorgcoördinatoren;
- Enquêtes naasten over hun ervaringen;
- Managen verwachtingen inhuizing.

Werkgroep 4: Omgevingssteun (Durven & Mogen)

- O.a. Werkklimaat, huisregels, Trainingen;
- Het geven van feedback;
- Samenwerking in teams: hoe elkaar ondersteunen?

Winst en resultaten eind 2023:

- Actieplannen werkgroepen, gebaseerd op de aanpak op gebied van cultuur, structuur en middelen: huisregels Delfshaven, producten Zorg vanuit de relatie (inbreng Stadstrainers), aangepast inhuizingsproces;
- Breed gedeeld besef dat succesvol samen optrekken vanuit de relatie moet worden ingestoken;
- Plezier bij deelname werkgroepen, duidelijkheid en structuur ervaren, denken in mogelijkheden;
- PAO helpt informele leiders om het voortouw te nemen en hun energie straalt uit naar omgeving;
- Medewerkers die elkaar beter kennen & waarderen, meer multidisciplinaire samenwerking;
- Samen Optrekken Show met presentaties van alle werkgroepen: Wat gedaan? Wat ontdekt? Hoe verder?
- Op papier kleine stappen, voor Delfshaven groot. "Wanneer het in Delfshaven kan, kan het overal".

Succesfactoren Project Kleurrijk Samen optrekken:

- PAO fungeert als katalysator om medewerkers in kracht te zetten; locatiemanager enthousiasmeert, geeft vertrouwen;
- Van locatiebrede naar afdelingsgebonden bijeenkomsten; dit vergroot deelname en betrokkenheid;
- Eigenaarschap van meet af aan bij de deelnemers gelegd en van lieverlee daar ook geborgd;
- Oefenen met relatiegesprekken met naasten: uitdaging om niet gelijk om helpende handen te vragen;
- Ondersteuning van de Stadstrainers op de afdeling zelf, bij vormgeven & opbouwen goede relatie.

Fase 3. Borging vanaf 2024: Samen optrekken is onderdeel jaarplan 2024 met jaarkalender voor bijeenkomsten van subwerkgroepen. Project- en procesbegeleider is aangesteld. Subwerkgroepen werken met concrete actieplannen.



Kenniscentrum
Zorginnovatie



Deze poster hoort bij het project Samen Optrekken (2022–2024) van het Lectoraat Zorg om Naasten.
Contact: f.e.witkamp@hr.nl, info@mourispb.nl, a.poutsma@laurens.nl

Implementatie traject



Fase 1A. Verkennende fase: wat vinden wij belangrijk voor verbetering? (nov. 2021 t/m juni 2022)



Doelen:

- Bewustwording inzake bedoeling en belang samen optrekken;
- Creëren klimaat voor verandering en cultuur voor verbetering;
- Detecteren gemeenschappelijke onderwerpen voor verandering.

Werkwijze:

in 8 bijeenkomsten met kartrekkers en breed samengestelde werkgroep veranderopgave vaststellen. Enquêtes in dec. 21 en maart 23 bij beroepskrachten, vrijwilligers en naasten.

Hulpmiddelen:

draaiboek Participatief Actieonderzoek (PAO) met agenda's, werkwijze, hulpmiddelen zoals probleem- en actiebonen inzake oorzaak, effect & gevolgen. Projectleider en onderzoeker vanuit HR.

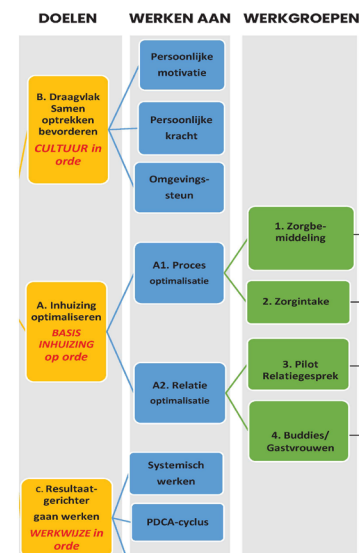
Onderwerpen:

Persoonlijke ontvangst, Diner hoogtepunt dag, Naasten en Duinhage, Teams onderling, Bewoners onderling en Proces Inhuizing.



Fase 1B. Verdiepende fase: Inventarisatie van o.a. inhuizing: werkprocessen, ervaringen en wensen in beeld (juli t/m dec. 2022)

Fase 2. Projectplan met opgave goede start inhuizing (jan. 2023 – jan. 2024)



Winst en resultaten aanpak Cultuur o.a.:

- Meer saamhorigheid, verbinding en begrip tussen medewerkers zorg, welzijn en facilitair;
- Medewerkers ervaren dat investeren in contact met bewoners en naasten loont;
- Meer draagvlak voor samen optrekken;
- Nieuwe werkwijze relatieaanpak door iedereen gedragen;
- Mantelzorgers meer bij Duinhage betrokken

Winst en resultaten aanpak Proces (A1) en Relatie (A2):

- Proces inhuizing geoptimaliseerd, waarna meer ruimte en ideeën voor relatieoptimalisatie;
- Klinische les intake: doseren informatie, aandacht voor de mens achter bewoner & naaste en de relatie;
- Functie Coördinator Informele Zorg steeds meer uit de verf;
- Door begeleiding gastvrouwen ervaren nieuwe bewoners minder stress (dus naasten ook);
- Deelprojecten geëvalueerd en bijgesteld, resultaatgerichte werkwijze met de PDCA-cyclus.

Succesfactoren Project Samen optrekken:

- Richtinggevend, inspirerende en passende projectopzet;
- Locatie stabiel, voldoende medewerkers;
- Drive locatiemanager, enthousiasme deelnemers
- Medewerkers die elkaar meer zijn gaan waarderen
- Goede basis gelegd in Fase 1; betrokken project-leider PSO.

Fase 3. Borging vanaf 2024: Samen optrekken is onderdeel jaarplan 2024, ontwikkeling van zorggericht, naar bewoner- en relatiegericht is ingezet, dit proces mede in handen van welzijn en zorgcoördinatoren. Betrokkenheid naasten goed op netvlies.



Kenniscentrum
Zorginnovatie



Deze poster hoort bij het project Samen Optrekken (2022–2024) van het Lectoraat Zorg om Naasten.
Contact: f.e.witkamp@hr.nl, info@mourispb.nl, marleen.hallensleben@Florence.nl



Kenniswinst Samen optrekken: werken met de 5 B's



Hoe komt samen optrekken met naasten nu echt van de grond?

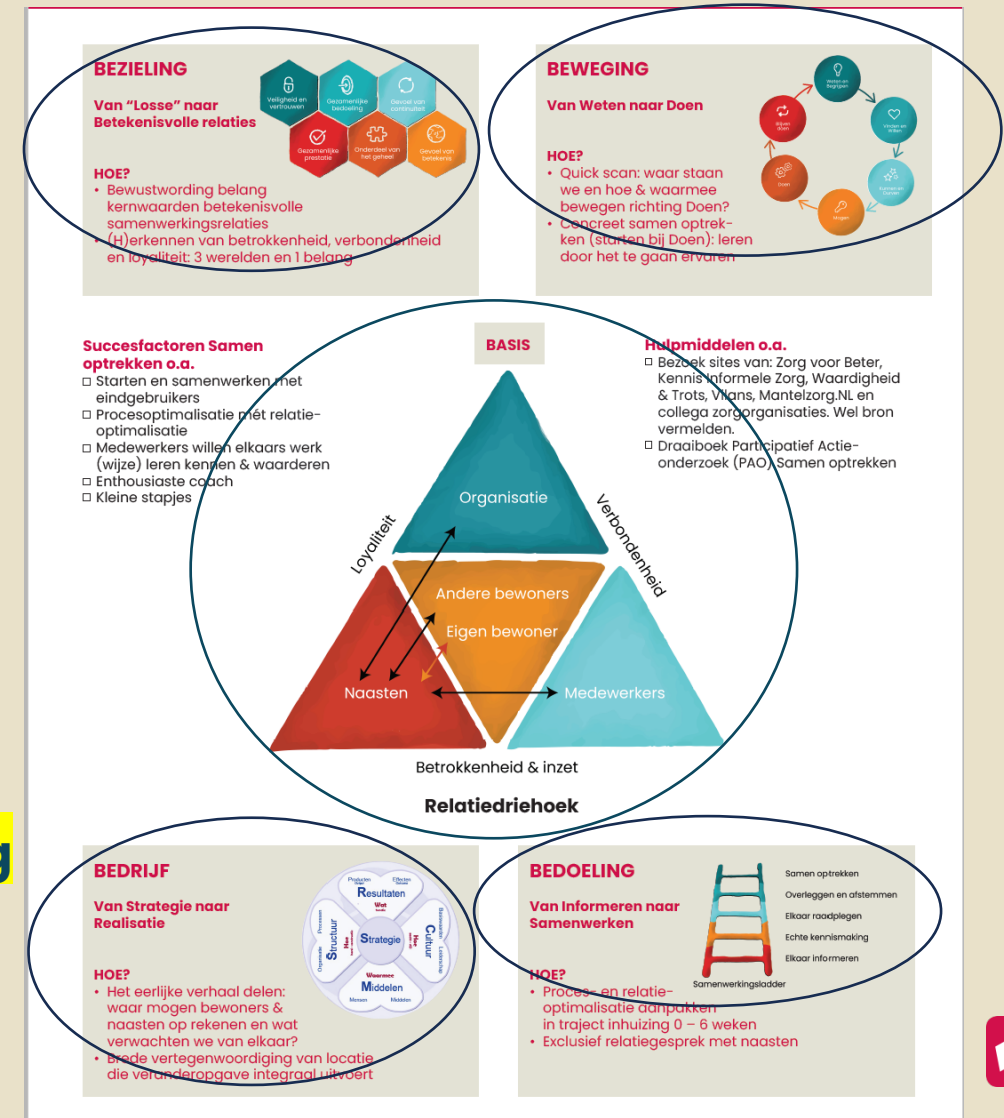
Aanzet Implementatie-Methode Mouris:

I. Perspectief Vernieuwing 1. Basis & 2. Bezieling Quick scan

II. Perspectief Organisatie: 3. Bedrijf Quick scan

III. Perspectief Gebruikers: 4. Bedoeling & 5. Beweging

Quick scan Medewerkers
Quick scan Naasten



Perspectief **Vernieuwing** (Samen optrekken): 1. De Basis



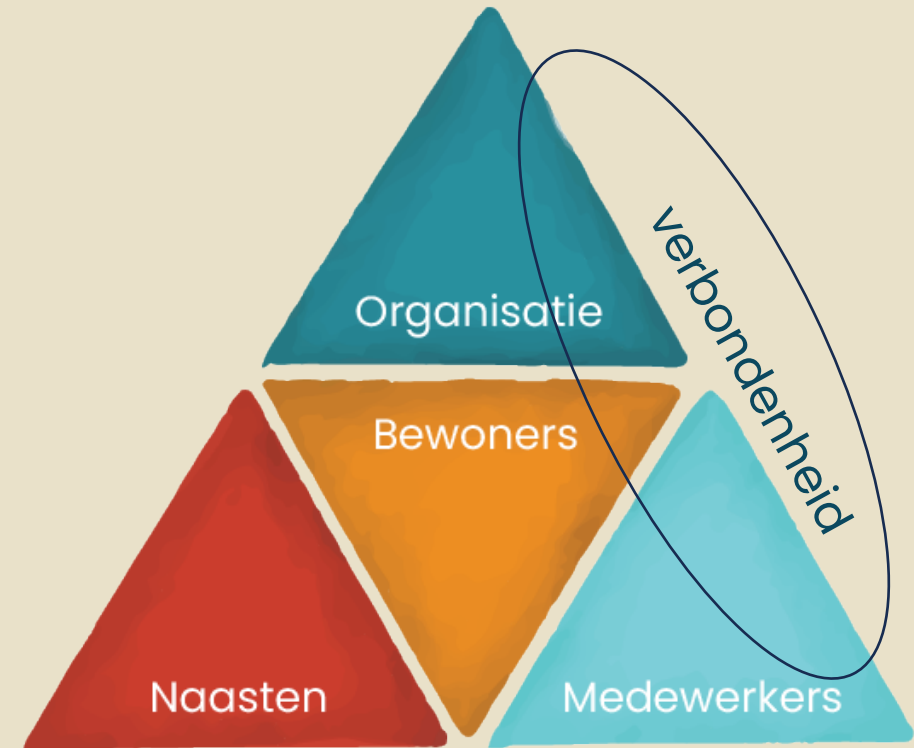
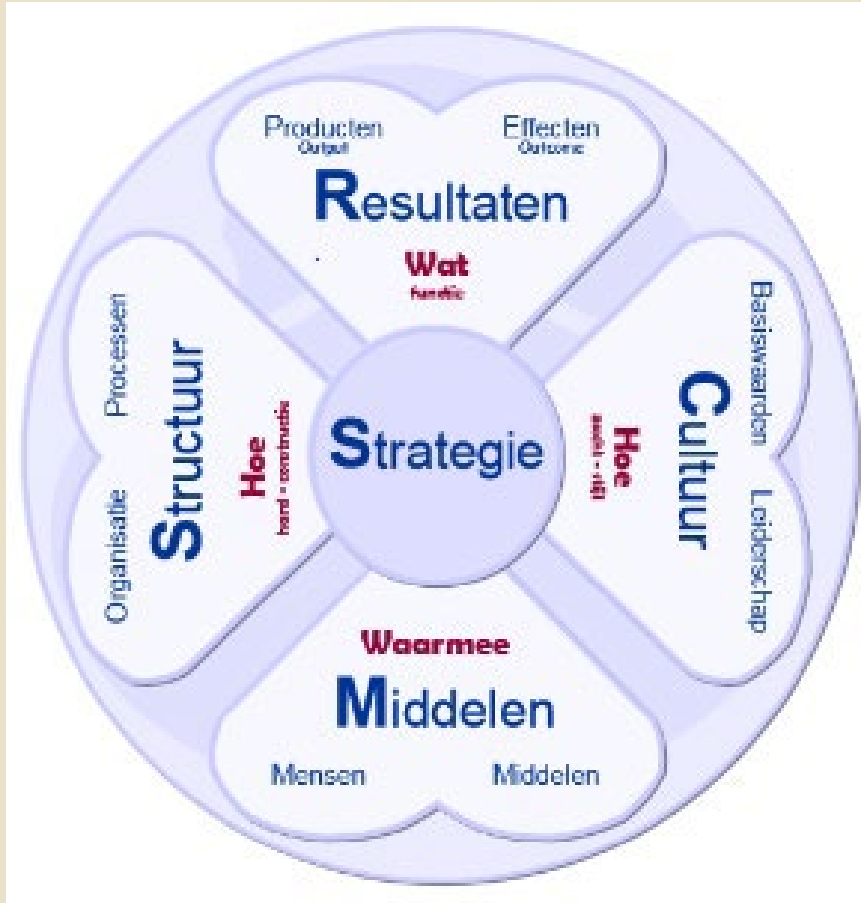
De relatiedriehoek



Perspectief **Vernieuwing** (Samen optrekken): 2. De Bezieling



Perspectief **Organisatie**: 3. Het Bedrijf



Perspectief **Gebruikers:** 4. De Bedoeling op de werkvloer

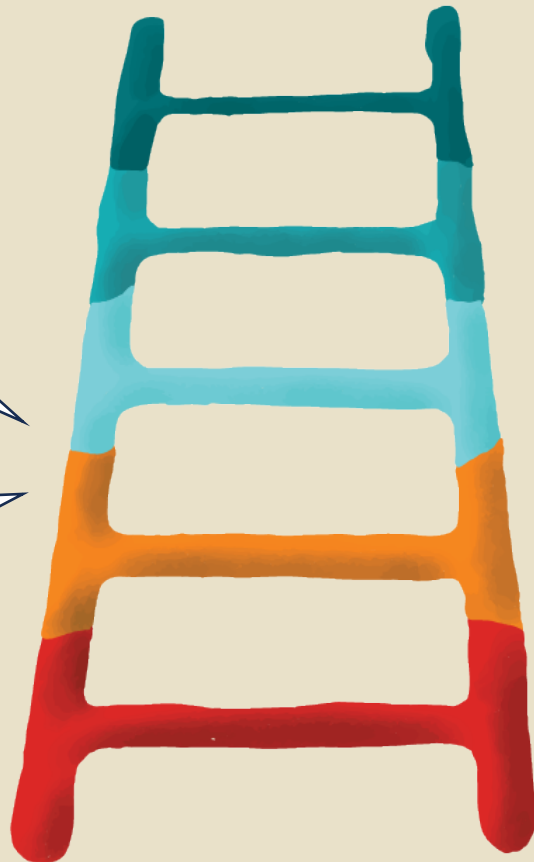
Doel

organisatie:

behoud, meer
en andere inzet
van naasten

Doel Naasten:

Kwaliteit van
leven eigen
bewoner, en
verder??



Samen doen, samen optrekken

Eigen + andere bewoners? Organisatie?

Overleggen en afstemmen

Samen bespreken wat wijsheid is

Elkaar raadplegen

Meerzijdige communicatie

Echte kennismaking

*uitnodigen, investeren in betekenisvolle
relatie, verlokken & verleiden! **Zie kaart Tips***

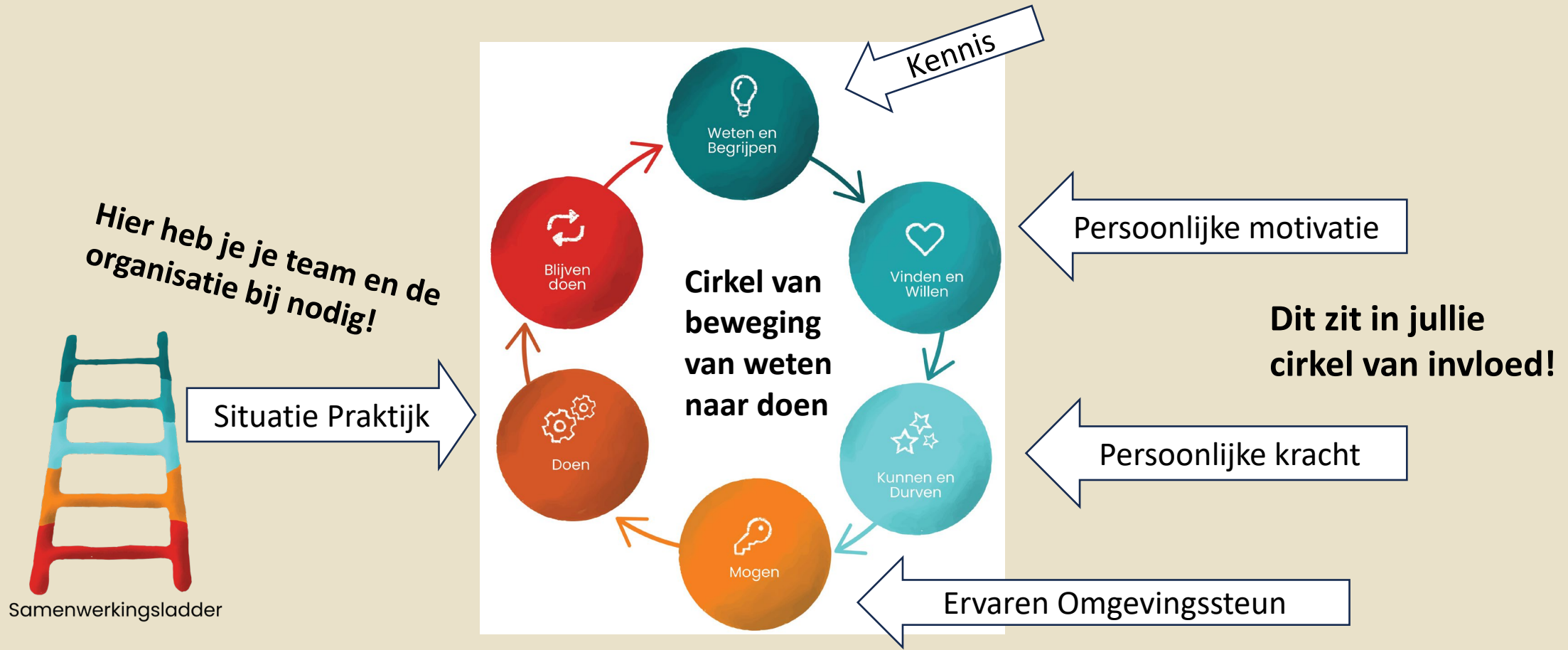
Elkaar informeren

Eenzijdige communicatie

Samenwerken medewerkers en naasten



Perspectief **Gebruikers**: 5. De Beweging



Van weten naar doen

Aan de slag!! De **Quick scan** medewerkers

Korte instructie:

- In groepjes van iets van 6 mensen met stellingen aan de slag
- 12 stellingen op papier, **Doen** op 1^e blz., **Weten t/m Mogen** op 2^e blz.,
- Gebruik de stemkaarten!

Taakverdeling in groepje:

- 1 persoon leest stellingen voor , 1 persoon noteert scores groepje
- Kijk waar jullie willen beginnen, bij blz. 1 of blz. 2
- Uitwisselen van ervaringen prima, maar houd wel de tijd in het oog
- Als jullie de groepsscore bekijken, wat valt jullie dan op?
- Zoiets kan je na vandaag ook je team doen: kijk waar jullie staan!



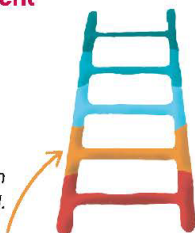
Tips goede relatiegesprek met naasten

Het goede relatiegesprek, hoe dan?

Zes tips voor start betekenisvolle relaties met naasten in de langdurige intramurale zorg.

Met aandacht geef je elkaar kracht

Tip 1: Regel zo snel als mogelijk een **echte kennismaking** met alleen de naasten. Uitleg: "Omdat uw verwante hier komt wonen, gaan we elkaar regelmatig ontmoeten. Wij hebben eenzelfde belang: dat het zo goed mogelijk gaat met uw verwante. Daarin spelen we allemaal een belangrijke rol. En daarom vinden wij het belangrijk om met elkaar kennis te maken."



Samenwerkingsladder

Samen optrekken
Overleggen en afstemmen
Elkaar raadplegen
Echte kennismaking
Elkaar informeren



Aandacht voor naasten

Tip 2: Vraag naasten hoe het met hen gaat. Wees benieuwd naar wat voor hen van belang en van waarde is. "Waar zit jullie zorg, jullie angst en jullie verwachting? Waar zien jullie tegen op en waar kijken jullie naar uit?" Neem daarna de tijd om echt te luisteren. Stiltes zijn prima: dan wordt er nagedacht! En bedenk: je hoeft niet te helpen, niets te repareren of op te lossen, alleen maar rustig mee te bewegen.

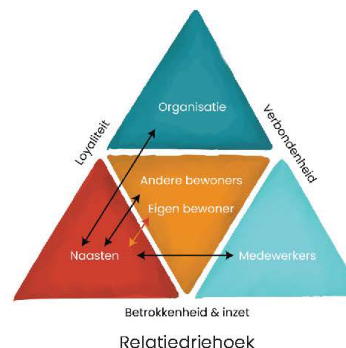


Aandacht voor relatie tussen bewoner en naasten

Tip 3: Het gaat hier over de relatie die naasten en bewoner met elkaar hebben. "Hoe is jullie contact, wat betekenen jullie voor elkaar? Wat is kenmerkend voor jullie relatie? Waar beleven jullie met elkaar plezier aan?" Dit soort info is essentieel om op voort te bouwen.

Aandacht voor voortzetten relatie

Tip 4: Vraag naasten of zij al hebben nagedacht over hoe zij de relatie willen voortzetten nu hun verwante hier komt wonen. "Waar willen jullie heel graag van verlost worden? Wat willen jullie niet kwijtraken, wat mogen we zeker niet van jullie overnemen?" Vraag NIET gelijk om helpende handen; investeer nu eerst in contact, in vertrouwen, in de relatie. De rest komt later wel.



Professionele aandacht: durf persoonlijk te worden

Tip 5: Geef persoonlijke voorbeelden van samenwerking in de relatiedriehoek. "Mag ik jullie een voorbeeld geven van samenwerking waar ikzelf blij en gelukkig van word?" Daarmee geef je naasten een goed idee van wat er kan, mag en gewaardeerd wordt. Jouw persoonlijke enthousiasme en betrokkenheid is belangrijk in het opbouwen van een goede relatie.

Aandacht voor beweging van Weten naar Doen

Tip 6: Bespreek met collega's wat zo'n gesprek soms lastig maakt. "Ben jij wel zo enthousiast over samenwerking met naasten (wil je?). Lukt het je niet altijd om de goede toon te vinden (kun je?). Waar zit jij in de cirkel van beweging?" Dat helpt om te zien waar werk aan de winkel is. En bedenk: oefening baart kunst. Dus durf te doen en probeer echt kennis te gaan maken met naasten!



A5-tje met deze tips kun je zo mee nemen!



Maart 2024. Gebaseerd op Project Samen optrekken Hogeschool Rotterdam. Zie voor meer informatie: www.hogeschoolrotterdam.nl/onderzoek/projecten-en-publicaties/zorginnovatie/zelfmanagement-en-participatie/samen-optrekken/

Contact: f.e.witkamp@hr.nl (Erica) of info@mourispb.nl (Ina).

Bovenstaande tips zijn een aanvulling op o.a. www.waardigheidentrots.nl/tools/11-tips-voor-samen-zorgen.

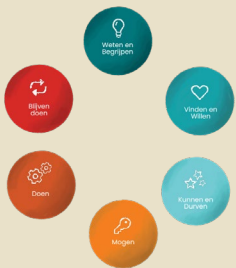


Kenniscentrum Zorginnovatie

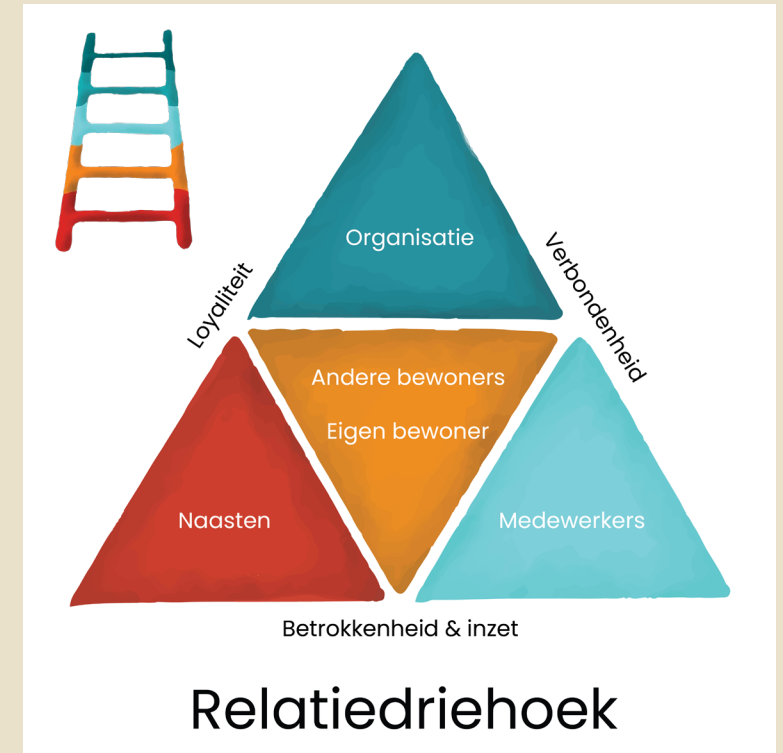


Take home message....

1. Het belang van werken aan betekenisvolle relaties en het opbouwen van loyaliteit;
2. Iedereen in de organisatie heeft iets te doen voor dat samen optrekken: Organisatie, Medewerkers en Naasten;
3. Hoe samen optrekken te concretiseren is en welke gradaties daarin de onderscheiden zijn (de ladder);
4. Quick scan medewerkers geeft inzicht in waar je met elkaar in de beweging staat en waar winst te boeken is;
5. Er is ook een Quick scan voor naasten, zie site Ina.



*Inspiratie gekregen voor:
Hoe komt samen optrekken
met naasten nu echt van de
grond??*



Samen optrekken, vanzelfsprekender!

Contact?

Ina Mouris, info@mourispb.nl



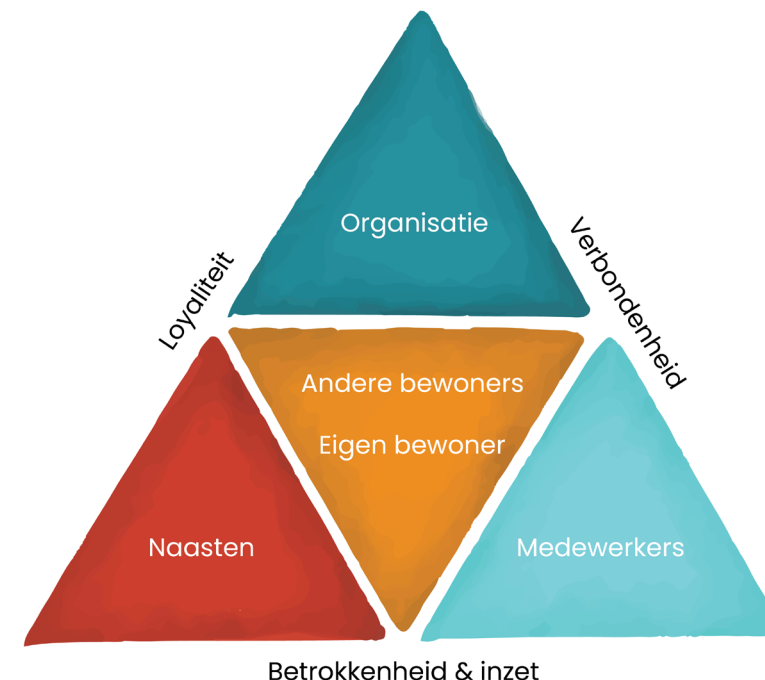
Meer weten?

Site Project Samen optrekken HR

<https://www.hogeschoolrotterdam.nl/onderzoek/projecten-en-publicaties/zorginnovatie/zelfmanagement-en-participatie/samen-optrekken/>

Site Mouris Projecten Bureau

www.mourispb.nl



Relatiedriehoek

