

## Rode draad wenskaarten theatervoorstelling Mag ik je kussen 30 mei – 9 juni H'sum

### Iedereen moet dit zien

Als er één belangrijke rode draad te halen was uit de reactie van alle bezoekers aan de theatervoorstelling, was het wel dat iedereen in Nederland de voorstelling moet zien. Dat gaat ook helpen bij het verwachtingenmanagement, want de verwachtingen vanuit de maatschappij zijn nu al vaak niet realistisch. Het moet bekend worden dat de zorg van nu, straks echt niet meer kan.

Veel terugkomend was de wens dat ook de overheid, zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeente de voorstelling gaan zien. Maar regelmatig werd ook de wens uitgesproken dat locatie- en zorgmanagers/teamleiders de voorstelling zouden zien en serieus met de vraagstukken aan het werk gaan. De voorstelling werd door velen gevoeld als herkenning, erkenning en een ode aan alle medewerkers in de zorg. Het zou goed zijn om iets dergelijks met enige regelmaat te herhalen om zo het gesprek over de noodzakelijke veranderingen in de zorg levend te houden.

Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken werden meerdere suggesties gedaan, variërend van maak de echte documentaire van het verhaal van de voorstelling, laat de voorstelling op TV zien en gebruik de trailer voor een postbus 51 spotje om het gesprek over de zorg van morgen echt op gang te krijgen.

Mooie uitspraken:

“Wat ik al weet, als buitenstaander, heb ik nu ook gevoeld. Ik ben diep geraakt. De zorg, wat een onvoorstelbaar waardevolle mensen zijn jullie. De mens die maar door en doorgaat. En wie zorgt er dan voor de zorg? Zie elkaar!”

“Ik hoop dat deze voorstelling door een zo groot mogelijk publiek gezien kan worden. Een geweldig stuk. Het stelt een breed maatschappelijk probleem aan de orde, en de maatschappij met elkaar moet samen oplossingen bedenken. De waardering naar de zorg mag ook zeker meer openbaar worden.”



### **Aandacht voor medewerkers**

***“Weet met wie je werkt en help elkaar. Wees lief voor een ander en voor jezelf.”***

***“Dat we elkaar vasthouden, hooghouden en volhouden.”***

Medewerkers missen aandacht, van management én van en voor elkaar. Iedereen wil graag gezien worden. Maar er is te veel haast. Te weinig tijd om “goedemorgen te zeggen”, om te vragen “Hoe gaat het met je?”, voor intervisie, voor teamoverleg. Men zou graag meer ruimte voelen voor persoonlijke ontwikkeling, bijvoorbeeld op het gebied van zelfzorg en het stellen van grenzen. “Bescherm medewerkers door grenzen te laten aangeven.”

Het luisterend oor voor, vertrouwen in en communicatie met de werkvloer wordt gemist. “mogen we weer zelf nadenken? Er is ons veel ontnomen in de verpleeghuizen.”

Medewerkers zouden graag zien dat zowel management als adviseurs, beleidsmakers, zorgverzekeraars en overheid beter weten hoe het er écht aan toegaat. Dus meedraaien in de zorg en vanuit die ervaring hun werk doen. “Je kan het nog zo leuk op papier zetten, maar het moet wel werkzaam blijven.” Daarnaast worden vaak goede ideeën aangereikt, maar vervolgens niet terugvertaald. En terugvertalen gaat verder dan de uitkomsten van een enquête rondmailen.

Medewerkers zouden gekoesterd moeten worden. Zijn we niet te veel bezig met de buitenkant, in plaats van met de bewoners en medewerkers? Waar is de échte aandacht? De cadeautjes zijn leuk, maar (regelmatig) een klopje op de schouder wordt gemist. Vaker een compliment of waardering van de teamleider.

Ook de verbinding tussen afdelingen en locaties wordt als wens geuit. “Om elkaar in de kracht te zetten en te waarderen; van schoonmaak tot arts -> we doen het samen.” In een zelfsturend team is het lastig om elkaar aan te moeten spreken. Evenals het voeren van functioneringsgesprekken met directe collega's.

Daarnaast wordt de balans werk-privé gemist, evenals de aandacht daarvoor.

Tenslotte is de wens in gesprek te blijven over morgen. Een bijeenkomst met eigen team op te praten over veranderingen die mogelijk en/of nodig zijn. Met een gespreksleider buiten het team. En in gesprek blijven over hoe het wél mogelijk is, vanuit het hart in plaats van beperkingen.



### **Meer aandacht voor de cliënt**

#### ***“Ik heb geen tijd om me te haasten”***

De rode draad in de wenskaarten die betrekking hebben op aandacht voor de cliënt is dat veel medewerkers aangeven meer activiteiten in de woningen te willen bieden i.v.m. veranderende zorgvraag. Ook wordt vaak benoemd dat het belangrijk is om de menselijke maat, het zorghart niet uit het oog te willen verliezen. Onderstaand een overzicht van de belangrijkste opmerkingen:

- Meer handen in de zorg, minder naar management.
- Meer de familie ondersteunen om vaker langs te komen en activiteiten organiseren waarbij familie direct betrokken wordt.
- I.v.m. veranderende zorgzwaarte meer activiteiten 1-op-1 en op de woningen organiseren, niet iedere bewoner kan nog naar buiten of bij groepsactiviteiten aanwezig zijn, maatwerk hiervoor blijven leveren. Eventueel vaste helpende handjes hiervoor, geeft ook ontlasting voor de zorg.
- Boven alles de menselijkheid en het hart voor de zorg bewaken, een feestje kunnen blijven maken voor de cliënten. Ondanks werkdruk werkplezier blijven houden en focus houden op de cliënt als mens. Ook al ben je druk, als je 5 minuten tijd hebt is het al goed en kun je geluismomenten creëren. Meer rust slaat ook over op de cliënten. “Ik heb geen tijd om me te haasten”.
- Door groeiende probleem van eenzaamheid en armoede ook gratis activiteiten aanbieden voor thuiswonende cliënten waar ze elkaar kunnen ontmoeten. De eenzaamheid groeit. Wij kunnen een bijdrage leveren door iemand aandacht te geven.
- Cliënten zo vrij mogelijk laten, wat ze zelf kunnen, nog zelf laten doen, zodat de aandacht naar de kleine dingen kan. Daarvoor is het essentieel om bepaalde blikken of lichaamstaal te (leren) begrijpen.
- Ook in het weekend meer activiteiten voor cliënten organiseren.
- Maak vooral van de maaltijd ook een mooie beloning en een rustmoment.



## Tijd en geld

### *De menselijke maat terug en loon naar werken*

In de zorg draait het te veel om geld en niet meer om het beschermen van de kwetsbare ouderen.

Er is meer geld nodig voor de inzet van meer personeel, zodat je weer tijd hebt voor persoonlijke zorg en aandacht. Ook wordt de menselijke maat gemist en is de wens meer aandacht te kunnen geven aan cliënten.

Om het werken in de zorg aantrekkelijker te maken zijn hogere salarissen nodig. Het is dus nodig lef te tonen in salarisonderhandelingen, omdat het salarisgat met andere sectoren niet concurrerend is.

Dit geld is te vinden

- in de top
- door het afschaffen van het fraudegevoelige PGB
- door minder macht te geven aan de zorgverzekeringen

## Onboarding

Het is de taak van de werkgever is om te zorgen voor de zorg!

School nieuwe medewerker zo snel mogelijk door het laten volgen van trainingen:

- Sociale omgangsvaardigheden/benaderingswijzen van dementerenden.
- Omgaan met agressie
- Tiltechnieken.
- Zelfzorg moet je leren, weerbaarheid, grenzen aangeven (MAT training)

Pak dit niet per locatie of klantgroep op, maar Vivium-breed of zelfs regionaal. Dit zijn algemene trainingen die niet specifiek locatie en organisatie gebonden zijn. Door te kijken naar een bredere vraag kan de training regelmatig doorgang vinden.

Er is nu geen tijd voor collega's om nieuwe medewerkers de omgangsvormen en benaderingswijzen met dementerenden uit te leggen. Terwijl dit juist zo belangrijk is. Onderzoek wat de reguliere opleiding op dit gebied aan trainingen verzorgt.

Koppel elke nieuwe medewerker aan een Buddy. Aandachtspunt is dat de begeleiding door een buddy nu veelal in eigen tijd gebeurt. Onder werktijd is hier onvoldoende tijd voor.

- **Werving**

Schenk meer aandacht aan nieuw personeel en medewerkers die nog een on-ontdekt zorghart hebben en die vaak alweer vertrekken omdat de werkdruk te hoog is en te weinig begeleiding.



### **Administratieve lasten**

In het kader van administratieve lastenverlichting wensen onze collega's dat er in zorg.....

Minder schotten zijn, zowel financieel als in allerlei samenwerkingsvormen, en de reis van de klant centraal komt te staan. Hierdoor kan er beter en efficiënter zorg verleend worden. Dit leidt tot meer mogelijkheden voor zorg op maat en aandacht voor het welzijn van de cliënt.

Daarvoor is het nodig dat ook zorgorganisaties onderling meer en beter gaan samenwerken. Onze huidige zorg is lang niet altijd logisch ingericht. De eisen van de zorgverzekeraar ten aanzien van het bestellen van bijvoorbeeld incontinentiemateriaal leidt tot frustraties in vooral de wijkteams. Het is nodig dat we in gesprek gaan met de verzekeraars over hun eisen enerzijds en de wensen en mogelijkheden anderzijds. Daarin vragen wij dat het we het vertrouwen krijgen dat wij weten hoe we goede en verantwoorde zorg kunnen en moeten leveren. Dan zijn een heleboel eisen en administratieve verplichtingen waar we binnen de zorg nu aan moeten voldoen niet meer nodig. Als we daar echt in slagen, komt er meer tijd vrij voor de cliënt en diens welzijn.

Maak ook het indiceren mogelijk voor alle verpleegkundigen die hier bekwaam voor zijn. Het indiceren is nu voorbehouden aan niveau 5 en hoger. Maar ook een verpleegkundige niveau 4 is, mits bekwaam, zeker ook in staat om te indiceren.

Maar, laten we ook kritisch kijken naar welke administratie we onszelf opleggen. Niet alles wordt ons van buiten opgelegd. Er zijn ook veel regels die ons in de loop van jaren zelf opgelegd hebben, maar waarvan we onszelf niet geregeld de vraag stellen of ze nog van toegevoegde waarde zijn.

Helpend kan zijn als adviseurs en beleidsmakers beter nadenken hoe we de zorgteams echt goed kunnen ondersteunen. Zoek medewerkers op en ga in gesprek over wat zij nodig hebben, bedenk het niet vanachter een bureau. Tegen welke dilemma's lopen zij aan en hoe beschermen we hen tegen de externe eisen die ons opgelegd worden. Laat beleidsmakers van zorgkantoor, verzekeraar, overheid enz. verplicht ieder jaar een aantal dagen meedraaien in de praktijk om te ervaren hoe onlogisch sommige regels uitpakken. Hiermee creëer je ruimte voor het echte gesprek met elkaar.

Veel wet- en regelgeving maakt het onaantrekkelijk om in de zorg te willen werken in een dienstverband. Maak dit aantrekkelijker, dan komen er ook minder ZZP-ers en dus meer vaste gezichten bij de cliënt en minder gaten in de roosters.

Zorgverzekeraars en overheid krijgen het advies om in Scandinavië te gaan kijken hoe de (ouderen)zorg is ingericht. Daar kunnen veel waardevolle lessen voor ons zorgstelsel uitgehaald worden. Den Haag, stop met denken dat langer thuis wonen beter is!

Vanuit de thuiszorg kwam daarbij nog het idee om medewerkers te 'tracken' met een GPS-systeem en dit te gebruiken voor de tijdregistratie. Het zou de administratieve lastendruk substantieel verminderen.



### **Bekwaam is bevoegd**

- **Sociaal contract:**

Zet in op meer familieparticipatie. Stel een zorgplicht in voor mantelzorgers en familie. Attendeer (deel informatie met) 1<sup>e</sup> contactpersoon, meerdere familieleden, mantelzorgers en vrienden van cliënt erop dat er hulp nodig is en welke hulp er nodig.

- **Indiceren**

Voor de wijk: laat alle verpleegkundigen die hier bekwaam in zijn indiceren.

- **Inzetten van woonondersteuner**

Zet woonondersteuners/niveau 1 in, voor het bieden van ondersteuning, voor een praatje met de bewoners, een op een met de cliënt, voor spelletjes met bewoners en vast op de afdeling. Zet hen ook in de thuiszorg in. Laat hen rapporteren in het zorgdossier. Leid woonondersteuners op door middel van verkorte cursussen tot woonondersteuner plus voor het uitvoeren van lichte zorgtaken. Bied woonondersteuners langere diensten tot 14.30 uur aan.

### **Technologische ontwikkelingen**

Digitalisering is voor de huidige jeugd straks prima te doen als zij oud zijn.

Ga voor combinatie tussen fysieke zorg en technologie. Niet alleen maar apps en robots, maar ook persoonlijk contact.

Ga in gesprek met de zorgmedewerkers en vraag hen welke robots en technologie zij nodig hebben. Bv tilrobot als iemand op de grond ligt (die > 100 kg is).

Ga voor PUUR ECD, spraak-gestuurd rapporteren gaat ons helpen.

Digitaliseer intakes en cliëntplannen.

Technologische ontwikkelingen moeten meer in de zorg aan bod komen en ook gepromoot worden. Dit kan voor jongeren/zij instromers juist aantrekkelijk(er) zijn om in de zorg te komen werken.



## Opleiding/studenten

***“Maak meer tijd voor leerlingen, want zij zijn immers de toekomst. Anders worden de billen van Mark Rutte ook niet gewassen als hij oud is!”***

- **Studenten/leerlingen – begeleiding en benadering**

Van groot belang is de aandacht voor de manier waarop studenten begeleid dienen te worden. Hierop moet je nu investeren om genoeg medewerkers in de toekomst te hebben. Zij zijn de toekomst. “Maak meer tijd voor leerlingen, want zij zijn immers de toekomst. Anders worden de billen van Mark Rutte ook niet gewassen als hij oud is!”

Besteed als ervaren medewerkers meer tijd en aandacht aan de leerlingen, omdat zij de toekomst zijn. Wij moeten het aantrekkelijk maken voor leerlingen om te blijven werken en groeien in de zorg.

Laat niet standaard elke medewerker studentenbegeleider cursus volgen en deze taak uitvoeren, maar laat het over aan diegene die echt interesse hebben in het begeleiden van studenten. Geef de studentenbegeleiders de tools om de volgende generatie zorgverleners zich als volwaardig zorgverlener te voelen.

Benadering naar leerlingen/studenten (vooral in het 1<sup>e</sup> jaar): zeg niet “het is jouw opleiding”, maar “ik ga je helpen, wat heb je nodig?”

Toon empathie voor leerlingen, luister naar hen en neem hun ideeën serieus.

En beantwoord hun vragen. Zorg dat zij niet (zomaar) weg laten gaan en de opleiding beëindigen. Geef extra aandacht en liefde aan leerlingen en stagiaires, zodat ze in de zorg willen blijven werken.

- **Stageplek**

Laat leerlingen stage lopen waar ze willen. Nu gaan ze niet verder met hun studie, ze willen vertrouwd stage lopen.

“Dat een leerling echt tijd mag hebben om echt boventallig te zijn”.

- **Opleiding**

Zorg voor breed opleiden. Maak de zorgopleiding aantrekkelijker.

Wat doen de opleidingen aan vaardigheden (sociale vaardigheden, benaderingswijzen, communicatie, sociale aspecten)? Dit blijft in de praktijk achter.

Zorg voor een positieve werving naar jongeren, zij hebben het altijd hebben over ondankbaar werk en een te laag salaris.

Technologische ontwikkelingen moet meer in de zorg aan bod komen en ook gepromoot worden.

Het kan voor jongeren/zij instromers juist aantrekkelijk(er) zijn om in de zorg te komen werken.