



Wat is door Samen Beslissen veranderd?

Nieuwsbrief 2
November 2017





Kay:
"De dagbesteding op de boerderij geeft me dagelijks veel voldoening."

Frank:
"Samen Beslissen geeft je mening vleugels!"



Geert-Jan:
"Samen Beslissen zorgt voor verbeteringen en een duim omhoog!"

Voorwoord

Beste verwant,

Waarschijnlijk heeft u er al veel over gehoord: ongeveer twee jaar geleden zijn de locaties Op de Bies, Maasveld en St. Anna gestart met 'Samen Beslissen'. Hierbij werken cliënten, verwanten en medewerkers met elkaar aan een goed leven voor cliënten, mooi werk voor medewerkers en een gezonde organisatie. Aan het einde van dit jaar zal deze nieuwe manier van werken zijn geïntroduceerd bij ongeveer 90 woongroepen in de Koraal-regio's Parkstad, Maastricht / Heuvelland / Westelijke Mijnstreek en Noord- en Midden-Limburg.

In maart verscheen de eerste nieuwsbrief van Samen Beslissen, met daarin veel informatie over de introductie. In deze tweede nieuwsbrief vertellen we u meer over de huidige stand van zaken. Hoe is Samen Beslissen ontvangen? Wat vinden cliënten, verwanten en medewerkers in de praktijk? Wat zijn de opbrengsten en hoe zorgen we ervoor dat de nieuwe manier van werken goed wordt geborgd?

Vindt u het leuk om deze nieuwsbrief samen met uw zoon, dochter of familielid door te nemen? Lees de nieuwsbrief dan vanaf de andere kant in eenvoudige taal en ondersteund met picto's, oftewel in 'taal voor allemaal'.

Wilt u meer weten over wat Samen Beslissen voor uzelf, uw zoon, dochter of familielid kan betekenen? Kom dan naar één van de inspiratiemomenten die begin volgend jaar bij St. Anna (5 maart), Maasveld (6 maart) en Op de Bies (7 maart) plaatsvinden. Binnenkort ontvangt u een uitnodiging met daarin de definitieve tijdstippen en meer informatie over het programma.

Wilt u zelf een bijdrage leveren aan Samen Beslissen? Geef dit dan aan bij de medewerkers van de woongroep. We gaan graag samen met u aan de slag. Want goede zorg, daar hebben we allemaal een aandeel in. Zorg verbeteren we met elkaar!

Lone Linssen, regiodirecteur Parkstad

Wim Swaak, regiodirecteur Maastricht / Heuvelland / Westelijke Mijnstreek

Dick de Koning, regiodirecteur Noord- en Midden-Limburg



• Lone Linssen



• Wim Swaak



• Dick de Koning

Er is geen weg terug. En we willen ook niet meer terug.

Truus Gelissen: "We zijn in een cruciale fase beland in het proces. Momenteel zijn we voor driekwart klaar met het uitrollen van de methodiek Regie op Locatie in de woongroepen van onze VG-locaties en staan we midden in het proces van borging. Wat we hebben opgebouwd moeten we vasthouden, continueren en uitbreiden. We hebben cliënten, medewerkers en verwanten uitgenodigd om mee te denken en mee te beslissen, er is er geen weg terug. En we willen ook niet meer terug."

Bijna twee jaar na de introductie van Samen Beslissen met Regie op Locatie binnen de VG-locaties van Koraal maken we met Truus Gelissen - manager en projectleider bij St. Anna - en procesbegeleider Hanneke Wolff de tussenbalans op. Hanneke Wolff: "Het is bewonderenswaardig hoe goed iedereen met elkaar heeft samengewerkt, cliënten, medewerkers en verwanten. Dit traject heeft best iets gevraagd van iedereen. En dat allemaal voor dat ene doel: de cliënt centraal en in zijn kracht zetten."

Dat lukt steeds beter. Truus Gelissen: "Mensen zijn écht meer met elkaar in gesprek geraakt. Er is meer openheid ontstaan tussen medewerkers en verwanten en vice versa én er is meer betrokkenheid van de verwanten bij het werk. Dit draagt allemaal bij tot een goed leven voor cliënten, mooi werk voor medewerkers en een gezonde organisatie: de kern van Samen Beslissen met Regie op Locatie. We hebben geleerd om ook vanuit het gezichtspunt van de ander naar zaken te kijken waardoor ook weer verbeteringen in de woongroepen ontstaan."

Borging

Aan het eind van dit jaar is het uitrollen van Samen Beslissen met Regie op Locatie in de circa 80 á 90 woongroepen van de locaties St. Anna, Maasveld en Op de Bies grotendeels klaar. Een enorm karwei dat in 2016 begon met het opleiden van negen procesbegeleiders die de methodiek achter Samen Beslissen - Regie op Locatie - hebben overgedragen aan medewerkers, cliënten en verwanten. Hanneke Wolff: "We staan nu op het punt dat de woongroepen zelf aan de slag gaan met de methodiek en Regie op Locatie onderdeel wordt van de dagelijkse manier van werken."

In de verdere borging hebben de woongroepredan en de aanjaagfunctionarissen een centrale rol. "De woongroepredan geven prioriteit aan de uitvoering van verbeterpunten.", zegt Wolff. " En de aanjaagfunctionarissen hebben een belangrijke taak in de ondersteuning van de woongroepredan. Hoe bepalen ze hun agenda? Hoe vaak komen ze bij elkaar? Dat soort dingen houdt de aanjaagfunctionaris in de gaten. En hij zorgt dat het proces niet stopt, hij zet het tandwiel in werking als het nodig is."



• *Truus Gelissen (links) en Hanneke Wolff.*

Verspreiden

De aanjaagfunctionarissen helpen ook het gedachtegoed achter Samen Beslissen met Regie op Locatie binnen Koraal te verspreiden. Tijdens opleidings- en intervisiedagen wisselen ze informatie met elkaar uit. Hanneke Wolff: "Als procesbegeleiders doen we hetzelfde. Wij kijken nadrukkelijk bij elkaar in de keuken en delen onze kennis en ervaring met onze collega's in de organisatie. Uiteindelijk worden we allemaal wijzer en gaan we steeds meer en beter dezelfde taal spreken."

Wat is er bereikt tot dusver? "Te veel om op te noemen", zegt Hanneke Wolff. "Een ongekend groot aantal verbeterpunten is opgepakt en heeft geleid tot verbeteringen in de woongroepen. Er is concrete samenwerking ontstaan tussen verwanten en medewerkers." Truus Gelissen: "Cliënten hebben meer regie over hun leven. Ze hebben écht een stem. Dat kan gaan over de keuze van eten, het tijdstip van naar bed gaan, behoefte aan activiteiten, omgaan met elkaar, noem maar op. Grote winst is ook de intensieve betrokkenheid die verwanten laten zien bij

het reilen en zeilen in de woongroepen. En dat helpt goed om vorm te geven aan medezeggenschap."

Dezelfde taal

Nu Samen Beslissen met Regie op Locatie bijna volledig is uitgerold in de woongroepen van de VG-instellingen, is gestart met het begeleiden van de ondersteunende diensten van Koraal in de methodiek. Want hoewel deze diensten op wat grotere afstand van het leven in de woongroepen staan, staat voor hen eveneens de cliënt centraal. "Facilitaire en medische dienst, dagbesteding, teammanagers en gedragswetenschappers; we moeten allemaal hetzelfde gedachtegoed omarmen en dezelfde taal spreken", zegt Hanneke Wolff. "Sterker nog, vragen van de woongroepen betreffen ook de ondersteunende diensten van Koraal. Ook zij zullen moeten gaan mee bewegen met Samen Beslissen met Regie op Locatie."

Truus Gelissen: "Als de woongroepen en ondersteunende diensten duurzaam met Samen Beslissen met Regie op Locatie aan de slag zijn, kun je écht zeggen dat het project geslaagd is. ■

Veilig werken bij Op de Bies.



- Medewerkers van locatie Op de Bies zijn enthousiast over de pilot Veilig werken.

Samen Beslissen met Regie op Locatie is bijna uitgerold in alle VG-locaties van Koraal. Maar niet alle verbeterpunten kunnen door alleen één woongroep worden opgelost. Daar hebben ze bij locatie Op de Bies wat op bedacht. "Er zijn overkoepelende zaken die buiten de cirkel van invloed van het verbeterteam liggen", vertelt procesbegeleider Diana Lardinois. "Roosteren bijvoorbeeld, of de paramedische dienst, de administratieve dienst en ook een heel belangrijk: een thema als veilig werken. Omdat items die met veilig werken te maken hebben in de lijst van verbeterpunten steeds naar voren komen en omdat ook de Ondernemingsraad veilig werken al langer hoog op de agenda heeft staan, hebben we dit thema bij Op de Bies opgepakt in een pilot."

In de pilot is een werkgroep van 18 personen geformeerd die vanuit diverse disciplines en

allerlei invalshoeken het thema veilig werken onder de loep neemt. In de werkgroep zitten een gedragswetenschapper, verwant, trainer Dreigend en Destructief Gedrag (DDG), hoofd P&O, directeur, teammanagers, leden van de Ondernemingsraad en liefst negen woonbegeleiders. "En daarmee heeft de werkvloer een grote stem in het geheel", licht hoofdwacht Marlies van Rooijen toe, die ook lid is van de werkgroep. "De woonbegeleiders weten als geen ander wat er zich op de werkvloer afspeelt en hoe veiligheid en onveiligheid voelt. In de werkgroep halen we - zoals dat heet - bottom up verbeterpunten omtrent veilig werken op."

Agenda

Debby Koot maakt als woonbegeleider deel uit van de werkgroep. Ze is erg enthousiast over de opbrengst tot nu toe. "Omdat de werkgroep het bespreekt, staat veilig werken bij iedereen hoger op

• Werkvloer en organisatie vinden elkaar in werkgroep en voeren open dialoog

de agenda. Er is meer begrip voor elkaars visie op veiligheid en de woongroepen vinden elkaar beter op het thema. Ze delen kennis met elkaar, maar herkennen ook de knelpunten die ze delen. Via de Nieuwe dialoog achterhalen we als werkgroep de oorzaken van knelpunten waarmee medewerkers op de werkvloer worden geconfronteerd. En daar gaan verbeterteams vervolgens mee aan de slag."

Debby is ook lid van de Ondernemingsraad, Marlies was dat tot voor kort. Voor de OR is deze werkgroep een pilot in het voeren van de Nieuwe dialoog. Debby: "De OR wil graag ontdekken hoe we volgens de methodiek Regie op Locatie bij onze achterban informatie kunnen ophalen om daarmee aan de slag te gaan. Kom je op die manier tot andere besluitvorming? Dat is winst die we in deze werkgroep als OR ook kunnen behalen."

Verbeterpunten

Het is op dit moment iets te vroeg om oplossingen te presenteren. Er is eerst nog wat werk te verrichten. Eind december wordt het plan van aanpak naar buiten gebracht. Waar dient volgens de deelnemers van de werkgroep zeker direct iets aan te gebeuren? Aandacht voor ethische dilemma's, kennisbevordering met betrekking tot wet- en regelgeving staan hoog op de lijst. Maar ook het bespreken van elkaars verwachtingen, het inwerken van nieuwe collega's en het omgaan met calamiteiten worden genoemd. Daarnaast staan de inzet van hulpmiddelen, opvang na escalaties en de open dialoog op de lijst van wenselijke verbeterpunten.

Borgen

Marlies van Rooijen heeft vertrouwen in de weg die Op de Bies heeft ingeslagen. "Je ziet verbinding ontstaan, we gaan bij elkaar in de keuken kijken, kennis wordt opgehaald en verspreid in de organisatie. Voor de toekomst is het van essentieel belang om deze werkwijze te borgen en continueren." ■

De kracht van 'anders kijken'.

Ook in dit prille stadium werpt de pilot Veilig werken bij Op de Bies reeds zijn vruchten af. Bij een woongroep voor cliënten met onbegrepen gedrag is Herman extra gevoelig gedurende de verzorgingsmomenten met escalaties als gevolg. In het verleden waren de begeleiders meerdere malen per dag genoodzaakt om de hulp in te roepen van andere woongroepen. Gemiddeld schoten er dan ongeveer zes collega's te hulp, wat betekende dat er op de woongroepen van deze medewerkers ook verstoringen waren. En een verhoogd risico op escalatie bij deze groepen. Deze situatie was bijzonder onprettig voor Herman, want hij kreeg vaak te maken met voor hem onbekende begeleiders.

Na 'anders te kijken' naar de betreffende situatie hebben de begeleiders besloten om het verzorgingsmoment van Herman te verplaatsen naar de middag, waardoor hij veel beter te begeleiden is. Bijkomend voordeel is dat de 'bekende gezichten' van de woongroep Herman kunnen ondersteunen wanneer zijn gedragsproblemen opspelen. Fijn voor Herman, maar ook voor zijn begeleiders...

Chemie tussen verwanten en medewerkers bij Maasveld.

Ruim een jaar geleden ging de eerste woongroepraad binnen Maasveld aan de slag in het project Samen Beslissen met Regie op Locatie. Met veel enthousiasme vormen drie medewerkers en zeven verwanten van de afdeling Maasvelderweg 26a-30a en 34a-38a als het ware het bestuur van de afdeling. In de vier geschakelde woningen wonen 22 bewoners. Drie betrokkenen vertellen over hun ervaringen.

Peter en Marij Hannon uit Maastricht hoefden vorig jaar niet lang na te denken om zitting te nemen in de woongroepraad van de afdeling waar hun zus en schoonzus Isabel al tien jaar woont. Peters oudste zus Lizet had altijd met veel liefde de belangen behartigd van Isabel; na haar overlijden hebben Peter en Marij die taak overgenomen. Marij Hannon: "We willen dat Isabel, en de andere bewoners van de afdeling een prettig leven leiden. Vanuit de woongroepraad kunnen we daar - met de medewerkers - rechtstreeks invloed op uitoefenen en dat doen we zo veel en goed als mogelijk."

Resultaten

De woongroepraad komt vier keer per jaar, elk kwartaal, bij elkaar om de stand van zaken binnen de afdeling Maasvelderweg te bespreken. De raad onderzoekt welke onderwerpen prioriteit verdienen op de lijst van verbeterpunten, die door het kernteam is samengesteld bij aanvang van het project Samen Beslissen. De resultaten mogen er zijn. Marij Hannon:

"We hebben voor de vier woningen nieuw meubilair kunnen kopen, want het oude meubilair was écht aan vervanging toe. Daarnaast zijn we met een aantal bewoners, medewerkers en verwanten een dag op pad geweest om goede spullen te kopen. Dat was een fantastische dag. Door tussenkomst van de raad worden de woningen nu beter gepoetst en hebben we wijzigingen in het standaard assortiment voedsel weten aan te brengen. Met behulp van welwillende, vrijwillige studenten uit Maastricht hebben we de achtertuintjes opgeknapt."

Chemie

Medewerker Joyce Rempelberg spreekt van "goede chemie" tussen de verwanten en de medewerkers in de raad. "De contacten zijn vanaf het begin soepel verlopen. De onderlinge band wordt steeds sterker, de leden hebben oprecht interesse in elkaar. Daardoor is een openheid ontstaan waarbinnen het makkelijk communiceren is. Ook over soms wat moeilijkere boodschappen binnen de woongroepen.



De drempel om een familielid over iets te bellen is een stuk lager geworden, daar waar vroeger door de afstand het contact wat formeel bleef. De woongroepraad laat een krachtig geluid, over zaken die alle bewoners van de Maasvelderweg aangaan, richting management horen. Deze verwanten denken niet aan het individuele belang van een familielid, maar hebben steeds het groepsbelang voor ogen. Hoe mooi wil je het hebben!"

Bijzonder krachtig

Een woongroepraad met maar liefst zeven verwanten is zeldzaam, zegt procesbegeleider Hans Orbons die samen met zijn collega Ank Loozen binnen Maasveld al 18 raden tot stand zag komen en heeft getraind. "De betrokkenheid in de woongroepraad van de Maasvelderweg is groot. Verwanten en medewerkers vormen een eenheid en opereren als een team. Iedereen is gelijk en heeft evenveel medezeggenschap, dat maakt deze raad bijzonder krachtig."

• *De woongroepraad laat een krachtig geluid horen*

In beweging

De woongroepraad functioneert goed, maar het kan altijd beter, zegt Marij. "Je zet een paar passen vooruit met elkaar, maar soms ook wel eens een pas achteruit. De boel is in ieder geval in beweging. Er staat ons maar één doel voor ogen: zo veel mogelijk kwaliteit in het leven van de bewoners brengen." Joyce: "De woongroepraad functioneert prima, boven mijn aanvankelijke verwachting, moet ik eerlijk zeggen. Verwanten en medewerkers hebben ook veel meer begrip voor elkaars rol en werk gekregen. Dat is ook fijn. Ik gun alle afdelingen binnen Koraal een woongroepraad als de onze." ■

Drie aanjagers van St. Anna maken werk van Samen Beslissen.

Yvonne Backes, Monique Jansen en Kitty Levels zijn zogeheten aanjagers voor Samen Beslissen met Regie op Locatie bij locatie St. Anna. De woonwerkbegeleiders vervullen de rol van initiator in de woongroepen op Kastanjelaan 7 en 9 in Heel. En dat verloopt naar ieders tevredenheid. "Eigen verantwoordelijkheid, samen optrekken met collega's en verwanten van cliënten, bewust naar je werk kijken; we willen het niet meer missen." Drie enthousiaste vrouwen aan het woord.



Kitty: "Samen Beslissen mét Regie op Locatie was gedurende de pilot vorig jaar voor velen nog wat onwennig. Als medewerkers waren we gewend om steeds toestemming hogerop te moeten zoeken voor allerlei zaken. Het is dan vreemd wanneer je ineens samen met cliënten - als dat mogelijk is - en/of verwanten de regie in handen krijgt. Maar het went snel, kan ik gelukkig zeggen."

Yvonne: "We hebben het gevoel dat het goed gaat op de groep, maar je bent toch altijd op zoek naar hoe zaken beter kunnen. Naar vernieuwing. Samen Beslissen met Regie op Locatie helpt ons daar uitstekend in. Na de eerste bijeenkomst tijdens de pilot wisten we al: hier kunnen we iets mee."

medewerker tegenaan loopt... Dat behoren we iedere dag te doen."

Monique: "Maar het is niet de bedoeling dat de rest van het team achterover gaat leunen en uitsluitend kijkt naar wat de aanjager doet. Bij Samen Beslissen mét Regie op Locatie is het juist de bedoeling dat iedereen punten ter verbetering op de werkvloer kan aandragen. Als aanjagers letten we daarop." Kitty: "We houden de boel wakker en stimuleren collega's om vooral mee te blijven denken."

Monique: "We hebben ook een cursus gehad waarin we hebben geleerd hoe we problemen op de werkvloer helder kunnen krijgen."

• Als ik zie dat we stilstaan, zoek ik als aanjager naar aanknopingspunten om de boel weer in beweging te krijgen

Monique: "Gedurende de pilot maakten we een verspillingswandeling over de afdeling. Toen zagen we in korte tijd wat er op de werkvloer allemaal kon verbeteren. Onze voorraden waren bijvoorbeeld te groot, de was lag onoverzichtelijk in het washok en klappers met informatie over patiënten stonden op de verkeerde plek. Die eerste actie was een echte eyeopener."

Kitty: "Na de pilot wilde ik graag aanjager bij onze woongroep (Kastanjelaan 9) worden. Met het team proberen we zoveel mogelijk ouders en verwanten te betrekken bij Samen Beslissen mét Regie op Locatie. Die waren in eerste instantie nog wat sceptisch, maar raken ook meer en meer enthousiast over het feit dat ze mee kunnen denken en mee mogen beslissen over zaken die hun familieleden betreft."

Yvonne: "Als ik zie dat we stilstaan, zoek ik als aanjager naar aanknopingspunten om de boel weer in beweging te krijgen. Ik vind het belangrijk dat we niet op de automatische piloot gaan werken. Bewust kijken waar je mee bezig bent, waar je als

Yvonne: "Daarbij hanteren we een brede kijk. Elk kwartaal komen de aanjagers van de zeven woongroepen aan de Kastanjelaan in Heel bij elkaar om zaken te bespreken waar we tegenaan lopen. Daarin helpen we elkaar. We hoeven niet zeven keer het wiel opnieuw uit te vinden."

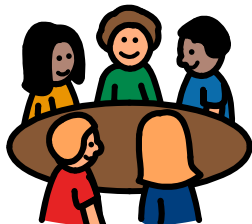
Kitty: "De nieuwe manier van werken is ingeburgerd. We zijn ermee aan de slag gegaan en willen niet meer terug. Als aanjagers hebben we de steun van de procesbegeleiders, dat wil ik zeker nog gezegd hebben. We kunnen altijd op hen terugvallen. Dat is heel fijn om te weten."

Monique: "Je ziet aan onze cliënten dat het werkt. Door Samen Beslissen mét Regie op Locatie winnen we tijd en geld, opbrengst die we weer kunnen besteden aan onze bewoners. Hun leven wordt daardoor een stuk comfortabeler. Daarmee doen we gestalte aan de slogan van Samen Beslissen mét Regie op Locatie: Goed werk, Gezonde Bedrijfsvoering, Beter leven!" ■

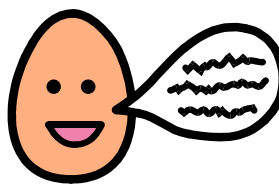
samen beslissen



samenwerken



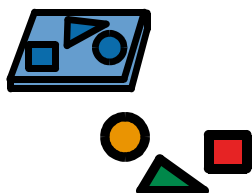
praten



oplossing



activiteiten



nieuw personeel



lezen



eten en drinken



Wat is door Samen Beslissen veranderd?

Nieuwsbrief 2
November 2017



samen beslissen



Wat is Samen Beslissen?

Samen Beslissen is dat cliënten, begeleiders en familie samen-werken.

Jullie praten over wat goed gaat.

Jullie praten over wat niet goed gaat.

Jullie lossen dingen samen op.

Jullie beslissen samen.

samenwerken

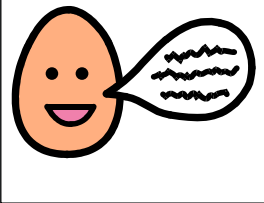


Samen

De proces-begeleiders helpen jullie bij Samen Beslissen.

Als de proces-begeleider klaar is, gaan jullie het doen: cliënten, begeleiders en familie.

praten



Woon-groep-raad

In een woon-groep-raad werken cliënten, begeleiders en familie samen.

Iedereen kan mee-doen aan een woon-groep-raad.

De woon-groep-raad praat over dingen die goed gaan.

De woon-groep-raad praat over dingen die niet goed gaan.

Dingen die niet goed gaan, noemen we verbeter-punten.

De woon-groep-raad schrijft alle verbeter-punten op.

De woon-groep-raad let op hoe het gaat met de verbeter-punten.

oplossing



Verbeter-team

In een verbeter-team werken cliënten, begeleiders en familie samen.

Iedereen mag mee-doen aan een verbeter-team.
Een verbeter-team lost verbeter-punten op.

let op!



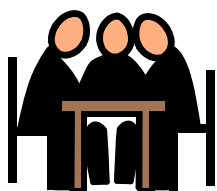
Aanjager

Een aanjager is een begeleider of iemand van de familie.

Om Samen Beslissen niet te vergeten, wordt iemand aanjager.

Een aanjager let op dat iedereen met Samen Beslissen werkt.
En een aanjager helpt iedereen van de woning met Samen Beslissen.

vergadering



Vergadering voor iedereen

Er zijn ook vergaderingen voor iedereen van de woning.

Jullie beslissen samen hoe vaak de vergadering is.
Jullie praten in de vergadering over Samen Beslissen.

Wat is door Samen Beslissen veranderd?

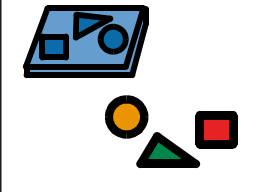
eten en drinken



Bij een woning zijn er meer lekkere dingen om uit te kiezen.

Clënten bestellen nu zelf het lekkers.

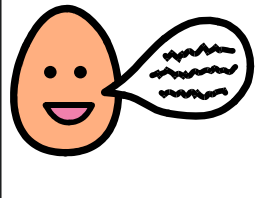
activiteiten



Bij een paar woningen doet familie mee bij activiteiten voor cliënten.

Zo zijn er meer activiteiten voor cliënten.

praten



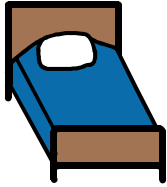
Bij een paar woningen praten cliënten en personeel elke maand met elkaar.

nieuw personeel



Bij een woning beslissen cliënten mee bij het aannemen van nieuwe medewerkers.

bed



Bij een woning mogen cliënten later naar bed.

koffie



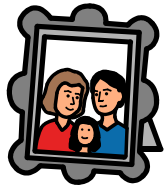
Bij een paar woningen hebben begeleiders tijd om in de avond koffie met de cliënten te drinken.

lezen



Bij een woning leest iemand van de familie 2 keer per week voor aan de cliënten.

foto



Bij een woning hangen foto's op van de medewerkers die werken. Dat is duidelijk.