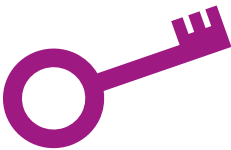
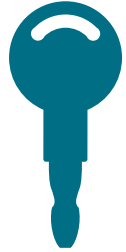
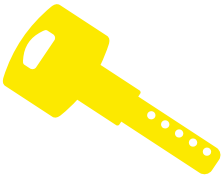


Tips

van verzorgenden
voor verzorgenden

10
praktische
sleutels voor
verandergemak
in je vak





Jij maakt
het verschil

Inhoud

	De tips van 150 verzorgenden	5
	1 Staan de neuzen dezelfde kant op?	7
	2 Het is wél professioneel om te zeggen dat je iets niet weet	9
	3 Het is moeilijk hoor, om níet te zorgen	13
	4 Ik mis de oude hoofdzuster	15
	5 Mopperen is makkelijker dan complimenten geven	17
	6 Samen is gezelliger dan alleen	21
	7 Ik heb geen tijd om mijn werk goed te doen	23
	8 Nu snap ik waarom meneer Jansen zo onrustig is	25
	9 Als zij nou eens aansluiten op mijn praktijk	29
	10 Als ik weet hoe het moet, is het niet zo moeilijk	31
	Handige tips & tools	34



Bedankt!

De tips van 150 verzorgenden

'Dames en heren, mag ik een applaus voor de verzorgenden?' Eind 2016 kregen 150 moedige verzorgenden uit drie zorginstellingen een staande ovatie. Zij stroopten daarna anderhalf jaar de mouwen op en gingen aan de slag. Ze kozen ontwikkelpunten, volgden workshops, kregen een teamcoach, en vertelden wat hun vak leuk of juist lastig maakt.

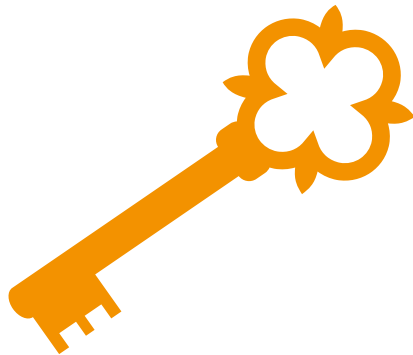
Wij wilden namelijk weten: wat hebben verzorgenden nodig om hun vak goed uit te voeren? De zorg verandert en wordt complexer. Cliënten blijven langer thuis wonen en moeten meer zelf doen. Verzorgenden zijn steeds vaker de spil in die zorg. Ze zorgen minder, coördineren vaker en werken meer samen. Hoe gaat dat? Wat is moeilijk? Wat maakt het makkelijker?

Dit boekje is het resultaat van hun eerlijke antwoorden. Als dank aan alle verzorgenden hebben we uit al hun verhalen 10 praktische sleutels gekozen. Sleutels om verzorgenden nóg beter te ondersteunen bij alle veranderingen in hun vak!

Elvira Nijhof en Annemarie Klaassen

Van Kleef Instituut 

“Wat ik heb geleerd,
is dat je aan de
voorkant heel helder
moet hebben waar
je heen wilt en wat
je wilt bereiken.
Iedereen heeft die
duidelijkheid nodig”



Sleutel 1

“Staan de neuzen
dezelfde kant op?”

De rol van de verzorgende is de afgelopen jaren flink veranderd. Regie geven, regie nemen. Weet jij wat jouw verantwoordelijkheid is in jullie team? Wat je zelf mag doen en wat jouw speelruimte is?

De beste start voor verandering is aandacht. Of bewustwording. Juist bij begrippen als ‘transitie’ of eigen regie. Hebben jij, jouw collega’s en leidinggevenden hetzelfde voor ogen? Weet je wat jouw rol is en wanneer je iemand anders inschakelt? Het helpt als je af en toe stilstaat en samen de richting bepaalt. Daarna kun je zelf wel weer verder.

Tips en tools:

- ★ Teamscan, een hulpmiddel om samen knel- en leerpunten te benoemen.
- ★ Plan van aanpak, waarin je afsprekt wie welke punten in het team oppakt, hoe en wanneer.
- ★ Kartrekkers: benoem teamleden die voorop willen lopen bij een nieuwe ontwikkeling.

“Ik vind het best moeilijk om naar mezelf te kijken. Dus bescherm ik dat. Dan denk ik: het is wel goed zo”



Sleutel 2

“Het is wél professioneel om te zeggen dat je iets niet weet”

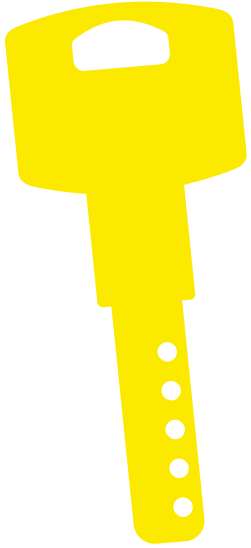
Misschien herken je het wel: verzorgenden leggen de lat behoorlijk hoog voor zichzelf. Ze moeten eindeloos geduldig zijn, goede zorg leveren, goed communiceren, rustig en vriendelijk zijn, de tijd nemen, maar ook altijd op tijd zijn, los kunnen laten en niet over de eigen grenzen gaan. Een soort *superwoman* dus.

Je zit daarmee niet alleen jezelf in de weg, maar ook jouw ontwikkeling. Het is een misvatting als je denkt dat je niet ‘bekwaam’ bent als je iets niet weet of moeilijk vindt. Dat je dan de cliënt tekort doet. Het is juist andersom: als jij wel durft te zeggen wat je (nóg) niet kunt, kun je juist beter worden in je vak.

Tips en tools:

- ★ Competentiescan, waarmee je ontdekt of je een competentie belangrijk vindt en bezit.
- ★ Praktijksituaties na (laten) spelen, om te ontdekken hoe jij en jouw teamgenoten hierover denken.





“Tegenwoordig vraag ik niet: wat kan ik voor u doen? Maar: hoe kan ik u helpen?”

Sleutel 3

“Het is moeilijk hoor, om níet te zorgen”

De veranderingen in de zorg raken precies de kern van het vak: zorgen. Verzorgenden moeten minder zorgen en cliënten meer zelf laten doen. Maar het is best lastig om los te laten. Verzorgenden zijn nu eenmaal aanpakkers met een groot zorghart. Als medicijnen niet bij een cliënt zijn bezorgd, rijden ze gerust na werktijd even langs...

Verandering vraagt tijd en oefening. Wat helpt: steeds weer bedenken hoe jouw cliënt er op de lange termijn beter van wordt door meer zelf te doen. Hij of zij kan zichzelf beter redden en voelt zich misschien zelfs trots. Hoe zou jij het zelf willen, in de toekomst?

Tip:

- ★ Bespreek met je collega's wat zij verstaan onder 'eigen regie', zodat je ontdekt hoe zij denken én werken.

“Met elkaar meekijken is nuttig en af en toe samen optrekken is prettig, want de zorg is zwaar doordat mensen veel langer thuis blijven wonen”



Sleutel 4

“Ik mis de oude hoofdzuster”

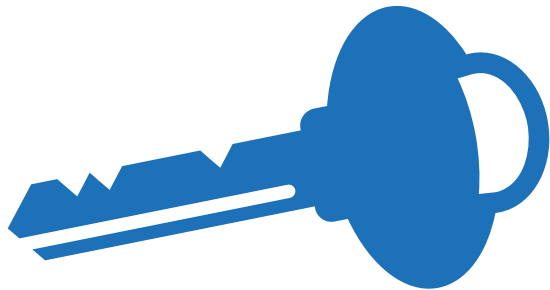
Verzorgenden zijn vooral loyaal aan hun cliënt. Ze willen hun vak goed doen en vinden het belangrijk om zich zeker te voelen in hun handelen. In de teams missen ze de aandacht voor inhoudelijke groei. In overleggen gaat het vooral over werk, routes en plannings.

Er valt veel te leren in cliëntbesprekingen. Zeker nu de zorg complexer wordt, hebben zorgverleners elkaar nodig om goede zorg te kunnen blijven leveren. De betrokkenheid van een leidinggevende, coach of inhoudelijk coördinator is dan fijn. Zij zorgen voor ruimte en focus om van elkaar te leren.

Tip:

★ Zoek je eigen ‘hoofdzuster’ in je team voor inhoudelijk overleg.

“Door die complimentenpot ontdekten we dat er eigenlijk best veel dingen goed gaan. Voorheen lag de nadruk veel meer op dingen die niet lekker liepen”



Sleutel 5

“Mopperen is makkelijker dan complimenten geven”

Eerst moet een team op orde zijn, voordat je kunt ontwikkelen. Dat klinkt logisch, toch? Bijna alle teams in dit traject wilden daarom eerst werken aan communicatie, teambuilding en een betere sfeer. Een sfeer waarin je elkaar durft aan te spreken.

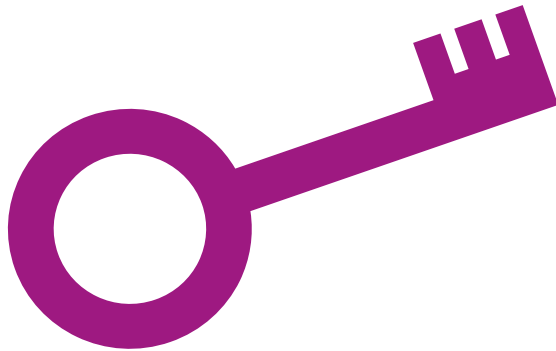
Iedereen is anders, dat is een feit. Maar je kunt elkaar wel leren waar-deren. Simpelweg door elkaar te leren kennen of door taken duidelijker te verdelen. Dan wordt het steeds makkelijker om feedback, of zelfs complimenten te geven. Die aandacht voor communicatie werkt: er ontstaat meer overleg, mensen durven elkaar aan te spreken, komen afspraken na. Als het stabiel is in het team, is dat ook rustiger voor de cliënt.

Tips en tools:

- ★ Gouden omgangsregels, waarin je afspreekt hoe je met elkaar en cliënten wilt omgaan.
- ★ Pot van voldoening, waarin je complimenten van familie en mantelzorgers verzamelt.



“Die impuls blijft nodig: kijken wat goed gaat, wat beter kan en hoe we dat aanpakken. In de zorg is daar niet vanzelf tijd voor”



Sleutel 6

“Samen is gezelliger dan alleen”

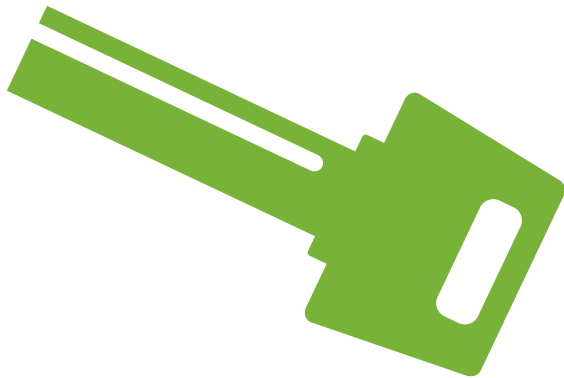
Elkaar zien, is beter. Het is verleidelijk om maar door te blijven gaan – zeker in tijden van personeelskrapte en werkdruk. Toch heeft een van de thuiszorgteams bij de start van het traject meteen het ‘Goedemorgen-overleg’ ingevoerd. Zo weten ze tenminste weer wie er die dag aan het werk is.

Het was een goede zet. Als je elkaar af en toe ziet, weet je elkaar makkelijker te vinden, leer je elkaar steeds beter kennen, kun je taken én kennis delen, en is er betere afstemming over cliënten. Het heeft bovendien geen negatief effect op de productiviteit, eerder een positief effect.

Tips en tools:

- ★ Teamavond met kennismakingsspel, om elkaar beter te leren kennen.
- ★ Creëer een vaste ontmoetingsplek, om de werkdag samen te kunnen starten of eindigen.

“We zijn begonnen met het uitzetten van die telefoon. Verzorgenden hadden dag en nacht hun telefoon aan. Dat is heel onrustig voor ze”



Sleutel 7

“Ik heb geen tijd om mijn werk echt goed te doen”

Verzorgenden zouden meer tijd willen voor dat wat ze het liefste doen: goede zorg leveren. Daar hoort ook de ontwikkeling van het vak bij. Tijdgebrek en personeelstekort zijn de grootste vijanden van verandering. Een cursus of workshop sneuvelt regelmatig in de strijd om het rooster kloppend te krijgen. De cliënt gaat tenslotte voor.

Wat niet helpt, bij die werkdruk, is dat verzorgenden moeilijk grenzen kunnen stellen. Ze zijn zo oplossingsgericht en collegiaal dat ze een vraag al snel oppakken. Het bewaken van de balans tussen werk en privé wordt daarom steeds belangrijker. Hoe vaak ben jij thuis nog bereikbaar voor je werk?

Tips en tools:

- ★ Ontdek 10 manieren om nee te zeggen: www.vki.nl/tools.
- ★ Werkdruk is iets dat je zelf ervaart en alleen zelf kunt veranderen.
- ★ Vorm een vaste pool van uitzendkrachten, zodat er rust ontstaat in het team.

“Ik heb ingezien dat zorg niet alleen verplegen is. Ook een gesprekje met een cliënt of samen een activiteit doen, is zorg”



Sleutel 8

“Nu snap ik waarom meneer Jansen zo onrustig is”

Niet alleen de cliënt moet meer zelf doen, ook zijn omgeving helpt mee. Daardoor verandert de rol van verzorgende soms van zorgverlener naar zorgcoördinator. Van doen naar luisteren, onderhandelen en samenwerken.

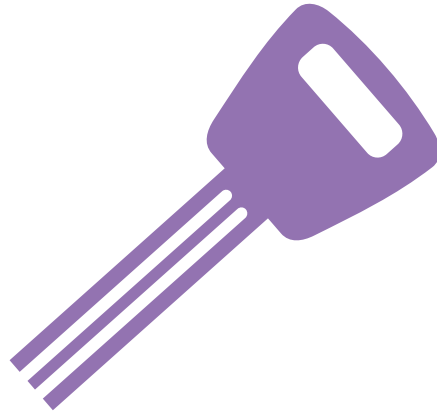
Dat is soms best pittig. Familieleden zijn bezorgd, mantelzorgers moe, jij bent druk. Probeer dan maar eens iedereen te vriend te houden. Toch werkt oprecht contact het beste in het verbeteren van de zorg. Met open vragen als: hoe is dit voor u? Waar maakt u zich het meeste zorgen over? Wat verwacht u van de zorg? Het leidt tot een betere sfeer, meer samenwerking en inzicht in wat een cliënt kan en nodig heeft.

Tips en tools:

- ★ Familiebijeenkomsten, met ruimte voor voorlichting en verhalen.
- ★ Netwerkaart, waarop alle familieleden, vrienden en burens staan die voor de cliënt belangrijk zijn.



“Of je nu een praktijkvoorbeeld kiest uit de thuiszorg of het verpleeghuis... Voor verzorgenden is dat een wereld van verschil”



Sleutel 9

“Als zij nou eens aansluiten op mijn praktijk”

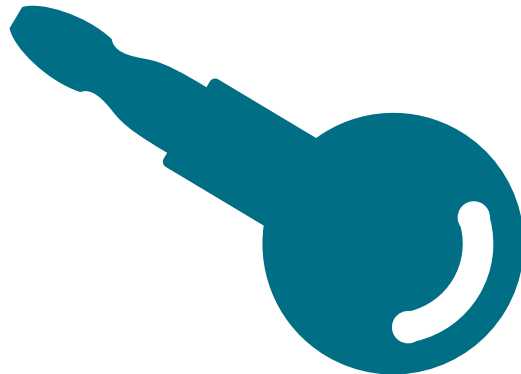
Het is in dit boekje al eerder gezegd: verzorgenden zijn harde werkers. De cliënt staat op nummer 1, dus elke vraag die daar niet direct aan bijdraagt, is ‘extra’. Vergaderingen en bijscholingen zijn vaak buiten werktijd. Dus als verzorgenden daarvoor ook nog naar een andere locatie moeten reizen, is dat al snel een brug te ver.

In de ideale situatie vertalen organisaties (landelijke) ontwikkelingen direct naar de zorgpraktijk. Wat betekent dit voor de cliënt? Wat verandert er voor de zorgverlener? En wat belangrijk is: geef trainingen op locatie, op teamniveau. Dan is de herkenbaarheid groter en kan een team tegelijkertijd werken aan teambuilding en een veilige sfeer.

Tip:

★ Maak als team een top 3 van workshops die je graag op locatie wilt volgen.

“Verzorgenden zijn vaak onzeker over hun rol. Mag ik dit wel of niet doen? Ze voelen zich heel verantwoordelijk, maar vinden het moeilijk om de verantwoordelijkheid te nemen”



Sleutel 10

“Als ik weet hoe het moet, is het niet zo moeilijk”

Een verzorgende is een duizendpoot en is niet zo bezig met wat ze nog moet leren. Maar, ze herkent de leerpunten vaak wel uit de praktijk. Die ‘ingewikkelde’ vragen. Welke zorg komt uit welk financieel potje? Wat moet ik doen als mevrouw zegt dat ze niet meer wil leven? Hoe vul ik dat zorgleefplan in?

Leer herkennen wat je ‘ingewikkeld’ vindt en gebruik dan de sleutels uit dit boekje. Een veilig team bijvoorbeeld waarin je durft te zeggen wat je moeilijk vindt. Aandacht voor die leerpunten in de teams, en een ‘hoofdzuster’ die jou helpt om het in de praktijk toe te passen.

Tips:

- ★ Lees meer over de financiering van de ouderenzorg op www.vki.nu.
- ★ Cliëntbespreking, waarin je samen één lastige situatie bespreekt.



Overzicht

Inzet ontwikkelteam

Steun Coach en TM

Samenwerken

Meer met elkaar praten

VIT is het Rode draad in Overleggen

Handige tips & tools

Tool/werkwijze	Toelichting
Complimentenslinger/ pot van voldoening	Hang complimenten van cliënten en familie in de teamkamer of lees ze voor in het teamoverleg.
ViT-vaas	Heb je een vraag over de ontwikkeling in jouw vak? Schrijf 'm op een papieren bloem en vul zo de vaas.
Intervisie (in kleine groepen)	Samen praktijkvoorbeelden bespreken, daarop feedback geven en ervaringen uitwisselen.
Netwerkaart	Breng het netwerk van jouw cliënt in kaart en schrijf het op.
Woordensoep-meeting	Maak abstracte begrippen concreet. Wat versta jij onder, bijvoorbeeld, eigen regie van de zorgvrager?
Mantelzorg-bijeenkomsten	Organiseer bijeenkomsten waarin teams in gesprek gaan met mantelzorgers om de samenwerking met hen te verbeteren.
Goedemorgen-overleg	Organiseer een 10-minuten overleg om (ook) als thuiszorgteam samen de dag op te starten.

Tool/werkwijze	Toelichting
Verwachtingen-overleg	Neem de tijd om over en weer verwachtingen uit te wisselen tussen de zorg, cliënt en familie.
Gouden omgangsregels	Maak samen afspraken hoe jullie als teamleden met elkaar willen omgaan.
ViT-thermometer	Organiseer een teambijeenkomst waarin je met elkaar je vakontwikkeling bespreekt. Wat gaat goed, wat kan beter?
Cliëntenenquête	Vraag aan cliënten en/of mantelzorgers hoe ze denken over de zorg en de samenwerking.
Competentiescan	Een scorelijst waarmee verzorgenden zelf kunnen aangeven welke competenties zij belangrijk vinden en in welke mate ze die zelf bezitten.
Foto-associatie	Laat teamleden aan de hand van een fotokaart of voorwerp vertellen hoe ze over het team of onderwerp denken.
Complimenten-rondje	Weet je wat jij goed kunt? Geef elkaar complimenten aan de hand van kwaliteitskaarten.

Nog meer handige tips & tools

Tool/werkwijze	Toelichting
Ik-ik-jij-wij-feedback	Geef feedback volgens de methode: Ik merk/zie/hoor... Ik voel/denk daarbij... Kun jij je hier iets bij voorstellen? Hoe kunnen wij samen verder?
E-learning en website wet- en regelgeving ouderenzorg	Lees op VKI.nu alles over de financiering van de ouderenzorg en doe vervolgens de e-learning-module.
Kartrekkers	Benoem een ontwikkelteam, laat hen het verandertraject coördineren, maar betrek vervolgens wel het hele team.
Rondetafelgesprekken met trainingsacteurs	Acteurs spelen herkenbare praktijksituaties na, waarna het team in gesprek gaat over deze situatie.
Teamavonden	Organiseer teamavonden waarin je samen eet of door een activiteit elkaar beter leert kennen.
Teamscan	Onderzoeksmethode waarmee je in kaart brengt wat leer- of veranderpunten zijn voor het team.

Tool/werkwijze	Toelichting
Wondervraag	Stel jezelf de vraag; als morgen alle problemen zijn opgelost, hoe ziet jouw team of werk er dan uit? Wat heb je dan nodig?
Wat zijn jouw tips/tools?	Deel jouw tips met je team en met VKI: info@vankleefinstituut.nl.

Meer weten?

Op verzoek van onze kernpartners onderzocht het Van Kleef Instituut met welke veranderingen verzorgenden te maken hebben en hoe we hen daarbij het beste kunnen ondersteunen. Het programma 'Verzorgenden in Transitie' liep van januari 2016 tot augustus 2018, met subsidie van Stichting Gerard van Kleef.

Wil je meer weten over dit project?

Je vindt de verslagen, workshops en foto's van bijeenkomsten op www.vki.nu.

Heb je vragen?

Neem dan contact op met programmamanager Annemarie Klaassen, via email: info@vankleefinstituut.nl.

Colofon

Rotterdam, november 2018

© Van Kleef Instituut

Deze uitgave is eigendom van het Van Kleef Instituut en mag met bronvermelding gebruikt worden voor onderwijsdoeleinden.

Samenstelling en tekst: Nelly Tind, Tind Communicatie

Vormgeving: Mariël Lam, grafisch ontwerp BNO

Fotografie: Diederik van der Laan, Dutch Photo Agency, VKI

Van Kleef Instituut 

ActiVite


laurens


De Zellingen



Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk
van en voor zorgprofessionals

010-2680654

info@vankleefinstituut.nl

www.vki.nu

 [@VKI010](https://twitter.com/VKI010)

  [Van Kleef Instituut](#)