Professionals maken het verschil

Laurie van Melick
Rianne Theeuwen

Colofon

Uitgave: Laurie van Melick & Rianne Theeuwen
Onderzoek: Personeel voor de toekomst
In opdracht van:
- Academie voor Management en Bestuur, Avans Hogeschool
- VVD Tweede Kamerfractie

Inhoud

Inleiding

Zelfroosteren

Flexpool

Cameratoezicht

Kwaliteitsverpleegkundige

Gilde Leren

Talententour

PRET

Transform

Opleidingsbeleid à la carte

Leerafdelingen

Inleiding

Voor u ligt de brochure ‘Professionals maken het verschil’. Naar aanleiding van het onderzoek ‘Zorg voor de toekomst, op weg naar een collectieve trots in de zorg’ is er gesproken met diverse zorginstellingen over het arbeidsmarktprobleem in de langdurige zorg. Nederland vergrijst waardoor steeds meer ouderen een beroep doen op de langdurige zorg in Nederland. Daar tegenover staat het feit dat de beroepsbevolking krimpt en steeds minder mensen kiezen voor een baan in de langdurige zorg.

Door in gesprek te gaan met diverse zorginstellingen in Nederland werd duidelijk dat er inderdaad een groot personeelstekort kan ontstaan wanneer er geen actie wordt ondernomen. Daarnaast zijn er echter ook een aantal zorginstellingen in Nederland die het probleem signaleren en daarop bewust inspelen door het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. Deze nieuwe initiatieven dragen niet alleen bij aan het personeelstekort maar ook aan een positiever imago van de langdurige zorg.

In deze brochure zullen de 10 best practices die wij tegen zijn gekomen tijdens het onderzoek worden gepresenteerd. Doel hiervan is allereerst om andere zorginstellingen de mogelijkheid te geven om een kijkje te nemen in andermans keuken. Immers geldt, waarom het wiel opnieuw uitvinden als het al uitgevonden is? Daarnaast is het belangrijk dat de langdurige zorg niet alleen maar negatief in het nieuws komt maar ook de positieve aspecten van de sector worden belicht, zodat mensen de mooie kanten van de langdurige zorg zien en er wellicht willen gaan werken. Middels deze brochure hopen wij dan ook een positieve bijdrage te leveren aan het imago van de langdurige zorg zodat we samen op weg kunnen gaan naar een collectieve trots in de zorg.

Schakelring is een zorgstichting die diensten levert op het gebied van wonen, zorg op maat en welzijn services in Midden- Brabant. De stichting telt 11 verpleeg- en verzorgingshuizen. Daarnaast levert de stichting thuiszorg en verzorgt zij dagbesteding. Gericht op voornamelijk ouderen.

Stichting Schakelring
Postbus 207
5140 AE Waalwijk
Email: info@schakelring.nl

Zelfroosteren

In 2011 is Stichting Schakelring gestart met de pilot zelfroosteren in verzorgingshuis St. Janshof in Vlijmen. Uit medewerkerstevredenheids-onderzoeken bleek namelijk dat medewerkers de balans tussen werk en privé niet voldoende beoordeelden. Door de invoering van het zelfroosteren wordt de medewerker zelf verantwoordelijk voor deze balans.

Werkwijze

In plaats van de teamleider of de planner worden de roosters bij zelfroosteren gemaakt door de medewerkers van het team. Iedereen kan vanuit thuis inloggen in een digitaal roosterprogramma. De totstandkoming van het rooster bestaat uit de volgende fasen:

- Fase 1: Wens fase. In deze fase vullen alle medewerkers van het team hun eigen wensenrooster in.

- Fase 2: Voorlopige fase. In de voorlopige fase worden alle wensenroosters van elke individuele medewerker zichtbaar in het systeem. Het systeem berekent op welke plaatsen in het rooster sprake is van over- of onderbezetting. Vervolgens krijgen de medewerkers van het team de kans om met elkaar te overleggen op welke manier de over- en onderbezetting weggewerkt kan worden met als doel het volledig rond krijgen van het rooster. Dit betekent dat medewerkers moeten geven en nemen in deze fase. Voor het veranderen van hun wensenrooster ten behoeve van de uiteindelijke planning krijgen medewerkers goodwillpunten.

- Fase 3: Definitieve fase. Na de voorlopige fase komt er een moment waarop het rooster definitief wordt vastgesteld. Dit moment wordt bepaald door de teamleider. Wanneer het rooster definitief wordt vastgesteld wordt er gekeken of er nog tekorten of overschotten zijn. Deze moeten vervolgens door de teamleider worden opgelost. Dit gebeurt aan de hand van de goodwillpunten die verkregen zijn door het schuiven in de voorlopige fase. De medewerkers met de minste goodwillpunten zullen het tekort of het overschot moeten oplossen.

Stichting Schakelring
Postbus 207
5140 AE Waalwijk
Email: info@schakelring.nl

Zelfroosteren

Voordelen

- De teamleider is veel minder uren belast met het maken van het rooster. Uit deze casus blijkt dat de benodigde tijd van 2 dagen per maand teruggebracht is naar 1 uur per maand.
- Medewerkers voelen zich zelf verantwoordelijk voor de totstandkoming van het rooster. Daardoor is er ook de bereidheid om in de voorlopige fase met de wensen te schuiven.
- De medewerkertevredenheid scoorde in het laatste onderzoek een 7,4. Dat is boven het landelijk gemiddelde. Medewerkers zijn met name te spreken over de balans tussen werk en privé.

Voorwaarden

Het rooster is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van het personeel, daarbij is vertrouwen van het management in de medewerkers van essentieel belang. Daarnaast is een goede uitleg en begeleiding nodig bij het werken met het computerprogramma.

De Meandergroep is de grootste aanbieder van zorg in de regio Parkstad Limburg en de Westelijke Mijnstreek. Met een omzet van 120 miljoen euro per jaar en ongeveer 6000 werknemers is Meander een van de grootste werkgevers in de regio. Meander is een zorgorganisatie die breed georiënteerd is. En levert vrijwel alle soorten zorg.

Meandergroep
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Email: info@meandergroep.nl

Flexpool

Meander vindt het belangrijk om zich als werkgever in de zorg te onderscheiden. Een verpleegkundige of verzorgende die werk zoekt heeft immers de keuze uit meerdere werkgevers. Om die reden heeft Meander het project Meandermatch opgezet. In andere zorgorganisaties vaak aangeduid als de flexpool.

Werkwijze

Meandermatch is het interne uitzendbureau van de Meandergroep. Medewerkers kunnen er voor kiezen om een dienstverband aan te gaan bij de Meandergroep zonder dat ze worden geplaatst op een vaste locatie of een vaste afdeling. Dit betekent dat medewerkers wekelijks het aantal contracturen werken, maar niet bij voorbaat vast staat waar dit ergens plaatsvindt. Dit bekent dat iemand intramuraal en extramuraal ingezet kan worden en op diverse locaties en verschillende afdelingen. Daarnaast is het voor medewerkers met een vast aantal uren op een specifieke locatie ook mogelijk om naast deze uren nog een aantal uren te werken voor Meandermatch. Kortom, iedereen werkzaam binnen het Meandermatch team wordt flexibel ingezet.
Na twee a drie jaar worden de wensen van de medewerker geëvalueerd. Is de medewerker tevreden met dit concept of wenst hij of zij toch een vaste werkplek? Centraal uitgangspunt daarbij is het verwachtingsmanagement: wat verwacht de medewerker van de organisatie?

Meandergroep
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Email: info@meandergroep.nl

Flexpool

Voordelen

- Er kan meer rekening worden gehouden met de wensen van de medewerkers. Een medewerker kan er bij Meandermatch namelijk voor kiezen om bepaalde diensten niet te werken. Bijvoorbeeld nachtdiensten of weekenddiensten. Door deze keuzemogelijkheid is werken in de zorg voor meer werknemers aantrekkelijk omdat de balans privé en werk op deze manier door de medewerker zelf kan worden gewaarborgd.
- Het is makkelijker om fulltime (36 uur) contracten aan te bieden omdat medewerkers over verschillende teams werkzaam zijn. Dit bindt vooral jonge, pas afgestudeerde verpleegkundigen en verzorgenden.
- Het geeft medewerkers die al langer bij Meander werken de kans om zich te ontwikkelen door (een gedeelte van hun werktijd) te gaan werken voor Meandermatch. Daarmee leren ze andere organisatieonderdelen beter kennen.

Voorwaarden

De belangrijkste voorwaarde is dat de teamleiders in de zorg een vertaalslag maken. Voor hen is het vanzelfsprekend dat zij bepaalde medewerkers tot hun beschikking hebben. Met de komst van Meandermatch is dat veranderd. Deze medewerkers zijn namelijk flexibel inzetbaar en maken geen deel uit van een vast team. Kortom, flexibiliteit is ook van de teamleiders is vereist.

Binnen de regio Parkstad Limburg en de Westelijke Mijnstreek is Meandergroep een van de grootste werkgevers. Meandergroep heeft ongeveer 4000 medewerkers in dienst. Meander levert verschillende zorgdiensten zoals kraamzorg, thuiszorg maar ook intramurale zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen.

Meandergroep
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Email: info@meandergroep.nl

Cameratoezicht

Meander wil zich als werkgever op de kaart zetten. Om die reden zijn ze steeds bezig met zich te onderscheiden van andere zorgorganisaties. Mede daarom heeft Meander een systeem opgezet om zowel de kwaliteit van leven voor bewoners te verbeteren als ook medewerkers efficiënt in te zetten. Dit voornemen krijgt vorm door de inzet van cameratoezichtsysteem in verpleeghuis Luckerheide.

Werkwijze

Het cameratoezichtsysteem dat Luckerheide toepast is een technologisch systeem dat bestaat uit het houden van cameratoezicht en het detecteren van bewegingen. Met toestemming van de bewoners worden er in algemene ruimten camera's geplaatst om het toezicht op, en de veiligheid van, bewoners te vergroten. Daarnaast wordt er op individuele basis per bewoner gekeken of een indicatie voor cameratoezicht wenselijk is. Het toezicht wordt in dergelijke gevallen 's nachts ingeschakeld. Overdag staat dit systeem uit. Dit systeem bestaat uit sensoren die een camera inschakelt wanneer een bewoner uit bed gaat of uit bed valt. De medewerker kan hierop reageren door te gaan kijken. Voorheen werden er door de nachtdienst rondes gemaakt over de afdelingen waarbij een kijkje bij iedere bewoner werd genomen. Met de komst van dit cameratoezicht is dat niet meer nodig. Dit is een enorme plus voor de nachtrust van de bewoners.

Meandergroep
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Email: info@meandergroep.nl

Cameratoezicht

Voordelen

- De bewegingsvrijheid van bewoners neemt toe, omdat niet telkens een medewerker mee hoeft te lopen. De bewoner wordt wel in gaten gehouden, maar heeft een vrijer bewegingsgevoel.
- Door het inzetten van cameratoezicht kan de verzorgende bij het afgaan van het alarm meteen ter plaatse gaan kijken wat het probleem is. Voorheen kwam het wel eens voor dat een bewoner pas aan het einde van een ronde werd gevonden.
- Het systeem zorgt ervoor dat het niet meer nodig is om ingrijpende vrijheids- beperkende maatregelen toe te passen. Wanneer een cliënt valt of wegloopt wordt dit snel gesignaleerd en kan er actie worden ondernomen.
- De zorg kan worden afgestemd op de bewoner. Door het inzetten van cameratoezicht kan per individuele bewoner bepaald worden of de kwaliteit van leven verbetert wordt door het systeem.
- Door het inzetten van cameratoezicht tijdens de nachturen heeft Luckerheide minder medewerkers nodig tijdens de nachtdienst. Met minder medewerkers wordt er kwalitatief betere zorg geleverd.
- De medewerkers voelen zich veiliger, doordat zij niet ’s nachts alleen meer door de gangen hoeven te lopen.
- Een ander voordeel van het cameratoezicht is de tijdsbesparing. Doordat de verzorgende weet wat er op de afdeling speelt, wordt tijd bespaard. Deze tijd komt ten goede aan de cliënten die wel zorg nodig hebben. Daarnaast bevordert het de zelfstandigheid van cliënten.

Voorwaarden

Behalve de vele voordelen die het inzetten van het cameratoezichtsysteem heeft, zijn er ook een aantal voorwaarden. Zo is het noodzakelijk dat er voor de invoer van het cameratoezicht een groot draagvlak onder de medewerkers is. Iedereen moet achter het systeem staan. Zij mogen niet het gevoel krijgen dat ze bekeken worden door de inzet van cameratoezicht. Daarnaast is het belangrijk om medewerkers goed te scholen zodat zij weten hoe ze moeten omgaan met het hele systeem.

Osira Amstelring is een zorgorganisatie die een breed scala aan zorgproducten levert in Amsterdam en de omliggende regio. De stichting levert een gevarieerd aanbod aan wonen, zorg en welzijnsdiensten. Dit betekent dat zowel intramurale als extramurale zorg wordt geleverd.

Osira Amstelring
Laan v/d Helende Meesters 31
1186 DK Amstelveen
Email: info@amstelring.nl

Kwaliteits-verpleegkundige

In maart 2011 besloot de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) de verpleeg- en verzorgingshuizen en de woningen van de lichamelijk gehandicapten van Osira Amstelring onder verscherpt toezicht te stellen. Er zou volgens de IGZ te weinig deskundig personeel en geen vertrouwen in de leiding van de organisatie zijn. De organisatie heeft een forse verbeterslag ingezet. Een van de maatregelen die genomen zijn om de kwaliteit van zorg te verbeteren is het aanstellen van 15 kwaliteitsverpleegkundigen. Deze gespecialiseerde verpleegkundigen hebben als taak het observeren, coachen en trainen van zorgmedewerkers op de werkvloer.

Werkwijze

Op iedere locatie van de stichting is een kwaliteitsverpleegkundige werkzaam. Deze kwaliteitsverpleegkundige is niet werkzaam binnen een team van verpleegkundigen en verzorgenden op de werkvloer en levert ook geen rechtstreekse zorg aan cliënten. Deze medewerker is wel bevoegd om alle voorkomende handelingen uit te voeren, is getraind in cliëntgerichte zorgverlening en is daarnaast op de hoogte van de actuele kwaliteitsstandaarden. De kwaliteitsverpleegkundige heeft als belangrijkste taak het observeren van de werkzaamheden op de werkvloer en daar waar nodig acties ondernemen voor verbetering of kwaliteitswaarborging. Dit doet de kwaliteitsverpleegkundige door een plan van aanpak op te stellen met de leidinggevende van de afdeling en te ondersteunen bij de uitvoering daarvan.

Osira Amstelring
Laan v/d Helende Meesters 31
1186 DK Amstelveen
Email: info@amstelring.nl

Kwaliteits-verpleegkundige

Een tweede belangrijke taak van de kwaliteitsverpleegkundige is het scholen van het verpleegkundig en verzorgend personeel op de werkvloer. Hierbij wordt gekeken naar verpleegtechnische handelingen maar bijvoorbeeld ook naar communicatieve vaardigheden. Deze scholing kan bestemd zijn voor een hele groep maar ook voor een individuele medewerker die deze vaardigheden nodig heeft om goed te kunnen functioneren. Kortom, de kwaliteitsverpleegkundige richt zich op teams en individuele medewerkers binnen de zorgorganisatie waarbij de zorgmedewerker kan worden
gecoacht en geholpen bij het aanleren van vaardigheden en gedrag.

Voordelen

- Een kwaliteitsverpleegkundige is een hoogopgeleide en gespecialiseerde verpleegkundige die door zijn/haar kennis en ervaring weet welke kwaliteit van zorg er nodig is.
- De kwaliteitsverpleegkundige werkt zelf niet mee in het primaire proces maar is wel aanwezig. Daardoor heeft deze medewerker een goed beeld van de zorgkwaliteit.
- Doordat de kwaliteitsverpleegkundige op een bepaalde afstand staat wordt deze medewerker door de overige medewerkers ook als vertrouwenspersoon gezien en voelen ze zich gesteund bij hun werkzaamheden.
- De kwaliteit van zorg is in deze casus daadwerkelijk verbeterd. Het verscherpt
  toezicht van de IGZ is inmiddels komen te vervallen. Dit is mede te danken aan de inzet van de kwaliteitsverpleegkundige.

Osira Amstelring
Laan v/d Helende Meesters 31
1186 DK Amstelveen
Email: info@amstelring.nl

Kwaliteits-verpleegkundige

Voorwaarden

Het inzetten van een kwaliteitsverpleegkundige in de organisatie zal zorgvuldig moeten gebeuren omdat medewerkers zich snel bedreigd voelen doordat iemand meekijkt bij de uitvoering van de zorg en uiteindelijk beoordeelt of de kwaliteit van zorg voldoende is. Goede voorlichting aan de medewerkers over de rol van de kwaliteitsverpleegkundige is dus van essentieel belang. Daarnaast is het goed om de kwaliteitsverpleegkundige eerst een of meerdere dagen mee te laten draaien in het primaire proces op iedere afdeling zodat medewerkers een band krijgen met de verpleegkundige en de toegevoegde waarde van deze functie gaan inzien.

Als laatste is het belangrijk dat de kwaliteitsverpleegkundige bij de uitvoering van de werkzaamheden daadwerkelijk fysiek aanwezig is op de werkvloer en continue in contact is met de medewerkers die het primaire proces verzorgen.

Gilde leren is een samenwerkingsverband in het Noord- Oosten van Nederland. Hierin werken zorgorganisaties samen met mbo-opleidingen. Ze worden hierin gesteund door Calibris, kenniscentrum voor zorg, welzijn en sport.

Calibris
Runnenburg 34
3981 AZ Bunnik
Email: info@calibris.nl

Gilde Leren

Drie jaar geleden zijn een aantal zorgorganisaties in het Noord-Oosten van Nederland gestart met het project Gilde leren. Een samenwerkingsverband tussen zorginstellingen en mbo opleidingen die worden ondersteund door het expertisecentrum Calibris. Als kenniscentrum voor leren in de praktijk voor zorg, welzijn en sport is Calibris verantwoordelijk voor erkenning van leerbedrijven en vaststelling van kwalificaties.

Werkwijze

Vijf zorgorganisaties in Noord-Oost Nederland zijn inmiddels gestart met het volledig opleiden van zorgmedewerkers (voornamelijk niveau 1 en 2) op de werkvloer zelf. Het zogenaamde Gilde leren. Deze manier van scholing wordt aangeboden door de zorgorganisaties in samenwerking met drie ROC opleidingen. Noorderpoort, Alfa en het Drenthecollege. De volgende zorgorganisaties nemen deel;

- het martini Gilde (ziekenhuis). 14 niveau 1 opleidingen (BOL) en 14 niveau 2 opleidingen (BOL en BBL);
- het ZINN Gilde (ouderenzorg). 17 niveau 1 opleidingen (BOL);
- het SKSG Gilde (kinderopvang). 24 niveau 2 opleidingen (BOL);
- het Zonnehuisgroep Noord Gilde (ouderenzorg). 24 niveau 2 opleidingen (BOL);
- visio De Brink Gilde (blinden en slechtzienden). 24 niveau 2 opleidingen (BOL).

In de ouderenzorg ziet dit project er als volg uit:
Studenten helpende zorg en welzijn (niveau 2) volgen het hele jaar de opleiding op één locatie, een verpleeg- of verzorgingshuis. Zowel de studenten als de docent zijn dagelijks (maandag t/m vrijdag) aanwezig in de zorginstelling. Dit bekent dat het ROC één volledige FTE ter beschikking stelt om aanwezig te zijn in de zorginstelling.

Calibris
Runnenburg 34
3981 AZ Bunnik
Email: info@calibris.nl

Gilde Leren

Voorwaarden

- Voor de invoering van het Gilde leren is een goede samenwerking nodig tussen zorginstellingen en mbo opleidingen.
- Binnen de zorginstelling dient er draagvlak te zijn voor het opleiden van studenten in de praktijk. Daarvoor dient geïnvesteerd te worden in trainingen voor het bestaande personeel.
- De zorginstelling moet bereid zijn om een lokaal ter beschikking te stellen waar het onderwijs gegeven kan worden.
- De mbo opleiding moet bereid zijn om een 1 FTE docent ter beschikking te stellen om aanwezig te zijn in de zorginstelling.

Calibris
Runnenburg 34
3981 AZ Bunnik
Email: info@calibris.nl

Gilde Leren

De zorginstelling stelt een lokaal beschikbaar waar studenten hun dag starten en eindigen. In dit lokaal vinden de voorbereidingen plaats aan het begin van de dag, worden de werkzaamheden op het einde van de dag geëvalueerd en wordt er huiswerk gemaakt. Verder wordt er één dag in de week les gegeven. De overige dagen van de week werken de studenten in de praktijk. Daarbij assisteren ze:

- Op diverse afdelingen binnen de facilitaire dienst. Hierbij valt te denken aan keuken, restaurant, huishoudelijke dienst en linnenkamer.
- Bij werkzaamheden in de zorg op de afdeling, in de huiskamer of bij de dagverzorging.
- Bij welzijnsactiviteiten. Zowel in groepsverband als individueel. Tijdens de werkzaamheden in de beroepspraktijk worden ze ondersteund door een praktijkbegeleider. Deze praktijkbegeleider is door de instelling opgeleid om deze taak te vervullen. Verder is zoals eerder al vermeld de docent aanwezig van maandag t/m vrijdag en loopt hij rond om alle aanwezige studenten te begeleiden op de werkplek.

Voordelen

- De uitval van studenten wordt verkleind door het leren in de praktijk en de vele begeleiding die er plaatsvindt door zowel de docent als de praktijkbegeleider.
- De vakbekwaamheid van de studenten wordt vergroot omdat ze veel praktijkervaring opdoen.
- Zorgorganisaties creëren een eigen kweekvijver waarbij studenten worden opgeleid naar de wensen van de zorgorganisatie. Uiteraard binnen de kaders die door de wet zijn gesteld.
- Veel studenten stromen uiteindelijk door na een niveau 3 opleiding omdat ze de niveau 2 opleiding met succes hebben afgerond.

Zorggroep Maas en Waal is een regionale zorgaanbieder in de gemeenten West Maas en Waal, Druten en Beuningen. Zorggroep Maas en Waal heeft vijf zorgcentra en twee verpleeghuizen. Verder biedt de zorggroep verschillende vormen van thuiszorg.

Zorggroep Maas en Waal
Rozenstraat 10
6658 WX Beneden-Leeuwen
Email: info@zmw.nl

Talententour

In maart 2011 is Zorggroep Maas & Waal gestart met de Talententour. Een project waarbij zij-instromers, mensen met een uitkering van het UWV, worden geselecteerd om opgeleid te worden voor een baan bij de zorggroep.

Werkwijze

Fase 1: Zorggroep Maas & Waal koos ervoor om de leerafdeling om te bouwen naar een zogenaamde ontwikkelafdeling. Daar krijgen leerlingen de kans om een opleiding tot verzorgende te volgen. Om daadwerkelijk een ontwikkelafdeling te creëren zijn er trainingen georganiseerd voor het bestaand personeel. Met als uiteindelijke doel het kunnen begeleiden van leerlingen. Het resultaten van deze ontwikkelafdeling waren veel extra stagiaires die uiteindelijk bij de Zorggroep een contract hebben gekregen, of medewerkers die zijn gaan werken voor de flexpool.

Fase 2: De Talententour. In samenwerking met het UWV heeft Zorggroep Maas & Waal 10 leer-werkovereenkomsten beschikbaar gesteld om mensen met een uitkering op te leiden tot verzorgende. Hierbij werd bij aanvang een baangarantie afgegeven. Om deze 10 personen te selecteren is er eerst een bijeenkomst georganiseerd ter kennismaking met het project. Daar waren ongeveer 50 mensen aanwezig. Tijdens deze bijeenkomst is er een speeddate gehouden. Daarna bleven 18 mensen over, daar zijn selectiegesprekken mee gevoerd. Uiteindelijk zijn er 10 mensen overgebleven die gestart zijn met de talententour.

De talententour start ieder jaar op 1 maart en ziet er als volgt uit:
April – Medewerkers helpen mee in het restaurant.
Mei – Medewerkers lopen mee op de afdeling.
Juni – Medewerkers helpen al mee met de zorg.

Zorggroep Maas en Waal
Rozenstraat 10
6658 WX Beneden-Leeuwen
Email: info@zmw.nl

Talententour

Voorwaarden

- Om mensen met een uitkering op te kunnen leiden is het belangrijk om ervoor te zorgen dat er een goede samenwerking is tussen zorgorganisatie, opleidingsorganisatie en het UWV en gemeenten.
- Het is van belang om aanstaande verzorgenden goed te informeren over het opleidingstraject dat hun te wachten staat en hen een goed beeld te geven van het werken in de zorg. De talententour van drie maanden, waarin alle aspecten van de zorg worden belicht, is daarvoor van groot belang.
- Een derde belangrijke voorwaarde is het scheppen van een opleidingsklimaat binnen de organisatie. Bestaande medewerkers moeten meegenomen worden in het traject omdat zij de toekomstige medewerkers mee moeten begeleiden.

Zorggroep Maas en Waal
Rozenstraat 10
6658 WX Beneden-Leeuwen
Email: info@zmw.nl

Talententour

In het eerste jaar is na deze drie maanden besloten om 9 medewerkers een leer-arbeidsovereenkomst aan te bieden. Op 1 september zijn zij gestart met de opleiding tot verzorgende. In de tussenliggende periode (juli/augustus) werden zij in de mogelijkheid gesteld om betaald vakantiewerk te komen doen. Vanaf september volgen zij de opleiding en werken ze mee op de afdelingen. Daarvoor ontvangen zij loon waardoor hun uitkeringssituatie vervalt.

Fase 3: Het inzetten van 9 mensen met een Wajong uitkering. Voor mensen met een Wajong uitkering is een veilige leeromgeving van essentieel belang. Doordat in fase 1 en 2 al ervaring is opgedaan met het opleiden van zij-instromers is er een stabiele omgeving gecreëerd waar ook mensen met een Wajong uitkering zich veilig bij voelen. Zij gaan één jaar in de facilitaire dienst werken met behoud van uitkering. Daarna wordt bekeken of deze mensen een arbeidsovereenkomst krijgen.

Fase 4: In september start Zorggroep Maas & Waal met het inzetten van mensen die van een bijstandsuitkering leven. Dit in samenwerking met de gemeente.

Voordelen

- Er wordt een win-win situatie gecreëerd. De zorgorganisatie lost een deel van het tekort aan personeel op door het aanwenden van zij-instromers en de zij-instromers verlaten hun uitkeringssituatie.
- Door het creëren van een ontwikkelafdeling voelen bestaande medewerkers zich betrokken bij het leerproces van toekomstige verzorgenden. Daardoor ontstaat een ontwikkelklimaat op de werkvloer waarbij medewerkers zich verantwoordelijk voelen en uiteindelijk het ziekteverzuim daalt.

Zonnehuisgroep Amstelland heeft ruim 1000 medewerkers verdeeld over 8 locaties. Ze leveren ouderenzorg binnen de regio Amsterdam. Hierbij gaat het zowel om verpleeg- en verzorgingshuizenzorg alsmede thuiszorg voor ouderen.

Zonnehuisgroep Amstelland
Groenelaan 3
1186 AA Amstelveen
Email: info@zhga.nl

PRET

In 2005 is Zonnehuisgroep Amstelland gestart met het PRET- concept. Door het PRET heeft Zonnehuisgroep Amstelland de afgelopen jaren twee keer de Zorgaward van de V&VN gewonnen.

Werkwijze

Sinds 2005 wordt er binnen de Zonnehuisgroep Amstelland gewerkt met een serviceconcept. Dit serviceconcept genaamd PRET staat voor:

- Professionaliteit;
  Bestaande uit alert zijn, kundig anticiperen, kennis hebben en bijhouden en een verzorgd uiterlijk.
- Respect;
  Bestaande uit luisteren naar de wensen van bewoners, vragen-doorvragen- uitleggen, gastvrijheid en gepast taalgebruik.
- Elkaar blij maken;
  Bestaande uit inleven, flexibele dienstverlening, vriendelijkheid en begroeten.
- Toewijding;
  Bestaande uit loyaliteit, verantwoordelijkheid nemen, positieve uitstraling hebben en het checken van tevredenheid.

Om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de Zonnehuis Amstelland het serviceconcept uitdragen op de werkvloer hebben alle medewerkers een verplichte cursus moeten volgen. Tijdens de cursusdag hebben ze uitleg gekregen over de inhoud van het PRET-concept alsmede hoe het concept hun omgang met bewoners beïnvloedt.

Zonnehuisgroep Amstelland
Groenelaan 3
1186 AA Amstelveen
Email: info@zhga.nl

PRET

zonnehuisgroep amstelland

Voordelen

- Middels dit concept wil Zonnehuisgroep Amstelland eraan bijdragen dat de bewoners de service waarderen.
- Door het PRET- concept wordt naast de relatie met bewoners, ook in de relatie met familieleden geïnvesteerd. Zonnehuisgroep Amstelland heeft gemerkt dat door PRET familieleden meer bijdragen aan de zorg van hun vader of moeder. Ze willen meer meedenken of zelfs meehelpen. Door middel van PRET weten medewerkers ook beter hoe ze familieleden kunnen betrekken in de zorg.
- Binnen PRET en de daarbij behorende cursus leren medewerkers communiceren, zowel met elkaar, met de bewoners als met de familieleden van bewoners. Dit zorgt voor een prettiger werksfeer.
- De medewerkers dragen het PRET uit in hun omgeving. Hiermee wordt het beeld dat ze van hun verpleeghuis schetsen beter. Daarmee dragen ze bij aan een verbetering van het imago van de zorg. Zij worden echte ambassadeurs van de zorg.

Voorwaarden

Het PRET-concept is door de top van de organisatie geïnitieerd, maar het is belangrijk dat PRET door medewerkers door de gehele organisatie wordt uitgedragen. Voorwaarde voor het slagen van het PRET-serviceconcept is daarom de bereidheid van het personeel om mee te werken aan het uitdragen van het concept in de praktijk richting bewoners en familieleden.

Work4Women is een gezamenlijk initiatief van Tempo- Team en Margriet om vrouwen te laten herintreden op de arbeidsmarkt. Vrouwen ouder dan 30 jaar die niet meer deelnemen op de arbeidsmarkt. krijgen via Work4Women een kans en begeleiding om weer aan de slag te gaan.

Work4Women
Winkelcentrum Woensel 241A
5625 AG Eindhoven
Email: work4women@tempo-team.nl

Transform

Het initiatief Work4Women richt zich op vrouwen ouder dan 30 jaar die niet meer deelnemen op de arbeidsmarkt, omdat ze ervoor gekozen hebben om thuis voor het gezin te zorgen. Door middel van het weekblad Margriet worden vrouwen benaderd, Work4Women kent haar doelgroep, speelt hier op in en gaat samen op zoek naar een geschikte baan.

Werkwijze

Vorig jaar is Transform van start gegaan. Binnen dit project werkt Work4Women samen met Transform, een samenwerkingsverband van werkgevers in de zorg. Voor hen is Work4Women op zoek gegaan naar herintredende vrouwen in de zorg ouder dan 30 jaar.

Vrouwen worden binnen deze zorginstellingen opgeleid van een niveau 2 helpende of een andere zorggerelateerde richting naar een verzorgende niveau 3. De vrouwen stappen in een traject van negen maanden. In deze negen maanden hebben ze een leer/werk overeenkomst. Ze werken 3 dagen in de week en gaan één dag naar school. Daar krijgen ze een werkplek, salaris en een baangarantie voor terug. De vrouwen financieren samen met de zorginstelling hun studie.
Om de geschiktheid van een vrouwelijke kandidaat voor het Transform traject te bepalen wordt de kandidaat door Work4Women geselecteerd op motivatie en competenties. Daarnaast worden de kandidaten ook door de zorginstellingen zelf geselecteerd op geschiktheid.

Work4Women
Winkelcentrum Woensel 241A
5625 AG Eindhoven
Email: work4women@tempo-team.nl

Transform

Voordelen

- De vrouwen die via Work4Women in de zorg aan de slag gaan kiezen zelf voor deze baan. De vrouwen zijn financieel vaak niet afhankelijk van het werk, omdat ze een kostwinnende partner hebben. Ze zijn dus geheel zelf gemotiveerd om te gaan werken als verzorgende.
- Het is een laagdrempelige manier voor vrouwen om weer aan de slag te gaan en tegelijkertijd een opleiding te volgen. Vrouwen worden via Work4Women begeleid op hun specifieke kenmerken, waar dit bij reguliere uitzendbureaus vaak anders gaat.
- Herintreders plaatsen binnen de zorg is een nieuw initiatief, waar andere initiatieven zich richten op UWV'ers, jongeren en/of allochtonen, wordt binnen dit initiatief in een nieuwe 'vijver' gevist.

Voorwaarden

Een belangrijke voorwaarde om een traject als dit op te starten is de samenwerking tussen enerzijds Work4Women (Tempo-Team) en de verschillende zorginstellingen. Dit kan problemen opleveren omdat de insteek van de twee verschillend is. Work4Women is een bedrijf met een commerciële achtergrond en is gehecht aan knopen doorhakken. Binnen de zorginstellingen is dit niet gebruikelijk. Een voorwaarde voor het aangaan van dit traject is daarom ook een goede samenwerking met geduld en begrip vanuit beiden kanten.

Zorgcentra Zuidwest-Drenthe (ZZWD) is een zorgorganisatie die voornamelijk zorg levert aan ouderen, al dan niet in combinatie met wonen. In totaal heeft de stichting vijf locaties gevestigd in de gemeenten De Wolden en Westerveld. Het uitgangspunt daarbij is dat ZZWD moet bijdrage aan de kwaliteit van leven van de klant.

Stg. Zorgcentra ZWD
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo
Email: info@zzwd.nl

Opleidingsbeleid á la carte

Stichting Zorgcentra Zuidwest-Drenthe

Een aantal jaren geleden is er een nieuwe directeur gekomen bij zorgcentrum ZWDD. Hij heeft toen besloten om de hiërarchische organisatie cultuur te gaan veranderen in een structuur waarbij de cliënt centraal staat. Om dit realiseren is de gehele organisatie eigenlijk ‘onderste boven’ gedraaid. Daarbij is het belangrijk dat medewerkers weten wat hun positie is binnen de nieuwe organisatie en het vraagt andere vaardigheden, een andere houding en ander gedrag. Dit veranderingsproces wordt ondersteund middels het opleidingsbeleid à la carte.

Werkwijze

Het opleidingsbeleid van ZWDD bestaat uit twee delen. Één deel zijn de verplichte cursussen en trainingen die door de organisatie worden gegeven en een tweede deel van het opleidingsbeleid is vrij in te vullen door de medewerkers zelf.
Om de organisatiestructuur te veranderen van een hiërarchische structuur naar een klantgerichte structuur hebben alle medewerkers op de werkvloer een training gevolgd waarbij geoefend wordt met de vaardigheden, de houding en de attitude die hoort bij medewerkers in een klantgerichte organisatie. Ook de leidinggevenden en de managers hebben een cursus gevolgd. Zij gaan namelijk van een sturende positie over naar een meer coachende positie.

Stg. Zorgcentra ZWD
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo
Email: info@zzwd.nl

Opleidingsbeleid á la carte

Stichting Zorgcentra Zuidwest-Drenthe

De tweede fase bestaat uit het opleidingsbeleid à la carte. Daarbij krijgen medewerkers een budget van 500 punten waarmee ze naar eigen inzicht workshops kunnen volgen. Deze worden door de organisatie aangebonden rondom de volgende vijf thema's.

- De klant. Voorbeelden: levensverhalen, communicatie met familie.
- Vakmanschap. Voorbeelden: Omgaan met dementie, vraaggericht werken.
- Persoonlijke ontwikkeling. Voorbeelden: Individuele coaching, persoonlijke effectiviteit.
- Algemene ontwikkeling. Voorbeelden: Basis computergebruik, gastvrijheid.
- Fit en gezond. Voorbeelden: Afvallen met blijvend resultaat, gezond aan het werk.

Medewerkers kunnen dus naar eigen inzicht, vrijblijvend een workshop kiezen. Ook kunnen ze ervoor kiezen de workshop onder werktijd te doen of in hun vrije tijd. Wanneer ze ervoor kiezen om het onder werktijd te doen kost dit uiteraard meer budget. Het resultaat van het project is dat 70% van de werknemers daadwerkelijk een cursus heeft gevolgd. Daarvan heeft ook weer 70% de workshop in de vrije tijd gevolgd.

Voordelen

- Door het opleidingsbeleid kunnen medewerkers zelf keuzes maken. Dit vergroot de motivatie van medewerkers om een opleiding te volgen.
- Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun keuzes. Deze verantwoordelijkheid vinden veel medewerkers prettig omdat hun autonomie vergroot wordt.
- Er ontstaat differentiatie op de werkvloer doordat medewerkers verschillende workshops kiezen.

Voorwaarden

- Sommige opleidingen zijn voor de gehele organisatie noodzakelijk. Zorg er voor dat deze opleidingen verplicht zijn.
- Planning van de workshops is van groot belang.
- Er komt voor leidinggevenden veel administratie bij kijken omdat zij medewerkers ondersteunen bij hun keuze. Het is belangrijk dat P&O daarin de leidinggevenden faciliteert.

Sevagram is een organisatie die diensten voor zorg, welzijn en wonen voor ouderen in de regio Parkstad en Heuvelland aanbiedt. Er werken 2500 betrokken medewerkers bij Sevagram evenals 1100 vrijwilligers die er samen de kwaliteit van leven van de cliënten willen waarborgen en verbeteren.

Sevagram
Henri Dunantstraat 3
6419 PB Heerlen
Email: Info@sevagram.nl

Leerafdelingen

Sevagram heeft het project ‘Onderwijs in de praktijk’ op de leerafdelingen opgezet en toegepast binnen de organisatie.

Werkwijze

Sevagram heeft samen met twee VMBO- scholen (Emmacollege en het Sophianum), een mbo-school (ROC Arcuscollege) en een hbo-opleiding (Hogeschool Zuyd) het project leerafdelingen opgezet ‘Onderwijs in de praktijk’. Binnen deze leerafdelingen creëert Sevagram reële werkplekken in de praktijk waar naast het bieden van zorg een plek is gecreëerd waar leerlingen van alle deelnemende scholen samenwerken met professionals. Ze leren elkaar op deze manier kennen. Sevagram heeft in totaal acht leerafdelingen opgestart over diverse locaties.

Met het project wil Sevagram ervoor zorgen dat VMBO- leerlingen een duidelijker beeld van de zorg krijgen en dat de mbo’ers en hbo’ers in een contextrijke omgeving kunnen leren. Er wordt peer coaching neergezet tussen alle niveaus. Theorie en praktijk worden op de leerafdelingen op elkaar aangesloten. Kortom, onderwijs in de praktijk.

Op iedere leerafdeling is een praktijkopleider aanwezig, deze persoon functioneert als intermediair tussen de student en de werkbegeleider. Daarnaast is er op iedere afdeling een docent vanuit het VMBO of het mbo aanwezig. Deze docent begeleidt de werkbegeleider vanuit een didactisch en pedagogische visie. De werkbegeleider begeleidt de student op de werkvloer op competentiegerichte wijze.

Sevagram
Henri Dunantstraat 3
6419 PB Heerlen
Email: Info@sevagram.nl

Leerafdelingen

Voordelen

- Doordat leerlingen en studenten van alle opleidingsvormen samenkomen op de leerafdeling wordt er voor de studenten een veilig leerklimaat gecreëerd.
- Omdat leerlingen van VMBO- opleidingen voor hun definitieve studiekeuze al een kijkje hebben kunnen nemen in de zorgwereld, hebben ze een realistische oriëntatie op de zorg. Deze jongeren kiezen eerder voor een beroep in deze sector.
- De werkbegeleiders van de studenten zijn getraind om een coachende rol in te nemen. Ze kunnen op deze manier zichzelf ontwikkelen.
- Door de opzet van leerafdelingen worden studenten en leerlingen geënthousiasmeerd voor het werken in de ouderenzorg.

Voorwaarden

- VMBO- scholieren en de mbo-studenten zijn vaak erg jong. Daarom is het voor de organisatie belangrijk om voldoende contactmomenten met de school in te plannen.
- Werkbegeleiders moeten goed worden getraind en begeleid in de vervulling van hun functie. Ze moeten het begeleiden van studenten en scholieren combineren met patiëntenzorg. Belangrijk hierbij is goede ondersteuning door de organisatie en de docentbegeleider om een goede balans te vinden.
- Ook geven werkbegeleiders de voorkeur aan het begeleiden vanuit hun eigen werkervaring. De theoretische kennisoverdracht wordt hierbij soms vergeten, dit moet goed worden gemonitord.
- Daarnaast is het belangrijk dat bij de BBL- leerlingen niet wordt vergeten dat ze naast werknemer ook nog lerende zijn.
- Een laatste voorwaarde is dat er één keer per dag een reflectiemoment (“klikmoment”)wordt georganiseerd. Tijdens dit moment kunnen werkbegeleiders, docenten en studenten van elkaar leren door te reflecteren op hun leerproces en/of hun werk.