

GGZ Drenthe pakt regeldruk aan

‘Samen zoeken we oplossingen’

Regeldruk frustrereert veel zorgmedewerkers. Bij GGZ Drenthe heeft de aanpak InDialog van IZZ ervoor gezorgd dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen. ‘Bovendien durven medewerkers elkaar nu aan te spreken en zoeken ze samen naar oplossingen’, zegt directeur Petra de Rijke.



Petra de Rijke: ‘Ik zit nu regelmatig met teams aan tafel’

Echt iets voor ons, dacht De Rijke ruim een jaar geleden tijdens een presentatie van IZZ over InDialog (voorheen de Aanpak Organisatieklimaat). ‘Deze aanpak leidt er volgens IZZ toe dat medewerkers zich prettig voelen in hun dagelijkse werk, en beter de problemen van alledag aankunnen. Dit paste perfect bij de thema’s waar wij mee bezig waren: vitaliteit, teamkracht, eigen regie. Ik realiseerde me dat we gek zouden zijn als we hier niet mee aan de slag zouden gaan.’

De kern van de IZZ-aanpak is een dialoog tussen teamleden onderling en tussen teamleiders, bestuurders en zorgmedewerkers. ‘Ik had te weinig voeling met de mensen die zorgen, er was weinig verbinding’, geeft De Rijke aan. ‘Nu zit ik regelmatig met teams aan tafel. Ook inhoudelijk is er iets veranderd. In de teams werden bepaalde thema’s alleen geagendeerd door een incident. Nu praten we zonder aanleiding een uur lang over bijvoorbeeld veilig werken.’

Elkaar durven aanspreken

‘Ik wist niet dat mijn aanwezigheid vanuit de directie het verschil kan maken’, vervolgt De

Rijke. ‘Ik hoorde medewerkers letterlijk zeggen dat de directeur “ook maar een gewoon mens” is. Dat zorgde voor meer verbinding.’ Een ander effect van de aanpak is een verbeterde teamsfeer, waarbij mensen elkaar durven aanspreken en samen naar oplossingen zoeken. Al is dat voor het ene team makkelijker dan het andere. ‘Ik kwam bij teams waar het cynisme richting de organisatie van de muren droop. Waar grote onvrede heerste over dingen uit een ver verleden. Maar ook waren sommige teams al een eind op weg in een positieve ontwikkeling met elkaar.’

Uit onderzoek van IZZ blijkt dat medewerkers van organisaties met een goed organisatieklimaat minder last hebben van bijvoorbeeld werk- en regeldruk. De aanpak InDialog verbetert dit organisatieklimaat en verlaagt de werk- en regeldruk. De Rijke hierover: ‘Als je je gezien voelt door een leidinggevende, zul je je minder snel ziekmelden en ben je eerder bereid om samen naar oplossingen te zoeken.’

Gezien en gehoord worden

Op locatie De Bron, een gewoon woonpand in een gewone woonwijk, werkt dat inderdaad zo. Multiprobleemgezinnen krijgen hier hun laatste kans om een uithuisplaatsing van hun kinderen te voorkomen. Het gaat om gezinnen waar psychiatrische problematiek speelt, meestal gecombineerd met geldzorgen, een verstandelijke beperking, huiselijk geweld of seksueel misbruik. Gezinstreiner Johan van Arragon en behandelcoördinator Bea Bolt kunnen uren vertellen over alle regeltjes, protocollen en afvinklijsten die ze dagelijks voorbij zien



'Ik wist niet dat mijn aanwezigheid vanuit de directie **het verschil kan maken.**'



'Medewerkers durven elkaar nu aan te spreken en **zoeken samen naar oplossingen.**'



Bea Bolt en Johan van Arragon: 'De werkvloer voelt zich gezien en gehoord door de directie'



'Er is regelgekte, maar de kwaliteitstoets hoort óók bij ons vak'

komen. 'Het irriteert en frustrereert me dat we zeker anderhalf uur per dag achter de computer zitten, terwijl we die tijd hard nodig hebben voor de gezinnen', vertelt Van Arragon. Bolt: 'Door onder meer de regeldruk voel ik me gespannen en slaap ik slecht.' Ook het team van De Bron heeft een dialoogsessie achter de rug met de directie. Van Arragon: 'Alleen al de aanwezigheid van de directie heeft mij goed gedaan. We worden gezien en gehoord, we staan er niet alleen voor. Er is erkenning voor de enorme regeldruk. Dat voelt goed.'

Incidentenvoetbal

De Rijke merkte dat het onderwerp regeldruk in meerdere teams kwam bovendrijven. Vooral in de teams waar de sfeer niet positief was. 'Als team kun je negatieve dingen, zoals regeldruk, versterken door er steeds over te beginnen. Wel vaker hoorde ik de woorden "want we hebben het zo druk". Ik probeerde dan een opening te vinden door terug te gaan naar de vraag waarom ze ooit voor dit vak gekozen hebben. In de loop van de tijd zie je dan een verandering: de bevoegenheid komt terug waardoor ook de sfeer in een team verbetert.' De Rijke onderkent dat er een waslijst aan regels, protocollen en administratie in de zorg is. 'Intern proberen we zo veel mogelijk gekte te stoppen. We hebben een campagne gevoerd "Minder regels, meer zorg". We hebben een verbetersteam dat zich bezighoudt met het optimaliseren van processen. Maar tegelijk hebben we ook te maken met "incidentenvoetbal": politici zijn geneigd om na een incident

direct nieuwe regels te maken. Teams die een goed werkklimaat hebben, hebben minder moeite om zich aan te passen aan deze veranderingen.'

Zelfbewuste teams

Ze klinkt betrokken en meelevend. Tegelijkertijd benadrukt ze dat zorgmedewerkers de functie van een bepaalde regel nooit uit het oog mogen verliezen. 'Door al het "moeten" zijn we weggeraakt van de waarom-vraag.' De Rijke vertelt over een verpleegkundige die klaagde over een afvinklijstje op de medicatiekoelkast. 'Het gaat niet om dat lijstje. Het gaat erom dat je, vanuit je vak, je vergewist of de totale inhoud van die koelkast deugt. Er is regelgekte, maar die kwaliteitstoets hoort bij de professionaliteit van je vak.'

Bij GGZ Drenthe willen alle teams doorgaan met InDialoog. 'Ik hoop dat het effect van mijn bezoek kleiner wordt', lacht De Rijke. 'Ik wens ons toe dat we een krachtige organisatie worden met zelfbewuste teams die elkaar kunnen inspireren. Want met alleen praten over de regeldruk los je de regeldruk niet op. Je moet ook samen naar oplossingen zoeken.' /

 Wilt u uw zorgsucces delen via Inzicht? Ga naar: www.izz.nl/zorgorganisaties/zorgsucces

