



V

volckaert



**“ HET ZOU WAT
ZIJN ALS U VOOR
MIJ GAAT
BESLISSEN ”**

VOELT VERTROUWD ALS THUIS

Sinds 2012 zet Volckaert in op een verandering van cultuur- en organisatie waar de cliëntvraag leidend is en regie en eigenaarschap van de cliënt behouden blijft. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van ontwikkelprogramma's van ongeveer anderhalf jaar.

VOLCKAERT VOELT ALS THUIS

In de eerste twee ontwikkelprogramma's is de organisatie opnieuw ingericht, de kwaliteit van zorg gewaarborgd en is de dialoog met de cliënt (en met elkaar) intensief getraind. In 2017 wil Volckaert zich nog verder ontwikkelen en de vervolgstap maken van "eigen regie" naar "eigenaarschap." De gedachte hierachter is dat regie kan worden beperkt of worden overgenomen, eigenaar ben en blijf je echter altijd.



**“THUIS IS WAAR
IK LOS GA OP MIJN
SCHILDERSDOEK ”**

VISIE

In eerdere programma's zijn steeds gestructureerd en stapsgewijs veranderingen in Volckaert doorgevoerd. Als het gaat om eigenaarschap van cliënten en medewerkers, dan zal dat anders moeten worden aangepakt. Er zijn niet veel zorginstellingen waar we kunnen "afkijken" en leren hoe eigenaarschap nu vorm krijgt. Maar bovenal ligt in de opdracht besloten dat juist cliënten en medewerkers zelf eigenaarschap inhoud en betekenis gaan geven in hun leven en werk. Hiertoe past een stimulerende en ondersteunende rol vanuit de organisatie en een beperkte sturing vanuit management en bestuur.

De twee punten waar Volckaert naar toe wil reizen:

- Iedere cliënt is eigenaar van zijn eigen zorgplan vanaf 2017.
- Medewerkers werken in zelforganiserende teams vanaf 2018.

HOE KOMEN WE WAAR WE WILLEN ZIJN

Een scala aan stimulerende en elkaar versterkende interventies.

- Wanneer cliënten en medewerkers daadwerkelijk eigenaar zijn, dan moeten zij op alle niveaus kunnen meepraten en hun invloed hebben op de besluiten die bij Volckaert worden genomen. **Het managementoverleg (MT) is uitgebreid met twee cliënten en twee medewerkers uit de directe zorgverlening.** Deze mensen worden de “kwartiermakers” van Volckaert. Zij worden ondersteund en geadviseerd door 20 “gidsen” die hen van de juiste informatie voorzien.
- **Cliënten zijn te allen tijde aanwezig en worden betrokken bij de gesprekken die professionals en naasten voeren over hun leven, zorg of behandeling.** Hun persoonlijke wensen en behoeften zijn de basis voor te nemen besluiten. Besluiten over leven en zorg worden zo maximaal mogelijk door de cliënt zelf genomen; bij regie verlies is de cliënt immers nog altijd eigenaar.



**“THUIS IS WAAR
IK MIJN FOTO'S
BEKIJK ”**

WWW.VOLCKAERT.NL

- Nieuwe cliënten en naasten **richten zelf het appartement in**. Standaard verlichting, gordijnen en meubilair zijn verdwenen. Hulpmiddelen worden pas aangeboden indien noodzakelijk.
- Een **coachings- en trainingsprogramma** is ingericht om teams te ondersteunen bij de beweging naar eigenaarschap en zelforganisatie.
- **De ondersteunende en behandeldiensten** nemen intensief deel aan dit coachings- en trainingstraject, evenals onze **vrijwilligers**.
- Het gehele jaar door worden inspirerende **themabijeenkomsten en inhoudelijke workshops** georganiseerd en vindt uitwisseling van ervaringen, successen en leerpunten plaats.
- Het managementteam en Raad van Bestuur houden met verschillende gremia **dialogosessies over eigenaarschap**. Wat betekent dit voor jou en je werk? Wat heb je nodig om dit goed vorm te geven? Met het **“eigenaarschapspel”** worden teams gestimuleerd deze gesprekken ook zelf te voeren.
- **De bewustwordingscampagne** ‘het zou wat zijn als u voor mij gaat beslissen’ met posters en grondstickers helpt zowel cliënten, naasten als medewerkers en vrijwilligers. Er komen veel reacties op!
- **De Zorginnovatie Award** zal ook in 2017 worden uitgereikt aan teams die een vernieuwend idee voorstellen en uitwerken.
- **Proactieve medezeggenschap** door deelname aan alle relevante overleggen en werkgroepen van OR, CCR, VAR en medewerkers.

Ervaringen tot en met juni 2017:

- Een bottom-up beweging is ontstaan; diverse pilots en proeftuinen zijn ontwikkeld door medewerkers uit de directe zorgverlening, oa.: open deuren op de BOPZ-afdelingen, quick-up en true doors.
- De dynamiek is veranderd nu cliënten en zorgmedewerkers aan tafel zitten. Het gaat over wat er voor hen toe doet.
- Dialoogsessies met OR, CCR, VAR, artsen en psychologen leiden tot inzicht en veranderde werkwijzen.
- Er vinden kwartaalbijeenkomsten plaats met inspirerende sprekers als een futuroloog, een bergbeklimmer en Hugo Borst. Deze waren aanleiding voor goede nagesprekken en uitwisseling van successen van leerervaringen.
- De trainingen en workshops eigenaarschap zijn verzorgd voor teammanagement, gidsen en MT. Hierdoor ontstaan nieuwe en verrassende initiatieven.
- Cliënten nemen deel aan audits, visitaties en overleggen.
- OR, CCR en VAR nemen deel aan de managementbeoordeling.
- Zorgplannen worden vanuit de 'ik-vorm' samen met de cliënt opgesteld.
- Een kwaliteitsplan in de vorm van een kompas is ontwikkeld met de voorwaarden en handvatten voor teams om zo maximaal mogelijk zelf hun werk te organiseren.

RESULTATEN

De resultaten van het programma worden gemeten in de CQI onderzoeken.

Daarnaast worden organisatiescans uitgevoerd die de voortgang en ontwikkeling van Volckaert in kaart brengen.

Cijfers 2016

570

**INTRAMURALE
PLAATSEN**

297

**EXTRAMURALE
CLIENTEN**

830

MEDEWERKERS

44 MLN

OMZET

5

LOCATIES