

## **Uitkomsten Corona-interviews Zorg en Wonen – december 2020**

### **Aanleiding**

Het werken in de eerste Coronaperiode (maart t/m mei 2020) heeft veel gevraagd van de teams. Medewerkers moesten omgaan met steeds veranderende werkwijzen en procedures. Teams werden geconfronteerd met onzekerheden, fysieke- en mentale-belasting. Dit vroeg veel incasseringsvermogen en ook creativiteit. Teams moesten zoeken naar andere manieren van samenwerken en het op een andere manier vormgeven van zorg- en ondersteuningsvragen van cliënten en hun netwerk.

### **Doel van de Coronainterviews**

Welke inzichten heeft het team opgedaan in de afgelopen periode, waar is men trots op omdat het iets heeft toegevoegd in een moeilijke tijd. Wat was succesvol en waar was het team sterk in. Welke elementen zijn daarin bepalend geweest en hoe kan het team die in de toekomst meer inzetten, op welke gebieden en wat is daarvoor nodig. Het cliëntperspectief is hierin meegenomen: met welke cliënten ging het goed, hoe komt dat?

### **Werkwijze**

Voor de Corona-interviews zijn twee werkvormen ontwikkeld. Het verschil tussen de twee werkvormen is de benodigde tijdsinvestering. Ook is het bij de ene werkvorm eenvoudiger om het ook als een digitale variant aan te bieden. De methodische onderlegger voor deze werkvormen is de Appreciative Inquiry en de principes van Deep Democracy.

De teamadviseurs zijn in samenspraak met de teamleiders van de woonlocaties vanaf mei 2020 gedurende de zomerperiode in gesprek gegaan met teams van woonlocaties. De ontwikkelde werkvormen zijn hiervoor als onderlegger gebruikt om het gesprek te voeren, de dynamiek van het gesprek heeft hierin ook eigen ruimte gekregen. Met andere woorden, als de dynamiek van het team hierom vroeg is de werkvorm aangepast aan de behoefte van het team, zonder af te stappen van het doel: het ophalen en vasthouden van successen.

### **Opbrengst**

Voor elk team zijn er eigen accenten uit de gesprekken gekomen. Gekoppeld aan specifieke gebeurtenissen die op die woonlocatie zich hebben voorgedaan. Ook de samenwerking zoals een team die gewend was, effectief en soms minder effectief, maakt dat er in de Coronatijd specifieke zaken werden gewaardeerd die voor die locatie een verandering bracht. Deze opbrengst is in de Corona-interviews specifiek geadresseerd en benoemd zodat dit ook borging heeft gekregen en een plek krijgt in de komende jaarplannen.

Kijkend naar wat er is opgehaald valt er ook een belangrijke lijn te zien in inzichten die bij veel woonlocaties, weliswaar op eigen wijze, van toepassing waren. Dit zijn belangrijke inzichten voor de organisatie als groter geheel.

- Korte lijnen

Er werden korte lijnen ervaren in communicatie en afstemming tussen verschillende lagen in het team (begeleider, seniorbegeleider, teamleider, teamadviseur). Daarnaast ook door de teamleider naar de organisatie (manager zorg en wonen, ondersteunende diensten zoals huisvesting, verpleegkundig adviseur, teamadviseur). Er wordt beschikbaarheid ervaren.

- Onderlinge steun

Teams geven aan dat de mate van ondersteuning binnen alle lagen van het team enorm is toegenomen. Men heeft aandacht voor elkaar, gericht op ervaringen op het werk, als ook op ervaringen buiten het werk. Teams rapporteren een sterker gevoel van verbondenheid. Samen de schouders eronder willen zetten.

- Een gezamenlijk doel ervaren

Teams geven aan dat heel duidelijk was waarop men gericht was. Ondanks dat er veelal wijzingen moesten worden doorgevoerd in werkprocessen en de uitvoering van zorg- en ondersteuningsvragen werd er toch een duidelijke focus ervaren. Het gezien de situatie zo goed mogelijk organiseren rondom en voor elke cliënt van de woonlocatie. Teams ervaren dat binnen het team en veel onderdelen in de organisatie allemaal ditzelfde doel voor ogen hadden.

- Meer individuele aandacht voor cliënten

Teams geven aan dat er meer aandacht is voor cliënten en dan vooral over hoe de cliënt de Coronatijd beleeft. Als redenen wordt hiervoor aangegeven dat dit komt door het kijken naar individuele oplossingen rondom de impact die de Coronamaatregelen hebben voor de cliënt. Daarnaast ook dat er een gemeenschappelijkheid wordt ervaren. De medewerker heeft net zo goed last van de Coronamaatregelen, zowel als professional en als privépersoon, er wordt hierover ook meer uitgesproken naar de cliënt. Teams rapporteren dat dit het gevoel van verbinding wederzijds versterkt.

- Kleinere groepen, levert een hogere kwaliteit van aandacht op voor de client

Door het moeten waarborgen van 1,5 meter afstand tussen cliënten zijn veel groepsmomenten op locaties aangepast. Er zijn schema's gemaakt waardoor de groepsgroote in algemene ruimtes kleiner is. Teams geven aan dat dit de kwaliteit van aandacht op die momenten vergroot.

- Rust in het werkproces

Cliënten hoefden niet overal naar toe, afspraken om naar een extern activiteitencentrum te moeten komen te vervallen. Dit gaf rust en minder druk in de dagelijkse zorg. Teams geven aan dat dit de kwaliteit van de zorgmomenten verbeterde omdat er bij de medewerker en de cliënt minder tijdsdruk werd ervaren.

Belangrijk om te melden dat er binnen de werkvorm ook ruimte werd geboden aan het kunnen uitten van datgene wat als zwaar werd ervaren. Belangrijke elementen hierin waren het gevoel van onzekerheid, het missen van grip op hoelang deze periode gaat duren. Daarnaast het gevoel het werk niet los te kunnen laten, door een hoge mate van beschikbaarheid vanwege de verhoogde uitval van collega's.