



Nikki Kuiten, Jean-Luc Spaninks en Anita Verhoeven

## Continu verbeteren: locatie breed samenwerken in Kanidas

Teamcoach Jean-Luc, netwerkverpleegkundige Nikki en contactverzorgende Anita, zitten in Kanidas aan tafel. Jean-Luc: “Voordat we ons verhaal vertellen, wil ik zeggen dat onze nieuwe manier van locatie breed werken uit nood en realiteitszin is geboren.

**Het is het gevolg van een groter maatschappelijk probleem: personeelstekort en collega's die uitvallen. Het is dus geen blij kijk-eens-wat-wij-het-goed-doen-verhaal.” Waarvan acte.**

Anita: “Innoveren en vernieuwen doe je normaal gesproken uit inspiratie maar in ons geval kregen we de roosters niet meer rond. Binnen Kanidas hebben we altijd gezegd dat we nooit locatie-breed zouden gaan werken want dat zou niet prettig zijn voor cliënten en als zorgverlener wil je het liefst in een bekende omgeving werken.

Maar toch, het gaat schuren als het ene team om 10 uur klaar is terwijl andere teams om 11 uur nog keihard werken. Toen dacht ik: ik heb gezien dat zwerfdiensten in de avond goed lopen, waarom zouden we dat niet overdag doen? Elkaar helpen als het druk is. Ik heb dit bij Jean-Luc aangekaart en zo is het balletje gaan rollen.”

**Vanaf 1 maart zijn de vijf teams van Kanidas locatie breed gaan werken met zwerfdiensten**

Jean-Luc leerde Kanidas kennen als een bijzonder dienst- en zorgverlenende locatie waar collega's graag een stapje extra zetten. Luc: “Dat blijkt uit een hoge klanttevredenheid maar dat betekent ook dat collega's soms over hun eigen grenzen gaan en uitvallen. Na het mailtje van Anita

hebben we locatie breed werken onder de aandacht gebracht en gevraagd of collega's mee wilden denken.

Tijdens het hele proces hebben we ze bij alles betrokken en op de hoogte gehouden. Waar staan we en waar gaan we naartoe.

Als er weerstand was, mocht die er zijn en benoemd worden. Tegelijkertijd hebben we de voordelen van locatie breed werken aangegeven. Langzaam merkten we dat collega's gewend raakten aan het idee en met goede input kwamen.”

### Bijstellen

Vanaf 1 maart zijn de vijf teams van Kanidas locatie breed gaan werken met zwerfdiensten. Dat betekent dat er overdag een vaste collega op de afdeling staat en vier collega's de andere teams gaan helpen met behulp van een schema. De avonddienst werkt met één vaste collega en heeft twee collega's in de zwerfdienst.

Nikki: “Collega's kunnen bij hun roosteraars aangeven welke dienst ze het liefste willen en dan komt er per team een voorkeursrooster. Daarna maken roosteraars samen een totaalrooster. De eerste week van het nieuwe samenwerken verliep chaotisch. Je zag dat collega's in de zwerfdienst zich rot renden om overal te helpen. Dat hebben we aangepast: iedere collega met een zwerfdienst start op een vaste afdeling

en gaat volgens schema een uur werken bij het team waar geen zwerfdienst gestart is. Zo werkt iedere collega met een zwerfdienst op een dag op maximaal twee verschillende afdelingen. Iedereen weet waar hij aan toe is. Rond tien uur belt de coördinator voor die dag om te vragen hoe het op de afdelingen gaat. Het werkt goed.”

**Geen blij kijk-eens-wat-wij-het-goed-doen-verhaal**

Anita: “Locatie breed werken vraagt om flexibiliteit en een goede onderlinge communicatie.

We hebben aan collega's commitment gevraagd om zwerfdiensten te draaien. In het begin vonden ze het spannend maar nu vragen ze er zelfs om. Ze vinden het leuk om ook andere bewoners te leren kennen en cliënten vinden het leuk om weer eens een nieuw gezicht te zien. Cliënten die gebaat zijn bij een vast gezicht daar houden we rekening mee.

Mochten andere collega's bij Archipel ook nadenken over locatie breed werken dan zijn ze altijd welkom en vertellen we graag waar we tegenaan zijn gelopen en welke oplossingen we hebben bedacht. Zo zie je maar weer dat wat uit nood geboren is, positief heeft uitgepakt. Hoewel... ook bij zwerfdiensten heb je personeel nodig.”