

Goede zorg doe je samen

Inzichten in HR beleid na crisistijd

COVID-19 heeft grote impact op professionals in de zorg en de manier van werken in de ziekenhuizen en revalidatiecentra. Zo is gebleken dat er zaken zijn die meer aandacht vragen, maar zijn er ook positieve ontwikkelingen, zoals de wendbaarheid van de zorg en dat verschillende innovaties in een stroomversnelling zijn geraakt. In deze stroomversneller vertellen instellingen over de geleerde lessen op het gebied van werkgeverschap naar aanleiding van de eerste corona-uitbraak in het voorjaar van 2020. Deze stroomversneller beschrijft de geleerde lessen in zes praktische thema's.

Juist in crisissituaties is visie en leiderschap van belang

- Professionals maken het verschil. Ga uit van de kracht en het talent van iedere medewerker en draag dit uit; versterk zingeving, autonomie en meesterschap.
- Handel in crisis in lijn met het vooraf vastgestelde crisisbeleid.
- Creëer een context waarin professionals zich veilig voelen om hun werk te doen. Neem besluiten en wees helder over de taken en richtlijnen waarbinnen gewerkt moet worden.
- Aandacht en zichtbaarheid van leidinggevend is volgens professionals wat ze het meest nodig hebben om goed te kunnen functioneren.
- Organiseer (digitale) bijeenkomsten voor leidinggevend ondersteund door het crisisteam om hen te coachen hoe ze hun teams het beste kunnen begeleiden in crisis.
- Zorg voor goede crisiscommunicatie: met dagelijkse updates en periodieke video's vanuit de RvB.



In onzekere tijden is er behoefte aan duidelijkheid op gebied van arbeidsvoorwaarden

- In een crisisperiode is er acuut inzicht nodig in wat er op personeelsgebied kan en mag; volg hierbij het landelijk beleid; rivm.nl/coronavirus of demedischspecialist.nl/overzichtspagina-covid-19
- Vat de belangrijkste onderdelen uit de cao samen in begrijpelijke taal: zoals omgaan met extra gewerkte uren, minder gewerkte uren, vakantiedagen en ziekte (testen) als gevolg van Corona. Stel een Q&A op voor alle personele, arbeidsrechtelijke en juridische vragen.
- Minimaliseer procedures uit de cao zo veel mogelijk bijv. in schrapessies met vertegenwoordigers vanuit het hele proces.
- HR heeft de belangrijke taak om de juiste kennis en informatie te vergaren bijvoorbeeld via [NVZ kennisnet HRM en COVID-19](#) of andere onderzoeken zoals de publicatie van de onderzoekcoalitie*.
- Stel HR zichtbaar, bereikbaar en benaderbaar op en zorg voor structurele afstemming tussen HR, de OR en de crisisorganisatie.



Collectiviteit en solidariteit is een sterke kracht

- De crisis heeft ook een positief effect op personeel; het gaf energie en gevoel van maatschappelijke relevantie.
- Ook was er een sterk gevoel van 'schouder aan schouder', gezamenlijkheid en verbinding. Benadruk dit gevoel van samen; alle medewerkers binnen de instelling dragen bij.
- Probeer naast aandacht voor de negatieve impact ook het positieve gevoel te benadrukken. Maak, om dat gevoel te versterken, geen onderscheid tussen het personeel dat thuis werkt en het personeel dat op locatie werkt.
- Zorg met het team voor leuke (digitale) momenten tijdens bijvoorbeeld de lunch of koffiepauze om het teamgevoel vast te houden.



Bied de juiste ondersteuning aan medewerkers

- Zorg voor de juiste mentale ondersteuning van het personeel gericht op het gezond houden van professionals.
- Bied directe ondersteuning door een Team Opvang Medewerkers (TOM) dat elke dag even in gesprek gaat op de afdelingen; sluit daardoor bijvoorbeeld aan bij een dageinde of overdrachtsmoment.
- Zorg dat patiënten en families worden ondersteund door bijvoorbeeld geestelijke verzorgers en zorg voor contactmogelijkheden tussen patiënten op de IC en families thuis via beeldbellen. (Mentale) steun aan patiënten en familie biedt ook steun aan professionals.
- Zorg voor de juiste praktische ondersteuning, faciliteer thuiswerken met de juiste apparatuur en ondersteun vanuit de servicedesk/helpdesk.
- Haal op waar behoefte aan is onder de medewerkers door een (periodieke) uitvraag onder al het personeel.
- Zorg voor een snelle testroute voor mogelijk COVID-19 besmette medewerkers.



Meer flexibel werken is een kans

- Tijdens de crisis is er een stuk flexibeler gewerkt dan men voorheen dacht dat mogelijk was.
- Richt een corona-pool in voor 'niet-zorg' personeel dat zich vrijwillig voor (niet-zorg) diensten kan inschrijven (o.a. gastheer/vrouw, logistiek en schoonmaak).
- Zet zorgpersoneel waar mogelijk flexibeler in en bied hierbij de juiste instructie en taakkaarten (o.a. door inzet buddy's).
- Bied intern taakgerichte opleiding en ondersteuning zodat professionals structureel op meer plekken inzetbaar zijn.
- Ga op zoek naar maatwerk binnen bestaande wet- en regelgeving. Verschuif de focus van diploma's naar bevoegd en bekwaam; heb oog voor de inschatting van de medewerker zelf.
- Rouleer professionals van COVID-19 afdelingen om ze te ontlasten. Denk hierbij aan een voorspelbaar wisselpatroon van twee of vier weken.



Digitalisering krijgt een flinke boost

- Door de crisis is digitalisering in ziekenhuizen in een versnelling geraakt, o.a. de inzet van beeldbellen is flink gestegen en video wordt gebruikt als regulier communicatiemiddel tussen collega's.
- Maak op instellingsniveau beleid om het digitaal werken te borgen bijvoorbeeld door meer thuiswerken voor staf én digitaal overleggen zowel intern als extern.
- Zorg dat het principe wordt gehanteerd: live waar kan, digitaal waar moet.
- Zet in op grootschalige training van digitale vaardigheden zodat digitaal werken optimaal wordt ondersteund. Het vraagt andere competenties, gedrag en kennis van medewerkers.

