



Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

# Persoonsgerichte zorg bij Vivantes in 6 stappen



Vivantes heeft een flinke slag gemaakt op het gebied van persoonsgerichte zorg. De basis voor persoonsgerichte zorg is aansluiten bij de wensen van bewoners. Jeanny Engels heeft er als Waardigheid en trots-coach aan bijgedragen dat persoonsgerichte zorg bij Vivantes op de kaart is gezet.

Deze samenwerking met Vivantes heeft twee producten opgeleverd:

1. De tool: [Persoonsgerichte zorg bij Vivantes in 6 stappen \(pdf\)](#)
2. Een film \*) waarin deze stappen zijn verbeeld aan de hand van de metafoor 'luchtballon'

## Bewoner centraal

De nieuwe bewoner krijgt ruimte om samen met zijn familie te wennen aan de nieuwe woonomgeving. De medewerker die het huisbezoek heeft gebracht, staat de nieuwe bewoner op te wachten bij de voordeur op de eerste dag van zijn verhuizing. Dan worden er geen formulieren meer ingevuld (dat is allemaal vooraf geregeld), maar er is alle tijd voor een warm welkom: een welkomstkaart, bosje bloemen op de kamer, welkomstmand met persoonlijke kleine cadeautjes, familie die de eerste maaltijd samen met de bewoner kan gebruiken. Er is veel tijd voor vragen van de bewoner en de familie en voor een gesprek met de medewerker, onder het genot van koffie/thee en een rondleiding als zij dat wensen.

## Persoonsgerichte zorg in 6 stappen

In de PDF Persoonsgerichte zorg bij Vivantes in 6 stappen, staat per stap uitgebreid beschreven wat het doel is, wie betrokken zijn, wat er nodig is en welke hulpmiddelen beschikbaar zijn. Ook zijn er diverse voorbeelden en ideeën toegevoegd. \*)

1. Kennismaking thuis: de bewoner leren kennen in zijn omgeving, zien hoe hij thuis functioneert en hiermee de overgang naar Vivantes zo soepel mogelijk laten verlopen. De bewoner krijgt zodoende een vertrouwd gevoel als hij verhuist naar Vivantes.
2. Warm welkom: op de eerste dag na de verhuizing van de bewoner is één van de medewerkers die het huisbezoek heeft gedaan, aanwezig om de bewoner en zijn naaste(n) te ontvangen. Zo voelen bewoner en naasten zich welkom en ervaren een prettige verhuizing naar Vivantes omdat ze een vertrouwd gezicht zien.
3. Bewoner leren kennen: je krijgt inzicht in de wensen, behoeften en persoonlijke voorkeuren van de bewoner waardoor je zorg en ondersteuning kunt realiseren die daarop aansluiten. Ook krijg je inzicht in welke rol de eerste contactpersoon en andere naasten willen vervullen in de zorg in ondersteuning van de bewoner en welke verwachtingen zij hebben van de zorgverleners.
4. Wensen verschillen: als de wensen en behoeften verschillen, komen de bewoner, zijn eerste contactpersoon en zorgverleners met elkaar tot een gepast compromis.
5. Persoonsgericht zorgleefplan en elkaar informeren: drie tot zes weken na de verhuizing naar Vivantes is het zorgleefplan van de bewoner opgesteld. Bewoner, eerste contactpersoon en medewerkers zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken.
6. Wensen realiseren: het bereiken van passende oplossingen voor wensen en behoeften van bewoner door samenwerking in het team, met de bewoner en zijn familie, vrijwilligers, etc.

# Persoonsgericht zorgleefplan

Elkaar informeren

1. Nieuwe wensen & behoeften
2. Wat professioneel gezien noodzakelijk is
3. Risico's die de bewoner loopt
4. Observaties van de zorgverlener

STAP  
5

Wensen en behoeften  
zichtbaar maken

Vanuit juiste rol invullen

STAP  
6

Wensen  
realiseren

Samen in gesprek:  
Vastleggen afspraken

- Luisteren naar ervaringen  
en desgewenst bijstellen
- Elkaar nog beter leren kennen

Wensen  
verschillen

STAP  
4

Wensen en behoeften  
m.b.t. zorg en welzijn

STAP  
3

Bewoners  
leren kennen

- Brandstof voor P.G.Z.
- Inzetten in de juiste zorg en ondersteuning



## Methodiek persoonsgerichte zorg

De bron van de aanpak vormde de methodiek persoonsgerichte zorg. Vivantes heeft deze aanpak ontwikkeld samen met vier proeftuinen. Vivantes heeft voor deze aanpak gekozen om:

- een omslag in denken en handelen van medewerkers te bewerkstelligen;
- het kennis- en vaardigheidsniveau medewerkers te verhogen;
- te voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg;
- iedereen in beweging te krijgen;
- het werk van medewerkers te verrijken en het werkplezier te verhogen.

## De vijf stappen van de methodiek in het kort

1. Voordat je begint – Formuleer je vraagstuk en formeer je projectteam.
2. Maak een teamplan – Denk groots, begin klein.
3. Begin en probeer uit – Uitproberen en leren is dé manier om persoonsgerichte zorg in te voeren. Voor iedereen werkt het weer anders. Begin, test uit en bespreek wat je tegenkomt.
4. Leer en verbeter – Neem de tijd om regelmatig te bespreken hoe het gaat. Wat werkt wel en wat werkt niet?
5. Zorg dat het werkt – Werken aan persoonsgerichte zorg blijft steeds doorgaan. Voortdurend ontstaan nieuwe initiatieven en ideeën. Echt afronden doe je dus waarschijnlijk nooit.

## Resultaten aanpak Persoonsgerichte zorg bij Vivantes

- De uniforme werkwijze persoonsgerichte zorg is bottom-up ontwikkeld: op alle locaties worden huisbezoeken gedaan kort voordat de cliënt bij Vivantes komt wonen; er is een 'warm welkom' voor de nieuwe bewoner; ook is er continue een gesprek over de wensen en behoeftes van de bewoner en deze worden vastgelegd in het zorgleefplan. Medewerkers zijn gericht op het realiseren van deze wensen en behoeftes, in samenwerking met cliënt, naasten en vrijwilligers. Medewerkers weten bovendien wat ze kunnen doen als de wensen verschillen tussen cliënt en diens naasten.
- Elke locatie heeft een veranderteam met tenminste een locatiemanager, kwaliteitsverpleegkundige en een dagbestedingscoach. Zij houden de aanpak persoonsgerichte zorg levend en ontwikkelen deze samen met collega's. Vivantes-breed is er een 'team persoonsgerichte zorg' om de locaties bij te staan en locatie-overstijgend leren te bevorderen. Dit team bestaat uit een locatiemanager, twee kwaliteitsverpleegkundigen, twee dagbestedingscoaches en een kwaliteitsmedewerker.
- Bewoners zijn tevreden over de persoonlijke zorg die ze krijgen.

\*) de film en de linkjes in de handleiding naar bijvoorbeeld genoemde hulpmiddelen bij Vivantes zijn alleen beschikbaar voor Vivantes-medewerkers. We kunnen deze hier niet tonen. Meer weten? Neem dan contact op met Mark Mies, communicatiemedewerker Vivantes: [m.mies@vivantes.nl](mailto:m.mies@vivantes.nl).

## Meer weten

- Download de tool: [Persoonsgerichte zorg bij Vivantes in 6 stappen](#) (pdf)
  - Bekijk en download de [Methodiek persoonsgerichte zorg](#) van Vilans
  - Meer over persoonsgerichte zorg bij Vivantes:
    - [Vivantes past methodiek persoonsgerichte zorg toe: 'Verrijking voor locatie'](#)
    - [Persoonsgerichte zorg als leidraad voor vernieuwing en verbetering](#)
- 

### tags:

[Familieparticipatie](#) (115), [Vivantes Ouderenzorg](#) (12), [Welzijn](#) (165), [Zorgleefplan](#) (51)

### thema's:

[Cliënt centraal](#) (180), [Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (335), [Wonen en welzijn](#) (236)