

Sint Anna: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 1 locatie. Zorgsoorten: Kleinschalig wonen met somatische of psychogeriatrische zorg, wonen met zorg, zorg thuis/extramurale zorg, dagbesteding, mantelzorg en palliatieve zorg.  
Cijfer ZorgkaartNederland: 8,4

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Leven en werken in unieke gemeenschappen - op weg naar zelfregulerende gemeenschappen (ZRG)'

Sint Anna is één van de 68 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg. Binnen de driehoek is vanuit verschillende subthema's gewerkt.

De verbeterplannen van de deelnemende zorgaanbieders binnen dit thema zijn allen gericht op de omgang tussen cliënt, professional en mantelzorg. De deelnemende zorgaanbieders zoeken naar mogelijkheden, instrumenten en werkwijzen om beter aan te sluiten op de behoeften en leefwereld van cliënten en hun familie. Daarbij wordt op verschillende relaties binnen die driehoek accenten gelegd en vanuit verschillende subthema's gewerkt. Hiermee is op allerlei manieren invulling gegeven aan subthema's als eigen regie (van cliënt en/of professional), cliënt ervaringen, geluk en zingeving, vitaliteit van bewoners, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen.

Sint Anna heeft binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* gewerkt aan het verbeterplan 'Leven en werken in unieke gemeenschappen op weg naar zelfregulerende gemeenschappen (ZRG)'. De doelstelling van het project was te komen tot unieke, zelfregulerende gemeenschappen waarbinnen bewoners, medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de gang van zaken binnen de domeinen wonen, welzijn en zorg. De strategische uitgangspunten worden hiermee waargemaakt: mensgerichtheid, welbevinden van bewoners en medewerkers is leidend, een kwaliteitssysteem als middel, financieel gezond blijven en positioneren in de markt.

Binnen de gemeenschappen fungeert iemand (bewoner, medewerker, vrijwilliger of mantelzorg) als aanspreekpunt voor bepaalde verantwoordelijkheden en neemt de coördinerende taken hierin op zich. Sint Anna wilde voorkomen dat deze verantwoordelijkheden en coördinerende taken gebundeld worden bij bijvoorbeeld één coördinator die boven de gemeenschap komt te staan. Dit is de reden dat ze deze coördinatietaken onderverdelen in een aantal deelportefeuilles, die door meerdere leden te behappen zijn. Ze noemen deze deelportefeuilles 'Sterrollen'. Doordat meerdere leden (vijf of zes) zich verantwoordelijk voelen, wordt binnen de gemeenschap de emotionele betrokkenheid bij het eigen proces vergroot. Ze willen met deze sterrollen niet per definitie aansluiten bij het functieniveau maar bij de passie en talenten van het lid.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorgers: Cliënten hebben meer eigen regie volgens de Cliëntenraad. Mantelzorgers worden intensiever betrokken binnen de gemeenschappen. Er is meer aandacht voor de achtergrond, het levensverhaal en de behoeften van cliënten. Dit merken de cliënten aan meer gesprekken, goede dossiervorming, mantelzorgavonden en huiskamerbezoeken door de Cliëntenraad. In de huiskamers is meer tijd en aandacht voor dagbesteding en daarmee een zinvolle invulling van de dag.

- Professional: Medewerkers ervaren in de teams gezamenlijkheid. Vanwege de sterrollen kunnen medewerkers meer uitblinken in hun deskundigheid en passie. Ze ervaren dat de 'lijntjes' korter zijn. De werkwijzen binnen zelfregulerende gemeenschappen worden steeds duidelijker. De Ondernemersraad geeft ook aan dat de medewerkers meer vertrouwen voelen en verantwoordelijkheid nemen. Dit merkt de OR doordat zij minder uren in hoefde te zetten dit jaar, er minder scholing nodig was en er meer overleggen met afdelingen dan met de bestuurder waren. Het werk in de OR is hierdoor leuker geworden.

### Resultaat: Opbrengsten

- [Notitie Organisatie-inrichting 2014-2016](#): In deze notitie is de nieuwe structuur met zelfregulerende gemeenschappen uitgewerkt.
- [Profielen van sterrolhouders in gemeenschap](#): Dit zijn competentieprofielen van de sterrolhouders. De sterrolhouders per gemeenschap zijn 1) leven in gemeenschap, 2) werken in gemeenschap, 3) werkbegeleiding, 4) budget en materialen, 5) informele zorg, 6) roosteren en planning 7) gemeenschapszaken en communicatie.
- Blogreeks van bestuurder Enny Hoenselaar: De bestuurder schreef drie blogs over de kanteling die Sint Anna mee maakte: [blog 1](#), [blog 2](#) en [blog 3](#).
- [Video 'Bewoners werven zelf bij Sint Anna'](#): Bewoners werven zélf bij Sint Anna, want zij weten wat nodig en belangrijk voor ze is.

### Vervolgstappen voor de toekomst

Sint Anna heeft concrete plannen voor volgend jaar. Komend jaar gaan ze werken aan de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Ze gaan een lerend netwerk vormen met andere zorgorganisaties waarin de zorgrelatie centraal staat. Daarnaast gaat Sint Anna werken aan de hoge huiskamerbezetting en daarmee de personele formatie die past bij de toegenomen zorgzwaarte en werklast. Dit gaan ze doen door capaciteit plansessies te organiseren en vrijwilligers en mantelzorgers meer in te zetten. Ook gaat de organisatie een invalpool opzetten voor een flexibele inzet van medewerkers. Tenslotte wil Sint Anna gaan werken met eigen budgetten voor de ZRG en de ZRG hun eigen jaarplan laten maken.

### Tips & Tops

- Geef medewerkers in dit soort ingewikkelde en grootschalige cultuurveranderingen écht vertrouwen, veiligheid en gedoseerd verantwoordelijkheid. Dit doe je door nieuwe beslis en besluitstructuur in te voeren en geen besluiten op te leggen.
- Het is belangrijk om een heldere visie te hebben en deze ook te blijven communiceren. Dat zorgt ervoor dat de visie ook daadwerkelijk gekend en beleefd wordt door de medewerkers en bewoners.


### Meer weten

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/sint-anna/>

<https://www.sintannaboxmeer.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/glazen-huis-ouderen/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/weg-naar-zelfregie/>



<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/mariet-rutten-clientenraad-sint-anna-hoop-op-waardigheid-en-trots-congres-vooruitstrevende-clientenraden-komen/>  
<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/riet-blom-76-schatten/>