

Valkenhof: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 5 locaties. Zorgsoorten: verpleeghuiszorg, revalidatie, kortdurend verblijf, hospicezorg, NAH, eerstelijns behandeling
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,9

Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Zorg met een zachte 'G'

Valkenhof 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. Valkenhof nam deel met vijf locaties binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*.

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), cliëntervaringen, geluk en zingeving, vitaliteit van bewoners, versterken van de mantelzorgers, leiderschap/governance en zorgplannen.

Het verbeterplan 'Zorg met een zachte 'G' dat Valkenhof heeft uitgevoerd binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* was een beweging vanuit een integrale aanpak. Valkenhof wilde niet vernieuwen op één specifiek onderdeel maar op meerdere belangrijke onderdelen tegelijkertijd. Vanuit het idee dat 'alles met elkaar' samenhangt (zie: Meer weten).

Valkenhof streeft naar een optimale kwaliteit van leven van de cliënt, met zoveel mogelijk autonomie en behoud van eigen regie. De organisatie heeft veel aandacht besteed aan het verbeteren van randvoorwaarden en systemen. Daarnaast initieert Valkenhof ontwikkelingen die medewerkers 'in hun kracht zetten'. Dit gebeurt niet alleen door extra scholing van medewerkers, maar ook door onzekerheid weg te nemen en de zelfsturing en autonomie te vergroten. Valkenhof heeft ingezet op basisteams met functiedifferentiatie, met minder managers en met meer autonomie/zelfregulatie van medewerkers. Vanuit de basis is gekeken naar wat cliënten nodig hebben en hoe de personeelsmix en formatiemix hierop het beste aan kan sluiten.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: De Cliëntenraad geeft aan dat er in vergelijking met een aantal jaar geleden veel meer aandacht is voor de leefwereld en beleving van cliënten. Familieleden geven aan dat ze blij zijn met de aandacht. Hierdoor kunnen zij ook makkelijker omgaan met het feit dat een naaste in het verpleeghuis woont. Quote: *"Ik zie meer vrolijke mensen dan vijf jaar geleden"*. De projectleider merkt dat cliënten meer alert zijn, doordat er meer aandacht is voor het welzijn. Er is continu aandacht voor bewegen, dus niet alleen op bepaalde momenten als onderdeel van een dagprogramma, maar voortdurend als onderdeel van het dagelijkse leven, van opstaan tot naar bed gaan. Valkenhof werkt ook met beweegstudenten aan de vitaliteit van bewoners.
- Professional: De zorgprofessionals vertellen dat zij met meer aandacht voor de cliënt rondlopen. De bewustwording groeit. De bewustwording dat je samen met vrijwilligers steeds

meer handelt vanuit het perspectief van de bewoners. Volgens de projectleider hebben de medewerkers een andere attitude naar zowel cliënten als familie ontwikkeld. Teams hebben meer aandacht gekregen voor wat voor bewoners echt belangrijk is: welzijn en welbevinden. Dat heeft niet alleen een goede uitwerking op bewoners, maar biedt uiteindelijk ook meer werkplezier voor medewerkers. Daarnaast zijn de activiteitenbegeleiding- en huishoudelijke medewerkers geïntegreerd in de basisteams. Wonen en welzijn staan centraal en de zorg wordt hieromheen georganiseerd. Dit komt de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede.

Resultaat: Opbrengsten

- [Project Sundowning](#): Het ritme van de cliënt volgen, staat centraal in het Sundowning-project. Bij Valkenhof wordt in de loop van de dag met muziek en licht ingespeeld op het welbevinden van cliënten. Door te variëren in lichtintensiteit en het scheppen van rust op bepaalde momenten op de dag, ontstaat voor bewoners een ander dagritme en ook ruimte voor activiteiten in de avonden.
- Inzet Zoco-welzijn: Valkenhof heeft ingezet op basisteams met functiedifferentiatie, met minder managers en met meer autonomie/zelfregulatie van medewerkers. Vanuit de basis is gekeken naar wat cliënten nodig hebben en hoe de personeelsmix en formatiemix hierop het beste aan kan sluiten. De activiteitenbegeleiding- en huishoudelijke medewerkers zijn geïntegreerd in de basisteams. Wonen en welzijn staan centraal en de zorg wordt hieromheen georganiseerd. Zorgcoördinatoren met een welzijnsachtergrond (activiteitenbegeleiding) worden ingezet, waardoor de aandacht voor welzijn en welbevinden binnen Valkenhof geborgd is. Dit komt de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede.
- [Project 'Voel je thuis bij Valkenhof'](#), bestaande uit:
 - o een kick-off voor alle medewerkers, waarin bewustwording rondom 'je thuis voelen' centraal staat;
 - o duo-gesprekken door medewerkers met cliënten/mantelzorgers om het thuisgevoel boven water te krijgen → focus op individu.
 - o coachingsessies vanuit managers met medewerkers ter voorbereiding op duo-gesprekken.
 - o tevredenheidsmeter: kort cyclisch evaluatie-instrument (enquête) dat wordt ingezet om een beeld te krijgen van hoe het thuisgevoel door cliënten wordt ervaren.
→ focus op organisatie + locaties.
 - o huiskamergesprekken met cliënten en mantelzorgers op basis van resultaten duo-gesprekken en de tevredenheidsmeter (instrument om te achterhalen hoe meer thuisgevoel te creëren met elkaar).

Vervolgstappen voor de toekomst

Valkenhof wil de beweging rondom het 'thuisvoelen' die nu ontstaan is, vasthouden en er een 'gewone manier van werken' van maken. Dit door er blijvend aandacht voor te hebben, de eigenwijsheid vast te houden en op die manier steeds verder te werken aan het thuisgevoel van de bewoners. Daarnaast zoekt Valkenhof continu naar goede nieuwe medewerkers om het thuisgevoel mede vorm te geven. Valkenhof is onder andere bezig met een initiatief om nieuwe medewerkers aan te trekken, vanuit de campagne '[Mannen in de zorg](#)'.

Tips & Tops

- Focus niet op één project maar start een beweging van meerdere, kleine initiatieven tegelijkertijd. Die allemaal gericht zijn op hetzelfde doel, bijvoorbeeld meer aandacht voor welzijn en welbevinden van bewoners.
- Pak onderdelen van het verbeterplan klein aan. Stapje voor stapje.

Meer weten

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/valkenhof/>

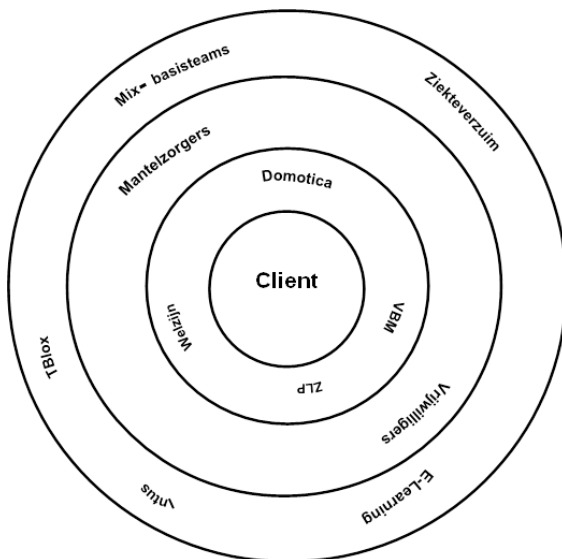
<https://www.valkenhof.com/>

<https://www.youtube.com/watch?v=0w5GyTL1pKE>

<https://www.valkenhof.com/werken-en-leren/mannen-in-de-zorg/>

<https://www.youtube.com/watch?v=qVUNzM2aWyk>

Het idee van Valkenhof dat 'alles met elkaar' samenhangt:



De cliënt staat centraal. Rondom de cliënt zijn acties georganiseerd, gericht op het ondersteunen van de cliënt in het behoud van autonomie en eigen regie over zijn leven, zoals de inzet van domotica, ontwikkelingen om de (keuze)vrijheid van de cliënt te vergroten en welzijn, welbevinden en bejegening te verbeteren en het gebruik van het zorgleefplan. Daaromheen bieden de mantelzorgers en vrijwilligers ook ondersteuning bij het behouden van een goede kwaliteit van leven van de cliënt. De laatste schil wordt gevormd door verschillende systemen die ontwikkeld zijn als randvoorwaarden die de autonomie en zelfsturing van de medewerkers vergroten en de administratieve regeldruk en onzekerheid van medewerkers verminderen, waardoor zij meer tijd en aandacht aan de cliënt en het verbeteren van de kwaliteit van leven van de cliënt kunnen besteden.