



Frankelandgroep: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 5 locaties. Zorgsoorten: Somatiek, PG, Korsakov, expertisecentrum Morbus Parkinson. Cijfer ZorgkaartNederland: 8,7.

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Frankelandgroep is één van de 68 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger. Binnen de driehoek is vanuit verschillende subthema's gewerkt. Frankelandgroep nam met alle locaties deel aan 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 mantelzorger. 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 cliënten, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen.

Frankelandgroep werkte aan het project vroegtijdige wachtlijstbegeleiding. Het project had drie doelen: verwachtingsmanagement, versterken positie cliënt en versterken positie mantelzorgers. Er is per onderwerp gewerkt met een projectgroep en een werkgroep. Deze groepen hebben verantwoording afgelegd aan de stuurgroep kwaliteit. De projectgroepen en werkgroepen bestaan uit een brede samenstelling van alle betrokkenen en gremia in de organisatie. Bekijk het [YouTube-filmpje](#) waarin beschreven wordt hoe de Frankelandgroep cliënten begeleid vanaf het moment van inschrijven tot het wonen in de Frankelandgroep. Er wordt invulling gegeven aan verwachtingsmanagement door antwoord te geven op de vraag: wat staat er mij te gebeuren? Daarnaast geven ze ook antwoord op: waar wil ik wonen? Daarnaast wordt ook veel aandacht besteed aan de ziekte en het proces.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger en professional

- Cliënt: Cliënten worden op zowel praktisch als emotioneel vlak zorgvuldig voorbereid voor de verhuizing naar de Frankelandgroep. De professional en de cliënt hebben gesproken over wensen, behoeften en verwachtingen van de cliënt. De cliënt en zijn naasten hebben een duidelijk beeld wat de cliënt mag verwachten van wonen binnen de Frankelandgroep. Cliënten zijn hierdoor rustiger.
- Mantelzorger: Doordat de mantelzorgers vooraf goed geïnformeerd zijn over de verhuizing en wat daarbij komt kijken, wordt hun betrokkenheid vergroot. Zij behouden hun rol in het leven van de cliënt en blijven ondersteuning bieden. De wederzijdse verwachtingen van mantelzorger en cliënt worden uiteindelijk zo goed mogelijk op elkaar afgestemd binnen de mogelijkheden.
- Professional: Professionals geven aan dat ze prettiger werken met cliënten en mantelzorgers als zij weten waaraan ze toe zijn.

Resultaat: Opbrengsten

- [Vroegtijdige wachtlijstbegeleiding](#): Ouderen met een hulpvraag in de thuiszorg worden door een functionaris meerder malen bezocht om hen te helpen en wegwijs te maken in het proces van het in de toekomst verhuizen naar een verpleeghuis.
- Enquêtes: Frankelandgroep verzorgt enquêtes die acht weken na verhuizing naar de Frankelandgroep aan nieuwe cliënten en mantelzorgers worden verstuurd om te achterhalen of het wonen aan hun verwachtingen voldoet en of er verbeterpunten zijn.
- Uitgebreide introductiefase: De persoonlijk begeleider, het afdelingshoofd en de manager zorg voeren kennismakingsgesprekken met de cliënt en mantelzorger nadat hij verhuisd is.
- [Publicatie Communiceren met familie](#): Frankelandgroep is opgenomen in de publicatie Communiceren met familie van Waardigheid en trots, met het onderwerp 'Vroegtijdige wachtlijstbegeleiding'.

Vervolgstappen voor de toekomst

Het continue verder blijven ontwikkelen van vroegtijdige wachtlijstbegeleiding. Door het afnemen van enquêtes bij mantelzorger en cliënt wordt duidelijk wat er goed gaat en beter kan. Het is ook belangrijk om de maatschappelijk werkende te blijven ondersteunen met training en scholing in gespreksvoering met de cliënt en de mantelzorger. Met een goed gesprek krijg je hun wensen en verwachtingen helder en informeer je hen over de mogelijkheden van verpleeghuiszorg. De zorg is steeds in ontwikkeling, daarvan hoort de maatschappelijk werker op de hoogte te zijn. Het lijkt de projectleider interessant om wetenschappelijk onderzoek te doen naar deze methode van vroegtijdige wachtlijstbegeleiding.

Tips & Tops

- Investeer in huisbezoek voor de verhuizing om de cliënt en zijn naasten te informeren en verwachtingen helder te krijgen.
- Blijf het product aanpassen en verfijnen door scholing, evaluatie en bijstellen.

Meer weten

<https://frankelandgroep.nl/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/vroegtijdige-wachtlijstbemiddeling-ondersteunt-frankelandgroep-clienten-verhuizing-naar-verpleeghuis/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/communiceren-met-familie-brabantzorg-wzh-en-frankelandgroep-doen-het-zo/>