



17 locaties. Zorgsoorten: Somatiek, psychogeriatric, gedragsproblematiek, psychiatrie, LG-zorg, VG-zorg.

Cijfer ZorgkaartNederland 7,8

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Treant Zorggroep 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. 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 bewoners, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen. De verbeterplannen van de 68 deelnemende zorgaanbieders binnen dit thema zijn allen gericht op de omgang tussen cliënt, professional en mantelzorger. Ze streven allen naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor hun cliënten, waarbij welzijn en welbevinden belangrijke aandachtspunten zijn.

Treant Zorggroep heeft zeventien locaties voor wonen en zorg in Zuidoost Drenthe. Verschillende locaties hebben deelgenomen met diverse projecten. Projecten waren gericht op de verbetering van zorginhoudelijke en beleefde kwaliteit door diverse metingen (beleefde kwaliteit: waarderingsgesprek) en audits (zorginhoudelijke en behandelkwaliteit). Door op verschillende plekken zaken uit te proberen en niet de hele organisatie met alles te belasten werden de succesvolle projecten als een olievlek door de organisatie verspreid.

De uitgangspunten van Treant binnen de projecten waren:

- Meer regie bij de bewoner
- Anders organiseren en verantwoorden
- Veilige en deskundige zorg

Treant heeft aan deze uitgangspunten gewerkt door de inzet van verschillende methoden. De belangrijkste zijn:

- [De OER methodiek](#): het efficiënt plannen van de zorg met daarbij het perspectief van de bewoner als uitgangspunt.
- [De waarderende audit](#): een manier om teams te voorzien van constructieve feedback, zodat intrinsiek leren bevorderd wordt.
- [Het waarderingsgesprek](#): een cyclische, waardevrije wijze van cliëntervaring ophalen.
- Ook het toepassen van diverse technische en technologische innovaties, zoals de Virtual Reality-Bril, de Compaan (iPad voor ouderen) en daglichtlampen behoorden tot de projecten.

Resultaat: Effecten cliënt, mantelzorger & professional

- Client en mantelzorger: Op basis van gesprekken met bewoners blijkt dat de tevredenheid van de bewoners is gestegen. Zij hebben meer regie over eigen zorg en vonden dat al snel vanzelfsprekend. De bewoner weet beter waar hij/zij aan toe is: door de OER-methodiek weet hij/zij beter wanneer er iemand komt voor verzorging. Het bleek dat bewoners het met name belangrijk vonden om te weten waar ze aan toe zijn: De onzekerheid over hoe laat

iemand komt is erger dan weten dat iemand misschien niet op je gewenste tijd komt, maar wel op de afgesproken tijd. Het bellen is daardoor fors afgenomen.

Met behulp van het waarderingsgesprek kan de bewoner beter zijn individuele wensen en behoeftes kenbaar maken dan hij voorheen door middel van de CQ-index kon. De Cliëntenraad is betrokken bij alle projecten. Hierin heeft de Cliëntenraad zelf contact met bewoners en krijgen zij op regelmatige basis terugkoppeling. Bij de OER-methodiek zijn steeds ook de familie en mantelzorgers betrokken. De OER-methodiek en het waarderingsgesprek hebben voor meer dialoog tussen professional, bewoner en mantelzorger gezorgd.

- **Professional:** De professionals hebben nu beter zicht op inhoudelijke en beleefde kwaliteit. Het gebruik van de OER-methodiek liet de medewerkers bijvoorbeeld zien dat ze de bewoners vaker en langer lieten wachten dan nodig was. Door regie op zorg (OER-methodiek) weten medewerkers wat ze moeten doen in welke tijdspanne. Zo kunnen ze hun werk efficiënt uitvoeren, hetgeen door de medewerkers als prettig ervaren wordt. Het Waarderingsgesprek bleek een goede manier waarop medewerkers cyclisch de individuele klantervaring op kunnen halen. Ze zijn beter op de hoogte van wat de individuele bewoner belangrijk vindt en kunnen daar beter op inspelen. Professionals geven de indruk dat ze, veel meer dan voorheen, intrinsiek op zoek zijn naar leren en verbeteren. Dit blijkt uit het feit dat de leidinggevenden aangeven dat zij professionals steeds minder hoeven aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheden. Het is zichtbaar omdat professionals onderling hun successen met elkaar delen en elkaar ondersteunen. Daarnaast geven professionals terug dat zij de samenwerking en sfeer plezierig en veilig vinden. De expertise van kwaliteitsverpleegkundigen is vergroot: ze hebben allen de VGG opleiding gedaan. De doorontwikkeling via vakinhoudelijke coaching krijgt ook ruimte. Er is geïnvesteerd in de leiderschapsontwikkeling van de teamlocatiemanagers. Voorbeeld gedrag, sturen op respectvol en fatsoenlijk handelen naar medewerkers toe en vooral complimenterend in plaats van kritisch zijn heeft een veilige sfeer gecreëerd waarin de locatiemanagers de ruimte nemen om hun eigen locatie door te ontwikkelen.

Resultaat: Opbrengsten

- [De waarderende audit](#) van het Quality and Care institute: De waarderende audit is een wijze van constructieve feedback gebleken voor teams en bevordert intrinsiek leren. Dit is een product van een bureau dat in samenwerking met Treant is verfijnd.
- [Het waarderingsgesprek](#): Het Waarderingsgesprek is een heel concrete wijze gebleken waarmee medewerkers cyclisch de klantervaring op kunnen halen. Treant maakte ook [een film over het waarderingsgesprek](#). Het waarderingsgesprek is door Treant ontwikkeld.
- [De OER-methodiek](#): Om bewoner-regie te realiseren heeft Treant de OER-methodiek toegepast (om beleefde kwaliteit te verhogen) maar ook efficiencycyclagen te maken. Medewerkers vragen uit op welke wijze en op welke momenten de bewoner ondersteund wilt worden en maken op basis daarvan een planning. De OER methodiek is gemaakt door Lineke Verkooijen en met behulp van Treant verfijnd. Met name het planningsinstrument is verbeterd.

Vervolgstappen voor de toekomst

Treant gaat in het komende jaar verder met het door ontwikkelen van de OER-methodiek binnen de organisatie. Niet meer op basis van vaste diensten, maar op basis van ureninzet in relatie tot de behoefte van de bewoner. De goede voorbeelden op de pilotlocaties kunnen worden verbreed naar andere locaties.

Tips & Tops

- Belangrijk is om te beginnen met een project waar medewerkers ook zin in hebben, of vanwege een concreet probleem de noodzaak van inzien. Het werkt goed om successen te delen, waardoor anderen ook geïnteresseerd raken.
- Voor het waarderingsgesprek is het fijn dat er [een instructiefilmpje](#) is, maar ook dat het instrument gemakkelijk te begrijpen is en weinig tijd hoeft te kosten. De directe feedback zorgt ervoor dat medewerkers er meteen mee aan de slag gaan. De medewerker wil de cliënt zo snel mogelijk (weer) tevreden stemmen. Maar ook het meteen krijgen van een compliment maakt de methodiek succesvol.
- De OER-methodiek vergt veel planning, zeker als er veel wisseling is in de cliëntengroep. Dit heeft ervoor gezorgd dat de OER-methodiek (nog) niet overal volledig wordt toegepast bij Treant. Het duurt een tijdje voordat de voordelen zichtbaar zijn en benut kunnen worden.
- De opstart van de waarderende audit is lastig, omdat het spannend is voor de teams. Teams moeten zich sterk genoeg voelen om zich te laten beoordelen. Dit wordt bereikt door vooral wat er goed gaat te benadrukken en constructieve negatieve feedback niet aan personen te koppelen, maar aan de groep als geheel.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/treant-zorggroep/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/undercover-nurse-waarderend-auditen-en-succesvol-verbeteren/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/waarderende-audit-leidt-tot-intrinsiek-leren-en-verbeteren/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/treant-zorggroep-een-goed-gesprek-als-kwaliteitscheck/>

<https://www.oermodel.nl>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZiChnWiXMoQ&feature=youtu.be>

Indicatiestelling

Binnen het thema Indicatiestelling werken 16 zorgaanbieders samen met het CIZ aan een experiment om de procedure van indicatiestelling te versnellen, en de procedure zo vorm te geven dat deze minder belastend is voor de cliënt. Alles moet erop gericht zijn dat de cliënt zo min mogelijk hinder ondervindt van de administratieve processen en dat de juiste zorg zo snel mogelijk kan starten als dat nodig is. Het experiment is een voortzetting van het Experiment Regelarme Instellingen (ERAI) uit 2011. Bij deze experimentele werkwijze wordt het proces voor het indienen van de Wlz-aanvraag uitgevoerd door de zorgaanbieder die de voorkeur heeft van de cliënt. De zorgaanbieder stelt zelf een indicatieadvies op en geeft dat door aan het CIZ. Het CIZ toetst dit advies en zet dit bij een volledig, duidelijk en juist advies om in een formeel besluit.

Treant is sinds het najaar van 2016 deelnemer geworden van de themagroep Indicatiestelling. De organisatie wilt de procedure van indicatiestelling efficiënt gebruiken in samenhang met andere processen in de organisatie. Zij hebben geëxperimenteerd met intramuraal indiceren door een professional, dit moet minimaal een verpleegkundige niveau 5 zijn of een specialist ouderengeneeskunde.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Treant heeft de indicatieprocedure ingevoerd. Door de snellere procedure kan de zorg sneller starten. Dit betekent dat de cliënt sneller is geholpen.

- Professional: De professionals hebben door het invoeren van deze procedure meer kennis opgedaan over indicatiestelling.

Resultaat: Opbrengsten

- Tussenevaluatie indicatiestelling door het CIZ. In januari 2017 heeft CIZ [een tussenevaluatie](#) gehouden.
- Steekproef CIZ. CIZ heeft een steekproef gehouden van 186 dossiers. Dit had als doel om na te gaan of de zorgaanbieder de informatie die ten grondslag ligt aan het indicatie-advies dat aan het CIZ is gegeven, voorhanden heeft en of die informatie ook leidt tot het indicatiebesluit zoals dat is verstrekt door het CIZ. [De resultaten van de steekproef zijn beschreven in een rapport.](#)
- Eindevaluatie indicatiestelling: Bureau Berenschot heeft de verkorte procedure geëvalueerd. [In dit rapport zijn de resultaten van de evaluatie beschreven.](#)

Vervolgstappen voor de toekomst

Op basis van de evaluatie van het CIZ in augustus 2017 blijkt dat nog een verbeterslag kan worden gemaakt op bestaande onduidelijkheden op de inhoud en de uitvoering van de procedure. Met name het verbeteren van de afspraken over het gebruik van de juiste handtekening, het gebruik van het format, en het afspreken van een andere manier om de dossiers te controleren, zijn aandachtspunten. VWS heeft aangekondigd dat het experiment indicatiestelling nog een jaar langer doorgaat, Treant krijgt hiermee de ruimte om nog een verbeterslag te maken.

Treant heeft de indicatieprocedure ingevoerd. Er is echter nog winst te behalen in de samenhang met de andere processen in de organisatie. Zo kan de rol van de behandelaar explicieter geformuleerd worden en moet de afstemming over de aanlevering van informatie goed vastgesteld worden.

Tips & Tops

- Een goede samenwerking met het CIZ is noodzakelijk om goed te kunnen indiceren.

Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/treant-zorggroep/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/beleidsstukken/tussenevaluatie-indicatiestelling-ciz/>

[https://www.waardigheidentrots.nl/wp-](https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2017/04/VergelijkproceduresIndicatiestelling.pdf)

[content/uploads/2017/04/VergelijkproceduresIndicatiestelling.pdf](https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2017/04/VergelijkproceduresIndicatiestelling.pdf)

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/eindevaluatie-experiment-indicatiestelling-waardigheid-en-trots/>