

Volckaert: thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 7 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek, kleinschalig wonen en Wmo.
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,4

Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Van regie naar eigenaarschap'

Volckaert 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. Volckaert nam met vijf 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 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.

Sinds 2012 zet Volckaert in op een verandering van cultuur en organisatie waarbij de cliëntvraag leidend is en regie en eigenaarschap van de cliënt behouden blijft. De vervolgstap werd gezet met het Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*-traject. Het doel van dit traject was dat Volckaert de regievoering over en het eigenaarschap van het eigen werk zal verstevigen. De bestemming was tweeledig: iedere cliënt is eigenaar van zijn eigen zorgplan en medewerkers werken vanaf 2018 in zelforganiserende teams. De afgelopen twee jaar is een scala aan interventies ingezet:

- Het MT is uitgebreid met twee cliënten en medewerkers uit de directe zorgverlening. Zij zijn 'kwartiermakers' van Volckaert.
- Een groep gidsen is getraind en die wordt ingezet als ambassadeurs van de beweging.
- Cliënten zijn te allen tijde aanwezig bij gesprekken en MDO's.
- Cliënten richten zelf het appartement in.
- Coachings- en trainingsprogramma ingericht om teams te ondersteunen in de beweging.
- Themabijeenkomsten, dialoogsessies en inhoudelijke workshops.
- Proactieve wijze van medezeggenschap door de Ondernemersraad en de cliëntenraad te laten participeren in de trajecten en ze mee te laten ontwikkelen. Zo hebben ze inspraak op een proactieve manier.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt: Cliënten zijn volgens de Cliëntenraad eigenaar geworden van het zorgplan. Zorgplannen worden ontwikkeld in de 'ik vorm' en samen met de cliënt opgesteld. De wensen van de cliënt zijn goed in beeld gebracht. Cliënten ervaren eigenaarschap. Dit blijkt uit het feit dat ze meer eigen keuzes kunnen maken en meer invloed hebben op de dagelijkse gang van zaken. Cliënten ervaren direct invloed vanwege hun betrokkenheid bij het kwartiermakersoverleg. Ze zitten aan tafel, de dynamiek is veranderd. Het gaat erover wat er voor hen toe doet. Ze kunnen zichzelf zijn en voelen zelf verantwoordelijkheid. Regels zijn soepeler en er vindt meer maatwerk plaats, bijvoorbeeld als het om eten of vaste tijden gaat. De aanpak is meer persoonlijk. Kort samengevat: minder protocollen en minder kaders of

anderszins beperkende regels. Risico's en consequenties van eigenaarschap en meer bewegingsvrijheid worden afgewogen, er worden in overleg met de cliënt weloverwogen keuzes gemaakt. *Quote cliënt: "Ik merk heel erg dat hier wordt uitgegaan van de wens van de cliënt. Ik bepaal zelf hoe ik mijn dag inricht. Ik ben laat met opstaan en dat is geen probleem."*

- Mantelzorger: Doordat de cliënt en zijn of haar wensen centraal staan, is de rol van de familie veranderd. Omdat de cliënt nu beslist is de familie minder bepalend geworden. Er wordt aangegeven dat medewerkers strikter zijn geworden in het opkomen voor de belangen van de cliënt en minder bang zijn voor de discussie met de naasten.
- Professional: Volgens medewerkers zijn kaders weggevallen en is er meer ruimte voor dialoog. Hierdoor zijn ze eigenaar geworden en krijgen meer verantwoordelijkheid voor het werk. Dit leidt tot betere zorgverlening en tot beter meebewegen met de cliënt. In teams is een sterkere samenwerking ontstaan. Er is een gevoel van 'we lossen het samen wel op'. Wel zijn er individuele verschillen. Sommige medewerkers vinden het lastig om los te laten en zijn zoekende naar kaders. De teammanager stelt zich dan meer als coach op en helpt de medewerkers. *Quote verpleegkundige: "Het is waardevol als mensen, ook als ze een beperking hebben, zoveel mogelijk ruimte houden om hun leven naar eigen wens te blijven inrichten. Wij hebben op onze locatie een high tea georganiseerd om met cliënten en naasten uitgebreid te kunnen spreken over dit eigenaarschap. Tegen nieuwe cliënten zeg ik nu ook: "Blijf alsjeblieft met je moeder de dingen doen die jullie thuis ook deden". Dan maak je eigenaarschap concreet."*

Resultaat: Opbrengsten

- Cliëntgesprek-spel: Volckaert heeft een fysiek spel ontwikkeld dat medewerkers helpt om het cliëntgesprek aan te gaan.
- Kwartiermakersoverleg: Het kwartiermakersoverleg is door de raad van bestuur ingesteld om vorm en inhoud te geven aan de participatie van alle geledingen binnen Volckaert. Het idee is dat het overleg bijdraagt aan het ervaren van eigenaarschap van al die geledingen, zoals cliënten en medewerkers. De [blog van Marja Klein](#) gaat in op het kwartiermakersoverleg.
- Twee boekjes met daarin visie, uitgangspunten en resultaten. [Folder van regie naar eigenaarschap](#) en [Folder Volckaert voelt als thuis](#).
- [Nieuwe vormen voor medezeggenschap](#): Inzicht en handvatten voor nieuwe (formele) vormen van medezeggenschap aan de hand van voorbeelden en ervaringen van deelnemende zorgaanbieders. Volckaert is in deze publicatie opgenomen met het kwartiermakersoverleg.

Vervolgstappen voor de toekomst

Medewerker en cliënt zijn tevreden over de huidige situatie binnen Volckaert. De organisatie wil zich daarom blijven ontwikkelen. Coaching en ondersteuning aan medewerkers, teams en managers, kwartiermakersoverleg en gidsen zullen worden voortgezet. Daarnaast gaat Volckaert in toenemende mate regels afschaffen.

Tips & Tops

- Evalueer regelmatig tijdens een verbetertraject (ook tussentijds). Leer van fouten, vier successen en stel (eventueel) de route bij.

- Geef cliënten en medewerkers een stem tijdens de MT-vergadering. Dit vergroot het gevoel van eigenaarschap, ze hebben invloed en verantwoordelijkheid.

Meer weten

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

<https://volckaert.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/volckaert-verlegt-route-regie-naar-eigenaarschap/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/door-het-kwartiermakersoverleg-begrijp-ik-de-context-waar-in-besluiten-woorden-genomen-zoveel-beter/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/volckaert-beweegt-regie-naar-eigenaarschap-client/>