



Waardigheid
en trots



Zinzia Zorggroep: Thema: Driehoek cliënt, mantelzorgers en professional

4 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, gerontopsychiatric, somatiek, geriatricische revalidatiezorg, kortdurend verblijf, palliatieve zorg.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,7

Thema: Driehoek cliënt, mantelzorgers en professional

Zinzia is één van de 68 deelnemende zorgorganisaties binnen dit thema. De verbeterplannen van de deelnemende zorgaanbieders binnen dit thema zijn allen gericht op de omgang tussen cliënt, professional en mantelzorgers. Ze streven allen naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor hun cliënten, waarbij welzijn en welbevinden belangrijke aandachtspunten zijn. De relaties en manier van samenwerking in de driehoek cliënt, familie, zorgprofessional is het primaire aangrijpingspunt om dit te realiseren. Doel is dat de cliënt zoveel mogelijk de eigen regie behoudt, dat de inhoudelijke kwaliteit en autonomie van de professional wordt vergroot en familie en mantelzorgers zoveel als mogelijk worden betrokken. De deelnemende zorgaanbieders zoeken naar mogelijkheden, instrumenten en werkwijzen om beter aan te sluiten op de behoeften en leefwereld van cliënten en hun familie.

Binnen dit thema is een diversiteit aan verbeterplannen; er is geëxperimenteerd met verschillende vormen die de cliënt centraal stellen, en het samenspel tussen cliënten, mantelzorgers en professionals verbeteren. 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 worden 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 en leiderschap en governance.

Zinzia doet binnen Waardigheid en trots - *Ruimte voor verpleeghuizen* met al haar locaties mee. De organisatie investeert met uiteenlopende programma's en activiteiten in de relaties tussen cliënt, mantelzorgers of vrijwilligers en professionals; of wel de 'Gouden driehoek'. Het doel van Zinzia is dat de cliënt - en niet het systeem - steeds meer het middelpunt van het handelen vormt. Daarvoor geeft Zinzia professionals invloed en eigenaarschap en ruimte om te leren. Ook betreft de organisatie mantelzorgers en vrijwilligers gericht en actief bij de zorg en dienstverlening. De organisatie moet faciliteren en ondersteunen wat zich in de 'gouden driehoek' tussen cliënt, mantelzorgers of vrijwilligers en professionals afspeelt.

Er is zichtbaar een grote stap vooruit gezet in de omslag naar fundamenteel mensgericht denken en doen. Inmiddels is het veel meer primair het uitgangspunt van handelen. Er zijn een aantal belangrijke dragers van die verandering: Professionele Adviesraad, PG programmalijn, Het goede gesprek, de pilot inzicht in cliëntervaringen, Presentie, Lean, Klankkleur / wens zoekt jou, en de beweging en

December 2017

concrete resultaten op het gebied van zorgondernemerschap. Hieronder valt het [ontwikkelde concept Warm Welkom](#) met Douwe Egberts en de bereiding en landelijke verkoop van Indische maaltijden. Ook activiteiten op het punt van voeding en de samenwerking met de WUR getuigen van de vooruitgang. Meer informatie over de achtergronden en concrete aanpak is te vinden in [het kwaliteitselfportret van Zinzia](#).

- *Cliënt & mantelzorger*: Clientvertegenwoordigers geven aan dat ze steeds intensiever meegenomen worden in de invulling van zorg en welzijn en zijn hier enthousiast over. Het effect daarvan is dat een groot deel van de mensen die bij Zinzia wonen of betrokken zijn hun leven rond de 7.7 (ZorgkaartNederland), of in het klantervaringonderzoek, zelfs met een gemiddelde 8,35 waarderen.
- *Professional*: Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat medewerkers meer eigenaarschap ervaren. Ze voelen zich verantwoordelijk om verbetering tot stand te brengen (score 8,5 t.o.v. een 8,2 sectorbreed). Het toont mede dat de ambitie om goede en liefdevolle zorg te bieden wordt gedeeld.

Resultaat: Opbrengsten

- [Kwaliteitszelfportret](#). Zinzia stelt halfjaarlijks een kwaliteitszelfportret samen met daarin alle informatie die bijdraagt aan kwaliteit (o.a. de visie op kwaliteit tot IGZ rapportages).
- [Toolbox Het goede gesprek](#). Samen met Universiteit voor Humanistiek heeft Zinzia een actieonderzoek gedaan naar het voeren van het goede gesprek binnen de driehoek. De resultaten hiervan zijn gebundeld [in een magazine](#).
- [Clinic PAR](#). Zinzia heeft een breed samengestelde professionele adviesraad opgericht. Tijdens de clinic vertelt de PAR over haar eerste jaren aan ervaring, te nemen stappen om een PAR op te richten en wat de geleerde lessen en meerwaarde zijn. [In de presentatie van Zinzia is meer te lezen over de PAR](#).
- Aanpak inzicht in cliëntervaringen. Zinzia heeft in een 2 jarige pilot onderzocht welke instrumenten daadwerkelijk bijdragen aan inzicht in cliëntervaring. En hoe deze ingezet kunnen worden als set om kort cyclisch cliëntervaring te verbeteren. Het observatieinstrument is in ontwikkeling met begeleiding van Nivel.
- Wens zoekt jou. Aanpak van Zinzia om wensen van ouderen te vervullen. Leerzaam pakket aan inzet om talenten te werven om te helpen op een locatie of een bewoners blij te maken met je talent of hulp. Meer informatie over deze aanpak is te vinden op <https://wenszoektjou.nl>.
- Woongesprekken. Periodieke gesprekken op PG woningen met mantelzorg, zorgvragers en medewerkers over de dagelijkse gang van zaken op de woning. Wat gaat er goed, en wat kan beter? Het team pakt verbeterpunten op samen met mantelzorg.
- Klantervaringsonderzoek. Voor Zinzia uitgezet en ontwikkeld onderzoek onder mantelzorg en zorgvragers dat inzicht verschaft in de klantervaring. Geeft in cijfers en kwalitatief beeld van de waardering die ervaren wordt.
- Vragenlijsten. Vragenlijst die kwalitatieve en kwantitatieve informatie ophaalt onder PG en somatische bewoners over hoofdthema's die bijdragen aan kwaliteit van leven.
- [Warm welkom](#). Zinzia maakt haar visie 'radicaal mensgericht werken' ook zichtbaar in gastvrijheid en welzijn en voert dit door met de introductie van Warm Welkom op de locatie

Oranje Nassau's Oord. In samenwerking met Douwe Egberts (DE) is de entree van Oranje Nassau's Oord aangepakt om zo een gastvrije ontvangst en een vertrouwde gezellige plek voor bewoners, bezoekers en medewerkers te realiseren.

Vervolgstappen voor de toekomst

Zinzia wil vraaggericht blijven doorontwikkelen. De organisatie ziet het streven naar warme, liefdevolle zorg als een continue proces, het is nooit 'af'. Zinzia wil onderzoeken hoe ze nog meer het woon- en leefritme van de cliënt centraal kunnen stellen. En wat dit betekent voor de teamsamenstelling (zowel kwalitatief als kwantitatief). Er wordt een vervolgonderzoek vanuit de Universiteit voor Humanistiek voorbereid over mensgerichte professionaliteit binnen Zinzia onder de titel 'We zijn allemaal mensen.'

Tips & Tops

Door verschillende projecten op te starten vanuit dezelfde gedachte (Mensgericht kijken), ontstaan er verschillende 'kampvuurtjes' die allemaal bijdragen aan de verbetering van liefdevolle en goede zorg. Zo wordt het 'radicaal mensgericht werken' nog dieper in de hele werkwijze van de organisatie verankerd. Meer tips, advies en inspiratie zijn te vinden in het [Kwaliteitselfportret van Zinzia](#).

Meer weten:

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/zinzia-zorggroep-geeft-professionals-stem-professionele-adviesraad-par/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/kwaliteitselfportret-laet-zien-doet/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/zinzia-zorggroep-geeft-bewoners-een-warm-welkom/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/klantwaarde-als-basis-nieuw-kwaliteitsinzicht-zinzia/>

<https://www.zinzia.nl/kwaliteitselfportret>