

Zorgbalans: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 10 locaties. Zorgsoorten: Verzorging en verpleging, dementiezorg, revalidatie.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,7

Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Net zoals thuis' & 'Wonen 2.0'

Zorgbalans 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. 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. Zorgbalans heeft drie verbeterplannen ingediend voor Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*. Zij maken hierbij onderscheid tussen [bovenwater en onderwater thema's](#). De projecten 'Net zoals thuis' en 'Wonen 2.0' zijn bovenwater thema's, want zij richten zich op de leefwereld van de cliënt en zijn omgeving. Het project 'Zorgplan 2.0' valt in de categorie 'onderwater'.

Met het project 'Net als Thuis' beoogde Zorgbalans dat de woonomgeving in het hele gebouw zodanig is ingericht dat het past bij mensen met dementie. Iedere bewoner heeft een dagbesteding programma dat aansluit bij het normale dagelijkse leven. Medewerkers zijn professioneel en werken vraaggericht en belevingsgericht. De gewenste kwaliteit van leven van de bewoners is leidend. Zowel medewerkers, vrijwilligers als familie en vrienden denken in vrijheden en kunnen loslaten.

Bij 'Wonen 2.0' staat het goede gesprek centraal, om de cliënt echt te leren kennen. De zorg en ondersteuning wordt daarnaast dichtbij de cliënt georganiseerd met zelforganiserende basisteams en expertteams.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: De Cliëntenraad heeft vertrouwen in de benadering van Zorgbalans. De decentrale Cliëntenraden van Zorgbalans worden opgeheven en de Centrale Cliëntenraad wordt gepositioneerd als een raad met 5 - 7 experts. Daarnaast heeft de Cliëntenraad een verzwaarde positie gekregen bij het meebeslissen over de invulling van leidinggevende posities. Zorgbalans heeft geïnvesteerd in een cyclisch cliëntproces. Het gesprek aangaan met de bewoner en zijn naasten, dit vastleggen in een zorgplan, afspraken nakomen en vervolgens toetsen of dit naar voldoening gebeurd is. Onderdeel van het zorgplan is 'In één oogopslag'. In één A4 kan digitaal meteen gezien wat belangrijk is voor de cliënt (aanspreken bij voornaam of achternaam, life event (indien cliënt dit wil), waar hij/zij van houdt, belangrijkste afspraken, et cetera). Deze komt meteen bij de opening van het zorgplan naar voren. Op deze manier wordt geborgd dat er altijd gekeken wordt naar de wensen en behoeften van de individuele bewoner. De bewoners voelen zich gehoord, en ook familie geven regelmatig aan hun familielid hierin helemaal te herkennen.
- Professional: De professionals spreken op het vlak van onderzoek en verkenning naar wat goed is voor bewoners dezelfde 'taal'. Dit faciliteert de structurele dialoog tussen mantelzorgers, bewoners en professionals. Daarnaast wordt meer ruimte gegeven aan de ontwikkeling van medewerkers. Professionals voelen zich meer betrokken bij de organisatie.

Zij ervaren dat zij meer inspraak en medezeggenschap hebben en voelen een gedeelde verantwoordelijkheid om de beste zorg voor de individuele bewoner te realiseren.

De samenwerking tussen professionals onderling is verbeterd doordat iedereen een stem krijgt in de ontwikkeling van goede zorg.

Resultaat: Opbrengsten

Focusbijeenkomsten: elke locatie organiseert op eigen manier periodieke bijeenkomsten om professionals, mantelzorg, naasten en het management met elkaar in dialoog te laten gaan over wat belangrijk is voor goede zorg. De thema's zijn divers en locatiegebonden. Het kan gaan over bejegening, maar ook over dagbesteding of plannen voor het komende jaar. Er wordt inspraak en medezeggenschap ervaren. Korte lijnen en een veilige cultuur zijn onderdeel van de beleving door bewoners, familie en professionals.

Vervolgstappen voor de toekomst

Zorgbalans is niet op zoek naar overkoepelende best-practices, maar gelooft in facilitering op maat, afhankelijk van de identiteit van een locatie en haar teams. De organisatie wil doorontwikkelen binnen de onderzoekende vorm, op dezelfde wijze als tot op heden vorm gegeven is. Op verschillende plekken wil men volgend jaar teamreflecties en/of casusbesprekingen organiseren vanuit het presentie gedachtegoed.

Tips & Tops

- De betrokkenen moeten de ruimte krijgen om zich aan te passen aan de nieuwe werkwijze en organisatiecultuur en er moet ruimte zijn voor reflectie op het eigen handelen.
- Zoek naar sleutelfiguren die draagvlak kunnen creëren. Dit moet je niet standarisieren of verplicht stellen richting teams of medewerkers, want dat zou averechts kunnen werken.
- Bepaal per locatie, bewoner of situatie wat nodig is. Deze aanpak heeft Zorgbalans een forse worsteling opgeleverd. Enerzijds ruimte bieden aan locaties als het gaat om de colour locale, horend bij eigen cultuur, doelgroep of concept en anderzijds als organisatie herkenbaar zijn als geheel. Die ruimte bieden zorgt wel voor een breed draagvlak. De dynamiek van het faciliteren blijft behouden.

Meer weten:

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

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