



## Stichting Innoforte: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 4 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatrische zorg, somatische zorg en verzorgingshuiszorg.  
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,8

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorger 'Samenspel formele en informele zorg'

Innoforte 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.

In dat kader heeft Innoforte het verbeterplan 'Samenspel formele en informele zorg' uitgevoerd vanuit de gedachte dat wanneer formele en informele zorg elkaar makkelijker vinden, dit de kwaliteit van leven dient die de cliënt ervaart. De professionals dragen in dit proces primair de verantwoordelijkheid om de informele zorg uit te nodigen hun rol te blijven spelen in het leven van hun naaste. De organisatie stimuleert haar medewerkers om zelf initiatieven te nemen. Innoforte heeft dit concreet gemaakt in de volgende activiteiten:

- Huiskamerbijeenkomsten: Om familie en medewerkers meer begrip voor elkaar te laten krijgen
- Dementietheater: Om familie en medewerkers mee te laten beleven wat iemand met het ziektebeeld van dementie ervaart en hoe moeilijk het is om daar als naaste goed mee om te gaan. Voorafgaand aan het theater is kennis over de werking van het brein overgedragen.
- Scholing in communicatieve vaardigheden zodat medewerkers in staat zijn om mantelzorgers goed te woord te staan en te motiveren meer betrokkenheid bij de huiskamer te tonen.

### Resultaat: Effecten cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt: De Cliëntenraad ervaart dat er meer aandacht is voor de cliënten. De kwaliteit van leven van de cliënten is volgens de Cliëntenraad ook verbeterd, doordat mantelzorgers ervaren dat zij gemakkelijker contact hebben met de zorg en daardoor zaken sneller samen afstemmen. De cliënt profiteert van de extra aandacht en energie die hiermee vrij komt. Mantelzorgers kunnen daarnaast zelf ook projecten aandragen. Op twee locaties is hiervoor ook gewerkt met de 'Wensboom'. Bewoners en familie hebben hun wensen kenbaar kunnen maken door deze in de boom te hangen. Er is heel serieus opvolging aan deze wensen gegeven.
- Mantelzorger: De sociale band op de huiskamer groepen is sterker geworden. Een voorbeeld hiervan is de WhatsApp groep (de hapjes-app) waarop de familieleden onderling elkaar vragen om te assisteren bij activiteiten. Familie is niet alleen meer aanwezig maar ook actiever betrokken. Niet alleen voor hun eigen familie maar steeds meer ook voor andere bewoners.

Het is voor hen vanzelfsprekender geworden om andere bewoners te betrekken. Familienet, een digitaal platform voor medewerkers en familie, heeft daaraan ook bijgedragen.

- Professional: Door de betere samenwerking tussen medewerkers en mantelzorgers leren medewerkers de cliënten nog beter kennen en kunnen zij de zorg nog beter afstemmen op de behoeften. Medewerkers ervaren de samenwerking met mantelzorgers nu als positief. Bij de intake worden andere afspraken gemaakt. *“We laten de familie niet meer zo makkelijk los. Samen met de familie krijgen we nu meer voor elkaar”*. Medewerkers zijn nu meer in staat om mantelzorgers te vragen en te betrekken bij de zorg voor de cliënten, ook de communicatie verloopt beter. Het verhoogt het werkplezier. Medewerkers nemen meer en makkelijker eigen verantwoordelijkheid. Door alle contacten en bijeenkomsten met andere organisaties in het kader van Waardigheid en trots is bij Innoforte het bewustzijn toegenomen hoe ver ze zelf zijn. De trots op de eigen organisatie is toegenomen.

### Resultaat: Opbrengsten

- [Film over het Lorentzhuis](#): Medewerkers van Innoforte hebben een film gemaakt over het leven op locatie het Lorentzhuis. Zij hebben deze ingediend voor de Anneke van der Plaats Awards 2017. Innoforte heeft deze [award](#) gewonnen. De award is gericht op het leveren van goede dementiezorg.
- Het Breinplein: Er is een Dementheek ingericht, het Breinplein, op de begane grond van het Lorentzhuis. Hier zijn alle spelmaterialen, boeken en dvd's samengebracht die geleend kunnen worden door iedereen die de zorgt voor iemand met dementie.
- Familiekast: Op elke huiskamer is een familiekast ingericht met verschillende soorten spelletjes die aansluiten bij de mensen die daar wonen. Familie wordt gestimuleerd om met bewoners daarmee aan de gang te gaan en activiteiten te gaan doen. Dat gebeurt nu veel meer dan voorheen.
- Smoelenboek bewoners: Op een aantal locaties is per woongroep een smoelenboek gemaakt van de bewoners. Dit smoelenboek is bedoeld voor de familie om de andere bewoners sneller te leren kennen en makkelijker aanknopingspunten te kunnen vinden om contact te maken met de andere bewoners.

### Vervolgstappen voor de toekomst

Deelname aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* krijgt een vervolg in het traject [Radicale vernieuwing](#). Zo houdt Innoforte de ingezette beweging naar eigen regie van de cliënt en waarde toevoegen aan de kwaliteit van leven die hij of zij ervaart, in gang. Innoforte onderscheidt zich op het accent dat gelegd wordt op het welzijn van iedere cliënt. Ook de geboden zorg wordt gerelateerd aan de vraag wat de cliënt belangrijk vindt.

De projectactiviteiten worden door de lijn verder opgepakt en/of vertaald in de jaarplannen. Het accent verschuift steeds meer naar welzijn en levensvragen.

Innoforte gebruikte momenteel het instrument ‘[Samenspelscan](#)’ om de tevredenheid te meten. Dit instrument vindt Innoforte te omvangrijk en te algemeen, daarom willen zij op zoek naar een meetinstrument wat beter bij hen past.

### Tips & Tops

- Vertrouwen geven: De verantwoordelijkheid bij de medewerkers laten en het, als management, niet gaan overnemen.
- Dialoog: Altijd de open communicatie met bewoners en familie aangaan en zaken zo realistisch mogelijk voorstellen.
- Innoforte is een lerende organisatie: Fouten horen erbij, het gaat erom wat ervan geleerd wordt.
- Durf jezelf in de publiciteit te zetten als het goed gaat.

### Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/stichting-innoforte/>

<https://www.innoforte-zorg.nl/>

<https://rheden.nieuws.nl/nieuws/107846/lorentzhuis-wint-anneke-plaats-award/>

Publicatie (advertorial) in de verdiepingsbijlage van de Volkskrant op bladzijde 14:

[https://www.zorgpartners.nl/media/3912/verdiepingsbijlage\\_volkskrant\\_irishof\\_gemiva.pdf](https://www.zorgpartners.nl/media/3912/verdiepingsbijlage_volkskrant_irishof_gemiva.pdf)