



## MeanderGroep: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 18 locaties. Zorgsoorten: PG en somatiek.  
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,9

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

MeanderGroep 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. MeanderGroep neemt deel met drie locaties binnen het subthema leiderschap / governance.

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.

MeanderGroep wilde met hun verbeterplan drie doelen realiseren:

- Bewoner: De nadruk leggen op 'samen' door de communicatie en samenwerking tussen bewoner en mantelzorg en de formele zorgverleners te optimaliseren.
- Professional: Aandacht en goede zorg verlenen vanuit eigen intrinsieke motivatie en niet omdat lijstjes, procedures, regels en richtlijnen daarom vragen.
- Organisatie: Verminderen van de regeldruk waardoor de professional meer tijd en ruimte krijgt om oprechte aandacht te besteden aan de bewoner.

Oorspronkelijk werd op drie locaties een pilot opgezet om met behulp van o.a. [een monitor](#) deze drie doelen te realiseren. Deze monitor bleek in de praktijk echter te bewerkelijk (te veel vragen, was niet handig). Tegelijkertijd werd door de MeanderGroep de Lean-methodiek omarmd en in de hele organisatie toegepast. Daarmee bleven de doelen hetzelfde maar de manier waarop ze gerealiseerd werden verschoof van monitor- naar Lean-aanpak.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: De Cliëntenraad merkt dat bewoners rustiger zijn. De projectleider merkt duidelijk dat bewoners zich meer thuis voelen, meer ontspannen zijn en meer durven te zeggen. De contacten onderling zijn minder formeel. De Lean-projecten hebben ook effect omdat allerlei verspillingen worden tegengegaan en overbodige regels worden afgeschaft. Er is hierdoor tevens sprake van tijdsbesparing, doordat allerlei activiteiten slimmer worden georganiseerd. Bijvoorbeeld: Op kamers van bewoners zijn kasten ingericht met benodigde materialen die nodig zijn tijdens de zorgverlening. Zorgmedewerkers kunnen zo de bewoners sneller verzorgen en blijft er meer tijd over voor de welzijnskant van de zorgverlening. Daarnaast zijn op afdelingen 'hulpvraag zuilen' geplaatst die door bewoner/familie gebruikt kunnen worden als een hulpvraag noodzakelijk is. De medewerker wordt geïnformeerd via een oortje en kan hierop meteen reageren. De familie/bewoner hoeft hierdoor niet zelf op zoek te gaan naar een zorgmedewerker.
- Professional: De Verpleegkundige Advies Raad ziet dat flexpool-medewerkers steeds langer in dienst blijven. Wat wel nog lastig blijft is onbegrepen gedrag op kleinschalige woonvormen. Vaak staan medewerkers alleen op een groep en moeten ze tegelijkertijd met dat gedrag kunnen omgaan. Volgens de projectleider is MeanderGroep in de afgelopen drie jaar overgestapt van een grootschalige manier van zorgverlening (overal op dezelfde manier), naar

een kleinschalige aanpak. Een aantal jaren geleden zetten de medewerkers de koffie voor de familie, nu zie je dat de familie zelf de koffie zet. Er zijn andere verhoudingen ontstaan. De Lean-projecten zorgen ervoor dat medewerkers meer vanuit het perspectief en de waarden van bewoners leren denken. Bijvoorbeeld: In een aantal verpleeghuizen zijn looproutes naar diverse magazijnen met verpleeghulpmiddelen verkort door op bewonerskamers kasten in te richten met benodigde materialen die nodig zijn tijdens de zorgverlening. Hierdoor hebben de zorgmedewerkers de handen meer vrij voor de zorg aan onze bewoners. Op andere afdelingen heeft men medicijn- en voorraadkasten overal op dezelfde manier ingericht zodat bij ondersteuning op een andere afdeling de medewerker niet hoeft te zoeken naar benodigde hulpmiddelen/medicijnen. Alles ligt op iedere afdeling op dezelfde plaats. De bewoner kan hierdoor sneller geholpen worden. Daarnaast zijn medewerkers gestart met de training 'Lean thinking' en reageren enthousiast. Daarbij is belangrijk dat medewerkers gevraagd worden over hoe de werkprocessen verlopen nu en wat zij nodig hebben voor een goede zorgverlening. Dit komt ten goede aan de zorg.

### **Resultaat: Opbrengsten**

- Verbeterborden en Lean-/greenbeltprojecten: Ieder team binnen MeanderGroep werkt met een verbeterbord. Aan de hand van een 'stand-up' ofwel in de werkoverleggen worden alle thema's op de borden besproken en acties uitgezet. Tevens wordt op diverse plekken informatie verstrekt omtrent de lopende en afgeronde verbeterprojecten die via de Lean-/greenbelt-aanpak zijn uitgevoerd (wie de eigenaar is van het verbetertraject, wat de beoogde doelen zijn en wat de gemeten resultaten zijn). Van elk afgerond verbetertraject is een overzichtskaart gemaakt die als voorbeeld geldt voor andere afdelingen of locaties die ook dit verbeterproject willen uitvoeren en dus niet opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Tevens zijn alle overzichten van zowel de lopende als afgeronde projecten zichtbaar op intranet (doel, opzet, werkwijze en resultaten).
- 'Hulpvraag zuilen': Zuilen in het verpleeghuis die bewoner/familie kunnen gebruiken voor een noodzakelijke hulpvraag. De medewerker wordt geïnformeerd via een oortje en kan hierop meteen reageren.

### **Vervolgstappen voor de toekomst**

Het belangrijkste aandachtspunt is borging van de Lean-methodiek. Daarvoor heeft MeanderGroep eind november 2017 De 'Lean Samen Beter Week' georganiseerd, met als afronding op vrijdag 24 november een congres over de ervaringen met Lean en een prijsvraag onder 5500 personeelsleden: Wat is het beste Lean-project van het afgelopen jaar binnen MeanderGroep en wie heeft het beste idee omtrent borging van Lean? De monitor in de oorspronkelijke opzet heeft MeanderGroep uitgetoetst, maar deze bleek geen succes. Nu zijn ze binnen de Academische Werkplaats Ouderenzorg en met de Universiteit Maastricht samen bezig met een beter, meer passend (meet)instrument.

### **Tips & Tops**

- Voor het evalueren van de kwaliteit van zorg moet meer gezocht worden in 'kleine' praktische kort cyclische evaluatie instrumenten.
- Om de Lean-aanpak tot een succes te maken is het belangrijk om enthousiaste eigen mensen tot Green- of Blackbelt experts op te leiden en vanuit bestuurders deze aanpak te ondersteunen en te faciliteren. Zij kunnen vervolgens de methodiek overbrengen naar andere medewerkers.

### **Meer weten**

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/meandergroep-zuid-limburg/>

<https://www.meandergroep.com/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/monitor-meandergroep-stimuleert-gesprek-verbeteren-zorg/>