

Aafje: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 14 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatrische Zorg en somatische zorg
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,7

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger 'Sfeermakers'

Aafje 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. Aafje nam met negen 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 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 cliënten, versterken van de mantelzorgers, leiderschap / governance en zorgplannen.

Aafje heeft gewerkt aan het project Sfeermakers. Het doel van Sfeermakers was om de fysieke leefomgeving terug aan de cliënten te geven. Net zoals zij vroeger bepaalden hoe hun eigen woning eruit zag, kunnen ze nu bepalen hoe hun woonomgeving in het verpleeg- of verzorgingshuis eruit ziet. Denk daarbij aan het opfleuren van de gangen, het gezelliger maken van de huiskamers of het inrichten van comfortabele zit- en/of belevingshoekjes. Andere ideeën van cliënten zijn ook welkom. Aafje luistert en probeert alle wensen en ideeën samen te voegen in één concept per afdeling. Zijn de cliënten van die afdeling het eens met het voorstel, dan gaat Aafje aan de slag.

Aafje zet hiermee in op het verbeteren van het wooncomfort van de cliënten en draagt daarmee bij aan hun welzijn en welbevinden.

Sfeermakers gaat niet alleen over de nieuwe inrichting van de fysieke leefomgeving maar gaat verder; onder andere middels een 150 tal familiebijeenkomsten die zijn georganiseerd om cliënten en mantelzorgers te informeren over zowel het project Sfeermakers als met hen in gesprek gaan over wensen, maar ook ontwikkelingen bij Aafje. Sfeermakers was mede gericht op het betekenisvolle contact in de driehoek, waarbij is ingezet op de gedragsverandering van de medewerkers. Tijdens het gesprek met cliënten en/of mantelzorgers over de inrichting kwamen juist alle ervaringen, wensen en behoeften van cliënten aan de orde op alle levensdomeinen variërend van welzijn tot zorg en behandeling.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De Cliëntenraad merkt dat het verbeterplan Sfeermakers heeft geholpen om beter te luisteren naar de cliënten. Er kan ook meer dan vroeger. Sfeermakers heeft geholpen om beter naar de wensen van cliënten te luisteren. Ook de Wensboom heeft hieraan bijgedragen. In de wensboom kunnen cliënten een wens kenbaar maken. Wensen die gerealiseerd zijn, zijn bijvoorbeeld een rondvaart in de havens van Rotterdam. De projectleider geeft aan dat door onder andere de 150 familiebijeenkomsten er niet alleen

gesproken is over de inrichting van de woning. Maar ook andere zaken, zoals het contact tussen de cliënten, de organisatie en de familie/mantelzorgers kwam aan de orde.

- Professional: Het verbeterplan Sfeermakers heeft ertoe geleid dat medewerkers sneller in gesprek komen over de wensen van cliënten, mantelzorgers en familie. Ook hebben medewerkers meer ruimte gekregen om hun werk in te vullen, zo geeft de projectleider aan. De gesprekken tussen medewerkers en cliënt/familie gaan niet alleen over het aanschaffen van meubels, maar ook over de zorgvraag en waar wensen liggen.

Resultaat: Opbrengsten

- Wensboom: De Wensboom is gebruikt om de individuele wensen en behoefte op een spontane manier te inventariseren en uiteindelijk te realiseren.
- Nieuwe technologie ingezet: Aafje heeft verschillende nieuwe technieken aangeschaft, waaronder de tovertafel, dementiebrillen en een virtuele fiets. Cliënten genieten zichtbaar wanneer zij bezig zijn met de tovertafel waarbij ze tevens in beweging zijn door bijvoorbeeld 'blaadjes' weg te vegen, de virtuele fiets geeft de mogelijkheid om te bewegen met het straatbeeld wat de cliënt kent.

Vervolgstappen voor de toekomst

De Raad van Bestuur wil in de toekomst verder gaan met het investeren in activiteiten en werkwijzen die het welzijn van de cliënten verhogen. Als onderdeel van de jaarplannen is inmiddels een werkwijze ontwikkeld waarbij gezamenlijk met de Cliëntenraad, mantelzorgers en cliënten per locatie periodiek wordt gesproken over wensen en behoeften. Dit wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld. Binnen de organisatie worden deze ervaringen breed gedeeld om te leren en te inspireren. Daarnaast wordt geïnvesteerd in competenties en werkwijzen om persoonsgerichte zorg verder door te ontwikkelen. Focus op het leven en welzijn van cliënten vraagt inzet van alle medewerkers. Ondersteunend hierin is ook het elektronisch cliënten dossier.

Tips & Tops

- In gesprek gaan met cliënten, mantelzorgers en de Cliëntenraad over wensen en behoeften geeft veel energie en er ontstaat meer gelijkwaardigheid in de relatie cliënt/mantelzorger - medewerker.
- Concrete afspraken, monitoring en een periodieke evaluatie houdt betrokkenen scherp.
- Dezelfde werkwijze voor alle locaties hanteren zorgt voor betere uitwisseling van kennis, ervaring en borging.
- Managen van verwachtingen van betrokkenen (cliënten, medewerkers) is een aandachtspunt. Meedenken is belangrijk, maar ook aangeven dat niet alles kan.
- Korte termijn investeringen moet je ook op langere termijn in kunnen zetten. Hierover moet je als organisatie vooraf nadenken.
- Medewerkers ondersteunen in hun kennis en vaardigheden om meer planmatig te denken en te werken. Ook voor wat betreft hun communicatie met cliëntenraden.

Meer weten:

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

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

<http://www.aafjesfeermakers.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/150-familiebijkomsten-aafje/>