



Riederborgh: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 1 locatie. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek, verpleeghuiszorg, thuiszorg (Wlz, Wmo en wijkverpleging).

Cijfer ZorgkaartNederland: 7,8

**Driehoek cliënt, professional en mantelzorger 'Zorg met een gouden rand'**

Riederborgh 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.

Riederborgh richt zich op het stimuleren van de zorgleefgemeenschap, waarin iedereen op een gelijkwaardige manier zijn verantwoordelijkheid neemt. Ze zetten gericht in op de beweging van zowel medewerkers als mantelzorgers, inwoners van de wijk en organisaties.

Riederborgh heeft het verbeterplan ingericht volgens drie trajecten:

- Loslaten: Hiervoor hebben zij een nieuw organisatieconcept uitgewerkt en geïmplementeerd. Hierbij wordt de samenwerking tussen formele en informele zorg meegenomen.
- Relatie opbouwen: Er is geïnvesteerd in de kennis, kracht en inzichten van de (in)formele zorg door modules en sessies voor medewerkers, verwanten, mantelzorgers en vrijwilligers. Het Zorgleefplan is aangepast. Daarnaast zijn medewerkers gecoacht in het ophalen van de wensen, behoeften en waarden van cliënten.
- Cliënt wordt gezien: De Riederborgh heeft een ontwikkelprogramma opgezet voor medewerkers op basis van intervisie.

**Resultaat: Effecten cliënt, mantelzorger & professional**

- Cliënt & mantelzorger: De Cliëntenraad leidt nieuwe bewoners rond bij de verhuizing naar Riederborgh. Vroeger werd dat vanuit Riederborgh en de zorg gedaan, nu worden dit soort dingen vaker vanuit de driehoek zelf op gepakt. De Cliëntenraad krijgt positieve signalen binnen over de effecten van de verschillende trajecten. *"Er wordt de laatste jaren veel meer gedaan op de huiskamer. Bewoners zitten er ook op te wachten, het voorziet in een behoefte. De huiskamer assistent helpt daarin: eten, drinken, boodschappen, meer creatieve dingen maken"*. Door de bewustere inzet op de zorgleefgemeenschap ontstaan er meer activiteiten en is de organisatie meer gericht op de bewoner zijn welbevinden. Ze werkten voorheen meer groepsgewijs, nu is dat meer op de huiskamer en de bewoner als persoon. Het is meer maatwerk geworden. Het ziet er huiselijker uit dan voorheen. Mensen nemen nu dingen mee als ze verhuizen vanuit thuis, deze spullen komen dan in de huiskamer te staan. Mantelzorgers zijn meer toegankelijker geworden.
- Professional: De Ondernemingsraad ziet dat medewerkers zich hebben ontwikkeld tot echte professionals. *"We zijn als professionals ruimer gaan denken. Vroegen mocht veel minder, maar nu mag het. En professionals ervaren dat ze het mogen doen. Ze gaan meer met mantelzorgers in gesprek over hoe iets van betekenis kan zijn. Ook moeilijke dingen"*

worden besproken. In de Zorgleefplan bespreking zie je de verbinding ontstaan. Mooie gesprekken ontstaan en we zien dat er meer gedeeld wordt". Medewerkers ervaren dat zij meer rust hebben om de zorg uit te voeren. "We werken meer samen en het is minder zakelijk en we doen meer met de bewoner aan dagelijkse taken, zoals was opvouwen, tafel dekken. Vroeger deed je dat zelf nu laat je het mensen zelf doen". Volgens de projectleider zijn medewerkers ook minder gehaast, doordat ze meer kijken naar wat mensen zelf kunnen. De huiskamer assistent helpt daar ook in, omdat er meer ruimte en aandacht voor de bewoner is. "Nu stellen we ook de vraag aan mantelzorgers, of ze kunnen helpen met eten geven. Zelf koffie pakken, of om van betekenis te zijn als dat past. Dat is een echte verandering bij de zorg".

### Resultaat: Opbrengsten

- Medewerkers ontwikkelprogramma: Veranderprogramma voor medewerkers waarin de kernwaarden van Riederborgh besproken worden in samenhang met competenties die men kan inzetten om aan zorgleefgemeenschap bij te dragen.
- Rieder Service spreekuur: Het Rieder Service spreekuur is één keer per week. Het is een laagdrempelig spreekuur voor bewoners/mantelzorg en medewerkers die vragen hebben voor de ondersteunende diensten. Het kan gaan over het organiseren van een verjaardag, schoonmaak, een feest of kledingstuk dat zoek raakt.
- Huiskamergesprekken: Gesprek met familie/bewoners, vrijwilligers coördinator, activiteitenbegeleider gaan we anderhalf uur in gesprek over dingen die op een huiskamer aan de orde zijn, hoe het loopt en wat beter kan. Soms schuiven er ook andere disciplines aan.

### Vervolgstappen voor de toekomst

Riederborgh wil verder gaan met de beweging en de opbouw van de zorgleefgemeenschap. Zij gaan dit onder andere doen door deel te nemen in de buitenring van het programma [Radicale vernieuwing](#).

De opbouw van een zorgleefgemeenschap is nooit af. Telkens komt er een nieuw stukje bij. Riederborgh wil de mantelzorgers nog meer betrekken in de toekomst. Vanuit de Cliëntenraad en op andere plekken willen ze mensen betrekken die nieuwsgierig zijn naar Riederborgh.

Ze houden hierbij vast aan de visie van de zorgleefgemeenschap en willen onnodige dingen afbouwen.

Voor de toekomst willen ze de bedrijfsvoering op orde brengen als solide basis voor de zorgleefgemeenschap. Bijvoorbeeld door de ondersteuning terug te brengen en zoveel mogelijk te organiseren rond de bewoner. Daarnaast willen zij meer inzetten op een zinvolle dagbesteding. Riederborgh voert een formatieplaatsenplan door dat passend is bij die visie.

### Tips & Tops

- Informeer tijdig de teams op de woningen over het gedachtegoed van de organisatie.
- Houd ook de cultuur van de organisatie in het oog. De cultuur kan invloed hebben op het verloop van het traject.

### Meer weten

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

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