

## Surplus: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 8 locaties. Zorgsoorten: Geestelijke gezondheidszorg, geriatrische revalidatiezorg, verpleging en verzorging en LG-zorg.  
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,6

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Surplus 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.

Surplus had met haar verbeterplan tot doel ervoor te zorgen dat bewoners zich thuis voelen en liefdevolle zorg ervaren. Centraal hierbij stond de eigen kracht van bewoners en medewerkers. Dit vraagt om het optimaal adviseren, coachen en ondersteunen van bewoners. Surplus zorgt daarbij voor de verbinding tussen klanten, hun sociale netwerk, vrijwilligers en professionals. Surplus richtte zich op twee speerpunten:

- 'Operationeel excellente zorg': de werkprocessen sluiten aan op de doelstellingen die op afdelingsniveau worden bepaald.
- ['Service excellente zorg'](#): persoonlijke benadering, de kunst van het welkom heten.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: De Cliëntenraad ziet dat familie meer betrokken wordt bij de zorg en ondersteuning. Surplus organiseert allerlei activiteiten voor onder andere familie zoals de themaweken (zie Resultaat: Opbrengsten). Medewerkers houden via Familienet de familie op de hoogte van gebeurtenissen. Dat wordt door zowel familieleden als cliënten erg gewaardeerd.
- Professional: De medewerkers stellen zichzelf steeds meer de vraag: Wat betekent deze beweging voor jou als medewerker? Vanuit de training 'Zie Mij' hebben de medewerkers zichzelf de opdracht gegeven en gekregen om één uur lang te praten met een bewoner aan de hand van een paar vragen zoals: Waar bent u trots op? Met de bedoeling om echt door te vragen. Volgens de projectleider is de houding van medewerkers richting bewoners veranderd. Ze willen de bewoner echt leren kennen en een meerwaarde creëren voor de bewoner. Ook is het bewustzijn bij medewerkers gegroeid. Bijvoorbeeld bij onbegrepen gedrag: Hoe maak je dit bespreekbaar bij zowel collega's als bewoners en naasten?

### Resultaat: Opbrengsten

- 'Mijn leven, mijn plan': Overzichtelijk en praktisch format voor het samenstellen van het zorgleefplan van bewoners. Het format heeft vijf thema's: Dit ben ik (1), Dit vind ik belangrijk (2), Dit vind ik leuk om te doen (3), Wensen met betrekking tot wonen en dagelijks leven (4) en Wensen ten aanzien van persoonlijke verzorging (5).
- [Themaweek over SOFA-methode voor optimaal contact met mantelzorgers](#)
- [Themaweek over WIFA-methode voor versterking verbinding met vrijwilligers](#)

- Activiteitenplan: Elke bewoner heeft een eigen activiteitenplan. Daarin staat het aanbod aan activiteiten die matchen met persoonlijke wensen van de bewoner. De onafhankelijke cliëntondersteuner begeleidt de bewoner en naasten bij de zoektocht naar de juiste voorzieningen en activiteiten.
- Leertraject afdelingshoofden: In dit traject leren afdelingshoofden een andere stijl van leidinggeven. Minder hiërarchisch en meer coachend.
- Leertraject medewerkers als regisseurs: Sommige medewerkers volgen een traject als regisseur. De regisseur is dagelijks aanwezig en het aanspreekpunt van de dag op een afdeling. De regisseur regisseert de dagelijkse processen en kan verstoringen opvangen en rust creëren door te kijken naar de 'route van de dag' en collega's hierin ondersteunen en helpen. Tevens coördineert ze de dagelijkse activiteiten met de vrijwilligers. Inmiddels is er op elke afdeling bij Surplus een regisseur aanwezig.

### Vervolgstappen voor de toekomst

Surplus wilt de beweging gaande houden. Daarbij vinden ze het belangrijk om de dialoog in de organisatie op gang te houden, zodat iedereen hetzelfde verhaal vertelt. Daarnaast gaan ze door met het traject 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg'. Deze deelname zorgt voor een doorstart op weg naar verpleeghuiszorg die steeds meer aansluit bij de echte wensen en behoeften van bewoners en familie.

### Tips & Tops

- Een coach op de werkvloer helpt de medewerkers, zoals de regisseur (zie Resultaat: Opbrengsten: Leertraject medewerkers als regisseur) bij Surplus.
- Openheid tussen medewerkers en oprechte aandacht voor de bewoner komt ten goede van de bewoners.
- Een echte verandering in een organisatie kan niet vanuit één of twee trajecten gerealiseerd worden. Het moet een beweging zijn die één bepaalde kant opgaat en waar alle betrokken partijen hun aandeel in hebben. Surplus stelt een notitie beschikbaar waarin alle onderdelen van de beweging kort genoemd worden, zie [verbeterplan Surplus](#)

### Meer weten

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

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/surplus-op-sofa-optimaal-contact-mantelzorgers/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/surplus-versterkt-verbinding-vrijwilligers-wifa/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/service-excellence-surplus/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/surplus-gaat-voor-excellente-zorg/>