

WVO Zorg: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorgers & Thema Voedselveiligheid - HACCP

Totaal 9 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric en somatiek.  
Cijfer ZorgkaartNederland: 8,3

WVO Zorg nam binnen Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen deel aan twee thema's: Driehoek cliënt, professional en mantelzorgers en Voedselveiligheid - HACCP

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorgers 'Inzet van familieparticipatie'

WVO Zorg is één van de 68 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorgers. 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 mantelzorgers. 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.

WVO Zorg heeft met zeven locaties gewerkt aan een verbeterplan, met als centraal thema familieparticipatie. Het verbeterplan bestond uit tien kleinere projecten (voor een beschrijving van de projecten zie 'Meer weten'). Dit document gaat over negen van de tien projecten. Het project rondom de HACCP wordt hieronder behandeld. De organisatie is gestart met tien werkgroepen met zorgprofessionals en familieleden. Na een korte verkenning zijn er doelen opgesteld en plannen om tot dat doel te komen. Hiervoor heeft WVO de methodieken van Planetree gebruikt: "Samen verschil maken" en "Componententeam". In een eindevaluatie zijn er vragenlijsten uitgezet onder familieleden om te achterhalen of de resultaten van de tien werkgroepen voldoende merkbaar zijn in de dagelijkse gang van zaken in het verpleeghuis of zorgcentrum.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorgers & professional

Voor alle (10) projecten zijn effecten gemeten d.m.v. een eindevaluatie. Deze evaluatie is ingevuld door cliënten, medewerkers en de cliëntenraad. Hieronder de resultaten.

- Cliënt & mantelzorgers: Door de betere invulling van het welkomsgesprek zijn cliënten beter op de hoogte van wat er gaat gebeuren tijdens de opnamedag. Ze voelen zich meer welkom en er is meer persoonlijke aandacht. Ook de familie wordt meer betrokken door bijvoorbeeld de mogelijkheid om een dagje mee te lopen op de woning (1). Door het levensverhaal van de cliënt als uitgangspunt te nemen ervaren de cliënten, en met name de familie, meer transparantie over en betrokkenheid bij de zorg (2). Medewerkers zijn gecoacht in vaardigheden gespreksvoering met de cliënt. De eigen regie van de cliënt is hierdoor toegenomen (3). Er zijn verschillende (technische) acties in gang gezet om de bewegingsvrijheid van de cliënt te vergroten. Hiervan zijn nog geen resultaten te meten (4). De cliënt wordt meer in de regie gezet door een dagbestedingsarrangement op maat aan te bieden. Dit arrangement wordt samengesteld in gesprekken met de cliënt. Cliënten zijn tevreden over het aanbod (6). Het inzetten van een video interventie leert medewerkers en familie beter om te leren gaan met onbegrepen gedrag. Hierdoor is er op de woning een toegenomen rust en bejegening tijdens zorgmomenten. Ook is er een verminderd gebruik van psychofarmaca (7). De nauwkeurige observaties bij mensen met dementie (Dementia Care Mapping) heeft bij de cliënt gezorgd voor een hoger ervaren welbevinden en een grotere

betrokkenheid bij activiteiten (8). Ook is de kennis van medewerkers en familie over dementie vergroot. Maar zijn er nog geen effecten van deze nieuw verworven kennis te merken in de dagelijkse zorgverlening (9). Om het welbevinden van de cliënt te vergroten is het geluksonderzoek ontwikkeld, er is een geluks toolkit gemaakt. Hiervan zijn nog geen effecten gemeten (10).

- Professionals: Bij medewerkers zijn coachingsvaardigheden toegenomen om het welkomstgesprek te kunnen voeren (1). Medewerkers ervaren door het levensverhaal van de cliënt als uitgangspunt te nemen meer betrokkenheid van de cliënt en familie bij de zorg (2). Daarnaast zijn medewerkers ook geschoold in gespreksvoering en werken ze meer vraaggestuurd (3). Medewerkers hebben meer geleerd over hoe ze met een juiste afweging van de risico's cliënten meer vrijheid kunnen bieden (4). Het inzetten van een video interventie leert medewerkers beter om te leren gaan met onbegrepen gedrag. Hierdoor is er op de woning een toegenomen rust en bejegening tijdens zorgmomenten (7). Ook is de kennis en deskundigheid van medewerkers over dementie vergroot (8). Medewerkers hebben ook meer vaardigheden ontwikkeld om de methode Dementia Care Mapping in te zetten (9). Medewerkers hebben ook de beschikking over een toolbox (zie *Resultaat; Producten; geluksonderzoek*) waarmee ze kunnen achterhalen op welke thema's cliënten minder gelukkig zijn (10). Over het algemeen kennen de medewerkers de cliënt beter en kunnen ze écht inspelen op wie iemand is. De uitkomsten van de video interventies en Dementia Care Mapping leveren de medewerkers handvatten om de cliënt beter te begrijpen en adequater om te gaan met het soms onbegrepen gedrag van de cliënt. Waar men in de praktijk tegenaan loopt is dat er vaak crisisopnames zijn. Dan is er dus niet de tijd om vooraf met de cliënt en/of de familie in gesprek te gaan. Uiteraard wordt er dan wel na de opname de tijd genomen om alsnog met elkaar in gesprek te gaan.

#### **Resultaat: Opbrengsten**

- [Video Thuis voelen in het verpleeghuis](#). Een korte video waarmee WVO in beeld brengt wat haar aanpak en beleid is om (nieuwe) bewoners zich thuis te laten voelen in het verpleeghuis.
- [Interview Adrie Goudswaard, Planetree Coördinator van WVO Zorg over Planetree](#).
- [Toolbox Geluk voor cliënt in regie](#): Een stappenplan naar geluk voor verpleeghuisbewoners.

#### **Vervolgstappen voor de toekomst**

WVO Zorg gaat in het vervolg maatregelen nemen om de projecten en de resultaten te borgen in de organisatie. Ook wil de organisatie blijvende aandacht houden, ook van de Raad van Bestuur. De opgedane kennis in de diverse projecten wordt verspreid over de andere locaties, zodat men van elkaar kan leren.

#### **Tips & Tops**

- Medewerkers, familie en mantelzorgers actief bij alle projecten betrekken. Dit werkt goed voor het creëren van draagvlak en wederzijds begrip.
- Zorg voor een beleidsmedewerker als projectleider of als ondersteuning van de projectleider. Dit zorgt voor structuur in de werkgroep.
- Betrek ook familieleden en de cliëntenraad bij de werkgroepen die een project doen. Zij kijken op een andere manier, vanuit een andere bril en dit levert toegevoegde waarde voor het uiteindelijke resultaat.
- Stel reële doelen op. Soms zijn doelen (te) ambitieus, waardoor het lange tijd kan duren voor je deze behaald. De kleinere stappen die je in de tussentijd wel behaald vallen dan niet op als mooi resultaat terwijl zij dit wel zijn.
- Geef familieparticipatie een stevige plek in de organisatie.

## Meer weten

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/wvo-zorg/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/video-wvo-zorg-thuis-voelen-verpleeghuis/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/planetree-concrete-basis-voor-mensgerichte-zorg/>

### 10 (kleine) projecten waar WVO Zorg zich op heeft gericht:

1. Het welkomstgesprek. Hoe geven we één van de belangrijkste momenten goed vorm?
2. Uitgaan van het levensverhaal van de cliënt. Dat is het uitgangspunt van de afspraken die worden gemaakt en de zorg die vervolgens wordt ingezet. Familie tekent het levensverhaal op in het cliëntportaal van het zorgdossier.
3. Van vraaggericht naar vraag gestuurd. De cliënt en zijn familie bepalen hoe de gewenste situatie eruit ziet en hoe zij die willen bereiken. De mantelzorger/familie wordt ingeschakeld om hierin te ondersteunen.
4. Helende leefomgeving. Hoe creëren we een veilige omgeving, terwijl we cliënten zo min mogelijk in hun vrijheid beperken?
5. Verminderen van administratieve lastendruk binnen het HACCP. We gaan overleggen met familie hoe we de druk kunnen beperken door verantwoordelijkheden te delen.\*
6. Cliënt in regie bij dagbesteding. We maken een arrangement op maat voor elke cliënt.
7. Omgaan met onbegrepen gedrag. Video-interventie leert zowel familie als zorgmedewerkers om hun vaardigheden in de communicatie optimaal te benutten.
8. Dementia Care Mapping. Door nauwkeurige observaties ontdekken we hoe de dementerende cliënt zich voelt en welk effect het handelen van de zorgmedewerker op de cliënt heeft.
9. Kennis over de cliënt en zijn/haar omgeving. We scholen medewerkers zodat ze voldoende toegerust zijn om tot steun te kunnen zijn en weten hoe ze familie kunnen betrekken bij de zorg voor hun naaste.
10. Bevorderen van welbevinden. Aan de hand van een geslaagd project in de thuiszorg willen we instrumenten ontwikkelen waarmee zorgmedewerkers het welbevinden van cliënten en hun familie kunnen verbeteren.

\*Project 5 over HACCP wordt hieronder behandeld.

### Voedselveiligheid - HACCP

Binnen het thema Voedselveiligheid - HACCP is het doel om de hygiëncode voor (met name) kleinschalige woonvormen zo te verhelderen dat de begrijpelijkheid voor zorgorganisaties en zorgprofessionals toeneemt, er beter wordt aangesloten bij de behoeften van cliënten en de administratieve lasten worden verminderd. Wonen in een verpleeghuis moet zijn zoals thuis, maar dan professioneel. Zorginstellingen hebben in samenspraak met de NVA en het Voedingscentrum inzichtelijk gemaakt welke regels er verplicht zijn voor zorgaanbieders van kleinschalige woonvormen. Hierop is de hygiëncode voor woonvormen aangepast en verhelderd. Tevens hebben zij verkend hoe deze hygiëncode beter kan aansluiten bij het dagelijks werk van professionals en hoe deze voor hen begrijpelijker kan worden. Tegelijkertijd blijft de veiligheid van eten en drinken voorop staan en wordt de deskundigheid van medewerkers hierop verbeterd. Zes organisaties hebben deelgenomen aan dit thema.

WVO Zorg heeft een verbeterplan ingediend wat uit tien stappen bestond (zie hierboven). Eén hiervan is van toepassing op HACCP. Deze ging over het verminderen van de administratieve lastendruk die zij ervaren door HACCP.

Medewerkers gaven aan veel tijd kwijt te zijn met het naleven van richtlijnen. Voorbeelden hiervan zijn het stickeren van aangebroken levensmiddelen op bewaartermijn en de aanwezige koelkasten dagelijks temperaturen en dit registreren. Zowel de cliënt, de mantelzorger/familie en de

zorgmedewerker zien hier de meerwaarde niet van in. WVO Zorg geeft in hun projectplan aan dat wonen in het verpleeghuis is als thuis en daar horen deze regels volgens hen niet bij. De besparing van de administratieve last wordt ingezet ten behoeve van tijd voor de cliënt. Onder medewerkers is de onwil rondom de regels van HACCP omgezet naar een begrip voor het bestaan van bepaalde regels. De aangepaste hygiëncode voor Woonvormen is geïmplementeerd. Er heeft een 0-meting plaatsgevonden om binnen WVO Zorg transparant te maken in hoeverre HACCP geborgd is. Er hebben masterclasses plaatsgevonden, personeel is bij- en omgeschoold en de voortgang is getoetst met het auditformulier.

#### **Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional**

- Cliënt & Mantelzorger: De projectleider ziet dat cliënten en familieleden beter geïnformeerd zijn over voedselveiligheid en geven aan het veel huiselijker te vinden op een woning zonder het stickeren van voedingsmiddelen.
- Professional: De resultaten van opvolgende metingen laten zien dat de hygiëncode goed wordt opgevolgd. Door het stoppen met het stickeren en registreren van de koelkasttemperatuur is de belasting van medewerkers rondom voedselveiligheid zichtbaar gedaald, geeft de projectleider aan. Het merendeel van de medewerkers geeft aan dat de administratieve lastendruk is verminderd. Medewerkers zijn betrokken en tonen verantwoordelijkheid en bewustwording als het gaat om de voedselveiligheid. Het thema staat tijdens werkoverleggen op agenda, waardoor het thema op de kaart staat. Door een aantal zaken, zoals niet meer stickeren, door te voeren, wordt er meer gesproken over eten en drinken. Een voorbeeld is dat er niet te veel eten op tafel wordt gezet (bij de broodmaaltijd) wat weer leidt tot minder weggoeien (beleg dat buiten de koelkast heeft gestaan moet je na twee uur weggoeien). De projectleider geeft aan: *‘Ik ben er trots op dat de medewerkers zich eigenaar voelen van HACCP. Medewerkers hebben het onderling over voedselveiligheid en voelen zich eigenaar van de gemaakte afspraken. Ze durven elkaar hier op aan te spreken. Ook ben ik trots op het feit dat cliënten en hun familieleden aangeven dat het veel huiselijker is geworden op de woningen. Mooi dat het project Waardigheid & trots, Ruimte voor verpleeghuizen hier aan bij heeft kunnen dragen.’*

#### **Resultaat: Opbrengsten**

- [Aangepaste hygiëncode voor Woonvormen](#): De definitie van woonvorm is aangepast en de hygiëncode is verhelderd waardoor het voor medewerkers makkelijker werd om mee te werken. De administratieve lasten zijn hiermee bijna geheel komen te vervallen voor (kleinschalige) woonvormen.
- [Checklijst voor gesprek/audit HACCP](#): Een praktische checklijst om samen met het team onder leiding van een collega/deskundige het gesprek te hebben voor de voedselveiligheid van de woonvorm. Aandachtspunten zijn voor het team (leren en verbeteren)
- [Teamlearning](#) (drie modules), om teams in Woonvormen te ondersteunen bij thema's rondom voedselveiligheid: Nieuwe leermethode om met het team in gesprek te gaan over thema's voedselveiligheid die meerdere oplossingsrichtingen kennen.
- Masterclasses over heel Nederland: Er zijn in totaal 15 masterclasses geweest, met gemiddeld 45 deelnemers per masterclass. In de masterclasses is actief met medewerkers uit woonvormen aan de slag gegaan op het gebied van voedselveiligheid en huiselijkheid.
- Scheurkalender HACCP (in ontwikkeling): Een kalender met handige tips, recepten en weetjes over HACCP.
- 0-meting: Er heeft een 0-meting plaatsgevonden om binnen WVO Zorg transparant te maken in hoeverre HACCP geborgd is. De nulmeting was aan het begin van het traject en liet zien dat medewerkers van mening waren dat zij veel tijd kwijt waren aan voedselveiligheid. De eindmeting geeft aan dat nu de beleving is dat men minder tijd kwijt is aan

voedselveiligheid. Er is sprake van 18 minuten tijdswinst. Veel belangrijker is de uitkomst dat medewerkers zich “eigenaar” voelen van alles wat te maken heeft met voeding van hun cliënten. Er is begrip voor het feit dat sommige regels nodig zijn in het kader van voedselveiligheid en juist door dit besef ziet men het niet meer als last.

### **Vervolgstappen voor de toekomst**

WVO Zorg zal zich in de toekomst vooral gaan focussen op het borgen van de resultaten van het verbetertraject. Voedselveiligheid is een thema wat blijvend onder de aandacht moet blijven van alle medewerkers. De processen moeten beter geborgd worden door regelmatig te auditeren. Bij WVO Zorg vinden ze het belangrijk dat voedselveiligheid op de kaart blijft en dat het onderwerp binnen de organisatie breed gedragen wordt. Om dit te realiseren denken ze na over de volgende acties:

- De werkgroep HACCP blijft bestaan. Eenmaal per kwartaal wordt een werkgroep bijeenkomst georganiseerd waarin ontwikkelingen op het gebied van voedselveiligheid, zowel landelijk als binnen de organisatie, worden besproken;
- Het uitvoeren van interne audits op het gebied van voedselveiligheid;
- Het overdragen van kennis aan nieuwe medewerkers en vakantiemedewerkers.

### **Tips & Tops**

- Door de interne audits, terugkoppeling in de werkoverleggen en beschikbaar zijn van een aandachtsfunctionaris voor medewerkers is de betrokkenheid en het thema eten en drinken en de HACCP 'op de kaart' gekomen.
- Er moet aandacht vanuit de Raad van Bestuur zijn voor het thema voedselveiligheid.
- Betrek alle lagen van de organisatie bij voedselveiligheid, van directie tot de facilitaire diensten.

### **Meer weten**

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/wvo-zorg/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/teamlearninghaccp/>

<https://hygienecode.voedingscentrum.nl/Assets/Uploads/hygienecode/Documents/Hygienecode%20woonvormen%20editie%202016.pdf>

[https://hygienecode.voedingscentrum.nl/Assets/Uploads/hygienecode/Documents/VC\\_Auditformulier%20woonvormen.pdf](https://hygienecode.voedingscentrum.nl/Assets/Uploads/hygienecode/Documents/VC_Auditformulier%20woonvormen.pdf)