

Totaal 6 locaties. Zorgsoorten: Somatiek en psychogeriatric
Cijfer Zorgkaart Nederland: 8,0

Zorgstroom nam binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* deel aan twee thema's: Meten en verantwoordend van kwaliteit en Vrijheid en veiligheid - BOPZ

Meten en verantwoordend van kwaliteit: 'Samen werken aan kwaliteit van leven'

Zorgstroom is samen met 44 andere zorginstellingen aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoordend. Dit thema is gericht op het meten en verantwoordend van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Deelnemende zorgaanbieders hebben verkend hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor professionals en de organisatie op een manier die het leren en verbeteren in het werk van alledag bevordert. Het doel is om steeds beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen. Een tweetal uitdagingen stonden centraal binnen dit thema:

- Het ontwikkelen van nieuwe concepten, werkwijzen en instrumenten om de kwaliteit van zorg en leven inzichtelijk te maken en te bevorderen.
- Het inzichtelijk maken van zelfevaluatie vanuit deze cliëntgerichte manier om kwaliteit van zorg en leven inzichtelijk te maken. Leent deze informatie zich voor verantwoording en/of het kwaliteitsplan en -verslag?

Zorgstroom heeft meegedaan met het project 'Samenwerken aan kwaliteit van leven'. Het motto werd: "Uw Leven Samen Zorgen." Het projectdoel was erachter komen wat voor bewoners kwaliteit van leven is. Daarnaast was een doel dat medewerkers hun vaardigheden verder ontwikkelen zodat de bewoners zo optimaal mogelijk worden ondersteund, en hun kwaliteit van leven behouden blijft of verbeterd wordt. Zorgstroom ging met drie punten aan de slag om bovenstaande te bereiken:

- Kwaliteit van leven: het ontwikkelen van een methode om kwaliteit van leven in beeld te brengen. Het uitgangspunt hiervoor is Positieve Gezondheid.
- Oplossingsgericht werken en denken/gezamenlijke besluiten nemen: Medewerkers worden getraind in oplossingsgericht werken en denken én gezamenlijke besluitvorming.
- Netwerkp participatie: inzetten op goede samenwerking tussen het netwerk en de professional.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Volgens de projectleider ervaren cliënten en mantelzorgers een ander gesprek: meer open en met ruimte om vanuit zichzelf aan te geven wat ze belangrijk vinden en wat hun ervaring is. De cliëntenraad is positief over Uw Leven Samen Zorgen. Ze zijn blij dat de organisatie af is gestapt van het medische denken en dit plaats heeft gemaakt voor het denken vanuit kwaliteit van leven. De aandacht voor kwaliteit van leven staat centraal en het netwerk van de cliënt en vrijwilligers worden hierbij betrokken. De cliëntenraad maakte onderdeel uit van de werkgroep Kwaliteit van Leven.
- Professional: Volgens de projectleiders leren medewerkers de mens achter de bewoner kennen met behulp van de gesprekstoel (zie *Resultaat: Opbrengsten*). De organisatie ziet een toenemend enthousiasme bij de medewerkers betreft Positieve Gezondheid. Het was wel een omschakeling om niet meer probleemgericht te denken maar oplossingsgericht. Medewerkers zijn positief. Medewerkers vinden het niet makkelijk om de dialoog vanuit 'oplossingsgericht werken' aan te gaan. Maar zodra er meer ervaring is met de domeinen van Positieve Gezondheid ontstaat enthousiasme. De organisatie biedt ook veel ondersteuning aan medewerkers via workshops train-de-trainer.

Quote van medewerker: *“Mijn eigen ervaring is dat het spel absoluut geen spel is, maar zeer serieus. Daar ging ik nog wel eens de fout in. De koffer is een vrolijke boel met kleuren, kaartjes, bord. Maar de inhoud is zeker geen spelletje. Zaak is om hier een goede balans in zien te vinden. Het was heel erg goed om samen met een bewoner deze vragen door te nemen”*

Quote van medewerker: *“De 1^e keer heb ik het KwaliteitsWeb uitgelegd aan onze cliënt en hebben we het samen doorgenomen. De cliënt vond het niet erg om te doen maar gaf aan dat de vragen bij hem wel diep zaten. Hij moest goed nadenken welke info hij zou geven omdat sommige dingen erg zwaar/emotioneel waren. Door het KwaliteitsWeb te doen ben ik meer te weten gekomen over mijn cliënt. Ook heb ik belangrijke dingen naar voren kunnen halen, dingen die eerst niet duidelijk waren. Al met al hebben zowel de cliënt als ik er een positief beeld bij.”*

Resultaat: Opbrengsten

- Gesprekstool KwaliteitsWeb: Bij Zorgstroom is het concept ‘Positieve Gezondheid’ (Machteld Huber) leidend. Kwaliteitsweb is een ondersteunend middel om in gesprek te gaan met de cliënt over ervaren kwaliteit van leven. Het Kwaliteitsweb besteedt aandacht aan de zes domeinen van Positieve Gezondheid en er is een mogelijkheid om de scores digitaal vast te leggen in het ECD. Om het gesprek te ondersteunen is er een speelbord, zijn er kaarten van de zes domeinen met daarop de onderliggende onderwerpen en zijn scorekaartjes beschikbaar. Op het registratieformulier kunnen de bevindingen worden aangegeven. Zorgstroom wil kennis en ervaring delen in de toepassing van het Kwaliteitsweb. Andere organisaties kunnen hierover contact opnemen.
- Training oplossingsgericht werken: Alle medewerkers hebben in kleinschalige teams een training ‘oplossingsgericht werken’ gevolgd, met daarin een kennismaking met het begrip positieve gezondheid en het denken in oplossingen.
- Training Shared Decision Making: Deze training was gericht op het leren gemeenschappelijk en gelijkwaardig op te trekken met bewoners en hun naasten
- Workshop ‘Kwaliteitsweb Positieve Gezondheid’: Deze training bestond uit een instructie bij de methodiek, een observatie, zelf ervaren en zelf doen.

Vervolgstappen voor de toekomst

Zorgstroom wil “Uw Leven Samen Zorgen” verbreden binnen de organisatie. Ze hebben veel ervaring opgedaan, o.a. met het Kwaliteitsweb. Deze ervaringen wil de organisatie gaan verbreden via E-learning, film en trainingen. Ook komen er trainingen Kwaliteitswebgesprek. De tool willen ze ook door ontwikkelen voor mensen met vergevorderde dementie. Ook wil Zorgstroom een ‘light versie’ ontwikkelen van de tool in combinatie met de Tovertafel.

Tips & Tops

- Naast de instrumentontwikkeling is Zorgstroom ook gelijk aan de slag gegaan met het nadenken over training van dialoogvaardigheid bij medewerkers, shared decisionmaking, en hoe het instrument in de ECD kan worden opgenomen. Deze samenhang is belangrijk.
- Betrek de medewerkers goed bij de ontwikkeling van het Kwaliteitsweb.

Meer weten

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

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

Presentatie van Zorgstroom over het traject:

https://www.waardigheidentrots.nl/wpcontent/uploads/2017/04/Positieve_gezondheid_Zorgstroom_AnnetTramper.pdf

Bijbehorend verslag van de bijeenkomst waar Zorgstroom de presentatie hield: <https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/clientgerichte-zorg-realiseren-behulp-web-positieve-gezondheid/>

Vrijheid en veiligheid - BOPZ

Zorgstroom is één van de 15 zorgaanbieders die deelnemen aan het thema Vrijheid & veiligheid - BOPZ. Zorgstroom nam met alle locaties deel aan Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*. Het doel binnen het thema BOPZ is om in gezamenlijkheid te verkennen hoe de bewegingsruimte van cliënten verruimd kan worden binnen het bestaande wettelijke kader. Binnen dit vraagstuk spelen verschillende belangen een rol waarbij de afweging tussen veiligheid en vrijheid voor de cliënt steeds centraal staat. De uitdaging is dat zorgorganisaties tot passende oplossingen komen voor de cliënt en de daarbij behorende belangen en risico's zorgvuldig afwegen. Er is gezocht naar een methode die cliënten en zijn sociale omgeving helpt om in overleg met professionals tot duidelijke afspraken te komen over het verantwoord verruimen van de bewegingsvrijheid van cliënten. VWS en de IGJ hebben in de themagroep meegedacht.

Zorgstroom is op het gebied van vrijheid en veiligheid aan de slag gegaan met het volgende:

- Kwaliteit van leven: Zorgstroom heeft een methode ontwikkeld om kwaliteit van leven in beeld te brengen. Het uitgangspunt hiervoor is ['positieve gezondheid' zoals beschreven door Machteld Huber](#). Vrijheid en veiligheid zorgt voor kwaliteit van leven.
- Oplossingsgericht werken en denken en gezamenlijke besluiten nemen: Medewerkers zijn getraind in oplossingsgericht werken en denken en gezamenlijke besluitvorming. Ook moet de organisatie leren met de handen op de rug te zorgen en bewoners in hun kracht te zetten in plaats van alles over te nemen.
- Netwerkparticipatie: Samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers wordt steeds belangrijker. Zorgstroom speelt hier op in door te zorgen voor een goede samenwerking tussen het netwerk en de professional.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger en professional

- Cliënt & mantelzorger: Zorgstroom weet wat voor haar bewoners kwaliteit van leven is. Bij Zorgstroom geloven ze dat mensen zo lang mogelijk moeten deelnemen aan de maatschappij en dat zij zichzelf moeten kunnen zijn, aldus de projectleider. De hele organisatie heeft deze visie en is nu naar deze visie ingericht, niet slechts een enkele locatie. Lid Cliëntenraad: *"De CR is actief betrokken bij het project. De bij de evaluatie aanwezige vrijwilliger vertelde dat de CR het belang van de cliënten dient te vertegenwoordigen, maar dat dat helemaal niet nodig is. De medewerkers van Zorgstroom doen dat zelf al."*
- Professional: Medewerkers ontwikkelen hun vaardigheden, zodat de bewoners zo optimaal mogelijk worden ondersteund en hun kwaliteit van leven behouden blijft of verbeterd wordt. Medewerkers hebben een omvangrijk opleidingsprogramma doorlopen. Niet slechts in de schoolbankjes, maar interactief, meent de projectleider. Professionals hebben oplossingsgericht leren denken en werken. Niet ja, maar ..., maar: wat kan wel? Ook maken ze vaker gebruik van shared decision making: hoe kom je samen tot een besluit? Daarnaast bekijken professionals casussen van meerdere kanten. Niet alleen vanuit je professie, maar ook vanuit de wens van de mens tegenover je. Een verzorgende vertelt: *"Ik voel meer de balans. Ik mag advies geven. Er is geen blauwdruk waarmee ik vertel wat we gaan doen, er is samenspel. Samen praten, waarbij mijn expertise nog steeds heel waardevol is, maar dat is niet meer het enige wat telt."* Doordat professionals telkens op andere locaties komen met de themagroep hebben ze gezien wat er allemaal voor technologie wordt ingezet. Die inzet van technologie is heel verschillend. Op het vlak van BOPZ heeft de organisatie het idee dat ze veel hebben geleerd van andere organisaties die verder waren dan zij. Op het

vlak van kwaliteit van leven hebben ze juist veel gebracht. De betrokken professionals geven aan dat medewerkers hun visie eigen hebben gemaakt en dat medewerkers in staat zijn de visie en uitvoering beter te vertalen naar de praktijk.

Resultaat: Opbrengsten

- Het [Kwaliteitsweb 'Ken je klant'](#): Het Kwaliteitsweb is een instrument om het gesprek met bewoners te voeren. Dit is een hulpmiddel en wordt ook buiten Zorgstroom gebruikt. Het doel van het Kwaliteitsweb is om de zorg te laten aansluiten bij de ervaren kwaliteit van leven en deze te verbeteren of te behouden, op een manier die voor iedereen te hanteren is.
- Teamwaaier: Een product dat dient om binnen het team rollen en taak te ordenen. Bijvoorbeeld: wie is een puzzelaar? Deze persoon vindt het wellicht leuk om dingen uit te zoeken, zoals bijvoorbeeld naar het rooster kijken.
- E-learningmethode: methode over oplossingsgericht werken en denken in combinatie met positieve gezondheid.
- Boekje Als u bij ons komt wonen: dit boekje gaat over wat de bewoner mag verwachten en wat van de medewerker en de familie wordt verwacht. Ook wordt de nieuwe visie op wonen en zorg uitgewerkt en toegelicht

Vervolgstappen voor de toekomst

De basis ligt er nu en de uitrol en de verdere invulling van vrijheid op locatie gaat van start. Dit vraagt om doorzetten van het lopende proces.

Tips & Tops

- Zorg ervoor dat de visie in de haarvaten van de organisatie en in het DNA van de medewerkers komt.
- Door de ervaren kwaliteit van leven centraal te stellen, is 'vrijheid' iets dat meebeweegt. Als je de bewoner goed kent, is vrijheid geen issue.
- Zorg ervoor dat medewerkers het hogere doel zien, het leren kennen van de mens achter de cliënt.
- Het is omdenken om niet naar problemen maar naar oplossingen te zoeken.
- De kracht zit hem in de totale aanpak. Niet alleen de visie maar ook in de inrichting van de organisatie (zelforganiserende teams), systemen en tools die het werken vanuit de visie mogelijk maken.
- De interne projectleider waarschuwt dat alle tools niet meteen het perfecte plaatje opleveren. Nieuwe tools vragen om pionieren. Het hoeft niet perfect en het mag ook best in twee keer.

Meer weten

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

<https://www.zorgstroom.nl>

[https://www.waardigheidentrots.nl/wp-](https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2017/04/Positieve_gezondheid_Zorgstroom_AnnetTramper.pdf)

[content/uploads/2017/04/Positieve_gezondheid_Zorgstroom_AnnetTramper.pdf](https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2017/04/Positieve_gezondheid_Zorgstroom_AnnetTramper.pdf)

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/laveren-vrijheid-veiligheid-en-verantwoordelijkheid/>