



Allévo: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 4 locaties. Zorgsoorten: Somatiek, psychogeriatric en geriatrische revalidatiezorg.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,2

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger 'Familieparticipatie'

Allévo 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.

Allévo heeft binnen het programma Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* met alle vier de locaties gewerkt aan het verbeterplan 'Familieparticipatie 'zorgen met''. Allévo wilde met dit traject komen tot excellente kwaliteit van zorg. Voor Allévo betekende dit een omslag maken naar 'zorgen voor' via 'zorgen dat' naar 'zorgen met'. In het kader van het traject Familieparticipatie heeft Allévo de afgelopen twee jaar gewerkt aan: de eigen regie van de cliënt versterken, de eigen- en samenredzaamheid van de cliënt vergroten, het cliëntstelsel versterken, de actieve participatie van de familie vergroten. Medewerkers zijn hierbij partners in familieparticipatie, hun rol is cruciaal. In het project is onderzocht hoe medewerkers naar familieparticipatie kijken en daarbij de focus lag op het verwerven van de juiste competenties. Ook is onderzocht welke maatregelen in het beleid nodig zijn om familieparticipatie te versterken.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: De cliëntenraad ziet dat de teams kleiner zijn geworden, er zijn meer vaste medewerkers en er zijn kortere communicatielijnen. De cliënt merkt dat hij/zij met een kleine groep medewerkers te maken krijgt en vaker dezelfde gezichten ziet. Dit werkt mee aan een vertrouwensband. De participatie van familie is bij de daadwerkelijke zorgverlening toegenomen. Uit zorgplanbesprekingen met de cliënt kwam dat de relatie tussen medewerkers, cliënt en familie is verbeterd. Dit komt doordat de organisatie werkt met kleinere teams en meer vaste medewerkers. De familie heeft een vast contactpersoon en in de intakeprocedure worden ze meer betrokken. De levensgeschiedenis en de persoonlijke wensen/behoeften van de cliënt worden beter in beeld gebracht. Familie zet de reeds uitgevoerde zorgactiviteiten in de thuissituatie voort na opname. Ook wordt de familie actief betrokken bij evaluaties. Kortom, kortere lijnen en meer samenwerking.
- Professional: Uit de uitwerking van de samenspelscan (zie *Resultaat: Producten*) zijn een aantal effecten gemeten op de medewerker, die worden onderschreven door de medewerkers. Bij medewerkers is een positiever beeld ontstaan over familieparticipatie. Door de [SOFA-methode](#) is een scherper beeld ontstaan van de inhoud en het mogelijke effect van familieparticipatie. Medewerkers zijn zich meer bewust van de mogelijkheden die de

participatie van familie kan bieden en vooral de gunstige uitwerking op de kwaliteit van zorg. Familieparticipatie is nu een terugkerend onderwerp in het teamoverleg. Medewerkers ervaren een meer gezamenlijke verantwoordelijkheid met de familie. Ten slotte zijn door het scholingstraject de vaardigheden van medewerkers toegenomen. Dit zijn vooral communicatieve vaardigheden; 'Hoe ga ik een gesprek aan'.

Resultaat: Opbrengsten

- [Blogreeks over familieparticipatie](#): In blogs vertellen twee medewerkers van Allévo en drie familieleden over hoe zij in gesprek gaan met familie over en bijdragen aan de gewenste zorg voor bewoners bij Allévo.
- Moodboards met citaten uit de blogs: De moodboards worden gebruikt om medewerkers in te lichten over familieparticipatie. Ze zijn op verschillende plaatsen in de organisatie opgehangen. Ook worden de moodboards gebruikt binnen teamoverleggen, om bewustwording te creëren bij medewerkers.
- Samenspelscan in de vorm van een nulmeting en eindmeting: Bij de start van het traject is een uitgebreide nulmeting gehouden, in de vorm van een samenspelscan. In deze scan wordt de mate van samenwerking tussen medewerkers en familie gemeten. Na afloop van het project is deze herhaald in de vorm van een eindmeting. Dit was een bestaande methodiek en onderdeel van de [toolkit Familieparticipatie](#) van Vilans.
- Scholingstraject: Het scholingstraject bestaat uit [een reader](#) waarin aspecten en de relevantie van familieparticipatie uiteengezet worden (toolkit Familieparticipatie), vaardigheidstraining ([Coupmethode](#), [SOFA-model](#)) en workshops over familieparticipatie.
- [Boekje 'Wie ben ik'](#): Een boekje voor nieuwe cliënten, waarin ze kunnen laten zien wat hij/zij belangrijk vindt in het leven en wat hij/zij met Allévo wil delen. Hier kan de zorg op afgestemd worden. Het is een middel om met de cliënt in gesprek te komen.

Vervolgstappen voor de toekomst

Familieparticipatie bij Allévo is op gang gekomen. Het onderwerp zal op de agenda van de organisatie en de teams blijven staan. De moodboards en blogs gaan helpen de boodschap verder te communiceren. De bestuurder van Allévo wil medewerkers de ruimte en vertrouwen geven in deze ontwikkelingen, ze moeten zich gedekt voelen door het bestuur.

Tips & Tops

- Gebruik een concrete, projectmatige en planmatige aanpak om per team verbeteracties op te sporen en daaraan te werken.
- Gebruik bestaande en bewezen methodieken. Ga niet 'het wiel opnieuw uitvinden'. Dit bespaard kosten en tijd.

Meer weten

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