

## Avoord: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 3 locaties. Zorgsoorten: Somatiek, PG, ZZP4 en hoger.  
Cijfer Zorgkaart Nederland: 8,1

### Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'SOCAV'

Avoord 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.

Binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* is Avoord aan de slag gegaan met SOCAV. SOCAV is een methode die zich richt op het behoud van eigen regie bij cliënten met cognitieve achteruitgang. Waarbij behoud of aanleren van (verloren) vaardigheden een belangrijke plaats in neemt. Het is voor het eerst dat in Nederland deze methode in een zorginstelling wordt toegepast. In samenwerking met onder andere wetenschappelijke kennisinstututen van het Radboud UMC en de Universiteit Tilburg willen Avoord en de zusters Franciscanessen een academische proeftuin zijn, waar steeds de nieuwste inzichten worden geïmplementeerd. Avoord voert binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* de methode SOCAV in op drie locaties in acht teams. Avoord heeft gekozen voor de methodiek coaching-on-the-job. Dat betekent dat in de aanpak het kennisniveau, de waarde-gedrevenheid van de medewerker en de leeromgeving centraal staan. Om het geleerde te borgen, kiest Avoord voor het 'peer' leren. Teamleden die als (in)formele leiders gezien worden, coachen de andere teamleden. Het is daarbij cruciaal dat deze "opleiders" onderdeel zijn en blijven van het team om de borging te garanderen. Dit leerproces kent een drietrapsmodel. De leider wordt gecoacht, de leider coacht vervolgens de medewerker, de medewerkers coachen elkaar en het cliëntensysteem. Het voortdurende verbeterproces borgt Avoord door dialoogsessies te houden met peers, cliënten en familie om ervaringen te delen. Teamleden haken daarop aan.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: SOCAV is inmiddels ingevoerd op de pilotafdelingen. De centrale cliëntenraad is nauw betrokken geweest tijdens het gehele traject. De cliëntenraad is onderdeel geweest in de stuurgroep en was zeer te spreken over de aanpak. Ze hebben met name de scholing die aan mantelzorgers is aangeboden als zeer waardevol ervaren en hebben er op aangedrongen dat deze steeds voor nieuwe cliënten en hun netwerk wordt aangeboden. Met de methode SOCAV zijn ook veel resultaten op individueel cliëntniveau behaald. De cliënten en/of hun netwerk zijn tijdens de start van het traject bevraagd wat voor hen belangrijk is. Daarna werd steeds gekeken of wat de cliënt heeft aangegeven nog steeds actueel is. De basis wordt gelegd met objectief observeren. Afspraken en bevindingen worden vastgelegd in het zorgleefplan en maandelijks besproken in een cliëntenbespreking waar casuïstieken worden ingebracht door de medewerkers zelf. Voorbeelden van resultaten op individueel cliëntniveau zijn o.a. cliënten die zelfstandig blijven douchen, cliënt spelleider maken om onbegrepen gedrag om te buigen, cliënten die (weer) accordeon of mondharmonica spelen.

- Professional: Medewerkers hebben geleerd om beter aan te sluiten bij waar de cliënt op dat moment mee bezig is. Ze sluiten beter aan op het gevoelsniveau, in het hier en nu. Zij kunnen de cliënt meer verleiden om dingen zelf te doen (denken in kleine overzichtelijke stappen in plaats van het geheel) en werken meer met de handen op de rug. Medewerkers zijn getraind om te kijken naar feitelijkheden en het invullen uit te stellen. Op het moment dat ze toch moeten invullen zijn ze zich hiervan bewust, en toetsen ze of deze interpretatie / invulling van de situatie klopt. Dit heeft Avoord de systematiek van Kijken Doen Toetsen genoemd. Dit is een continue proces wat de medewerker steeds blijft herhalen in de interactie met de cliënt. Hierdoor wordt het voor de medewerker(s) steeds duidelijker of er aangesloten wordt bij de belangen van de cliënt. Gemiddeld genomen is er binnen de PG teams een omslag gekomen naar meer persoonsgericht werken. Vanuit het kwalitatief onderzoek wat door de Radboud Universiteit is gedaan middels de dagboeken blijkt dit, ook de teamontwikkeling onderzocht door Tilburg University laat eenzelfde trend zien. Medewerkers geven aan dat zelfredzaamheid veel meer het uitgangspunt is geworden en zijn “constant” in gesprek om uit te vinden waar de cliënt vandaag blij van wordt. Zij vragen steeds meer wat de cliënt wil om zo de cliënt te prikkelen, ruimte te geven en het eigen regie te bevorderen. Medewerkers zijn trots dat hen dit lukt en blij met het effect op de cliënt. Avoord is gestart met intervisiebijeenkomsten. Hierdoor leren medewerkers van elkaar en worden vragen rondom een cliënt vanuit verschillende invalshoeken bekeken om zo een plan van aanpak te maken.

#### Resultaat: Opbrengsten

- Dagboekjes verzorgende Proces-evaluatie. Wekelijkse reflectie door verzorgenden op:
  - o toepassing SOCAV attitudes, vaardigheden en gedrag;
  - o interacties met oudere met dementie;
  - o eigen leerdoelen.
- Dagboekjes peer coach Proces-evaluatie. Wekelijkse reflectie door Peer-coaches op:
  - o toepassing coachingsmethode SOCAV;
  - o leerproces verzorgenden in SOCAV attitudes, vaardigheden en gedrag;
  - o eigen leerdoelen peer-coach
- Effect-evaluatie: [Canadian Occupational Performance Measure \(COPM\)](#). Zelf-ervaren uitvoering en tevredenheid met zelfgekozen activiteiten ouderen met dementie (Perspectief oudere met dementie, mantelzorger, verzorgende). De COPM is een gepersonaliseerde, client-georiënteerde uitkomstmaat, ontwikkeld om de zelfperceptie van cliënten over hun eigen dagelijks functioneren te beoordelen.
- Effect-evaluatie: [Dementia Care Mapping \(DCM\)](#) assessment. De observatiemethode DCM brengt in kaart welke persoonlijke behoeften iemand met dementie heeft en hoe het met hem/haar gaat. (Alleen de scores van welbevinden en betrokkenheid zijn gebruikt)
- Meetinstrument Zorgwaardes (gebaseerd op [Barrett 2010](#), uitgevoerd door Tilburg University). Waardes zijn volgens Barrett bepalend voor het functioneren van een organisatie. Als waardes van cliënten, medewerkers en management dicht bij elkaar staan is het makkelijker om een veranderproces in te gaan zonder weerstanden. De lijst met waardes zijn toegesneden op de zorg. Deze verschillende waardes zijn gevraagd aan mantelzorgers, medewerkers en leden van het management. Naast deze vragenlijsten worden ook interviews, focusgroepen en participerende observaties uitgevoerd.
- [Onderzoeksresultaten Radboud Universiteit en Universiteit Tilburg](#): Uit onderzoek door de universiteiten blijkt dat de cliënt bij Avoord de eigen regie behoudt, ook bij cognitieve achteruitgang, met daarbij behoud van en aanleren van (verloren) vaardigheden. Ook is er een toename in de communicatieve vermogens van de cliënt na het toepassen van SOCAV methodieken. De communicatie tussen de cliënt en de professionals is verbeterd. Het lukt de

medewerkers steeds beter om aan te sluiten vanuit gelijkwaardigheid. Het handelen wordt aangepast aan de individuele cliënt. Het contact en betrokkenheid van de mantelzorgers is toegenomen. De benaderingswijze van mantelzorgers en medewerkers richting de cliënt is meer op een lijn gekomen. Hier is dus meer continuïteit in ontstaan. Mantelzorgers zijn ook geschoold in de SOCAV-methode. Hierdoor is de samenwerking tussen professionals en de mantelzorger versterkt. Het onderzoek loopt nog

- [Blanco dagboek](#): Dagboek voor medewerkers om hun persoonlijke leerproces vast te leggen.

### Vervolgstappen voor de toekomst

Avoord maakt in 2018 een keuze over hoe SOCAV verder wordt geïmplementeerd. De keuze is óf naar de eerste lijn óf verder verspreiden over de verschillende locaties. Ook wordt samen met de Radboud UMC en Tilburg University vervolgonderzoek gedaan naar verdere borging van SOCAV op de huidige locaties.

### Tips & Tops

- Avoord heeft nieuwe inzichten uit wetenschappelijk neuro-cognitief onderzoek succesvol in de dagelijkse praktijk van de ouderenzorg toegepast. Het is hen gelukt om de cliënten op de pilot afdelingen echt meer eigen regie te geven door
  - o zelfredzaamheid als uitgangspunt te nemen;
  - o beter aan te sluiten bij de mogelijkheden en de wens van de cliënt en niet op de onmogelijkheden;
  - o handelingen (bijv. aankleden) in stukken op te delen zodat het overzichtelijk en uitvoerbaar is voor de cliënt;
  - o de gevolgen van dementie te minimaliseren waardoor de cliënt weerbaarder wordt.
- Voor het creëren van een breder draagvlak voor het project binnen de organisatie is het raadzaam om de verbinding te zoeken binnen de organisatie met o.a. (para)medici.
- Om te kunnen meten of doelen behaald worden en of de training effectief is, is het raadzaam om door 'externen' te laten toetsen of om toetsing in het projectplan op te nemen.
- Organiseer een flexibele schil rondom de teams en zorg ervoor dat deze mensen ook opgeleid worden. Zo kan continuïteit van zorg meer geborgd worden.
- Leg alle resultaten vast en vertaal ze voor de hele organisatie. Zorg ook voor verbinding met andere projecten. Deze twee acties dragen bij aan het realiseren van draagvlak binnen de gehele organisatie.

### Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/avoord-zorg-en-wonen/>

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

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/praktijkvideo-mirjam-van-reisen-socav/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/vernieuwende-wetenschappelijke-aanpak-versterkt-eigen-regie-van-mensen-met-dementie/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/avoord-gaat-maximaal-behoud-vaardigheden-mensen-dementie/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2018/02/Avoord-Blanco-Dagboek-SOCAV.pdf>