

BrabantZorg: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

Totaal 39 locaties. Zorgsoorten: PG, somatiek, revalidatie, terminale zorg, kortdurend verblijf, psychogeriatric en ernstig ontregelde gedragsproblemen.

Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,2

Driehoek cliënt, professional en mantelzorg 'Samen sterk: bewoner én naasten'

BrabantZorg 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.

BrabantZorg werkte binnen het programma Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* met één locatie aan het verbeterplan 'Samen sterk: bewoner én naasten'. Het doel van het traject was samen met familie de eigen regie van de bewoner versterken. Vanuit de visie dat optimale zorg alleen in nauwe samenwerking tussen familie/verwanten, zorgprofessionals, behandelaars en vrijwilligers tot stand komt. In het traject is er nauwe verbinding gelegd met het gedachtegoed van Machteld Huber over positieve gezondheid en richtte men zich steeds op wonen en het versterken van het thuisgevoel. Een essentieel element van het traject Samen Sterk was de inzet van de familiecoach. Uniek aan dit project is dat het werd geïnitieerd en geleid door de onafhankelijke Familie Cliënten Raad (FCR). De projectleider valt ook onder de FCR en onderhoudt nauwe banden met familie/verwanten, zorgprofessionals, behandelaars, vrijwilligers en het management.

De familiecoach is een onafhankelijke vrijwilliger die praat met de familie kort na de opname. Deze familiecoach valt rechtstreeks onder de FCR. Hij vraagt hoe het gaat, hoe de familieleden naar de organisatie kijken en welke bijdrage zij aan de zorg willen leveren. De coach legt uit hoe de zorg werkt, welke rol de familie daarbij kan vervullen en wat de taken en verantwoordelijkheden van het management en de professionals zijn. Ten slotte traint de coach de familie in 'partnerschap'. Hij leert de familie vragen te stellen, verwachtingen te uiten en zich op een gelijkwaardige manier op te stellen. Zo krijgt de familie meer inspraak en invloed. De familie kan altijd een beroep doen op de coach. De coach onderhoudt ook nauwe banden met de professionals en het management. De coach wordt geschoold in gespreksvaardigheden.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt & mantelzorg: Het thuisgevoel van de bewoner is versterkt volgens de projectleider, die tevens voorzitter van de familie cliëntenraad is. Familie/verwanten zijn een meer gelijkwaardige partner geworden, participeren meer en ervaren meer inspraak. Dit alles straalt af op de kwaliteit van leven van de bewoners. Door een betere relatie met het netwerk, gezamenlijkheid en samenwerking, meer kennis over de wensen en behoeftes van een bewoner, kan er betere en persoonsgerichte zorg geleverd worden. Doordat de familiecoach een onafhankelijk buitenstaander is, voelen familieleden zich sneller gehoord. Zij voelen zich meer betrokken en medeverantwoordelijk voor de zorg en dit straalt direct

af op de ervaren kwaliteit van leven van de bewoner. De familieleden hebben het gevoel dat er beter naar hen geluisterd wordt en dat er aandacht is voor de juiste zaken.

Quote familie: *“De verhuizing van thuis naar het verpleeghuis was een grote, onomkeerbare stap voor mijn moeder die in haar dagelijkse bestaan steeds meer afhankelijk wordt. Het verpleeghuis wordt haar nieuwe thuis. Of zij zich thuis voelt hangt er vooral van af of zij, en wij als familie ook, zich gehoord en gezien voelt. Aan dat laatste heeft de familiecoach zeker bijgedragen.”*

- Professional: De medewerkers en behandelaren ervaren het project volgens de projectleider positief. Door de gesprekken met de familie/verwanten en alle kennis die wordt verzameld kunnen zij zich zo goed mogelijk op het leven en de wensen van de bewoners aansluiten. Het contact dat medewerkers met de familie/verwanten hebben, is minder formeel. De lijnen zijn korter geworden. Ook het MDO maakt een ontwikkeling door. Familie/verwanten gaven aan directer contact met de behandelaren te willen. Dit is binnen het MDO opgepakt. Er is veel meer een gevoel van ‘samen doen’ met de familie/verwanten. Het wederzijds vertrouwen is toegenomen. Het project legt blinde vlekken bloot en levert de zorgprofessionals en behandelaren inzichten op waar ze niet aan hadden gedacht.

Resultaat: Opbrengsten

- [Nieuwe functie ‘Familiecoach’](#): Om het traject onafhankelijk vorm te geven is besloten om onafhankelijke mensen aan te trekken. Zij konden van de familie, medewerkers en behandelaars in kaart brengen wat zij belangrijk vinden voor de bewoner. Zo ontstond de nieuwe functie Familiecoach, welke wordt ingevuld door vrijwilligers vanuit de familie cliëntenraad. Die gingen op basis van een beperkte vragenlijst open gesprekken aan met de familieleden, medewerkers en behandelaars.
- [“Samen betrokken”-gesprekken](#): Deze gesprekken kwamen voort uit het aanstellen van de familiecoach. In die gesprekken geven de coaches uitleg over de ziektegeschiedenis van de cliënt en nodigen ze de familie uit om over het leven van de cliënt van vroeger te vertellen en af te stemmen hoe ze dit zoveel mogelijk kunnen voortzetten, met actieve betrokkenheid van familie en vrijwilligers.
- [Communiceren met familie](#): De gezamenlijke Waardigheid en trots-publicatie Communiceren met familie is een inspiratiedocument met voorbeelden en tools. Het geeft inzichten en benaderingen voor familieparticipatie in verschillende fasen van de cliënt (thuis wonen, verhuizen, wonen in het verpleeghuis, laatste levensfase) op basis van voorbeelden van deelnemende zorgaanbieders. BrabantZorg is één van de goede voorbeelden in de publicatie.

Vervolgstappen voor de toekomst

De implementatie van het project op andere locaties dient bij de lokale cliëntenraden te liggen. De opgave voor de komende tijd is de raden zo te verstevigen dat zij deze rol op zich kunnen nemen. Daarnaast wordt er door de projectleider en een tijdelijke assistent (trainee) een format ontwikkeld voor de uitrol binnen BrabantZorg. Ook krijgen de ondersteuners van de lokale cliëntenraden een belangrijk coachende rol bij het implementeren van dit project.

Tips & Tops

- Zorg voor een duidelijke verbinding met de (familie)cliëntenraad, het liefst door middel van een projectleider die een positie heeft in de raad.
- Houd korte lijnen waren tussen alle partijen en met name tussen de familiecliëntenraad en het management gedurende het gehele traject. Dit vergroot het draagvlak voor het project.
- Houd het traject klein en zie het niet als een traject maar als de kern van het werk.

- Zorg voor snelle verbeteracties, vanaf het begin van het project. Dat geeft een positief gevoel en een aanzet voor gedragsverandering op de langere termijn.

Meer weten

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

<https://www.brabantzorg.eu/Paginas/home.aspx>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/nieuwe-hoeven-versterkt-samen-familie-eigen-regie-clienten/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/brabantzorg-partners-zorg-en-familiecoach/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/publicatie-communiseren-familie/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/communiceren-met-familie-brabantzorg-wzh-en-frankelandgroep-doen-het-zo/>