



Totaal 1 locatie. Zorgsoorten: Somatiek, psychogeriatric en zorg thuis.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,4

Driehoek cliënt, professional en mantelzorg

LuciVer 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.

LuciVer heeft binnen het programma Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* gewerkt aan een verbeterplan met drie subdoelen/projecten:

- Levensdoelen: Het uitgangspunt van het subdoel was dat de levensdoelen van de bewoner richtinggevend zijn voor de te geven welzijn-, zorg-, en dienstverleningsactiviteiten van LuciVer. Het beoogde resultaat is dat er een methode is ontwikkeld waardoor de persoonlijk begeleiders samen in gesprek met de bewoner in het perspectief van de eindigheid zijn leven/laatste levensfase kan beschrijven. Een tweede beoogd resultaat is dat de dienstverlening vervolgens passend is en aansluit bij de wensen en behoeften in de laatste levensfase.
- Versterken eigen regie: Het doel van het project Versterken eigen regie was dat medewerkers in staat zijn om zich in het dagelijkse functioneren zo te gedragen dat dit leidt tot versterking van de eigen regie van de bewoner en zijn naaste(n). Beoogd resultaat is dat de bewoners en naasten aangeven eigen regie te hebben en zich ondersteund te voelen in de dagelijkse zorg- en dienstverlening. Vanwege een grote overlap van dit project met de beide andere projecten, is besloten dit project op te heffen en de onderdelen onder te brengen bij de andere projecten.
- Mantelzorg en Samenredzaamheid: Het doel van het project Mantelzorg en Samenredzaamheid was het handhaven en verbeteren van de continuïteit van de huidige zorgvraag met inzet van Samenredzaamheid van de bewoner en zijn naasten. Het beoogde resultaat is dat de visie op mantelzorg en samenredzaamheid is vastgesteld en geïmplementeerd, dat de mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers zich bewust zijn van elkaars positie en rol, dat mantelzorgers direct worden betrokken en dat medewerkers hierin dezelfde aanpak hebben.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorg & professional

- Cliënt: Volgens de Cliëntenraad past de manier van verzorgen bij de levensdoelen van de bewoners. De bewoners ervaren meer controle en eigen regie en voelen zich daarbij ondersteund door de medewerkers. Er wordt door de medewerkers de tijd genomen (er wordt

gemiddeld één uur per persoon extra gereserveerd voor de gesprekken) om samen met de cliënt te ontdekken welke levensdoelen en levensvragen er zijn. Dan kan de zorgverlening op de behoeftes inspelen. En dat resulteert in toegenomen kwaliteit van leven.

- **Mantelzorger:** Mantelzorgers zijn in beeld en bekend bij de medewerkers. Er is door het project Mantelzorg en Samenredzaamheid beter contact over de zorg, de cliënt, de achtergrond van de cliënt etc. Mantelzorgers hebben het emailadres van de persoonlijk begeleiders, waardoor sneller en beter contact mogelijk is. Een teamleider van de thuiszorg geeft het volgende aan: *“We zorgen ervoor dat we beter bereikbaar zijn voor de mantelzorger wanneer de zorg voor de cliënt intensiever wordt en organiseren regelmatig een evaluatiegesprek met de cliënt en de mantelzorger.”* Er is betere afstemming over de wensen en behoeften van de cliënt en de rol en de bijdrage van de mantelzorger.
- **Professional:** Volgens de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) ervaren medewerkers meer tijd, ruimte en vaardigheden om het juiste gesprek met de cliënt te voeren. Medewerkers hebben het gevoel hierdoor nog dichter bij de kern van het mooie werk in de zorg te komen. Daarnaast doen medewerkers volgens de VAR veel meer samen met de mantelzorgers en hebben meer het gevoel partners te zijn. Mantelzorgers worden vanaf de eerste kennismaking nadrukkelijker betrokken. Inventarisatie over wie wat doet worden vastgelegd en in de klantgesprekken geëvalueerd. Er zijn actuele emailadressen van alle mantelzorgers en elke persoonlijk begeleider heeft een persoonlijk account waardoor communicatie beter verloopt. Volgens de projectleider voelen medewerkers zich bekwaam en in staat om vertrouwelijk contact te hebben met de cliënten. Ze nemen de tijd en ruimte om met de cliënt in gesprek te gaan. Daarnaast ondersteunen ze de cliënt bij levensdoelen en om zelf regie te nemen in de dagelijkse activiteiten. Medewerkers krijgen hiervoor scholing en begeleiding. De medewerkers hebben meer (gespreks)vaardigheden om de levensvragen van de cliënten te herkennen. Ze hebben meer kennis en vaardigheden opgebouwd hoe ze een dergelijk gesprek het beste kunnen voeren. Ze hebben geleerd hoe ze de informatie methodisch kunnen verwerken in het zorgleefplan. Ook is er beter en structureler contact met mantelzorgers. Een betere afstemming over de zorg. Formele overlegmomenten maken meer en meer plaats voor kortere en informele contacten.

Resultaat: Producten

- [Projectverslag Mantelzorg en samenredzaamheid, opgesteld door 2 HBO-V-studenten](#): Twee studenten hebben als afstudeerscriptie een uitgebreid verslag van dit project gemaakt. [Lees meer over het onderzoek](#).
- [Meetinstrument](#): Er is binnen LuciVer een eigen meetinstrument ontwikkeld. Deze is bij de start van het project afgenomen als een 0-meting. Aan het einde van het project is deze afgenomen als nameting. Om effecten inzichtelijk te kunnen maken is er daarnaast een continu-meting bij bewoners, uitgevoerd op de momenten van de zorgevaluatie.

Vervolgstappen voor de toekomst

De inhoud van het project dient verder geborgd te worden in de jaarplannen. Omdat het project concreet en klein is gehouden, is dit goed mogelijk. Teams hebben er zin in om er mee door te gaan. De jaarplannen zijn vanaf 2018 een onderdeel van het Kwaliteitsplan 2018. Hier worden alle acties die voorkomen uit Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* in opgenomen. Verder zijn in

het scholingsplan scholingen opgenomen die het gesprek tussen medewerkers en bewoners ondersteunen. Belangrijk onderdeel is hoe LuciVer de communicatie tussen cliënt en medewerker ook digitaal verder kan ondersteunen, zonder daarbij geremd te worden door de wet op privacy en datalek.

Tips & Tops

- Creëer een sfeer waarin geleerd en fouten gemaakt mogen worden. Motiveer medewerkers om eigen oplossingen te zoeken en te leren van positieve en negatieve ervaringen.
- Probeer te starten met één project. Bij LuciVer zijn ze gestart met drie verschillende projecten. Dit hadden ze bij aanvang direct al in één project kunnen onderbrengen omdat er veel overlapping tussen de projecten was.

Meer weten

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

<http://www.luciver.nl/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/luciver-intensiveert-contact-mantelzorgers/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/actueel/luciver-la-verna-haalt-de-carnavals sfeer-uit-het-dorp-naar-binnen/>