



Noorderbreedte: Thema Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Totaal 15 locaties. Zorgsoorten: Complexe zorg.
Cijfer Zorgkaart Nederland: 7,5

Driehoek cliënt, professional en mantelzorger

Noorderbreedte 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.

Noorderbreedte werkte met één locatie aan een verbeterplan binnen het programma Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*. Het traject speelde zich af op de locatie Erasmus, een nieuwbouwlocatie van Noorderbreedte. Er is een geheel nieuw concept neergezet. In het projectplan kregen de volgende pijlers aandacht:

- de focus op wonen;
- de nadruk op de eigen regie van de cliënt;
- de buurt en buurtkamer als leefomgeving;
- de samenwerking met het Friesland College;
- de inzet van familie stagiaires en vrijwilligers en herinrichten facilitaire processen;

Vernieuwend aan het concept is dat de bewoner écht zelf bepaalt hoe de dag verloopt en dat de medewerkers, familieleden en vrijwilligers als één team rondom de bewoners staan. Bewoners beschikken over een eigen appartement en voeren zoveel mogelijk zelf de regie. Afdelingen zijn vervangen door buurten, de huiskamers door buurtkamers en iedereen mag binnenwandelen. Er is veel ruimte voor ieders eigenheid, iedereen doet mee, denkt mee en praat mee. Met als einddoel: hogere tevredenheid en meer leefplezier bij bewoners. Om dit te meten heeft de organisatie gebruik gemaakt van een zelf ontwikkelde tussenevaluatie, de CQ-index en een eindevaluatie.

Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorger & professional

- Cliënt & mantelzorger: Volgens de cliëntenraad voelen nieuwe bewoners zich prettig in hun nieuwe woonomgeving. Oudere bewoners, die de verhuizing naar de nieuwbouwlocatie hebben meegemaakt, voelen zich meer 'in het verpleeghuis' wonen. Bewoners hebben meer ruimte om eigen wensen aan te geven en hierover in gesprek gaan met de medewerkers. Daarnaast neemt de eigen regie van de meeste bewoners toe, bij sommige doelgroepen is de zorgzwaarte te hoog waardoor bewoners niet altijd de regie (kunnen) nemen. Het levensverhaal van de cliënt staat meer centraal. De Ondernemingsraad geeft echter wel aan dat hierin nog stappen kunnen worden gezet, in 2018 zal dit verder opgepakt worden via het centrale ECD project op Noorderbreedte niveau. Het concept van de buurtkamer komt bij de bewoners nog niet goed uit de verf. Er wordt gezamenlijk gegeten, maar er zijn nog niet voldoende activiteiten en de levendigheid mist. Dit kan ook te wijten zijn aan de zorgzwaarte van de doelgroep. Ook zijn familie en mantelzorgers vaker bij de organisatie en de zorg betrokken. Het is nog niet optimaal maar de goede voorbeelden zijn er, bijvoorbeeld dat familie betrokken is bij muziekactiviteiten, actief helpen bij activiteiten of

aangeven als er een oproep is dat men niet kan. Dit laatste doet men dan actief en niet zoals in het verleden dat men helemaal niet reageerde.

- Professional: Volgens de projectleider zijn de eerste stappen richting een integraal team gezet. De schotten tussen zorg en behandeling, zorg en welzijn en zorg en facilititeit zijn aan het verdwijnen. Ook is er een grotere groep met gemiddeld jongere vrijwilligers gekomen. Daar plukken de cliënten de vruchten van. Medewerkers krijgen inzicht in het nieuwe concept, het is voor hen duidelijk wat er verwacht wordt. Er ontstaat meer rust in de teams en de werklast is gedaald, mede door de inzet van stagiaires en studenten. Eigenaarschap bij medewerkers groeit, ze nemen meer initiatief en hebben invloed op het beleid van de locatie. Medewerkers gaan vaker in gesprek met de bewoners om in gezamenlijkheid tot keuzes en oplossingen te komen. In het team is meer samenwerking.

Resultaat: Opbrengsten

- Tussenevaluatie. Noorderbreedte heeft zelf een 2-jaarlijkse tussenevaluatie ontwikkeld.

Vervolgstappen voor de toekomst

Bij Noorderbreedte staat het levensverhaal van de cliënt meer centraal door het Waardigheid en trots-traject. Daarnaast gaat Noorderbreedte zich focussen op zelfsturing. Dit wordt per locatie opgepakt. Binnen Erasmus zal de beweging die nu al in gang is gezet hier onderdeel van uit gaan maken. Met andere woorden; alles wat in het Waardigheid en trots-traject is geleerd en gedaan krijgt een vervolg en kan goed gebruikt worden op andere plekken in de organisatie. De geleerde lessen moeten naar boven worden gehaald en in de context van zelfsturing worden geplaatst. Leren van elkaar en het onderling leren stimuleren is een belangrijke opgave voor de komende tijd.

Tips & Tops

- Door middel van een spiegelgesprek kunnen medewerkers en managers meer inzicht krijgen in de manier waarop cliënten en mantelzorgers de zorg en dienstverlening ervaren.
- Zorg voor ontschotting van de zorg. Voor de bewoners maakt het immers niet uit welke functie iemand heeft; voor hen ben je gewoon het team op de buurt.

Meer weten

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

<https://www.noorderbreedte.eu/>

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/jezelf-zijn-in-erasmus/>