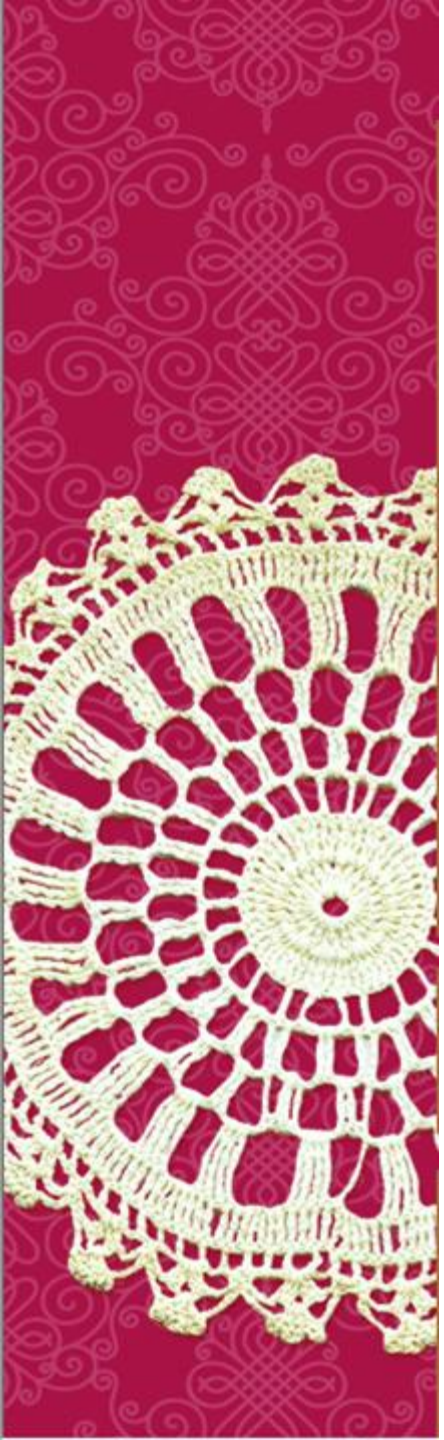


Naasten en zorgorganisatie: Bondgenoten in waardevolle zorg

Workshopronde 1

Marthijn Laterveer (LOC), Hetti Willemse (Publi*care*a)

Landelijk congres Cliëntenraden

12 oktober 2015

Opbouw workshop

1. **Kennismaking**
2. **Thuis Voelen in de ouderenzorg**
   a. Je Thuis Voelen in een woonzorgcentrum: kan dat?
3. **Programma Cliënten Vertegenwoordigen**
   a. Incl. Praktijkvoorbeelden
   b. Rol cliëntenraad
   c. Meedoen?
4. **Afsluiting**

…. 75 minuten met elkaar aan de slag: tijd voor een persoonlijke introductie……

Waarde-volle zorg

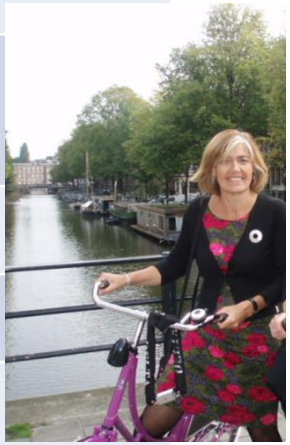
- In de zorg gaat het veel over systemen en geld
- 2009: visie LOC ‘Waarde-volle zorg’ op toekomst zorg
- Zorg moet aansluiten bij wat voor mensen van waarde is
- Mensen helpen zich binnen hun mogelijkheden gezond te voelen
- En zich te kunnen ontwikkelen
- Familie en naasten horen daarbij!
- Daarom samenwerking met Publi*care*a
- Rol naasten belangrijk thema voor cliëntenraden

Marthijn Laterveer

Op werkgebied	Persoonlijk
Historicus	Geboren in 1969
Sinds 2001 werkzaam bij LOC	Woon in Zeist
Coördinator LOC Zeggenschap in zorg	Kerkelijk actief
Realiseren waarde-volle zorg	Leesclub
Van organisatie naar beweging	Familie en vrienden belangrijk
Landelijke belangenbehartiging	Hobby's: (berg)wandelen, fietsen, koken, lezen
Verbinden mensen en systemen	Vakantie: actief en kamperen in een tent
Drijfveer: menselijkheid	Actief bezig met energiebesparing en duurzaamheid
Schrijven blogs, artikelen, brochures	Anderen denken altijd dat ik geen auto heb en vegetariër ben

Hetti Willemse

Op werkgebied	Persoonlijk
Sociaal geograaf/planoloog	Geboren in Amsterdam
Directeur/eigenaar Publi*care*a	Feestje gevierd: 60 jaar
2006-2010: gemeenteraadslid Amsterdam	40 jaar partnerschap
Directeur SIGRA	Op latere leeftijd moeder
Beleidsfuncties overheid	Houdt van cultuur, architectuur
Bestuur/toezicht functies	Vrienden en familie belangrijk
Columnist zorgvisie	Komt graag op Texel en in de Ardennen
Initiatiefnemer Zorgvisite.nl	Hobby's: fietsen, theater, film, wandelen
Auteur Zorgtrilogie: Thuis Wezen (2007), Thuis Voelen (2009) en Thuis Zijn (2010),	(mede) Auteur: En zij leefden nog goed en tevreden. Hoe de bureaucratie bijdraagt aan betere ouderenzorg.

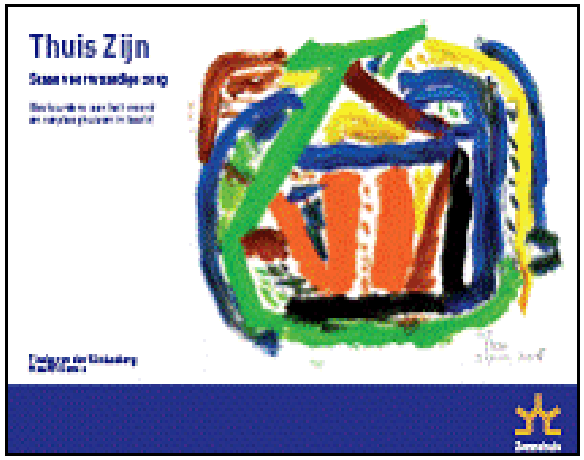


LOC ZEGGENSCHAP IN ZORG

Publicarea
Goed in Samenwerking

Houd de Naaste Vast en Thuis Voelen Agenda

- Zorgtrilogie: Thuis Wezen, Thuis Voelen, Thuis Zijn
- Houd de Naaste Vast trajecten (> 40)
- Train de trainer Houd de Naaste Vast
- Zorgschouwen Amsterdam / Noord-Holland
- Zorgvisite.nl
- Cliënten Vertegenwoordigen



Beeld woonzorgcentra Nederland

1. Ruim 1700 in Nederland
2. Van klein tot heel groot
3. Van vaste budgetten naar aanbestedingen
4. Grote verschillen tussen en over ‘t land
5. Gevoel bezuinigingen, onzekerheid, veranderingen
6. Focus op zorg, focus op verantwoordelijkheid, focus op (ultieme) veiligheid

‘Risicoloos is levenloos’: verwoorde onmacht zorgmanager.

LOC ZEGGENSCHAP IN ZORG

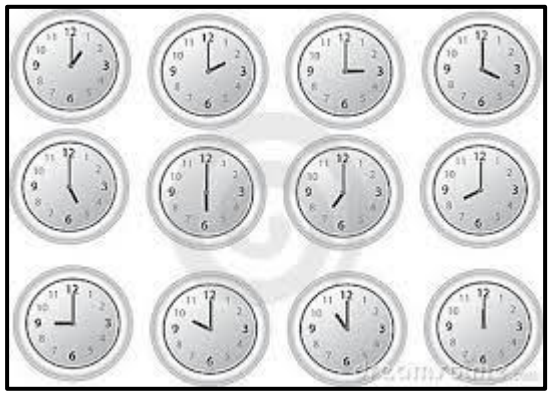
Publicarea
Goed in Samenwerking

Aan de andere kant: vanuit de samenleving

1. ‘Ontkenning’ van oud worden, mogelijk met gebreken
2. Zorg heb je nodig, het is geen wens
3. Imago zorg
4. Wonen met zorg: ‘parallel universum’

24 uur van een dag - > 5 hoofdproblemen mensen met zorgvraag (SCP)

1. Eenzaamheid
2. Niet naar buiten/bewegen
3. Lekker eten
4. (duidelijke) Informatie en communicatie
5. Rol naasten



LOC ZEGGENSCHAP IN ZORG

Publicarea
Goed in Samenwerking

WeeTJe (ezelsbruggetje)

W -> Waardigheid

T -> Tevredenheid

J -> Je Thuis Voelen

LOC ZEGGENSCHAP IN ZORG

Publicarea
Goed in Samenwerking

Thuis voelen in een woonzorgcentrum

Uitspraak bewoner: '*Door mijn contacten buitenshuis blijf ik vrolijk*'

Cliënten die blijven meedoen aan activiteiten, vaker een praatje maken tussendoor met iemand oordelen positiever over hun leven. Ze voelen zich bijvoorbeeld meer thuis, voelen zich veilig en minder eenzaam, vervelen zich minder en ervaren meer warmte en genegenheid *(Bron: Nivel)*

Ali B in Pauw over ouderen en woonzorgcentra: '***Dat je niet alleen blijft leven maar ook wat kunt beleven***'

'Naast een goede omgang met mensen met dementie ervaar ik dat de leefomgeving een belangrijke rol speelt. Hoe meer deze aansluit bij 'thuis' hoe beter. Meer nog dan extra geld en deskundigheid vraagt dit een andere zorgethiek: één waarin mensen met dementie, hun naasten en de betrokkenen verzorgenden veel meer zeggenschap krijgen en huiselijkheid en het leven van alledag de norm zijn in plaats van risicomijdende regelgeving. *Ingezonden brief van een hulpverlener in de Volkskrant*

Voeg leven aan de dagen toe in plaats van dagen aan het leven!

Thuis voelen in beeld via zorgvisite

‘Thuis voelen’ en leefomgeving. Voorbeelden:

SCHOON & GEZELLIG

ETEN

ONTMOETINGSPLEKKEN

VOORZIENINGEN

HUISELIJKE SFEER

BUITENRUIMTE

Informatie: www.zorgvisite.nl

Start Cliënten Vertegenwoordigen

- Win – win Waarde-volle zorg (LOC) en Houd de Naaste Vast / Thuis Voelen (Publi*care*a)
- Op welke manier kunnen naasten in een institutionele omgeving toch hun natuurlijke rol blijven spelen in het leven van de cliënt?
- Het gaat om rol, toerusting en mogelijkheden cliëntenraden om naasten en thuis voelen vaste plek op agenda, in organisatie en bij cliënten, naasten, omgeving te krijgen/hebben/houden.

Naasten zijn verleden, heden en toekomst

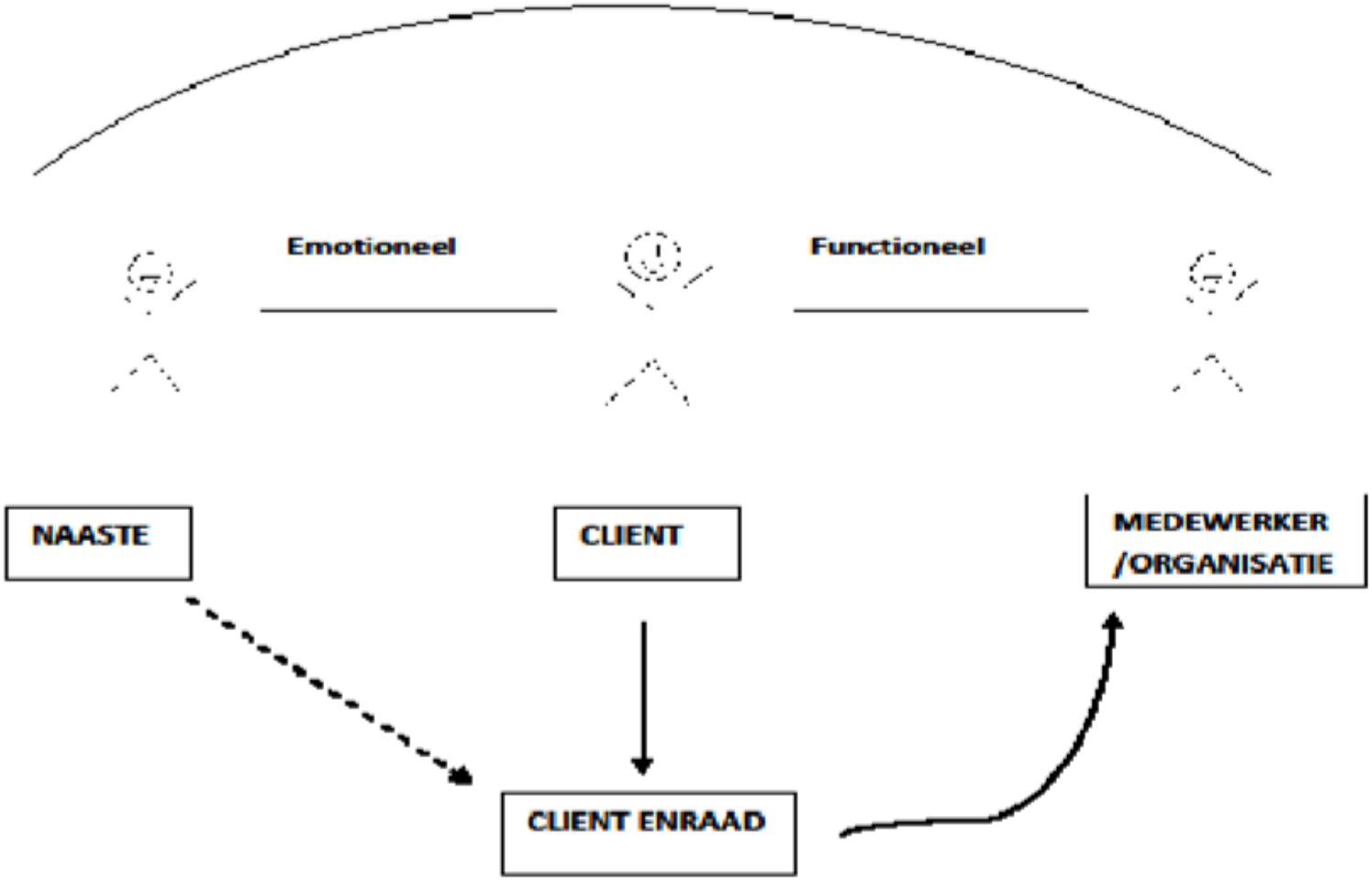
Ook als je in een zorginstelling woont blijf je lid van je familie, je vriendenkring.

"Medewerkers moeten zich realiseren dat je werkt waar een ander woont"
voorzitter cliëntenraad

LOC ZEGGENSCHAP IN ZORG

Publicarea
Goed in Samenwerking

BONDGENOOTSCHAP WAARDE-VOLLE ZORG



Programma Cliënten Vertegenwoordigen (1)

Aanleiding:
De transities in de (langdurige) zorg doen een groter beroep op participatie en eigen kracht. Ontwikkeling Participatie Versterkingstraject voor cliëntenraden.

Doel:
1. Cliëntenraden en locaties binnen de ouderenzorg versterken en alert maken op het belang van betrokkenheid van naasten -> *Niet omdat het moet, of verplicht is. Natuurlijke rol!*

2. Concretiseren hoe locatie en cliëntenraad samen kunnen optrekken en erop toezien dat de condities worden gecreëerd om het welbevinden/thuis voelen van cliënten binnen de instelling te vergroten en natuurlijke betrokkenheid van naasten mogelijk te maken.

Financiering:
Uitvoering wordt mede mogelijk gemaakt door ZonMw + eigen bijdrage deelnemende zorgorganisaties

Programma Cliënten Vertegenwoordigen (2)

De basis van het project is een drietal groepsgesprekken waarin de fases te onderscheiden in het verblijf in een woonzorgcentrum: de Oriëntatie, de Entree, de Periode van verblijf en Afscheid centraal staan.

Startfase: Draagvlak + inventarisatie specifieke aandachtspunten

1. Gesprek locatiemanager
2. Gesprek delegatie Cliëntenraad

Uitvoeringsfase

1. Groepsgesprek Cliëntenraad
2. Groepsgesprek locatiemanager en vertegenwoordigers verschillende disciplines
3. Gezamenlijk gesprek Cliëntenraad en locatie

Afronding

1. Opstellen Waardevolle Zorg Agenda en aanbieden eindrapportage

Agenda.

1. Kennismaking
2. Introductie
3. Verschillende fases verblijf
    1. Oriëntatie
    2. Entree
    3. Verblijf
    4. Afscheid
    5. Na afscheid
4. Rol locatie / CR

Spelregels Cliënten Vertegenwoordigen

1. We praten over het hier en nu en wat de aanwezigen zelf/gezamenlijk kunnen bewerkstelligen.
2. We voeren het gesprek constructief en gericht op mogelijkheden. Geen klaag of elkaar verwijtende insteek.
3. We hebben geen geheimen naar elkaar toe. De gespreksverslagen van de verschillende gesprekken zijn openbaar naar elkaar.

Resultaat Cliënten Vertegenwoordigen

Een gezamenlijke ‘Waarde-volle Zorg Agenda’ die *concrete handvatten* geeft en waarin afspraken worden vastgelegd voor het bondgenootschap tussen cliënten, naasten en de zorgorganisatie. Inclusief praktische tips & eyeopeners.

Genoemde redenen om deel te nemen

1. Bijdrage aan opstellen van locatiespecifiek ***mantelzorgbeleid***.
2. In beeld brengen mogelijkheden voor het ***anders invullen van medezeggenschap/ cliëntvertegen-woordiging*** (formele versus informele medezeggenschap)
3. Verbeteren van de ***samenwerking*** tussen de cliëntenraad en de locatiemanager.
4. In beeld brengen (mogelijke) betrokkenheid en inzet van het sociale netwerk in verschillende fases en ***concretiseren welk gedrag dit vraagt van medewerkers***.
5. Meer inzicht in ***voorbeelden, methoden en manieren*** om als locatie en cliëntenraad verder uitwerking te geven aan het thema naastenbetrokkenheid.

Ervaringen uit de gesprekken

1. Hoe goed en wenselijk het is om gezamenlijk het gesprek ‘op inhoud’ aan te gaan

2. Gestructureerde aanpak prettig: doorlopen proces van eerste kennismaking (verhuizing) tot afscheid.

3. Openheid en ontspannenheid in gesprekken

Voorbeelden uit verschillende pilot agenda's

Experiment met **huisbezoeken** om kennismaking/gesprek met bewoner en naasten in thuis omgeving te starten

Realiseren **nieuwe poster (foto-overzicht) van de cliëntenraad** met daarop een toelichting op wat de raad doet en hoe je contact kunt leggen.

Werkgroep 'Voordeur' -> proces van oriëntatie, intake uitschrijven op de manier zoals je het vanuit cliënten/naasten gezien wil doen.

- **Rol Informatiemap en website**
- **Schriftelijke samenvatting** van gesprekken naar cliënt en naasten voor akkoord.
- Akkoord vragen op **doorgeven** van **NAW gegevens** aan de cliëntenraad.
- Tijdens wachtlijstperiode toekomstige **cliënten en naasten uitnodigen** om bijvoorbeeld koffie te komen drinken, mee te draaien bij een activiteit, vereniging of diner.
- **Evaluatie**: nagaan bij de cliënt en naasten hoe ze het hele proces en de verkregen informatie hebben ervaren.

Voorbeelden uit verschillende pilot agenda's

Als **medewerkers (ambassadeurs**) alert zijn op het aandragen van potentiële contactpersonen bij de Cliëntenraad.

Zoeken van '**specialisten' onder bewoners/naasten** rond een bepaald thema irt adviesaan-vragen. Bijvoorbeeld mbt. huisvesting, horeca, zorg. Is er een link met iemands werk (verleden)?

Het bepalen van een aantal thema's dat de cliëntenraad structureel elk jaar wil behandelen (maken van een **jaarkalender).**

Afspraken over **uitwerken nieuwe vormen van medezeggenschap.**

•Medezeggenschap op huiskamerniveau

•Realiseren van klantenfora (met gebruikersgroepen) rond een bepaald thema.

• Zoeken van 'specialisten' onder bewoners/naasten rond een bepaald thema irt adviesaanvragen. Bijvoorbeeld mbt. huisvesting, horeca. Is er een link met iemands werk(verleden)?

Overall bevindingen eerste pilots (1)

Wat betekent het voor de manier van werken

- Start cultuurverandering; betrokkenheid naasten
- Staf/steun functies besef dienstverlenend tbv. primaire proces
- Sleutelrol zorgbemiddeling –> gewekte verwachting + info thuis
- MDO-overleg: planning, aanwezigheid en communicatie
- Website: De rol en belang van naasten + per locatie ontvangstpagina (met foto's, rondleiding)

Samengevat

- Het betrekken van naasten betreft de hele locatie.
- Belang randvoorwaardelijke condities georganiseerd
- Rol locatiemanagement en cliëntenraad

Overall bevindingen eerste pilots (2)

1. Veelal nog geen gedeeld beeld op naastenbetrokkenheid (cliëntenraad en locatiemanager)
2. Imagoverandering nodig op 'naastenbetrokkenheid'. Focus op verplichting/moeten vanuit bezuinigingen kleurt beeldvorming.

Voorbeeld uit een van de pilots:
De cliëntenraad heeft als standpunt dat zij het niet wenselijk vindt dat naasten worden betrokken, omdat zij dan zorgtaken overnemen van professionals (een niet wenselijke situatie in hun ogen).

Omdenken/veranderde benadering:

"*Op hun sterfbed hebben mensen spijt dat zij 'te weinig' tijd met hun naasten hebben doorgebracht*". -> Dat geeft mooi aan waarom je mogelijk wilt maken dat naasten op een natuurlijke manier betrokken zijn.

(cliëntenraadondersteuner in begeleidingscommissie)

Overall bevindingen eerste pilots (3)

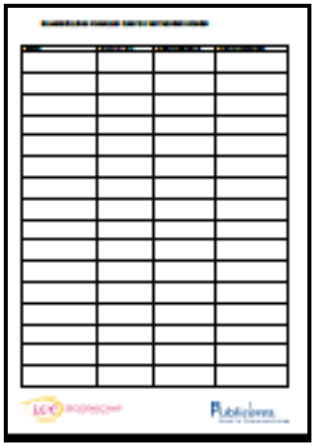
1. Wat kunnen en willen ouderen en naasten zelf, ook intramuraal? Het gesprek hierover wordt te weinig gestructureerd, inhoudelijk en in concreto gevoerd.

2. De eerste klap is een daalder waard. Belang van de eerste fases: Oriëntatie – Entree – Verhuizing – Eerste weken

3. Wens vanuit begeleidingscommissie om een kentering te bereiken op thema (natuurlijke) naastenbetrokkenheid.
    a. Delen goede voorbeelden
    b. Wens organisatie Thuis Voelen Parade door Nederland; inspireren / activeren / beleven/ verleiden

Vervolg Cliënten Vertegenwoordigen

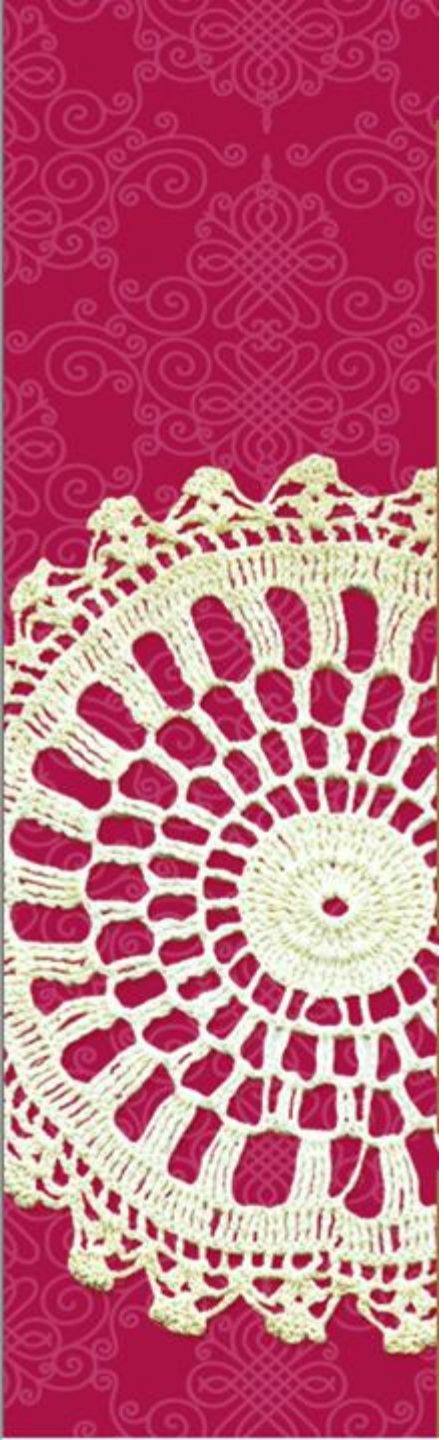
- Borging Waardevolle zorg agenda: op locatieniveau



- Vervolgen pilot: 6 nieuwe locaties
  - Wie doet er mee?

- Aandachtspunten vervolg
  - Definitie gemeenschappelijk beeld naastenbetrokkenheid op het niveau van management en cliëntenraad: waarom wil je het in het belang van de bewoner?

- Ontwikkeling Trainingsprogramma cliëntenraadsleden (beoogd)



Dank u voor de aandacht

Naasten en zorgorganisatie: bondgenoten in waardevolle zorg

Workshopronde 1

VRAGEN / MEER INFORMATIE / MEEDOEN?

Marthijn Laterveer (LOC)
m.laterveer@loc.nl / 06 51 33 45 58
Hetti Willemse (Publi*care*a)
hettiwillemse@publicarea.nl / 06 51 86 34 16