



Informele Zorg: de onmisbare schakel

Wageningen, februari 2016

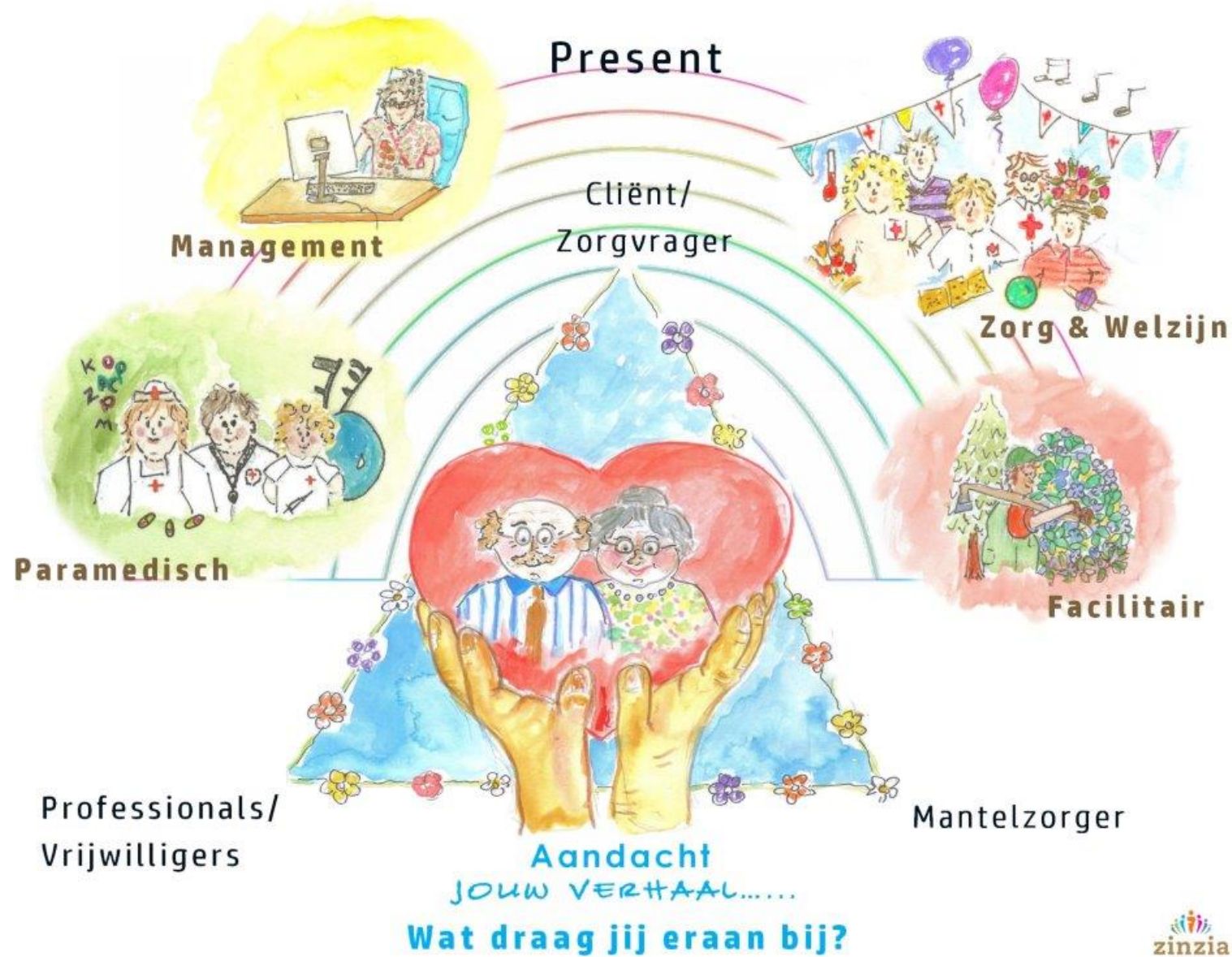


VOOR EEN LEVEN MET KLEUR

Inhoud

Inleiding.....	5
KLEUR en excellente zorg.....	6
Start van het project.....	7
Vertaling van project naar praktijk.....	8
Klantarena's	9
De gouden driehoek.....	10
SOFA model.....	11
Samenwerken.....	12
Ondersteunen.....	13
Faciliteren.....	14
Afstemmen	15
Kantelen naar informele zorg	16
Structuur en cultuur	17
Waarom meer Informele Zorg?.....	18
Grenzen verleggen.....	19

Leertraject	20
Vrijwilligers.....	21
Richten: visie en beleid.....	22
Ontwikkeltraject.....	23
Als medewerker en team leren	24
Bewegen.....	25
Heel Zinzia Doet Dag.....	26
Veranderen.....	27
Zorg bij Zinzia.....	28
Vrijwilliger aan het woord.....	29
Familieparticipatie.....	30
In gesprek met familie.....	31
Dag van de mantelzorg.....	32
2016: We doen het samen!	33
Evalueren en borgen.....	34



Inleiding

> Gastvrijheid

> Samen-redzaam

> KLEUR-rijk

> Voor elkaar zorgen

Daar gaat het om bij de Hervorming van de Langdurige Zorg (HLZ). Tegen deze achtergrond van het landelijk beleid is Zinzia Zorggroep in 2014 gestart met een grootschalig project Informele Zorg.

Dit project heeft een structurele en blijvende inbedding van informele zorg in de organisatie als doel. Met informele zorg wordt bedoeld: zorg en ondersteuning die geleverd wordt door mantelzorgers, familieleden, leden van het sociale netwerk en vrijwilligers.

Met de start van het project was het voor Zinzia duidelijk dat er een wezenlijke omslag in denken en handelen nodig is bij verschillende groepen medewerkers om beter te kunnen samenwerken met mantelzorgers, familie, netwerk en vrijwilligers om hen te stimuleren te participeren in het belang van het welzijn en welbevinden van hun naasten en andere cliënten. Voor het realiseren van deze omslag heeft Zinzia gebruik gemaakt van diverse instrumenten, waaronder scholing, die een positieve bijdrage kunnen leveren aan dit transitieproces.

Zinzia is als organisatie hard aan het werk en maakt een duidelijk positieve beweging, zowel op de werkvloer als in andere lagen van de organisatie, wanneer het gaat om samenwerking tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers.

KLEUR en excellente zorg

- > Strategienota 2012–2017,
“Ziel en zakelijkheid.
Voor een leven met kleur.”
- > Het leven krijgt meer KLEUR als
we het samen doen
- > Excellente zorg

> Uniek

Ieder mens heeft unieke wensen, waarden en gewoontes. En iedereen heeft weer andere mogelijkheden. Daar stemt Zinzia haar zorg op af.

Persoonlijke, vaak specialistische zorg, waarbij mensen zo zelfstandig mogelijk leven. Wij noemen dat ‘excellente zorg’. Met excellente zorg willen wij bijdragen aan een leven met kleur. We besteden veel aandacht aan persoonlijk contact. Voelen ons verbonden met de mensen die we ondersteunen. En betrekken nadrukkelijk familie, vrienden en vrijwilligers bij de zorg. Zodat we *samen* excellente zorg kunnen bieden. Vertrouwd, flexibel en deskundig. KLEUR helpt ons hierbij.

Wij spreken over excellente zorg. Dit is vanzelfsprekend zorg die deskundig en veilig is. Excellente zorg gaat voor ons verder dan handelen volgens het protocol. Het is zorg met het oog voor de mens achter de ziekte of de kwaal. Liefdevolle zorg, vanuit toewijding en betrokkenheid. Dat is de zorg die Zinzia wil bieden.

Excellente zorg staat voor de beste zorg die iemand kan krijgen. In samenspel met onze klant en de informele zorg bekijken we in iedere situatie welke zorg dat is en wie welk onderdeel levert. We verplaatsen ons in onze klanten en sluiten aan bij hun levensverhaal. Wij geloven dat iedereen graag eigen keuzes maakt en dat mensen dat kunnen, ook als ze zorg nodig hebben. Daarom gaat onze zorg altijd uit van mogelijkheden, niet van beperkingen.

Start van het project

- > Subsidie van Stichting Zorgondersteuningsfonds
- > Zorg binnen Zinzia is een samenspel van cliënt mantelzorgers, vrijwilligers en professionals
- > In dit samenspel ontmoeten we elkaar



> Samenspel

Vanuit het strategiedocument, Zinzia Zorggroep 2012–2017, “Ziel en zakelijkheid. Voor een leven met kleur”, wordt met betrekking tot het cliëntperspectief het volgende opgemerkt:

“Voor een waardevol leven van onze cliënten is een inbreng vanuit de omgeving en het sociaal netwerk van groot belang. Het gaat daarbij niet alleen om de mantelzorger, maar ook over bijvoorbeeld vrienden en burens. Zo geven wij actief invulling aan het principe van zelfredzaamheid en is er bij onze zorg en dienstverlening sprake van een coproductie. Cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals leveren ieder hun aandeel”.

In de strategienota wordt verder beschreven hoe maatschappelijke ontwikkelingen van invloed zijn op de rolverdeling tussen cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Het goed op elkaar afstemmen van verwachtingen wordt daarmee steeds belangrijker. Dat vraagt een nieuwe manier van werken, waarbij de cliënt, zijn zelfredzaamheid en kwaliteit van leven voorop staan. Zinzia heeft door middel van het project Informele Zorg, diverse instrumenten kunnen ontwikkelen en inzetten om deze transitie mogelijk te maken.

Vertaling van project naar praktijk

- > Samenspelscan
- > Klantarena's
- > Leertraject

> Nulmeting onder alle eerste contactpersonen

Uitgangspunt voor Zinzia is beeldvorming over wat er leeft bij de familieleden van onze cliënten. Welke verwachtingen zijn er, hoe ervaren zij de samenwerking, voelen zij zich gehoord, zijn zij tevreden? Om dit te inventariseren hebben we de Samenspelscan gebruikt als instrument binnen de nulmeting.

De Samenspelscan is een vragenlijst die landelijk is ontwikkeld. De vragenlijst is een hulpmiddel om te achterhalen op welke aspecten verbeteringen nodig zijn in het samenspel tussen beroepskrachten en mantelzorgers.

De scan is ingedeeld in vier categorieën, die gekoppeld zijn aan de (mogelijke) rollen van mantelzorgers. Veronderstelling hierbij is dat, er aandacht nodig is voor al deze rollen om het samenspel met mantelzorgers goed neer te zetten. Daarom komen in de vragenlijst al deze vier aspecten aan de orde.

Rollen van mantelzorgers	Activiteiten voor beroepskrachten
Partner in zorg	Samenwerken
Hulpvrager	Ondersteunen
Persoonlijke relatie	Faciliteren
Expert	Afstemmen

Mede door de hoge respons werden de verbeterpunten zichtbaar. Om deze verbeterpunten verder uit te werken, zijn er in het laatste kwartaal van 2014 op alle locaties van Zinzia klantarena's georganiseerd.

Klantarena's

> Doel: het delen van de beelden over zorgverlening

> Samen verbeteren

> Gespreksthema's:

- Ondersteunen van de mantelzorger
- Verwachtingen afstemmen
- Informatievoorziening en communicatie
- Samenspel en participatie Mantelzorg



> Klantarena's; op zoek naar (nog) beter samenspel

Binnen Zinzia zijn rondom de zorg aan onze cliënten veel familieleden of andere direct betrokkenen als mantelzorger actief. Ook zijn er op de diverse locaties van Zinzia allerlei vrijwilligers regelmatig aan de slag en actief betrokken. De inzet van mantelzorgers, familieleden en vrijwilligers wordt ook wel aangeduid als informele zorg. In totaal gaat het om de belangeloze inzet van vele honderden personen. Natuurlijk zijn we daar bij Zinzia erg blij mee. Onze medewerkers proberen waar mogelijk tot een optimaal samenspel te komen met iedereen die in de informele zorg zijn of haar steentje bijdraagt. Als organisatie willen we deze ontwikkeling stimuleren en ondersteunen. Daar doen we al veel aan, maar het kan beter. Van belang is mantelzorgers te koesteren en waar mogelijk te ondersteunen. Voor een goed samenspel tussen mantelzorger en beroepskracht is het van belang te weten wat er leeft, verbeterpunten in beeld te brengen en hierop gericht actie te ondernemen. In het vierde kwartaal van 2014 heeft Zinzia klantarena's georganiseerd waar klanten en medewerkers met elkaar in gesprek zijn geweest over de zorg.

De gouden driehoek

- > **Kwaliteit van zorg, die ontstaat in de relatie tussen zorgvrager, professional, mantelzorger en vrijwilliger**
- > **Relationele en afgestemde zorg. Waarin ieder een aandeel levert en eigenaarschap neemt**
- > **Mensgericht werken vanuit de presentiegedachte**

> De bedoeling: het samenspel

Het is belangrijk dat we voortdurend met elkaar, als spelers in de driehoek, afstemmen wat er nodig is om de cliënt kwaliteit van leven te geven. Goede communicatie over wat je van elkaar kunt verwachten hoort hierbij. We streven naar een team rondom de cliënt, waarbinnen we excellente zorg verlenen en waarbij de driehoek in balans is. Vanuit onze visie willen we dat wonen, leven en zorg zoveel mogelijk aansluiten bij de manier waarop onze cliënt samen met zijn netwerk, zijn leven had ingericht vóór de verhuizing. We vinden het belangrijk dat de informele zorg de rol die zij vervulde vóór de verhuizing, zoveel mogelijk blijft vervullen. Mantelzorgers en vrijwilligers leveren een onmisbare bijdrage aan het ervaren van kwaliteit van leven van onze cliënten.



SOFA model

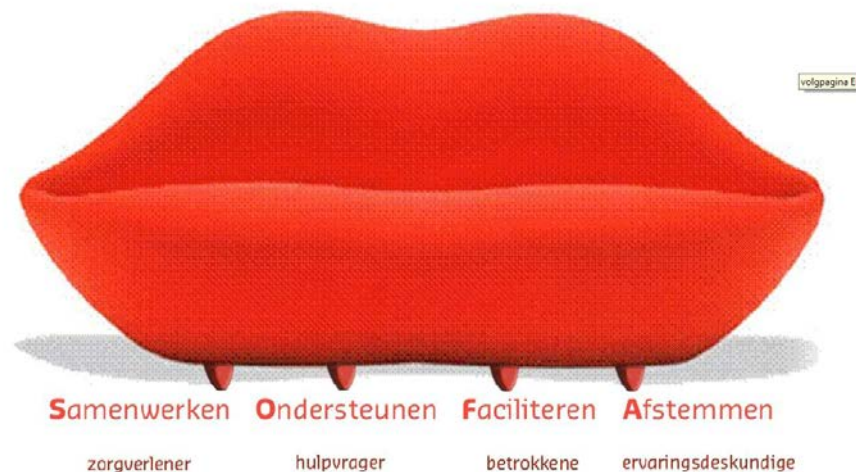
- > Samenwerken van professionals en netwerk rondom onze cliënten
- > Wanneer je de mantelzorg actiever wilt betrekken bij het zorgproces krijgt de zorgverlener meer en meer een coachende rol
- > Gelijkwaardigheid, met over en weer respect en vertrouwen, is een essentiële voorwaarde voor samenwerking

> De vier rollen van een mantelzorg

Goede samenwerking met mantelzorgers houdt rekening met vier rollen die een mantelzorg kan vervullen: collega, cliënt, naaste en expert.

Welke rol het meest prominent is, kan van tijd tot tijd verschillen.

Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord waarvan de beginletters (samenwerken / ondersteunen/ faciliteren/ afstemmen) het woord SOFA vormen.



Samenwerken

- > **Verbetert de ervaren kwaliteit van leven van cliënten**
- > **Alleen ga je sneller, samen kom je verder**
- > **Familie en professionals zijn partners**

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

> Samenwerkingspartner

Als partner in de zorg is het zinvol om te bekijken hoe het gaat met de samenwerking tussen beroepskrachten en mantelzorgers. Kwaliteit wordt gemaakt op de werkvloer, in de relatie tussen zorgverlener, familie en cliënt. Goede zorg is altijd maatwerk. De stem van de cliënt is echt onmisbaar in het gesprek over kwaliteit. Veel cliënten hebben hierbij de steun nodig van hun mantelzorger, familie en netwerk. Juist in de samenwerking kan de goede zorg, de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven tot stand komen.

Mantelzorgers, vrijwilligers en professionals leveren ieder een aandeel in de zorg. In de thuissituatie wordt de meeste zorg door mantelzorgers geleverd en vullen beroepskrachten deze zorg aan waar nodig is. Vanuit onze visie willen we dat wonen, leven en zorg zoveel mogelijk aansluiten bij de manier waarop onze cliënt, samen met zijn netwerk, zijn leven had ingericht vóór de verhuizing.

Vanuit de Cliëntenraad van Zinzia spreekt men vooral over bejegening en communicatie, als belangrijke bijdragen voor goede zorg. Gelijkwaardigheid in de samenwerking, waarbij professionals en familie elkaar als partners zien, is hierbij voorwaarde.

Ondersteunen

- > Als de mantelzorger een hulpvraag heeft, is ondersteuning door beroepskrachten nodig.
- > Binnen Zinzia is veel expertise in huis om ondersteuning te kunnen bieden
- > Wie vraagt er aan de mantelzorger hoe het met hem of haar gaat?



> Cursus 'Zorg om dementie', Alzheimer café, Oranje café

Als mantelzorgers langere tijd zorg verlenen, lopen zij het risico overbelast te raken. Dat kan ertoe leiden dat zij zelf ziek worden, moeten stoppen met werken, hun sociale contacten verliezen of de mantelzorg voor hun naaste, ook al woont deze in een verpleeghuis, niet meer kunnen geven.

Vanuit de klantarena's is door familieleden en naasten duidelijk de behoefte aan meer ondersteuning aangegeven. Genoemd werden:

- informatie en voorlichting
- advies en begeleiding
- emotionele steun
- educatie

Als organisatie hebben we ons aanbod onder de loep genomen en gekeken wat er al was, waar we konden aanhaken of wat er ontwikkeld moest worden.

- Zinzia participeert met één van haar psychologen in de vormgeving van het Alzheimer café in de regio.
- Daarnaast werd de behoefte aan educatie/lotgenotencontact vervuld door het aanbieden van een cursus 'Zorg om dementie'.
- Er werd een Oranjecafé georganiseerd rondom het thema 'bewegen'. Dit werd zeer goed bezocht.

Faciliteren

- > Warm welkom in een vertrouwde omgeving
- > Gezamenlijk ontbijt met cliënten, vrijwilligers en familie op locatie ONO; een stralend begin van het weekend
- > Een gezellige Vaderdag georganiseerd op de Linge Hof



> Warm welkom voor cliënten en hun naasten

De ambitie van Zinzia om liefdevolle zorg te bieden voor onze cliënten en hun naasten is verbonden met de strategie en de koers die we als organisatie kiezen. Op allerlei manieren geven we hieraan vorm in de zorg rondom de cliënt. Maar ook de leefwereld van de cliënt is belangrijk.

Om de persoonlijke relatie tussen mantelzorgers en cliënt te laten blijven bestaan, is het van belang dat beroepskrachten dit faciliteren. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheden voor familiediners, gezamenlijk ontbijten in het weekend, samen leuke dingen doen en het borgen van privacy.

*Mantelzorgers willen vooral gefaciliteerd worden om sterk te blijven. Ondersteuning staat in de Dikke Van Dale omschreven als: "iets (onder)steunen, zodat het niet kan vallen, helpen; bijstaan." Bij het woord faciliteren staat in het woordenboek: "het bestaan of verblijf vergemakkelijken. Een verplichting lichter maken."

Afstemmen

- > **Wat te doen vanaf het eerste contact met mantelzorgers en tijdens intake ten behoeve van het versterken van samenwerking en ondersteuning**
- > **Samen komen tot goede afspraken over de zorg**
- > **Afstemmen van kennis en vaardigheden (wie is goed in wat?) tussen verwanten en professionals**



> De zorgverlening afstemmen en evalueren

De uitvoering van de zorg en ondersteuning gebeurt binnen Zinzia op basis van gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de gouden driehoek. Het wederzijds delen van kennis en ervaring ligt ten grondslag aan het gemeenschappelijke doel: excellente zorg voor de cliënt.

Door goed samenspel kunnen we beter aansluiten bij de behoeften en wensen van de cliënt. De Cliëntondersteuner (voorheen EVV) is de spil in dit samenspel.

We vinden het belangrijk dat mantelzorgers nog meer betrokken worden bij het invullen, uitvoeren en evalueren van het zorgleefplan.

Als organisatie vinden we het belangrijk informatie te vragen aan de mantelzorgers over de persoonlijke interesses, wensen, behoeften en levensgeschiedenis van de cliënt. Hierbij is het delen van informatie, het bespreken van mogelijkheden en de bereikbaarheid van de professional van groot belang. De Cliëntondersteuner maakt samen met mantelzorgers en vrijwilligers afspraken over wie wat doet.

Deze afspraken leggen we vast in het zorgleef- of behandelplan; ze worden regelmatig geëvalueerd.

Kantelen naar informele zorg

- > Anders werken, de kennis van beide partijen benutten
- > Houding en werkwijze van de professional; vraag wat de mantelzorg wil doen
- > Samenwerken kan heel goed. Een goed samenspel draagt bij aan de ervaren kwaliteit van leven



> Samenwerken met mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers

De complexe, verwarrende, uitdagende transitie van de langdurige zorg komt onder spanning juist in de relatie tussen cliënt, naasten, professional.

Mede door alle transities en transformaties in het sociale domein moeten veel professionals anders gaan werken: minder overnemen en meer samenwerken met de cliënt en diens netwerk en hem/haar ondersteunen. De vraag is: "Hoe kunnen ze dat doen?"

Op welke manier kunnen verzorgenden, woonbegeleiders, medewerkers welzijn, cliëntondersteuners, verpleegkundigen, artsen, behandelaren en paramedici op een respectvolle gelijkwaardige manier afstemmen op de informele zorg?

Daarnaast hebben alle hervormingen in de ouderen- en thuiszorg als uitgangspunt dat mantelzorgers en familie *meer* hulp en ondersteuning aan hulpbehoevende ouderen geven. Niet alleen thuis, maar ook in het verpleeghuis. Goede ondersteuning voor mantelzorgers is hierbij noodzakelijk.

Mantelzorgers zijn als eerste betrokken bij de hulp aan de cliënt. Het is belangrijk dat professionals hiervoor oog hebben en aansluiten bij gewoonten en wensen van de mantelzorgers en cliënten. Samenspel met mantelzorgers is geen instrumentele aangelegenheid. Mantelzorgers moeten zich vooral en allereerst welkom en gezien voelen door de verzorgers van hun dierbare. Zo kan de communicatie- en informatievoorziening perfect op orde zijn, maar als het gevoel voor elkaar er niet is en de warmte ontbreekt, zal het samenspel altijd mankementen blijven vertonen. Gewoon persoonlijk contact is voor de meeste mensen toch het belangrijkste en meest doorslaggevende factor in het samenspel (Royers et al 2010).

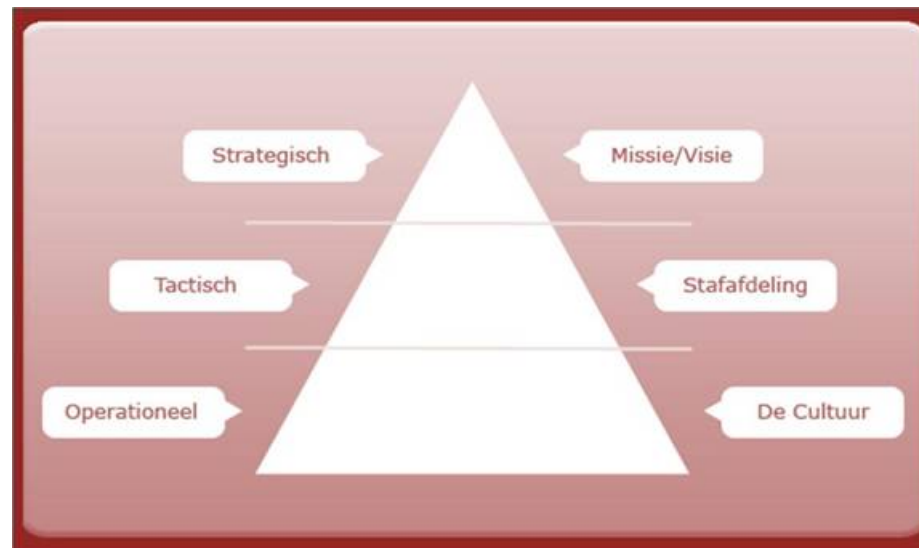
Structuur en cultuur

- > **Structuur: wat te doen binnen werkprocessen**
- > **Cultuur: wat te doen qua gedragsverandering**
- > **Op alle drie de niveaus:**
 - **Operationeel**
 - **Organisatorisch**
 - **Strategisch**

> Het veranderende samenspel met Informele Zorg

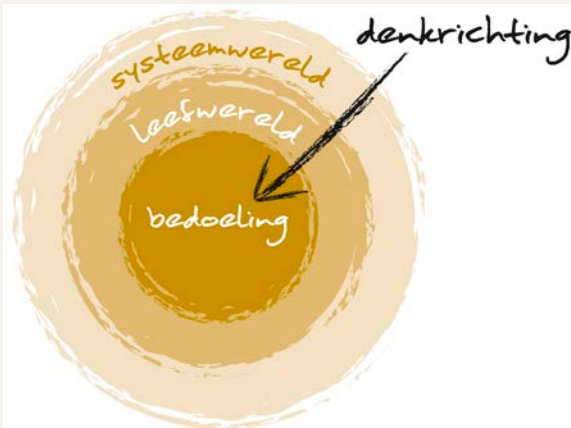
Om het veranderende samenspel goed vorm te geven binnen Zinzia, is het belangrijk een aantal zaken in beeld te hebben:

- Welke beelden, wensen en waarden er leven in Zinzia
- Welke belemmeringen en kansen dat geeft
- Welke keuzes dat vraagt in visie en beleid
- Hoe we als organisatie de vertaalslag maken naar een passende aanpak



Waarom meer Informele Zorg?

- > Taal en tools
- > Kaders en sturen
- > Keuzes en samenspraak, zoeken naar de overlap tussen thuis en het wonen bij Zinzia



- > Balans tussen beelden en waarden vanuit leefwereld en systeemwereld



Hoe verhouden systemen en mensen zich tot elkaar en op welke wijze kunnen we de kracht van beide systemen benutten?

De leefwereld van de cliënt, de wijze waarop hij thuis alles had geregeld met zijn familie en netwerk, komen in aanraking, vaak ook in botsing, met de formele wereld van een (zorg)organisatie.

Bij Zinzia onderscheiden we drie cirkels:

- de systeemwereld, de wereld van regels, protocollen en prestatie indicatoren
- de leefwereld, de waardecreatie tussen professional en de cliënt in het hier en nu
- de bedoeling, daar waar het eigenlijk om te doen is

Grenzen verleggen

Wat ga je als organisatie doen?

- > Grenzen stellen?
- > Grenzen verkennen?
- > Problematiseren?
- > Faciliteren?
- > **Zinzia heeft ervoor gekozen het samenspel te faciliteren en via de dialoog de grenzen te verleggen**



> .Wat mogen mantelzorgers, bekenden uit het netwerk en vrijwilligers doen?

- > Op individueel niveau
 - Bekijk per cliëntsituatie of er sprake is van verleggen van grenzen = delen c.q. overnemen van zorghandelingen door mantelzorgers, netwerk, vrijwilligers
 - Check vanuit samenspel hoe het gaat
 - Leg het vast in het zorgleefplan en evalueer dit vanuit samenspel
- > Op organisatieniveau
 - Bespreek waar grenzen liggen in relatie tot mantelzorgers en vrijwilligers, waarom, of en hoe die verlegd zouden kunnen worden
 - Stel vast wat daarvoor nodig is in structuur en cultuur

Mantelzorgers en bekenden uit netwerk:

zijn zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun handelen. Ook na instructies van formele zorg. En ook als hun naaste in een verzorgings- of verpleeghuis verblijft. De organisatie waar de cliënt verblijft, heeft wel een toezichthoudende rol.

Vrijwilligers:

Organisaties waar ze werkzaam zijn, zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor handelen van vrijwilligers. Organisatie moet er ook voor zorgen dat uitvoering van handelingen op kwalitatief goede manier gebeurt.

Leertraject

- > **Vilans in samenwerking met de Zinzia Academie**
- > **Vernieuwend zorgen, van zorgen voor naar zorgen dat**
- > **Zinzia Zorggroep aan de slag met familieparticipatie**



> Met elkaar op weg naar het team van de toekomst

Zinzia is naar aanleiding van de uitkomsten en verbeteringsuggesties vanuit de klantarena's, waarbij mantelzorgers hun wensen en opmerkingen kenbaar konden maken, volop aan de slag gegaan met het versterken van de samenwerking met familie

Met de opbrengst van de klantarena's zijn managers en medewerkers verder gegaan om te kijken wat op korte termijn en eenvoudig te realiseren is en wat meer aandacht vraagt.

Familie draagt in belangrijke mate bij aan het welzijn en welbevinden van cliënten. Die bijdrage is zowel voor hunzelf als voor hun naaste van betekenis. De professionele zorg moet hierop aansluiten.

Zinzia heeft daarom in samenwerking met Vilans, specialist in het ontwikkelen en helpen toepassen van kennis die de langdurige zorg blijvend verbetert, een leertraject ontwikkeld.

Uitgangspunt hierbij vormde de vraag:

Welke handvatten hebben medewerkers nodig om de omslag in denken en handelen te kunnen realiseren wanneer het gaat over samenwerken met mantelzorgers, familie en netwerk en om hen te stimuleren te participeren in het belang van hun naasten en andere cliënten?

Vrijwilligers

- > **Vrijwillig, maar niet vrijblijvend**
- > **Betrokken**
- > **Onderdeel van het team**

GEZOCHT VRIJWILLIGERS

Betekent u graag iets voor een ander? Haalt u voldoening uit warm, persoonlijk contact? Dan zijn wij op zoek naar u!



>.Opnieuw vormgeven van de vrijwilligersorganisatie

Vrijwilligers leveren met hun aanwezigheid, competenties en talenten een belangrijke bijdrage aan ons gemeenschappelijke doel: excellente zorg voor onze cliënt. Door middel van het project Informele Zorg is duidelijk geworden dat ook hier een andere manier van organiseren noodzakelijk was om het vrijwilligerswerk aan te laten sluiten bij de visie en het verhaal van Zinzia. Met elkaar op weg naar excellente zorg, waarbij onze visie en kernwaarden leidend zijn zowel voor onbetaalde als betaalde medewerkers.

Voorheen werd de vrijwilligersorganisatie vorm en inhoud gegeven door de vrijwilligerscoördinatoren en een administratieve kracht. De visie, 'terug naar de bedoeling, vrijwilligers onderdeel van het team', vereiste opnieuw zoeken naar de juiste invulling qua taakverdeling. Daarnaast moesten de registratie, planningen en het administratieve systeem op orde gebracht worden.

Bij Zinzia bieden we een warm welkom voor onze vrijwilligers en daarnaast begeleiding door een aandachtshouder. We bespreken of de vrijwilliger zich wil verbinden aan Zinzia, aan onze kernwaarden (KLEUR) en aan onze visie op zorg binnen de gouden driehoek.

Onze waardering zit in de aandacht voor onze vrijwilligers.

Richten: visie en beleid

> de Gouden driehoek

> Samenspel doet ontmoeten

> Het leven krijgt meer kleur als we het samen doen

Door het project Informele Zorg hebben we de afgelopen twee jaar onze medewerkers tools en handvatten kunnen bieden om door middel van opleiding, dialoog, van elkaar leren op een juiste wijze te kunnen samenwerken met informele zorgers

> Zorg binnen Zinzia is een samenspel

van cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. In dit samenspel ontmoeten we elkaar. Door de participatiegedachte (regeerakkoord 2012 en zorgakkoord 2013) wordt er een steeds groter beroep gedaan op de mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk. Inmiddels is de transitie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij in volle gang en dat vraagt van alle partijen een fundamentele omslag in denken. Meer verantwoordelijkheid en een groeiende participatie van de burger zijn de uitgangspunten in deze transitie. Deze transitie past bij onze visie op zorg waarbij we de eerdergenoemde gouden driehoek centraal stellen. Informele zorgverleners leveren een belangrijke bijdrage aan het bestaan van hun naaste en Zinzia sluit hierop aan.

Zinzia is er voor kwetsbare mensen die veel zorg nodig hebben. Ook als je veel zorg nodig hebt, wil je er toe doen en wil je richting geven aan je leven. Een waardevol leven in verbinding met elkaar, daar gaat het om. Eigen regie van de cliënt en zijn netwerk vinden wij als organisatie een belangrijk uitgangspunt voor onze zorgverlening.



Ontwikkeltraject

- > **Samenspel en participatie met informele zorg**
- > **Bereikbaarheid, informatievoorziening en communicatie ook via ECD en familieportal**
- > **Ondersteunen, faciliteren van de mantelzorg door gastvrije zorg**



> Ontwikkeltraject van EVV naar Cliëntondersteuner

De rol van de EVV binnen het multidisciplinaire proces wordt steeds belangrijker. De functie verschuift van EVV naar Cliëntondersteuner.

De Cliëntondersteuner heeft de taak om de dialoog met de cliënt en het cliëntsysteem (gouden driehoek) tot stand te brengen en deze op gang te houden. Om deze transitie te kunnen laten plaatsvinden is gestart met een ontwikkeltraject.

Het doel van dit ontwikkeltraject is:

- De cliëntondersteuner in zijn kracht te zetten door te sturen en richting te geven aan gedrag (competenties)
- De cliëntondersteuner beter te positioneren binnen Zinzia
- Aan te sluiten op de landelijke ontwikkelingen
- Een belangrijke kwaliteitsslag binnen Zinzia te maken

Onderdelen van dit ontwikkeltraject zijn:

- Vertalen en kennen van ontwikkelingen binnen de zorg, de visie van Zinzia en de vertaling ervan naar de dagelijkse praktijk
- Ontwikkelen van KLEUR (cultuur)
- Ontwikkelen van KLEUR competenties
- Inzicht in eigen gedrag/communicatiestijl (DISC)
- Samenwerken met de omgeving van de cliënt (de informele zorg)

Als medewerker en team leren

> Versterken

> Stimuleren

> Sturen



> .Leren door doen

Zinzia gaat voor goud. We willen één van de beste zorgaanbieders en werkgevers van de sector worden. Excellente zorg bieden met wonen, leven, revalidatie, hospice en daarbij het leven van onze cliënten meer zin en kleur geven. Medewerkers en informele zorgers spelen hierin een cruciale rol. Binnen de gouden driehoek stemmen we als spelers met elkaar af wat nodig is.

Het ontwikkeltraject van EVV naar Cliëntondersteuner heeft, net als het leertraject in samenwerking met VILANS, invloed op de kwaliteit van het hele team.

Door te delen, door samen te kijken wat er geleerd is, hoe dat kan leiden tot verbeteren, maken we de verbeterslag op de werkvloer en in de dagelijkse praktijk.

Bewegen

- > **Het betrekken van de informele zorg bij de ontwikkelingen op het gebied van de ouderenzorg**
- > **Gezellig samenzijn**
- > **Het draait om de ontmoeting tussen onze medewerkers, bewoners, hun familie en bezoekers uit heel het land.**



> Oranje café: Zinzia in beweging!

Op donderdag 9 juli 2015 hebben we weer een Oranje café georganiseerd met als thema 'Zinzia in beweging'. Vanaf 19.30 uur was iedereen van harte welkom in de kapel van Oranje Nassau's Oord. Tijdens dit Oranje café vertellen onze medewerkers meer over alle ontwikkelingen op het gebied van bewegen voor onze ouderen. Zo hebben we afgelopen jaar de Silverfit Alois, het fietslabyrint en beweegmanden aangeschaft, die tijdens deze avond ook uitgetoond mogen worden. Voor familieleden is het erg leuk om samen met onze cliënten gebruik te maken van al deze apparaten.

Zinzia stimuleert bewegen voor ouderen

De beweegmanden, het fietslabyrint en de Silverfit Alois zijn er om beweging bij onze bewoners te stimuleren. Bij het fietslabyrint en de Silverfit Alois wordt op een interactieve manier de koppeling gemaakt tussen bewegen en beeld. Hiermee wordt geprobeerd geluksmomenten te creëren om zo de kwaliteit van het leven te verbeteren. Tijdens het Oranje café leggen onze medewerkers graag uit hoe deze items gebruikt moeten worden. Ook kunt u zelf ervaren hoe het is om met het fietslabyrint door bijvoorbeeld Elburg, Amsterdam of Park Hoge Veluwe te fietsen.

Heel Zinzia Doet Dag

- > Een dag vol activiteiten
- > Doet u ook mee?
Wij willen graag gebruik maken van uw talenten
- > Wat zouden mantelzorgers, familieleden, vrienden en vrijwilligers meer en wellicht ook vaker kunnen doen?

> Heel Zinzia Doet Dag

Zaterdag 3 oktober 2015 stond in het teken van de Heel Zinzia Doet Dag. De dag van onze bewoners kreeg toen een beetje extra kleur door de inzet van familie, vrijwilligers en medewerkers. Op elke locatie werden met de bijdrage van de familie programma's per afdeling gemaakt. Voor velen begon de dag met een heerlijk ontbijt of op de Linge Hof met een brunch. Gedurende de dag waren er allerlei activiteiten. Zo werden verschillende bewoners heerlijk in de watten gelegd door de schoonheidsspecialistes, andere speelden spelletjes of maakten een lekkere wandeling. Op Oranje Nassau 's Oord liepen er zelfs bewoners mee in de modeshow en op de Linge Hof genoten mensen van een uitje met familie of bezoeken een theatervoorstelling. Op de Rijnhof waren bewoners en familie de hele dag in de weerom hapjes te maken voor de High Tea. En op Rumah Kita kreeg het eten volop aandacht en leek iedereen in de ban van het spelletje Bingo. Kortom een heerlijke, maar vooral geslaagde dag!



Veranderen

- > **Lerende organisatie, teamleren en effectief individueel leren versterken elkaar**
- > **10% = leren via formele trainingen en cursussen**
20% = leren via coaching en feedback
70% = leren door te werken
- > **Aandacht voor leren en ontwikkelen van zorgverleners én organisaties, met de veranderende zorgvraag als uitgangspunt**



> Zinzia als lerende organisatie

- Van regels naar waardengedreven organisatie
- Van moeten naar willen
- Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven
- Van zorgen voor naar zorgen met

Vernieuwend zorgen; zorgmedewerker in verandering

Oprecht van betekenis willen zijn voor de ander is een tijdloze kernwaarde in de zorg. Maar de samenleving verandert. Burgers en cliënten stellen andere eisen, ook aan zorgverleners. Wat betekent dat? Wat kunnen zorgverleners aan- en afleren? Hoe houden we daarbij als organisatie onze kernwaarden overeind?

Doordat de professional in de zorg voortdurend afstemt op de vraag van de moderne burger/cliënt, wordt zij een *enabler*: iemand die helpt de invloed van de beperkingen op het leven van de betrokkene te minimaliseren én de eigen regie en zelfredzaamheid te vergroten. De zorgverlener kijkt dus niet alleen naar wat er niet (meer) kan, maar vooral naar wat mensen in hun leven willen bereiken en hoe ze hun leven graag willen leiden.

Samen ontwikkelen naar excellente zorg en het team van de toekomst!

Zorg bij Zinzia

- > Uw mening telt
- > De waardering van de cliënt inzichtelijk gemaakt
- > **Meten is weten; Zinzia is tevreden met het resultaat**



> Cliënt en familie spreken zich uit over de zorg bij Zinzia

De roep om eerlijke keuze informatie voor de cliënten in de zorg neemt toe. Vergelijkingsites zoals Zorgkaart Nederland, eigendom van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), maken de waardering van de cliënt inzichtelijk. Op zaterdag 3 oktober organiseerde Zinzia Zorggroep een Heel Zinzia Doet Dag. Deze dag stond in het teken van de verbinding tussen bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. De hele dag werden activiteiten georganiseerd om de bewoners in 'de watten te leggen' waaraan familie en medewerkers op een plezierige manier een bijdrage leverden op de vier locaties. Een mooi moment om de mening van cliënten en familie te vragen. Doordat er deze dag veel bezoekers op de locaties van Zinzia waren, was dit de perfecte dag om te meten hoe cliënten en familie over de zorg van hun locatie denken. Het uitgenodigde interviewteam van de NPCF haalde ruim 120 meningen op. Zinzia is blij met de gestegen waardering en de gemiddelde waardering van 7.7. 'Dit is een pluim op de hoed van alle Zinzia medewerkers', aldus Karin Lieber, bestuurder van Zinzia Zorggroep.

Vrijwilliger aan het woord

- > Bijna iedere dag ben ik wel even op de locatie en doe ik van alles
- > Je wordt hier met open armen ontvangen
- > Spelletjesmiddagen, bingo avonden, koffie inschenken, helpen bij uitstapjes, Geurt staat altijd klaar voor iedereen



> Ik heb het gevoel dat ik hier welkom ben

Aan het woord is Geurt Lamers. Alle bewoners kennen vrijwilliger Geurt, want hij is al vele jaren op een speciale manier verbonden aan de Rijnhof. Geurt vertelt dat hij vorig jaar werkloos is geraakt. 'Ik werkte 34 jaar als postbezorger in de gemeente Renkum. Zo ben ik hier ook binnengekomen bij de Rijnhof. Ik was nog zo'n ouderwetse postbezorger die de post naar binnen bracht en dan gezellig even een praatje maakte met de bewoners. Helaas is dat nu niet meer zo. Toch ben ik blijven hangen bij de Rijnhof. Op een gegeven moment ging een kennis van mij hier wonen en zo ben ik in aanraking gekomen met het vrijwilligerswerk. In de voorgaande jaren was ik hier weleens om koffie te schenken, maar sinds vorig jaar ben ik hier bijna iedere dag. Ik vind het fijn om actief te blijven in de maatschappij, thuis blijven maakt mij niet gelukkig.'

Als jij er niet zou zijn dan...

'denk ik dat het wel door blijft draaien'. Laatst had Geurt vakantie en daarna was hij twee weken ziek. Toen hij weer terugkwam werd er gelijk naar hem gevraagd. 'Waar was je Geurt en heb je een fijne vakantie gehad?' Dit geeft hem voldoening. 'Het is fijn om te zien dat ze je wel gemist hebben', aldus Geurt.

Familieparticipatie

- > Ik vind het fijn dat ik een bijdrage kan leveren aan het welbevinden van mijn vader
- > Het voelt net als thuis
- > Bewuste keuze



> Participatie is ons niet vreemd

Jérôme Akihary zorgt al jaren voor zijn vader, die sinds kort bij Rumah Kita woont. Aankomend jaar gaat Jérôme actief deelnemen aan de Cliëntenraad van Rumah Kita. Hij werkt als socioloog en interim zorgmanager. We raken met hem in gesprek over de zorg voor zijn vader en zijn ervaringen als mantelzorger.

“Participatie is ons niet vreemd en we zullen er alles aan doen om onze ouders een mooie laatste tijd van hun leven te bezorgen.” Jérôme vertelt over de geschiedenis van zijn vader, over hoe het komt dat zijn vader al vroeg in het ziekteproces belandde. Het feit dat de vader van Jérôme in diverse jappenkampen heeft gezeten, dat hij de dood van zijn vrouw niet kon bevatten en dat hij, ondanks zijn HBO – diploma, niet aan het werk kwam door zijn vreemdelingenstatus als Molukker, heeft er allemaal toe geleid dat hij in de jaren '70 in de WAO terecht kwam. Jérôme zorgt samen met zijn zus, zwager en tweede moeder al jaren voor zijn vader. Uiteindelijk belandde vader in het ziekteproces en is hij bij Rumah Kita komen wonen.

Jérôme is regelmatig bij Rumah Kita te vinden. Is het niet voor zijn vader dan is het wel voor een goed gesprek met één van de medewerkers. “Rumah Kita is laagdrempelig. Wij kunnen langskomen wanneer wij willen en de sfeer is uitmuntend. Het voelt er net zoals thuis.”

In gesprek met familie

- > Het belangrijkste is dat ik mijn vrouw hier met een vertrouwd gevoel achter laat
- > Vaste medewerkers zijn belangrijk
- > Een moment samen tijdens het wekelijkse etentje op zondag in het restaurant



> Ik ben hier bijna iedere dag

Mijnheer en mevrouw Maandag zijn al 54 jaar gelukkig getrouwd. Maar liefst 25 jaar heeft meneer voor zijn vrouw gezorgd, nadat werd geconstateerd dat mevrouw Parkinson had. Meneer vertelt over het ziektebeeld van zijn vrouw en hoe zij bij Oranje Nassau 's Oord is terechtgekomen. Als we meneer vragen hoe hij de zorg voor zijn vrouw vindt, antwoordt hij: "Het is soms prettig en soms minder prettig. Het is immers nooit leuk om niet meer thuis te wonen. Ik hecht veel waarde aan vaste medewerkers. Zij weten wat mijn vrouw wil en het is voor mijn vrouw ook fijn om door een bekend gezicht geholpen te worden."

Van pannenkoekenbakker tot Sinterklaas

Meneer Maandag is naast de zorg voor zijn vrouw actief op de afdeling zelf. Zo draait hij zijn handen niet om voor het bakken van heerlijke pannenkoeken, maakt hij altijd een praatje met iedereen, ging hij mee naar de Kerstmarkt en speelde hij afgelopen jaar zelfs voor Sinterklaas.

Meneer Maandag is een echte gangmaker op de afdeling. Hij kent iedereen een groet altijd vriendelijk. Als we de afdeling op gaan om mevrouw te halen is de reactie van de bewoners dan ook: "Ben jij er ook weer?"

Dag van de mantelzorg

- > Laat je zien, in je specifieke rol als mantelzorger
- > Waardering en erkenning van de omgeving
- > **Ondersteuning**



> 'Laat je zien!' is het thema van de landelijke dag van de mantelzorg 2015

Vanuit het project Informele Zorg heeft Zinzia de banden met welzijnsorganisaties in onze regio stevig aangehaald en vernieuwd. Solidez is de welzijnsorganisatie in Wageningen. In het kader van de landelijke dag van de mantelzorg wil de gemeente Wageningen graag haar waardering uitspreken naar de Wageningse mantelzorgers. Familieleden van bewoners van Rumah Kita voelen zich misschien meer of minder mantelzorger, maar zijn vaak nauw betrokken bij de zorg voor hun partner, vader of moeder. Ze zijn zeer waardevol voor het welzijn van hun familielid die op Rumah Kita woont.

De middag werd officieel geopend door wethouder mevrouw De Brito, die vertelde waarom Wageningen het belangrijk vindt dat mantelzorgers goed ondersteund worden.

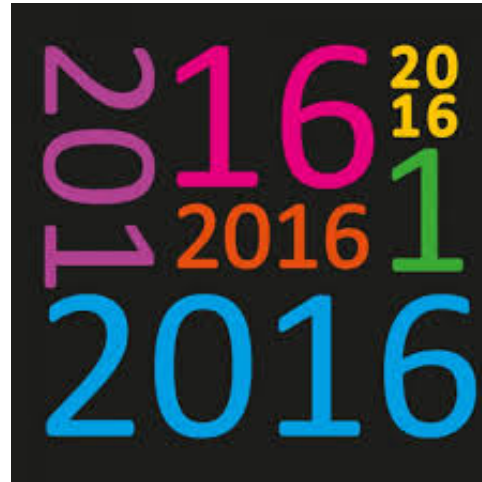
Tijdens de middag, die zeer druk bezocht werd, konden mantelzorgers allerlei workshops volgen en genoten ze van een heerlijke High Tea in het restaurant van Rumah Kita.

2016: We doen het samen!

- > Nieuwjaarsconcert verzorgd door het ensemble familie Gerritsen
- > Genieten van een feestelijke nasi klaargemaakt door vrijwilligers
- > HAVO 5 leerlingen organiseren zelfstandig een Kerstbingo voor bewoners van de Linge Hof



- > Waardevolle activiteiten georganiseerd door en voor informele zorgers



Evalueren en borgen

- > Wat speelt er, wat loopt er goed en bevalt
- > Welke knelpunten en verbeterwensen zijn er
- > Wat verwachten diverse betrokkenen van onze organisatie (bijv. via beleid en ondersteuning) om informele zorg te stimuleren. Hoe blijven we hierbij inspelen op de nieuwste ontwikkelingen



> Werken aan samenspel is geen project, maar een beweging die integraal deel uitmaakt van de visie en werkwijze van een organisatie!

Als projectleider en stuurgroep waren we om te beginnen benieuwd naar de ervaringen van diegenen die zelf direct betrokken zijn bij de informele zorg, als mantelzorger, familielid, als vrijwilligers of als medewerker. In twee jaar hebben we actief vormgegeven aan het inzetten van de verandering en het eigenaarschap van een ieder die betrokken is bij de gouden driehoek. De afgelopen jaren zijn daarom veel gesprekken gevoerd:

- Dialoog en reflectie o.a. door uitwisselen tips en tops
- Storytelling over achtergronden mét leervragen

Belangrijk voor Zinzia is:

- Managen met eigen overtuiging, KLEUR en Presentie als beeldende visie
- Vastleggen in werkprocessen

Verder is na afloop van het project, Informele Zorg eigendom van de Raad van Bestuur, het MT en elke medewerker.

Het is belangrijk

- tussentijds en achteraf te blijven evalueren / monitoren
- gebruik te maken van de kracht van herhaling en te oefenen, oefenen.....