



## Verbetertraject Zeggenschap in verzorgingshuizen

In dit overzicht presenteert Zorg voor Beter de belangrijkste resultaten van het Verbetertraject Zeggenschap in verzorgingshuizen. Dit traject startte in oktober 2006 en is afgerond in maart 2008. Twaalf zorgorganisaties namen deel aan het verbetertraject, met een totaal van 600 cliënten. Deelname is toegespitst op bewoners met somatische beperkingen wonend in verzorgingshuizen, zowel in intramurale als extramurale wooncomplexen. Vilans voerde het traject, in samenwerking met Actiz, uit.

### Introductie op het thema

Zelf kunnen bepalen hoe je leeft, woont, werkt of je vrije tijd besteedt. Het is voor iedereen belangrijk, maar niet voor iedereen vanzelfsprekend. De zeggenschap van ouderen die (deels) afhankelijk zijn van zorg, wordt vaak overgenomen door zorgverleners, partners of familieleden. Hierdoor kunnen cliënten niet altijd zelf meebeslissen over de aangeboden zorg. Dit kan direct invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënt. Meer zeggenschap van de bewoners over hun kwaliteit van leven vormt de kern van het zorgleefplan. Daarom staat de implementatie van het zorgleefplan centraal in dit verbetertraject.

### Doelen

De doelstellingen van het verbetertraject zijn:

- het stimuleren van werken met een zorgleefplan, gericht op meer zeggenschap bij cliënten;
- medewerkers opleiden zodat zij het zorgleefplan goed kunnen toepassen en betere aansturing krijgen vanuit het management;
- verbeteren van communicatie met de cliënt;
- het organiseren van zorg op afroep, het bieden van meer mogelijkheden in de persoonlijke verzorging, eten en vrijetijdsbesteding. Kortom, meer keuzevrijheid voor de cliënt.

### Resultaten

Deelname aan het verbetertraject heeft tot de volgende resultaten geleid:

- alle 600 bewoners van de pilotafdelingen van de deelnemende verzorgingshuizen beschikken na het verbeterjaar over een zorgleefplan;
- tijdens het verbetertraject besluiten alle twaalf organisaties om het zorgleefplan versneld in te voeren voor alle bewoners in de hele organisatie. Aan het einde van het verbetertraject heeft gemiddeld tweederde van de bewoners een zorgleefplan. Voor de overige bewoners is het maken van het zorgleefplan ingepland;
- bewoners waarderen de extra aandacht die zij krijgen;
- bewoners hebben meer mogelijkheden om de activiteiten te blijven doen die ze altijd al deden. Ze kunnen hun eigen leefpatroon voortzetten en de regie over hun eigen leven behouden;
- de eerst verantwoordelijke verzorgenden hebben hun angst voor gesprekken met bewoners over delicate onderwerpen overwonnen. Ze merken dat de gesprekken hun relaties met de bewoners verbeteren.



## Hoe zijn de resultaten bereikt?

Om het zorgleefplan succesvol te implementeren, is een zorgvuldig traject gevolgd.

Dit traject bestaat uit:

- het organiseren van afzonderlijke informatiebijeenkomsten voor bewoners, familieleden, alle betrokken medewerkers en het managementteam. Het doel hiervan was om bij hen draagvlak te creëren voor de veranderingen;
- het maken van werkafspraken over de implementatie van het zorgleefplan;
- het aanpassen van het Model Zorgleefplan van ActiZ aan de situatie in het eigen verzorgingshuis;
- het regelen van de verantwoordelijkheden en speelruimte voor de eerst verantwoordelijke verzorgenden in hun relaties met de bewoners;
- het inplannen van de gesprekken met de bewoners en het uitroosteren van de eerst verantwoordelijke verzorgenden om die gesprekken te kunnen voeren;
- ondersteuning geven aan de medewerkers bij het leren werken met het zorgleefplan, bestaande uit:
  - coaching van de individuele medewerkers,
  - het creëren van een lerende omgeving voor de medewerkers en
  - het collectief bespreken van de voortgang van de implementatie van het zorgleefplan;
- het regelen van de administratie van het zorgleefplan, bestaande uit:
  - de wijze van rapportage over de gesprekken met de bewoners,
  - de relatie tussen het zorgleefplan en het elektronisch cliëntendossier uitwerken en
  - de introductie van een nieuw computerprogramma voor het opslaan en verwerken van de gegevens uit het zorgleefplan.

## Geleerde lessen

Het zorgleefplan ziet er op papier (het Model Zorgleefplan van ActiZ) uit als een omvangrijk administratief instrument. In de praktijk blijkt de implementatie van het zorgleefplan vooral een forse cultuuromslag in het verzorgingshuis te zijn. Het werken met het zorgleefplan vereist op de eerste plaats een andere houding en een nieuwe manier van denken van de medewerkers in hun relatie met de bewoners. Medewerkers verdiepen zich in de belevingswereld van de bewoners. Wensen van bewoners worden serieus genomen en de medewerkers spannen zich in om deze wensen te honoreren (tegen de bewoner zeggen dat iets niet kan, is bijvoorbeeld niet meer toegestaan). Deze veranderde relatie met de bewoners vereist van de medewerkers nieuwe vaardigheden in gespreksvoering. Verder uit zich dat ook in het onderhandelen met de bewoners en in het creatief leren denken in alternatieven. Daarnaast blijkt dat het coachingstraject van de eerst verantwoordelijke verzorgenden in de beginfase van het leren werken met het zorgleefplan belangrijk is. De training die de eerst verantwoordelijke verzorgenden ontvangen biedt een goede basis om met het zorgleefplan aan de slag te gaan. Het roept echter ook veel vragen op zoals 'Hoe bespreek ik dit met de bewoner?' of 'Hoe kan ik aan deze wens van de bewoner tegemoet komen?'. In dit stadium hebben deze verzorgenden veel behoefte aan feedback en coaching.

## Vervolg

Het onderwerp Zeggenschap in verzorgingshuizen wordt aangeboden in het Verbetertraject Plus. Instrumenten en goede voorbeelden zijn beschikbaar via de website van Zorg voor Beter. Kijk op [www.zorgvoorbeter.nl/zeggenschap](http://www.zorgvoorbeter.nl/zeggenschap)

## Meer informatie

Voor meer informatie over het Verbetertraject Zeggenschap in verzorgingshuizen en de resultaten kunt u terecht bij de heer B. Stoelinga, e-mail: [b.stoelinga@vilans.nl](mailto:b.stoelinga@vilans.nl). Kijk ook op [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl) voor meer informatie over de andere onderwerpen.

*Verbetertraject Zeggenschap - december 2008*