

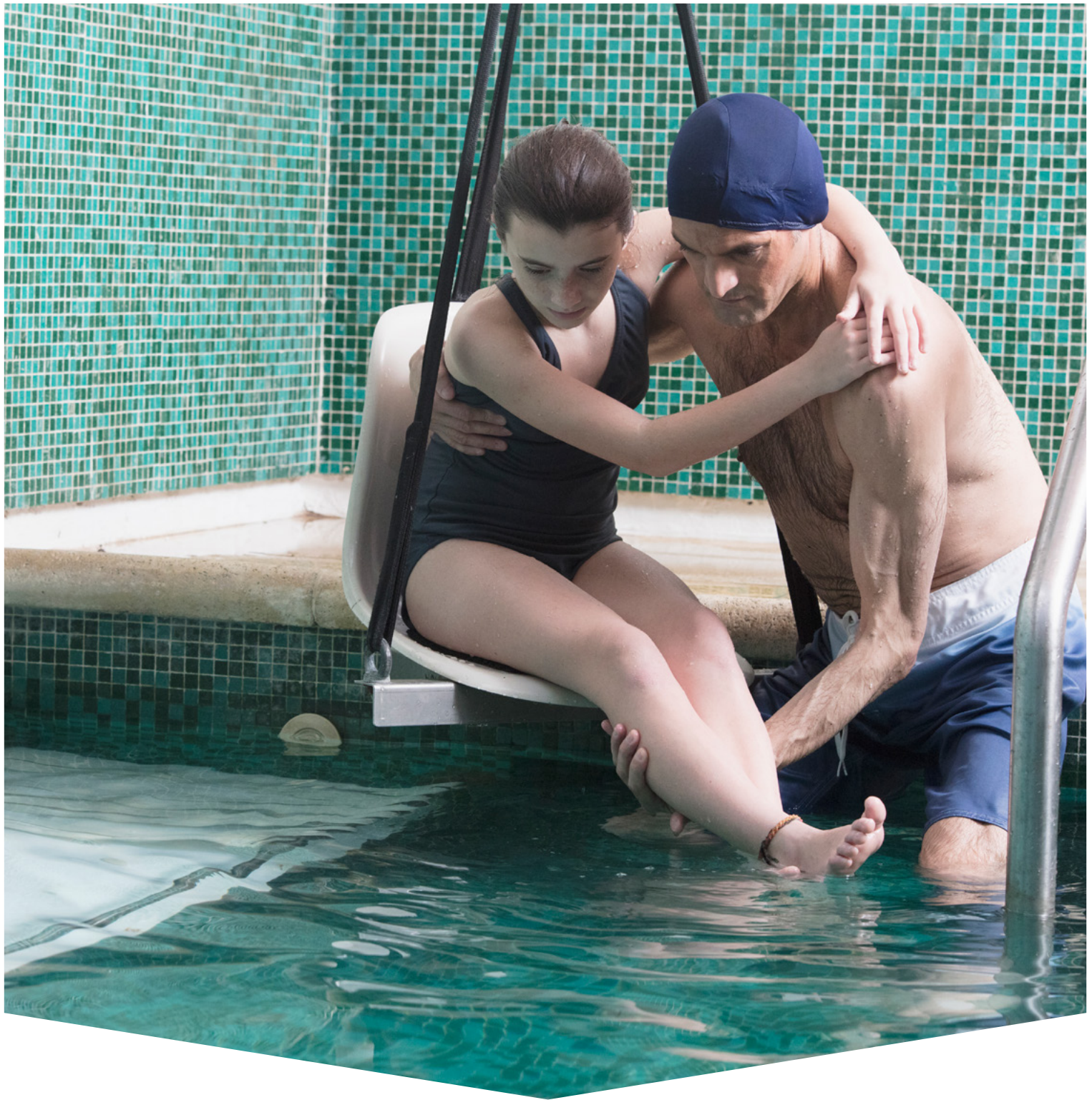


# 25 goede voorbeelden in de zorg

Voorbeelden, inspiratie en tips door- en voor zorgaanbieders

# Wat kunt u lezen in deze brochure?

1. Cliënttevredenheid	3
<b>Uitgelicht: Pameijer:</b> E-ondersteuning voor cliënten	4
<b>King Arthur Groep:</b> Dagbesteding wensen van de cliënt	5
<b>Abrona:</b> Wie beslist?	6
<b>Pameijer:</b> Werk voor cliënten met een beperking	7
<b>Middin:</b> Dit vind ik ervan!	8
2. Medewerkers aantrekken	9
<b>Uitgelicht: Cordaan:</b> Opleidingstrajecten	10
<b>Patyna, Leppenheim, Zorggroep Sint Maarten en ZuidOostZorg:</b> Op Stap Fryslân	11
<b>Viattence:</b> Uitkeringsgerechtigden opleiden voor de zorg	12
<b>Sint Jacob:</b> Mindfulness en stress-regulerende trainingen	13
<b>Amstelring:</b> Chromebook	14
3. Goed werkgeverschap	15
<b>Uitgelicht:</b> Home Instead Thuiservice	16
<b>'s Heeren Loo:</b> Digivaardiginzorg	18
<b>Middin en Cordaan:</b> Methodisch kader LifeWise	19
<b>Odion:</b> Odionmethode	21
<b>Philadelphia:</b> Beste werkgever & laag ziekteverzuim	22
4. Technische innovaties	23
<b>Uitgelicht: 's Heeren Loo:</b> Innovatieruimte	24
<b>Evean:</b> Medicatiecontrole app	26
<b>Amsta:</b> App voor cliënten met Korsakov	27
<b>Beweging 3.0:</b> Smart glazz	28
<b>Tangenborgh:</b> Zorghorloge (Leefcirkel XL)	29
5. Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG) en Onbegrepen gedrag	30
<b>Uitgelicht: Argos:</b> Multi Disciplinair Overleg Onbegrepen gedrag	31
<b>Bartiméus:</b> Cursus omgaan met agressie voor cliënten	33
<b>Evean:</b> De nieuwe hersenkunde	34
<b>Kennemerhart:</b> Scholing dementie	35
<b>Zonnehuisgroep Amstelland:</b> Moreel beraad en GRIP	36
Service & contact	37



# 1. Cliënttevredenheid

# Pameijer: Marien Geense

## E-ondersteuning voor cliënten

### Wat is het?

[Pameijer](#) heeft veel cliënten die werkzaam zijn bij bedrijven. Net als wij niet altijd in één keer kunnen beslissen of we bij een bedrijf willen werken, hebben de cliënten van Pameijer ook soms wat meer tijd nodig voor hun keuze. Je wilt de sfeer ervaren en hier goed over nadenken. Dat werkt niet als je maar één keer een kijkje in de keuken kunt komen nemen. Daar hebben ze bij Pameijer wat op bedacht met als uiteindelijk doel: cliënten helpen te participeren in de maatschappij.

### Hoe werkt het?

Met een 360 graden camera filmt (met toestemming) de cliënt een werkplek van binnen. Gewoon even een rondje door het gebouw lopen, in een paar minuten gedaan. Met behulp van een Virtual Reality bril of mobiel/tablet kunnen cliënten dit filmpje zo vaak terugkijken als ze willen of nodig hebben. Op deze manier kunnen cliënten voor zichzelf bedenken of ze bijvoorbeeld de prikkels aankunnen die zij tegenkomen binnen het bedrijf.

### Het effect

Het is een mooi voorbeeld van hoe technologie ondersteunt bij het dagelijks leven. Want bij Pameijer is een technologisch middel nooit het doel, maar juist een hulpmiddel om zo zelfstandig mogelijk te kunnen wonen, werken en leven. Het proces om bottom-up vanuit de cliënt te denken waarbij technologie als ondersteuning dient, is niet altijd even makkelijk. Pameijer helpt haar medewerkers daarom bij het worden van innovators. Pameijer draagt daarbij de boodschap uit dat fouten maken mag en juist goed is. Een leven lang leren is dan ook hun motto.



### Tips voor andere zorgaanbieders

- Zet technologische middelen in als ondersteuning, niet als doel.
- Maak van je medewerkers innovators.
- Neem (ruimschoots) de tijd om medewerkers mee te laten denken over wat cliënten nodig hebben op basis van de geluiden die zij te horen krijgen.
- Kom niet met een top-down besloten 'product' die men moet gebruiken. Dit is zelden wat een cliënt nodig heeft.
- Denk niet aan wat voor middel handig zou kunnen zijn, maar welk doel een cliënt wil bereiken en wat daarvoor nodig is. Misschien komt hier techniek wel (als tussenstap) bij om de hoek kijken.
- Het gaat om het proces van identificeren wat een cliënt nodig heeft en de bijvangst daarvan, niet het product zelf.

# King Arthur Groep:

## Dagbesteding wensen van de cliënt

### Wat is het?

[King Arthur Groep](#) vult dagbesteding meer op maat in. Dit doen zij door cliënten de mogelijkheid te geven om bij andere aanbieders of op andere plekken in de wijk dagbesteding te doen. Ook verwelkomen zij cliënten die niet bij hen wonen. Daarnaast denken zij out-of-the-box om activiteitenwensen te realiseren. King Arthur Groep erkent dat ouderen het leven dat ze geleefd hebben graag willen voortzetten. Het idee van dagbesteding komt volgens hen daar niet mee overeen. Ouderen hebben ook hobby's en interesses, gaan af en toe naar een optreden of ze rommelen in huis. Kortom, ouderen hoeven niet een hele dag bezig gehouden te worden.

### Hoe werkt het?

Volgens King Arthur Groep is de dagbesteding nu integraal onderdeel van de ZZP budgetten waarmee de 24-uurszorg geboden moet worden. De (budget-)ruimte voor dagbesteding is daardoor afhankelijk van de zorgwaarde en de manier van organiseren en wordt vaak in de meest efficiënte vorm voorzien. King Arthur Groep wil kijken hoe aan de unieke behoeften en wensen van cliënten tegemoet gekomen kan worden gedurende de dag. Het uitgangspunt hierbij is dat wanneer iemand iets wil doen, zoals zwemmen of naar de

sportschool gaan, ze (het liefst) aansluiten bij wat er al is in de buurt. Er worden geen sportapparaten in huis gehaald, maar gekeken of een bewoner kan deelnemen in een sportschool in de wijk. Dit is niet altijd mogelijk voor één individuele cliënt, omdat er ook begeleiding nodig is. In dat geval proberen ze een groepje mensen, ook van buitenaf, te interesseren. Op die manier lukt het wel binnen de financiële mogelijkheden met de begeleider erbij. Samen met het clusteren van bewoners en cliënten van andere organisaties, die bijvoorbeeld ook willen zwemmen, probeert King Arthur Groep zo flexibel mogelijk te zijn.

### Het effect

Deze aanpak zorgt voor een meer op maat gemaakte dagbesteding, zonder dat het (veel) meer geld hoeft te kosten. Tegelijkertijd bevordert deze manier van dagbesteding wel de kwaliteit van leven van cliënten door een betere aansluiting op de behoefte van de cliënt. Ook zorgt een samenwerking tussen King Arthur Groep en andere aanbieders ervoor dat er meer variatie aangeboden kan worden aan cliënten, omdat zij de optie geven ergens anders dagbesteding te doen. De samenwerking over en weer zorgt ook voor een versterking van de relatie tussen de aanbieders.



# Abrona:

## Wie beslist?

### Wat is het?

Zelf beslissen is een recht dat je hebt. Maar keuzes maken is alleen niet altijd even makkelijk. Om uitleg te geven aan cliënten hoe besluitvorming in elkaar zit, zet [Abrona](#) 'Wie beslist' in. 'Wie beslist' is een handreiking met een stappenplan die gaat over de ondersteuning bij het nemen van beslissingen.

### Hoe werkt het?

In deze handreiking wordt uitgelegd dat sommige beslissingen worden genomen door de cliënten zelf. De cliënt kan ondersteuning vragen bij het nemen van beslissingen. In deze handreiking wordt ook uitgelegd dat er onderwerpen kunnen zijn waarover de cliënt niet zelf kan beslissen en dan doet een begeleider of vertegenwoordiger het voor de cliënt. Met het inzetten van de handreiking in de vorm van een boekje en film helpt Abrona cliënten te kijken naar besluiten die zij willen nemen over grote en kleine dingen in hun leven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan omgaan met geld. Ook voor begeleiders en vertegenwoordigers is er ook een aparte handreiking gemaakt.

### Het effect

De handreiking stimuleert de eigen regie van cliënten door hen te begeleiden in het maken van keuzes. Doordat wordt uitgelegd wanneer een cliënt samen een beslissing maakt of waarom er voor de cliënt besloten wordt in sommige situaties, wordt het besluitvormingsproces transparanter gemaakt. Het meenemen van cliënten hierin zorgt bij hen voor meer duidelijkheid.

### Link

[Brochure Wie beslist? Ondersteunen in besluitvorming](#)



# Pameijer:

## Werk voor cliënten met een beperking

### Wat is het?

'Pameijer Werkt' zorgt ervoor dat cliënten van [Pameijer](#) werkzaam kunnen zijn bij veel verschillende bedrijven. Een voorbeeld hiervan is een aantal cliënten die werkzaam zijn in de brasserie en facilitaire dienst van woonzorgcentrum de Vijverhof in Capelle aan den IJssel.

### Hoe werkt het?

Pameijer begeleidt haar cliënten naar een zo volledig mogelijke participatie in de samenleving. Zinvol werk is hier onderdeel van. Een van de werkplekken waar de cliënten van Pameijer werken is de brasserie en de facilitaire dienst van woonzorgcentrum de Vijverhof. Tijdens het werken krijgen de cliënten de juiste begeleiding.

### Effect

De opgebouwde relatie tussen Pameijer en De Vijverhof zorgt ervoor dat cliënten van Pameijer kunnen werken op verschillende plekken en zich zo kunnen ontwikkelen. Ook heeft het doen van zinvol werk een positieve invloed op de kwaliteit van leven voor cliënten van Pameijer. En het is voor cliënten van de Vijverhof leuk om in contact te komen met de cliënten van Pameijer. Cliënten zijn enthousiast over de aanpak. 'Pameijer Werkt' wordt door hen beoordeeld met een 8,7.



# Middin:

## Dit vind ik ervan!

### Wat is het?

De aanpak 'Dit vind ik ervan!' wordt breed gebruikt in de gehandicaptenzorg met als doel de cliëntervaring een prominente rol te geven in het zorgproces. Door middel van de onderzoekende dialoog worden cliënten geholpen om aan te geven wat zij belangrijk vinden in het leven en hoe de zorg daarop aansluit. Momenteel is [Middin](#) bezig met het inbedden van 'Dit vind ik ervan!' in het zorg- en dienstverleningsproces in de ouderenzorg.

### Hoe werkt het?

De kern van de aanpak van 'Dit vind ik ervan!' is de onderzoekende dialoog. Dat vraagt een basishouding waarin de begeleider de cliënt ondersteunt bij het onderzoeken wat hij/zij belangrijk vindt als het gaat om kwaliteit van zijn of haar bestaan én in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. Een belangrijke voorwaarde bij het voeren van een goede onderzoekende dialoog is de vertrouwensrelatie tussen cliënt en begeleider. De tool is ontwikkeld vanuit de overtuiging dat kwaliteit primair ontstaat in de relatie tussen cliënt en begeleider. 'Dit vind ik ervan!' is ook toepasbaar voor mensen die zich niet meer mondeling kunnen uitdrukken. Vanwege het vernieuwde kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het uitgangspunt dat de cliënt kan aangeven hoe de zorg goed aansluit op de kwaliteit van leven, is het interessant om te kijken hoe 'Dit vind ik ervan!' ook binnen deze zorgsector kan worden ingezet.

### Effect

'Dit vind ik ervan!' helpt cliënten met het laten horen van hun stem en stimuleert zo hun eigen regie. Inmiddels zijn landelijk ruim 35.000 cliënten bevroegd met 'Dit vind ik ervan!' en gebruiken 44 zorgaanbieders de aanpak, zo'n 25% van de sector gehandicaptenzorg. In de ouderenzorg maakt het instrument nu ook bij Middin zijn intrede.



### Praktijkvoorbeelden

- Tijdens een 'Dit vind ik ervan!' gesprek vertelde een meneer over vroeger. Hij vertelde dat hij op de Holland- Amerika lijn (op een schip) had gewerkt. Daar was hij verantwoordelijk voor de veiligheid. Ineens begreep ik waarom hij een aantal keer per dag op de gang is om alle deuren open en dicht te trekken! Dat had hij vroeger op het schip ook jarenlang gedaan en het gaf hem een prettig gevoel om dit nu ook te doen.
- Een bewoner at haar ontbijt steeds niet op, waarbij de collega's in het team haar steeds zover probeerde te krijgen dat ze wel een boterham at. In het 'Dit vind ik ervan!' gesprek met de familie (ik zie en vertel) bleek dat deze mevrouw nooit ontbeet, en dat dus logischerwijs bij Middin ook niet doet. Vanaf dat moment werden er andere 'eet' momenten gecreëerd.
- Een nieuwe bewoner was verdrietig dat haar kat niet mee kon naar haar nieuwe woning bij Middin. Door de 'Dit vind ik ervan!' gesprekken kwam de optie van een robotkat naar voren en heeft de mevrouw de robotkat met veel plezier uitgeprobeerd. De robotkat heeft een kattenbak en voerbakjes en mevrouw zorgt nu met veel liefde en plezier voor deze kat.





## **2. Medewerkers aantrekken**

# Cordaan: Eva Weel, HR manager

## Opleidingstrajecten

### Wat is het?

De visie van [Cordaan](#) is dat iedereen die in de zorg wil werken, aan de slag moet kunnen binnen Cordaan. Cordaan zet daarom sterk in op het aantrekken van nieuwe medewerkers. Dit doen zij via verschillende kanalen, omdat er op deze manier de meeste mensen worden bereikt. Cordaan werkt samen met de Gemeente Amsterdam, collega-zorgaanbieders, ROC's en andere opleidingsaanbieders.

### Hoe werkt het?

#### • Statushouders

Cordaan biedt nieuwe Nederlanders graag een kans. Zo hebben zij een voorschakeltraject waarbij nieuwe Nederlanders naast het leren van zorghandelingen een bepaald taalniveau moeten behalen. Daarna volgen ze nog zo'n 2 jaar de opleiding en stromen ze uit in een baan.

#### • Zij-instromers

Mensen die graag in de zorg willen werken maar werkzaam zijn in een andere sector hebben de mogelijkheid om een opleiding te volgen. Wanneer ze minimaal een MBO niveau 3 diploma op zak hebben kunnen zij beginnen. Cordaan ziet voornamelijk mensen die de overstap maken naar de zorg omdat zij graag willen werken met mensen, willen zorgen en betekenisvol werk willen doen. Hoewel geld niet de hoofdrol speelt, is voldoende salaris wel belangrijk. Daarom schaaft Cordaan 'studenten' meteen in alsof ze al op niveau zijn. Collega's vinden het leuk om de nieuwe medewerkers te begeleiden, zoals de wat oudere medewerker met fysieke klachten. En met succes: Al 100 zij-instromers zijn begonnen aan de opleiding, met maar 15% uitval.

#### • Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (LVB)

Voor mensen met een licht verstandelijke beperking biedt Cordaan de mogelijkheid om betaald en zinvol werk te doen. Cordaan heeft dit jaar 50 'woonhulpen' aangenomen in verpleeghuizen. Deelnemers kunnen stap voor stap een

stukje van de opleiding doen in hun eigen tempo, maar kunnen ondertussen wel al aan de slag. Voor werknemers is het prettig dat de woonhulpen er zijn; zij hebben de tijd en het geduld om rustig een half uur te gaan zitten met een bewoner. Woonhulpen kunnen terecht bij hun werkbegeleiders. Zo komt deze taak niet bij verzorgenden terecht. Tegelijkertijd waken de werkbegeleiders er ook voor dat de woonhulpen niet overvraagd worden.



### Tips voor andere aanbieders om ook onbenut talent in te zetten

- Bundel je krachten, zoals met de gemeente, andere aanbieders en opleidingsinstituten.
- Zet ook veel energie op behoud van medewerkers.
- Vind je Unique Selling Point: die van Cordaan is 'kom tot bloei'.
- Leren en ontwikkelen staat hoog in het vaandel. Dit is opgenomen in de leiderschapsvisie van Cordaan en managers sturen hier ook op.

# Patyna, Leppenheim, Zorggroep Sint Maarten en ZuidOostZorg: Op Stap Fryslân

## Wat is het?

In totaal zijn 49 kandidaten in Friesland begonnen aan een leerwerktraject binnen de ouderenzorg in Friesland. Het gaat om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals statushouders en uitkeringsgerechtigden. Patyna is het leerwerktraject begonnen samen met het ROC en het gemeentelijk reïntegratiebedrijf. Inmiddels zijn de drie Friese ouderenzorgorganisaties Leppenheim, Zorggroep Sint Maarten en ZuidOostZorg hierbij aangesloten. Samen met ROC Friese Poort, UWV en de Friese Gemeenten hebben ze een uniek project ontwikkeld: [Op Stap Fryslân](#). Via een speciale, interne mbo-opleiding leiden ze nieuwe medewerkers op voor een betaalde baan binnen de zorg die worden ingezet in combifuncties van zorg en welzijn. Dit project wordt ondersteund vanuit het Zorgkantoor De Friesland en werkgeversverband ZorgpleinNoord.

## Hoe werkt het?

De 49 deelnemers zijn begonnen met een oriënterende stage van 3 maanden voor 24 uur per week. Deze stage liep van 1 juni tot 1 september 2019. Ze zijn vanaf dag één gekoppeld aan een ervaren medewerker in de rol van werkbegeleider,



die ze gedurende het hele traject begeleid. Op 1 september zijn de deelnemers gestart met de opleiding en hebben ze een leerarbeidsovereenkomst verkregen. Ze zijn 16 tot 24 uur per week aan het werk en gaan 8 uur per week naar school. De opleiding vindt plaats op een opleidingslocatie binnen de deelnemende organisaties. In juli 2020 ronden de deelnemers de opleiding af en krijgen een en aanstelling van minimaal 16 uur bij één van de vier aanbieders als zorgondersteuner.

## Het effect

Zorgondersteuners werken 's ochtends mee in de zorg. De rest van de dag doen zij welzijnsactiviteiten met de individuele cliënt. Op deze manier verlaagt men de werkdruk voor zorgpersoneel terwijl er ook meer aandacht is voor de klant. Ook is er sprake van nog een win-win situatie: de samenwerking met het onderwijs. Door het lesgeven op locatie raakt het onderwijs steeds beter toegespitst op de praktijk en organisatievragen.



# Viattence:

## Uitkeringsgerechtigden opleiden voor de zorg

### Wat is het?

[Viattence](#) biedt mensen die een uitkering ontvangen de kans om een zorgopleiding te doen, mét uitzicht op een baan. De deelnemers kunnen de opleiding volgen met behoud van hun uitkering.

### Hoe werkt het?

Viattence werkt met gemeenten Epe & Heerde, twee ROC's en werkbedrijf Lucrato intensief samen om deelnemers op te leiden tot zorgprofessional. Statushouders en andere mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen de opleiding Helpende zorg en welzijn niveau 2 volgen. In de ochtend en avond gaan de deelnemers aan de slag in de zorg bij Viattence, en in de middag krijgen zij les. Afgelopen februari zijn er studenten van start gegaan met de opleiding en kunnen zij een jaar later mét diploma aan de slag bij Viattence.

### Het effect

De aanpak van Viattence vergroot op een bijzondere manier de instroom van nieuwe medewerkers en verruimt zo de arbeidsmarkt. Vaak kan het verliezen van een uitkering een remmend effect hebben om een opleiding te gaan volgen. Viattence en de gemeenten Epe & Heerde spelen hier verstandig op in door de uitkering niet stop te zetten wanneer men zich bijschoolt om vervolgens te kunnen werken.



# Sint Jacob:

## Mindfulness en stress-regulerende trainingen

### Wat is het?

[Sint Jacob](#) biedt haar medewerkers Mindfulness cursussen en andere stress-regulerende trainingen aan.

### Hoe werkt het?

Sinds begin dit jaar zet Sint Jacob stress-regulerende trainingen in met het oog op verhogen van de vitaliteit van haar medewerkers. Stressmanagement, door bijvoorbeeld het volgen van een mindfulness cursus, zorgt ervoor dat medewerkers zich veiliger en meer handelsbekwaam voelen in hun werk. Aanvullend kunnen medewerkers individuele ondersteuning krijgen door onder andere coaching en het inzetten van een preventiemedewerker. Alles bij elkaar zorgt het ervoor dat medewerkers meer werkplezier ervaren.

### Effect

Stress-regulerende trainingen zorgen voor een vermindering van stress, toegenomen gevoel van handelingsbekwaamheid, veiligheid en werkplezier.



# Amstelring: Chromebook

## Wat is het?

Alle zorgmedewerkers vanaf niveau 2 plus en behandelaren van [Amstelring](#) werken nu met een Chromebook.

## Hoe werkt het?

Deze stap heeft verschillende positieve gevolgen:

- **Efficiënter werken**

De medewerkers van Amstelring kunnen, doordat zij de Chromebook altijd bij zich hebben, documenten en gegevens controleren zonder dat ze daarvoor weg hoeven te gaan bij de cliënt. Daarnaast kunnen zij nu direct op hun chromebook de nodige medicatie van de cliënt controleren, verslagen schrijven en belangrijke e-mails lezen.

- **Extra camera**

Daarnaast is er voor de medewerkers van Amstelring een extra camera in de chromebook gemaakt. Deze wordt bijvoorbeeld ingezet in de nachtdienst. Zorgmedewerkers kunnen een foto maken voor de dubbele controle van risicovolle medicatie. Een andere zorgmedewerker kijkt dan mee zonder dat hij of zij zelf aanwezig hoeft te zijn.

- **Werken in de Cloud**

Ook betekent de switch naar de Chromebooks dat men nu werkt in de Cloud en niets meer opslaat op een eigen schijf. De medewerkers werken nu gezamenlijk in documenten via de Team Drive. Hierdoor is er geen risico meer op het werken in verschillende versies van bestanden.

Om de implementatie van de Chromebooks succesvol te maken heeft Amstelring verschillende medewerkers uit teams als gidsen opgeleid. Zij kunnen hun collega's helpen bij vragen. Ook is er een glasvezelnetwerk aangelegd om goed digitaal met elkaar samen te kunnen werken.

## Het effect

De medewerkers van Amstelring kunnen doordat zij de Chromebook altijd bij zich hebben, informatie opzoeken zonder dat ze daarvoor weg hoeven te gaan bij de cliënt. Ook kan men tijdsefficiënter werken door bijvoorbeeld de dubbele controle van risicovolle medicatie met behulp van een foto. Tot slot helpt het werknemers om hun digitale vaardigheden verder te ontwikkelen.





### **3. Goed werkgeverschap**

# Nicole Wilkes-Kindt, Directeur Branding

## Home Instead Thuiservice

### Wat is het?

[Home Instead Thuiservice](#) is een niet-medische dienstverlener voor senioren thuis. Zij hebben een opvallend hoge werknemerstevredenheid. Home Instead Thuiservice heeft een landelijke eNPS van +38. Ter vergelijking: de eNPS van Actiz is gemiddeld -14. Opvallend is ook het aantal promotors (45%).

### Hoe werkt het?

Werknemers hebben op 5 thema's aangegeven wat voor hen belangrijk is:

- **Waardering en leiderschap: Hoe borgen jullie 'ik kan mezelf zijn'? (93%)**  
Door de professionaliteit van reguliere zorg en het hart van mantelzorg toe te passen. Uitgangspunt voor een goede match tussen medewerker, de CAREGivers en de senior zijn onder andere overeenkomstige hobby's en interesses. Zorg organiseren op basis van de kwaliteiten van de CAREGivers creëert betrokken medewerkers.
- **Relatie klant en CAREGiver: Een juiste match met klanten (91%)**  
Dit doen we door bij de sollicitatie en aanname goed te luisteren naar wat een CAREGiver wil en kan. Op basis daarvan maken we een match met een senior die zorgbehoevend is. Voordat de koppeling definitief is, maken de CAREGiver en de klant eerst kennis met elkaar, samen met de klantcoördinator. Geen wederzijdse match? Dan gaan we op zoek naar een passende match.
- **Het werk: voldoende aandacht voor de klant (92%)**  
Klantcoördinatoren (HBO-V) zijn verantwoordelijk voor het zorgplan, contact met het netwerk van de klant, het maken van roosters en het voeren van kwaliteitsgesprekken. Op deze manier kunnen CAREGivers doen waar hun passie ligt: zich focussen op klanten. CAREGivers blijven tenminste een uur per moment bij een klant om echt klantgericht te werken vanuit de persoonlijke relatie.



### Tips voor andere zorgaanbieders

- Tijdens trainingen aan CAREGivers focust Home Instead zich op service en dienstverlening. Zij zijn te gast, nemen geen dingen uit handen en stimuleren vooral hetgeen een klant graag zelf nog wil en kan. Ook gaan ze het gesprek aan met CAREGivers over ouder worden, om de klanten te benaderen vanuit een positieve kijk op ouder worden.
- Home Instead kijkt niet alleen naar wat de klant graag wil, maar ook wat de kracht en passie van de CAREGiver is.
- Zorg voor een goede match met als doel een langdurige, persoonlijke en professionele klantrelatie op te bouwen. Maar ook: Kleine supportteams die de CAREGivers kennen en ondersteunen.
- Maak een scheiding in taken tussen ondersteunende supportteams en uitvoerende CAREGivers.
- Gedreven vanuit het motto 'CAREGivers are not a problem, they're the solution'
- Gebruik elk moment van interactie zoals: een telefoontje na de eerste dienst, regelmatig telefonisch contact, inloopmomenten, een kaartje voor een bijzonder moment.



## **De basis voor de speerpunten van goed werkgeverschap bij Home Instead**

Het creëren van de best mogelijke ervaring voor medewerkers, met de focus op binden, boeien en inspireren:

1. Behoefte aan waardering voor medewerkers net zoals voor klanten
2. Verbinding via persoonlijke relatie
3. Continu werven van gepassioneerde medewerkers
4. Investeren in training en opleidingen
5. De cultuur is het fundament voor betrokken medewerkers

# 's Heeren Loo: Digivaardiginzorg

## Wat is het?

's Heeren Loo heeft een meerjarenprogramma en een kennissite [Digivaardiginzorg.nl](https://www.digivaardiginzorg.nl) ontwikkeld waar een zorgverlener zijn digitale vaardigheden kan verbeteren.

## Hoe werkt het?

Digivaardiginzorg.nl is opgezet met het uitgangspunt dat hoe digitaal vaardiger iemand is, hoe meer tijd er over is voor de cliënt. Dit zorgt voor een verlaging van de werkdruk voor de professional én meer aandacht voor de cliënt. Digivaardiginzorg.nl maakt daarnaast betere inzet van zorgtechnologie mogelijk wat uiteindelijk de cliënt ook meer regie kan geven. De kennissite is een initiatief van 's Heeren Loo en wordt doorontwikkeld in samenwerking met ECP en VWS. De kennissite maakt onderscheid tussen de sector ouderenzorg (thuis) en de gehandicaptenzorg. Voor vragen kan men terecht bij zogeheten digicoaches. Dit zijn collega's in de regio die zorgmedewerkers ondersteunen bij digitale vraagstukken.

Op de site zijn 1500 leermiddelen te vinden op de volgende thema's

- Basisvaardigheden.
- Informatiebeveiliging & privacy.
- Technologie & e-health: onder andere gamification, big data en VR.
- Apps & instellingen: leren omgaan met telefoon of tablet.
- Office & 365: onder andere Sharepoint, Teams en OneNote.
- Social media: Hoe men dit in het werk kan gebruiken.
- Zorgdomotica.
- Applicaties: o.a. ECD en Mijn Leeromgeving.

## Effect

Digivaardiginzorg.nl heeft als doel om stress te beperken die kan worden ervaren wanneer zorgmedewerkers digitaler moeten gaan werken. Ook wordt door de site het gebruik en de implementatie van innovaties gestimuleerd. Daarnaast maakt de kennissite de inzet van zorgtechnologie meer mogelijk met uiteindelijk meer eigen regie voor de cliënt.



# Middin en Cordaan:

## Methodisch kader LifeWise

### Wat is het?

Middin heeft samen met Cordaan het [methodisch kader LifeWise](#) ontwikkeld voor de begeleiding van cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) met bijkomende complexe problematiek. Deze mensen zijn vaak moeilijk bereikbaar voor hulpverlening, vallen vaak uit en ontvangen soms zorg binnen een strafrechtelijk kader. LifeWise biedt de begeleiders een begrippenkader en concrete handvatten om de cliënt verder te kunnen helpen: van streetwise naar LifeWise. Met LifeWise heb je als begeleiders eenzelfde taal (begrippenkader) om met cliënten en hun verwanten en met collega's over de ondersteuning te spreken. LifeWise vormt een kader waarbinnen methodieken, richtlijnen en interventies een logische plek vinden. Een cliëntbespreking krijgt een duidelijke structuur wanneer je de pijlers van LifeWise hanteert: Wat moet er (als eerste) gebeuren: stabiliseren, verbinden, ontwikkelen, inbedden? Welke handvatten kunnen we daarbij inzetten en wat en wie hebben we daarvoor nodig? De begeleiding van (jong) volwassenen met een LVB is altijd maatwerk.

### Hoe werkt het?

LifeWise bestaat uit 4 pijlers van ondersteuning:

1. **Verbinden:** Begeleiders gaan een werkrelatie aan met de cliënt, werken met hem of haar samen, zorgen voor nabijheid en zijn betrokken, ook op afstand. Thema's binnen deze pijler zijn: contact, betrouwbaarheid en dialoog.
2. **Stabiliseren:** Rust ontbreekt maar al te vaak in het leven van mensen met een LVB en bijkomende problematiek. LifeWise heeft als belangrijk doel om het leven van de cliënt samen met de cliënt te stabiliseren. De cliënt blijft daarbij aan het roer. Thema's binnen deze pijler zijn: rust, overzicht en succes.
3. **Ontwikkelen:** het is een belangrijke taak voor begeleiders om de algemene omgangsregels mee te geven aan cliënten en de cliënt actief te ondersteunen om zich deze regels eigen te maken. Belangrijk onderdeel is daarbij psycho-educatie: de cliënt en zijn netwerk meenemen in de consequenties van de beperking en van eigen keuzes. Ook het ontwikkelen van sociale, praktische en cognitieve vaardigheden vallen onder deze pijler. Thema's binnen deze pijler zijn: moreel besef, zelfbeeld en vaardigheden.
4. **Inbedden:** De persoon met LVB leeft zelf zijn of haar leven. Daarom is het belangrijk steeds aandacht te hebben voor het overdragen van de professionele betrokkenheid naar meer informele ondersteuning. Ook moet je als begeleider de complexe wereld om de cliënt heen vertalen naar begrijpelijke adviezen en informatie, ook voor de omgeving van de cliënt. Thema's binnen deze pijler zijn: borgen, context en richting.



## **Elke pijler omvat 4 handvatten**

Elk handvat is uitgewerkt in concrete handelingsrichtlijnen en bejegeningadviezen. In het methodisch kader zijn, naast de pijlers en de handvatten, beschreven welke kennis, vaardigheden en houding je als begeleider nodig hebt. Ook de praktisch-organisatorische randvoorwaarden zijn opgenomen, zoals het structureel inzetten van intervisie en andere mogelijkheden tot reflectie op het eigen handelen.

## **Effect**

Middin en Cordaan begeleiden in de Randstad een grote groep cliënten met een licht verstandelijke beperking en bijkomende problematiek (LVB+). In de afgelopen jaren is door beide organisaties in de dagelijkse praktijk een vorm van ondersteuning ontwikkeld die aansluit bij deze vaak als 'moeilijk' ervaren doelgroep. De ervaring van cliënten, hun verwanten, verwijzers en medewerkers is dat deze werkwijze tot goede resultaten leidt: cliënten krijgen hun leven meer op de rit, ervaren meer rust en de omgeving ervaart minder overlast.

# Odion:

## Odionmethode

### Wat is het?

[Odion](#) daagt haar medewerkers uit naar zichzelf én naar hun werkwijze te blijven kijken met de Odionmethode.

De Odionmethode is een methodisch kader waarmee Odion naar buiten toe duidelijk laat zien waar ze voor staat en dat meer houvast biedt aan (nieuwe) collega's.

### Hoe werkt het?

De missie en de visie van Odion zijn vertaald tot een methode met bijbehorende technieken en middelen. De Odionmethode zorgt ervoor dat medewerkers doorlopend in ontwikkeling zijn. Ze kijken kritisch naar de huidige manier van werken en verbeteren deze continu. Dit zorgt ervoor dat medewerkers zich van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam kunnen ontwikkelen.

### Het effect

Door zorgmedewerkers actief te betrekken in het evalueren van de huidige manier van zorgverlening is er een betere aansluiting op de zorgbehoeften van de cliënt. Ook zorgt de duidelijke doorvertaling van de missie en visie in concrete handvatten ervoor dat medewerkers een eenduidig doel voor ogen hebben. Odion heeft met 53,2% een zeer hoog percentage medewerkers dat betrokken en bevlogen is. Het gemiddelde in de gehandicaptenzorg ligt op 44,2%. Odion is na succesvolle pilots momenteel bezig met de implementatie van de Odionmethode in de rest van de organisatie.

### Verantwoordelijk manager Arne Theunisse:

Samen bouwen we met begeleiders aan een methodisch kader dat recht doet aan de begeleiding en ondersteuning van mensen met een beperking, ongeacht welke beperking ze hebben. Geen vraag is daarbij te gek.

### Link film

[Film Odion: geen vraag te gek](#)



# Philadelphia:

## Beste werkgever & laag ziekteverzuim

### Wat is het?

Philadelphia heeft in 2019 wederom het 'Beste Werkgevers Keurmerk' mogen ontvangen van hun eigen medewerkers. Dit betekent dat Philadelphia uitblinkt op thema's als betrokkenheid en goed werkgeverschap en hierop boven het gemiddelde van hun branche scoren. Het 'Beste Werkgevers Keurmerk' is Nederlands grootste, onafhankelijke keurmerk voor goed werkgeverschap, uitgevoerd door extern bureau Effectory.

De thema's waarop getoetst worden zijn:

- Werkgeverschap
- Organisatietrots
- Organisatierichting
- Waardering
- Werk trots
- Het benutten van talent

### Hoe werkt het?

Met name de teams die gestart zijn met zelforganisatie scoren hoog op deze thema's. Autonomie is belangrijk. Een belangrijke factor hierin is dat zij regelarm werken en op weg zijn zelf organiserend te worden. Dat betekent dat medewerkers niet zomaar allerlei regels en richtlijnen opvolgen; er wordt beroep gedaan op het vakmanschap van iedereen. Met als resultaat: meer vertrouwen in zichzelf én in elkaar.

Daarnaast investeert Philadelphia veel in geluk en werkplezier van haar medewerkers. En het lijkt te werken. Met 4,3% ziekteverzuim blijven de medewerkers van Philadelphia het minst vaak ziek thuis in de gehandicaptenzorg. Waar het gemiddelde ziekteverzuim op 6,3% ligt. Hiermee behaalde Philadelphia de eerste plaats op de Vernet Health Ranking 2018 voor organisaties in de gehandicaptenzorg. Dit is de ranglijst voor best presterende zorgorganisaties op het gebied van ziekteverzuim. Het rapportcijfer dat Philadelphia toegekend kreeg was een 9,8.

### Effect

Het resultaat is dat Philadelphia bevlogen medewerkers heeft in het werk die betrokken zijn bij de organisatie. Volgens Philadelphia is het belangrijk dat iedere medewerker blijft leren en blijft ontwikkelen. Belangrijk is om te kijken naar mogelijkheden en kansen. Door het beste uit jezelf te halen, haal je het beste uit de ander. Daarom heeft ze onder meer een Leerhuis voor vakinhoudelijke trainingen maar ook voor cursussen die medewerkers privé vooruithelpen, zoals mindfulness, timemanagement en 'Eet je fit'. Wie persoonlijke ondersteuning nodig heeft, kan bijvoorbeeld een beroep doen op een coach. Babette Alberda (Coördinator duurzame inzetbaarheid) houdt zich bezig met het werkplezier en geluk van de medewerkers van Philadelphia. Dat haar insteek vruchten afwerpt laat het laag ziekteverzuim wel zien net als het onlangs winnen van de vitalitymanager 2019 award.





## **4. Technische innovaties**

# 's Heeren Loo: Johan Elbers en Jan Jakob Leidekker

## Innovatieruimte

### Wat is het?

[De innovatieruimte van 's Heeren Loo](#) laat mensen met een verstandelijke beperking bewegen, beleven, leren en ontwikkelen. Het is een plek waar cliënten tot rust komen, of juist de opwindende van een nieuwe beleving ervaren. De manier waarop de Innovatieruimte is ingericht, zorgt ervoor dat je helemaal op gaat in je eigen beleving. De Innovatieruimte ontwikkelt en werkt samen met cliënten van 's Heeren Loo, hun familie, begeleiders, studenten en bedrijven. We betrekken altijd gedragswetenschappers en/of andere experts bij de ontwikkeling en inzet van de innovaties. Bijvoorbeeld bij Virtual Reality brillen; wat is de werking op gedrag? Naast cliënten die de ruimte bezoeken, zijn er ook cliënten die meewerken aan de ruimte zoals ICT.

### Hoe werkt het?

Alles wat in de Innovatieruimte aanwezig is, is ontstaan vanuit een vraag van iemand met een verstandelijke beperking, of een vraag van hun verwant of begeleider. Alleen zo ontstaan producten die écht bijdragen aan een leuk, mooi en makkelijk leven voor iemand met een verstandelijke beperking. Het zijn dus geen 'gemiddelde' productoplossingen voor algemeen gebruik' maar oplossingen die echt werken. Het gebruik van de Innovatieruimte is gratis. De Innovatieruimte leent ook producten uit, zodat men ze kan uitproberen. De Innovatieruimte is gezellig ingericht en toegankelijk voor iedereen. De ruimte is allereerst bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking die wonen en werken op Groot Schuylenburg, maar iedereen is welkom. Zo is de ruimte op vrijdag geopend voor externe bezoekers. Het zijn dus geen 'gemiddelde' productoplossingen voor algemeen gebruik' maar oplossingen die echt werken.



### Het effect

De Innovatieruimte draagt bij aan een hogere kwaliteit van leven. Cliënten kunnen tot rust komen of juist actief beleven door te zwemmen met dolfijnen (Virtual Reality), een ritje op de motor te maken in een stoel die alles nabootst, maar ook strandballen vangen op het strand behoort tot een van de mogelijkheden. Ook geven innovatieve technologische oplossingen de cliënt meer eigen regie in het dagelijks leven. Zo kan een cliënt nu koffiezetten voor haar visite via Google Home en helpt Tinybot Tessa een andere cliënt bij het herinneren aan activiteiten die gepland staan. Ook kunnen cliënten die werken in de ruimte, bijvoorbeeld aan IT, hun vaardigheden inzetten en verder ontwikkelen.

### Cijfers

's Heeren Loo scoort hoog op cliënttevredenheid; een 8 via Dit vind ik ervan! en op ZorgkaartNL is het cijfer een 7,8. De NPS was in 2017 24%.



## Hoe zit het met funding?

Wat betreft funding moet je een beetje brutaal zijn. Bedrijven en andere partijen gewoon benaderen. Dat hoeft niet meteen groots; in de buurt zoals de lokale mediamarkt. Leg duidelijk uit waarom je het doet; het vergroten van het welzijn en zelfstandigheid van cliënten. Funding is ook opgenomen in de begroting van de regio Apeldoorn. De afgelopen twee jaar is een enorm netwerk opgebouwd en werken we samen met diverse bedrijven (regionaal en landelijk), collega zorgorganisaties en opleidingsinstituten (mbo, hbo en universitair). Ook doen we pilots. Daarin moet je heel duidelijk zijn; je kunt niet iets aan cliënten geven en het twee weken later weer afnemen. Kleine dingen kunnen namelijk een groots effect hebben.

## Hoe borg je zoiets in je organisatie en hoe weet men jullie te vinden?

Het is heel belangrijk om medewerkers mee te nemen in wat je doet. Medewerkers moeten elkaar inspireren en stimuleren en hun rol kunnen pakken. Zo haal je weerstand en/of angst weg. Ook moet je binnen je eigen organisatie duidelijk kunnen uitleggen hoe deze innovatie(koers) bij de essentie van je organisatie past. Het moet namelijk wel aansluiten bij de visie en strategie van de organisatie. Vragen/verzoeken komen binnen via cliënten, medewerkers en familie. Men weet ons steeds beter te vinden. We hebben laatst een folder verspreid onder cliënten, en ook dit helpt.

## Wat is je droom?

Een plek op het terrein voor studenten/bedrijven dat ze samen met cliënten kunnen bedenken en maken. Meer gebruik maken van data. Wij doen wel wat onderzoek om data te creëren. Bijvoorbeeld een somnox kussen en horloge die hartslag/slaap meet; heeft het echt effect? We willen het analyseren. Dan kan je ontdekken wat echt werkt en wat niet. Daar kunnen we veel verder in gaan en op grotere schaal/ met meerdere partijen. Op scholen moet meer aandacht komen voor innovatie; meer de innovatiewereld aanbieden zodat toekomstige medewerkers die mindset hebben en ook om kunnen gaan met innovaties.

### Tips voor andere zorgaanbieders

Je moet durven en lef hebben. Ga praten met bedrijven, scholen en andere partijen.

Denk daarbij wel makkelijk en pragmatisch. Het hoeft niet meteen groots, bijvoorbeeld lokale winkels.

Zoek naar haalbare 'doelen' en vertel binnen je eigen organisatie goed hoe je innovatie(koers) past bij de essentie van je organisatie. Het moet namelijk wel aansluiten op de visie en strategie van de organisatie. Tenslotte, een product moet schaalbaar en betaalbaar zijn.

[Feiten en cijfers 2018](#)

# Evean:

## Medicatiecontrole app

### Wat is het?

[Evean](#) gaat medicatiefouten tegen door het gebruik van de Medicatie Controle App.

### Hoe werkt het?

Bij Evean werken zorgprofessionals met De Medicatie Controle App. Deze app staat op hun iPad en heeft een elektronische toedienregistratie (ETDR). Doordat in de app de medicatie digitaal wordt afgetekend worden medicatiefouten, veroorzaakt door niet-actuele toedienlijsten, gereduceerd. Ook maakt de geïntegreerde bekwaamheidscheck inzichtelijk door wie een dubbele controle van risicovolle medicatie mag

worden uitgevoerd. Deze dubbele controle kan direct online worden voorgelegd aan een collega, of aan een zorgcentrale die 24/7 beschikbaar is. Daarbij is ook is het meest actuele medicatieoverzicht van de cliënt altijd bij de hand via een veilige koppeling met het apotheekinformatiesysteem.

### Effect

Minder medicatiefouten heeft een positieve invloed op de kwaliteit van leven van de cliënt. Daarnaast zorgt het online voorleggen van een dubbele controle voor een lagere werkdruk bij werknemers.



# Amsta:

## App voor cliënten met Korsakov

### Wat is het?

[Amsta](#) helpt cliënten met Korsakov om algemene vaardigheden te oefenen en te leren met behulp van een app.

### Hoe werkt het?

Cliënten met het syndroom van Korsakov kunnen door geheugenverlies niet meer leren van hun fouten, waardoor de zelfstandigheid vaak beperkt is. Met de app kan men weer opnieuw specifieke handelingen aanleren. Dit vergroot de zelfstandigheid en het gevoel van autonomie. Nieuwe vaardigheden aanleren gebeurt met specifieke stappenplannen. Binnen de app kan gebruikt gemaakt worden van filmpjes en foto's, wat het leerproces kan versterken. Daarbij is de app te personaliseren, gericht op wat de specifieke cliënt wil leren en doen. Er kan per cliënt bekeken worden wat hij of zij zelfstandig zou willen ondernemen, zoals een taxi bestellen, zelf de post ophalen, een smart-tv bedienen, een bed opmaken of de tafel dekken.

### Het effect

De app draagt bij aan de zelfstandigheid en autonomie van cliënten met Korsakov. Ook levert de app tijdswinst op die een zorgprofessional kan besteden aan andere (zorg)taken.

Momenteel is deze app nog in de pilotfase, maar de eerste resultaten zijn veelbelovend. Amsta is van plan de app verder te ontwikkelen



# Beweging 3.0:

## Smart glazz

### Wat is het?

De Smart Glazz is een minuscule computer in de vorm van een bril. [Beweging 3.0](#) zet deze bril in bij wondzorg.

### Hoe werkt het?

Als de zorgmedewerker de Smart Glazz opzet, kan een wondzorgdeskundige ergens anders op een beeldscherm meekijken en over een ingebouwde speaker de juiste aanwijzingen geven. Op deze manier hoeft de wondzorgdeskundige niet overal meer fysiek bij aanwezig te zijn.

### Waar staan wij?

Op drie van onze locaties wordt een pilot gedaan. Medewerkers worden getraind in het gebruik van de bril en het meekijken op afstand. De bril is voor meerdere zorgmomenten inzetbaar. Tijdens de pilotfase op de drie locaties wordt ook onderzocht bij welke zorgmomenten de bril het meeste rendement oplevert.

### Het effect

Omdat wondzorgdeskundigen niet meer overal fysiek aanwezig hoeven te zijn en toch hun expertise in kunnen zetten, verbetert de kwaliteit en de regelmaat van de wondverzorging.



# Tangenborgh:

## Zorghorloge (Leefcirkel XL)

### Wat is het?

[Tangenborgh](#) maakt gebruik van Zorghorloge 'Leefcirkel XL'. Dit is een smartwatch die wordt gedragen door bewoners en zorgprofessionals. Leefcirkel XL heeft verschillende toepassingen die de drager ervan kan helpen.

### Hoe werkt het?

Door op de knop van de smartwatch te drukken, kan verbinding gemaakt worden met de verzorgende van de cliënt. De hulpverleners weten dan meteen en op de meter nauwkeurig waar ze naartoe moeten. Deze nieuwe technologie stelt dementerende bewoners in staat om zowel binnen als buiten hun woning vrij rond te lopen. Ook mensen met dementie willen zich graag vrij bewegen. Probleem is dat zij vaak de weg terug niet kunnen vinden en zich ook niet herinneren hoe ze in contact komen met mensen die hen daarbij kunnen helpen. Dit leidt soms tot gevaarlijke situaties. Gebruikers drukken op de alarmknop als zij hulp nodig hebben. Ook kan een 'geofence' cirkel ingesteld worden. Dit is een fictieve cirkel. Als de bewoner zich buiten deze cirkel bevindt gaat er een passief alarm naar de zorgprofessional. Die weet dan precies waar hun cliënt zich bevindt. Hierdoor kunnen medewerkers elkaar ook snel te hulp schieten.

### Het effect

Vrijheidsbeperking leidt tot onbegrepen gedrag, meer gebruik van rustgevendende medicatie en een slechtere gezondheid. De Leefcirkel XL zorgt voor een grotere leefruimte en minder agressief gedrag. Dit zorgt voor minder incidenten voor het personeel en hierdoor minder psychische klachten en uitval. Het veiligheidsgevoel wordt vooral verhoogd doordat zorgprofessionals zelf kunnen alarmeren bij noodsituaties. Ook zijn medewerkers minder tijd kwijt aan het zoeken van bewoners wanneer deze kwijt zijn. Doordat er minder zoekacties nodig zijn kunnen zorgmedewerkers meer tijd besteden aan het leveren van zorg.

### Cijfers

Tangenborg verwacht het medicijngebruik van bewoners met 20% te kunnen terugdringen en het ziekteverzuim onder medewerkers met 20%.





## **5. Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG) en Onbegrepen gedrag**

# Argos:

## John Rijdsijk

### Multi Disciplinair Overleg Onbegrepen gedrag

#### Wat is het?

Het Multi Disciplinair Overleg (MDO) Onbegrepen gedrag wordt bij [Argos](#) ingezet bij onbegrepen gedrag. Het is een methode/aanpak om onbegrepen gedrag te begrijpen. Daarnaast is het doel, in goede afstemming met alle zorgprofessionals, rust te creëren bij de cliënt en het welbevinden van de cliënt te verbeteren. Dit overleg vervangt niet de verplichte MDO cyclus die tweemaal per jaar plaatsvindt.

#### Hoe werkt het?

##### Eerste gedragsvisite

Argos pakt de levensloop van een cliënt erbij. Dit heeft zij bij opname van de cliënt gemaakt door gesprekken met familie, cliënt en 6 weken observatie. Ook heeft Argos de huisartsgegevens hierin opgenomen. Ook wordt het GRIP formulier ingevuld, wat gaat naar een expert (arts/psycholoog). Tijdens de eerste gedragsvisite wordt het doel opgesteld. Bijvoorbeeld om de oorzaak aan te pakken waardoor een cliënt dwaalt, zich terugtrekt, onbegrepen gedrag vertoont. Er wordt dan een logboek bijgehouden met de pijnscore, mogelijke somatische oorzaak, tijden waarop gedrag voorkomt en acties die het team al heeft ingezet om dit te voorkomen. De gedragsdeskundige schrijft dan een benaderingsplan (hoe de zorgmedewerkers de desbetreffende bewoner moeten bejegenen). De gedragsvisite bestaat uit de arts, psycholoog, gedragsconsulent, aandachtfunctionaris gedrag, SPH-er en teamleider. De mantelzorger wordt hierbij, indien mogelijk, betrokken of geïnformeerd.



##### Omgangsoverleg

Hierin wordt besproken wat tijdens de gedragsvisite is besproken. Aanwezig zijn tenminste de psycholoog, gedragsconsulente, aandachtfunctionaris gedrag, sociaal pedagogische hulpverlener (SPH-er) en het team. Ook kunnen hier andere teamleden bij uitgenodigd worden. Het omgangsoverleg is laagdrempelig en omgang (wat soms als moeilijk ervaren kan worden) kan hierin besproken worden. Daarnaast vindt er tijdens het omgangsoverleg kennisoverdracht plaats.

##### Tweede gedragsvisite

De geprobeerde acties om het gedrag te beïnvloeden worden besproken en geanalyseerd. Hierin wordt steeds bijgestuurd en gekeken wat wel/geen invloed heeft op de cliënt, waarbij het welbevinden van de cliënt te allen tijde voorop staat. Ook hierbij wordt de mantelzorger, indien mogelijk betrokken of geïnformeerd.

##### Omgangsoverleg

Hierin wordt wederom besproken wat tijdens de gedragsvisite is besproken.

### **Derde gedragsvisite**

Evaluatie van de acties die genomen zijn om het gedrag te beïnvloeden. Hier wordt ook besproken of het doel behaald wordt. Indien niet, wordt de cyclus weer doorlopen. In realiteit duurt de cyclus vaak langer, omdat men verschillende soorten bejegening/acties probeert om rust te creëren bij de cliënt en het welbevinden te vergroten.

### **Het (beoogde) effect**

Het doel van deze aanpak is om farmaceutische middelen zo lang mogelijk uit te stellen als het gaat om het beïnvloeden van gedrag. In plaats daarvan wil Argos andere interventies uitzetten die het welbevinden van de cliënt kunnen vergroten.

### **Tips voor andere zorgaanbieders**

- De aandachtfunctionaris gedrag signaleert het onbegrepen gedrag, maar ook de input van andere zorgmedewerkers wordt meegenomen. Niet alleen observeren is hierin belangrijk, ook het meetinstrument PRI (prospectieve risico inventarisatie) onbegrepen gedrag.
- Maak individuele medewerkers verantwoordelijk voor het dossier van een cliënt. Als een collega vanuit het team dit doet creëer je eigenaarschap.
- In het team wordt ook bespreekbaar gemaakt wat agressie is, want wat de één niet ervaart als agressie kan voor de ander heel dreigend overkomen.
- Argos neemt huisartsengegevens mee in de levensloop van de cliënt. Dit geeft waardevolle additionele informatie



# Bartiméus:

## Cursus omgaan met agressie voor cliënten

### Wat is het?

[Bartiméus](#) biedt haar cliënten een cursus aan over hoe zij om kunnen gaan met situaties waarin zij te maken hebben met agressie. Bartiméus heeft cliënten met een zintuigelijke beperking.

### Hoe werkt het?

De de-escalatietraining waaraan de cliënten kunnen deelnemen bestaat uit vier bijeenkomsten. In de training leren cliënten wat ze kunnen doen om zelf rustig te blijven als een andere cliënt uit de slof schiet of wat ze kunnen doen als ze bijvoorbeeld zelf boos of verdrietig worden. Daarnaast leren cliënten enkele fysieke technieken. Bijvoorbeeld hoe ze het beste los kunnen komen als iemand anders ze vastpakt. Cliënten voelen zich door de training zekerder in huis en in het openbaar.

### Het effect

De de-escalatietrainingen verminderen het aantal incidenten gelinkt aan agressie en vergroten het gevoel van veiligheid. Dit laatste komt duidelijk naar voren bij de bewoners van Bartiméus. Zij geven als cijfer een 7.5 aan de stelling 'voel ik me veilig' (2017).



# Evean:

## De nieuwe hersenkunde

### Wat is het?

[Evean](#) biedt haar medewerkers de training “De nieuwe hersenkunde” aan om onrust bij cliënten te verminderen.

### Hoe werkt het?

De training “De nieuwe hersenkunde” helpt het verhogen van het gevoel van welbevinden van bewoners met beschadigde hersenen door scholing van medewerkers en aanpassing van de omgeving. Dit wordt door Evean ingezet op PG-wooneenheden en afdelingen. Binnen de training wordt er gebruik gemaakt van coaches die plaatsnemen in de huiskamer om buiten het proces om de prikkels in kaart te brengen. Medewerkers gaan door een andere bril kijken naar de cliënten, hun omgeving en hun eigen gedrag. Dit heeft als gevolg dat men beter op hun omgang met cliënten gaat letten en de oplossingen voor het probleemgedrag gaat zoeken in de omgeving en bij zichzelf. Daarnaast gaan zorgmedewerkers zelf gunstige prikkels bedenken, zodat de bewoners rustiger worden.

### Het effect

Evean heeft de mate van onrust met 34,5% zien afnemen na de training, waarbij er gemiddeld genomen nauwelijks onrustsymptomen waren onder de groep bewoners. Ook is de medewerkerstevredenheid toegenomen doordat medewerkers meer invloed hebben op het werkproces. Gevolg hiervan is een daling van het ziekteverzuim. Een onverwacht effect is dat rust een positieve invloed heeft op de voedselinname van de bewoners. Omdat er tijdens de maaltijden meer rust is, zorgt dit ervoor dat bewoners bij het eten meer zelfstandig zijn. Dit zorgt voor een betere voedselinname.



# Kennemerhart:

## Scholing dementie

### Wat?

Hoe kun je er als zorgmedewerker voor zorgen dat iemand met dementie zich prettig voelt? Hoe kun je onbegrepen gedrag bij mensen met dementie voorkomen? En als dit gedrag toch ontstaat, hoe kun je er dan het beste mee omgaan? Deze vragen staan centraal in de e-learning 'Leren over dementie' van het Trimbos Instituut. [Kennemerhart](#) heeft een scholing ontwikkeld voor medewerkers, aanvullend op de e-learning van het Trimbos. De scholing bestaat uit 4 intervisiebijeenkomsten. Met de verkregen handvatten kunnen medewerkers goed omgaan met onbegrepen gedrag.

### Hoe werkt het?

De scholing focust eerst op het leren omgaan met mensen met dementie, hun behoeften herkennen en daarop inspelen. Het tweede aspect van de scholing behandelt hoe men om kan gaan met onbegrepen gedrag. Hierbij worden vijf typen gedrag uitgediept: agressief, apathisch, afhankelijk, achterdochtig en rusteloos gedrag. In 2017/2018 hebben alle zorgmedewerkers bij Kennemerhart de e-learning van het Trimbos gedaan en een scholing Leren over dementie gehad. De intervisiebijeenkomsten zijn gegeven door psychologen en docenten van Kennemerhart. Tijdens de evaluaties van de training, blijkt dat medewerkers meer kennis hebben over dementie en bewuster zijn van de invloed die de medewerker en de omgeving hebben op het gedrag van de cliënt.

### Het effect

Doordat de zorgmedewerkers meer kennis hebben over onbegrepen gedrag kunnen zij de cliënten meer maatwerk bieden in de benadering. Hierdoor neemt de onrust af bij cliënten en zorgt dit voor een verhoogde kwaliteit van leven.



# Zonnehuisgroep Amstelland:

## Moreel beraad en GRIP

### Wat is het?

[Zonnehuisgroep Amstelland](#) leidt medewerkers op om cliënten met onbegrepen gedrag adequaat te kunnen benaderen. Daarbij wordt gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt zelf, de rol van de omgeving van de cliënt en het bewustzijn van de medewerker van het effect van eigen handelen. Zonnehuisgroep Amstelland werkt samen met haar medewerkers uit de zorg en behandeling en betreft stagiaires en de lectorer practitioner erbij.

### Hoe werkt het?

Er is, na de evaluatie van de scholing in het kader van Waardigheid en Trots, gekozen voor een scholingsopzet die gebaseerd is op casuïstiek en moreel beraad. Dit wordt vormgegeven in nauwe samenwerking met de afdeling Opleidingen en de aangestelde lector. In de scholing draait het vooral om de vraag; wat is nu de goede zorg in deze situatie. Wat is de moeilijke keuze in deze situatie en wat is een gedragen oplossing.

De casuïstiek wordt besproken aan de hand van het bio psychosociale model. Het bijbehorende stappenplan van de Zonnehuisgroep lijkt sterk op de GRIP methodiek van de VU. Centraal staat een cliënt waarmee de betrokken medewerkers

dagelijks te maken hebben. Binnen het stappenplan van de Zonnehuisgroep vind je ook de 7 stappen die Reliëf heeft benoemd van een moreel beraad. De psycholoog leidt vaak het proces. Als de casus besproken is, er een goede analyse is gemaakt en is er consensus over de benadering van cliënt, wordt er een benaderingsadvies gemaakt. Deze vorm wordt op verzoek geboden aan teams maar kan ook dagelijks in het werk worden toegepast, ook om leerlingen meer klinisch redeneren eigen te laten maken. De lector kan op de LIN afdeling (leer en innovatie netwerk) een stimulerende rol hebben.

### Effect

Allereerst wordt de kwaliteit van leven van ouderen met onbegrepen gedrag verhoogd door een juiste benadering. Medewerkers voelen zich beter toegerust en er is overeenstemming over omgaan met het gedrag. Doordat Zonnehuisgroep Amstelland de betreffende onderwijsinstelling meeneemt in de praktijk, ontstaat de mogelijkheid om actuele zorgvragen en casuïstiek naar het onderwijs/studie Verpleegkunde te brengen. Ook is er een betere begeleiding van de stagiaires op de werkvloer door de aanwezigheid van een docent.



# Wij helpen u graag verder



## Kijk op

[www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor](http://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor)



## Schrijf naar

Zilveren Kruis Zorgkantoor  
Postbus 353  
8000 AJ Zwolle



## Bel ons

Telefoon (038) 456 78 88  
Bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 18.00 uur



## Mail ons

Ga naar 'contact' op onze website [www.zk.nl/zorgkantoor](http://www.zk.nl/zorgkantoor)  
en kies voor 'mail ons'

Deze brochure is een uitgave van het Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. KvK 34245138.  
Exemplaren kunt u downloaden op [www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor](http://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor).

### Disclaimer

Aan de informatie die in deze brochure staat kunt u geen rechten ontleen.  
De informatie die u aantreft komt van betrouwbare bronnen.