

# ‘Je voelt de nieuwe energie stromen’

Dat je met de zwaarste bewonerscategorie wonderen kunt verrichten bewijst locatie Heemstate van ViVa! Zorggroep, waar medewerkers, familie en vrijwilligers met vereende krachten het zorgmodel aan de kant schoven. ‘In een instelling wonen de cliënten op het werk van de verzorgenden. Wij werken in hún woning, dat is onze basishouding.’

TEKST: ANNET MASELAND



BEELD: HEEMSTATE, COLLAGE: ANNET MASELAND

‘Bewoners, familie en vrijwilligers moeten zich in Heemstate echt thuis voelen.’

**E**en goed huis herken je binnen vijf minuten, had DAZ-trainer Ruud Dirkse van tevoren gezegd. Je hoeft alleen je neus in de lucht te steken: ‘Ruikt het onplezierig of ruik je lekkere etensgeuren?’ En geef je ogen de kost: ‘Hoe gaan de verzorgenden met de bewoners om?’ Hij heeft gelijk. Eén stap over de drempel van verpleeghuis Heemstate in Castricum komen de geuren van versbereide soep je tegemoet. Een bewoonster wandelt de gang op en begroet teamleider Miranda Schep als een oude vriendin. Ze kroelen even en maken een kletspraatje in een taal die voor buitenstaanders niet te verstaan is, maar het maakt ze allebei aan het lachen. Tijdens de korte rondleiding door het kleinschalige verpleeghuis valt op hoe rustig de sfeer in de kamers en op de gangen is. ‘We drukken de verzorgenden altijd op het hart niet naar elkaar te roepen’, zegt Miranda. Die rustige sfeer bewaren is knap als je bedenkt dat hier cliënten van de zwaarste categorie wonen. Bijna alle 33 bewoners hebben te kampen met cognitieve problemen en ernstige gedragsproblematiek, al dan niet veroorzaakt door een psychiatrisch ziektebeeld. Alsof het de gewoonste zaak van de wereld is stormt een bewoonster de kamer van de teamleider binnen. In tranen,

schokschouderend, of ze even aan het bureau van Miranda mag zitten. Die knikt. 'Ga maar even kleuren, daar word je rustig van.' Na het bezoek: 'Het wordt haar soms te veel, dan moet ze even uit de groep zijn.' En de teamleider pikt onverstoord de draad van haar verhaal weer op.

## HUISELIJK WONEN

Over het project 'Huiselijk wonen' was Miranda net aan het vertellen. Toen ze in 2011 bij Heemstate kwam werken besteedde ze in het begin vooral veel aandacht aan de sociale veiligheid en een goed werkklimaat. Na een jaar was het ziekteverzuim laag, waren er nauwelijks klachten en was er een goede sfeer in het team. Wat wil je als kersverse teamleider nog meer, zou je denken. Maar Miranda en haar mensen wilden toch nog een verbetering maken. Om excellente zorg te leveren moest er een knop om, vertelt ze. 'Het welzijn van de bewoners moest vooropstaan. We wilden minder een instelling zijn en meer een echt thuis. In een instelling wonen de cliënten op het werk van de verzorgenden, dat willen we niet. Wij werken in hún woning, dat is onze basishouding.'

Heemstate wilde loskomen uit het zorgmodel. 'Dus een bewoner niet zien als een optelsom van problemen en beperkingen. Maar: wat kan iemand? Waar houdt hij van? En waarvan wordt hij rustig? Hoe kunnen we het wonen

### AANDACHTSPUNTEN BIJ PROJECT HEEMSTATE:

- meer afstemming en begrip voor rollen medewerkers, familie en vrijwilligers;
- zinvolle dagbesteding;
- inrichting/aankleding woon- en leefomgeving (binnen en buiten);
- inrichting zorg en welzijn na opname;
- communicatie;
- cliënttoewijzing;
- sfeer;
- werving meer vrijwilligers en familie;
- veranderende rol activiteitenbegeleiders en psycholoog;
- levensboeken;
- kwaliteit zorgleefplannen.

**Samengevat:** meer welzijn voor bewoners dankzij betere samenwerking.



FOTO: ANNET MASELAND

Teamleider Miranda Schep: 'Er heerst hier nu echt het omgekeerde van de wassen-wassen-wassenmentaliteit.'

hier zo prettig mogelijk maken?' Die basishouding verandert de relatie tussen medewerkers, familie en verzorgenden. 'Ook daar moesten we een omslag maken', zegt Miranda. 'We wilden familie en vrijwilligers laten voelen dat ze hier echt welkom zijn, dat ook zij zich hier echt thuis voelen.'

## ECHE VERANDERING

Allemaal mooie woorden, maar hoe breng je ze in praktijk? Het begon bij de werkgroep 'Huiselijk wonen' die een aantal dingen in gang zette. Een kenmerk van de bewoners in Heemstate is dat ze naast de prikkels in de woonkamer ook regelmatig de rust van hun eigen kamer opzoeken. Hoe konden ze bijvoorbeeld hun eigen kamer extra gezellig maken? Echt vaart kwam erin toen bureau DAZ er een grootschalig project van maakte (zie kader). Er kwam geld vrij voor een ervaren projectleider; José Kuipers van DAZ. Zij leidde de bijeenkomsten, gaf trainingen en coachte de medewerkers

een jaar lang. 'Pas toen werden er dingen echt in gang gezet', blikt Miranda terug. 'Je voelde de nieuwe energie door de afdeling stromen.'

Op de eerste bijeenkomsten waren medewerkers van alle disciplines aanwezig, maar ook familie en vrijwilligers. Zij bogen zich samen over de vraag wat er moest veranderen om het welzijn omhoog te krikken. Heel democratisch werd er over de belangrijkste onderwerpen gestemd. Daaruit kwamen allerlei huiswerkopdrachten voort, waarmee medewerkers samen met familie en vrijwilligers aan de slag gingen. Dat waren vaak heel concrete zaken. Miranda: 'Zo was er een groepje dat bij gebrek aan een buitenkraan een bewateringssysteem verzorgde en installeerde voor de moestuin, zodat ook de bewoners de planten water konden geven.'

De kamers werden opgefleurd en er werd meer muziek gemaakt — dat waren wensen van de bewoners. En er kwam de 'Landelijke Heemstate Opruimdag'.



‘Welzijn en kwaliteit van leven voor bewoners van Heemstate’, zo heette het project officieel dat bureau DAZ in 2013 in Heemstate begeleidde. Is zo’n grootschalig project nodig om zaken te veranderen? Ja, zegt Ruud Dirkse, eigenaar van DAZ. ‘Het grote voordeel is dat er tijd vrijkomt om dingen grondig aan te pakken. Vaak veranderen zaken wel, maar zonder beleid of halfslachtig. Trainer José Kuipers kon van de zijlijn de medewerkers intensief coachen, vragen stellen en opperen hoe het misschien anders kan. Zo’n stuwende kracht is nodig om dingen in gang te zetten en structureel te veranderen.’ Maar verwacht geen wonderen, benadrukt Ruud. ‘Het is niet een kwestie van even met een toverstokje zwaaien. De ingrediënten moeten er wel zijn. Enthousiasme onder de medewerkers, bereidheid om anders naar de zorg van alledag te kijken. In dit huis was er al veel in gang gezet.’

### Daling incidenten

De resultaten in Heemstate gingen vervolgens ieders verwachtingen te boven. Om te beginnen daalde het aantal incidenten gemeld door medewerkers (MIP) van negentien naar negen en verminderde het aantal agressie-incidenten van 46 naar twaalf. Daarbij groeide het aantal vrijwilligers van acht naar achttien. Ruud: ‘Dat maakt echt een verschil in kwaliteit van zorg. Bedenk maar wat je allemaal meer kunt doen als je ineens twee keer zo veel vrijwilligers tot je beschikking hebt. De tevredenheid van medewerkers en bewoners steeg naar het rapportcijfer 8. Medewerkers hebben meer lol in hun werk en zeggen dat ook.’ Een veranderingsproces als bij Heemstate is precies waarom Ruud in 2005 zijn bureau Dirkse Anders Zorgen (DAZ) begon. Zelf had hij daarvoor in de rol van mantelzorger gezien dat het anders moest. Een van de gebreken van de zorg is dat alles is overgeorganiseerd; funest vindt hij dat. ‘Elk taakje is bij iemand anders ondergebracht. Je hebt iemand voor bewegen,

iemand voor de activiteiten, iemand die voor het eten zorgt. En dat allemaal in een hiërarchie waarbij precies is vastgelegd wie wat doet. Het lijkt wel een kastenstelsel! Taken wegschrijven of de dingen blijven doen omdat we dat nu eenmaal zo doen; daar moeten we vanaf.’

### Netwerk belangrijk

Voor een zware doelgroep als bij Heemstate waarbij veel relaties beschadigd zijn, is het in stand houden van het netwerk heel belangrijk. ‘Voor familie is dat soms moeilijk op te brengen’, zegt Ruud. ‘Dan pik je als verzorgende die taak op. Is er nog een oude buurman of een ex-collega? Doe aan deze een gerichte oproep, bijvoorbeeld om een keer te gaan wandelen. De helft van de mensen zal zo’n verzoek gelijk weigeren. Veel mensen vinden het namelijk eng om dementerenden te bezoeken. Maar daar trek je je niets van aan en gaat snel naar de volgende. Er zijn altijd mensen te vinden die het wel willen.’ Het mag van Ruud allemaal wat minder verlopen volgens de standaardprocedures. ‘Hoe straal je een sfeer uit dat vrijwilligers en familie welkom zijn? Vaak is de eerste zin die een vrijwilliger leest: “Als iemand valt mag u hem niet oprapen.” Het standaardcontract is helemaal geschreven vanuit de aansprakelijkheid. Het eerste waar je als vrijwilliger of familie over te horen krijgt zijn de regels en procedures. Terwijl dat juist de zaken zijn waar je het in eerste instantie niét over moet hebben. Natuurlijk moet je de aansprakelijkheid goed hebben geregeld, maar de vraag is hoe je het zo kunt regelen dat een vrijwilliger wel iemand mag helpen op te staan.’

*Het project in Heemstate is gerealiseerd met subsidie van het Fonds Sluyterman van Loo: [www.fondssluytermanvanloo.nl](http://www.fondssluytermanvanloo.nl). Meer lezen over dit project kun je op [www.moderne-dementiezorg.nl](http://www.moderne-dementiezorg.nl), waar ook de rapportage te downloaden is.*

Iedereen was een dag lang met elkaar in de weer om op te ruimen en klusjes te doen die er normaal niet van komen, zoals scheefgetrokken gordijnen weer netjes ophangen.

### LEVENSBOKEN

De familie bleek het vooral lastig te vinden om hun bezoeken in te vullen. Ze wisten niet zo goed wat ze moesten doen. ‘Bedenk daarbij dat de familie met de bewoners vaak al een hele geschiedenis achter de rug heeft’, zegt Miranda. ‘Vrijwilligers bleken behoefte te hebben aan meer informatie over de achtergrond van de bewoners. Die twee wensen kwamen mooi samen in het maken van levensboeken. In het project is daar echt werk van gemaakt. Iedere bewoner heeft er nu een. En heel belangrijk: ze zijn nog niet af. Als de familie of een vrijwilliger iets meemaakt met de bewoner wordt het boek verder aangevuld.’

‘Weet je wat zo mooi is? Dat alleen al het samen doen met familie en vrijwilligers zo’n project al zo veel goede energie geeft’, zegt Miranda. ‘Mensen leren elkaar kennen, je merkt dat ze zich hier meer thuis voelen en makkelijker langskomen.’

### NIETS IS TE GEK

Ook bij de medewerkers zag Miranda een omslag. ‘Er heerst hier nu echt het omgekeerde van de wassen-wassen-wassen-mentaliteit. Niets is te gek meer. Vroeger zeiden we nog wel eens tegen elkaar: “Dat kan niet omdat we het altijd zo doen.” Of: “Dat lukt niet want daar hebben we geen tijd voor.” We hebben nu geleerd dat er eigenlijk heel veel kan. Van de zomer — het was mooi weer en ik zat thuis in het weekend onze Facebook-pagina te bekijken — zag ik dat de meiden een barbecue met de bewoners hadden georganiseerd. Dat doen ze toch maar, vlees kopen en

een barbecue improviseren. Dan zit ik echt trots te lezen, hoor!’ Dat medewerkers, familie en vrijwilligers nu zo harmonieus met elkaar omgaan ligt vooral aan de communicatie. ‘Dat liep als een rode draad door de trainingen’, vertelt Miranda. En vrijwilligers worden nu beter begeleid. ‘Als er dingen mislopen ligt dat bijna altijd aan verkeerde verwachtingen. Wat een vrijwilliger bijvoorbeeld moeilijk vond aan onze bewoners is dat zij geen dankbaarheid tonen als je iets leuks met ze doet. Dat leggen we nu beter uit.’ Hier wonen mensen die vaak een zwaar leven achter de rug hebben en daar cognitieve problemen bovenop krijgen. Die ellende wil Miranda niet wegpoetsen. Het doel van het project was ondanks die zwaarheid zo veel mogelijk lichtpuntjes te brengen en vooral allesbehalve een saai verpleeghuis te zijn. Missie geslaagd. ■