

## Collega's over belevingsgerichte zorg

"Een klant moest vanwege de zorgzwaarte verhuizen naar De Uiterton, maar wilde dit absoluut niet. We hebben met deze man en zijn kinderen om de tafel gezeten en afspraken gemaakt over wie wat kon bijdragen, zodat meneer in zijn appartement kon blijven wonen. Daarbij hebben we ook afgesproken wat de grens is."  
*medewerker Parkzijde*

"Belevingsgerichte zorg is werken met je hart. Ik verwen de bewoners graag met een gebakken eitje, een tosti of een pannenkoek."  
*medewerker kleinschalig wonen*

"We kennen alle bewoners bij naam, maken een praatje als er tijd voor is en delen graag complimentjes uit"  
*medewerker receptie*

"Eén mevrouw op de groep maakte steeds dezelfde beweging als er koffie gezet werd. We hebben aan haar familie gevraagd wat ze hiermee zou kunnen bedoelen. Zij vertelden ons dat mevrouw waarschijnlijk bedoelde dat er Buisman en een snuffel zout bij de gemalen koffie moest. We kochten een potje Buisman en sindsdien zetten we koffie met Buisman en een beetje zout."  
*medewerker dagverzorging*

"Mevrouw wilde niet dat haar nagels werden geknipt, terwijl dat hard nodig was. Een van mijn collega's heeft mevrouw met haar handen in een lauwe sopje gezet en haar handen gemasseerd. Daarna mochten we haar nagels wel knippen."  
*medewerker zorg*

"We maken zelf de deur open als we weten dat een klant slecht ter been is en anders de hele gang door moet lopen. Een kleine moeite, maar het wordt door de cliënt erg gewaardeerd."  
*medewerker thuiszorg*

"Onze werkwijze is aangepast aan de wensen van de bewoners: de tijd van opstaan, douchen en activiteiten."  
*medewerker zorg*

"Een bewoner wilde liever niet door een broeder geholpen worden. Pas toen we haar levensverhaal hoorden, begrepen we als team waarom. We zorgen er dus altijd voor dat deze mevrouw door een zuster geholpen wordt."  
*medewerker zorg*

"Ik weet precies welke bewoner waar zit. Ook weten we wat iedereen graag eet, tot aan de grootte van de portie en of ze liever uit een kom of van een bord eten. Bijzonderheden dragen we aan elkaar over via ons communicatieboek."  
*medewerker restaurant*

"We maken sfeer met muziek, we tonen interesse en vragen na hoe het met iemand gaat."  
*medewerker activiteiten-begeleider*

"De batterij van de klok van een klant van de Thuiszorg was leeg. Mevrouw vond het erg lastig dat ze niet kon zien hoe laat het was. Ik heb de batterij vervangen en de klant was weer blij."  
*medewerker behandelteam*

### Even bijpraten met... Lydianne Vermeulen over de werkgroep zingeving

"Voor medewerkers is het prettig om ruimte te krijgen voor hun persoonlijke verhaal"

Lydianne Vermeulen, stafmedewerker kwaliteit en beleid bij Woonzorg Flevoland, is een van de initiatiefnemers van de werkgroep zingeving.

#### Lydianne, vertel... Wat houdt de werkgroep zingeving in?

Vanuit de organisatie vingen we signalen op dat medewerkers behoefte hebben om stil te staan bij het onderwerp zingeving. We komen ongeveer eens per drie maanden bij elkaar. Een van de medewerkers of de organisatie van de groep brengt een onderwerp in waarover we met elkaar praten.

Dit kan een thema zijn dat dichtbij een van onze collega's staat, zoals het verliezen van de regie of wat het met hen doet als zij een klant erg verdrietig zien. Maar ook thema's als omgaan met onbegrepen gedrag of ouderenmishandeling komen voorbij.

#### Wie zitten er in de werkgroep?

De werkgroep vertegenwoordigt de organisatie en dus zijn alle afdelingen uit de Hanzeborg en De Uiterton vertegenwoordigd.

### De nieuwe vrijwilliger

"Het vrijwilligerswerk en de collega's laten me zien dat ik een goed persoon ben"

Omdat lichte zorg en ondersteuning niet meer, of minder, door de overheid bekostigd wordt, is de vraag naar vrijwilligers toegenomen. En dat terwijl de vrijwilliger zoals we die vroeger kenden, langzaam uit beeld verdwijnt. Hoe gaan we daarmee om?

Vroeger zette veelal de 'oudere' vrouw, nadat de kinderen uit huis waren, zich in als vrijwilliger. Met name in het activiteitenprogramma van de activiteitenbegeleiders werden zij ingezet. Tegenwoordig zien we een nieuwe generatie vrijwilligers. Jonge mensen die naast hun werk of studie vrijwilliger willen zijn en mensen die tijdelijk geen werk hebben of een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, zetten zich in als vrijwilliger. Zij hebben andere wensen en doelen: niet langer staat alleen de gezelligheid en de zinvolle invulling van de dag voorop, maar ook zelfontplooiing en het inzetten van talent zijn belangrijk.

Het vrijwilligerswerk moet bijdragen en aansluiten bij hun dynamische leven. We zien ook meer vrijwilligers die niet voor iedere klus inzetbaar zijn, omdat zij vanwege een (sociale) beperking begeleiding nodig hebben.

En dus probeert Woonzorg Flevoland die nieuwe groep vrijwilligers aan te spreken. Door de vergrijzing groeit de groep met actieve 65 plussers: zij zijn potentiële vrijwilligers. Ook is het een

#### Wat is het doel van de werkgroep?

In de werkgroep staat de medewerker centraal en niet het beleid. Iedere bijeenkomst staan we stil bij wat het onderwerp voor de medewerker betekent. De onderwerpen raken mensen soms persoonlijk en er is ruimte om te vertellen over gevoel en eigen ervaring. We kijken met de groep of we handvatten kunnen aanreiken om met de obstakels die je tegenkomt, om te gaan.

Door over het onderwerp te praten, creëer je sensitiviteit. Het onderwerp doet ertoe als erover gesproken wordt. Omdat alle afdelingen vertegenwoordigd zijn, hopen we dat de leden van de werkgroep hun bevindingen bespreken met hun collega's. Zo verspreidt de informatie zich als een olievlek over de organisatie.

#### Merk je al dat dat doel behaald is?

We merken dat het voor medewerkers prettig is dat ze in de werkgroep de ruimte krijgen hun ervaringen en persoonlijke verhalen te delen en met elkaar te praten over onderwerpen die dichtbij je liggen of juist iets verder van je af staan. Ik hoorde laatst een groepslid zeggen dat de drempel om collega's aan te spreken op hun gedrag, lager is geworden. Hoewel het precieze resultaat van de werkgroep lastig te meten is, is dat iets waaraan we merken dat de werkgroep zin heeft.

trend dat de werkende mensen naast hun baan een bijdrage aan de maatschappij willen leveren. Door de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de participatiewet is de vraag naar dagbesteding toegenomen. Dit biedt kansen om mensen met lichte psychiatrische problemen in te zetten of te laten meedraaien in de zorg en ondersteuning. Zo doet één van de klanten van Ondersteuning Thuis vrijwilligerswerk voor Woonzorg Flevoland en Welzijn Lelystad. "Ik heb een aantal zware jaren achter de rug. Ondersteuning Thuis heeft mij geholpen om weer structuur aan te brengen in mijn leven," vertelt Marijke Roos. Omdat Marijke niet langer in staat was haar baan uit te oefenen, maar toch graag een bijdrage levert aan de maatschappij, doet zij sinds een aantal maanden vrijwilligerswerk bij De Opstap, de vervoersservice van Welzijn Lelystad waar Woonzorg Flevoland een nauwe samenwerking mee onderhoudt. "Wanneer ouderen opgehaald willen worden met een busje, bellen ze ons. Ik neem de telefoon op of werk achter de computer en help mee met de planning." Marijke doet dit twee dagdelen per week. "Iedere keer ga ik er met plezier naartoe. Ik voel me erg welkom, het is een warm nest. Een tijdje geleden ging mijn gasfornuis kapot. Mijn collega's hebben rondgebeld en voor ik het wist, had iemand een leen-fornuis voor me geregeld. Ik durf hier ook alles te vragen, mijn collega's zijn ontzettend behulpzaam. Het werken met de computer en de planning is best een uitdaging, maar als ik iets niet weet, vraag ik het." Een verplichting vindt Marijke het niet. "Welnee, ik vind het geweldig! Ik ben opgenomen in de groep en draag mijn steentje bij aan de maatschappij. Het werk en mijn collega's laten me iedere week zien dat ik een goed persoon ben."

# WOONZORG FLEVOLAND BELEVINGSGERICHTE ZORG



### Het hart van de zorg

Binnen Woonzorg Flevoland wordt iedere dag hard gewerkt om de zorg en ondersteuning nog beter te maken. Dit doen we met vele mensen: zorgmedewerkers, managers, staffunctionarissen en vrijwilligers. En uiteraard met de zorgvragers zelf. Dit zijn vaak geleidelijke processen die niet met harde uitkomsten te meten zijn. Maar die wél het verschil maken en gaan over hele wezenlijke aspecten van het leven. Daarom vonden we het de hoogste tijd om de schijnwerpers hier eens op te richten en te laten zien wat er achter de schermen allemaal gebeurt om de zorg nog beter te maken.

0320 - 229 229 | Woonzorg Flevoland



Woonzorg Flevoland

Meentweg 12, 8224 BP Lelystad  
E. info@woonzorgflevoland.nl  
T. 0320 229 229



## De zorgvrager verandert, de activiteiten veranderen mee

“Binnen de groep heeft iedereen een ander niveau”



Mensen wonen langer thuis en hebben intensievere beperkingen wanneer ze in één van de woonzorglocaties komen wonen. De bewoners hebben een individuelere zorgvraag.

Hun wereld is kleiner en de spanningsboog is korter dan voorheen. Dit zorgt voor een omschakeling van activiteiten-begeleiders.

“Binnen een groep heeft iedereen een ander niveau, we moeten onze aandacht richten op alle individuen in plaats van op een groep,” vertelt activiteitenbegeleider Ineke van Munster. Daarnaast is een toenemende groep bewoners niet langer in staat deel te nemen aan bepaalde activiteiten. Waar de kaartmaakclub een aantal jaar geleden nog 3D-kaarten maakte met kleine figuurtjes, zijn de figuren nu groot en vierkant, of zelfs voorgestanst. Ook de

## Een ochtend met muziektherapeute Anke Wijngaarden

Iedereen is aanwezig: activiteitenbegeleiders, medewerkers van de dagbehandeling van Hanzeborg en De Uiterton, groepsverzorgers van De Uiterton en de consultant belevingsgerichte zorg. Vandaag verzorgt muziektherapeute Anke Wijngaarden eenmalig de werkgroep Veranderende doelgroep. Ze zitten met z'n allen om een grote ronde tafel en starten met een kopje koffie.

“Hebben jullie gehoord van de dood van Prince?” vraagt Anke tijdens het koffiedrinken. Dat heeft de groep zeker: er start een discussie over de beste nummers van Prince. Anke zoekt op haar tablet naar de nummers die geroepen worden en sluit haar muzikspeler aan. Purple Rain klinkt door de speakers. De groep deelt voorkeuren, meningen en herinneringen.

“En Boudewijn de Groot, kennen jullie die ook nog?” De werkgroep probeert samen op de naam van zijn bekendste liedje te komen. Anke vraagt of het nummer ‘Verdronken Vlinder’ de groep bekend voorkomt en deelt blaadjes met de songtekst van het nummer uit. Anke speelt het nummer twee keer af terwijl de groep meeleest op papier. “Hoe interpreteren jullie het liedje en de tekst?” vraagt Anke na afloop van het nummer. Iedereen krijgt de kans om deze vraag te beantwoorden. Met elkaar komt de groep op punten die ze alleen misschien niet hadden opgemerkt.

Tijd voor het tweede rondje koffie. Anke legt aan de groep uit wat zij zojuist heeft gedaan: ze heeft met deze groep de muziektherapie gedaan zoals ze dat ook met een groep bewoners doet. “Iedere bijeenkomst begin ik met een kopje koffie en een

creatieve club waarbij een bloem in een pot of een windlicht werd gemaakt, heeft een andere invulling gekregen. De geheugentraining is vereenvoudigd. “Aan die groep doet een bewoner mee die een laag zelfbeeld heeft. ‘Vraag mij maar niet, want ik weet het antwoord toch niet’, zegt hij vaak. Dan stel ik hem een vraag die niet op de kaartjes staat, maar waarop hij wel het antwoord weet. Als ik vraag welke kleuren de Nederlandse vlag heeft en hij zegt ‘rood, wit en blauw’, zie ik dat dat hem goed doet,” legt Ineke uit. De werkgroep Veranderende doelgroep is opgericht. Daarbij bespreken groepsverzorgers, medewerkers van de dagbehandeling en activiteitenbegeleiders wat de consequenties zijn van de veranderende doelgroep en wat dit betekent voor hen persoonlijk, voor het werk en wat de mogelijkheden zijn.

“We zijn ons al een aantal jaren bewust van de verandering. Steeds meer bewoners kunnen geen eigen creatie meer maken,” vertelt Ineke. Dit vraagt om een ander soort activiteiten, die meer gericht zijn op zintuiglijke beleving én om een andere benadering en begeleiding van de activiteitenbegeleiders en andere betrokkenen. “We zijn met de doelgroep meegegroeid. Het begint bij jezelf. Als je de situatie accepteert zoals die is en je niet bang bent om veranderingen aan te gaan, zijn er nog steeds veel mogelijkheden, maar op een ander niveau.”

gesprek, als dat mogelijk is. Zo voelen mensen zich op hun gemak en kom ik erachter wat er speelt.” De meeste groepsliden hadden niet door dat Anke’s vraag of ze ‘hebben gehoord van de dood van Prince’ het startsein was om te beginnen met de muziektherapie. “Die overgang gaat dus geleidelijk en maak ik niet hard door te zeggen ‘we gaan nu beginnen’,” aldus Anke.

Dit zijn nuttige tips, met name voor de activiteitenbegeleiders. Anke geeft meer tips en beantwoordt vragen. Wat te doen als zich bijvoorbeeld groepjes vormen binnen de groep? Anke’s tip: “Door de iets stillere meneer of mevrouw ook bij het gesprek te betrekken of juist gericht een vraag te stellen aan twee dames die zich afzonderen worden onderling minder snel groepjes gevormd en voelt iedereen zich onderdeel van de groep.” Als groepsleider kun je niet achterover leunen. Je hebt een belangrijke rol en bent onderdeel van het proces. En als er na een uur geen zichtbaar resultaat is? “Het gaat niet om het eindresultaat. Soms blijven we hangen bij de koffie, als iemand een bijzonder verhaal heeft of iets verdrietigs heeft meegemaakt. Het is geen productieproces.

Het belangrijkste doel is een fijne sfeer creëren waarbij iedereen zich gezien en gehoord voelt.” Of, zoals consultant belevingsgerichte zorg Jan Krol aanvult: “Alles wat er gebeurt, is materiaal.”



## Van medisch naar welzijn...

“Mensen zijn meer dan hun ziekte”

Waar het vroeger een recht was om in een bejaardentehuis te wonen en mensen vaak nog zelfstandig waren, is dat tegenwoordig heel anders. “Mensen die in één van de woonzorglocaties van Woonzorg Flevoland komen wonen, hebben een zwaardere zorgvraag dan voorheen. Een uitgebreid zorgpakket en behandeling is nodig en alles wat daarbij komt,” vertelt Jan Krol, consultant belevingsgerichte zorg. Jan merkt tegelijkertijd dat aandacht voor kwaliteit van leven steeds belangrijker wordt. “Het is aan ons om ervoor te zorgen dat we de focus van medisch meer naar welzijn en kwaliteit van leven leggen. Mensen zijn veel meer dan hun ‘ziekte’ of datgene waarvoor zij zorg ontvangen.

We moeten niet de nadruk leggen op hun zwakte, maar focussen op wie ze zijn en de sociale aspecten.” Dat wordt sinds een aantal jaar gedaan in de bewonersbesprekingen. Dit zijn

besprekingen waarbij het (veranderende) gedrag van een bewoner wordt besproken, aan de hand van de geschiedenis en het levensverhaal.



Hierdoor staat de bewoner centraal en niet zijn kwaal. Op dit moment zijn zorgmedewerkers en zorghulpverleners, de consultant belevingsgerichte zorg en een psycholoog aanwezig bij de besprekingen. Jan Krol ontwikkelt een format waarbij ook de ondersteunende beroepen een grotere rol krijgen in de

bewonersbesprekingen. “Deze collega’s hebben informatie die je anders niet zou horen. Als je ervoor zorgt dat iemand lekker te eten krijgt en precies weet dat iemand geen spierziekten lust, is dat informatie die iets zegt over een persoon.” Restaurantmedewerkers kunnen dus een bijdrage leveren aan een bewonersbespreking. De activiteitenbegeleiders ook: zij zien bijvoorbeeld hoe iemand zich gedraagt in groepsverband. Zelfs de kapper kan een kleine schakel zijn, wanneer een bewoner regelmatig naar de kapper gaat. Iedereen die in contact staat met een bewoner, is een onderdeel van de puzzel van wie iemand is en heeft waardevolle informatie. De familie speelt daarin een heel belangrijke rol: zij kunnen meedenken en hebben informatie over de bewoner, die zij natuurlijk kennen als geen ander. “Hoe meer informatie we hebben, hoe meer kan worden afgestemd op de wens en het welzijn van de bewoner,” sluit Jan Krol zijn verhaal. En dat is natuurlijk waar het allemaal om draait!

## Bijna een kwart minder medicatie door aandacht voor onbegrepen gedrag

“Door te kijken naar de mens achter het gedrag en het zoeken naar oorzaken begrijpen we bewoners beter”

In 2015 heeft Woonzorg Flevoland extra aandacht besteed aan het omgaan met onbegrepen gedrag. Dit had een positief effect op het welbevinden van klanten. Het gebruik van gedragsbeïnvloedende medicatie verminderde met bijna een kwart.

Onbegrepen gedrag is alle gedrag van een klant met nadelige consequenties voor die persoon en diens kwaliteit van leven. Onbegrepen gedrag zoals boosheid, onrust of angst komt vaak voor in verpleeghuizen, met name bij mensen met dementie. We startten in januari 2015 met een groot project waarbij onbegrepen gedrag centraal stond, als onderdeel van het werken vanuit belevingsgerichte zorg. De aanleiding hiervan was het rapport dat kennisinstituten in de zorg, Vilans en het Trimbos Instituut in 2014 aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) aanboden. Hieruit bleek dat de kennis en richtlijnen over omgaan met onbegrepen gedrag onvoldoende bekend zijn in de praktijk met als grootste risico een verminderde kwaliteit van leven van bewoners.

Marije Veenstra, GZ-psycholoog, besloot actie te ondernemen. “Als op alle zorgafdelingen wordt gewerkt met de richtlijnen zoals uit het onderzoek naar voren kwamen, worden veranderingen in het gedrag eerder gesignaleerd en wordt er tijdig behandeling ingezet,” aldus de psycholoog. Een belangrijk onderdeel van de aanpak is doorgronden van het gedrag, letterlijk ‘uitpluizen hoe het zit’. Het team van verzorgenden en behandelaars gaan samen op zoek naar de oorzaak van het veranderde gedrag van een bewoner. Hierbij is het levensverhaal van een bewoner, verteld door familie en naasten, erg belangrijk. Ook kan onderliggende gezondheidsproblematiek een rol spelen.

Dankzij de inzet van alle medewerkers is na een jaar duidelijk resultaat geboekt. ‘Door te kijken naar de mens achter het gedrag en het zoeken naar oorzaken begrijpen we bewoners beter. Zo kunnen we nog meer inspelen op het gedrag en de behoeften en hen betere zorg bieden. De levenskwaliteit verbetert. Je merkt dat bewoners zich fijner voelen.’ Een heel tastbaar bewijs hiervoor is dat het gebruik van gedragsbeïnvloedende medicatie zoals rustgevendende middelen minder nodig is. Het gebruik is met 23% afgenomen. Marije Veenstra is trots op dit cijfer. “Dit fantastische resultaat hebben we samen bereikt.”

## Het competentieprofiel van de belevingsgerichte medewerker van Woonzorg Flevoland

In 2015 riep het ministerie van VWS onder de noemer ‘Waardigheid & Trots’ zorginstellingen op aan de slag te gaan om de kwaliteit van verpleeghuiszorg te verbeteren. Woonzorg Flevoland diende een plan in, dat werd uitgekozen door het ministerie. Dit plan is om belevingsgerichte zorg te verankeren in het profiel van medewerkers en in de organisatie. Hoe staat het met het ingediende plan?

Sinds enkele jaren heeft Woonzorg Flevoland een consultant belevingsgerichte zorg die het werken volgens ‘de principes van belevingsgericht zorg’ verlenen in het zorgproces stimuleert. Dit doet hij o.a. door medewerkers op de werkvloer te coachen. Woonzorg Flevoland diende een plan in bij Waardigheid & Trots met als doel het nog beter verankeren van belevingsgerichte zorg in de organisatie. Dit doen we via twee routes. Allereerst willen we door activiteiten in onze woonzorgcentra mensen bewustmaken van de mens achter de cliënt en zijn levensverhaal en persoonlijkheid. Dit doen we door aandacht aan dit onderwerp te besteden in bijvoorbeeld teamoverleg, gedragsvisites, activiteiten zoals floaten en bewonersbesprekingen. Ook theater Jong & Oud, waarin op basis van levensverhalen van ouderen, deze ouderen met jongeren samen een theaterstuk maken en opvoeren. Daarnaast zijn er fototentoonstellingen van bewoners in hun jonge jaren of met een dierbaar attribuut. Om ervoor te zorgen dat ook alle medewerkers van Woonzorg Flevoland belevingsgericht werken, is een aantal collega’s uit diverse lagen van de organisatie bezig met het opstellen van een vernieuwd competentieprofiel. In dit profiel staat welke vaardigheden de

## Belevingsgerichte zorg

In onze woonzorglocaties stemmen we de zorg zoveel mogelijk af op de behoeften van onze bewoners. Dit type zorg heet ook wel belevingsgerichte zorg.

De beleving van elke bewoner is het uitgangspunt voor de wijze waarop de zorg verleend wordt. Verder heeft iedere bewoner een individueel zorgplan en wordt ook het welzijn en welzijnsactiviteiten een vast onderdeel van het leven en wonen in onze woonzorglocaties.

Belevingsgerichte zorg gaat echter verder. Het betekent ook dat iedereen die bij de zorg van een bewoner/ouder met dementie betrokken is, bekend is met belangrijke gebeurtenissen uit het leven van die bewoner. Bijvoorbeeld: wie waren de ouders en de kinderen? Waar heeft hij/zij gewoond etc. Indien mogelijk vult de naaste familie een vragenlijst in over de levensloop en zo ontstaat stukje bij beetje het levensverhaal. Dit biedt vele aanknopingspunten om met de bewoner een gesprek op gang te brengen en zorg & welzijnsactiviteiten echt goed af te stemmen.

medewerkers van Woonzorg Flevoland moeten ontwikkelen om belevingsgerichte zorg te leveren. Zo wil Woonzorg Flevoland graag dat alle medewerkers de klant, het ziektebeeld en de behoefte van een klant goed kennen. Maar ook is het belangrijk dat de medewerker zichzelf goed kent en dat het contact met de klant altijd op nummer 1 staat.



Het doel is om alle medewerkers die in contact komen met de klant deze competenties bij zichzelf te helpen ontwikkelen. Dit wordt gedaan door het competentieprofiel onderdeel te maken van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan van medewerkers en het als leidraad in te zetten bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Daarnaast wil Woonzorg Flevoland graag dat het competentieprofiel wordt meegenomen in de zorgopleidingen, waar de nadruk, naar onze mening, nog te veel ligt op taken en het medische en technische aspect van de zorg.

Een mooie kans om ook hier belevingsgerichte zorg te ontwikkelen en het sociale aspect onder de aandacht te brengen!

