“Het draait om het thuisgevoel”

Geplaatst op 18 december 2018



Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse leggen als de Dames THe regelmatig zorgvisites af, waarbij ze zorgorganisaties langs hun eigen, onafhankelijke ‘thuis voelen-meetlat’ leggen. Hun visie vertoont veel raakvlakken met de gedachten achter Waarde-vol Onderwijs®. Eind november verzorgden zij een gastles voor de studenten. Hetti blikt terug.

Tineke en Hetti, die beiden een lange staat van dienst hebben in openbaar bestuur, zorg en welzijn, kennen elkaar al jaren. Het idee voor de zorgvisites ontstond toen ze samenwerkten binnen het project ‘Houd de Naaste Vast’, dat resulteerde in drie boeken over waardige zorg: Thuis Wezen, Thuis Voelen, Thuis Zijn. “Tijdens dit project viel het ons steeds zo op dat je hele leven wordt overgenomen als je – noodgedwongen – in een zorginstelling gaat wonen”, vertelt Hetti. “Mensen veranderen ineens in cliënten. Ze gaan niet verhuizen, nee, ze worden ‘opgenomen’. Ze verliezen vervolgens veel eigen regie. En het netwerk van naasten, dat voorheen zoveel bijdroeg, wordt alles uit handen genomen. Dat vonden we eigenlijk heel gek, die breuk met het gewone leven. En we vonden ook dat het anders moest kunnen.”

“Wat zou je voor je eigen moeder willen?”

Het idee voor de zorgvisites was geboren. Sinds 2011 leggen Tineke en Hetti als de Dames THe (naar hun voornamen) iedere twee weken op eigen initiatief als *mysterie guests* een onaangekondigd bezoek af bij een zorginstelling. Ze steken dan hun ‘thuis voelen-thermometer’ in de organisatie. “We observeren en beoordelen wat we zien. We beoordelen niet de zorg zelf; daar zijn genoeg formele instanties voor. Wij kijken naar de dingen van het gewone leven; we focussen op het welbevinden van bewoners. De zorg is daaraan dienstverlenend, maakt een prettige oude dag mogelijk. Bij onze zorgvisites letten wij op aspecten als: gastvrijheid, informatie & communicatie, binnen- en buitenruimte, eten en drinken, gevoel van vrijheid van bewegen, huiselijke sfeer, ontspannings- en hobbymogelijkheden. Zaken die voor mensen belangrijk

zijn en blijven, ook als je de pech hebt zorg nodig te hebben op een andere plek dan je eigen huis. Ons uitgangspunt is steeds: hoe zou je het voor je eigen vader of moeder willen hebben?"

Hun inzichten verwerken Hetti en Tineke in een verslag met foto's. "We proberen er altijd een toegankelijk en ook wel humorvol verhaal van te maken", stelt Hetti. "We maken zorgorganisaties geen verwijten en geven slechts tips. Ons doel is dat zorgorganisaties een setting creëren, waarin bewoners en naasten zich thuis voelen. We willen ze aanmoedigen om de dialoog hierover te voeren met bewoners en familie, als hun bondgenoten."

Geëngageerde recensenten

Hun verslag plaatsen de Dames THe vervolgens op hun website en in de tweewekelijkse Zorgvisite-nieuwsbrief. De overall-beoordeling gebeurt in de vorm van 'THekopjes', op een schaal van vijf. Hoe meer THekopjes, hoe beter de zorginstelling het doet.
Een dag voordat de Dames THe hun bevindingen publiceren, sturen ze deze naar de zorgorganisatie. "Vervolgens kan de organisatie op onze website op onze bevindingen reageren, voor iedereen zichtbaar. In zo'n acht van de tien gevallen reageert de organisatie op de recensie. Maar anderen doen dat soms ook."

Hetti en Tineke doen het werk uit een gevoel van maatschappelijk engagement; ze worden er zelf niet voor betaald. "We hebben ervaringen met de zorg, zowel professioneel als privé, die maken dat we het belangrijk vinden om onze kennis voor dit werk in te zetten. We financieren de zorgvisites vooral met donaties van sponsors of via projecten en verzoeken van organisaties om onze bevindingen op bijvoorbeeld symposia te presenteren. Zo kunnen we onze onafhankelijkheid bewaren."

Meer bewustzijn

De laatste tijd merken Tineke en Hetti dat steeds meer zorgorganisaties zich ervan bewust zijn hoe belangrijk een 'thuisgevoel' is voor bewoners. "Steeds vaker delen we vier THekopjes uit na afloop van een zorgvisite", stelt Hetti. Zij heeft de indruk dat het programma Waardigheid & Trots – geïntroduceerd door voormalig staatssecretaris Van Rijn om de verpleeghuiszorg te verbeteren – eraan heeft bijgedragen dat zorgorganisaties zich er meer voor inspannen om bewoners zich op hun gemak te laten voelen. (Op de website van dit programma zijn blogs van de Dames THe te vinden). "Binnen verpleeghuizen is echt een vernieuwingsbeweging gaande. Het is belangrijk dat het onderwijs daarmee gelijk oploopt. Anders ontstaat er een mismatch. Daarom zijn we ook zo enthousiast over Radicale Vernieuwing – Waarde-vol Onderwijs®, dat immers probeert de kloof tussen theorie en praktijk te dichten, focust op de relatie tussen de mens met een hulpvraag, de naasten en het personeel en de zorg probeert te vernieuwen. Dat is nodig in deze tijd", aldus Hetti.

In gesprek met de studenten



Via Mieke Hollander, initiatiefnemer en aanjager van Waarde-vol Onderwijs®, werden de Dames THe uitgenodigd een gastles te geven aan ruim vijftig studenten Waarde-vol Onderwijs. Dit deden zij op 29 november 2018, van 13.00-16.30 uur. Hoe zag die les eruit? “Eerst lieten we studenten een film zien over de zorgvisites. De studenten waren heel geïnteresseerd; ze stelden veel vragen. Dat viel me echt op”, zegt Hetti. Er was ook tijd ingeruimd om met studenten in gesprek te gaan en ideeën uit te wisselen. “We spraken onder meer over de bureaucratie en regelgeving in de zorg. Vaak wordt gezegd dat dingen niét mogen, terwijl die ruimte er wél is. Zo mag een vrijwilliger of naaste bijvoorbeeld best uit wandelen gaan met verschillende bewoners, als je het maar gewoon goed met bewoners en familie hebt afgesproken. Maar medewerkers hebben dat soms toch liever niet, omdat ze bang zijn dat er iets misgaat.

Ook organisaties willen graag alles ‘risicoloos’ maken. Maar daardoor creëer je situaties die zeker geen thuisgevoel oproepen. De studenten vonden het interessant om hier samen met ons over na te denken. We hadden ook ons boek *En zij leefden nog goed en tevreden. Hoe de bureaucratie bijdraagt aan betere ouderenzorg* (alleen te bestellen via: www.zorgvisite.nl) over hoe je de zorgbureaucratie zelf de baas kunt zijn voor hen beschikbaar en dat vond gretig aftrek.”

Interactief

Verder spraken Tineke en Hetti ook met de studenten over de vijf fases die mensen doormaken als ze verhuizen naar een verpleeghuis: de voorbereiding op de verhuizing, het moment van entree, het verblijf, de fase van afscheid (het overlijden) en de fase na het afscheid. “We nodigden studenten uit om na te denken hoe zij in elk van deze fases zouden kunnen bijdragen. Wat hebben zij daar in hun functie voor nodig?”

Ook gingen de Dames THe nog in op hoe je ervoor kunt zorgen dat familie en naasten hun natuurlijke rol kunnen blijven vervullen in de ouderenzorg. Zij presenteerden het Bondgenootschap-model tussen zorgorganisatie, zorgmedewerkers en naasten. “Je bent namelijk bondgenoot van elkaar omdat je allemaal staat voor de beste zorg en levensinvulling van heel kwetsbare mensen”, zegt Hetti. “De zorgorganisatie en

medewerkers zetten zich in vanuit een functionele relatie. Natuurlijk doen ze dat met hart en ziel, maar ze worden er wel voor betaald en hebben zich aan regels te houden. Naasten zitten in een emotionele relatie, die ook niet voor iedereen hetzelfde is en vaak een lang verleden kent. Die twee belangen en rollen – van de medewerkers/organisatie en van de naasten – zijn heel goed samen te brengen, waardoor het voor iedereen qua leven, bezoek en werk veel prettiger is."

De studenten gingen ook zelf aan de slag. "We hadden een flinke stapel tijdschriften meegenomen en vroegen hen door middel van collages 'het thuisgevoel' te verbeelden. Hiermee zijn ze in groepen van vijf aan de slag gegaan. Vervolgens heeft elke groep zijn of haar collage gepresenteerd."

Motivatie en wijsheid

Hetti en Tineke kijken terug op een intensieve en mooie middag. "Jeetje, wat hebben we veel goeie mensen gezien!", zo vat Hetti haar indruk samen. "Veel studenten waren geïnteresseerd en gemotiveerd. Je ervaart tijdens zo'n les ook verschil in achtergrondkennis en ervaring. Logisch, want studenten van verschillende opleidingsniveaus volgden onze gastles gelijktijdig. Maar bij de meeste studenten was de leergierigheid heel groot. Er werden veel vragen gesteld en ze waren ook heel geïnteresseerd in de boekjes die we hadden meegenomen; die namen ze graag mee. Je merkt dat de studenten in de praktijk willen gaan meedraaien. Ze zijn heel erg bereid om hun functie op een moderne manier te gaan invullen. Een manier, waarbij ze in alles wat ze doen steeds de bewoner centraal stellen. Een goed uitgangspunt!



Maar dan moeten ook de visie, cultuur en werksetting van de zorgorganisatie eraan bijdragen dat studenten dit enthousiasme kunnen vasthouden. Zo ontstaat er win-win."

Tekst: Femke van den Berg (Bureau Bisontekst). Foto's: Tineke en Hetti.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Vernieuwing onderwijs, Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs®
Trefwoorden: Onderwijs, Waarde-vol onderwijs Leiden
