

Deel juist óók de leuke momenten met ons

Van regels naar relaties

Radicale vernieuwing in de verpleeghuiszorg

Door: Bianca Rozendaal

Topaz draagt als kernorganisatie een steentje bij aan de beweging 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg: van regels naar relaties'. Dit betekent niet dat we alle regels overboord zetten. Het betekent wel dat we ons er niet meer door laten leiden. Dat we heel kritisch kijken naar wat we doen, hoe we het doen en vooral: waaróm we het op deze manier doen. We willen dat alles draait om: **wat doet ertoe voor bewoners, familie en medewerkers/vrijwilligers?**

“We zijn ons als medewerker nu veel bewuster van wat we doen en wat dit voor effect heeft op de bewoners”

Josine Engels deed in Topaz Munnekewij, de locatie waar Topaz dit project doet, onderzoek naar wat belangrijk is in de onderlinge relaties in de driehoek van bewoners, familieleden en zorgmedewerkers. Wat is haar in het onderzoek vooral opgevallen? Josine: “De relatie tussen familie en medewerkers is in principe goed, maar kan van beide kanten beter. Vanuit goede bedoelingen vullen beide partijen veel voor elkaar in. Zo willen

zorgmedewerkers familie niet lastigvallen met een vraag en andersom ook niet, want ‘die meiden hebben het al zo druk’. Ook heeft de familie behoefte aan meer informeel contact over de leuke, alledaagse dingen. Wat heeft mijn moeder vandaag gedaan? Hoe was haar dag? Nu is er vaak alleen contact als er iets verandert in de gezondheidssituatie of als de zorgmedewerker een vraag heeft.”



Oprechte aandacht

“Maar”, zegt Josine, “niet iedere familie heeft dezelfde informatiebehoefte. Daarom is het belangrijk dat een medewerker met familie bespreekt hoe, hoe vaak en waarover ze informatie willen ontvangen. Verder bleek dat medewerkers soms onvoldoende oog hebben wat het voor familie betekent om een naaste weg te brengen naar een verpleeghuis. Dat is vaak een emotioneel moment waar meestal een moeilijke periode aan vooraf is gegaan. Het helpt als medewerkers hier even bij stilstaan, familie tot steun zijn en oprecht aandacht hebben voor wat dit met hen doet.”

Direct aan de slag

Josine heeft de uitkomsten van het onderzoek teruggekoppeld naar de medewerkers van de zorgteams in Munnekewij. “Veel medewerkers schrokken van de kritische opmerkingen van familie. In hun beleving hadden ze goed contact. Dat kwam best even binnen. Een enkeling was zelfs behoorlijk geëmotioneerd. Vooral over de ervaren afhankelijkheidsrelatie die uit het onderzoek naar voren kwam: familieleden gaven aan dat ze niet heel erg kritisch naar medewerkers durfden te zijn, omdat hun naaste wel afhankelijk is van hun zorg. Dat familie dit zó kon voelen, daar hadden ze gewoon niet bij stilgestaan. Het mooie was dat iedereen wel direct met de uitkomsten aan de slag wilde. Hoe kunnen we vervolgstappen maken om de relatie met familie te verbeteren?”

Eigenaarschap

Eva van Zelm, projectleider ‘Van regels naar relaties’ bij Topaz: “De uitkomsten van het onderzoek hebben we besproken met de medewerkers in de teams. Hoe dat in zijn werk gaat? We vragen hen welke punten ze herkennen en welke niet. We nemen het probleem niet van ze over, want zij zijn eigenaar. Het gaat om hún relatie met familieleden. Als we de kern van het probleem hebben doorgrond, vragen we medewerkers wat zij er zelf aan zouden kunnen doen. Hebben ze ideeën? En is dat idee ook waar de familie daadwerkelijk behoefte aan heeft? Toets dat ook en vraag het ze gewoon! Op deze manier staan ze zelf aan het roer van de verandering.”

“Medewerkers hebben soms onvoldoende oog wat het voor familie betekent om een naaste weg te brengen naar een verpleeghuis”

Familieavond

Diane Maurits is verpleegkundige in Munnekewij. Zij is met het team actief aan de slag gegaan met de uitkomsten van het onderzoek. "Wij herkenden als team wel dat we meer proactief contact konden zoeken. Verder was familie ontevreden over het contact tussen medewerkers en bewoners op de huiskamer. Er waren te weinig activiteiten, bewoners zaten maar te zitten en medewerkers dronken apart een kopje koffie. Laatst hebben we daarom een familieavond georganiseerd. Op vijf mensen na waren alle familieleden aanwezig. Geweldig! We hadden alle medewerkers over verschillende tafeltjes verdeeld, zodat familie in drie rondes met alle medewerkers gesproken had. We hebben veel geleerd van deze avond. Zo blijkt dat familie de nieuwsbrief van Munnekewij heel goed leest. In de nieuwsbrief kunnen we dus veel meer informatie over onze afdeling delen."

Meehelpen

Diana vervolgt: "Familie wil ook graag helpen op de afdeling, maar weet vaak niet hoe. Terwijl wij als medewerkers dachten dat ze hier niet op zaten te wachten. We hebben meteen de daad bij het woord gevoegd: we gaan binnenkort een barbecue organiseren voor bewoners, hun familie en medewerkers. Gewoon een gezellig, informeel samenzijn. Ook hebben we nu twee gastvrouwen op elke huiskamer. Dat maakt echt het verschil. Er is nu meer ruimte om even beneden met een bewoner een kopje koffie te gaan drinken of een rondje te gaan wandelen. Ook is het dan makkelijker om met de andere bewoners in de huiskamer een activiteit te ondernemen. We zijn ons als medewerker nu veel bewuster van wat we doen en wat dit voor effect heeft op de bewoners. Wat ook helpt, is dat er een aantal nieuwe collega's op de afdeling is. Zij kijken toch met een frisse blik naar een situatie, terwijl medewerkers die hier al lang werken vaak niet door hebben dat er ingesleten patronen zijn."

Mede- werkers beter leren kennen

Thea van den Berg is mantelzorgster voor haar moeder die dementie heeft. Haar moeder woont sinds augustus in Munnekewij. Samen met haar broer en zus is ze naar de familieavond geweest.

"We vonden het een heel gezellige avond en hebben er veel van opgestoken. We gingen in groepjes uiteen en hebben verschillende soorten gesprekken gevoerd. Binnenkort gaan de medewerkers een barbecue organiseren en wij hebben aangeboden graag te willen helpen. Wellicht is dat een goede gelegenheid om meer in gesprek te gaan met de medewerkers zelf. Wij zijn overigens heel tevreden over de zorg die onze moeder in Munnekewij krijgt. En we hebben sowieso prima contact met de medewerkers. Ik kan ze altijd aanspreken en dat voelt goed."