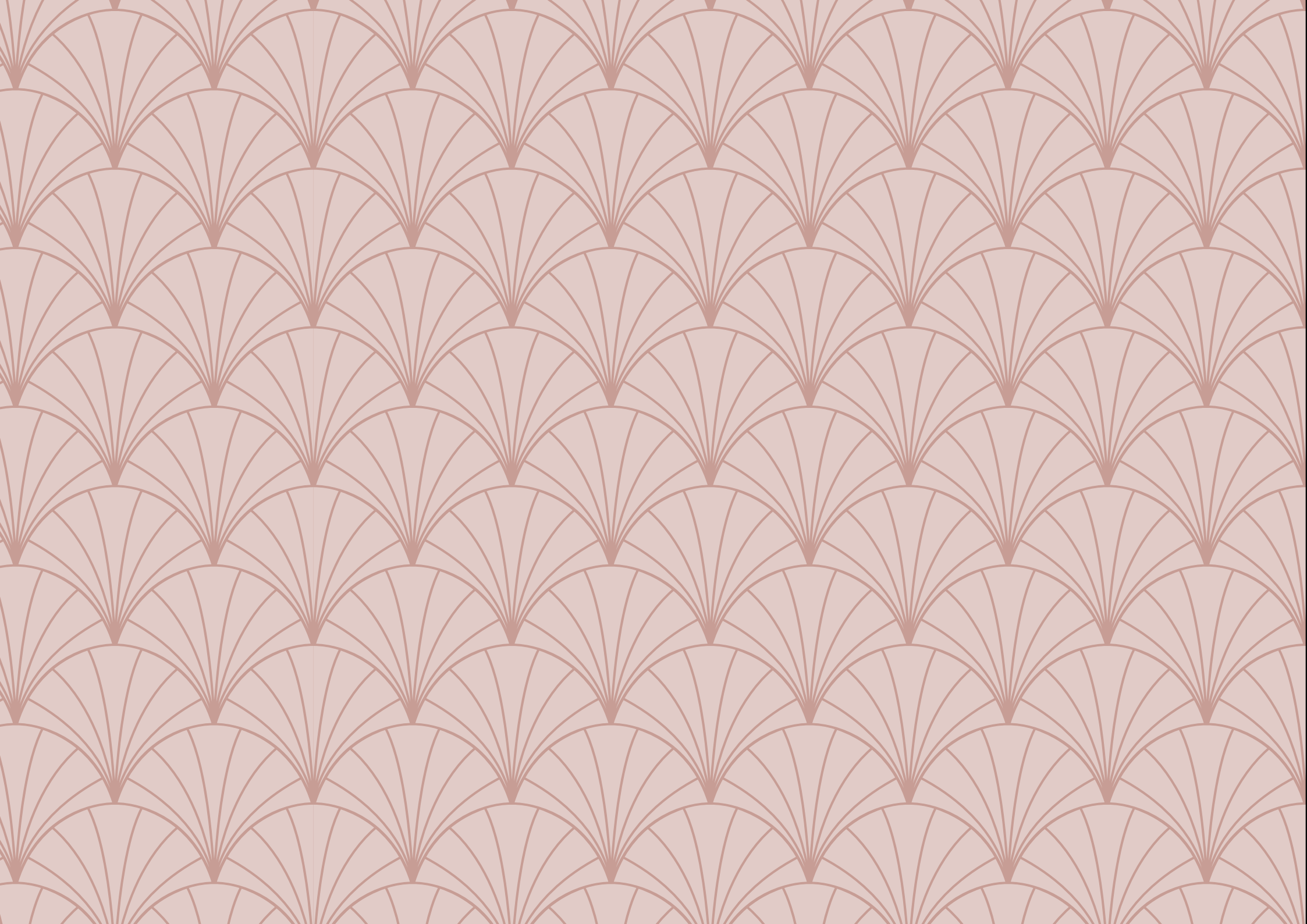
Waardigheid in de ouderenzorg

Een verslag van 70 gesprekken



GetOud

Waardigheid in de ouderenzorg

Een verslag van 70 gesprekken

GetOud

Voorwoord

Voor u ligt een boeiend verslag van gesprekken met ruim 70 mensen die betrokken zijn bij de zorg voor ouderen. Gemaakt door 2 mensen die hier zelf veel passie voor hebben en dat in de afgelopen 10 jaar met prachtige en creatieve projecten van Getoud ook hebben laten zien.

Aandacht, een leven lang leren en delen zijn de drie kernthema's die bij mij opkomen na lezing van dit verslag.

Aandacht in de eerste plaats voor de mensen waarvoor we werken: de ouderen, de cliënten, de bewoners of hoe we hen ook willen noemen. Hoe is hun leven geweest, wat waren en zijn belangrijke momenten, relaties met familie en vrienden, hobby's, levensovertuiging, gewoontes en wensen? 'Gezien, gewaardeerd en erkend worden, belangstelling tonen en dat de ander begrijpt wat je bezighoudt', zoals één van de betrokkenen in dit verslag zegt, kan alleen maar als aan aandacht serieus invulling wordt gegeven. En als er ook aandacht is voor de zorgmedewerkers zelf. Voor hun beweegredenen, hun motivatie, hun wensen en verbetermogelijkheden. En dat geldt eigenlijk ook voor alle 'spelers': familie, mantelzorgers, bestuurders, toezichthouders. Aandacht voor elkaar dus.

Een leven lang leren is van belang voor iedereen, maar zeker in een omgeving waar veel verschillende mensen moeten samenwerken om goede zorg en ondersteuning aan veel verschillende mensen te leveren. Tranen in de ogen bij het zien van mooie voorbeelden, maar af en toe ook steken in het hart bij het horen van

missers, dat heb ik ook ervaren in de afgelopen 25 jaar dat ik bij de zorg voor ouderen betrokken ben. Ook bij het lezen van dit verslag. Daarom is blijven leren, elkaar aanspreken en ervaringen uitwisselen van groot belang. Zeker daar waar voorkeuren en wensen van cliënten en hun familie veranderen, maar bijvoorbeeld ook technologie de zorg voor ouderen meer mogelijkheden en lastige dilemma's opleveren.

Tenslotte het delen. Delen van verhalen, van kennis, van ervaringen met de inzet van technologie maar ook met het samenwerken met familie, mantelzorgers en vrijwilligers. Bij dit kernthema is voor mij juist het gezamenlijk delen van verantwoordelijkheden voor een goede zorg en ondersteuning heel belangrijk. Niet wijzen in één richting bij zaken die niet goed gaan, maar gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen om zorg en ondersteuning nog beter te maken. En dan heb ik het niet alleen over de eerder genoemde 'spelers' in de zorg, maar ook partijen zoals beleidsmakers, verzekeraars, externe toezichthouders, onderwijs, politici en media.

Deze publicatie is een prachtig instrument om met elkaar het gesprek aan te gaan hoe aan aandacht, een leven lang leren en aan delen invulling kan worden gegeven. Ik wens iedereen met een warm hart voor zorg en ondersteuning voor ouderen veel inspiratie toe bij het lezen van deze publicatie.

Aad Koster
Voorzitter Stichting GetOud

GetOud

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Over dit verslag 6
- *Belang uiterlijk 6*
- *Bespreken van onderwerpen 6*
- *Plan en uitvoering 8*
- *Van MBO onderwijs naar trainingen 9*
- *Waarom publiceren we dit verslag? 11*

Wat is waardigheid? 12

DEEL 1: HET INDIVIDU

Aandacht voor de bewoner 15
- *Uiterlijke verzorging 15*
- *Activiteiten 16*
- *Levensverhaal 18*
- *Culturele herkomst 18*
- *Specifieke voorzieningen 21*
- *Oprechte aandacht 21*

Verschillen in aandacht voor waardigheid 22
- *Martha's en Maria's 22*
- *Opvoeding of aanleg 22*
- *Opleidingsniveau 24*
- *Aanspreekgedrag 25*

Wederzijdse waardering 25
- *Teamleiders 26*
- *Kritische familie 26*

DEEL 2: DE ORGANISATIE

Waardigheid in de organisatie 31
- *Huis of organisatie? 31*
- *Visie en beleid 32*

Identiteit van het huis 33
Rol van de bestuurder 33
Kwetsbaarheid van de organisatie 36

Tijdgebrek en werkdruk 36
Pauzes 36
Cultuur van druk zijn 38
Teveel overnemen 39
Aansluiten leefwereld 39
Aandacht in het hier en nu 40
Communiceren 40
Ruimte en vertrouwen krijgen 41
Anders organiseren 43

Personeelstekort 44
Imago ouderenzorg 46
Waardering voor leerlingen 47
Aangeboden contracten 49
Onzekerheid 50
Problematiek, ondersteuning en aandacht 51
Liever een dan twee 52

DEEL 3: HET ONDERWIJS

Aansluiting bij de praktijk 57
Onderzoekend- of praktijkgestuurd onderwijs 58
Culturele sensitiviteit 59
Aandacht voor de leerling 60
Bijscholing 61
Van elkaar leren 62
Hospitality 63
Ervaringsleren 64

Over de fotografie 66

Nawoord 69

GetOud 71

Over dit verslag

In 2010 fotografeerden wij in woonzorgcentra door het hele land ouderen in hun droomberoep voor ons project 'Wat ik later wilde worden'. Het was het begin van stichting GetOud en een kennismaking met verschillende woonzorgcentra. Wat ons toen al opviel waren de verschillen tussen de huizen. Verschillen in hoe verzorgd de bewoners waren, verschillen in hoe de huizen eruitzagen, verschillen tussen bestuurders en noem maar op.

Belang uiterlijk

Doordat we bewoners opmaakten en het haar kapten, zagen we hoe belangrijk uiterlijke verzorging is voor bewoners. Het is een belangrijk onderdeel van iemands identiteit. Zo wilde een vrouw vroeger actrice worden. We regelden mooie kleding en een Oscar, maakten haar op, verzorgden haar haar en fotografeerden haar stralend als een echte actrice. Ze was trots en blij. Die nacht besloot zij in haar stoel te slapen, ze wilde er namelijk elke dag zo uitzien. Een paar maanden later overleed zij. De familie drukte de foto van haar als actrice af op de voorkant van de rouwkaart. In de kaart stond geschreven 'De laatste akte is gespeeld.'

In een ander huis wilde een bewoonster ook actrice worden. Haar lange, donkere haren wilde ze houden, ze hoorden bij haar. Doordat het haar bij het wassen niet goed was uitgespoeld, -de resten shampoo zaten nog in het haar-, konden we geen mooie foto maken. We zijn teruggegaan en hebben haar nogmaals aangekleed, opgemaakt en gefotografeerd, nadat we de zorg uitdrukkelijk hadden verzocht haar haar goed uit te spoelen.

In de negen jaar die volgden, zijn wij bij veel meer woonzorgcentra in het land geweest. Vaak omdat we bezig waren met een project of opdracht, maar ook uit interesse en nieuwsgierigheid om zelf te zien wat er in de ouderenzorg gebeurt.

Bespreken van onderwerpen

Een van die projecten was het spel Tumult. De verschillen die we bij 'Wat ik later wilde worden' tegenkwamen intrigeerden ons en daar wilden we mee verder. Waarom botert het bijvoorbeeld wel tussen de ene zorgmedewerker en de familie en niet met een andere zorgmedewerker? We hielden 60 interviews met bewoners, mantelzorgers en zorgmedewerkers en maakten

‘Tumult’, waarmee schurende situaties aan de hand van de interviews op een luchtige manier ter sprake kunnen worden gebracht.

We wilden ook meer met het onderwerp ‘waardigheid’. Waarom heeft de ene zorgmedewerker meer oog voor het uiterlijk van een bewoner dan een ander? Waarom knoopt de ene medewerker een gesprekje aan tijdens het douchen van een bewoner en is de ander vooral op het douchen zelf gericht? In die tijd liet Henk Nies (directeur strategie en ontwikkeling Vilans en bijzonder Hoogleraar Organisatie en Beleid van zorg aan de Vrije Universiteit Amsterdam) zich 72 uur opnemen in een verpleeghuis en schreef erover. Hij benoemde wat het verkeerd gekamd worden van zijn scheiding deed voor zijn gevoel van zichzelf zijn. Het sloot aan bij ons gevoel van het belang van waardigheid en aandacht voor wie de ander is.

Plan en uitvoering

We schreven een plan om te komen tot een module in het onderwijs om leerlingen bewust te maken van het belang van waardigheid. Dit omdat we dachten dat je dit het beste op school al kan leren. De organisatie die het plan wilde financieren, stelde voor dat we eerst zouden onderzoeken wat waardigheid volgens verschillende betrokkenen is en waardoor het in het gedrang kan komen. Waar gaat het goed, waar gaat het mis en waar liggen kansen om dit te veranderen?

Vijftig interviews zouden we gaan afnemen bij diverse mensen die direct of indirect iets te maken hebben met waardigheid in de ouderenzorg: bewoners, leerlingen, zorgmedewerkers, familieleden van bewoners, teamleiders, medewerkers P&O, bestuurders, leden van de raad van toezicht, de MBO-raad, MBO-docenten, onderwijs ontwikkelaars en andere experts. Uiteindelijk hebben we ruim zeventig mensen gesproken.

We voerden open gesprekken waarbij allerlei onderwerpen die

aan waardigheid raken aan bod kwamen. Van het belang van een verzorgd uiterlijk tot personeelstekort en wat er schort aan opleidingen. Van steeds kritischer wordende familie tot het belang van waardering voor de medewerker en het vertrouwen van bestuurders. Sommige onderwerpen raakten de kern van waardigheid in de ouderenzorg, andere onderwerpen zijn eerder randvoorwaarden voor waardige zorg.

Door de vele gesprekken werd nog duidelijker hoe complex 'waardige zorg' is en hoeveel er van op invloed is. Je kan niet iets of iemand verwijten of een schuldige aanwijzen als de waardigheid in het gedrang komt. Het is nooit alleen een tekort aan geld, een gebrek in de opleiding of een slechte bestuurder. De werkelijkheid is complex en een optelsom van dagelijkse omstandigheden, keuzes en beslissingen van iedereen samen. Verder viel op dat volgens velen die we interviewden juist leerlingen, fris en vol idealen, oog hebben voor uiterlijk en de tijd voor iemand willen nemen. De drukte en ingesleten gewoontes van alledag zorgen ervoor dat ze dat geleidelijk weer kwijtraken. Misschien moet je juist mensen die jaren in het vak zitten weer even met nieuwe ogen naar de bewoners laten kijken, opperden meerdere mensen.

Van MBO onderwijs naar trainingen

Tijdens een gesprek met de MBO Raad bleek dat het integreren van een module over waardigheid lastig is, omdat het de 'softe' kant van de zorg raakt. Zelf kregen we ook steeds meer en meer het gevoel dat we juist iets moesten ontwikkelen voor de zorginstellingen en medewerkers zelf, omdat uit de interviews bleek dat leerlingen juist vooruit willen en vaste medewerkers nog wel eens vast zitten in patronen. Daarom hebben we inmiddels twee workshops ontwikkeld, voortbordurend op de uitkomsten van de gesprekken. Beide workshops gaan om persoonlijke aandacht en hebben een positieve insteek. Ook zijn we weer begonnen met het geven van invulling aan beautydagen in woonzorgvoorzieningen waarmee we in 2014 al eens een prijs hebben gewonnen.

De eerste workshop is **'1 Beeld 1000 Woorden'**, waarin we medewerkers laten zien hoe belangrijk aandacht is voor bewoners en cliënten. Ze leren in een dag fotograferen met hun mobiele telefoon en staan letterlijk en figuurlijk even stil bij de bewoner. Ze denken na over wat belangrijk is voor iemand, leggen mooie momenten vast en kijken met 'frisse ogen' naar de ander. De foto's

kunnen worden gebruikt in het werkoverleg en (zorg)dossier, maar kunnen ook naar familie worden gestuurd om te laten zien wat hun dierbare zoal doet. Ze kunnen worden opgehangen in de gang en vormen tezamen een mooie expositie waarmee, -binnenhuis of in de lokale omgeving-, medewerkers zelf laten zien hoe mooi het werk in de ouderenzorg is.

In de workshop **'Mooi de dag in'** staan medewerkers en vrijwilligers een dag stil bij het belang van uiterlijke verzorging en de aanraking en lichamelijke aandacht voor de bewoner. Van de huid, tanden, handen (handmassage), nagels, make-up en het haar, ze leren in een dag hoe ze hier meer mee kunnen doen in korte tijd. Zo leren ze onder andere hoe ze een bewoonster in een paar minuten kunnen opmaken. Uiteraard wordt er gelijk in de praktijk geoefend. Het doel: bewoners 's morgens die aandacht te geven, waardoor zij mooi de dag in gaan.

Beautydagen: Het is bijzonder om te zien wat aandacht voor het uiterlijk (make-up en haar) doet met bewoners. Hun zelfvertrouwen groeit en ze voelen zich weer gezien. Tijdens de beautydagen geven we ouderen in woonzorgvoorzieningen massages (hand, rug en/of gezicht), we verzorgen de make-up, kappen de haren en uiteindelijk maken we een mooie foto van hen. Tijdens deze dagen zien en horen we hoe belangrijk aandacht voor de mens en het uiterlijk is. *'Jullie maken weer paradijsvogels van ons grijze muisjes'*, aldus een bewoonster die recent meedeed.

Waarom publiceren we dit verslag?

Dit verslag van ruim 70 gesprekken publiceren we omdat we het belangrijk vinden om aan de hand van voorbeelden en verhalen te laten zien hoe de ouderenzorg eruitziet en wat er zoals speelt. Dit kan interessant zijn voor bijvoorbeeld:
Raad van Toezicht, bestuurders en management om de eigen organisatie eens tegen het licht te houden en de visie aan te scherpen.
Zorgmedewerkers: wat gebeurt er nu eigenlijk in een organisatie, wie zijn erbij betrokken en hoe zit het in elkaar? Maar misschien ook wel om erkenning te krijgen voor eigen gevoelens en gedachtes.
Onderwijs: wat speelt er? Hoe kun je toekomstige werknemers voorbereiden op wat komen gaat en welke rol kan het onderwijs nemen?
Mantelzorgers: er speelt veel in de ouderenzorg, door het verkrijgen van inzicht in de complexiteit, is het misschien soms ook makkelijker bij jezelf te onderzoeken hoe je een bijdrage kan leveren aan waardigheid.

Wat is waardigheid?

Het begrip waardigheid komen we veel en vaak tegen in de zorg voor ouderen. Er is zelfs een programma Waardigheid & trots die de naam draagt. Maar wat betekent dit woord nu voor de mensen die iedere dag te maken hebben met de ouderenzorg? We begonnen daarom ieder gesprek met de vraag: 'Wat is waardigheid voor jou?' Een locatiemanager had de vraag in de bewonersvergadering gesteld. *'De burgemeester is waardig, en de notaris ook'*, was het antwoord dat ze kreeg van de bewoners. *'Het zegt ze niks, je moet het woord vertalen'*, concludeerde ze.

Ook in de gesprekken met leerlingen merken we dat waardigheid een moeilijk en abstract woord is dat niet dagelijks gebruikt wordt. In een klassengesprek weten de meesten niet wat het woord betekent. Een pas afgestudeerde zorgmedewerkster vertelt dat ze het woord ter voorbereiding van het gesprek had opgezocht in het woordenboek.

Genoeg mensen die we spreken hebben wel een voorstelling bij het woord. Zo wordt waardigheid geassocieerd met bejegening. Een bestuurder stelt dat waardigheid is dat er respect voor je getoond wordt en dat je niet betutteld wordt. Voor een dochter voelt het waardig als haar moeder aangesproken wordt op een zorgvuldige manier die recht doet aan wie ze is. Een bewoonster antwoordde op wat waardigheid betekent: *'Dat ze niet tegen je gaan snauwen (...) niet boos doen als je het niet goed verstaat of begrijpt.'*

Een verzorgd uiterlijk hoort ook bij de perceptie van waardigheid. Geen vlekken op de kleding, make-up voor bewoners die dat prettig vinden, het haar in model, kleding die zorgvuldig is uitgezocht en leuk staat bij elkaar. Tegelijkertijd is het belang hiervan afhankelijk van de persoon: *'Mijn man interesseert het geen bal hoe hij eruitziet. Wel dat hij altijd zijn tekenboekje en potlood bij zich heeft. Je verplaatsen in de ander, dat is waardigheid.'*

Het herkennen en faciliteren van wat belangrijk is voor de ander, is volgens meerdere gesprekspartners een essentie van waardigheid: *'Mogen zijn wie je bent en de juiste aandacht krijgen. Als een voormalig boer om 5 uur op wil staan, laat hem. En die man uit die*

rijke buurt moet om 22.00 een wijntje kunnen drinken.' aldus een zorgmedewerker.

Dat er aandacht voor iemands verleden is, wat begrip voor iemand vergroot en waardoor de herkomst van gedrag en gewoontes beter begrepen worden, werd vaker genoemd. Veel komt neer op oprechte aandacht voor de ander. Een toezichthouder vat diverse reacties die we krijgen in haar antwoord samen: *'Gezien, gewaardeerd en erkend worden. Belangstelling en dat de ander begrijpt wat je bezighoudt. Naar buiten kunnen treden zoals je bent.'*

Een bestuurder stelt dat waardigheid in jezelf begint en dat elk respect voor een ander met zelfrespect begint. Ook iets voor een ander kunnen betekenen en wederkerigheid, wordt genoemd. En tot slot een docent: *'Het is een oubollige term die uit de kast is gehaald als naam voor het programma Waardigheid en trots.'*

DEEL 1: HET INDIVIDU

Aandacht voor de bewoner

Wat draagt bij aan waardigheid in de ouderenzorg en wat maakt dat familie vindt dat er waardig met hun geliefde wordt omgegaan? Onderwerpen die in de gesprekken genoemd werden, zijn onder andere een verzorgd uiterlijk, dat er genoeg activiteiten zijn en dat er aandacht is voor het verleden van een bewoner en wie hij of zij is.

Uiterlijke verzorging

Bewoners hebben een ander nodig om er waardig uit te zien, geven zorgmedewerkers aan. Het gaat dan met name om het uiterlijk. De ene collega heeft daar meer aandacht voor dan de ander en vaak heeft dat ook met eigen interesse te maken. Als je er zelf geen waarde aan hecht, dan zal je hier minder aandacht aan besteden: '*Het is ook waar je zelf belang aan hecht. Ik let vooral op kleding en mondzorg. Make-up minder omdat ik mezelf ook niet opmaak.*' Een zorgmedewerker vertelt dat wanneer zij niet werkt, een bewoner ook geen make-up op krijgt, terwijl deze vrouw dat zo graag wil. Geopperd wordt dat je elkaar er op moet wijzen en elkaar kan leren hoe je iemand mooi op kunt maken.

Hetzelfde geldt voor kleding. Daar waar de een gewoon iets uit de kledingkast van de bewoner trekt, denkt de ander er meer over na en selecteert zorgvuldig kleding die bij elkaar past. Een zorgmedewerker vertelt dat ze bij een bewoner kwam en vroeg haar of ze haar BH aan moest trekken. De bewoner antwoordde dat ze die niet meer draagt omdat een andere zorgmedewerker had gezegd dat ze die toch niet meer nodig heeft. De medewerkster was verbijsterd over haar collega: *'Het is eigenlijk alsof je er niet meer toe doet, als iemand dat zegt.'*

Twee visagistes die ouderen in woonzorgcentra opmaken, zijn niet zo positief over wat zij in verschillende huizen tegenkomen op het gebied van uiterlijke verzorging. Zaken die hen opvallen zijn vlekken op de kleding en knopen die ongelijk zijn gesloten. Een schrijnend voorval is dat ze van een medewerker hoorden dat een bewoonster blind was. Toen ze haar opmaakten en aandacht schonken aan haar ogen kwamen ze erachter dat de mevrouw niet blind is, maar dat haar ogen door traanvocht dichtgeplakt

zaten. Ze zien tegelijkertijd hoe waardevol het is als iemand aandacht krijgt en opgemaakt wordt. Al ga je alleen maar met een kwast over hun gezicht, dat vinden mensen al heerlijk, merken zij. Ze worden blij van de trots die bij de mensen ontstaat: *'Dan zeggen ze: 'Ooooo ben ik dat?' Hun eigenwaarde gaat omhoog. Ze gaan anders zitten en gedragen zich anders. En ze zeggen: 'Jammer dat niemand het kan zien.'* Ook merken ze op dat de tanden vaak vies en onverzorgd zijn en het regelmatig voorkomt dat een bewoner geen kunstgebit in heeft, omdat die zoek is.

Bewoners zijn blij met dergelijke verwenmiddagen, maar hierbij merken de visagistes op dat het wel georganiseerd moet worden. Er moet een ruimte zijn, mensen moeten op de hoogte gebracht zijn van de middag, ze hebben begeleiding nodig er te komen. Vaak ontbreekt er iemand die dit goed oppakt, is de ervaring. Het lijkt er wel eens op dat er meer aandacht is voor technologie, roosterproblematiek en tijdelijk personeel, dan voor het organiseren van een verwenmiddag. Voor medewerkers blijkt het belangrijk te zijn dat uiterlijke verzorging en waardigheid is opgenomen in de visie en het beleid van de organisatie: *'Het biedt ons houvast.'*

Activiteiten

Als bewoners de hele dag doelloos in een stoel zitten, wordt dat niet als 'waardig' ervaren. Daarom is het van belang dat er voldoende activiteiten en daginvulling zijn voor bewoners, zo stellen meerdere mantelzorgers. Daarbij merken een paar familieleden op dat er soms mooie voorzieningen en faciliteiten zijn zoals een tuin, maar dat niet alle medewerkers het initiatief nemen er ook gebruik van te maken.

Een dochter huurt iemand in voor twee uur per dag op de dagen dat zij zelf de stad uit is. Ze zegt dat haar moeder 'enorm is opgefleurd door de waardigheid die haar wordt toegekend.' Familie ziet wat aandacht doet voor hun dierbaren. Dat hun vader of moeder de hele dag in de stoel zit, vinden ze mensonwaardig en de bewoners gaan ook harder achteruit als ze niets doen. Maar zorgpersoneel vraagt zich op hun beurt af waarom familieleden dan niet vaker langskomen om zelf iets met de bewoners te doen. Zij zijn zelf al veel tijd kwijt aan de zorg. Zo ook een bestuurder die als de familie klaagt dat moeder bijvoorbeeld te weinig beweegt de vraag stelt of het familielid zelf al vrijwilliger is. Het knelt nog wel eens wat betreft verwachtingen over en weer. Er zijn ook

'Familie ziet wat aandacht doet voor hun dierbaren.'

zorgmedewerkers en mantelzorgers die daar juist heel goed in samenwerken. Via Familienet of WhatsApp worden activiteiten aangekondigd en hulp gevraagd. Belangrijk om een goede samenwerking met familie te krijgen, stelt een zorgmedewerker, is dat de familie zich gewaardeerd voelt. Geef ze koffie, heet ze welkom, bedank ze! En deel vervolgens weer de foto's van activiteiten in de app of op de site met elkaar. Het werkt positief versterkend.

Een dame vertelt hoe haar man in het verpleeghuis overal bij betrokken wordt en dat er allerlei activiteiten zijn waar hij aan meedoet. *'Hij was zelfs een beetje teleurgesteld dat hij niet eerder terug kon na een weekend thuis te zijn geweest, zo graag is hij daar. Hij wordt enorm gewaardeerd door iedereen daar.'*

Een opvallend ander geluid is van een bestuurder die het initiatief van sommige bewoners die nog in staat zijn om zelf iets te doen vindt tegenvallen. '*Ze verwachten dat alles voor hen geregeld*

wordt als ze in een woonzorgcentrum komen wonen'. Dezelfde bestuurder wil ook geen sta-op stoelen in de huiskamer, want zodra ze erin zitten krijg je ze er niet meer uit en vallen ze gelijk in slaap, is zijn ervaring.

Levensverhaal

Een bestuurder vertelt dat als hij opgenomen zou worden, hij wil dat mensen weten wie hij is geweest, wat hij in zijn leven heeft gedaan en wat hij belangrijk vond. Een bewoonster mist dat: *'We hebben nooit een gesprek met elkaar. Ik heb ze in het begin eens verteld dat ik geen familie heb, maar dat zegt ze niets.'*

Sommige afdelingen gebruiken boeken met levens-geschiedenissen en foto's erin. Dat helpt, vooral als iemand nieuw is. Ook leerlingen opperen dat ze die handig zouden vinden. Zo kunnen ze op een leuke manier iets over het verleden van iemand zien en lezen. *'Vooral bij dementie, want hoe ze vroeger waren weet je niet'*, aldus een studente. Aan de andere kant vindt een zorgmedewerker het tegenvallen hoeveel familie de moeite neemt om een dergelijk boek in te vullen.

Een mantelzorger vindt dat medewerkers meer zouden moeten leren over het tijdsbeeld waarin veel bewoners zijn opgegroeid. Als zij bijvoorbeeld weten dat douchen vroeger niet gebruikelijk was, begrijpen ze de weerstand van een bewoners wellicht beter.

Ook iemands roots bepalen wat belangrijk is. In Rotterdam heerst door Feyenoord een voetbalcultuur. *'We hebben hier veel Feyenoorders, dus dan nemen we ook een pakket eredivisie op TV. Daar genieten de mensen enorm van!'*

Culturele herkomst

Naast een levensgeschiedenis boekje zou informatie over geloof, cultuur en culturele gebruiken handig zijn. Dat vertelt ook veel over bewoners en wat zij gewend zijn. Op dit moment komen er meer en meer migrantenouderen die zorg nodig hebben. Vroeger werden ze vaak door familie in de thuissituatie bijgestaan, maar dit verschuift naar de intramurale zorg. Waar de een zei niet met migrantenouderen te maken te hebben, vertelde de ander er ronduit over. Over het algemeen werd er gezegd dat er te weinig aandacht voor is binnen de organisatie en het onderwijs, terwijl ze wel allemaal het belang ervan inzien: *'Wanneer mensen meer*

‘Informatie over geloof, cultuur en culturele gebruiken zou handig zijn.’

naar het stadium dementie gaan, gaan ze terug naar hun roots. Ik kan me voorstellen dat het dan belangrijk is hun roots en cultuur te kennen.’

In verschillende huizen hebben ze al jarenlang te maken met dagopvang voor bijvoorbeeld Hindoestaanse ouderen, Afro-Surinaamse ouderen, Marokkaanse ouderen en Molukse ouderen. De taal kan een barrière opleveren, maar ook gewoonten en gebruiken, het geloof, eten en drinken. Een maatschappelijk werkster vertelt: *‘In een van onze huizen is een deel van de medewerkers van Marokkaanse of Turkse afkomst. Ouderen van Turkse of Marokkaanse afkomst gaan daarom naar deze huizen. Zo lossen wij het op.’* Toch ziet deze medewerker ook een probleem: *‘We hadden een afdeling met alleen Turkse ouderen, daar had de zorg geen overmacht, omdat zij de ouderen niet mochten tegenspreken, omdat ze ouder waren. Hierdoor heeft de afdeling uiteindelijk haar deuren moeten sluiten.’* Soms zorgt een familie zo goed voor vader of moeder die in het verpleeghuis woont, dat ze

eigenlijk nooit een moment alleen zijn, omdat er altijd aflossing is. De taalbarrière blijkt een grote barrière bij het werken met migrantenouderen. *'Wij hebben een project gehad waarin we de opdracht kregen kleinkinderen van Molukkers te werven voor de zorg in verband met de taal. We hoopten klassen vol te krijgen. Dat is niet goed gelukt. Het was in de tijd met veel banen, dus koos men hier niet voor. In een periode van recessie zullen meer mensen voor de zorg kiezen.'*

Meerdere mensen geven aan het belangrijk te vinden te zoeken naar de gemeenschappelijke taal: *'Wat is er werkelijk aan de hand? Zet maar eens zes kinderen met verschillende nationaliteiten bij elkaar en ze gaan met elkaar spelen.'* Een ander vertelt dat ze als ze naar iemand met een andere nationaliteit gaat, ze probeert een zinnetje uit haar hoofd te leren, zodat het makkelijk is om in contact te komen. Dit voorbeeld zien we ook terug in Groningen, waar een van de medewerkers een cursus Groningsdialect heeft

gevolgd, zodat ze ouderen beter kan verstaan.

Tenslotte merkt iemand op dat we ons niet blind moeten staren op Marokkaanse, Turkse en Indische ouderen. Bij haar in huis zijn naast Marokkaanse en Turkse bewoners Poolse het meest vertegenwoordigd. Bovendien, en dat is een kwestie van tijd, komt er een grote groep Marokkaanse en Turkse ouderen aan die de Nederlandse taal wel machtig is en zitten we met hele andere taalbarrières.

Specifieke voorzieningen

Sinds jaar en dag zijn er voorzieningen voor ouderen die gelieerd zijn aan geloof. Huizen voor Katholieke ouderen, protestantse ouderen en Joodse ouderen, ze staan door het land heen en er komen nog steeds nieuwe voorzieningen bij. In het Zeeuwse Aagtekerke is een woning geopend waar zorg wordt geboden aan mensen met dementie met een kerkelijke (reformatorische of aanverwante) achtergrond. Op hun site schrijven ze: *'Het is belangrijk dat onze cliënten zoveel mogelijk het leven kunnen leiden dat ze gewend zijn.'*

Voor de vader van een mantelzorger van Turkse komaf is er in de buurt geen woonvoorziening met alleen ouderen met dementie met een Turkse, Moslim achtergrond. Hij woont nu op een verpleegafdeling waar afkomst en religie niet uitmaken. Zijn bidkleed zou hij graag op zijn kamer willen hebben, maar de regel van het huis is: 'geen kleedje op de kamer.' Iemand anders vertelt dat er bij haar op de afdeling een Islamitische vrouw woonde die geen varkensvlees at. Een zorgmedewerker zag het probleem niet en zei: *'Ze is dement, geef haar maar varkensvlees.'*

Oprechte aandacht

Het belang van aandacht voor wie de bewoner is, vragen hoe het gaat, interesse tonen en een praatje maken, zijn volgens velen belangrijker dat de zorghandelingen zelf. Uiteraard moet de zorg goed zijn, maar oprechte aandacht is zo niet belangrijker voor een bewoner. Een mantelzorger zag hoe belangrijk dat was: *'Vrijdag is er een stagiair weggegaan en dat is zo erg. Hij ging gewoon naast de mensen zitten, pakte de hand vast en vroeg dingen aan ze.'*

Verschillen in aandacht voor waardigheid

De ene medewerker heeft wel aandacht voor make-up of matchende kleding, de ander niet. De een verdiept zich graag in de levensgeschiedenis van een bewoner, de ander focust liever op de zorgtaken die er nu nodig zijn. Er zijn verschillen tussen zorgmedewerkers en er zijn ook verschillen in tevredenheid over de zorg voor naasten onder familie. Een dochter vindt het schrijnend hoe 'onwaardig' er met haar vader wordt omgegaan. Bij veel medewerkers op de afdeling mist ze begrip en compassie. Zo gaf een medewerker toen ze belde de telefoon aan haar vader door terwijl hij op de wc zat voor een grote boodschap. Ze hoorde aan hem hoe ongemakkelijk hij zich voelde. Een andere keer had een kleinzoon van haar vader een Olympische medaille gewonnen. De huldiging kwam bijna op tv dus ze belde naar de afdeling. Maar ze wilden de tv niet aandoen omdat ze aan het eten waren op dat moment. Tegelijk zijn er ook medewerkers die volgens haar wel invoelend en gezellig zijn.

We vroegen in de gesprekken of er verschillen zijn tussen medewerkers en waar dat mee te maken kan hebben. Ook vragen we of mensen denken dat meer sensitiviteit voor waardigheid aangeleerd kan worden.

Martha's en Maria's

We maken kennis met begrippen als broodzusters, hypotheekzusters en Martha's en Maria's. Broodzusters en hypotheekzusters hebben inkomen als belangrijkste drijfveer en zorgen minder vanuit een passie of roeping. Volgens de meesten is dit echter een minderheid van de mensen die in de zorg werken. De meesten werken vanuit hun hart. Een docent stelt dat er maar weinig mensen zijn die niet geschikt zijn voor de zorg. Een andere docent vertelt ons over de zogenaamde Martha's en Maria's in de zorg: *'Er werken Martha's en Maria's in de zorg. Martha's zorgen volgens volle schema's, Maria's zitten aan het bed en luisteren naar iemand.'*

Opvoeding of aanleg

Is het vanuit je hart werken en empathisch zijn aangeboren en is het aan te leren? Een bestuurder ziet het vrij somber in: *'Eenderde van de mensen is empathisch, tweederde is het niet. Ik vraag me af of het leerbaar is. Ik denk het niet.'* Twee anderen denken

‘Eenderde van de mensen is empathisch, tweederde is het niet.’

wel dat empathie aan te leren is en dat mensen erin begeleid kunnen worden. Een ander denkt dat het ook met opvoeding te maken heeft: *‘Het ligt ook aan je opvoeding, in hoeverre ben je zelf zorgzaam opgevoed? Ik denk dat iedereen het in zich heeft, maar het moet geactiveerd worden.’* Meer mensen denken dat het op een of andere manier aangewakkerd kan worden: *‘Je moet intrinsiek gemotiveerd zijn om te kunnen meevoelen met mensen. Ik denk wel dat je dat wakker kunt maken bij studenten die nu in de zorg zitten.’*

Een docent stelt dat ook leeftijd er mee te maken heeft. Het is iets dat je moet ontwikkelen: *‘Het is aanleg in de persoon zelf, maar jongeren zijn er nog niet zo mee bezig. Daar zijn hun hersenen nog niet rijp voor. Je zet wel iets in gang maar opleiding heeft pas rendement jaren erna.’* Een andere bestuurder denkt dat jongeren nog te weinig levenservaring hebben om gesprekken aan te gaan en zich te willen verdiepen in iemand, ook omdat ze dat nog eng vinden. Het is volgens haar de kunst om ze te triggeren dit wel te doen.

‘Elkaar ergens op aanspreken vinden medewerkers lastig.’

De ervaring van een mantelzorger is dat leerlingen meer aandacht hebben voor uiterlijke verzorging dan vaste medewerkers: ‘*Als ik mijn moeder leuk aantref is het meestal een leerling die dat heeft gedaan’*.

Opleidingsniveau

Een paar mensen denken dat verschillen tussen zorgmedewerkers ook met opleidingsniveau te maken kunnen hebben. Een bestuurder denkt dat mensen met lagere niveaus niet altijd de intelligentie en sensitiviteit hebben, maar een andere bestuurder zegt eerder het tegenovergestelde. Hij stelt dat medewerkers met een lager opleidingsniveau een hoge mate van gevoel hebben en weten wanneer ze iemand moeten knuffelen omdat ze dat aanvoelen.

Een leerling ziet dat MBO-ers meer oog voor uiterlijk hebben: *‘Over het algemeen is bij de MBO-er meer bereidheid iets met het uiterlijk te doen dan bij HBO-ers. Alsof zij de kleine dingen vergeten*

omdat ze zo met de wond bezig zijn, terwijl dat kleine dingetje heel belangrijk is.'

Aanspreekgedrag

Een onderwijsdeskundige stelt dat verschillen tussen medewerkers komen door cultuur, opvoeding en belangstelling, maar ook door aanspreekgedrag. Daar schort het volgens haar aan. Elkaar ergens op aanspreken vinden medewerkers lastig. Een medewerkster die muziek opzet tijdens de ADL omdat ze weet dat de bewoonster dat fijn vindt, ziet collega's dat niet doen. Maar vragen waarom zij dan niet doen, is lastig, uit angst voor frictie of beschuldigend overkomen. Meerdere mensen noemen dat er geen aanspreekcultuur in Nederland is. Maar het zou wel kunnen helpen. De kunst is dan: hoe spreek je een collega aan zonder dat diegene zich aangevallen voelt? Dit wordt eveneens als nadeel van zelfsturing genoemd. Waar je anders een manager hebt waar je dingen neer kan leggen, moet dat nu bij je collega doen. Maar je wilt je relatie niet op het spel zetten want je hebt elkaar hard nodig.

Wederzijdse waardering

Waardigheid ervaren, voelen dat je van waarde bent en gewaardeerd worden. Het geldt voor iedereen en in alle relaties. Wil er met waardigheid met bewoners worden omgegaan, dan helpt het als er wederzijdse waardering op alle niveaus in de organisatie en tussen iedereen aanwezig is. *'Als je collega zegt; wat heerlijk dat jij er weer bent, of als je leidinggevende zegt: we hebben je gemist, gewoon menselijke dingen.'* Iemand merkt op dat waardering voor medewerkers belangrijk is, maar niet in beleid is vastgelegd: *'In een beleidsstuk gaan 29 pagina's over de bewoner en 1 over de medewerker.'* Een medewerker vraagt zich tijdens het interview vertwijfeld af of haar collega's haar wel waarderen, sommigen weten ook niet van haar wat ze allemaal heeft gedaan.

Een bestuurder vertelt hoe zij er ooit op gewezen werd dat ze veel aandacht had voor medewerkers die vaak ziek waren, maar eigenlijk nauwelijks voor de medewerkers die er elke dag weer zonder te klagen staan. Ze vond het echt een eye-opener. Sindsdien bedankt ze vooral ook deze mensen met een bloemetje en een kaartje.

Goede zorg voor personeel is daarbij ook belangrijk. Niet zelden kampen medewerkers met een scheiding en/ of schulden. *'Wat voor ons belangrijk is, is de privé-werkbalans. Er werden hier melk en vleeswaren gestolen. Dan is er dus een ander probleem.'* aldus een bestuurder. Meer hierover in het hoofdstuk personeelstekort.

Waardering kan natuurlijk ook van de bewoner naar de verzorging uitgesproken worden. De leerlingen in de klassen die we spreken vinden dat ook leuk, de dankbaarheid van de bewoners: *'Ik werk in de ouderenzorg omdat de mensen zo dankbaar zijn. En of je nu wilt of niet, ze veroveren je hart'*, aldus een leerling.

Teamleiders

Zorgmedewerkers hebben veel te maken met hun direct leidinggevende zoals de teamleider. Meerdere malen kwam naar voren hoe belangrijk deze schakel in de hele organisatie is. Belangrijk om regelmatig waardering uit te spreken en medewerkers het gevoel te geven dat er iemand achter hen staat: *'De persoonsgerichte zorg in het kwaliteitskader gaat net zo hard over de manager die zijn medewerkers kent en zorg geeft.'* Maar het is ook belangrijk als schakel in de organisatie waarin een visie of aanpak pas werkt als alle neuzen dezelfde kant op staan. Een bestuurder kan bijvoorbeeld wel groen licht geven aan medewerkers om regels los te durven laten en meer op intuïtie te vertrouwen, maar als je het idee hebt dat je je dagelijks moet verantwoorden bij je leidinggevende, zal dat in de praktijk weinig uitmaken. Vertrouwen en een gevoel van veiligheid moet in elke schakel van de organisatie aanwezig zijn wil de cultuur in huis ook vertrouwd en veilig voelen.

Kritische familie

Meerdere zorgmedewerkers vertellen dat familie veel verwachtingen heeft. *'40% van mijn tijd gaat naar de familie. Dit is niet schoon, dat is niet goed. Ik hoor er steeds meer collega's over.'* Ook bestuurders herkennen dat familie steeds kritischer en veeleisender wordt. Het legt druk op het personeel en zorgt voor stress. Het kan voor een negatieve spiraal zorgen waardoor medewerkers zich steeds krampachtiger gaan gedragen.

Twee mantelzorgers vertellen dat personeel schrikachtig voor hen zijn. Het zijn complexe situaties want de reden voor hun felheid is dat ze vinden dat hun vader niet goed behandeld wordt.

De ene vader heeft door zijn ziekte geen inlevingsvermogen meer en kan zich onaardig gedragen. Ze begrijpt niet dat de zorgmedewerkers zich dat persoonlijk aantrekken omdat het bij het ziektebeeld hoort. Zij probeert nu in overleg met een psycholoog de verhouding met de medewerkers te verbeteren door hun kaartjes te schrijven om het begrip te vergroten. Een andere mantelzorger vertelt: *'Er wordt ook over me gepraat, ze gaan heel hard rennen als ik eraan kom. Er zijn ook medewerkers die wel hun verantwoordelijkheid nemen. Dat is waardigheid. Maar ik bedenk me nu, papa mag zich waardevol voelen, maar het helpt als de zorgverlener zich ook waardevol voelt.'*

Een bestuurder die hoorde dat op een huiskamer van kleinschalig wonen het personeel bepaalde huishoudelijke taken in overleg met de familie had afgestemd, ziet de oplossing in goede en open communicatie: *'Alle huizen die familie lastig vinden, zijn mijns*

inziens huizen die niet open zijn. Als je de situatie gewoon uitlegt en zegt dat je het samen moet doen dan snapt iedereen dat en ze willen allemaal werken.' Ook een zorgmedewerkster beaamt dat er veel mogelijk is als je goed contact onderhoudt met familie en je ze ook durft te vragen om te helpen. Wat helpt is dat zij daar ook waardering voor krijgen. Een kopje koffie als ze komen helpen, een bedankje.

Zoals waardering van collega's, leidinggevenden, familie en bewoners alle richtingen uit belangrijk is, zo geldt dat natuurlijk ook voor de bestuurder. Hoe betrokken is deze, maakt waardigheid deel uit van de visie van de organisatie en zit het verankerd in het beleid? Want hoe meer schakels binnen een huis op één lijn zitten op dit onderwerp, hoe beter dit is voor de cultuur en sfeer in huis.

‘Ontmoeting van mens tot mens creëert ontwapenende blijheid.’

Lenny Geluk-Poortvliet

DEEL 2: DE ORGANISATIE

Waardigheid in de organisatie

Het bestaansrecht van een woonzorgcentrum is uiteindelijk natuurlijk de bewoner. Veel huizen hebben een slogan waar duidelijk uit wordt dat er goede, liefdevolle of bezielende zorg gegeven wordt. Een aantal bestuurders vertelt dat waardigheid en liefdevolle aandacht in de beleidsstukken staat. Hoe krijgt dit vorm in de dagelijkse praktijk?

Huis of organisatie?

Teveel focus op regels geeft bewoners het gevoel dat ze onderdeel van een 'systeem' zijn. Een bewoonster vertelt: *'Ik mocht mijn huisarts niet houden, maar moest die van het huis nemen. Als ik straks dood wil, wil ik dat bespreken met iemand die ik ken. Waarom mag ik dat niet? Het hoort bij het systeem van het huis.'*

Dit raakt aan hoe een woonzorgcentrum ervaren wordt: als een organisatie of als een huis? In de gesprekken kwam een verschil in uitgangspunt naar voren; werkt het personeel in het huis van de bewoner, of woont de bewoner op het werk van het personeel? Het is een essentieel verschil waarbij de marketing en communicatie van het huis naar buiten kan afwijken van hoe de bewoner en familie dat voelt. *'Mijn vader woont er nu zeven weken en weten ze wie hij is? Nee, het is patiënt 528. Ze geven hem eten, een schoon bed en dat is het.'*

In een van de woonzorgcentra hebben ze het aanpassen aan de bewoner ver doorgetrokken en maken ze in het rooster zelfs een onderscheid in zomer- en wintertijd. In de zomer gaan de bewoners later naar bed en dus duren de diensten ook langer dan in de winter. Als het wat kouder is, gaan de mensen graag eerder naar bed en dus worden de diensten ingekort. Voor het personeel was dat eerst even wennen, maar inmiddels is het normaal. Dit huis probeert op alle vlakken aan te sluiten bij wat bewoners wensen. Zo mogen de bewoners zelf bedenken hoe er met de budgetten wordt omgegaan. Op verzoek van de bewoners is het keuzemenu afgeschaft en nu eten ze wat de pot schaft, net als thuis, waar ze ook geen keuze hadden. De boodschappen komen van de bakker en slager in het dorp en de aardappels van de boer worden elke dag geschild door een bewoner.

Een oud-bestuurder had er veel moeite mee met dat de zorgorganisatie waar hij werkte juist steeds zakelijker en commerciëler werd: *'Ik was vlak voor ik wegging vooral bezig met het huis beschermen tegen de Raad van Toezicht. Er kwam een manager die gooide er termen in als productmarktcombinaties'. Dat is toch niet te begrijpen voor een MBO-er?'*

Een andere bestuurder legt uit dat zij de huiselijkheid ook hoog in het vaandel hebben staan. Er is geen receptie en ze hebben geen kantoren meer, ook de directeur zelf heeft geen kantoor meer. Medewerkers zitten met hun laptop tussen de bewoners. Zij hebben het huiselijke aspect ook daadwerkelijk vastgelegd in hun visie en beleid.

Visie en beleid

Als je de visies, missies en doelstellingen van de organisaties doorneemt, dan zie je veel waardigheid terugkomen. Maar helaas handelt niet iedereen ernaar. Sommigen zijn sceptisch over de visie en het beleid van de organisatie. Ze zijn bang dat het wel mooi op papier kan staan, maar dat er in de praktijk helemaal niets mee wordt gedaan.

Het is belangrijk dat als de organisatie waardigheid in de missie en visie heeft, deze ook concreet wordt gemaakt en continue wordt uitgedragen. Begrijpelijkheid is hierbij heel erg belangrijk. Vaak hoorden we dat medewerkers het woord 'waardigheid' niet begrijpen. Dat niet alleen de organisatie, maar ook collega's een belangrijke rol te vervullen hebben in deze blijkt uit de reactie van iemand die vertelt dat medewerkers zich helemaal niet vrij voelen om waardigheid vorm en inhoud te geven.

'Er kwam een manager die gooide er termen in als productmarktcombinaties.'

Bij sommige organisaties is waardigheid ver doorgevoerd in hun beleid. Zij betrekken medewerkers uit de gehele organisatie door hen gesprekken met bewoners te laten voeren en zo boven tafel te krijgen wat zij willen. De terugkoppeling hiervan vindt plaats in het teamoverleg. De informatie die boven tafel komt wordt als zeer waardevol gezien.

Identiteit van het huis

Een aantal bestuurders sprak over de stevige identiteit die huizen door religie automatisch hebben. *'Ik ben altijd jaloers geweest op huizen met een Christelijke achtergrond. Zij hebben een stevige identiteit. Vloeken doe je daar niet. Dus die kernwaarde is er gewoon. Ze zeggen: 'Daar maken wij het verschil.'*

Ook de invloed van een stedelijke of dorpse omgeving wordt genoemd. In een dorpse omgeving met een sterke sociale cultuur kennen veel mensen en families elkaar. De zorgmedewerkers kennen bewoners soms al vanaf dat ze zelf nog kind waren. *'Als je iemand al van vroeger kent, kijk je eerder met een blik van respect naar iemand'*, aldus een expert uit de ouderenzorg.

Rol van de bestuurder

Zoveel diversiteit in de huizen, zoveel diversiteit onder de bestuurders. Is de een heel vernieuwend bezig, de ander is behoudender. Heeft de een veel persoonlijk contact met de medewerkers, bewoners en familie en zelfs geen eigen kantoor, de ander komt en gaat in een kantoor met een letterlijke en

figuurlijke afstand van de werkvloer.

Er is felheid te bemerken in de gesprekken als het gaat over de afstand van bestuurders tot de werkvloer. Kent een bestuurder de medewerkers en bewoners bij naam? Loopt hij of zij wel eens een dag mee? Wil waardigheid zijn plek vinden in de organisatie dan moet de bestuurder zelf ook een flink empathisch vermogen hebben, stellen een aantal bestuurders. *'Je moet een goed verhaal hebben waarom je bestuurder in de zorg wilt zijn. Je moet echt iets met mensen hebben. De ondergrens van bestuurders moet omhoog. Als je niets met de zorg hebt, blijf weg. Ik hoop dat er schifting komt.'*

Bestuurders noemen het belang van zelf het goede voorbeeld geven, dat al zoiets simpels kan zijn als iedereen altijd groeten en vriendelijk bejegenen. Ook oog hebben voor het werkplezier van de medewerkers noemen een paar bestuurders. Een ervan stelt dat als medewerkers last van de regels hebben, het haar opgave is

om de glinstering weer terug in hun ogen te brengen. Ook stellen deze bestuurders vragen aan medewerkers om de kwaliteit en sfeer te toetsen: *'Regelmatig stel ik de vraag aan mijn mensen: zou jij je vader of moeder hier naartoe brengen als het niet meer gaat? Als het dan nee is, dan hebben we een opgave.'* Een andere bestuurder vraagt aan alle nieuwe medewerkers in hun eerste week wat ze anders zouden doen als zij de directeur zouden zijn. Soms krijgt hij antwoorden waar hij zelf nooit aan gedacht zou hebben.

Vragen stellen aan medewerkers en overleggen dragen bij aan een open communicatie. Volgens een bestuurder is dit belangrijk om een gevoelsmatig onderwerp als waardigheid ruimte te geven: *'Het vraagt om een kwetsbare organisatiecultuur, om waardigheid te kunnen voelen. Als je een leidinggevende hebt waarvan het lijkt alsof hij de wijsheid in pacht heeft, heb je dat niet. Je moet als bestuurder en leidinggevende laten zien dat je het soms ook niet weet, maar wilt kijken naar 'wat zouden we samen kunnen doen.' Dan creëer je sfeer waarin mensen kwetsbaar durven zijn, zoals zeggen 'ik red het niet met die mevrouw'. Het is belangrijk hoe je als bestuurder voorgaat in dat gedrag.'*

Meerdere malen valt het woord lef. Bestuurders hebben lef nodig om waardigheid op een goede manier in de organisatie te verankeren. Een toezichthouder: *'Bestuurders zoeken op alle fronten naar manieren om er aandacht voor te hebben. Niet iedereen heeft de creativiteit, lef of energie om echt aan te sluiten.'* En een opleidingsadviseur: *'Een goede bestuurder is heel wezenlijk. Iemand met visie en lef weet veel te bereiken.'*

'Je moet als bestuurder en leidinggevende laten zien dat je het soms ook niet weet.'

Lef is nodig omdat bestuurders soms van regels en protocollen af moeten durven wijken als zij er zelf van overtuigd zijn dat deze waardigheid bijvoorbeeld juist tegenwerken. Een docent vat samen: *'Ik heb hele leuke instellingen gezien waar de protocollen niet leidend zijn maar de menselijke maat, waar ze lef hebben en gekke dingen doen.'*

Een nieuwe bestuurder vertelt hoe lastig dit in de praktijk kan zijn. Omdat hij de eigen regie zoveel mogelijk bij de bewoners wil laten, geeft hij veel vrijheid in persoonlijke wensen, dus wijn drinken mag gewoon, want dat doen mensen thuis ook. En in het kader van huiselijkheid hadden ze mooie grote wijnglazen aangeschaft. Het gevolg van deze combinatie was dat bewoners deze tot de rand volschonken en 's nachts hun medicijnen niet konden binnenhouden omdat ze dronken waren en over moesten geven. Dit was toch wel een leerpuntje, gaf de bestuurder aan. Vrijheid en eigen regie blijkt in de praktijk toch grenzen te kennen.

Kwetsbaarheid van de organisatie

Het succes van een zorgorganisatie lijkt te vallen of staan met de visie en de uitvoering hiervan in de praktijk van de bestuurder(s). Dit maakt de organisaties ook erg kwetsbaar. Dit blijkt niet alleen bij de bestuurders te liggen, maar ook bij de managers. 'Als een manager weggaat is het gedachtegoed ook weer weg.' Een andere locatiemanager stelt dat hun bestuurder zo'n goede invloed heeft op de organisatie, dat wanneer zij weggaat, ze zelf de kans groot acht dat ze zelf ook weg zal gaan.

Tijdgebrek en werkdruk

Waardigheid gaat onder andere over of er een prettige sfeer van vertrouwen heerst waarbij betrokkenen in het woonzorgcentrum zich over en weer gewaardeerd voelen. Dit bevordert een sfeer waarin er plaats is voor oprechte aandacht voor de bewoner. In de dagelijkse praktijk varieert dat van een prettige bejegening en aandacht voor uiterlijke verzorging tot een dagelijks praatje en aandacht voor het wel en wee van de bewoners, evenals voor persoonlijke gewoontes en wensen.

Tijdgebrek en de daaraan gerelateerde werkdruk hebben hier wellicht een negatieve invloed op. We vroegen iedereen hoe ze aankijken tegen het veelbesproken onderwerp tijdgebrek. Onverwacht en opvallend vonden wij dat zoveel mensen aangeven dat het met name een ervaren tijdgebrek is en geen daadwerkelijk tijdgebrek.

Pauzes

Een bestuurder vertelt dat ze onderzoek naar tijdgebrek en werkdruk hebben laten doen. Zij zagen dat een lunchpauze

'Ik vraag me op mijn stage af of een half uur appen ook administratie is. Ik zie dat gebeuren.'

regelmatig geen 30 minuten maar een uur duurt, en dat men 30-45 minuten koffiedrinkt. Een mantelzorger vertelt dat ze vaak clubjes verzorgenden bij elkaar ziet koffiedrinken en dan denkt: Tijdgebrek? Ook leerlingen herkennen dit en houden hier een nare bijsmaak aan over. Een van hen vertelt dat bij haar op de afdeling mensen soms eerder naar bed moeten, zodat de zusters een langere pauze hebben. En een andere leerling: *'Ik vraag me op mijn stage af of een half uur appen ook administratie is. Ik zie dat gebeuren. Soms zitten we en dan komt er een belletje en dan laten ze de bewoner gewoon een half uur wachten. Dat gebeurt zo vaak en dan zeggen ze gewoon: 'Ik heb nu pauze.' Een leerlinge uit hetzelfde klassengesprek vindt het ook erg, maar kan het wel begrijpen: 'Ik ben bang dat ik ook zo word, als de werkdruk zo hoog is zit je in een cirkel. Dan denk je na vier drukke dagen: nu even wat meer pauze.''*

Het wordt niet ontkend dat het heel erg druk kan zijn. Dit kan het gevolg zijn van zieke collega's, een griepgolf onder bewoners,

vakantie, ongelukjes op de afdeling, etc. Bovendien is de zorg veel zwaarder geworden: *'Ouderen komen nog net niet in een hospice bed het verpleeghuis in Maar de formatie is nog uit de tijd dat bewoners zelf hun ADL deden. Die hoge ZZP's, dat maakt mensen moe.'* Maar ook bijvoorbeeld als ineens vier mensen tegelijk een bezoek aan de WC moeten brengen is het druk. Vooral in de ochtend bij een strakke bezetting kom je in tijdnood, geeft een zorgmedewerker aan. Maar men zegt ook dat als je je daartegen verzet en je elke dag loopt te hijgen en puffen, het werk er niet door verandert. Het roepen dat het druk is, is volgens sommigen echt iets wat in de hedendaagse cultuur zit.

Cultuur van druk zijn

Meerdere geïnterviewden vinden dat medewerkers de nadruk leggen op werkdruk en dat ze er ook zo over praten. Het eerste wat mensen antwoorden op de vraag 'Hoe gaat het?' is tegenwoordig 'Druk, druk, druk.' Dat is niet alleen in de zorg maar overal. Het is bijna een gewoonte geworden. *'Al doe je er 25 mensen bij in de zorg. Dan nog roepen ze steeds "Geen tijd!" Het is de cultuur.'* aldus een bestuurder.

Terwijl als je met elkaar het gesprek aangaat en vraagt: 'Hoe ervaar jij het?' Dat het dan waarschijnlijk best wel meevalt. *'Toen ik zelf in de zorg werkte, vond ik het al opvallen. Ik werd ingewerkt in de nachtdienst en het was superrelaxed. De volgende dag zei de hoofdverpleegkundige: "Hoe was het?" mijn collega zei: "Druk, druk, druk", ik zei: "Ik weet niet of we in dezelfde dienst zaten, maar ik had het superrelaxed." De hoofdzuster kon haar lachen niet inhouden, die ander kon mijn bloed wel drinken.'*

Teveel overnemen

Tijdgebrek ervaren kan ook komen door het systeem waarin we met elkaar in de ouderenzorg zitten. Op het moment dat iemand in de zorg komt, dan wordt er direct veel zorg overgenomen, terwijl de bewoner sommige dingen misschien ook nog wel zelf kan doen. *'Ik denk dat het mis is gegaan toen we zorg zijn gaan leveren. Want als je vroeger zei: 'daar staat de koffie en pak maar wat je wilt', dan is er niets aan de hand. Alleen toen gingen wij zorg organiseren, terwijl je eigenlijk wilt dat de mensen op gaan staan en blijven lopen.'* Het werk uit handen nemen, is vaker genoemd. Ook als iemand wordt gedoucht, kan je vragen: 'Wat kunt u nog zelf?' Het kan best zijn dat iemand alleen even op gang geholpen moet worden bij het douchen en later bij het afdrogen en aankleden, maar dat het douchen zelf nog prima gaat. Een bewoonster vertelde dat ze het zelf wel leuk vindt om haar warme eten te bestellen maar dat de verzorging het al voor haar gedaan had.

Een medewerker vertelt dat ze zichzelf erop betrapt dat ze niet altijd even goed naar de behoeftes van de bewoner kijkt. Ze helpt dan toch even snel bij een handeling als uitkleden voor het douchen, om maar op tijd bij de volgende bewoner te zijn. Terwijl er ook wordt gezegd dat je wel moet blijven doen wat je zelf belangrijk vindt en het helemaal niet erg is iets later bij een volgende bewoner te komen.

Aansluiten leefwereld

Een bestuurder stelt dat er in zijn organisatie geen werkdruk is: *'Mensen hebben geen werkdruk bij ons. Je moet je aansluiten bij de belevingswereld van de bewoners, dan maak je je echt niet meer druk. Ik kom veel in andere, grootschalige huizen, er is veel personeel, ze doen van alles, maar wat? Dan krijg je werkdruk.'*

Ook een ander geeft aan dat ze denkt dat het komt doordat de

medewerkers niet kijken naar wat de bewoners nodig hebben om op een fijne manier de dag door te komen, maar naar wat ze allemaal nog moeten doen. Het verschil zit hem er volgens haar in dat het een aansluit op wat de bewoner echt nodig heeft en het ander slechts aansluit bij de medewerker.

Aandacht in het hier en nu

Tijdsdruk kan ook ervaren worden doordat men het gevoel heeft alleen maar in de weer te zijn. Wanneer ze de ene bewoner aan het wassen zijn, zijn ze in hun hoofd al bezig met bedenken wat ze bij de volgende bewoner moeten doen. Terwijl ze vervolgens voelen dat doordat hun gedachten tijdens het wassen elders waren, ze geen aandacht aan de persoon hebben geschonken en dus wordt ervaren dat er weinig aandacht voor de bewoners is. *'Ook tijdens handelingen kun je aandacht hebben voor iemand, zo'n intiem moment dat je met iemand bezig bent, dan kun je ook het gesprek voeren.'*

Een docent stelt aansluitend dat kwaliteit van aandacht niet afhankelijk is van tijd. Een ander stelt vurig: *'Ik vind het bullshit 'we hebben het te druk en daarom kunnen we niet menselijk zijn'. Je hebt geen seconde extra nodig om de mens te blijven zien tijdens het verzorgen.'*

> ***'Ik vind het bullshit 'we hebben het te druk en daarom kunnen we niet menselijk zijn.''***

Dit aandacht hebben voor mensen zonder dat het extra tijd kost is relevant tijdens zorghandelingen, maar ook gewoon op alledaagse momenten gedurende de dag. Een maatschappelijk werker ziet bijvoorbeeld hoe verschillend medewerkers reageren op een bewoonster die altijd naast de lift zit met een pop op schoot. *'Als je langsloopt en je zegt wat, dan lacht ze. Maar de meesten negeren haar.'*

Communiceren

Meerdere malen horen we dat een goede heldere communicatie belangrijk is. Dus niet roepen 'het is druk, ik kom zo' tegen een bewoner, want die weet dan niet waar hij of zij aan toe is. Als een medewerker een bewoner uitlegt dat het druk is, maar aangeeft

dat ze om 10.15 uur terugkomt, en dat uiteraard ook doet, dan weet de bewoner wat hij of zij kan verwachten en is er meer begrip. Een andere zorgmedewerker geeft aan dat al heeft ze geen tijd, ze wel altijd de bewoner het gevoel probeert te geven dat er tijd is.

Ruimte en vertrouwen krijgen

Een toezichthouder in de zorg stelt: *'Ik denk dat er veel ervaren tijdgebrek is. Het heeft ermee te maken dat zorgverleners zo ingebonden zitten in regels, dat er weinig vertrouwen is in loslaten en zien welke winst je kunt boeken.'*

Een aantal bestuurders wil medewerkers ruimte en vertrouwen geven, maar ervaren dat medewerkers het in de praktijk moeilijk vinden om die ruimte ook te pakken. Ze zijn dat niet gewend. Ook als ze letterlijk tijd krijgen, blijkt het idee van 'druk zijn' moeilijk los te laten.

Een andere reden dat medewerkers huiverig zijn om geboden ruimte en vrijheid te benutten is dat familie kritischer is geworden en meekijkt, stellen bestuurders. Familie kan minder hebben en maakt foto's en filmpjes als bewijs als er iets fout gaat. Dit heeft weer negatieve invloed op het los durven laten van regels door medewerkers en dus een negatieve invloed op vanuit het hart en intuïtie werken. Een paar bestuurders spreken duidelijk uit dat zij de verantwoordelijkheid nemen voor het geval dat iets fout mocht gaan. *'Een bestuurder moet erbij zijn als je je verhaal vertelt en meteen vertrouwen en ruimte geven van 'doe het maar' en het voorbeeld geven. Dan schiet veel energie tevoorschijn, het is nodig dat leidinggevenden sturen, leiderschap tonen en stimuleren.'*

'Ik kan snel typen en vind het leuk om in de systemen te werken.'

Een zorgmedewerker vertelde dat hun bestuurder zich ook zo opstelde, maar dat daar pas echt vertrouwen in kwam bij de medewerkers toen er daadwerkelijk iets gebeurde en de bestuurder het verantwoordelijkheid nemen ook echt waarmaakte.

Iemand anders vertelt dat één van hun bewoners aandacht heeft gezocht in de media voor zijn situatie. Het gevolg hiervan was dat medewerkers een lange tijd in rep en roer zijn geweest. Zouden ze vandaag ook zomaar weer gefilmd worden? En als er iets misgaat, komen ze dan op TV of in de krant? De vraag die zij zich nu stelt is: 'Is dit het de kijkcijfers waard?'

Een bestuurder vertelt dat er soms ook gewoon hele lastige bewoners of cliënten zijn die al bij andere organisaties zijn weggelopen, omdat ze het daar ook niet goed genoeg vinden. *'Ik vertel mijn medewerkers nu dat we er echt altijd alles aan zullen doen om er samen met de cliënt uit te komen, maar als dat echt niet meer gaat en we er echt niet uitkomen, ook niet*

met tussenkomst van mediation, dan hebben we een escape en beëindigen wij het zorgcontract.'

Anders organiseren

Iemand geeft aan dat bij haar in het verpleeghuis tijdsdruk helemaal niet aan de orde is. Haar referentiekader is haar dienstbetrekking in het ziekenhuis, waar het altijd hollen en vliegen was. Zij stelt dat het goed indelen van je tijd essentieel is. Een zorgmedewerker heeft in lijn daarmee een cursus timemanagement gevolgd, wat heeft geholpen bij het beter indelen van de werkzaamheden op de dag. Nu maakt ze zelf iedere ochtend een top 10 van acties die ze uit wil voeren. Lukt het haar niet ze allemaal uit te voeren, dan schakelt ze hulp in van collega's.

Anderen hanteren geen timemanagement, maar geven aan dat het vooral een kwestie is van het leren bewaren van overzicht. Daardoor zou je ook beter in staat zijn te zien wie jou even kan helpen als dat nodig is. Bovendien, zo wordt er gezegd, kan de cliënt soms zelf nog meewerken en vergeet ook de familie niet. Een medewerker die we spraken lijkt haast een ondernemer. Ze werkt parttime en pakt alles op en aan wat kan. *'Ik ben EVV-er van 35 bewoners. Dan zeggen ze: dat kan toch niet? Als ik niet uit kom met mijn uren, dan kom ik een dag extra voor de administratie. Ik kan snel typen en vind het leuk om in de systemen te werken.'*

Een opleidingscoördinator geeft ook het belang van overzicht houden aan: *'Medewerkers kwamen naar mijn workshop, omdat ze dachten dat ze gingen werken aan timemanagement, maar er moest een knopje om in hun hoofd, want het gaat niet om timemanagement, maar om de manier waarop je met je werk omgaat. Men vond het zinvol, maar de workshop was helaas te kort, de kwartjes vielen, maar er zou vaker en meer aandacht aan besteed moeten worden.'*

Tijdgebrek lijkt een kwestie te zijn van goed om kunnen gaan met je werktijd, maar ook werk aan je collega's over durven te laten. Toch blijken medewerkers bij het overdragen van werk een belemmering te voelen. *'Dan denk ik: Ik maak het wel even af, dat is een ongeschreven regel. Eigenlijk vind ik dat best lastig, het is van de zotte dat je niet kunt overdragen. Als ik nachtdienst zou hebben, zou ik het in ieder geval helemaal niet vervelend vinden. We werken*

met mensen die het zelf niet aan kunnen geven, misschien vinden ze het wel helemaal niet erg om iets langer op te blijven.'

'Als er dan eenmaal tijd was zat iedereen te koekeloeren omdat ze niet wisten hoe de tijd in te vullen.'

Interessant is de ervaring van een docent wat betreft tijdgebrek: *'Als er dan eenmaal tijd was zat iedereen te koekeloeren omdat ze niet wisten hoe de tijd in te vullen. Dan moet je opeens op zoek naar contact en daar is verlegenheid in.'* Tot slot hoorden we dat hoe meer mensen er op een afdeling werken, hoe hoger de werkdruk is. Medewerkers gaan met elkaar praten, waardoor ze minder aandacht hebben voor de bewoners en er dus in het werk een tijdsdruk komt.

Personeelstekort

De ouderenzorg kampt met personeelstekorten. Dit ondanks dat steeds meer mensen kiezen voor een opleiding en baan in de zorg (MBO & HBO-verpleegkundige). Het aantal zorgbehoeftige ouderen neemt toe en de beroepsgroep zelf vergrijst ook. In de crisisjaren zijn er te weinig mensen opgeleid en de instroom van nieuwe medewerkers blijft beperkt. Dit is een bekend probleem in de randstad, maar ook Noord Groningen bijvoorbeeld heeft problemen door de aardbevingen, de jeugd die wegtrekt en de vergrijzing in de dorpen. Tel daar de vergrijzing onder het huidige personeel bij op en je hebt alle reden tot actie.

Gevolgen van personeelstekort zijn onder andere meer werkdruk en een hoger ziekteverzuim. Naast het hiervoor beschreven tijdgebrek of de perceptie daarvan, heeft ook personeelstekort een te verwachten negatieve invloed op waardigheid. Want hoe waarborg je dit bij een tekort aan personeel? En zijn er ook nog andere oorzaken bij het personeel die bijdragen aan het geven van minder aandacht aan de bewoners?

net5
THUISWINKELEN
0900-0150
Bij een tien-minuten-work-out trekken
uw spieren dus 11.000 keer samen.
SONY

‘Het beeld dat ze weinig gaan verdienen leeft niet bij studenten.’

Imago ouderenzorg

De groep ouderen neemt toe en het werk dus ook. Waarom kiezen de jongeren die zorgonderwijs volgen niet massaal voor het werken in de ouderenzorg? We vroegen het aan MBO-studenten verzorging en verpleegkunde. Een eerste probleem is nog altijd het imago van de ouderenzorg, dat niet al te best is. Ze geven aan dat er een taboe is op werken in de zorg onder jongeren, het zou stinken in verpleeghuizen, maar ook dat het zielig is; bewoners worden gewassen, aangekleed, krijgen eten, worden voor de TV neergezet en dan gaan ze weer naar bed, soms al heel vroeg. Het beeld van slechte salarissen en hoge werkdruk is ook niet motiverend, al is een docent het daar niet mee eens: *‘Het beeld dat ze weinig gaan verdienen leeft niet bij studenten. Wat wel speelt zijn de kleine gebroken diensten.’* Verder zijn veel jongeren niet opgegroeid met ouderen, ze weten niet wat het is om met hen te werken.

In het onderwijs zijn ze ook bezig met het vraagstuk hoe

de zorgopleidingen aantrekkelijker te maken: '*Hier zijn we op zoek naar het antwoord op de vraag: 'Hoe kunnen we de zorgopleiding aantrekkelijker maken? De associaties die er zijn met de ouderenzorg, zijn nog altijd van billen wassen. Daar komt bij dat mensen van niet westerse afkomst niet voor dit beroep kiezen, omdat je mensen fysiek aan moet raken.'* aldus een opleidingscoördinator.

Aankomend verpleegkundigen kiezen eerder voor het werken in het ziekenhuis dan in een verpleeghuis. *'Verpleegkundigen kiezen blijkbaar voor de complexiteit van de handelingen. Daar zit het leuke stukje van het werk. In de ouderenzorg zien we ook dat er bij de PG meer complexiteit komt, maar dat haalt het niet bij het ziekenhuis.'* Ook werken met kinderen trekt meer leerlingen aan dan werken met ouderen.

Gelukkig zijn er ook positieve geluiden. Iemand van een werkleerbedrijf weet haar leerlingen in de praktijk zo goed te enthousiasmeren dat ze aan het einde van het schooljaar voor de ouderenzorg kiezen en de kinderopvang laten voor wat het is. De motivatie van jongeren die er met overtuiging voor kiezen is hoog: *'De ouderenzorg is minder populair, maar degenen die ervoor kiezen, hebben er wel zodanig motivatie voor dat ze lang doorgaan met de dromen die ze hebben te verwezenlijken.'* Het is een roeping zegt men, want voor het geld hoef je het niet te doen. *'Het is voor mij iedere dag weer een wonder hoe dankbaar de mensen zijn en hoe fijn het contact is.'*

Waardering voor leerlingen

Nieuwe professionals zijn hard nodig in de ouderenzorg, en het helpt dan ook als leerlingen goede begeleiding krijgen en zich welkom en gewaardeerd voelen. Dat begint al bij de eerste kennismaking met de werkvloer, en het is belangrijk dat het niet daar al fout gaat door bijvoorbeeld miscommunicatie, legt een docent uit: *'Als de zorgmanager zegt dat het goed is dat we met een hele klas komen, maar de zorg zelf weet er niet veel van of er zijn invallers en de communicatie is niet goed, dan voelt de klas zich niet welkom en wordt er zand in de hele machine gegooid.'*

Bij veel organisaties blijken leerlingen op de afdeling gewoon mee te draaien in het rooster. *'Er moet geïnvesteerd worden in leerlingen. Ze worden gezien als goedkope kracht. De een krijgt een*

‘De frisse blik van een leerling is een cadeautje.’

vergoeding, de ander niet, maar ze staan volledig op de dienstlijst.’ De vergoeding blijkt bij meerderen een puntje te zijn, ook bij de leerlingen zelf. Want waarom krijgen ze als ze zo hard mee moeten werken geen volledige vergoeding? Een leerling voelt zich oneerlijk behandeld: *‘Ik ben nu invalkracht en in de drie uur dat ik werk, moet ik meer mensen verzorgen dan een vaste kracht.’*

Naast een eventuele financiële vergoeding is het belangrijk dat er tijd vrijgemaakt wordt voor leerlingen. In het klassengesprek wordt de weinige werkbegeleiding als demotiverend genoemd. Ook een medewerker erkent dit: *‘We zien gebeuren dat stagiaires zo snel gedesillusioneerd zijn dat ze besluiten uit de zorg te gaan. We moeten meer tijd maken voor stagebegeleiding. Ik kwam daar op mijn vrije dag voor terug, anders is er geen tijd en haken ze af.’* De werkbegeleider draagt hierin ook een verantwoordelijkheid. Als een leerling op een afdeling komt waar de sfeer al niet goed

is, dan zal dat niet bevorderlijk werken. Dat zou beter in de gaten gehouden kunnen worden. De werkbegeleider moet ook open staan voor reflectie. *'Ik vraag elke keer aan een leerling: wat heb je nodig om te groeien? Ik heb daarin een opdracht aan mezelf. Dat is ook precies het leuke van leerlingen, zij komen met nieuwe ideeën en dat houdt mij scherp.'*

Vaste medewerkers kunnen veel van jongeren leren, zij beschikken over nieuwe kennis, ideeën en niet zelden over digitale vaardigheden. *'De frisse blik van een leerling is een cadeautje'*, aldus een bestuurder. Leerlingen vinden de wisselwerking met oudere medewerkers en het uitwisselen van kennis leuk. In de klassengesprekken noemen sommige leerlingen daarentegen ook dat ze zich soms minder voelen dan een vaste medewerker. Sommige artsen blijken een hoog gevoel voor hiërarchie te hebben ontwikkeld en willen met u worden aangesproken. Dat schept een kloof tussen de leerling (maar ook voor een medewerker) wat het werken niet eenvoudiger maakt. Mogelijk liggen leeftijd, ervaring en het opleidingsniveau hieraan ten grondslag. Voor de leerling is het hierbij belangrijk voor zichzelf op te komen: *'Een leerling moet ook voor zichzelf op leren komen. Ik probeer een leerling altijd mee te geven dat ze voor zichzelf op moet komen. Maar ja, soms zijn ze zo jong, 17 jaar, dat is ook lastig.'*

Als verbeterpunt voor woonzorgcentra wordt gesteld dat ze leerlingen een bredere introductie van de organisatie geven. Je hebt de zorg zelf, maar er zit nog zoveel omheen in de organisatie. Organiseert de ene zorginstelling een introductiebijeenkomst voor nieuwe leerlingen waar ook de bestuurder zichzelf introduceert, bij de ander word je eigenlijk zonder verdere informatie over de organisatie opgenomen op de afdeling. Kennismaken met het geheel blijkt belangrijk te zijn: *'Binnen onze organisatie lopen ze niet mee met alle disciplines. Het is belangrijk om de leerling alles mee te geven. Nu worden ze als extra handen aan het bed gezien.'* Verschillende bestuurders vertellen dat ze maandelijks een nieuwkomersbijeenkomst hebben. Een van hen vertelt dat ze de nieuwe medewerkers vraagt om contact met hen op te nemen als situaties zien waar ze niet gelukkig van worden, maar uiteraard ook als ze dingen zien waar ze juist heel erg gelukkig van worden.

Aangeboden contracten

De contracten die worden aangeboden zijn in de meeste

gevallen parttime. *'Als je op een woning drie mensen hebt met een groot contract dan kunnen mensen met een klein contract alleen kleine diensten werken. En dat willen ze niet. Contracten tot 32 uur gaat redelijk tot goed, maar 36 uur is ingewikkeld. Je krijgt onaantrekkelijke werktijden voor kleine contracten.'* aldus een directeur P&O. Een bestuurder zegt hierover dat het veel goedkoper is iemand op basis van 36 uur aan te nemen, ook al heb je maar 32 uur nodig, dan het inhuren van een uitzendkracht. *'Die vier uur kan je ook besteden aan het doen van leuke dingen. Maar het probleem lijkt hem ook te zitten bij de roosterplanners die zo bezig zijn met de roosters, dat ze het doel, de zorg voor bewoners, wel eens uit het oog verliezen.'* Een oud directeur van een onderwijsinstelling heeft dezelfde ervaring: ''*Fuck the system' was mijn motto. Als je uit het oog verliest waar we het voor doen, dan is het misschien beter elders werk te zoeken.'*

Als we naar de leerlingen luisteren dan is het aanbieden van kleinere contacten voor hen inderdaad een probleem. *'Dan zie ik een vacature voor 32 uur, maar ik wil fulltime werken en die uren krijg ik dus niet. Ik wil gaan samenwonen, een gezin stichting en dat kan dus niet.'* Het probleem lijkt hem hier met name te zitten bij de net afgestudeerde jongeren. Zij willen huisje boompje beestje. Ook zorgmedewerkers zien dit gebeuren: *'Het merendeel van de jongeren wil een leven opbouwen en een contract voor 36 uur, maar die krijg je niet.'*

In 2007 zegt staatssecretaris Bussemaker van Volksgezondheid in een interview in Trouw: *'Als vrouwen twee uur meer per week werken, is het tekort aan personeel in de zorg opgelost.'* Ook in de interviews is hierover regelmatig gesproken. Een van de zorginstellingen heeft haar personeel daadwerkelijk gevraagd 2 uur meer per week te gaan werken. *'De meesten wilden niet, want ze zijn niet de hoofdkostwinnaar.'*

Onzekerheid

'Eerst niveau 2 erin, dan eruit, en nu zitten ze er weer om te springen, het lijkt geen veilig beroep en zo'n instabiele markt trekt mensen ook niet aan.' verklaart een zorgmedewerker. Een leerlinge vertelt ons dat haar moeder niveau 2 was en niveau 3 mocht doen. Dat wilde ze niet en toen moest ze weg. Een welzijnsmedewerker vertelt dat na vertrek van een collega de vrijgekomen uren naar de zorg gingen en dat de openstaande uren bij hen door een

vrijwilliger moest worden ingevuld. En een andere medewerker: *'Bij ons hebben we last van financiële tekorten. Beloofde contracten worden nog altijd niet verlengd. Leerlingen zien dat ook. Uiteindelijk gaan ze altijd een andere kant op. Ze merken dat er bij ons in de zorg een risico is dat je er binnenkort uit ligt.'* Al met al veel geluiden over de onzekerheid van het vak dat niet bijdraagt aan het aantrekkelijk maken ervan.

Een bestuurder heeft op een bijzondere manier nieuwe mensen geworven: *'Wij hebben de afgelopen maanden 50 gastvrouwen aangenomen met niveau 0. Je mocht alleen solliciteren als je extra talenten hebt.'* Die talenten kunnen vanalles zijn, van lekker kunnen koken, tot breien en muziek maken.

Een oud-P&O-er vertelt dat er bij haar in het HRM systeem een optie hobby's zat. *'Als nu alle medewerkers hun hobby's eens zouden doorgeven, dan zou je kunnen zeggen: 'Iedereen mag een x-aantal arbeidsuren besteden aan je hobby, mits je daarbij bewoners betrekt. Het zou toch fantastisch zijn dat iemand die van ballet houdt, gaat dansen met de bewoners en iemand die van muziek houdt, muziek mag maken met de bewoners. Dat zou wel eens voor een hele andere sfeer op de afdeling kunnen zorgen.'*

Problematiek, ondersteuning en aandacht

In veel interviews is gesproken over de problematiek van medewerkers. Kinderopvang, scheidingen, moeder van meerdere kinderen uit verschillende relaties, schulden, dakloos zijn en noem maar op. Een lastige taak om hier als werkgever mee om te gaan, maar ook een hele dankbare taak, zo blijkt. *'Ik heb in mijn loopbaan eens een project gestart om die medewerker te helpen*

bij schulden, kinderopvang, etc. Mensen zijn dan zo dankbaar, ze komen weer met plezier werken.'

Duidelijk is wederom hoe belangrijk aandacht voor het personeel is. Wat speelt er bij hen? Wat willen ze? Wat is je taak als werkgever en hoe pak je die op? *'Als je van een medewerker weet dat haar relatie moeizaam gaat, en je merkt dat ze dit meeneemt naar het werk, dan kan je ook met haar in overleg of ze het misschien fijn vindt er eens met iemand over te praten. We merkten dat goed luisteren en hulp aanbieden enorm hielp in de preventie van problematiek.'*

Soms krijgen woonzorgcentra te maken met medewerkers die stelen. Een bestuurder vertelde dat er melk en vleeswaren gestolen werd uit de koelkast. Dan weet je dat er ergens een probleem is en daar moet je wat mee. *'Als er meer aandacht zou zijn voor het personeel in de zorg, zou het zoveel makkelijker zijn. Denk aan opvang. Vroeger zeiden ze gewoon: 'neem je kinderen maar mee', mijn man kwam ze dan halen. Als je kostwinnaar bent en je werkt in de zorg, moet je voor een goed salaris onregelmatig werken.'*

Liever een dan twee

Personeelstekort heeft een nadelig effect op het bieden van de juiste zorg. Toch is niet iedereen het er mee eens dat er personeelstekorten zijn. Met een hogere bezetting zou je in theorie meer arbeid kunnen verrichten, maar het zijn juist zorgmedewerkers die commentaar geven op de inzet van meer personeel: *'Meer mensen erbij is niet altijd de oplossing, je loopt elkaar in de weg. Ik werk ook liever alleen, je gaat toch sneller met elkaar praten.'* Een ander vertelt dat ze een eigen goede routine heeft waarvan ze weet dat die werkt. Iemand erbij verstoort dat waardoor het uiteindelijk minder soepel loopt.

Iemand anders zegt hierover: *'Dan roepen ze: de bewoners zijn zo druk. Dan denk ik ja, dat komt omdat jullie zo hard praten. Ga eens naast ze zitten en doe iets met ze, maar nee hoor er moeten extra pillen komen om ze rustig te krijgen. Het zijn gewoon teveel prikkels voor de mensen. Iedereen roept het maar, hoe meer personeel hoe meer tijd je gaat hebben. Maar je moet gewoon blijven nadenken. Goed plannen.'*

In een woonzorgcentrum hebben ze er daadwerkelijk onderzoek

‘Ik werk ook liever alleen, je gaat toch sneller met elkaar praten.’

naar laten doen: *‘Wij hebben externen mee laten lopen in huis en de opvallende uitkomst was dat waar twee medewerkers staan, de aandacht minder is voor de cliënt omdat ze met elkaar gaan communiceren. Als je alleen staat ben je gedwongen je te richten op de cliënt. Meer mensen erbij is dus niet beter voor de kwaliteit van de zorg.’* Een tijdelijke bewoonster die haar verblijf zag als een mooie vakantie, beaamt dit min of meer: ‘*Als we met elkaar in de woonkamer zaten te eten was er een gastvrouw. Kwam er dan een tweede medewerkster bij dan gingen zij met elkaar praten. Ik had dan altijd het gevoel er niet meer bij te horen. Daarbij merkte je dat er onrust ontstond onder mijn tafelgenoten van wie een paar de diagnose Alzheimer hadden.*

‘Gezien, gewaardeerd en erkend worden, kan alleen als aan aandacht serieus invulling wordt gegeven’

Aad Koster

DEEL 3: HET ONDERWIJS

Eigenlijk moet er op de lagere school al worden begonnen met het verbinden van jongeren en ouderen, stellen meerdere mensen die we spreken. Als kinderen van jongs af aan meekrijgen wie ouderen zijn en er vaker contact is, bijvoorbeeld via gastlessen van ouderen op lagere scholen, wordt het normaler om met ouderen om te gaan. Een van de genoemde redenen waarom jongeren niet voor de ouderenzorg kiezen, zou daar al mee opgelost kunnen worden. Immers: onbekend maakt onbemind.

Aansluiting bij de praktijk

In de gesprekken is regelmatig kritiek geuit op MBO scholen. Woorden als: groot, log, weinig communicatie, risicomijdend, vasthouden aan governance en systemen zijn genoemd. Het onderwijs loopt volgens sommigen achter: *'Het onderwijs moet echt anders. Het sluit niet aan op de praktijk. Wij gaan naar particuliere onderwijsinstellingen als ROC's niet meegaan.'* aldus een bestuurder. Ondanks dat docenten vaak wel een andere invulling aan hun les willen geven en lessen meer willen combineren met de praktijk, komt naar voren dat het systeem zo sterk is, dat ze eigenlijk gevangen zitten in een structuur.

Volgens de leerlingen die wij spraken is er op school niet zoveel aandacht voor het onderwerp waardigheid. Ook vanuit de zorg zouden ze graag zien dat hier meer aandacht aan geschonken wordt op school. Het onderwijs zou meer waardengericht moeten zijn want het gaat niet om technische kunstjes. De nadruk ligt nu bijna alleen maar op het leren van zorgtechnische handelingen. Een zorgmedewerker stelt dat er te weinig aandacht is voor wat echt belangrijk is voor bewoners: *'Er moet nog zoveel gebeuren in het zorgonderwijs op het gebied van aansluiting met de praktijk, ze staan er zover vanaf. Dan denk ik: Waar hebben jullie gezeten? Is dit de essentie waar het om gaat? Dat je iemands rug moet kunnen wassen? Nee, waar wordt iemand gelukkig van? Daar gaat het om.'*

Een leerling vertelt in lijn hiermee dat ze op school vooral leren hoe ze mensen moeten verzorgen. Ze leren niet hoe de mensen zelf zijn en hoe je ze kan vragen wat zij willen. Sommige (oud)leerlingen vertellen zelfs dat de regels van school hen belemmerden. Ze waren zo gefocust op het volgen van de regels, dat ze vergaten te vragen wat de bewoner zelf wil. De praktijk

blijkt bovendien anders te zijn dan wat ze leerden op school, en daar kunnen ze onzeker van worden: *'Ik merkte tijdens mijn stage dat ik heel onzeker was. Ik was bezig de zorg snel af te maken en alles volgens de regels te doen. Nu weet ik dat die regels er zijn als richtlijn en maak ik verbinding met de mensen. De onzekerheid is nu weg.'* Een toezichthouder had eenzelfde ervaring met haar dochter die de zorg in wilde. Zij werd op stage beoordeeld op basis van stramienen in plaats van op haar kwaliteiten, werd steeds krampachtiger, leerde niet reflecteren en kwam steeds verder van haar gevoel af te staan.

'Nu weet ik dat die regels er zijn als richtlijn.'

Terwijl de ene school hier actie op onderneemt, blijft de ander steken in het onderwijs zoals dat altijd al wordt gegeven. We spraken mensen die mede daarom zelf zorgopleidingen zijn gaan ontwikkelen. Hierin wordt de lesstof ook niet in losse blokken en onderwerpen behandeld, maar in realistische casussen van cliënten waarin alle lesstof voorbij komt. Of organisaties die zijn aangesloten bij het Gilde-leren, onderzoekend- of praktijkgestuurd onderwijs.

Onderzoekend- of praktijkgestuurd onderwijs

Tot 1997 kon men via een inservice-opleiding ziekenverzorgende of verpleegkundige worden. De leerling was dan meteen in dienst van een ziekenhuis of verpleeghuis en werd intern opgeleid. Een van de redenen dat deze zijn afgeschaft was dat leerlingen teveel intern gericht werden opgeleid en breder inzetbaar moesten zijn. Steeds groter wordende ROC's namen het over. Het lijkt erop dat de inservice-opleiding in de zorg in een nieuwe vorm terug is. Zo zijn ze bijvoorbeeld in 2013 in Groningen gestart met het Gilde-Leren. Leerlingen niveau 2 volgen het onderwijs niet op school, maar direct in de praktijk. Docenten van de ROC's zijn hier bijna dagelijks aanwezig voor de verzorging van theorielessen. Daarnaast zijn er gastdocenten die verzorgd worden door zorgmedewerkers. Speciaal hiervoor opgeleide werkbegeleiders leren de leerlingen op de werkplek het vak. Door het zien en doen in de praktijk, wordt de theorie ook beter begrepen.
Omdat leerlingen dit (nog steeds) een prettige manier van leren

‘Ze worden gewoon opgeleid en leren breder naar de wereld te kijken.’

vinden, is het inmiddels ook op andere plaatsten in het land opgepakt. Soms onder de noemer Gilde-Leren, of bijvoorbeeld in Zeeland onder de naam Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg (ZPO). Een ander voordeel van deze manier van opleiden blijkt te zijn dat leerlingen makkelijker doorstromen naar een hoger niveau. Dat is fijn voor de organisatie, maar het doet ook heel veel met de eigenwaarde van de leerling en daarbij mag zeker de trots van de ouders niet worden vergeten. *‘Ze worden gewoon opgeleid en leren breder naar de wereld te kijken.’*

Culturele sensitiviteit

Het onderwijs kan een belangrijke rol spelen bij het vraagstuk diversiteit. *‘Op school hebben we culturele sensitiviteit, maar je komt er niet mee in aanraking in de praktijk.’* Vanuit het MBO-onderwijs wordt verteld dat migrantenouderen in het verpleeghuis een onderdeel is in de les over diversiteit en ook echt als een belangrijk onderdeel wordt gezien. Een verpleeghuisarts, die tevens als onderwijscoördinator/ waarnemend hoofd verbonden is aan een Universitair Medisch Centrum zegt hierover dat er in

het onderwijs zeker aandacht is voor diversiteit, maar dat het ook meer kan: *'Ook in onze scholing wordt wel naar culturele verschillen gekeken, maar dat is 1 dag op de 150 dagen school.'* Een manager vraagt zichzelf af waarom er zo weinig aandacht wordt besteed aan dit onderwerp, niet in de laatste plaats omdat de klassen tegenwoordig ook divers zijn en je juist veel van elkaar kunt leren. Haar advies: 'Ga met elkaar in gesprek.' In Den Haag hebben een grote groep organisaties, van onderwijs en zorg tot en met de culturele sector, zich verenigd in het platform Divers Den Haag. Zij organiseren ook een aantal keer per jaar de leergang 'Diversiteit & Sensitiviteit' waarbij het gaat om het kennen en herkennen van vragen van cliënten en leren hier sensitief en competent mee om te gaan.

Aandacht voor de leerling

In de gesprekken komt ook naar voren dat er in het onderwijs te weinig wordt geïnvesteerd in de leerling zelf. Het gaat dan om onderzoeken wie je zelf bent, wat je eigen visie is en je eigen waardigheidsgevoel. Het gaat nu namelijk altijd over de cliënt. Een bestuurder benoemt het als te weinig aandacht voor het kind.

'Het zijn kwetsbare jonge mensen die nog moeten oefenen, en ze vertonen wellicht nog ander gedrag dan wie ze daadwerkelijk zijn. Daar is te weinig aandacht voor. 'Wat voel je, wat deed het met je?'

Een bestuurder stelt dat in veel opleidingen wordt geleerd dat je een professionele afstand tot de cliënt moet innemen. Maar juist hoe dichter je bij je menszijn bent, hoe beter de relatie wordt en hoe meer je kan betekenen voor iemand. Daarbij horen ook persoonlijke talenten die wellicht niet direct met zorg te maken hebben. Zoals een leerling die haar gitaar meeneemt naar werk. Haar gitaar is een stukje van haar dat ze in de zorg kan stoppen. Dan voelt ze zich meer zichzelf en is er oprecht contact. Dat merken bewoners en dat krijg je weer terug van hen; er is empathie voor elkaar. Twee experts in de ouderenzorg stellen voor een talentenscan toe te voegen aan een diploma, waarna deze talenten van medewerkers kunnen worden ingezet in het werk.

Bijscholing

Huidig personeel kan ook veel hebben aan trainingen en workshops. Mensen zitten soms al jaren vast in hun eigen werkpatroon en door de gewoontes van het huis vergeten ze dat het misschien ook wel anders kan. Een mantelzorger ziet kansen: *'Ik denk dat er veel meer bij- en nascholing plaats moet vinden, over wat zich in het brein van bewoners afspeelt. En videolessen, met filmen en analyseren.'*

'Het zijn kwetsbare jonge mensen die nog moeten oefenen.'

E-learning en blended learning komen ook voorbij en blijken lastig te zijn voor hen die dat niet gewend zijn. Medewerkers die van hun managers e-learning trainingen mogen volgen, denken dat het goed wordt gebruikt. Maar in de praktijk blijkt dit tegen te vallen en haken medewerkers af: te weinig computerervaring en geen computer op de afdeling zijn genoemd als reden. Jongeren zijn er mee opgevoed, voor hen is het makkelijker. *'Een brugwachter kan prima e-learning doen, die man hoeft niet te communiceren. Maar in de zorg is communicatie al het werk. Een spuit geven is niet moeilijk. De juiste toon, de juiste noot raken, dat is niet te leren met e-learning.'*

Door meerdere mensen wordt aangegeven dat ze zeker weten dat het grootste gedeelte van hun collega's uit zichzelf niets doet aan het zelf bijhouden van kennis, waarbij wordt opgemerkt dat Vig-ers en verpleegkundigen er nog de meeste aandacht aan besteden. *'Ik volg alles van Zorgvisie, Zorgportaal, Skipr, Vilans en dan ben je al snel op de hoogte. In de instelling waar ik werkte deelde ik dat met de mensen, dat vonden ze prettig.'* Een organisatie speelt hier in zeker zin al op in en selecteert bij de aanname van een verpleegkundige niveau 4 juist ook op het stukje kennisoverdracht. Zij ondersteunen hen bij het ondersteunen van anderen.

Een training of bijscholing blijkt echter pas zin te hebben wanneer het over langere tijd verspreid wordt, dus niet slechts in een dag of werkweek. Het geleerde wordt snel weer vergeten en het kost tijd en gewenning om iets ook daadwerkelijk anders te gaan doen. Meerdere mensen pleiten voor coaches op de werkvloer. Uiteindelijk gaat het om kleine dagelijkse dingen en keuzes die de hele dag door gemaakt worden. Er zou iemand moeten zijn die meekijkt en af en toe vraagt waarom die keuze gemaakt is en of het ook anders of beter zou kunnen.

Van elkaar leren

Er kan in het land ook veel meer van elkaar (bij)geleerd worden. Een goede voorbereiding en een onderliggend plan zijn hierbij wel belangrijk. Iemand vertelt dat mensen bij hen komen nadat ze horen: 'ga daar maar eens kijken hoe ze het doen' maar dat het dan aan doelen ontbreekt: *'Wat wil je, waar ben je naar op zoek en wat zijn je hobbels? Dan valt het stil. Ze zijn helemaal niet voorbereid op wat ze willen zien.'*

Ook is het van belang dat er echt iets met het geleerde gedaan wordt en er een vervolg aan wordt gegeven: *'Net zoals de studiedagen, je wordt een dag uit je werk getrokken, maar wat doe je er nu mee? Of zitten ze daar te denken: 'gaan we deze zomer naar Ibiza of Marokko op vakantie?' Hoeveel vertellen medewerkers eigenlijk als ze weer terug zijn. We hebben lekker geluncht en het was leuk, maar een overdracht? Dan moet de manager vragen: 'Wat heb je geleerd, wat wil je delen, wat heb je meegenomen, heb je een PowerPoint, presenteer dat eens. Maar de manager vindt de lekkere lunch en het was leuk ook goed. Dat komt mede doordat er niet gestuurd wordt op studie. Terwijl als de medewerker zegt: 'Ik moet beter communiceren en die gaat naar een studiedag*

‘Het is van belang dat er een vervolg aan wordt gegeven.’

en de manager begeleidt hem daarin, dan gebeurt er iets na die studiedag, maar nu is er geen vervolg. Aan die basis moet gewerkt worden.’

Hospitality

Vriendelijkheid, hospitality en klantgerichtheid. Deze termen worden meermaals genoemd en altijd in de zin van ‘daar zijn we in de zorg niet zo goed in, daar mogen we wat aan doen’. Een idee is om medewerkers en leerlingen een dag naar het restaurant van een chique hotel sturen om daar te observeren hoe zij het doen. Voor een reguliere ROC zou het eenvoudig moeten zijn om een aantal lessen hospitality te geven, zij hebben meestal ook een HORECA opleiding in huis.

Docenten zouden de vonk ook beter moeten doen overslaan, door continue het goede voorbeeld te geven. Leerlingen nemen dat over. Een directeur in een zorginstelling zei hierover vanuit zijn perspectief: *‘Als er ergens een propje ligt, dan raap ik het op. In*

het begin liep ik met een zak vol propjes. Op een gegeven moment heb je het er met een manager over, dan ben je het voorbeeld en volgen anderen.' Een docent op zijn beurt zegt dat ze de studenten gastvrijheid proberen te leren. Komen ze dan in een woonzorgcentrum waar het bezoek zelf de koffie en thee moet betalen, dan vindt hij dat geen goed voorbeeld van gastvrijheid.

Ervaringsleren

Om je beter te kunnen verplaatsen in een bewoner helpt het om zelf te ervaren wat zij ervaren. Zelf ervaren leidt tot meer begrip. Veel mensen die we spraken pleiten voor de terugkeer of uitbreiding van ervaringsleren. Ga zelf een dag in een rolstoel zitten, trek een badpak aan en laat je door een ander wassen

of laat je eens uit bed takelen door een tillift. Een leerling gaf aan dat ze met Depend incontinentieslips aan moesten zitten, zij vond dat zelf erg goed, maar haar collega's niet. Je ervaart zelf wat waardigheid is en hoe het voelt als dat aangetast wordt door je in de ander te verplaatsen. Een ontwikkelaar van een zorgopleiding stimuleert het verplaatsen in een ander met een daarvoor bedoelde opdracht: *'In al onze opleidingen zit 'kruip 24 uur in de huid van een cliënt.' Mensen moeten voelen, opschrijven en voorlezen wat hun cliënt voelt. Als je dat goed doet, maak je mensen aan het huilen.'*

'Als je dat goed doet, maak je mensen aan het huilen.'

Ook het zorgtrainingscentrum in Zwolle wordt genoemd als goed voorbeeld om jezelf in te leven in de bewoner. Een docent vond een indrukwekkende ervaring: *'Ik kwam daar en vulde in wat voor mens ik wilde zijn: man, 70 en licht depressief werd het. Toen kwam het, dat eindeloze wachten voordat er aandacht voor je is. Je hoort het van iedereen. Binnen een halve dag was mijn eigen initiatief weg. Ik had het totaal opgegeven, had ook niets in te brengen. Dat heeft veel impact op mij gemaakt.'*

De ParticipatieKliniek is de plek waar je zelf kan ervaren hoe het is om in een verzorgingshuis te wonen. Deze plek wordt door honderden medewerkers bezocht. Alleen, zo blijkt, blijven bestuurders nog wel eens achter met het bezoeken van de kliniek. *'Ik heb gezegd dat bestuurders het ook moeten ervaren. Zij moeten ook de werkdruk ervaren, de administratieve lasten en ga zelf ook eens een dagje verzorgende zijn. Het is goed te ervaren dat hakken niet kunnen op de werkvloer. Of als je slechtziend bent, hoe irritant het is als iemand steeds achter je staat te praten in plaats van oogcontact zoekt. Dat is ook waardigheid.'*

Over de fotografie

De foto's voor dit verslag namen wij bij Saffier, locatie De Lozerhof in Den Haag. We maakten het dagelijkse leven op een van de PG afdelingen mee en ervoeren hoe waardigheid in de praktijk vorm krijgt. De medewerkers geven de bewoners bijvoorbeeld waar mogelijk zinvolle taken. Zo is er een bewoner die vroeger straatveger was en nu nog graag helpt als er iets op te ruimen is. Een bewoner droogt de vaat en een andere bewoonster dekt de tafels. Dat het bestek dan verkeerd om ligt maakt niks uit. Ze dragen bij aan het dagelijks leven van de groep en dat maakt dat ze zich nuttig en waardevol voelen.

Iedere ochtend komen de medewerkers samen met de bewoners en wordt er gedanst. Klassiekers als 'Rock around the clock' worden hard opgezet en er is een grote uitbarsting van energie en vrolijkheid. Bewoners die niet willen of kunnen meedoen vinden het gezellig om er gewoon bij te zijn. Ze kijken vanuit hun (rol)stoel toe, krijgen af en toe een high-five, en zijn zo toch betrokken. Bewoners die het niets vinden gaan gewoon ergens anders heen.

De activiteitenbegeleidster zoekt op creatieve wijze allerlei spullen bij elkaar om iets mee te gaan ondernemen met de bewoners. Mooi om te zien is dat bewoners elkaar helpen en aanmoedigen, zoals bij het kegelen. Het kennen van de levensverhalen van de bewoners zorgt ervoor dat bewoners met een kleine trigger honderduit gaan vertellen over belangrijke gebeurtenissen uit hun leven. Een simpel 'Pia heeft dappere dingen gedaan in de oorlog, vertel nog eens Pia?' levert gesprekken op waar bewoners enorm van genieten. Ook het aansluiten bij de humor van de bewoners en soms scherpe grapjes maken, dragen bij aan een sfeer van gelijkwaardigheid.

De bewoners kunnen elkaar het ene moment uitdagen en uitschelden, het volgende moment hebben ze weer de grootste lol. Het personeel beweegt hier geduldig tussendoor en leidt alles voortdurend in goede banen. Komt een bewoner iets vertellen waar geen touw aan vast te knopen is, dan gaat de medewerker mee in het gesprek. Het gaat niet om de woorden die gesproken worden, maar om het gevoel dat er iemand naar je luistert en er aandacht voor je is. Dat is waardigheid.

Nawoord

'Ontmoeting van mens tot mens creëert ontwapenende blijheid.'

Met de benadering van GetOud leggen de samenstellers van dit boekje precies het accent waar het om gaat. Wie de spannende zoektocht naar mensen aangaat, ontmoet niet de 'bejaarde' of de 'zorgbehoeftige'. Een mens is uniek, heeft zijn of haar eigen geschiedenis ongeacht leeftijd.

Age is just a number, een Engelse vertaling die precies zegt waar het soms schort in deze samenleving. We delen mensen in naar eigen voorstelling van jong, middelbaar of oud. Een nieuwe kijk op mensen laat ook ouder wordende mensen waar zoveel verleden is, ruimte voor toekomstperspectief omdat ze zich gewaardeerd voelen om hun bijdrage aan de samenleving. Mee blijven doen moet van twee kanten komen. Meedoen kan alleen als wij van mens tot mens, ik en jij, over en weer contact maken.

Met hun foto's, lesprogramma's en publicaties leveren Ingrid Meijering en Marion Duimel een waardevolle bijdrage aan de overstap van regels naar relaties voor ieder die betrokken is bij ouderen, ook als die zorg nodig hebben.

Lenny Geluk-Poortvliet
Lid van de Tweede Kamer der Staten Generaal

GetOud

GetOud heeft jarenlange ervaring met het werken voor en met ouderen. In ons werk, dat onder te verdelen is in: beleid en uitvoering, fotografie, training en onderzoek, staan ouderen altijd centraal. We vinden het belangrijk dat ons werk een positieve uitstraling heeft, vernieuwend en inspirerend is en tot nadenken aanzet. Een degelijke onderbouwing en toegankelijkheid in de breedste zin van het woord zijn hierbij sleutelwoorden.

Beleid en uitvoering

Bij de ontwikkeling van beleid bieden we ondersteuning en we denken graag mee over creatieve uitvoeringen ervan. We hebben veel ervaring in de publieke sector, zoals met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, bibliotheken en het onderwijs, maar ook de private sector is ons niet vreemd.

Fotografie

Fotograferen van ouderen is ons specialisme; van het zoeken naar een geschikte locatie tot en met de visagie. Hierbij is het belangrijk voor ons dat er een goede band met de oudere ontstaat, wat je op de foto's terugziet. Hiernaast maken we exposities, boeken en magazines, waarbij we ook de vormgeving en teksten kunnen verzorgen.

Training

Onderzoek en veel praktijkervaring zijn de basis voor de trainingen die wij verzorgen. We doen dit voor medewerkers die werken met ouderen in de diverse branches. Trainingen geven we op basis van open inschrijving, maar ook inhouse. Daarnaast kunnen we trainingen voor specifieke groepen en onderwerpen ontwikkelen. We verlenen waar nodig nazorg en terugkomdagen, passend bij de training.

Onderzoek

Onderbouwd te werk gaan vinden wij van groot belang. Daarom voeren we in samenwerking met anderen of zelf (met name) kwalitatief onderzoek uit. Dit vormt vaak ook de basis voor onze diensten trainingen, beleid en uitvoering.

Colofon

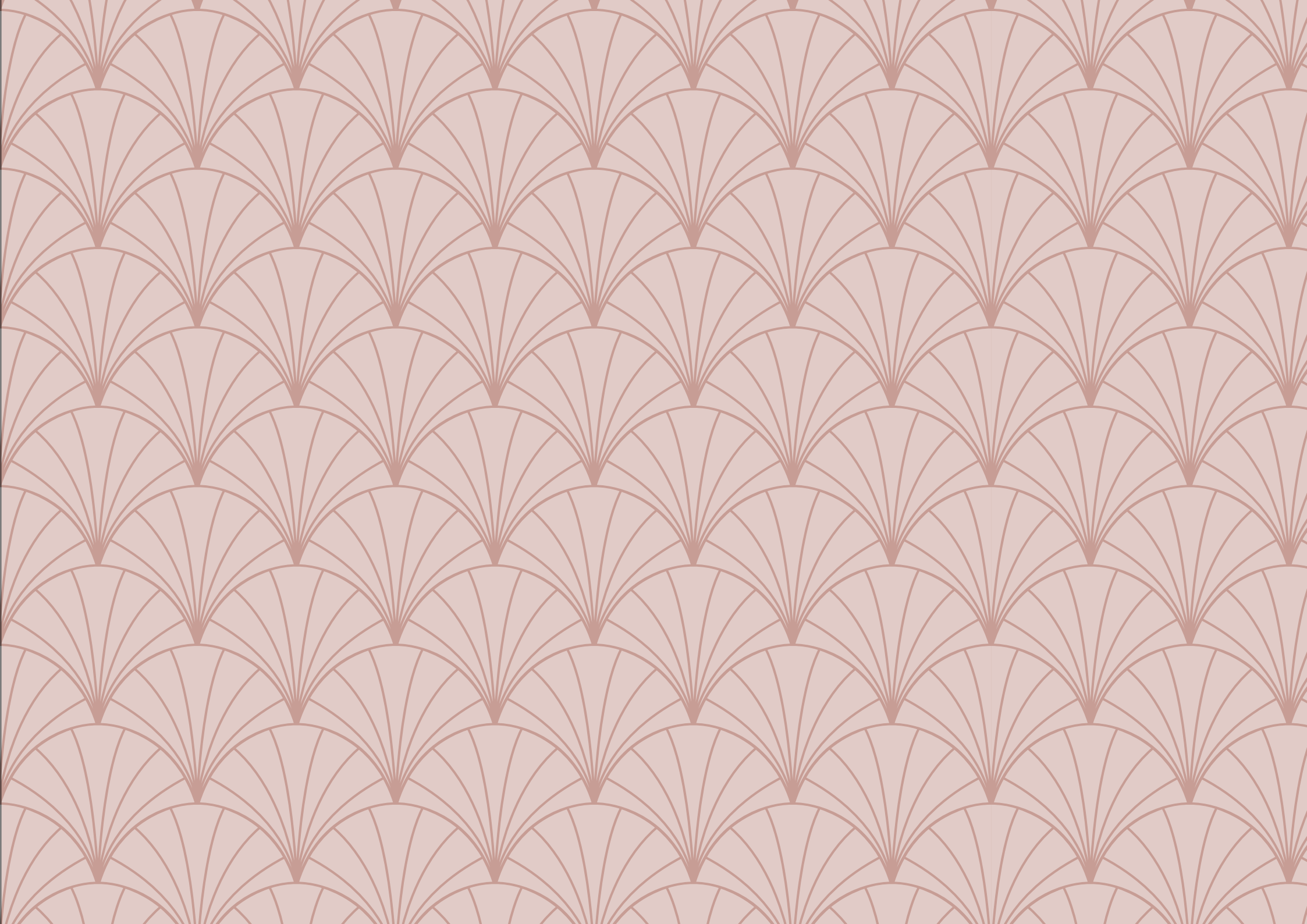
Uitgave: © Stichting Getoud, november 2019
Tekst, fotografie en vormgeving: Ingrid Meijering en Marion Duimel, GetOud

Met dank aan alle geinterviewden, die vanwege privacy redenen niet met naam genoemd zijn. Saffier en haar bewoners en medewerkers voor het mogen fotograferen op hun locatie Lozerhof ten behoeve van dit verslag.
De fondsen (waaronder Leyden Academy en het Jo Visser Fonds) voor het mogelijk maken van dit verslag.

www.GetOud.nl

/GetOud

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



GetOud

Waldeck Pyrmontkade 116
2518 JR Den Haag

GetOud@GetOud.nl
06 52 440 410 | 06 48 265 397
www.GetOud.nl