

Dames THe-blik: ‘Dat is andere koffie’



De Dames THe, Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse, gaan sinds 2011 onverwachts op zorgvisite bij verpleeghuizen en woonzorgcentra door heel Nederland. Ze beoordelen de huizen op het ‘thuis voelen’ en kijken ernaar met de blik van: hoe zouden wij dit verpleeghuis voor onze eigen vader of moeder vinden? Op basis van hun zorgvisite ervaringen schrijven ze mooie blogs die verschijnen op de website van Waardigheid en trots.

Dat is andere koffie. Dit was ooit één van de reclameslogans van het oer- Hollandse koffiemark Douwe Egberts. Het is inderdaad andere koffie in menig verpleeghuis waar wij tijdens onze visites een ‘bakkie doen’. Wat wij ook proberen, in negen van de tien keren is de zwarte koffie, de cappuccino, de koffie verkeerd of de espresso uit de -door ons uit te tekenen- koffiemachines niet te drinken en kijken we zoekend om ons heen waar een plantenbak staat om daarin heimelijk het bruin-beige vocht weg te gieten. En elke weer roepen we ‘ach en wee’ en dat een lekker kopje koffie toch wel de eerste gastvrijheid kenmerkt en een opkikker is voor menig verpleeghuisbewoner. Maar ook, wat doet het met bewoners die zichzelf niet goed kunnen uitdrukken als de koffie van een slapte en slotwater-smaak is die geen enkele associatie teweeg brengt met hoe je de koffie thuis gewend was.

Dames THe – www.zorgvisite.nl

“Maak het herkenbaar. In elke privéruimte ook een keukenblokje. En bied daarbij de mogelijkheid van een zichzelf uitzettend koffiezetapparaatje. Heus alles is ook brand- en bewoner veilig te maken en erop te controleren. Je zult zien, als je dat doet, gaat ook familie het bezoek in een andere drive invullen.”

Wat wij aan de smaak merken is dat de machines niet goed zijn afgesteld en heel vaak niet goed zijn schoongemaakt. En we zijn zeker niet de enigen. Menig maal krijgen we tijdens ons werk vooraf al excuses van een medewerker: “ja, het is wel instellingskoffie...” Maar ook: “het restaurant is maar beperkt open en daarom staan er machines om de familie van dienst te zijn. Ze kunnen er dan -gratis- een kopje koffie uit trekken. Het is goedbedoelde service van de zaak hoor”.

Zeker, maar waarom zo eigenlijk? Het kan ook anders.

Een vriendin van ons bezoekt wekelijks een met haar bevriend echtpaar dat naar een psycho-geriatrische afdeling van een verpleeghuis is verhuisd, waar ze samen een kamer delen. Het dagelijkse leven vindt plaats in de gemeenschappelijke woonkamer met de andere bewoners. De koffie kan de toets der kritiek niet doorstaan. En onze vriendin is een kenner. Ze is zelf jarenlang directeur in de ambulante geestelijke gezondheidszorg geweest en heeft wel enig recht van spreken. Ze is niet voor een koffie-gat te vangen. Wat doet ze? Ze neemt zelf een gezellige thermoskan met thuis gezette filterkoffie mee en gaat ermee rond. Het koffieritueel inclusief het rondgaan met de door haar meegebrachte koekjes wordt door de bewoners zeer gewaardeerd en nu ook door de medewerkers. Het leidt af, de smaak en het genot van koffie ijlt na en goed voorbeeld doet hopelijk goed volgen.

Gelukkig hebben tegenwoordig verpleeghuisbewoners een eigen woon-slaapruimte. We treffen ze in vele soorten en maten aan. Daar waar het voormalige verzorgingshuizen betreft staat er meestal nog wel een simpel keukenblokje in. Waarom niet in de woon-slaapkamers van alle verpleeghuizen? We memoreren graag de woorden van de toenmalige bestuurder van zorgorganisatie Aafje, Constant van Schelven die we interviewden voor ons boek ‘Thuis Zijn. Bestuurders aan het woord. Verpleeghuizen in beeld’ (2010). Hij gaf aan dat je de vervreemding die met dementie gepaard gaat niet met extra vervreemding tegemoet moet treden, niet met wezensvreemde machines, etens- en kledingkarren of attributen die bij je thuis ook niet aantreft. Dan wordt het een dubbele vervreemding. “Maak het juist herkenbaar”, zei hij. “Dus in elke privéruimte ook een keukenblokje”. En wij zeggen erbij: bied daarbij de mogelijkheid van een koelkastje (mee te nemen of bv te huren, net als een tv in een ziekenhuis, via een witgoedbedrijf waarmee de zorgorganisatie vertrouwd is), een zichzelf uitzettend koffiezetapparaatje etc. Heus alles is ook brand- en bewoner veilig te maken en erop te controleren. Je zult zien, als je dat doet, gaat ook familie het bezoek in een andere drive invullen.



Ander voorbeeld. In een hotel in Limburg troffen we op de etage van zo'n 14 hotelkamers een ruimte ter grootte van een inloopkast (2,5×1,5m) waarin een keukenblad, eronder een koelkastje met glazen deur waar fris, kleine flesjes wijn en bier in stonden en er bovenop een blad met glazen en kopjes een Nespresso apparaat, waterkoker, theezakjes, suiker, melk en koffie cups. Een papier erbij met de prijzen waarop je kon aankruisen wat je consumeerde; af te rekenen daar en daar. 40 cent voor een kopje Nespresso in het hotel! Dat is service. Ook bij De Herbergiers troffen we zo'n systeem voor naasten, gebaseerd op vertrouwen, aan.

En naasten mogen ook wel wat minder verwachtingen hebben. Het is echt niet zo dat het natje en droogje voor de bewoners ook de naasten betreft. Dat is geen vanzelfsprekendheid die verwacht mag worden, of waar rechten aan ontleend kunnen worden.

Tot slot een hartig woordje richting de koffie leveranciers, onze eeuwenoude bedrijven als Van Nelle en Douwe Egberts. Poets je maatschappelijk imago op en ga er een eer in leggen om in de verpleeghuizen de lekkerste koffie te serveren. Ga koffiewerkshops in de huizen geven voor bewoners, familie en medewerkers. Wat ruikt dat lekker! En dan is er koffie. Om de reclames van Van Nelle en Douwe Egberts zelf aan te halen.

Meer weten

- [Lees ook de eerdere blogs van de Dames The-blik](#)

- Met de publicatie vanaf 2007 van hun boeken ‘Thuis Wezen’, ‘Thuis Voelen’ en ‘Thuis Zijn’, alsook het boek ‘En zij leefden nog goed en tevreden. Hoe de bureaucratie bijdraagt aan betere ouderenzorg’, breken de Dames THe een lans voor het Thuis Voelen en beschrijven zij hoe kwaliteitsverbeteringen in de langdurige zorg praktisch en door iedereen kunnen worden opgepakt. Op de website www.zorgvisite.nl vindt u alle verdere informatie.
- [Abonneer u op de nieuwsbrief \(via website zorgivsite\)](#) van de Dames THe en ontvang steeds de nieuwste zorgvisite en tips!

Nooit meer een blog van de Dames THe missen?

Abonneer u nu op onze wekelijkse nieuwsbrief.

Oeps! We konden je formulier niet vinden.

tags:

[Blogs Dames THe-blik](#) (20), [Welzijn](#) (147), [Wonen](#) (38)

thema:

[Wonen en welzijn](#) (250)