



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Het Parkhuis zorgt ervoor dat bewoners zich hartverwarmend thuis voelen



Een voorgenomen aanpassing op de organisatiestructuur vormde voor het Parkhuis het uitgangspunt om de zorg meer te organiseren rondom de wensen en behoeften van de individuele bewoners. Zo ontstond het project *Hartverwarmend thuisvoelen*, dat inmiddels een duidelijke cultuurverandering heeft gebracht binnen de organisatie.

Het project was er eerder dan de naam: *Hartverwarmend thuisvoelen*. Dat het Parkhuis in Dordrecht dit project opzette, had te maken met de beslissing van die organisatie om de functies van de manager zorg en de manager begeleiding samen te voegen. 'Wij hebben toen samen aan het managementteam voorgesteld om die stap te gebruiken om de organisatie te herinrichten met de klantwaarden als uitgangspunt', zegt Betty Ambaum, die toen de manager zorg en wonen was. Carolien Nijhuis, destijds de manager behandeling en begeleiding, vult aan: 'Ons idee was dat het niet om functies ging maar om mensen: wat de bewoners nodig hebben moest leidend zijn. En wie weet nu beter wat voor die zorg nodig is dan de medewerkers en de familieleden.'

Zo werd een project geboren. De basis hiervoor werd gelegd door spiegelgesprekken te voeren met cliënten en familie, om hun ervaringen en wensen over de zorg op te halen. Deze gesprekken werden gevoerd door Zorgbelang. Daarbij ging het om het hele proces van zorg dat mensen doorlopen als ze met het verpleeghuis te maken krijgen: de beslissing tot opname, de feitelijke verhuizing, het wonen en het overlijden. ‘Dat geeft concrete punten om over te spreken’, zegt Ambaum. ‘En we hadden vooraf gezegd: wat eruit komt, komt eruit en daar committeren we ons aan.’



De zorg beter organiseren

Het werd een reis. ‘En tijdens zo’n reis kom je heel veel opties tegen voor verbetering van de zorg die je levert’, zegt Nijhuis. ‘Hieruit ontstond duidelijkheid over hoe de beide clusters bij elkaar konden worden gebracht om de zorg beter klantvolgend te kunnen organiseren.’

Ook werd duidelijk dat de EVV'er onvoldoende ruimte had om de bewoners en familieleden te ondersteunen. Ambaum: 'Besloten werd om die functie om te zetten naar de functie van zorgcoördinator. Wat ook weer gevolgen had voor de leidinggevende laag erboven, want de zorgcoördinator kreeg een aantal taken erbij die eerst bij die bovenliggende leidinggevenden hoorden. Dus moest ook een nieuw profiel voor de zorgmanager worden geschreven. Echt een reorganisatie dus. Niet vanwege bezuiniging, maar om de zorg beter te organiseren en geld terug te kunnen laten gaan naar de zorg.'

Goed stilstaan bij de verhuizing

Los daarvan zijn in het project alle zorginhoudelijke opties om te komen tot "hartverwarmend thuisvoelen" – want zo heette het project inmiddels – ter hand genomen. En dat waren er nogal wat, verdeeld over dat hele traject van de opnamebeslissing tot aan het overlijden. Nijhuis: 'Cliënten gaven aan dat moment van opname heel ingrijpend te vinden. Dat snappen we ook. We zijn dan gewend om op dat moment allerlei procedurele vragen te stellen, terwijl de nieuwe bewoner en diens familieleden op dat moment op heel andere dingen zitten te wachten dan die administratie die het voor ons met zich meebrengt. We hebben daarom besloten om dat moment niet meer opname te noemen maar verhuizing, om duidelijk te maken dat we veel meer willen uitgaan van wat de nieuwe bewoner en diens familie op dat moment nodig hebben. We hebben daar echt een nieuw draaiboek voor ontwikkeld.'

Ambaum vult aan: 'Wat we nu nog willen, is de relatie al starten voordat iemand naar het verpleeghuis verhuist, om zo de thuissituatie in kaart te brengen. We nemen dan liefst kort voor de verhuizing al wat persoonlijke spullen in ontvangst, zodat we de kamer kunnen inrichten en een persoonlijke toets kunnen geven.' Nijhuis vult aan: 'De aandacht gedurende de eerste zes weken na de verhuizing is nu ook beter gestructureerd: de aandacht voor de cliënt staat centraal, waardoor de zorg het best kan worden afgestemd op diens behoeften. Dit vindt dan vervolgens zijn weg naar het zorgleefplan.'



Aansluiten op de individuele behoefte

Zo zijn veel meer stappen gezet om invulling te geven aan het hartverwarmend thuisvoelen. In de dagbesteding meer aansluiten op de individuele behoefte van bewoners bijvoorbeeld. Voor iedere activiteit is een kartrekker benoemd die kijkt wat de mogelijkheden zijn. Voor de buitenactiviteiten is een samenwerking gezocht met het Instituut voor Natuureducatie en Duurzaamheid (IVN). Verder is familienet ingevoerd. Willy Reijnders van de cliëntenraad vertelt: 'Voor sommige mensen was dit al bekend omdat ze ook op Facebook zitten. Maar dat geldt niet voor iedereen en daarom is het zo goed dat dit fasegericht is ingevoerd, om mensen echt mee te kunnen nemen in de mogelijkheden die familienet biedt. Het helpt de familieleden om op de hoogte te blijven van het dagelijks leven van hun naaste, maar het is bijvoorbeeld ook een medium om het nieuws over de geboorte van een nieuw kleinkind te delen.'

Ook aan de palliatieve fase wordt veel aandacht gegeven. ‘We hebben bijvoorbeeld waakmanden ontwikkeld’, zegt Ambaum. ‘Hieruit kunnen familieleden dingen gebruiken – muziek, bodylotion, Bijbelteksten – als ze aan het waken zijn’, zegt Ambaum. In huis is ook een gedenkkast opgezet met foto’s van overleden bewoners. En er is een folder ontwikkeld die informatie biedt over de mogelijkheden in deze laatste fase. Een daarvan is de bewoner naar huis brengen om daar te sterven als de familie dat wenst. Communicatieadviseur Stefanie Hermens: ‘We beginnen nu ook al in een vroeger stadium over die laatste fase, om familieleden hierop goed voor te bereiden. Sommige mensen beseffen bijvoorbeeld niet dat iemand dood gaat aan dementie.’

Verder is de fase voor inhuizing, de extramurale fase, ook goed onderzocht met een spiegelgesprek. Het product Parkhuis Thuis is uitgebreid. Hierbij gaat het onder andere om dagondersteuning en een laagdrempelige inloop voor mensen met beginnende geheugenproblemen die nog geen indicatie hebben. ‘De insteek is mensen te laten bewegen’, zegt Ambaum. ‘Maar als ze alleen op de koffie willen komen is het ook goed. Het belangrijkste is dat we onze voordeur open zetten en mensen van buiten naar binnen halen. Deels om ze alvast aan die omgeving te laten wennen, maar ook om het verkeerde beeld weg te nemen dat soms bij mensen over verpleeghuiszorg bestaat.’

Nadruk op kwaliteit van leven

Het gevolg van het project Hartverwarmend thuisvoelen is dat veel meer wordt gekeken naar de behoeftes van de individuele bewoners. Hermens: ‘Als iemand met een bord op schoot naar Studio Sport wil kijken, dan moet dat kunnen. De nadruk ligt veel minder op behandelen en veel meer op belevingsgericht werken en op kwaliteit van leven. Het contact met de familie is hierbij intenser geworden. Je spreekt bijvoorbeeld ook over de ruimte die je een bewoner kunt geven om zich – al dan niet met bijvoorbeeld GPS – vrij buiten het huis te begeven.’

In de beginfase van het project is bedacht een club “reisgenoten” samen te stellen: mensen uit alle lagen van de organisatie die als ambassadeurs zouden dienen om op te merken wat in de organisatie loskwam in het kader van het project en die verder te verspreiden. Hermens: ‘Die club heeft zichzelf al snel min of meer overbodig gemaakt, omdat zoveel andere clubjes ontstonden die praktische zaken ter hand gingen nemen.’ Maar het was wel een project dat bij de medewerkers om een gedragsverandering vroeg, vult Ambaum aan. ‘Het project is dus goed ondersteund en dat was ook nodig want een gedragsverandering bereik je niet zomaar even.’



Budgetneutraal

Het hele project is budgetneutraal uitgevoerd. Daarnaast is het – dankzij het extra geld dat voor verpleeghuiszorg beschikbaar is gekomen vanuit VWS – mogelijk geworden om vanaf volgend jaar gastheren en gastvrouwen aan te stellen voor het huiskamertoezicht. En er komt nieuwbouw. Hermens ligt toe: ‘Nu hebben we nog een aantal tweekamerappartementen. Daarom gaan we nieuwbouw plegen, waarbij 112 appartementen beschikbaar zullen komen. We zullen dan ook de mogelijkheden van domotica gaan onderzoeken, bijvoorbeeld om mensen met een chip meer bewegingsvrijheid te geven. Verder zullen we ook de medewerkers van de nabijgelegen Plus supermarkt gaan trainen om thuiswonende ouderen met geheugenverlies te herkennen. We werken dus langs verschillende lijnen tegelijk om mensen in kaart te brengen, als basis om hen zo individueel mogelijk te kunnen bieden wat zij nodig hebben.’

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- Het gratis E-book over *Hartverwarmend thuisvoelen* is te downloaden [vanaf de website van Het Parkhuis](#).
- [Bekijk ook de infographic met de methodiek en klantreis](#)

- Het Parkhuis is deelnemer aan Waardigheid en trots – Ruimte voor verpleeghuizen. [Lees meer over de verbeterplannen van de organisatie.](#)
-

tags:

[Het Parkhuis](#) (11)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (317)