



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Dames The-blik: Je eigen thuis-voelen-agenda in huis



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? Dit is de tweede blogserie die ze voor Waardigheid en trots schrijven over hun zorgvisite ervaringen om de zorgsector scherp te houden en goede zorg te stimuleren.

In onze The-blikken hebben we het vooral over de gewone dingen van het leven van ouderen in een verpleeghuis om het thuis voelen mogelijk te maken. Maar hoe ga je daar nu zelf als zorgorganisatie/zorglocatie en cliëntenraad mee aan de slag?

Clënten Vertegenwoordigen

Elke zich respecterende zorgorganisatie heeft 'de bewoner' of 'de cliënt centraal' hoog in het vaandel staan. Clënten- en naastenparticipatie en medezeggenschap zijn dan ook sleutelwoorden die wij te pas en te onpas tegenkomen. Zijn dat loze woorden of wordt er (opr)echt invulling aan gegeven? Om die vraag te beantwoorden nemen wij u mee in de bevindingen van het traject 'Clënten Vertegenwoordigen' dat op een groot aantal verpleeghuislocaties is uitgevoerd, in het kader van het landelijke programma 'Waardigheid en Trots op locatie'. Het doel ervan was om als zorgorganisatie en cliëntenraad, met elkaar voor de eigen locatie

de waardevolle zorg en thuis-voelen-agenda op te stellen. Een agenda waarin je met elkaar vastlegt wat je belangrijk vindt om vanaf het begin tot eind waardevolle zorg en thuis voelen voor bewoners en hun naasten mogelijk te maken. En in het verlengde daarvan voor de medewerkers: plezierig werken. Als cliëntenraad en zorgorganisatie sta je -ieder vanuit zijn eigen rol- immers voor hetzelfde belang: de kwetsbare bewoner. Je bent daarin elkaars bondgenoten.

In onze THE-blikken hebben we veel THE-ma's, ook komend uit deze waardevolle zorg en thuis-voelen-agenda's, belicht: van 'Met een gerust hart wachten' en 'Alle begin is moeilijk', 'Baas in eigen bed', 'Dat is andere koffie' en 'De liefde gaat door de maag' naar 'We gaan naar buiten', 'All in the family' en 'Jas in slaapkamerkast quiz'.

Uiteindelijk gaat het om het welbevinden van de bewoners, de alledaagse dingen voor een prettige oude dag op de veelal laatste woonplek in je leven. De benodigde zorg daaraan dienstbaar te laten zijn. Het gesprek dáárover als zorgorganisatie en cliëntenraad te voeren.

Maak het ontspannen met elkaar

Er zijn grote verschillen in het stadium waarin zorglocaties zich bevinden zowel qua wijze van invulling geven aan medezeggenschap als het hebben van een gezamenlijk inhoudelijke basis. We zagen vaak bij de start van een traject dat de organisatie, de formaliteit, de overhand heeft in de agenda invulling. Je kunt het ook systeem- en proces zaken noemen in de vaak daarbij behorende onbegrijpelijke bewoordingen en afkortingen. De wet- en regelgeving wordt als vertrekpunt genomen, en heus niet alleen van de kant van de zorgorganisatie. Ook cliëntenraadsleden zelf kunnen er wat van! Je zult ze de kost moeten geven die als waren zij de directeur zelve bij wijze van spreken een schrikbewind voeren. Via het traject 'Cliënten Vertegenwoordigen' wordt het *moeten* vanuit de wet- en regelgeving omgedraaid naar *willen* met elkaar, in het belang van de kwetsbare bewoner.

Hardnekkig is ook dat de agenda vaak ad hoc en/of laat beschikbaar is. 'De stapel stukken wordt als het ware over de schutting gegooid'. Medezeggenschap als sluitstuk. En de vrijwillige cliëntenraadsleden moeten er maar weg mee weten. Medezeggenschap serieus nemen betekent dat de zorgorganisatie de cliëntenraad vroeg in het denkproces betreft, deze goed faciliteert en voorziet van een proactieve, onafhankelijke ondersteuning, die op beleidsniveau denkt en werkt. Het is geen werk dat de secretaresse van de Raad van Bestuur of de locatiemanager er wel eventjes bij doet.

Het traject 'Cliënten Vertegenwoordigen' resulteerde er ook in dat je geen egeltjesgedrag naar elkaar hoeft te vertonen, dat je als locatiemanager niet met het lood in de schoenen naar het overleg met de cliëntenraad hoeft te gaan. Maak het ontspannen met elkaar. Doe eens wat leuks, zoals een excursie naar een ander huis om ideeën op te doen en plak er een etentje of voorstelling aan vast. Nodig regelmatig -zonder enige reden en niet omdat er een incident is- medewerkers/professionals uit om in de cliëntenraad in gesprek te gaan over hun werk en wat ze daarbij tegenkomen en over de ervaringen van cliëntenraadsleden en hoe ze elkaar over

en weer kunnen steunen. Zo ontstaat er wederkerigheid, ontspanning en vertrouwen.

Het belang voor de bewoner

Dat geldt ook voor de zgn. Staf- en steunfuncties, die door de schaalvergroting en concernvorming vaak op de locaties als ‘Verweggistan’, een ‘world apart’ worden gezien. Om hun kennis en toegevoegde waarde op een natuurlijke wijze te betrekken bij wat er op een locatie nodig is, daarop zijn nog werelden te winnen. Op de zorglocatie wonen de mensen, krijgen ze de zorg en speelt hun leven zich af. Daar ontvangt de zorgorganisatie financiering voor. En daaruit worden ook de concern- en staf- en steunfuncties betaald. In ons boek: ‘En ze leefden nog goed en tevreden. Hoe de bureaucratie bijdraagt aan betere ouderenzorg’ (SWP 2013) schreven we het: ga elke dag even bij jezelf na als staf/steun functionaris ‘Wat heb ik vandaag via mijn werk bijgedragen ten gunste van de bewoners en de mensen die hun verzorgen en dierbaar zijn’.

Het blijkt een eyeopener voor zowel medewerkers als cliëntenraadsleden als je gezamenlijk de agenda begint te vullen vanuit het vertrekpunt: wat is van belang voor de bewoner en wat betekent een voorgestelde maatregel voor hen?

De insteek en werkwijze van ‘Cliënten Vertegenwoordigen’ kan ook een ‘boost’ geven om meer mensen te enthousiasmeren mee te doen aan de cliëntenraad.

Zorg voor laagdrempeligheid en transparantie

De waardevolle zorg en thuis-voelen-agenda’s die ‘Cliënten Vertegenwoordigen’ heeft opgeleverd, zijn allemaal inhoudelijk op maat van de specifieke locatie en organisatie. Daarbinnen zijn punten die natuurlijk ook voor andere zorgaanbieders de moeite waard zijn. Speciaal uitgelicht is de samenwerking met de thuiszorg; die moet veel meer gezocht worden. Zelfs binnen een één zorgorganisatie blijken de verschillende organisatieonderdelen nog wel eens op hun eigen eiland te zitten. En wees ook eens burgerlijk ongehoorzaam: wacht je op de indicatie of vertrouw je erop dat de indicatie wel goed komt om erger te voorkomen. Erger wil dan zeggen een spoedopname op een plek elders waar de bewoner en zijn /haar naasten niet voor hebben gekozen, waardoor al je gedane voor-investeringen als zorglocatie als sneeuw voor de zon verdwijnen. In de gesprekken wordt de natuurlijke rol van naasten en die van de buurtgenoten benadrukt. Wees als zorgorganisatie geen onneembaar bastion maar zorg voor laagdrempeligheid en transparantie.

Het zijn zomaar wat rode draden uit het eindrapport ‘Cliënten Vertegenwoordigen’ (te downloaden via www.zorgvisite.nl) dat samen met vertegenwoordigers van het LOC, de NCZ, Actiz, Zorgthuis.nl en VWS is opgesteld.

Meer weten

- [Lees ook de andere blogs van Dames-THe](#)

Nooit meer een blog van de Dames THe missen?

Abonneer u nu op onze wekelijkse nieuwsbrief.

Ik ga akkoord

Bij aanmelding voor onze nieuwsbrief en e-mails over bijeenkomsten, accepteert u ons [Privacy Statement](#) en geeft u toestemming aan Waardigheid en trots op locatie om u via e-mail op de hoogte te houden.

Ja, ik ga akkoord

Aanmelden

tags:

[Blogs Dames THe-blik](#) (51)

thema:

[Wonen en welzijn](#) (244)