



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Samenwerking bij Carintreggeland: ‘We kunnen niet zonder elkaar’



Deel vier in de serie ‘Ondersteunende diensten en zorgverleners. Sámen maken ze verschil’. Receptie, schoonmaak, ICT. Alle medewerkers binnen een verpleeghuis willen bijdragen aan een prettig verblijf van de bewoner. Goede samenwerking tussen ondersteunende diensten en de zorgmedewerkers is hiervoor belangrijk. Welke kennis deel je onderling? Wanneer zoek je elkaar op? Wanneer is communicatie lastig en hoe verbeter je de communicatie?

Wie huismeester Marion van Carintreggeland ontmoet, onthoudt één trefwoord: werkplezier. ‘Of zorg en ondersteuning goed samenwerken? De een kan echt niet zonder de ander, je hebt elkaar nodig.’ Het leukste aan haar werk vindt ze het contact met bewoners en collega’s. ‘Iedereen hoort erbij hier, we doen het samen.’

Ze werkt in Almelo, op twee locaties van Carintreggeland, een grote regionale zorgaanbieder. ‘We zijn veel groter dan toen ik hier 22 jaar geleden kwam werken. Toen liep je even naar boven als je iets nodig had van personeelszaken. Dat kan nu natuurlijk niet meer met al die locaties.’ Die schaalgrootte betekent ook iets voor de samenwerking. ‘Je weet soms niet meer goed bij wie je moet zijn met een bepaalde vraag. Dan biedt ons

serviceteam uitkomst. De mensen die daar zitten zorgen ervoor dat de meest uiteenlopende vragen bij de juiste collega terecht komen. Zodat er op elke vraag een antwoord komt.’ Marion noemt het voorbeeld van haar kleurenprinter die niet goed functioneerde. ‘Ik wist op de voor mij nieuwe locatie Titus Brandsmahof nog niet bij wie ik met zoiets moest zijn. Dat hebben zijn toen voor me opgelost.’

Samenwerken is ook wandelen met je bord

Marion benadrukt dat het voor een goede en gelijkwaardige samenwerking ook van belang is dat je regelmatig samen iets informeels onderneemt: ‘Op locatie De Weijdehof stuur ik af en toe een mailtje aan iedereen met de vraag wie er zin heeft om mee te gaan wokken. Daar kan iedereen mee naar toe, vegetarisch of niet. Je wandelt met je bord, je zit steeds weer naast een ander. Zo leer je ook mensen van andere afdelingen kennen. Er gaan altijd wel zestien of zeventien mensen mee: uit de zorg, van kantoor, de schoonmaak...’ Ze vindt die wok-avonden gezellig en belangrijk, ook omdat er vaak weer nieuwe gezichten zijn zoals collega’s in opleiding en stagiaires.

Samenwerking tussen zorg en huismeester

De inhoudelijke samenwerking tussen de zorg en de huismeesters loopt via het computersysteem Topdesk. ‘Dat werkt prima. De zorgmedewerkers voeren in wat er kapot is en bij mij loopt er een bon uit. Wat ik zelf kan, doe ik zelf: lampen vervangen, dingen ophangen, naar een wasmachine kijken. Andere zaken geef ik door aan de technische dienst. Zij laten dan zo nodig een elektricien of loodgieter komen.’ Een enkele keer hapert er iets, misschien ook door de omvang van de organisatie. Zo herinnert Marion zich de introductie van een nieuwe Topdesk-versie ‘Ik weet niet hoe het kwam, maar de nieuwe versie was er al terwijl de uitleg pas een week later kwam. Daar konden wij niks aan doen en daar kon de zorg niks aan doen. Maar ik kwam gewoon niet in het systeem en de bonnen kwamen er niet uit. Uiteindelijk ben ik weer prima geholpen door het serviceteam. Toen kon ik de afdelingen weer ondersteunen zoals ze gewend waren.’

‘Ik vind het prettig dat we elkaar gemakkelijk weten te vinden en dat er niet één vast aanspreekpunt is. Op voorwaarde dat we onderling goed communiceren’

Extra goed communiceren tussen ondersteunende diensten

Als Marion dan een bon krijgt, meldt ze zich op een afdeling bij de zorg. ‘Als teams zijn wij grotendeels zelf verantwoordelijk voor onze taken, zowel de zorgteams als de ondersteunende diensten. We lossen via korte lijntjes zaken onderling op. Ik spreek dus iemand aan die op dat moment werkt, niet een leidinggevende en lang niet altijd degene die het reparatieverzoek gedaan heeft.’ Ze merkt dat een melding als ‘de wasdroger doet het niet’ wat al te summier is: ‘Kijk, dan kom ik bij een collega van de melder en die weet niet eens dat de droger kapot is. Dat is onhandig. Ik vraag dan aan zo’n team of ze zulke meldingen aan elkaar willen toelichten. Dat werkt efficiënter. Ik vind het prettig dat we elkaar gemakkelijk weten te vinden en dat er niet

één vast aanspreekpunt is. Op voorwaarde dat we onderling goed communiceren.’

De teams weten Marion inderdaad goed te vinden. ‘Ze weten dat ik verstand heb van brandveiligheid als er een kerstmarkt wordt georganiseerd. Dat ik weet hoe het met de kraampjes zit, en met de EHBO-ers. Ze laten me goed meedenken.’

Samenspel met zorg en familie

De huismeester loopt nooit zo maar een kamer van een bewoner op, gaat altijd eerst langs de zorg. ‘Vaak kom ik als iemand net een paar dagen bij ons woont. Het leukste vind ik het als een bewoner nog zelf kan aangeven waar ze een schilderijtje wil hebben. Dan wordt zo’n kamer weer een eigen huisje. Daar geniet ik van. Een keer wilde een mevrouw beslist niet hebben dat ik iets ophing voor haar. Terwijl de familie aan de zorg had gevraagd of ze mij wilden laten komen... Van de zorg begreep ik vervolgens dat mevrouw dat zonde vond: haar familie had haar gezegd dat ze voor tijdelijk hier ging wonen. Toen is de zorg in gesprek gegaan met de familie. En pas nadat die met hun moeder de waarheid hadden besproken, kon ik de schilderijtjes ophangen.’

Bewoners en familieleden hebben ook oog voor het werk van de ondersteunende diensten. Marion vertelt hoe net als de zorg ook de schoonmaak werd uitgenodigd bij een feestje van een bewoner. En hoe de familie iedereen toen bedankte voor de goede zorgen voor hun naaste. ‘We horen er allemaal bij.’

Ik zie dat de mensen weer samen ontbijten, soms met andere woningen. Vroeger werd je als bewoner na het wassen en aankleden alleen aan een ontbijttafel gezet. Nu is er vaak iemand aanwezig.

Meer oog voor welzijn geeft rust op huiskamers

Ook merkt ze dat er tegenwoordig meer aandacht is voor het welzijn van bewoners. ‘Er is meer rust op de huiskamers. Ik zie dat de mensen weer samen ontbijten, soms met andere woningen. Vroeger werd je als bewoner na het wassen en aankleden aan een ontbijttafel gezet, soms alleen. Nu is er vaak iemand aanwezig in de keuken. Die geeft rust en aandacht. Echt een verandering.’

Iemand die daarover meer kan vertellen is Dirja. Zij ondersteunt op De Weijdehof de zorgcollega’s op de PG-huiskamers op het gebied van de keukenhygiëne. ‘Ik vul de HACCP-lijsten voor hen in, houd de koelkast schoon, de vriezer, de oven. Af en toe dweil ik even. En ik ben aanwezig, ik ben bij de bewoners. Dat geeft rust inderdaad.’ Naast haar huishoudelijke taken werkt ze ook in het restaurant en ‘het winkeltje’: de centrale voorraadkamer voor de huiskamers. ‘Veel bewoners kennen mij dus al. Vaak loopt een zorgcollega even met iemand naar het winkeltje om koekjes en koffiemelk te halen, als een soort uitje.’

Andere taakverdeling zorgt voor meer oog voor welzijn

Dirja vertelt dat de taakverdeling sinds de invoering van het kleinschalig wonen nu weer wat verschuift: ‘De teams deden op een bepaald moment echt alles zelf. Maar dan bleven er toch dingen liggen. Dan waren ze druk en hadden ze steeds in hun achterhoofd dat de koelkast óók nog moest. Daar hebben ze mij nu voor. En

ik merk dat ze daar blij mee zijn. Ook de schoonmaak heeft meer uren gekregen. Zo ontlasten we de zorg zodat zij meer tijd en aandacht hebben voor een spelletje met de bewoners. Of voor even voorlezen. We hebben hier veel meer aandacht voor welzijn nu.'

De samenwerking met de zorg loopt goed, volgens Dirja. 'We hebben een schriftje, een soort logboek. Daarin schrijven we over en weer dingen die van belang zijn. Pas stond daarin het verzoek of ik ook de koelkast in de berging wilde schoonmaken. Ik wist niet eens dat die er was! Nu doe ik die dus ook.' Zelf plakte ze pas geleden nog een briefje op de koelkast in een huiskamer om vooral de vrijwilligers te herinneren aan het stickeren of met de stift vermelden van een datum op aangebroken levensmiddelen. 'Ik heb geen zin om daar meteen een mail voor iedereen van te maken. Eerst eens kijken of het zo ook werkt.'

Dirja ervaart dat de bewoners echt voorop staan en dat haar organisatie op de goede weg is. Ze ziet dat vooral aan de toegenomen aandacht voor welzijn – door zowel zorg als ondersteuning. 'Mensen met dementie kunnen vaak zelf niet goed aangeven wat ze daarvan merken, maar hun familieleden des te beter.' Ze vertelt dat een bewoner die normaal gesproken erg onrustig is tegenwoordig weer vaker op de huiskamer kan zijn. 'Doordat ik aanwezig ben, doen we dat. Mevrouw vindt het fijn. Ook al doe ik intussen iets in de keuken, ik ben er. En dat telt.'

Door Linda van Ingen

Meer weten

- Lees de [andere delen](#) uit de serie 'Ondersteunende diensten en zorgverleners. Sámen maken ze verschil'
- Lees meer over [samenwerking in de verpleeghuiszorg](#)

tags:

[Carintreggeland](#) (13), [Ondersteunende diensten en zorgverleners](#) (6), [Samenwerking](#) (96)

thema:

[Deskundigheid professionals](#) (124)