



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Dames THe: Thuisgevoel zit vaak in kleine dingen



Negen jaar geleden trokken Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse de stoute schoenen aan en bezochten zij hun eerste instelling voor ouderenzorg om met eigen ogen te zien hoe het er gesteld was met het thuisgevoel. In november 2019 legden zij hun 200^e bezoek af. De dames THe hebben het Thuis Voelen op de agenda gezet. Aanleiding voor een terug- en vooruitblik in zorgcentrum Adegeest in Voorschoten, onderdeel van zorgorganisatie Florence.

Toen Tineke en Hetti in 2011 begonnen met hun bezoeken, was er in verpleeghuizen minder aandacht voor het thuis voelen dan nu. De dames THe, zoals ze zich noemen, vonden het nodig om het thema op de voorgrond te krijgen. Want daar ging het volgens hen vaak mis. In zorginstellingen overheerste het medische model en er werd te weinig naar de mens gekeken, vonden zij.

Praten met verzorgenden en bewoners

Ze gaven zich uit voor nichten van oom Jan, die na een val en een gebroken heup naar een verpleeghuis moest verhuizen. Uiteraard wilden ze de sfeer proeven en zich laten informeren over de gang van zaken in de instelling. Ze aten mee in het restaurant en praatten met verzorgenden en bewoners. Ze letten daarbij speciaal op een aantal zaken, zoals frisse lucht en de mogelijkheid om naar buiten te gaan, de vrijheid van bewoners, of

je er lekker kunt eten en drinken, de aanwezigheid van recreatie en ontspanning en hoe medewerkers en bewoners met elkaar omgaan.

Visie en management

Ze constateerden grote verschillen, vertellen Tineke en Hetti aan hun toehoorders in Adegeest. ‘Een aantal instellingen springt er positief uit. Het heeft vooral te maken met visie en management. Je voelt het vaak al als je binnenkomt en door de sluis gaat. Wat is er te zien? Welke stemming roept het op. Wij gruwen van geplastificeerde a4’tjes die zeggen wat je wel en niet moet doen.’

Dames THe: ‘Een standaard met reclame voor uitvaartverzorgers bij de ingang van het verpleeghuis kan natuurlijk helemaal niet. Toch gebeurt het.’

Soms levert het fysieke gebouw drempels op, maar vaker gaat het om de instelling. ‘Soms zijn de kantoren op de begane grond en wonen mensen boven. Dan krijg je ze ook niet naar buiten. Te koud? Leg dan fleecedekentjes neer voor over hun benen. En oude mensen vinden het heerlijk om te zwaaien. Maar dan moeten ze wel uitzicht naar buiten hebben, op de straat. Een oproep aan iedereen: zwaai maar gerust als je langs een verpleeghuis loopt. Je doet mensen er een plezier mee.’

Kijken door de ogen van bewoners

Bestuurder Anja Jonkers (Florence) leerde Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse kennen in 2011, toen zij nog bij de IGJ werkte. ‘Wij moesten *mystery guests* het land in sturen om *under cover* inspecties uit te voeren. Hetti en Tineke waren toen net begonnen en waren een inspiratiebron.’

Charlotte de Winter, senior-inspecteur bij de IGJ, sluit hierbij aan. ‘Persoonsgerichte zorg is inmiddels onderdeel van het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#). Dat dwingt ons om te kijken door de ogen van de bewoners. De dames THe liepen hierbij voorop. Ze publiceerden hun ervaringen online en waren daarbij vriendelijk en vasthoudend, soms een tikkeltje vilein, maar altijd verbindend. Vooral met het doel om goede voorbeelden te delen.’

IGJ op bezoek bij 300 locaties

Bij de afdeling V&V van de Inspectie werken 90 mensen. Samen houden zij toezicht op circa 1000 instellingen met in totaal 3500 locaties. Het afgelopen jaar hebben zij [300 van die locaties](#) bezocht. Ze letten daarbij vooral op 3 thema’s, vertelde De Winter: persoonsgerichtheid, de aanwezigheid van voldoende en gekwalificeerd personeel en sturing op kwaliteit en veiligheid. ‘We kijken breder dan de dames THe. Maar uiteindelijk willen we ook dat er zorg wordt geboden die je je naaste gunt.’

Kleine dingen – groot verschil

Theo van Uum, directeur langdurige zorg bij het ministerie van VWS, nam het eerste exemplaar in ontvangst van de uitgave [The blad](#), een selectie uit de blogs die Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse schreven met een voorwoord van minister Hugo de Jonge.

*Minister Hugo de Jonge: ‘Dat de verpleeghuizen die door de dames THe zijn bezocht, sportief, regelmatig zelfs enthousiast, omgaan met de gepubliceerde zorgvisites, toont aan dat zij openstaan voor suggesties om te verbeteren en kritiek niet uit de weg gaan. Alleen daarom al is dit blad het lezen waard. **Want iedereen die in een verpleeghuis werkt of komt, kan er iets uithalen om het verpleeghuis wat meer verpleeghuis te maken. En op die manier helpen we bewoners over de drempel te stappen en te denken: ‘Hè, lekker thuis.’***

Net als eerdere sprekers stelde Van Uum vast dat de dames THe pionierswerk hebben verricht door vanaf 2011 het thuis voelen centraal te stellen. Hij constateerde ook dat het steeds beter gaat in de verpleeghuizen, ondanks incidenten die soms de krantenkoppen halen. ‘Er gaat gelukkig veel goed. Medewerkers zien de bewoners en beseffen dat kleine dingen een groot verschil kunnen maken.’ Als voorbeeld noemde hij de oud-machinist voor wie van tijd tot tijd een cd met treingeluiden wordt opgezet en die zich daardoor meer op zijn gemak voelt.

Langer thuis

Na 200 bezoeken aan zorginstellingen gaan de dames THe de komende tijd hun aandacht verleggen naar buurt en wijk. Per slot van rekening wonen de meeste ouderen gewoon thuis. Wat kan daar verbeterd worden om langer thuis te blijven wonen? De dames hebben hiervoor proefgedraaid in de Sportheldenbuurt in Amsterdam Zeeburg, samen met bewoners, woningcorporatie en gemeente Amsterdam. We horen dus vast nog eens wat van de dames THe.

Door: Jos Leijen

Meer weten

- Lees de [blogs van de Dames The](#)
- Download de uitgave [The blad](#)
- Lees ook: [IGJ: Verpleeghuiszorg georganiseerd rondom behoeften bewoner](#)

tags:

[Blogs Dames THe-blik](#) (22)

thema:

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (316)