



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

De zorg verbeteren door hem zelf te ondergaan: Sevagram wil met ‘exposures’ de zorg verbeteren



Zorgorganisatie Sevagram, met onder meer twintig verpleeg- en zorgcentra in Zuid-Limburg, koos voor een bijzondere stage voor de medewerkers die in opleiding zijn tot verzorgende niveau-3. Allemaal doen zij een zogeheten ‘exposure’ ofwel ‘blootstelling’. Teammanager Zorg van locatie Valkenheim, Nicole Winkel, nodigde een journalist uit om ook zo’n exposure te komen doen.

Bij Sevagram is een omvangrijk opleidingsprogramma opgezet om verzorgenden met niveau-2 te kunnen opleiden tot verzorgenden niveau-3. Waarom is dat?

“Uit een analyse van de diploma’s bleek dat wij veel laaggeschoolde mensen in dienst hebben. Daar konden we voorheen in de bejaardenzorg goed mee uit de voeten, maar de zorg op onze locaties is veel complexer

geworden. Wie in 2016 verpleeghuiszorg nodig heeft, heeft zonder uitzondering intensieve zorg nodig. Wij vonden het daarom belangrijk om alle medewerkers met niveau-2 op te leiden tot niveau-3-IG en de bejaardenverzorgende niveau 3 tot verzorgende IG.”

Hoe zijn jullie op het idee gekomen om de zogeheten ‘exposures’ in het opleidingsprogramma te verwerken?

“Dat had een praktische en een kwalitatief-inhoudelijke reden. Het gaat in totaal om 160 mensen, die we binnen korte tijd willen opleiden. Omdat zij ook allemaal stage zullen lopen als onderdeel van hun opleidingstraject, legt dat een zware druk op de organisatie. We zochten naar een manier om de stage te intensiveren en zo korter te laten duren. Zo kwamen we op het idee om iedere medewerker voorafgaand aan een stage een dag de zorg op die afdeling te laten ondergaan. Niet meelopen met de zorg als medewerker, maar de zorg als een bewoner of cliënt over je heen laten komen. Zo’n dag of dagdeel de zorg ondergaan, de zogeheten exposure, hebben de teamleiders enkele jaren geleden ook al eens gedaan. Toen bleek het een diepe indruk te maken. Het was voor iedereen een openbaring om afhankelijk te zijn van zorg.”

Waarom menen jullie dat deze exposures bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit van de zorg?

“De essentie is dat medewerkers zich bewust worden van wat het met hen doet om afhankelijk te zijn van de zorg door hun collega’s. Ook al ben je niet echt een cliënt omdat je aan het einde van de dag immers weer naar huis gaat, dan nog is er even dat besef van hoe het moet zijn om als cliënt of bewoner van de door jou geleverde zorg afhankelijk te zijn. Wij denken dat dat besef, die bewustwording, bijdraagt aan het leveren van betere zorg.”

Bekijft het ook, dat effect?

“Dat weten we nog niet; misschien moeten medewerkers het na een tijdje nogmaals ondergaan. Wij denken dat we de zorg op allerlei manieren kunnen verbeteren. Met grote veranderingen, maar ook met kleinere stapjes. Dit is typisch een voorbeeld van een klein verbetertraject voor iedere medewerker, teamleider of manager die het ondergaat.”

Waarom hebben jullie een journalist uitgenodigd om hetzelfde te doen: een exposure?

“Omdat wij ervan overtuigd zijn dat we op deze manier de zorg verbeteren, hopen we dat andere verpleeghuizen ons zullen navolgen. Daarom doen we mee met Waardigheid en trots, het verbeterprogramma

voor de verpleeghuizen van het ministerie van VWS, met dit opleidingsprogramma. Het leek ons een goed idee om een journalist daarom de exposure te laten ondergaan, opdat die er van binnenuit over zou schrijven; over zijn of haar beleving van uiteindelijk bijna 24 uur tussen onze muren. Ik heb het team niet ingelicht, alleen de nachtverpleegkundige voordat zij naar huis ging en nadat ze de nacht voor onze journalist had gezorgd. Verschillende mensen zeggen achteraf dat zij het niet gedaan zouden hebben: een journalist uitnodigen. Maar ik was eigenlijk wel nieuwsgierig hoe iemand van buiten tegen onze zorg zou aankijken. Ik ben best trots op wat we hier met elkaar doen. En al was het niet de bedoeling een beoordeling van de zorg te maken; we steken er wellicht nog wat van op.”

Heeft u zelf een dergelijke exposure ondergaan?

“Tijdens de leergang voor teamleiders heb ik ook een exposure opdracht ondergaan. Van tien uur tot drie uur was ik cliënt bij de dagopvang in een zorgcentrum met dementerende cliënten. Ik vond het moeilijk om hulp te vragen omdat ik naar het toilet wilde. Wat ik ook moeilijk vond was dat alle cliënten met hun handen aan het broodbeleg zaten. De medewerkers gingen op een gegeven moment bij elkaar staan praten en ik verstond ze niet, ik dacht dat ze het over mij hadden. Maar ook andere ervaringen in de zorg hebben bij mij wel voor bepaalde bewustwordingsprocessen gezorgd, die ook ik meeneem in mijn werk. Een voorbeeld; toen mijn vader in het ziekenhuis lag, hebben wij als familie veel gemist in de zorg om ons welzijn als familieleden. Dat heeft mij enorm gevormd in de overtuiging dat ik hier binnen Valkenheim veel aandacht moet hebben voor familie van bewoners. De cliënt krijgt sowieso de zorg die hij nodig heeft, maar familie wordt te snel vergeten.”

Waaruit bestaat die aandacht?

“Naast het aanschieten van partners en andere familieleden en altijd openstaan voor een praatje, hebben we het ook in een wat formeler kader gegoten. Na opname van een cliënt plannen we altijd een gesprek met de familie en onze psychologe. Dan bespreken we hoe de cliënt heeft geleefd en hoe de laatste periode thuis was, maar ook wat de opname met de familie doet. Daarnaast organiseer ik meerdere keren per jaar een soort huiskamerbijeenkomsten voor familie, waarin ervaringen worden uitgewisseld, maar ook inhoudelijke thema's worden behandeld. We vragen onze psycholoog om bijvoorbeeld over agressie van dementerende mensen te komen vertellen, over de palliatieve fase of we hebben het over familieparticipatie. Hier kunnen mensen hun verhaal kwijt, het is tevens lotgenotencontact. Vergeet niet dat de buitenwereld soms erg veroordelend is als de partner naar het verpleeghuis gaat omdat het thuis niet meer gaat. Alsof het allemaal wel meeviel met de dementerende partner.”

Interview door Ellen Kleverlaan

Meer weten

- Locatie Valkenheim van Sevagram heeft een gemiddelde waardering van 8,2 op Zorgkaart Nederland.
- Lees het ervaringsverhaal van journaliste Ellen Kleverlaan bij Sevagram: [Opgenomen in een verpleeghuis. Wat doet dat met een gezond mens?](#)

- Sevagram neemt met twee plannen deel aan Waardigheid en trots. [Bekijk de deelnemerspagina.](#)
 - Bezoek de [website van Sevagram](#)
-

tags:

[Opleiden](#) (86), [Sevagram](#) (15)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (339)