

## **Naasten en verpleeghuis: bondgenoten in waardige zorg.**

Hoewel zo lang mogelijk thuis wonen de norm is, zal dat niet altijd mogelijk zijn en zullen er zorgorganisaties nodig blijven. Ook al woon je dan in een andere setting 'Je Thuis Voelen' is een belangrijke waarde voor bewoners en hun naasten, die ook in het verpleeghuis gerealiseerd kan worden.

### **Zorg delen**

Hoewel alle neuzen in de richting staan van zo lang mogelijk thuis wonen, zal dat uiteindelijk niet ieder gegeven zijn en zullen er institutionele settingen nodig blijven, om daar waar het thuis echt niet meer lukt, voor een oplossing te zorgen.

Tot een aantal jaren geleden droeg men in die gevallen als naasten de zorg over aan het verpleeghuis en werd men als partner, zoon, dochter, betrokken buurvrouw, vriend, vriendin in de rol van bezoeker (op afstand) geduwd. Steeds meer mensen beginnen zich daar 'unheimisch' bij te voelen. Naasten die jarenlang thuis de zorg op zich hebben genomen, blijken al te zeer bereid om wanneer dat thuis niet meer lukt, aandacht en zorg voor hun dierbare te delen met verzorgenden in een woongroep of afdeling van het verpleeghuis. Er begint zich een verschuiving af te tekenen van een institutionele werkwijze naar een meer persoonlijk benadering, waarin de familie niet langer als belastend wordt ervaren, maar als waardevol en als ontlastend voor de medewerkers en de organisatie. Het begin van verandering is er, al gaat dat lang niet snel genoeg; het kan en moet beter.

Op basis van gesprekken die wij voerden met naasten en medewerkers van verpleeghuizen schreven wij de gids 'Thuis Voelen'. De gids biedt tal van oplossingen voor het bondgenootschap tussen naasten en verpleeghuis. Met de uitvoering van de aangedragen oplossingen (een verzameling van goede voorbeelden, handige tips en websites) wordt de betrokkenheid van naasten bij de zorg vergroot in het belang van de bewoner.

### **Je Thuis Voelen realiseren in het verpleeghuis**

Ook in het verpleeghuis kan het zwaartepunt van de gewenste zorg blijven liggen bij de bewoner en zijn of haar netwerk. Indicatie en zorg zwaarte pakket (ZZP) bepalen waar de bewoner qua zorg, begeleiding en verpleging recht op heeft. Daarin zit ruimte voor keuzemogelijkheden. De vraag moet voorop staan: wat wil de bewoner, wat heeft hij /zij

nodig, wat zijn naasten bereid te doen en welke professionele zorg (en die kan omvangrijk zijn) verwachten zij ter aanvulling en ondersteuning in overeenstemming met het ZZP en de marges die het ZZP daarin biedt.

Voorwaardelijk daarbij is dat het huis zich openstelt voor de inbreng van bewoners en hun naasten en nastreeft dat zij er zich thuis voelen, zodat ook het er op bezoek komen gewoner en aangenamer wordt. Een huiselijk en gastvrije sfeer veronderstelt dat je er als naaste bijvoorbeeld een kop thee of koffie kan zetten, een glaasje jus, wijn of borreltje kan pakken, als aperitief voor de maaltijd. Dat je als naaste in de gelegenheid wordt gesteld een hapje mee te eten en of bijdraagt aan het bereiden van de maaltijd. Dat je de faciliteiten kent waar je met vader of moeder naar toe kan gaan.

‘Je Thuis Voelen’ veronderstelt dat de naasten van meet af aan weten wie de persoonlijk begeleider van zijn/haar partner, vader of moeder is en met wie men zich moet verstaan in de gezamenlijke zorg. Dat het huis geïnteresseerd is in de persoonlijke kwaliteiten van naasten en die ook weet te benutten. Bijvoorbeeld een kleindochter van één van de bewoners die in een bandje speelt of een zoon die alles weet van klassieke muziek en graag een programma in elkaar draait. Maar ook alert is op de kwaliteiten en hobby’s van medewerkers die van nut kunnen zijn voor de organisatie. Bijvoorbeeld de verzorgster die schoonheidsspecialiste is en het leuk vindt enkele uren in de week bewoners tegen een klein bedrag een schoonheidsbehandeling te geven, of de ict-er die een middag films van vroeger wil vertonen. Variatie in het werk bevordert de betrokkenheid en maakt het werk lichter en leuker.

### **Staf –en steundiensten primair ten dienste van de bewoner.**

Een huis dat de bewoners en hun naasten voorop zet, zorgt er voor dat de ondersteunende diensten daadwerkelijk dienstverlenend zijn aan de ‘huiskamers’: aan de bewoners, hun naasten en professioneel verzorgenden. Wat hebben zij nodig om het leven en de zorg zo aangenaam en goed mogelijk in te richten. Welke informatiebronnen moeten voor hen geregeld worden en hoe kan de planning van het werk worden vereenvoudigd? Welke innovaties zijn voorhanden en hoe wordt er voor gezorgd dat verzorgenden en familie ermee vertrouwd raken?

### **Zoek de gemeenschappelijke belangen met de buurt**

Welke mogelijkheden biedt de omgeving? Onder scholieren is bereidheid te vinden er af en toe te zijn, als buddy voor een bewoner die over weinig contacten beschikt, of te helpen tijdens de piekuren van de avondmaaltijd, een wandeling te maken met een van de bewoners, of zijn of haar hond uit te laten. De middenstand kan een bijdrage leveren aan het welzijn van het huis: voor de bewoners, naasten en medewerkers. Het verenigingsleven in de buurt kan behoefte aan ruimte combineren met de mogelijkheden die het verpleeghuis heeft. Als verpleeghuis moet je een visie ontwikkelen op een goede balans tussen rust en reuring. Hoe aangenamer de bewoner en de naaste zich voelen hoe prettiger de medewerkers ook hun werk kunnen doen. En elk uur dat een bewoner “op pad” is met zijn dierbaren “ontlast” de medewerker en kan deze de tijd aan iets of iemand anders besteden.

### **Doe recht aan verschillen in leefstijl**

Veranderingen in de bevolking: meer welvaart, beter opgeleid en hogere pensioenen schept mogelijkheden andere eisen te stellen aan de woonruimte, de inrichting en de voorzieningen die het verpleeghuis biedt. Verpleeghuiszorg hoeft niet ‘teveel van hetzelfde’ te zijn. Waarom zou je als je aangewezen bent op verpleeghuiszorg volledig genivelleerd moeten worden, terwijl mensen in alle andere levensfasen en situaties van elkaar verschillen. Ook ouderen verschillen naar leefstijl, interesses, hobby’s, opleiding, inkomen, levensbeschouwing en godsdienst.

### **Voor de toekomstige oudere is de huidige AWBZ zeker te eenzijdig**

Voor de verpleeghuissector betekent het dat er een inhaalslag nodig is om zo snel mogelijk te kunnen voldoen aan de verschillende eisen van ouderen van de 21<sup>e</sup> eeuw.

Wat ons daarbij voor ogen staat is dat elke verzekerde recht kan doen gelden op de best mogelijk medische zorg (de cure) en dat de verzorging (de care) beantwoordt aan een gegarandeerde basiskwaliteit. Dat moet het uitgangspunt zijn voor het bepalen van het pakket van zorg, begeleiding en verpleging waar een ieder recht op heeft. Daarenboven kan de woonruimte verschillen en kan er ook verschil zijn in het eten, de service en de overige voorzieningen, naar gelang de mogelijkheden die men heeft.

Door de wooncomponent uit de AWBZ te halen wordt het mogelijk gemaakt ook in de verpleeghuiszorg meer variatie in het wonen aan te bieden al naar gelang de wensen en het

inkomen van de cliënten. Het heeft als bijkomend voordeel dat niet alle verantwoordelijkheid voor welk menselijk falen, c.q. de risico's die bij het leven horen, vanwege het onzelfstandig wonen, bij de zorgorganisaties wordt gelegd en waardoor risicoloze leefomgevingen ontstaan. Een cliënt woont nu onder de beschermende vleugels van de intramurale AWBZ, woont daar als het ware in, waardoor de AWBZ-organisatie geheel en al aansprakelijk is. Daar wordt op gereageerd met beleid dat deze risico's zoveel als mogelijk voorkomt; dus om valblessures te voorkomen geef je ouderen elleboogbeschermers en een helm op; of je legt geen kledjes op tafel, want de hete thee zou met het kledje wel eens in de schoot van een bewoner terecht kunnen komen. Alle goede bedoelingen ten spijt is risicoloos niets anders dan levenloos. En daar is niemand, ook de kwetsbare mens niet, bij gebaat.

Het heft moet meer in handen bij de bewoner en diens naasten. Weet wie zij zijn; wat hun talenten en wensen zijn en hoe die in zetten. Creëer af- en verleidingsmogelijkheden. Zoek verbindingen met de belangen van de omgeving. Rust als organisatie (facilitaire dienst, communicatieafdeling, ICT etc.) de medewerkers op de afdeling en de woongroep optimaal uit en zorg ervoor dat ze kunnen doen waar ze het beste in zijn: het verzorgen van de bewoner. Zo creëren we ruimte voor waardige en betaalbare zorg.

#### *'Over de auteurs'*

Hetti Willemse is directeur/eigenaar van Publicarea. Advies, organisatie en interim-management bureau in en voor het publiek domein.

Tineke van den Klinkenberg is associé bij Publicarea en lid van het ZorginnovatiePlatform. Beide Beiden zijn lid van resp. het DB en het AB van ILC/Zorg voor later en hebben een grote ervaring in beleidsmatige, bestuurlijke, toezichthoudende en politieke functies. Ook publiceren Hetti en Tineke regelmatig in dag- en vakbladen.

De gids 'Thuis Voelen' is samengesteld op basis van drie pilots in verpleeghuizen. Wilt u zelf ook een pilot uitvoeren dan vindt u [bijgaand](#) de informatie over het traject en de kosten.

De gids is tegen kostprijs (€12,50 inclusief verzendkosten) te bestellen via [info@publicarea.nl](mailto:info@publicarea.nl). Voor meer informatie bezoekt u de website [www.publicarea.nl](http://www.publicarea.nl).

*'Bronvermelding'*

Klinkenberg, T. van den & Willemse, H. (2007). *Thuis Wezen. Gesprekken over waardige zorg*. Amsterdam/Soesterberg: Vereniging Het Zonnehuis.

Klinkenberg, T. van den & Willemse, H. (2009). *Thuis Voelen. Gids voor naasten en verpleeghuis als bondgenoten in waardige zorg*. Amsterdam/Bilthoven: Vereniging Het Zonnehuis.

ISBN nummer: 978-90-814125-2-0