
Cultuurverandering in een organisatie

Mensgerichte zorg: Een andere kijk op cliënten

Een cultuurverandering in een organisatie: dat kan toch niet? Is de titel niet veel te groot? Anja Bruijkers kreeg een rol in het proces van taakgerichte zorg naar mensgerichte zorg en laat zien dat er in de organisatie echt iets veranderde.

Anja Bruijkers en Irene Muller-Schoof

PRATEN MET JE CLIËNTEN over het geleefde leven is belangrijk, omdat zij zich beter voelen als daar ruimte voor is. Ze voelen dat zij ertoe doen. Voor medewerkers in de zorgorganisatie is het ook fijn, want je leert anders kijken en het geeft meer werkplezier. Mensgerichte zorg doet ertoe!

‘Deze zomer ga ik op vakantie naar Frankrijk. Wie is daar wel eens geweest?’ Verzorgende Jacob Booms maakt met deze vraag de tongen los van de zes bewoners van zijn afdeling kleinschalig wonen van de Sophiastaete, onderdeel van zorgorganisatie De Blijde Borgh te Hendrik-Ido-Ambacht. Tijdens de koffie gaat hij bewust gesprekken aan. Hij stelt graag open vragen en is benieuwd naar ieders bijdrage. Hij kent de mensen inmiddels goed door de levensboeken die de meeste bewoners hebben en door zijn belangstelling. Jacob is open en gastvrij voor de familieleden van de bewoners en vraagt ook aan hen veel. Zo weet hij dat de ene

bewoonster rustig wordt van het kleuren van een mandala, een ander blij wordt van het zingen van zeemansliedjes en weer een derde zich graag nuttig maakt bij het koken en de afwas. Het zijn kleine dingen en toch ook weer niet.

‘Geluk is geen zomer van smetteloos blauw, maar nu en dan een zonnetje. Geluk dat is geen zeppelin, ’t is hooguit ’n ballonnetje. Wat vindt u van dit gedicht van Toon Hermans?’ Herma van den Berg zit in de huiskamer op de afdeling somatiek van De Blijde Borgh met vier aanwezige bewoners. Vandaag leest ze gedichten. Bij het ene gedicht knikken de bewoners instemmend, het is mooi zoals het is. Bij een volgend gedicht komen er eigen verhalen en herinneringen los. Herma vraagt door, over wat geluk voor de bewoners nu betekent en hoe dat vroeger was. Ze vertellen graag en luisteren belangstellend naar elkaar. Het huiskamergesprek kan ook gaan over de oorlog, die veel bewoners hebben meegemaakt. Of over de was en hoe

die vroeger gebleekt werd. Herma is helpende op deze afdeling en voert veel huiskamergesprekken. Voor haar is het belangrijk om het voor de mensen zo prettig mogelijk te maken. Dat is voor haar mensgerichte zorg: zowel zorgen dat ze fysieke hulp geeft, alsook dat ze met de bewoners in gesprek komt over allerlei onderwerpen van het leven. Mentaal welbevinden, één van de vier levensdomeinen, wordt zo in de praktijk gebracht.

Mensgerichte zorg

'Goeiemorgen, mevrouw!' Yvonne Moolenaar bezoekt een bewoner. De cliënt antwoordt: 'Het is helemaal geen goeiemorgen!' Yvonne: 'O, wilt u erover vertellen?' Yvonne is verzorgende bij de complexgebonden thuiszorg van de Sophiastaete, ook onderdeel van De Blijde Borgh. Zij leerde van geestelijk verzorger Anja Bruijkers dat ze bij elke bewoner steeds opnieuw moet kijken welke behoefte er is. Ze combineert dat goed met de tijd die ze beschikbaar heeft. Yvonne houdt in de gaten wanneer ze inloopt op haar werkzaamheden. Dan belt ze bij iemand aan van wie ze vermoedt dat die behoefte heeft aan extra aandacht of een goed gesprek. Soms bij iemand die vereenzaamt, een andere keer bij iemand die verdriet heeft of ziek is. Yvonne kent de bewoners en houdt ze in de gaten. Soms signaleert ze problemen die complexer zijn dan waar zij tijd voor kan maken. Op zo'n moment informeert ze de geestelijk verzorger of een teamleider, zodat zij het kunnen overnemen. Yvonne merkt wel dat ze tegenwoordig vaker mensen moet afkappen, omdat ze anders andere cliënten tekort doet. Dat afkappen doet ze weer bij iedereen anders: bij de een met een grapje, bij de ander zakelijk, er is geen vaste regel voor. Yvonne geniet daarnaast van de vrijheid die haar cliënten hebben. Die hebben en houden echt de regie over hun eigen leven. Het geeft haar voldoening dat te ondersteunen.

Met z'n allen oefenen

Het is geen toeval dat Herma, Jacob en Yvonne hun zorg op een menslievende manier verlenen. Het is het gevolg van het beleid dat De Blijde Borgh twee jaar geleden inzette. Alle medewerkers, van zorgmedewerkers tot huishoudelijke medewerkers, van receptie tot directie is iedereen de afgelopen twee jaar mensgerichter gaan werken. Geestelijk verzorger Anja Bruijkers leidde een project

om de cultuur te veranderen van taakgerichte zorg naar mensgerichte zorg. Ze ontwierp een trainingsprogramma van zes dagdelen en gaf die training aan bijna alle medewerkers en een deel van de vrijwilligers. Vanuit de waarden van De Blijde Borgh 'Gastvrij, Geborgen en Betrouwbaar' werd gewerkt aan mensgericht zorg. De behoefte van de cliënten moest meer voorop komen te staan.

Het is helemaal geen goeie morgen

De presentiebenadering was een trainingsonderdeel. Werken met echte aandacht voor de mensen en de intentie om er voor hen te zijn, zowel voor hun grote vragen als voor hun kleine vragen. Dan is het nodig te weten vanuit welke waarde je zelf leeft, je neemt jezelf immers mee naar het werk. Vragen kwamen aan bod als: wie ben jij als medewerker, wat kun jij bieden, wat is belangrijk in jouw leven, wat geeft zin aan jouw leven? Tijdens de trainingen reflecteerden de deelnemers op de vragen: hoe ziet jouw leven eruit als je zelf tachtig bent? Wat zal er nog zijn en wat niet meer? Hoe zou dat voor jou zijn? Door deze oefening realiseerden velen zich wat het kan betekenen om verliezen te lijden in je leven. Verliezen door overlijden van naasten, het stoppen van werk, verlies van de oude leefomgeving, verlies van mobiliteit, onafhankelijkheid, kracht en gezondheid. Wat is dan nog de zin van je leven? Wat blijft? Door hierbij stil te staan kregen veel medewerkers een andere kijk op cliënten.

Daarnaast gingen de deelnemers bij collega's op de afdeling kijken. Zo kwam een verzorgende erachter dat het 's morgens bij de receptie heel druk is en dat ze beter iets later met vragen kon komen. En een medewerker van de administratie kwam voor het eerst op de afdeling Psycho Geriatrie. Er kwam meer begrip voor collega's onderling en zo veranderde er werkelijk iets. Het programma heeft veel opgeleverd, met als belangrijkste opbrengst dat de medewerkers door de hele organisatie heen meer oog hebben voor de behoeften en de verlangens van de cliënt en aandacht hebben voor hun levensvragen. En soms kan dat beteke-

nen dat je als verzorgende ervoor kiest om met een cliënt een gesprek aan te gaan over gevoelens van eenzaamheid in plaats van een wasbeurt. Dat kan als de organisatie menslievendheid als beleid omarmt en taken daaraan ondergeschikt maakt.

Profilering van de Geestelijke Verzorger

Doordat de geestelijk verzorger Anja Bruijkers deze training geeft, komt zij in beeld bij alle medewerkers in de organisatie. In de training is er ook gesproken over de doorverwijzing. Het gevolg is dat zij als geestelijk verzorger briefjes of emails krijgt van huishoudelijke medewerkers, (thuis)

van taakgerichte zorg naar mensgerichte zorg

zorgmedewerkers, de receptionist en vrijwilligers. Wanneer deze mensen een probleem tegenkomen dat hun eigen kernkwaliteiten overstijgt, schakelen zij de geestelijk verzorger in. De geestelijk verzorger heeft een gezicht voor hen gekregen, maar kan ook niet alles. Het moet samen gebeuren!

Extramurale ondersteuning

De extramurale zorg vormt een knelpunt, omdat deze uren niet vergoed worden voor de geestelijk verzorger. Daarom wordt nagedacht over een strategie voor de komende jaren. Zeker ook omdat de eenzaamheid toeneemt en de ouderen langer thuis blijven wonen. Daarom is er een nauw contact met de diverse kerken in Ambacht. Via de organisatie MEE wordt er samengewerkt om vrijwilligers in te zetten bij rouw en verlies. Door de contacten met het UVV (Unie van Vrijwilligers) heeft De Blijde Borgh bijna 400 vrijwilligers, die in de gehele organisatie met vier locaties op diverse manieren actief zijn. Zij vormen een schakel om ouderen bij te staan in zingeving en levensvragen.

Het is van belang dat ook zij de training Mensgerichte Zorg volgen. Dit alles staat in het kader van zorgbetermetvrijwilligers, een project van Vilans. De ervaring leert dat juist de vrijwilligers vragen om meer ondersteuning bij de omgang met ouderen in verband met levensvragen en zingeving.

Uitwisseling van ervaringen en het materiaal voor de trainingen

Op het Expertise Netwerk Levensvragen (Vilans) heeft Anja Bruijkers haar ervaringen gedeeld in juni 2013. Het gevolg was dat o.a. de geestelijk verzorger van het Leger des Heils (Midden Nederland) langs is geweest bij De Blijde Borgh samen met de zorgmanager. Ook zij zijn nu hard bezig met het trainen van vrijwilligers /medewerkers met o.a. ons trainingsmateriaal en zij melden ook dat het werkt.

Tevens wisselen geestelijk verzorger en zingevingsspecialist Nico van der Leer van de Crabbehoff en Anja Bruijkers met elkaar hun ervaringen uit, want hij is bijna tegelijk begonnen met het trainen van medewerkers in zorgorganisatie Crabbehoff te Dordrecht. Het is van belang dat geestelijk verzorgers niet opnieuw het wiel moeten uitvinden en dat zij hun krachten bundelen. Daarom komt er een informatiemiddag voor collega's.

Irene Muller-Schoof, Nationale Zorg College
i.mullerschoof@nzc.nl

Anja Bruijkers, geestelijk verzorger De Blijde Borgh,
a.bruijkers@deblijdeborgh.nl
Tel. 078- 6813355 / 06-27350522

Literatuur

Leer, N.A. van der, (2014). 'Geestelijk verzorger en specialist zingeving. Een nieuwe naam, een nieuwe functie?', *Tijdschrift Geestelijke Verzorging* nr. 73, pp. 21-23.

Info over De Blijde Borgh: <http://youtu.be/QAizPy9nKCM>



verstuurd