

# Zorg op maat in het woonzorghuis

**OUDERENZORG** Meer aandacht voor de ouderen zelf en minder voor wat regels en protocollen voorschrijven. Een experiment moet meer plezier brengen, voor bewoners en verplegenden.

tekst **Melanie Zierse** foto **Werry Crone**

**M**iek (90) beweegt langzaam haar vinger over de grote omlijste plaat met knipsels die voor haar op de donkere houten tafel ligt. Een foto van een verzilverde bloem vangt meteen de aandacht van de oudere dame. “Deze gerbera komt uit mijn bruidsboeket. Het was een cadeau van mijn ouders”, vertelt ze aan verzorgende Angelique Meijer, die naast haar zit. “Ik heb hem altijd op mijn kamer staan.”

Al ruim een jaar verblijft Miek in woonzorghuis De Oude Pastorie in Huizen. Ze heeft vasculaire dementie, veroorzaakt door problemen in de doorbloeding van de hersenen. Haar geheugen gaat traspgewijs achteruit. Het ene moment weet ze precies waar en met wie ze is, het volgende moment heeft ze geen idee. Vandaag is ze kwiek en ze heeft wel zin om even te kletsen. Daar neemt haar persoonlijke verzorgster Meijer ruim de tijd voor.

Zo’n praatje maken is niet vanzelfsprekend meer in de zorg. Ouderen zeggen deze aandacht te missen. Uit een recent SCP-rapport blijkt dat 85 procent van de verpleeghuisbewoners tevreden is over de geboden zorg, maar liever een meer persoonlijke aanpak ziet. Door alle haast is er bijna nooit tijd voor een goed gesprek of culturele

activiteiten, is hun kritiek.

Tegelijkertijd klagen werknemers over de hoge werkdruk en bureaucratische rompslomp waarin ze belanden. Als ze kousen moeten wisselen, bedden moeten verschoneren, medicijnen moeten toedienen en elke dag minimaal een uur kwijt zijn aan lijstjes afvinken, waar moeten ze dan de tijd vandaan halen om gezellig te keuvelen over de hoogtepunten van de dag, laat staan over de vragen des levens?

Daar moet verandering in komen, dacht Leyden Academy on Vitality and Ageing, het kennisinstituut dat zich inzet om de kwaliteit van het leven van ouderen te verbeteren. In opdracht van het ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (VWS) is de organisatie in april dit jaar begonnen met een tweejarig project om te kijken wat er gebeurt als de wensen en verlangens van individuele ouderen centraal komen te staan. Tien instellingen doen mee, waaronder De Oude Pastorie in Huizen.

## Doodle Me

Eén van de gebruikte methoden is de zogenoemde *Doodle Me-tool*, waarmee verzorgend personeel via intensief persoonlijk contact uitzoekt wat er voor de persoon echt toe doet.

Op de roodgekleurde omlijste plaat van Miek staan verder nog foto’s van een broodje kaas, een kopje koffie, de Keukenhof, de zon en een tekening van zwarte voetjes met een dikke streep erdoorheen. “Op blote voeten lopen doe ik niet. Ik wil altijd pantoffels aan. An-

*‘Verplegenden zijn nu de meeste tijd kwijt aan dingen die ze vanuit hun hart het minst belangrijk vinden’*

ders blijf ik mijn voeten wassen”, zegt Miek wanneer de verzorgende vraagt wat de tekening betekent.

Meijer weet heel goed waar alle plaatjes, tekeningen en namen voor staan. Ze heeft het kunstwerk namelijk zelf gemaakt. Een paar maanden terug is zij getraind in de *Doodle Me-tool*. Het resultaat is een *mindmap* met allemaal persoonlijke informatie over Miek. Vanwege de dementie weet Miek niet dat zij de verhalen al meerdere malen aan Meijer heeft verteld.

“Ik ben af en toe een kopje thee met haar gaan drinken om haar beter te leren kennen”, zegt Meijer. “Van alle informatie die ik heb verzameld, heb ik uiteindelijk dit bord gemaakt.” Tijdens de gesprekken heeft ze een band opgebouwd met Miek. “Alleen vragen stellen werkt niet. Je moet in gesprek gaan en ook over jezelf willen vertellen. Zo de tijd voor iemand nemen maakt het werk veel leuker.”

## Handwerken

Het goed leren kennen van de persoon is de basis van het project van Leyden Academy. Wanneer dat het geval is, kan het personeel de zorg vervolgens op ieders wensen aanpassen. “Miek houdt bijvoorbeeld van handwerken en de zon. In de toekomst kunnen we daar activiteiten omheen bouwen. Zo kunnen we de kleine dingen waar ze plezier uit haalt groter maken”, zegt Meijer.

Met deze nieuwe persoonsgerichte aanpak hoopt Joris Slaets, hoogleraar ouderengeneeskunde aan de Rijkuni-

versiteit Groningen en directeur van Leyden Academy, meer ruimte te maken voor de verlangens van mensen. “De huidige zorg is vooral gericht op protocollen, regels en het beperken van narigheid. Heeft u hoofdpijn, bent u misselijk? Slaapt u slecht? Valt u niet? Maar dat is geen goede zorg. Dan mis je de relatie met andere mensen. Juist die ontmoeting geeft voor veel ouderen betekenis aan het leven.”

## Lijstjes afvinken

De behoeftegerichte zorg kan volgens Slaets best wat minder. “De protocollen voor wassen, verzorging, eten, bewegen en slapen zijn deels overbodig. Ouderen vinden het niet zo belangrijk dat dit allemaal strikt volgens de regels gebeurt”, aldus de hoogleraar. “Verplegenden zijn nu de meeste tijd kwijt aan dingen die ze vanuit hun hart het minst belangrijk vinden, zoals roosters kloppend maken, lijstjes afvinken en iedereen op tijd in bed leggen.” Schaf je al die overbodige bureaucratie af, dan komt er meer tijd vrij voor een praatje en leuke activiteiten, is de gedachte van Slaets.

De nieuwe aanpak schuurt wel met het huidige zorgleefplan, merkt Linda de Haan, directeur van De Oude Pastorie. In dat plan staat per cliënt een uitgebreide omschrijving welke ondersteuning hij of zij nodig heeft en hoe dat moet gebeuren. “Wat rapporteer je wel en wat niet? Wij noteren nu alleen de bijzonderheden. We houden niet elke dag precies bij welke zorg we hebben geleverd.” Dus heeft iemand



Angelique Meijer (midden, spijkerjasje) voert een groeps gesprek met bewoners van De Oude Pastorie.

gedoucht die normaal gesproken liever niet doucht? Dan komt alleen daar een aantekening van.

### Grote overgang

Voor Miek betekent dat meer tijd voor persoonlijk contact en activiteiten. "Het is hier goed geregeld, echt waar", zegt ze opgewekt. "Iedereen probeert mij te leren kennen. Ik voel mij er echt bij horen."

Haar dochter Mirjam zit naast haar om wat aanvulling te geven. "Mijn moeder werd weduwe toen ze 58 was. Langzaam vielen haar vriendinnen weg. Dan is het een grote overgang van alleen thuis zitten naar alle activiteiten en mensen in De Oude Pastorie", aldus Mirjam.

Daar wordt volgens haar goed rekening mee gehouden. "Het personeel laat mijn moeder met rust als ze zegt alleen te willen zijn, maar stimuleert haar ook op een prettige manier om mee te doen. Daar wordt ze vrolijker van, maar ook mentaal is die sociale interactie goed voor haar", vervolgt ze.

Mirjam, huisarts van beroep, merkt dat deze persoonlijke zorg verschilt van andere verpleeghuizen. "Daar is de zorg vaak gehaast. Hier heeft het personeel meer tijd en aandacht. Dat geeft de bewoners een vertrouwd gevoel." Ze merkt bijvoorbeeld dat de verzorgenden de tijd nemen om haar moeder uit bed te halen. "Ze vindt het niet fijn om meteen, hupla, uit bed te moeten", zegt Mirjam. "Nee!", bevestigt Miek meteen.

Het Doodle Me-bord die verzorgende Meijer voor haar moeder heeft gemaakt, vindt Mirjam heel herkenbaar: "Het is grappig om al die dingen te zien die op mijn moeder slaan." Vooral de kleinkinderen kunnen via dat bord een diepgaander gesprek op gang brengen dan voorheen. "Ze weten soms niet goed waar ze met oma over moeten praten. Dit bord kan goed helpen. Hebben ze eenmaal iets om over te kletsen, dan gaat het gesprek een stuk makkelijker", zegt Mirjam.

### Leefplezierplan

Uiteindelijk moet dit tweejarige project van Leyden Academy resulteren in een zogenoemd 'leefplezierplan', dat het huidige zorgleefplan moet vervangen. "Die nieuwe vorm gaan we zo eenvoudig mogelijk houden, met minder regels wat wel en niet mag en op welke standaard manier alles moet. Het is juist gericht op de specifieke verlangens, het contact met de zorgverleners en familie en het leren kennen van de ouderen", aldus Slaets.

Is dat niet gewoon een nieuw protocol? "Die verleiding is inderdaad groot. Andere recente projecten over leefplezier strandden in een vooropgestelde vragenlijsten als meetinstrument. Over mijn lijf dat wij daar ook mee eindigen." Methoden als de Doodle Me-tool moeten de oplossing bieden. "Bij die methode ga je een relatie aan en gebruik je gesprekken om te kijken wat nu betekenisvol is voor de mensen." Dat dit allemaal veel duurder gaat uit-

*'Kleinkinderen weten soms niet goed waarover ze met oma moeten praten. Dit bord kan goed helpen.'*

pakken, is volgens de hoogleraar niet het geval. "In Nederland zit veel geld in de verpleeghuiszorg. Dat is niet het probleem. Bovendien kun je bezuinigen op de dingen die de bewoners minder belangrijk vinden."

Er is wel een personeelstekort, erkent hij, maar daar moet het extra geld (twee miljard euro) waar de Tweede Kamer onlangs mee akkoord ging, verandering in gaan brengen.

### Excel-sheet

De verantwoording van deze persoonsgerichte aanpak in de zorg is volgens Slaets wel een lastige kwestie. "Zorgkantoren beoordelen de zorg aan de hand van valincidenten en medicatiefouten. Alles moet op te tellen zijn in een Excel-sheet, zodat het te vergelijken is. Hoe beoordeel je kwaliteit zonder vragenlijsten, getallen en gemiddelden? De buitenwereld moet bereid zijn op een andere manier te kijken, dat is de uitdaging."

De directie van De Oude Pastorie beaamt dat. De Haan: "De zorgsector staat bol van wantrouwen. Alles moet geregistreerd en aantoonbaar zijn, terwijl dat niet altijd ten goede komt aan de bewoners. Zorgkantoren moeten inzien en erop vertrouwen dat wij goede zorg kunnen leveren zonder afvinklijstjes. Zodra dat gebeurt, is dat echt een kantelpunt in de zorg."

De achternamen van Miek en Mirjam zijn bij de redactie bekend.

### GROEI KLEINE ZORGCENTRA

Particuliere woonzorgcentra schieten als paddestoelen uit de grond. Telde Nederland in 2012 ongeveer 130 locaties, eind 2014 waren het er al zo'n 150, blijkt uit een publicatie van adviesbureau TUIM. **In 2025 zullen er meer dan 300 particuliere woonzorglocaties actief zijn**, is de voorspelling. Bij ervaringsite ZorgkaartNederland zijn nu al 248 centra in beeld.

De Oude Pastorie van Bram en Linda de Haan is zo'n voorbeeld. Een reis naar Guatamala was voor hen de aanleiding het roer om te gooien. Ze stopten met hun baan in de supermarktenbranche en besloten een kleinschalig woonzorghuis voor mensen met dementie te realiseren. "We waren ervan overtuigd dat de zorg anders kan", zegt Linda de Haan. Niet zorg, maar welzijn staat bij hen voorop.