

09 APR 2019

Van protocollen naar leefplezier onder verpleegtehuisbewoners

Tijdens een conferentie, georganiseerd door kennisinstituut Leyden Academy, werden de bevindingen van het pilotproject Leefplezier gepresenteerd. Elf teams van zorginstellingen, bestuurders en andere betrokkenen waren hierbij aanwezig.

 Bewaren



Begeleiders en bewoners van Zorggroep Elde trekken er samen een dagje op uit

De focus niet op protocollen en afvinklijstjes maar op het leefplezier van individuele bewoners van verpleeghuizen. Wat doet er nu echt toe voor hen? Waar worden zij blij van? In de afgelopen twee jaar heeft het kennisinstituut Leyden Academy, ondersteund door VWS, met het **Leefplezierplan** geëxperimenteerd in elf ouderenzorginstellingen. Op 4 april 2019 organiseerde Leyden Academy een conferentie over het pilotproject 'Leefplezier voor de zorg', waar ervaringen werden uitgewisseld en workshops gevolgd. Tevens werd het eerste eindrapport uitgereikt aan Theo van Uum, directeur Langdurige Zorg bij VWS.

Wie bent u?

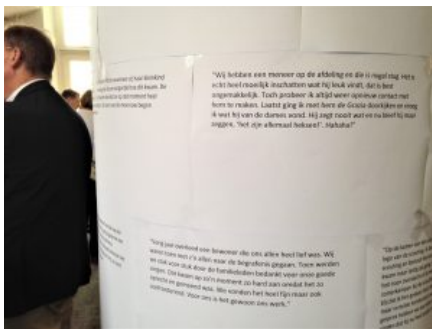
'In het project staat de vraag 'wie bent u?' centraal. Het gaat om het echt leren kennen van de persoon, via dialogen waarbij de verlangens van mensen voorop staan'. Met die zin opent Joris Slaets, hoogleraar ouderengeneeskunde en directeur van **Leyden Academy**, de conferentie met de kernboodschap van het project. In de grote zaal van Leyden Academy zijn elf

teams met afgevaardigden van de deelnemende instellingen, bestuurders, en andere betrokkenen vanuit VWS, IGJ, NZa en zorgkantoren aanwezig.

Doodle Bord als leidraad

Niet iedereen weet wat het Leefplezierplan nu precies betekent in de praktijk. Dit wordt duidelijk na de verhalen van medewerkers over de positieve impact die het project had op bewoners en medewerkers. Een medewerker vertelt over het nut van een Doodle Bord, een methode om in open gesprekken zonder vragenlijst de bewoner beter te leren kennen. Alle antwoorden en verhalen over wat er in het hier en nu toe doet voor de bewoner krijgen een plekje op een Doodle Bord. 'De familie heeft vaak een idee van de voorkeuren en wensen van een persoon, maar die kunnen veranderen tijdens het verblijf in een te-huis. Het is daarom belangrijk om te blijven praten met bewoners. Zo'n Doodle Bord kan de leidraad van zo'n gesprek zijn, en zorgen voor diepgang.'

Een verpleegkundige van een ander team vult aan: 'Oprechte interesse kan een bewoner ook veranderen. Bij ons woont een pater die altijd een beetje stug en nors over de afdeling liep. Na het gesprek en het "Doodlen" kwamen we erachter dat hij in Suriname heeft gewoond, en dat hij daar trots op is. Dat wisten we niet. Na het gesprek liep hij veel vrolijker door de gangen'.



Op de pilaren van het Poortgebouw hangen voorbeelden uit de praktijk

Leefplezier zit vaak in de kleine dingen, zo blijkt weer uit een ander verhaal: 'Een mevrouw bij ons gaf aan dat ze de macaroni uit het ziekenhuis waar ze een poosje lag zo lekker vond en dat ze dat zo graag nog eens zou eten. We hebben het ziekenhuis toen gebeld voor het recept, en de macaroni voor haar gemaakt. Samen met haar man heeft ze ervan genoten.'

Dilemma's: protocollen versus leefplezier?

Na elk voorbeeld wordt geklapt en klinkt goedkeurend gemompel door de zaal. Het leveren van behoefte gerichte zorg is belangrijk, dat onderschrijft iedereen. Soms betekent het echter een stapje terug. Slaets: 'Vraag jezelf bij bepaalde keuzes eens af: moet dit nu echt of is dit op de lange termijn contraproductief? Draagt dit bij aan het leefplezier? Nadenken over wat nu echt het goede is, is essentieel bij het ontwikkelen van een nieuw kwaliteitskader'.

Onvermijdelijk komen hierbij ook dilemma's kijken. Tijdens de pilot is geoefend met dit soort situaties. Medewerkers omschrijven wat ze tegenkomen in hun werk: 'Wij hadden een bewoner die al meer dan zestig jaar samen is met haar man. Hij kwam elke ochtend om half elf, en vertrok 's avonds weer om half elf. Maar mee-eten kon niet, want dat was te duur voor hem. Hij haalde dan een kopje soep in de kantine of nam een broodje mee van huis. Uiteindelijk hebben we geregeld dat hij in ieder geval in het weekend mee kon eten, gratis'.

Een andere zorgverlener: 'Een van onze bewoners kreeg paniekaanvallen tijdens het douchen. Ze vond de waterstraal onprettig. Van de familie moest mevrouw per se onder de douche maar uiteindelijk zijn we overgegaan op het wassen met een washandje. Dat was ook genoeg, en mevrouw was een stuk gelukkiger.'

Van pilot naar beleid

Een ander vraagstuk dat naar voren komt tijdens het project is verantwoording in het elektronisch cliëntdossier (ecd). Hoe registreer je leefplezier als je naast protocollen en afvinklijstjes ruimte biedt voor positieve momenten? Volgens Slaets ligt het antwoord in de 'schatkamer van ervaringen'. Het systematisch gebruiken van ervaringen en die vervolgens beleidsrelevant maken. Voorheen werden er alleen basale dingen vastgelegd in zo'n ecd, of meneer goed heeft gegeten, of mevrouw goed heeft geslapen. Niet of zij een leuke dag heeft gehad, of dat hij genoot van het bloemschikken. Leefplezier kan bijvoorbeeld geregistreerd worden met foto's, legt een medewerker uit: 'Die sturen we naar de familie en we plaatsen ze op het intranet van de organisatie. Zo raken ook andere afdelingen geïnspireerd'.

De opening wordt afgesloten met de uitreiking van het Leefplezierplancertificaat, waarmee alle elf teams in het zonnetje worden gezet.

Niveau binnen zorgteams

Iedereen is duidelijk geraakt door de verhalen. Tijdens de lunch wordt er honderduit over nagepraat. Zo vertelt een teamleider van zorgorganisatie Azora dat ze al op de goede weg zijn: 'Veel doen we al, zoals de patiënt vooropstellen'. Echt handelen vanuit het hart vereist soms ook flexibeler omgaan met protocollen. Of teams binnen de zorg dit aankunnen, hangt volgens de Azora-medewerker af van de ervaring: 'Het ligt aan de ervaring en deskundigheid van een team. Als teamleider merk ik wel verschil op. Een relatief onervaren team zal minder snel afwijken van een protocol, want het biedt houvast. Er komt toch ook wel een stukje lef bij kijken.'

Leefplezier registeren in het ecd



Tijdens de workshop wisselen medewerkers van verschillende teams ervaringen uit

Tijdens de workshops 'Plannen voor Leefplezier' worden verschillende thema's besproken, zoals ecd, verantwoording, en opschaling. Uit het gesprek aan de 'ecd-tafel' blijkt dat de verantwoording naar 'buiten' het grootste knelpunt is. Hoe je leefplezier registreert wordt nog vaak lastig gevonden. Niet elk ecd leent zich hier namelijk even goed voor. Zorginstelling De Oude Pastorie heeft daarom een eigen ecd ontwikkeld, waar het leefplezier als uitgangspunt sterk in geïntegreerd is. Een medewer-

ker licht toe: 'Met behulp van foto's leggen we ervaringen en leefplezier vast. Dit werkt goed, maar je komt wel ethische dilemma's tegen. Normaal registreer je alles in een ecd, positieve en negatieve gebeurtenissen. Met foto's moet je hier soms wat langer over nadenken, want fotografeer je ook iemand die verdrietig is? Je wilt een zo echt mogelijk beeld schetsen, en niet een soort Facebook-verhaal creëren.' Een geavanceerd ecd, waarin het registreren van leefplezier centraal staat, zorgt ook voor binding met de bewoners: 'Als je samen met de bewoner een ecd invult, bijvoorbeeld met behulp van een Doodle Bord, leer je iemand pas echt kennen. Zo'n gesprek waarin je praat over wat iemand echt belangrijk vindt, schept een band.'

Blik op de toekomst



Joris Slaets overhandigt het eerste eindrapport aan Theo van Uum

Aan het eind van de middag krijgt Theo van Uum, directeur Langdurige Zorg bij VWS, het eerste eindrapport uitgereikt. Joris Slaets sluit het congres af met een blik op de toekomst: 'Investeren in goede zorg betekent investeren in relaties. Dit betekent ook het omtoveren van ervaringen naar beleidsrelevante informatie, een traject waar we in de toekomst hard mee aan de slag gaan.'

De pilot krijgt een vervolg. Het Leefplezierplan wordt van juni 2019 tot juni 2021 op twee andere zorginstellingen ingevoerd. Het ministerie van VWS, Menzis en VGZ starten daarnaast een onderzoek waarin zij onder andere kijken naar de interne en externe verantwoording van kwaliteit, aansturing van medewerkers, de zorginkoop en de besteding van middelen.

PREMIUM

ACHTERGROND

Dealen met personeelstekorten: 'Niet uit dezelfde vijver vissen, maar samen opleiden'

Om het personeelstekort in Friesland aan te pakken, slaan Patyna en Noorderbreedte de handen ineen. Vanaf vandaag starten zij met een nieuw opleidingstraject in de ouderenzorg voor zij-instromers.

PREMIUM

UITGELICHT

Hugo de Jonge: 'Maak meer werk van goed werkgeverschap'

Zorgen voor voldoende personeel in de zorg is veruit de grootste opdracht van Hugo de Jonge, minister van VWS. 'Dit is de tijd voor goed werkgeverschap.'

