

Praten over wat er écht

Wat wil de cliënt nu werkelijk? Om daar achter te komen hanteren medewerkers in de woon- en zorgcentra van de OsiraGroep in Amsterdam een nieuwe gesprekstechniek waarbij ze gebruikmaken van kleurige setjes kaarten.

Edith Tuip

In Woon/Zorgcentrum het Willem Dreeshuis in Amsterdam wil mevrouw Olie (84) elke ochtend klokslag negen uur geholpen worden. Maar vaak gebeurt dat niet. Dan komen ze om kwart over 9 of nog later. Mevrouw Olie durft daar niets over te zeggen, want iedereen is lief voor haar en ze wil niet klagen. Op een dag gaat contactverzorgende Nanette van Steensel-van der Aa een gesprek met haar aan. Ze laat mevrouw Olie een vijftiental kleurige van foto's gemaakte kaarten zien. Op één ervan staan ouderwetse busjes Buisman. Een gewoonte van de oudere generatie: een schepje Buisman bij de koffie. Op de achterkant van de kaart staat 'Wat past bij u...?' met daaron-

'Houdt de cliënt van humor en grapjes?'

der drie stellingen die gaan over vaste patronen, ritmes en gewoontes. "Ik ben niet zo'n gewoontedier", zegt mevrouw Olie, "maar ik ben altijd wel erg op de klok geweest. Alles moet op tijd." Zo komt Nanette erachter hoe belangrijk het voor haar cliënt is om op de afgesproken tijd te worden geholpen. Het is bovendien een euvel dat gemakkelijk verholpen wordt en het scheelt mevrouw Olie nu een hoop ergernis.

Luis in de pels

De OsiraGroep, in 2006 voortgekomen uit een fusie van Amstelveen, Antaris en Fontis, omvat een aantal intramurale en extramurale locaties in Amsterdam, waaronder het Willem Dreeshuis. Wat al deze locaties volgens Marga Bögels, directeur projecten, met elkaar gemeen hebben, is dat ze het welzijn van de cliënt hoog in het vaandel hebben. Vooral het Willem Dreeshuis 'met een rood randje' heeft een traditie hoog te houden. Het verzorgingshuis werd vijftig jaar geleden als een dorp ontworpen, met tussen de appartementen straatjes van rode keitjes, ruime binnentuinen, een restaurant, kleine winkeltjes en een druk gemeenschapsleven. Daarmee liepen de initiatiefnemers op de tijd vooruit. Anno 2006 heeft de OsiraGroep het tot haar missie gemaakt de bewoners alle ruimte te bieden om te kunnen zijn wie ze zijn. Samengevat is de leuze: KERS wat staat voor (K)creatief, Enthousiast, met Respect en Samen. "Maar", zegt Bögels, "omdat de zorgvraag in de afgelopen jaren zo gestegen is, staat zorg erg nadrukkelijk op de agenda. Ook zijn er allerlei regels ingevoerd en bezuinigingen doorgevoerd. Daardoor is de aandacht voor het welzijn van de cliënt wat in de verdrukking gekomen." Om daar tegenwicht aan te bieden, zette Bögels met drie anderen – een geestelijk verzorger, een manager en een kwaliteitsmedewerker – de werkgroep bestaanskwaliteit op.

Waar het nodig is geeft de werkgroep gevraagde en ongevraagde adviezen over het welzijn van de cliënt. "We zijn eigenlijk het geweten van de OsiraGroep.", zegt Bögels. "De luis in de pels". Toen



De OsiraGroep gebruikt een gesprekstechniek met kaarten met kleurige foto's die refereren aan de leefwereld van cliënten om erachter te komen wat deze werkelijk willen

toe doet



Contactverzorgende Nanette komt met behulp van de kaarten erachter dat mevrouw Olie 'erg op de klok is'.

de werkgroep de normen verantwoorde zorg onder ogen kreeg, besloot ze dat het zonde zou zijn als deze ergens ongebruikt in een kast terecht zouden komen. Er viel meer mee te doen. "Het positieve van de normen is dat ze nadruk leggen op de eigenheid en het welbevinden van de cliënt en dat er veel aandacht is voor zijn leef- en woonwereld", zegt Bögels. "Voor ons bleken ze zinnige instrumenten om bij de cliënten erachter te komen, wat hun welzijnsbehoeftes nu werkelijk zijn." De werkgroep nam de vier domeinen – woon- en leefomstandigheden, participatie, mentaal welbevinden en lichamelijk welbevinden – onder de loep en bedacht er passende vragen bij. Uiteindelijk selecteerde ze vijftien vragen per domein om aan de cliënt te stellen. Maar zouden ze daar wel eerlijk antwoord op krijgen? Zo ontstond het idee om kaarten te maken van kleurige foto's die uitnodigen tot een gesprek. Want dat is wat de werkgroep wil. Gesprekken om de cliënt

beter te leren kennen en erachter te komen wat hij nou écht wil. Een creatief proces voor zowel medewerker als cliënt. En inmiddels zo succesvol dat ze in samenwerking met Actiz en de KMVB, Kennisinstituut voor zorg en welzijn zullen worden uitgegeven. "Bovendien", zegt Bögels, "hebben we hiermee meteen een methode gevonden om de normen te borgen."

'Wil de cliënt dat er regelmatig naar haar welzijn wordt gevraagd?' 'Houdt de cliënt erg van humor en grapjes?' of 'Houdt de cliënt van veel nabijheid of afstand?' zijn maar een paar van de vragen. Uit de vier setjes kaarten maakt de verzorgende een keuze van vijftien kaarten waarmee ze een gesprek van een uur aangaat. Bögels: "Wat we willen bereiken is dat de vraag onder de vraag gesteld wordt. Je kunt mensen een A4-tje met vragen geven, maar daarmee maak je niet inzichtelijk wat mensen nu écht willen. Zo hebben we in het domein woonomgeving een >



Marga Bögels, directeur projecten: 'We zijn eigenlijk het geweten van de OsiraGroep'

kaart waarop een ouderwetse trouwfoto is afgebeeld. Op de achterkant gaan de stellingen over de vraag in hoeverre we ons mogen bemoeien met de privacy van de cliënt. We hadden een bewoonster, die de kaarten maar kinderachtig vond. Totdat ze die oude trouwfoto zag. Toen begon ze over haar slechte huwelijk te praten en op die manier kwamen wij erachter dat ze vanwege haar verleden niet snel iemand bij zich toeliet. Ze bleek erg op haar privacy gesteld en wij konden begrijpen waarom. Dat scheidt een band en bovendien is het makkelijker om tot afspraken te komen als je meer weet over je cliënten."

Gelijkgestemden

De kaarten worden inmiddels gebruikt bij intake-gesprekken en om het half jaar krijgen de bewoners ze weer voorgelegd. De uitkomst van de gesprekken en de afspraken die zijn gemaakt, worden vastgelegd in een individuele cliëntagenda. Er staat bijvoorbeeld dat mevrouw elke dag uitgebreid de krant leest, maar nog geen gelijkgestemden op dat vlak heeft gevonden en dat ze daar graag hulp bij heeft. Ook staat erin dat haar lichaam aan de wetenschap ter beschikking wordt gesteld en dat haar kinderen dat regelen. Bögels: "Gesprekken over wilsverklaringen vinden medewerkers vaak moeilijk. Maar nu de vragen voor hen staan beschreven op de kaarten, gaat het ze veel beter af. Ze hoeven het niet zelf meer te bedenken."

De medewerkers worden technieken aan de hand gedaan om zoveel mogelijk uit het gebruik van de kaarten te halen. Contactverzorgende Nanette vindt het prettig werken met de kaarten. "De meeste mensen willen niet klagen", zegt ze. "Tijdens een gewoon gesprek kom je er niet achter wat er dwars zit. Je

voelt ondertussen wel het onbehagen. Dat geeft een slechte sfeer en het verhoogt de werkdruk. Als iemand zijn trouwfoto wil laten zien, maak ik daar nu tijd voor, hoe druk het ook is. En toch heb ik het gevoel minder werkdruk te hebben."

Aanpassing bedrijfsprocessen

De wensen die de cliënten tijdens de gesprekken naar voren brengen, worden als het even kan gehonoreerd. Bögels: "Als we niet aan bepaalde cliëntenwensen kunnen voldoen, praten we daar over. Dan kijken we samen met de cliënt waar we iets van het pakket kunnen afhalen, zodat mevrouw toch elke dag kan wandelen." In woon- en zorgcentrum De Rietvinck heeft de werkgroep één keer per week huiskamergesprekken ingevoerd. "Bewoners krijgen dan de kans om met de leiding te praten over daagse dingen. Iemand wil bijvoorbeeld sloffen kopen. Wie gaat er met hem mee? Of iemand wil mosselen eten. Gaan we dat met zijn allen doen of alleen voor mijnheer? Ook familieleden doen eraan mee en dat werkt heel goed." Dat de nieuwe cliënt- of belevingsgerichte manier van werken van medewerkers een grotere betrokkenheid en flexibiliteit vraagt, beaamt Bögels volmondig. "Het is een cultuuromslag die niet van de ene op de andere dag te realiseren is. Het vergt een aanpassing van de bedrijfsprocessen. Binnen onze organisatie zal ieder huis dat op zijn eigen manier doen. Als de meerderheid van de bewoners om 9 uur wil opstaan, dan is het een goed idee om later te beginnen op een dag. Als een heleboel mensen 's avonds onder de douche willen in plaats van 's ochtends dan moet je daar als organisatie flexibel in zijn".

Oefening

De kaarten zijn niet geschikt voor demente bewoners. "Er staat te veel informatie op de foto's", zegt Bögels, "en de vragen zijn te open. Daar raken ze van in de war." Maar ook met niet-demente cliënten vergt het werken met de kaarten oefening. Marcelina Zwennicker, contactverzorgende gaat het gesprek met de kaarten voor het eerst aan met mevrouw De Hei. Het verloopt moeizaam. Marcelina vindt het nog moeilijk om de vragen in verband te brengen met de foto's en een gesprek erover te voeren. Bovendien blijkt mevrouw nogal moeilijk uit haar woorden te komen en springt ze van de hak op de tak. Duidelijk wordt dat mevrouw haar medicijnen een half uur voor het ontbijt moet innemen en dat ze zich er aan kan storen dat ze veel te laat komt. Dat wordt genoteerd. Al pratende vertelt mevrouw over hoe actief ze vroeger in het leven stond en hoezeer ze van gezelschap houdt. Ieder mens vindt ze interessant. Ook die informatie is waardevol. Een uur blijkt te kort en Marcelina belooft de volgende dag terug te komen. "Het neemt wel veel tijd in beslag", zegt Marcelina wat aarzelend, "maar ik vind het wel leuk. Het is prettig om meer te weten over de bewoners en wat ze interesseert, want dan kun je daar rekening mee houden." ◀

'Gaan we dat met zijn allen doen of alleen voor mijnheer?'