

Zorgen: een Waarderend Ambacht!

Hoe verder?

Ook in de zorg leeft het verlangen, niet maar naar verbetering, maar naar vernieuwing. Dat betekent in vele gevallen het overschakelen van het oude hiërarchische model, naar een conciliair model. Dat wordt wel verwoord met de overstap van het Angelsaksische model (hiërarchie) naar het Rijnlandse model (vertrouwen en dus ruimte voor eigen inbreng en openheid en dus conciliair). Zo ook in de zorginstelling de Blijde Borgh in Hendrik Ido Ambacht. De geestelijk verzorger – Anja Bruijkers - tevens begeleider van de overgang doet hier verslag van.

Praten met je bewoners over het geleefde leven is belangrijk, omdat zij zich beter voelen als daar ruimte voor is. Ze voelen dat zij er toe doen. Voor medewerkers in de zorgorganisatie De Blijde Borgh is het ook fijn, want je leert anders kijken en het geeft meer werkplezier. Mensgerichte zorg doet er toe!

Van zorgbehoevende naar evenmens

“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 mensen hebben en door zijn belangstelling. Jacob is open en gastvrij naar de familieleden van de bewoners en vraagt ook 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. De bewoners 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 zorgt dat ze met de bewoners in gesprek komt over allerlei onderwerpen van het leven. Mentaal welbevinden, één van de vier domeinen, worden zo in de praktijk gebracht.

Met z'n allen oefenen: een gezamenlijke trektocht

Het is geen toeval dat Herma en Jacob hun zorg op een menslievende manier verlenen. Het is het gevolg van het beleid dat Zorgorganisatie De Blijde Borgh drie jaar geleden inzette.

Na jaren als kerkelijk opbouwwerker in de PKN-kerken te Zuid-Holland gewerkt te hebben heb ik in 2012 de overstap gemaakt om geestelijk verzorger te worden in Hendrik Ido Ambacht. Ik mocht niet

alleen geestelijk verzorger (16 uur) , maar ook toeruster/trainer (12 uur) Mensgerichte Zorg worden van alle medewerkers werkzaam in de zorgorganisatie De Blije Borgh.

Het is een kleine en ook de enige zorgorganisatie in Hendrik Ido Ambacht, een protestants – christelijke organisatie maar waar iedereen welkom is. Zij is actief in 4 locaties met ontmoetingscentra. Totaal zijn er 64 ouderen met een dementie-indicatie woonachtig en 45 ouderen met een somatische achtergrond in het zorgcentrum. Daarnaast wordt er thuiszorg geleverd aan ouderen die wonen in vier locaties en in de wijk. Deze ouderen wonen nog zelfstandig maar ‘kopen’ de zorg in bij De Blije Borgh. De organisatie verzorgt daarnaast alle welzijnsactiviteiten voor ouderen in Hendrik Ido Ambacht sinds 2013, BLOEI genoemd. Zo zijn de lijntjes kort. Er zijn zo’n 320 (180 fte) medewerkers in dienst. De UVV (unie van vrijwilligers) verzorgt al het vrijwilligerswerk in de locaties. Met 350 vrijwilligers wordt enorm veel werk verzet.

Cultuurverandering

De zorgorganisatie De Blije Borgh heeft de afgelopen 3 jaar een cultuurverandering ondergaan: van een angstige – Angelsaksische organisatie (ook wel het hark model genoemd), waarbij de top van het management de richting bepaalde naar een waarderende organisatie, waar een ieder zijn of haar talent kan gaan inzetten om zo tot bloei te komen. Natuurlijk met als doel om goede zorg te verlenen aan mensen die niet alleen gezien worden als hulpbehoevende maar als gast, als evenmens. Een ommezwaai om ook de medewerkers tot bloei te laten komen in hun werk.

Het werken in de zorg, met al de bezuinigingen en veranderingen is niet niks en zelfs zwaar te noemen. De werkdruk is hoog, maar als de werksfeer niet goed is, is het verzuim nog hoger! Medewerkers zagen indertijd wel zaken die niet goed verliepen of waren erg taakgericht bezig, maar durfden daar niets van te zeggen. Zij waren bang hun baantje te verliezen of hun eigen vertrouwde veiligheid kwijt te raken. Ook in het management-team waren managers regelmatig lang overspannen door de sfeer en de manier, waarop er leiding werd gegeven. Daarom is na een interim periode het roer omgegooid en is het Rijnlands ondernemingsmodel omarmd.

Bewust is gekozen om te werken vanuit de waarden: *Betrouwbaar, Geborgen en Gastvrij*. Het gaat de organisatie om betrouwbaarheid en dienstverlening op lange termijn en niet om het scoren op korte termijn. Tevens wil de organisatie van waarde zijn voor de gehele samenleving van Hendrik Ido Ambacht. Het is een open, platte organisatie, dienstbaar aan de samenleving. Daarom is er voor het werken vanuit de presentiebenadering gekozen.

Training voor en door alle medewerkers

Als geestelijk verzorger heb ik de kans gekregen om zo samen met de projectgroep Mensgerichte Zorg (een projectgroep bestaande uit alle disciplines die er in een verzorgings-/verpleeghuis zijn, inclusief de huishoudelijke hulp, de restauratieve dienst, de thuiszorg en welzijn) dit project te ontwikkelen. Samen hebben we een training in elkaar gezet van 6 dagdelen verspreid over 2 jaar voor 20 samengestelde *groepen uit alle disciplines!* Ook het management-team, de directeur/bestuurder waren verdeeld over deze groepen. Het was voor het eerst dat zorgmedewerkers samen met medewerkers van de huishouding, de activiteitenleiding of de administratie met elkaar zich konden bezinnen over hoe kunnen wij mensgerichte zorg het best

leveren. En wat is goede zorg aan onze ouderen, die in hun laatste levensfase onder onze hoede zijn gesteld.

Zelfsturende groepen

Het was twee jaar hard werken en samen nadenken hoe we elkaar nog meer kunnen scholen rondom het omgaan met feedback geven aan elkaar, hoe medewerkers beter met elkaar kunnen communiceren en elkaar duidelijk konden maken wat zij van belang vonden voor de bewoners en klanten. Sommige medewerkers kregen een coachingstraject en er waren speciale teambuildingsdagen, waar het leren van elkaar en het feedback geven onder de loep werd genomen. Tal van zelfsturende werkgroepen (van ergochoaches tot vrijwilligers die activiteiten en groepen begeleiden) zijn er inmiddels aanwezig in de organisatie. Teammanagers kregen verantwoordelijkheid, zodat zij zelf beslissingen kunnen nemen. De leiding van de organisatie had het woord 'dienen' in het vaandel, zodanig dat mensen zich participant voelden in het beleid, maar ook in de uitvoering. Ook de vrijwilligers worden met de Mensgerichte Zorg training mee genomen. Vele vrijwilligers deden het werk al jaren, op dezelfde manier en van hen wordt ook een andere houding verwacht. Samen met en van elkaar leren en zo met elkaar leren waarderen wat goed gaat en wat nog meer verbeterd kan worden. "Plan, do, check en act" verschijnt steeds op ons netvlies.

Relaties door de hele organisatie heen

Werken met echte aandacht voor de hele mens 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 er uit 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 hier bij stil te staan kregen veel medewerkers een andere kijk op bewoners. Daarnaast gingen de deelnemers bij collega's op de afdeling kijken. Zo kwam een verzorgende er achter 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 psychogeriatrische afdeling. 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 behoeftes en de verlangens van de bewoner en aandacht hebben voor hun levensvragen. En soms kan dat betekenen dat je als verzorgende er voor kiest om met een bewoner 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.

De sfeer wordt opgewekt en hoopvol

Sinds 2013 is De Blijde Borgh ook werkplek /dagbestedingsplek geworden van mensen (20 – 40 jarigen) met een beperking van organisatie Sydion. Een geweldige win – win situatie. Zij doen kleine klusjes voor de ouderen, die juist ook zo belangrijk zijn zoals het verschonen van het hokje van de

kanarie of het tafeldekken in het restaurant en de huiskamer, het verdelen van het brood en het beleg, ophalen van oude kranten, bloemen rondbrengen etc. Maar nog belangrijker, deze mensen hebben tijd voor een praatje. Iedereen bloeit er vanop. De sfeer is opgewekt en hoopvol. De receptioniste wordt enthousiast begroet en geknuffeld bij binnenkomst, maar ook met de oudere bewoner en zelfs met de geestelijk verzorger wordt meegedeeld. Natuurlijk was er in het begin wel wat weerstand, zoals bij een aantal vrijwilligers: ze komen toch niet onze taken overnemen? Maar, in overleg, is het nu weer een pareltje in de organisatie geworden. Deze mensen voelen zich gewaardeerd.

Vanaf 2013 wordt er per discipline (verzorgingshuis, verpleeghuis, thuiszorg en facilitaire dienst) terug- en vooruitgeblikt. Dan wordt er met elkaar (in een halve maan, conciliair) samen met het management en de directeur/bestuurder nagedacht over wat goed gaat en wat we verbeterd willen hebben in de organisatie. Zo zijn er nog steeds postbussen, maar nu we werken in vier locaties werkt dat niet en hoe blijf je met elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie, maar ook met elkaar, hoe leef je mee. Vandaar dat er allerlei digitale ideeën werden ingebracht als 'groeps - whatsapp', naast de digitale nieuwsbrief. Deze bijeenkomsten deden mij denken aan het gemeenteberaad in een PKN-gemeente. Wat echter belangrijker is, is dat het meedenken en het waarderen van goede ideeën meegenomen wordt in het beleid en dat de medewerkers ook zelf de verantwoording krijgen voor hun eigen verbeteringen en ideeën. Zo is in deze drie jaar een cultuurverandering ontstaan en worden ongedachte talenten aangeboord en benut. Maar bovenal: de bewoners, medewerkers, en de vrijwilligers komen tot bloei en voelen zich gewaardeerd.

En de geestelijk verzorger?

Zij treft in haar mailbox briefjes aan van de huishouding, de zorgmedewerkers, familieleden, vrijwilligers, de thuiszorg rondom bepaalde pastorale situaties. "Kunt u niet even langs gaan bij die mevrouw, ze is de laatste tijd depressief of ik heb gehoord dat het met haar zoon niet zo goed gaat, ik denk dat het goed is als u even langs gaat". Zij knoopt de netwerken aan elkaar, de mantelzorgers, de vrijwilligers en ook de kerken die in Hendrik Ido Ambacht actief zijn. Twee keer per jaar traint zij de nieuwe medewerkers rondom Mensgerichte Zorg, dat we nu Menslievende Zorg gaan noemen (in navolging van Annelies van Heijst). Onze waarden zijn inmiddels aangepast aan de ontwikkelingen voor 2016 tot 2020: We gaan voor VLOG: *Vertrouwd, Liefdevol, Ondernemend en Gastvrij*. We mogen van het ministerie van VWS ons beleid verder uitbouwen in 2016 en na gaan denken hoe we voor onze ouderen Menslievende Zorg in de toekomst gaan continueren. Onze zorgverlening is geënt op een Ambacht, een oud, maar een zeer waardierend beroep dat liefdevol mensgericht is!

Anja Bruijkers, geestelijk verzorger De Blijde Borgh, Hendrik Ido Ambacht