

Persoonsgericht werken vraagt een andere manier van samenwerken

Berchhiem is onderdeel van de KwadrantGroep en heeft in Burgum (Friesland) ruim 125 appartementen voor verpleeghuiszorg. Sinds eind 2017 maakt de organisatie gebruik van de vragenlijst Mijnkwaliteitvanleven.nl om gesprekken met bewoners te voeren. En om deze uitkomsten - en sinds dit jaar ook de observaties van medewerkers en familieleden - te benutten bij het maken van zorgafspraken.

De verpleeghuiszorg van Berchhiem is gericht op vraagstukken die spelen in de latere - voor veel bewoners de laatste - fase van leven. Persoonsgerichte zorg, met aandacht voor ervaren kwaliteit van leven, staat binnen Berchhiem hoog in het vaandel. Samen zoeken naar oplossingen om ondanks de - soms vergaande - beperkingen toch een betekenisvolle dag te ervaren. Daarbij hoort de kernvraag: wat is voor deze bewoner belangrijk?

In gesprek over passende zorgafspraken

De complexiteit van zorg neemt de laatste jaren in de verpleeghuiszorg toe. Met de vragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl wordt er tijd vrijgemaakt om in gesprek te gaan met de ouderen. “Uit deze gesprekken komt soms naar voren dat zij iets missen, of iets zouden willen, waar zij op dit moment zelf geen goede oplossing voor zien. Soms is het iets heel kleins, of iets dat we prima samen kunnen oplossen. Andere keren is het niet zo makkelijk op te lossen. Maar het is altijd goed dat het bespreekbaar is geworden, zodat wij weten dat iemand met deze wens of zorg zit”, zo vertelt Fokeltje Weistra, medewerker welzijn die regelmatig deze gesprekken met de bewoners voert.



Samen leren en verbeteren
Kwaliteit maken we samen

Ook de arts die betrokken is bij de verpleeghuiszorg op enkele afdelingen van Berchhiem, is blij dat deze gesprekken met de vragenlijst gevoerd worden. Zo vertelt Ania Zakrzewska (*specialist ouderengeneeskunde binnen de KwadrantGroep*): “Als specialist ouderengeneeskunde gaan wij uit van een sociaal perspectief, of een holistische visie, wij zijn er niet alleen voor medische vraagstukken. Wij willen graag weten wat er speelt in het leven van de mensen en wat voor hen op dat moment belangrijk is. Door samen met bewoner, familie en zorgmedewerkers te praten over hoe het dagelijks leven is voor de bewoner, kunnen wij hier beter met onze zorg en aandacht op aansluiten”.

Persoonsgericht werken klinkt makkelijker dan het is

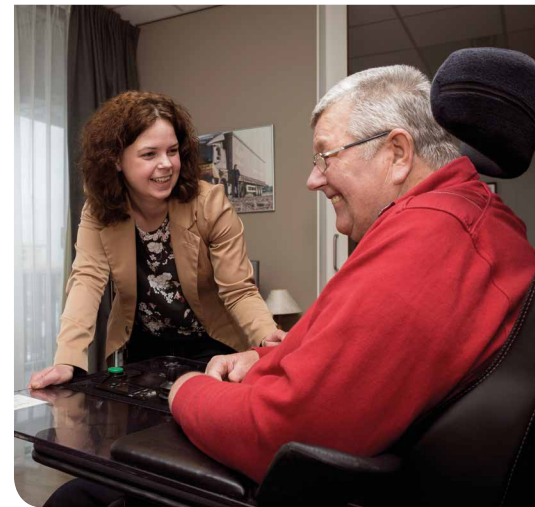
“Het klinkt zo makkelijk ‘persoonsgerichte zorg bieden’, maar in de praktijk hebben we veel moeten aanpassen om echt zicht te krijgen op wat voor een bewoner belangrijk is. We stappen anders toch snel in de valkuil om vanuit de organisatie van zorg te denken. We komen dan met - in onze ogen - goede oplossingen. Persoonsgericht werken vraagt ook een andere manier van samenwerken. Hiervoor was iedereen druk met zijn eigen rol en vakgebied. Nu lukt het ons steeds beter om echt samen de bewoner centraal te zetten. We letten op vroege signalen en gaan hierover met elkaar in gesprek”, vertelt Wendy Steunebrink, coördinerend verpleegkundige binnen Berchhiem.

Ook de psycholoog geeft aan belang te hechten aan het werken met de vragenlijst. Eva Koopman ziet het als een belangrijk hulpmiddel om persoonsgericht werken binnen het team te stimuleren: “Soms word ik door het team ingeschakeld voor mensen waarbij er negatieve interactie is tussen bewoners of in de relatie met de zorg. Dit kan bijvoorbeeld komen door onder-prikkeling, oftewel verveling. Door deze vragenlijst met zo iemand af te (laten) nemen, krijgen wij zicht op wat een bewoner nog wil en zelf belangrijk vindt.”

Leren (persoonsgericht) observeren

Op de afdeling Psychogeriatric, is het regelmatig niet meer mogelijk om de bewoners zelf aan het woord te laten. Dit komt door vergevorderde dementie. De bewoners (cliënten) zijn daardoor afhankelijk van de inschatting van de zorgverleners en van de naast betrokken familieleden. Daarvoor is door de Patiëntenfederatie Nederland de observatiemethode ontwikkeld,

Zelfs familie is soms geneigd om vooral met ons als arts in gesprek te gaan over de lichamelijke gezondheid. Terwijl de ouderen zelf vaak met hele andere vraagstukken bezig zijn.



Door de reacties van bewoners op de vragen, kunnen we zoeken naar praktische verbeteringen, waarmee de zorg of de familie zo aan de slag kan. Het zit soms in kleine dingen, die een groot verschil kunnen maken.

om in gesprek te gaan over dagelijkse observaties. Binnen Berchhiem zijn de teams daarom aan de slag gegaan om meer tijd voor gespreksvoering met familie en vaste overlegmomenten uit te trekken. Alles gericht op de vraag: ‘wat is voor deze bewoner belangrijk’.

“Dit helpt ons als team, zodat we met elkaar kunnen bespreken wat we zien, wat we denken dat belangrijk is en elkaar scherp kunnen houden. Zodat we proberen niet teveel voor de bewoners in te vullen. Om met elkaar een beter beeld te krijgen wat op dat moment belangrijk is voor een bewoner. Als bewoners zelf nog kunnen aangeven wat voor hen belangrijk is, dan nodigen we hen uit voor een gesprek. Helaas is een deel van de bewoners hier niet meer toe in staat. Maar ze geven altijd belangrijke signalen. Soms met woorden, soms met andere reacties.”, vertelt Wendy Steunebrink (coördinerend verpleegkundige van de PG-afdelingen binnen Berchhiem).

Van problemen naar mogelijkheden

De observatievragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl is inhoudelijk hetzelfde als de vragenlijst voor zelfbeoordeling, die binnen Berchhiem gebruikt wordt om met ouderen in gesprek te gaan. De vragenlijst begint met vragen over gelukkig zijn, genieten en of iemand ervaart dat het leven zin heeft.

“Dat is echt een andere insteek dan wij in de opleiding hebben geleerd. Wij zijn gewend om vooral te kijken naar gedragsproblemen en gezondheidsproblemen. Maar door de vragen in de observatievragenlijst, letten we op andere dingen. Waar kan iemand van genieten? Hoe merk je aan deze persoon dat iemand ontspannen is en zich goed voelt? Daarnaast is het goed dat de vragenlijst ons uitdaagt. Door elke keer met elkaar te bespreken: kan het misschien beter op dit of dat vlak? Want al gaat het volgens ons goed en is de familie tevreden, misschien kan het toch nog beter voor deze bewoner”, vertelt Geke Hoekstra (verzorgende 3IG) nadat ze samen met collega’s enkele observatievragenlijsten heeft ingevuld.

“

Als mensen niet meer zelf kunnen vertellen wat ze belangrijk vinden, moeten wij extra goed observeren. Dat klinkt logisch, maar blijkt in de praktijk best lastig. De vragenlijst van Mijnkwaliteitvanleven.nl helpt ons hierbij.

”



“

Door de vragenlijst sta je meer stil bij hoe een bewoner zich voelt. Soms merken we wel op dat het even minder goed gaat met een bewoner. Maar door de vragenlijst gaan we echt nadenken over: hoe vaak zien wij Dhr. genieten? Lijkt hij tevreden te zijn? En dan let je toch op andere dingen dan de momenten waarop je druk bezig bent met de zorg, vaak voor meerdere bewoners tegelijk.

”

Samen in gesprek over de vraag: wat is voor u(w) naaste belangrijk?

“Bij de opname zien we dat familieleden bezig zijn met vraagstukken op het vlak van loslaten, een deel van de zorg overdragen, maar ook bezorgdheid of hun naaste wel veilig is bij ons. Het is een grote stap om iemand om wie je geeft, op te laten nemen in een hele andere woonomgeving. Het is als arts belangrijk om daar van het eerste moment af heel open en duidelijk over te praten, zodat je een vertrouwensrelatie kan opbouwen.” Zo vertelt Ernaldo Marcos over zijn ervaringen vanuit de rol als specialist ouderengeneeskunde (in opleiding).

Op de afdelingen binnen Berchhiem waar de observatievragenlijst gebruikt wordt door medewerkers, wordt nu gekeken hoe de familie ook betrokken kan worden bij deze methode van persoonsgericht observeren. Zodat in gesprekken met familie de nadruk ook meer komt te liggen op kwaliteit van leven en het samen zorgen voor een betekenisvolle leefomgeving voor de mensen met dementie. “De eerste reacties van familieleden zijn meestal positief. Zij willen graag meedoen door ook zelf de vragenlijst in te vullen. Sommige mensen reageren eerst kritisch en vragen 'waar is dat goed voor?'. Zo vertelt Jan Westerhof, verzorgende op het Hillamahofje (een afdeling voor mensen met vergevorderde dementie). “Maar op deze manier kan ook de familie zich voorbereiden op het gesprek over de zorg voor hun naaste. En kunnen we samen bespreken of ons hetzelfde opvalt en of we dezelfde dingen belangrijk vinden in de zorg voor de bewoner.”

“

Het is belangrijk dat we niet alleen naar de bewoner kijken maar ook naar de mensen erom heen. Zij hebben ook aandacht nodig.

”



“

Na het overlijden van een bewoner horen wij soms via familie informatie die heel waardevol was geweest om eerder te weten. Dat is triest. Door deze vragenlijst kunnen we er makkelijker over in gesprek raken - met bewoners zelf en hun familie. Dit soort gesprekken zijn belangrijk om persoonsgerichte zorg waar te kunnen maken.

”



Ook samenwerken met Mijnkwaliteitvanleven.nl?
Mail redactie@mijnkwaliteitvanleven.nl voor een afspraak.

www.mijnkwaliteitvanleven.nl