



# Vilans

## ‘Het is tenslotte hun thuis.’

Verpleeghuis in het  
Brabantse Boxtel betreft  
verwanten bij zorg



*Een respectvolle bejegening en overleg met de familie is niet alleen een beleidskwestie in verpleeghuis Liduina in Boxtel. Het is vooral een houding. Leidinggevendens dragen die uit naar alle teamleiders en medewerkers, van tuinman tot pastoraat. ‘Het zit verweven in de dagelijkse manier van werken,’ zegt Barbara Wijnand, hoofd verpleging psychogeriatric bij Liduina. Familieparticipatie: een wereld van verschil met de tijd dat artsen en verpleegkundigen eenzijdig beslissen.*

### **'Je zult ermee leren leven.'**

Vijf jaar geleden kreeg mevrouw Van der Zandt uit Vught een herseninfarct. Ze raakte half verlamd, bleek afasie te hebben en werd bovendien besmet met een ziekenhuisbacterie. Wekenlang lag ze op de intensive care. 'Ze kon niets en normale communicatie was niet mogelijk,' zegt haar man Sjef. 'Ze wist niet meer wat tafel en stoel was, alles was weg.' De schok was groot. 'Alles komt over je heen, je hebt vragen, je moet beslissingen nemen. Wat is afasie, waar kan ze naartoe?'

Van der Zandt heeft een eigen kamer in het verpleeghuis. Praten kan ze niet, lachen wel. Ze voelt zich thuis in Liduina. Maar als haar man vertelt over de periode vlak na het infarct, biggelen tranen over haar wangen. Het echtpaar Van der Zandt, dat drie kinderen heeft, voelde zich aan haar lot overgelaten. Sjef van der Zandt: 'We werden niet opgevangen. Het verplegend personeel was heel aardig. Maar ze wisten niet hoe het verder moest met m'n vrouw. Artsen zeiden dat we ermee zouden leren leven.'

Barbara Wijnand



Mevrouw Van der Zandt kwam na een herseninfarct terecht in verpleeghuis Liduina in Boxtel, onderdeel van Zorggroep Elde. Het is gehuisvest in een groot, multifunctioneel complex aan de rand van de gemeente. Liduina is een verpleeghuis met open afdelingen voor somatische cliënten, zoals mevrouw Van der Zandt, en gesloten afdelingen voor psychogeriatrische cliënten. Ook is er een klein ziekenhuis in gevestigd, onderdeel van het Jeroen Boschziekenhuis in Den Bosch. Liduina heeft een centrumfunctie voor de regio. Het gebouwencomplex wordt bijna geheel vernieuwd. Enkele nieuwe vleugels zijn al in bedrijf, anderen zijn in aanbouw.

Niet alleen het gebouw Liduina wordt gemoderniseerd, ook het beleid. Op de site van Liduina staat dat cliënten 'de richting aangeven voor behandeling, zorg- en dienstverlening'. Cliënten houden zoveel mogelijk zelf de regie. En als zij dat niet meer kunnen, hun vertegenwoordigers. Familie wordt nauw betrokken bij de opvang en behandeling. Hoe ziet dat cliënt- en familiegerichte beleid er in de praktijk uit?

## **Ondersteuning van verwanten**

Liduina heeft een centrale ingang, met daarnaast een restaurant voor cliënten en bezoekers van zowel het verpleeg- als het ziekenhuis. Het is er bijna de hele dag een gezellige drukte. In het verpleeghuis kan familie of bezoek altijd in- en uitlopen, er zijn geen bezoeken. Ad van Rozendaal en Barbara Wijnand, respectievelijk hoofd begeleiding en hoofd verpleging psychogeriatricie van het verpleeghuis, vertellen hoe Liduina familie of andere verwanten betreft bij de zorg voor hun naasten.

Om te beginnen staat Liduina tegenwoordig uitgebreid stil bij de veranderingen die opname in een verpleeghuis voor alle betrokkenen meebrengen. 'Als mensen worden opgenomen, bieden we verwanten aan deel te nemen aan een ondersteuningsgroep,' zegt Ad van Rozendaal. 'De maatschappelijk werker en de psycholoog stellen een programma samen, dat ze zoveel mogelijk afstemmen op de wensen van de deelnemers. Zij geven informatie over wat mensen kunnen verwachten en doormaken. Deelnemers brengen hun vragen of onzekerheden in. Iedere familie wordt uitgenodigd voor de ondersteuningsgroep, maar deelname is vrijwillig. Aanleiding voor dit aanbod was de behoefte van families en cliënten aan eerste opvang. Mocht individuele begeleiding van familieleden nodig zijn, dan kan de psycholoog hierin voorzien.

Ook voor verwanten van de psychogeriatrische cliënten organiseren we bijeenkomsten, iedere keer over een andere thema. Barbara Wijnand: 'We geven bijvoorbeeld uitleg over vrijheidsbeperkende maatregelen op de gesloten afdeling. Wij vertellen hoe we ermee omgaan, waarom we dat doen en waar we naartoe willen. Daarbij geven we voorbeelden van vrijheidsbeperkende maatregelen. Wij bieden verwanten een kijkje in de keuken en vragen hen vervolgens welke maatregel

ze de zwaarste vinden. Daardoor ontstaat, als het goed is, wederzijds begrip. Familieleden zien de problematiek die zorgverleners ervaren, de professionals de gevoelens van verwanten over vrijheidsbeperking.' Het helpt familieleden volgens haar ook inzicht te krijgen in het ziekteproces. Voor de komende periode staan bijeenkomsten gepland over belevingsgerichte zorg en verliesverwerking.

## Familiegesprek

Nieuw bij Liduina is het familiegesprek tussen de eerstverantwoordelijke voor de zorg (EVV) en betrokkenen. Dat vindt plaats na acht weken verblijf van de cliënt. 'De eerste indruk van mensen is bepalend voor de wijze waarop zij invulling gaan geven aan het leven hier,' aldus Van Rozendaal. 'Mensen zitten in een overgangstijd. Sommigen vallen in een gat. Wij willen hen in deze periode begeleiden. We vertellen onder andere over de activiteiten die we in huis aanbieden. Door dit gesprek hopen we de zorg beter te laten aansluiten bij de concrete verwachtingen van de cliënt en zijn familie. Op de psychogeriatrische afdeling werken we met huiskamervertegenwoordigers. Daarbij vertegenwoordigt een verwant van één bewoner een hele unit, waar vijftien mensen verblijven. Gesprekken zijn geen eenrichtingsverkeer, verzekert Wijnand. 'Als veel verwanten iets willen, dan proberen we daaraan tegemoet te komen. We werken met een zorg/leefplan. De familie moet daarmee instemmen. Dus we moeten er samen wel uit komen.'

Aan goede communicatie wordt veel belang gehecht bij Liduina. Behalve familiegesprekken en huiskamervertegenwoordigers, is er overleg met alle bij de cliënt betrokken professionals. Ook is er de wettelijke cliëntenraad, waar cliënten en/of hun vertegenwoordigers hun zegje doen. Als familieleden op wat meer afstand staan, is er overleg tussen verwanten en EVV-er mogelijk via de mail of telefoon.

Sjef van der Zandt bevestigt dat de aankomst en 'landing' bij Liduina sterk is verbeterd. 'Er is veel veranderd in vijf jaar tijd. Je bent nu meer bij de opvang betrokken. Vergeleken met ons destijds, worden mensen tegenwoordig goed opgevangen.'

## Meedoen

De familie wordt niet alleen betrokken bij de zorg en behandeling. Verwanten kunnen ook meedoen aan dagbesteding, activiteiten en festiviteiten. Bij Liduina zijn er in het voorjaar verwantendagen, waarop zij de tuin of het terras inrichten en opknappen. Barbara Wijnand: 'Verwanten maken daar een leuk dagje van, wij zorgen voor wat lekkers.' In een kroeg in de buurt is er regelmatig Alzheimer café. Liduina nodigt verwanten uit die met dementie te maken hebben. 'Er wordt voorlichting gegeven over de dagopvang en de zorgboerderij. De maatschappelijk werker is de kroegbaas,'



Ad van Rozendaal

aldus Wijnand. Het Sinterklaas- en kerstfeest is op elke afdeling anders. Ad van Rozendaal: 'Vroeger bepaalden wij alles en was er een draaiboek rond Sinterklaas en kerst. Nu overleggen we met cliënten en verwanten. Waar hebben zij behoeften aan? Welzijn heeft een grotere plek. Het is tenslotte hun thuis.' Liduina spoort cliënten die dat kunnen aan om kerst thuis in de familie te vieren. 'Niet om de werkdruk van het personeel te verminderen, maar omdat het fijn is voor hen. We bekijken individueel wat iemand kan en wil.'

In goed overleg kan de partner of een kind van de cliënt bovendien meehelpen met de dagelijkse verzorging, zoals wassen of eten geven.

Liduina stimuleert verwanten om deel te nemen aan activiteiten en uitstapjes, maar dat is niet verplicht. 'Als de familie niet meedoet, wordt de cliënt hier net zo goed verzorgd hoor,' zegt Wijnand lachend. 'We hebben ook nog 150 vrijwilligers hier, die van alles doen.'

Mevrouw Van der Zandt gaat niet alleen met kerst naar huis, maar elk weekend. De EVV stelde het voor, drie jaar geleden, vertelt Sjef van der Zandt. 'Waarom neem je haar niet mee naar huis, zei ze. En dat doen we nu. Eerst kregen we hulp thuis, later ging ik haar



zelf verzorgen, met hulp van de kinderen. We zijn zelfs al verschillende keren op vakantie geweest. We hebben gevaren en zijn, met het vliegtuig, naar Tenerife geweest.'

## Klantgericht werken

Overleg met familie is niet alleen een beleidskwestie. Het is vooral een houding. Van Rozendaal en Wijnand dragen die uit naar alle teamleiders en medewerkers, van tuinman tot pastoraat. 'Het zit verweven in de dagelijkse manier van werken,' zegt Barbara Wijnand. 'Als ik met teamleiders praat, noem ik het betrekken van de familie erbij. Teamleiders brengen het in bij de eigen teams, in de cliëntenraad, de huiskamerbijeenkomsten, etc.' Alle medewerkers zijn geschoold in klantgericht werken en goed communiceren, vult Wijnand aan. 'Ook besteden we er aandacht aan tijdens werkoverleggen en functioneringsgesprekken. Goede omgang met de familie is een wezenlijk onderdeel van ons werk. Wijzen zij ons op een blinde vlek, dan spannen wij ons in voor een acceptabele oplossing voor alle partijen. Het is ook in ons belang om de familie tevreden te stellen. Zij moeten immers instemmen met onze zorg.' Na het overlijden van een cliënt voert Liduina een exitinterview met de nabestaanden. Zij krijgen een vragenlijst thuisgestuurd. Wanneer zij klachten hebben over medewerkers of diensten, moet de betreffende persoon of afdeling die direct oppakken. Ad van Rozendaal: 'Bij klachten gaat het niet alleen om praktische zaken, ook om welbevinden. We willen de kwaliteit van de zorg verbeteren, daar hoort welzijn bij.'

De heer en mevrouw Van der Zandt hebben de ruimte gekregen om een zorg- en behandelplan naar wens samen te stellen. Mevrouw krijgt logopedie, ergotherapie en fysiotherapie. Ze bleek veel meer te kunnen dan werd verwacht. Tegenwoordig kan ze ook weer zelfstandig naar toilet. Mevrouw Van der Zandt begrijpt veel van wat er wordt gezegd. Dankzij een voorleesapparaat voor 'het gesproken boek' kan ze een aantal woorden zeggen. Ter illustratie zegt mevrouw 'hottentottententoonstelling', het langste woord dat ze kent. Sjef van der Zandt heeft destijds alles zelf moeten uitzoeken. 'Ik zocht op wat mogelijk was. De deskundigen hielpen

me met het samenstellen van een activeringsprogramma. Na een half jaar wilde m'n vrouw een elektrische rolstoel. Ook die kreeg ze.' Nu is er meer overleg met de EVV en de betrokken verzorgers en artsen. Dan kijken ze samen wat er nog meer mogelijk is.

Bij Liduina is familieparticipatie goed ontwikkeld, al noemde het huis de activiteiten op dat vlak aanvankelijk niet zo. 'Wij spraken van het betrekken van verwanten bij de zorg,' zegt Ad van Rozendaal. Tijdens een workshop over familieparticipatie van Vilans, viel bij hem echter het kwartje. 'Ik realiseerde me dat Liduina eigenlijk best veel doet aan familieparticipatie. In 2011 gaan we onze uitgangspunten en ons aanbod hieromtrent op schrift stellen. Dan wordt het officieel beleid.' Liduina biedt de samenwerking met de familie in de zorg aan binnen de bestaande AWBZ-vergoedingen. De activiteiten worden niet extra betaald. 'Wel staat er extra voldoening tegenover om deze inhoud aan het werk te kunnen geven,' zegt Van Rozendaal. 'Het heeft meerwaarde. Overleg en samenwerking geven de medewerkers meer arbeidsvoldoening. Liduina heeft weinig verloop en geen personeelsgebrek. We krijgen veel open sollicitanten, terwijl er geen vacatures zijn. Liduina scoort hoog op cliënten- en medewerkertevredenheid. Ook hebben we vorig jaar een landelijke prijs gewonnen voor gastvrijheidszorg.'

Sjef van der Zandt komt allang niet meer alleen voor z'n vrouw. 'Ik werk nu ook als vrijwilliger in Liduina. Ik kaart bijvoorbeeld met mensen en praat veel met ze. De mensen die ik zie en spreek, zijn allemaal tevreden. Vandaag is er bingo. Straks komen ze terug op de afdeling. Ze willen meestal allemaal tegelijk naar de wc en moeten dan wachten. Op zo'n moment wordt er wel eens gemopperd. Maar verder is er grote tevredenheid.'

© 2011, Vilans

Auteur: Annemiek Onstenk -  
Tekst, Redactie & Research

Informatie over familieparticipatie:  
[www.vilans.nl/familieparticipatie](http://www.vilans.nl/familieparticipatie)

Vilans  
Postbus 8228  
3503 RE Utrecht  
t 030 - 789 23 00  
e [info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)  
w [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)