

Verpleeghotel Bov



Piet van der Groep, Henny van de Velde en Tilly de Kruyf

Tekst en Foto's: **Charles Hasselman**

Je eigen denkwereld overstijgen

Op initiatief van de cliëntenraad is in Verpleeghotel Bovenwegen in Zeist een nieuw gespreksmodel geïntroduceerd: de dialooggroep. Bewoners, mantelzorgers en personeel gaan in een open gesprek op basis van gelijkwaardigheid samen de diepte in. Het resultaat? De deelnemers voelen zich verrijkt, hebben meer begrip voor elkaar en komen met concrete suggesties voor verbeteringen.

Verpleeghotel Bovenwegen wil meer zijn dan een fraai, in de bosrijke oostflank van Zeist gelegen zorgcentrum voor ouderen. En dat is het ook, vindt voorzitter van de cliëntenraad Piet van der Groep. “Ze maken hun naam waar. Toen voor mijn vrouw geen andere optie openstond dan een verpleeghuis, hebben we uitgebreid rondgekeken. Hier voelde het meteen goed.” Dat gold voor het gebouw, maar vooral voor het woon/leefmodel. Bij Verpleeghotel Bovenwegen zijn de wensen en verlangens van de bewoners richtinggevend voor de dienstverlening. Bovenwegen zet gastvrij allerlei instrumenten in om ervoor te zorgen dat de bewoners gehoord en gezien worden. Toch leefde bij de cliëntenraad de behoefte om helder te krijgen hoe bewoners, verzorgend personeel en mantelzorg het echt ervaren in Bovenwegen te wonen, te werken en te helpen, legt Van der Groep uit. “Er was behoefte aan goede gesprekken op basis van een zekere anonimiteit. Mijn voorganger heeft dat opgenomen met Tilly de Kruijf, die tot voor kort procesbegeleider van de implementatie van het verpleeghotel was. Zij heeft de werkvorm van de dialooggroep ontwikkeld en de gespreksgroepen begeleid. Wij zijn er als cliëntenraad heel blij mee”, aldus van der Groep.

Humanistisch geestelijk verzorger

Tilly de Kruijf, die als vrijgevestigd humanistisch geestelijk verzorger aan Verpleeghotel Bovenwegen is verbonden voor de dialooggroepen: “Er waren te veel signalen dat wegens tijdgebrek dingen misgingen, vooral op het vlak van communicatie en bejegening. Te weinig tijd is een beetje een mantra geworden. Het heeft ook met houding, inzicht en begrip voor elkaar te maken.”

In de dialooggroep vindt een open gesprek plaats tussen mensen die zichzelf en elkaar serieus nemen en echt naar elkaar luisteren, legt De

Kruijf uit. “In de zorg zijn blauwdrukken voor diverse gespreksmodellen voorhanden. Maar een werkvorm waar bewoners, verzorgenden en mantelzorgers samen aan tafel zitten was er tot nu toe niet. De dialoog als werkvorm is gericht op elkaar verstaan, verdiepend onderzoek naar meningen en beleving en het samen verrijkt eruit komen.”

In de dialooggroep wordt aan de hand van eigen ingebrachte concrete ervaringen een gespreksthemata door de groep zelf gekozen. “Dit thema wordt in dialoogvorm doorgesproken”, vervolgt De Kruijf. “Doordat we er uitvoerig over doorpraten, begrijp je als deelnemer de invalshoeken van de ander beter en overstijg je je eigen denkwereld.” Aan een dialooggroep doen inclusief de begeleider maximaal tien deelnemers mee. Doorgaans twee bewoners met ieder een mantelzorg, twee medewerkers en een mantelzorg van een bewoner die zelf niet mee kan doen. Daarnaast kan een extra familielid of een lid van de cliëntenraad aanschuiven.

De Kruijf, terugkijkend op de afgelopen tien sessies: “De onderwerpen zijn divers. Het varieert van huishoudelijke punten tot de meer psychosociale of existentiële. Mijn ervaring is dat eenzaamheid vaak het onderliggende thema is waarmee bewoners worstelen. Je komt hier wonen en opeens mis je verbinding. Je moet je eigen identiteit hervinden. Alles is opeens taakgericht. Dat is een enorm grote omslag in je leven. Elkaar daarin verstaan is belangrijk.”

Vrijuit praten

Bewoonster Henny van de Velde heeft een dialooggroep gevolgd met onder anderen haar zus en nicht als deelnemers. “Ik vond dat heel fijn. Normaal zitten ze nooit bij een gesprek hier op Bovenwegen. Doordat we vrijuit konden praten, hebben ze meer inzicht gekregen hoe ik het leven hier beleef en hoe ik hier functioneer. In zo'n kleine



groep vertel je automatisch meer. Ik zie mijn familie een keer in de maand. Ik vind het belangrijk dat ze me beter begrijpen. Als ze op visite komen, vertel ik nooit zoveel. Als ze vragen hoe het gaat, zeg ik altijd dat het goed gaat. Waarom? Ik ben bang dat ze me anders een zeur vinden.”

Een aantal medewerkers vond het in het begin best eng aan een dialooggroep mee te doen, heeft De Kruyf gemerkt. “Ze waren bevreesd dat ze ergens op zouden worden aangesproken. Maar een dialooggroep is niet bedoeld om klachten te dumpen. De bedoeling is om op een open, veilige en gelijkwaardige manier samen verder te komen in het creëren van een nog prettiger woon- en werkklimaat. Het is vaak een kwestie van je niet realiseren hoe de ander iets beleeft. Een bewoner vertelde dat de verzorging tijdens het wassen regelmatig wordt weggeroepen en dat ze het heel vervelend vindt om uitgekleeft te liggen wachten. De zorgmedewerker realiseerde zich niet wat zoiets met een bewoner doet. Die impactkant blijft normaal gesproken buiten beeld. Management en cliëntenraad kennen de klacht wel dat medewerkers steeds worden weggeroepen, maar ze kennen de impact ervan niet. Vaak gebeurt er pas wat als de impact bekend is.”

Geanonimiseerd verslag

Dankzij de dialooggroepen weet het management nu beter wat er speelt. Van de dialooggroepen wordt een geanonimiseerd verslag gemaakt dat, na akkoordverklaring door de deelnemers, naar de cliëntenraad en het management gaat. In de verslagen staan ook suggesties voor verbeteringen. Van der Groep: “Nieuwe bewoners voelen zich al snel verlaten. Er is bijvoorbeeld geopperd een nieuwe bewoner een tijdje te koppelen aan een gastvrouw. Het management

is daar nu serieus naar aan het kijken. Mantelzorgers gaven aan dat ze meer aandacht en ondersteuning zouden waarderen. Ook dat is door het management opgepakt. We houden als cliëntenraad uiteraard de vinger aan de pols.”

De Kruyf is ook blij met concrete resultaten, maar benadrukt dat uit de evaluaties blijkt dat veel deelnemers alleen al ontzettend blij zijn met het gesprek op zich. “Het klinkt misschien wat apart, maar ik hoor en merk zelf dat je een bepaalde verheffing met elkaar krijgt. Je beleeft als deelnemer een versterking van waardigheid, identiteit en eigenheid. En natuurlijk een sterk onderlinge verbinding. Mensen worden daar blij van! Dialogen opzetten is inherent aan mijn vak als humanistisch geestelijk verzorger. Dat is mijn achtergrond en drive: ik vind het heel erg belangrijk dat mensen gezien en gehoord worden en wederzijds goed met elkaar in contact komen. Het gaat hier om hun kwaliteit van leven en ook van werken.”

Een stap verder

Iedere woonzorginstelling heeft volgens De Kruyf veel te winnen met dialooggroepen. “Ik vind dat de dialooggroep echt een stap verder gaat dan puur cliëntgericht zijn. Het extraatje dat we eruit krijgen is dat het accent komt te liggen op de wederzijdse betrokkenheid. Je trekt samen op. Dat maakt het cliëntgericht voorbij. Dat geeft echt de verrijking en verdieping. En dat uit zich onder meer in wederzijds inzicht, begrip en betere verhoudingen tussen bewoners, mantelzorg en personeel. Mensen hebben behoefte geraakt te worden in hun mens-zijn. En je neemt die behoefte mee als je hier komt wonen. Iedere instelling kan zulke dialooggroepen doen.”

Enige voorwaarde is volgens De Kruyf dat oprechte belangstelling voor medewerkers, bewoners en mantelzorgers nodig is. “Verder moet je professionele begeleiding regelen. Momenteel werk ik aan een workshop voor organisatie en begeleiding van de dialooggroepen door geestelijk verzorgers. Op maat en ook voor andere beroepsgroepen/begeleiders kan ik deze workshop binnen elke organisatie geven. Mijn ervaring is dat een zorginstelling vrij eenvoudig de voorwaarden kan creëren om met dialooggroepen te starten. Ik wil ze daarbij graag adviseren en helpen.”

Opzetten dialooggroep

Meer informatie over het opzetten van een dialooggroep: tillydekruyf@gmail.com of 06-28333208.