

Van thuis wonen naar wonen in het verpleeghuis

## Casus 2 Familie als deskundigen Organisatie: Opella

Van zorgen voor naar zorgen met

### Korte beschrijving organisatie

De naam Opella betekent 'kleine dienst'. Klanten van Opella doen zoveel mogelijk zelf en worden daarbij ondersteund door de mensen om hen heen. Bijvoorbeeld familie, burens, vrienden of vrijwilligers. De professionals van Opella vullen aan wat aan zorg en ondersteuning verder nodig is. De vragen van de klant zijn leidend voor de professional, die zijn werkwijze aansluit bij de leefstijl van de klant. Opella wil echt dicht bij de klant zijn. Daarom zijn er teams in alle wijken, buurten en kleinschalige woonvormen. Als een beschermde omgeving nodig is, wordt deze in één van de tien locaties in de buurt geboden. Hierdoor blijft het netwerk betrokken, wat belangrijk is voor het welzijn van de klant.

### Aanleiding

In de oude situatie kwam het voor dat familie en mantelzorgers na de verhuizing van hun naaste naar een verpleeghuis niet meer goed wisten wat hun rol was. Opella wilde dat veranderen vanuit de visie dat mantelzorgers juist bijdragen aan het welzijn van de bewoners. Zij houden de regie en zeggenschap over de eigen situatie. Mantelzorgers blijven betrokken en voelen zich partners van de zorgprofessionals. Samen ondersteunen zij de

bewoner op een manier die plezierig en goed vol te houden is. Ook vrijwilligers leveren daaraan een bijdrage.

### Doel

Mantelzorgers zijn een erg belangrijke speler in de dienstverlening aan klanten. Niet als beroepsmatige zorgverleners, maar als naasten die vanuit een persoonlijke relatie ondersteuning willen bieden. Het is ook vanuit die gedachte dat ze bij Opella niet van mantelzorgers spreken maar van naasten. Hun ambitie is om het mogelijk te maken dat mensen op hun eigen wijze voor elkaar kunnen zorgen. Dat begint thuis, ook als de zorg wat complexer wordt, maar ook in het verpleeghuis of in de revalidatie. Dat doen ze door oog te hebben voor (kwetsbare) klanten en hun naasten en staan open voor al hun vragen.

Daarbij focussen ze zich op de volgende terreinen:

1. 'Zien' en erkennen van naasten als onlosmakelijk deel van het klantsysteem.
2. Versterken van de positie van naasten.
3. Samenwerken formele en informele zorg.
4. Ondersteunen op maat.

Opella heeft deze visie op mantelzorg verder uitgewerkt in het programma 'Van zorgen voor naar zorgen met'. Hierin willen zij de regie op het eigen leven terug leggen waar die hoort: bij de bewoner. Samen met hun naasten vormen zij de kern. Vrijwilligers sluiten daarop aan. Professionals hebben vertrouwen in hun eigen kunnen en oordeel. Zij hebben de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor de klant. Liefdevolle zorg draait om de menselijke maat: dienstverlening die zich niet op de ziekte richt, maar op een invulling van de dag die kleur geeft aan het leven. Daarnaast gaat het vooral ook om mens zijn met elkaar. Kortom: bewoner en naasten houden hun natuurlijke rol tijdens de verhuizing en vrijwilligers zijn daarbij betrokken.

### Aanpak

Voorafgaand aan een verhuizing leren de professionals en vrijwilligers de toekomstige bewoner en zijn naasten elkaar zo goed mogelijk kennen. Dit proces begint vaak in de thussituatie, als de klant nog thuiszorg ontvangt van Opella. Om het levensverhaal, netwerk en wensen zo goed mogelijk in kaart te brengen maakt Opella gebruik van een aantal methodieken. Deze zullen hieronder kort worden toegelicht.

#### • Mijn leven in kaart

Mijn leven in kaart is een spel met vragen wat ingezet kan worden om het gesprek op gang te brengen. Het gesprek over zaken die iemand echt belangrijk vindt in zijn/haar leven en de aandacht hiervoor helpt bij het verdiepen van de (professionele) relatie tussen bewoner en professional. Het helpt de professional zich in de bewoner te verplaatsen en te begrijpen wat de ziekte of beperking betekent. Het brengt in beeld wat iemand echt



belangrijk vindt in het leven. Het gesprek hierover kan op ieder moment starten, maar bij voorkeur bij het eerste contact. Meestal woont iemand op dat moment nog thuis. De coördinerende professional helpt de familie en het netwerk bij het samenstellen van het levensverhaal van de klant en bespreekt de mogelijkheden met de klant of wettelijk vertegenwoordiger. De klant - of zijn wettelijk vertegenwoordiger - start zelf met het opstellen van het levensverhaal. De gegevens worden genoteerd in het dossier van de klant. Wensen en behoeftes kunnen ook onderdeel zijn van het individuele ondersteuningsplan van de klant, dat zich dus niet alleen richt op de medische zorg en persoonlijke verzorging, maar juist op het welzijn.

- **Het ecogram**

Daarna brengt Opella het netwerk in kaart aan de hand van een ecogram. Het ecogram is een me-



thode waarmee men het netwerk van een klant inzichtelijk kan maken. Deze heeft de vorm van een ster, met de klant in het midden. Door verschillende lijnen of kleuren te gebruiken kan je de aard van de relatie in kaart brengen, zoals familiebanden, burens of vrienden. Maar je kan ook de kwaliteit van de relatie aangeven, bijvoorbeeld een goede, neutrale of slechte relatie. Een ecogram laat in één oogopslag de omvang van het netwerk en de praktische en emotioneel steun die door het netwerk gegeven wordt zien. De coördinerende professional heeft een rol bij het samenstellen van het ecogram. Het uitgangspunt is dat de klant zelf - of de wettelijk vertegenwoordiger - het ecogram invult. Professionals kunnen wel helpen met het invullen maar kunnen nooit een waarde koppelen aan de relaties. Informatie vanuit het ecogram kan verwerkt worden in het zorg- of ondersteuningsplan en in de uitvoeringsafspraken.

- **Groninger Wellbeing Indicator**

Om inzicht te krijgen in de individuele wensen van de klant gebruikt Opella de Groninger Wellbeing Indicator. Medewerkers leren daardoor de klant beter kennen en kunnen beter aansluiten op de individuele behoeftes. Deze GWI maakt gebruik van acht gebieden die ouder wordende mensen belangrijk vinden:

- genieten van eten en drinken
- lekker slapen en rusten
- plezierige relaties en contacten
- actief zijn
- jezelf redden
- jezelf zijn
- je gezond voelen van lichaam en geest
- plezierig wonen

Opella neemt deze wensen op in de ondersteuningsplannen van klanten en neemt deze mee in de zorgverlening.

- **Effecten**

Doordat medewerkers in een vroeg stadium in gesprek gaan en veel informatie ophalen, kunnen zij echt een bijdrage leveren aan dat wat voor de klant belangrijk is voor een prettige besteding van de dag. Mantelzorgers spelen hierin een actieve rol. Zo leren medewerkers en mantelzorgers elkaar in een vroeg stadium kennen en bespreken zij hun verwachtingen al voor de verhuizing.

*Mevrouw Van den Brink woont sinds een half jaar in verpleeghuis Metje van Opella in Harskamp. Dochter Geurie Blankespoor-vanden Brink maakte samen met haar moeder en broer deze keus, mede omdat zij zelf in Harskamp woont. Op die manier kan ze er voor haar moeder zijn. "Ik loop net zo makkelijk bij mijn moeder binnen als toen ze nog zelfstandig woonde. Ook mijn broer komt regelmatig langs. Ik neem af en toe een van de kleinkinderen mee. Met mijn moeder en haar huisgenoten genieten we dan van de baby. Ik zet een bakje koffie, duik in de koelkast, geef een bewoner even koffie of een rollator aan. Ook verzorg ik moeders persoonlijke was en financiële zaken. Ik ben heel tevreden over de medewerkers van Metje, maar zij kunnen ons als kinderen natuurlijk niet vervangen. Moeder vindt het leuk als we komen. Dan zegt ze vol trots: 'Dat is mijn dochter'."*



*Opellamedewerker over zelfstandig wonen: “Ik kijk goed naar wat iemand zelf kan blijven doen en wat het netwerk voor iemand kan betekenen. Ook bedenken we hoe iemand het netwerk kan uitbreiden. Inzet van technologie kan erbij horen en met alle betrokkenen kijken hoe we de zorg en ondersteuning slimmer kunnen organiseren. Het uitgangspunt is dat iemand deel blijft nemen aan het gewone leven. Ik kijk dus goed wat bij iemand past. Voor iemand die bijvoorbeeld gek is op tuinieren, regelen dat hij twee halve dagen per week klussen kan doen bij een kwekerij. Dan blijf je met beide benen in de samenleving staan en dat geeft veel voldoening.”*

### Succesfactoren

Opella heeft de nieuwe werkwijze van tevoren goed getest in een kleinschalige setting. Bij de startbijeenkomsten waren de cliëntenraad, medewerkers, vrijwilligers, klanten en naasten aanwezig. Alle aanwezigen partijen werden enthousiast door het samen optrekken rondom de klant. Zij hebben hun positieve ervaringen gedeeld binnen de organisatie.

Het is belangrijk om de coördinerende medewerkers mee te krijgen. Dit deed Opella door met praktijkvoorbeelden te laten zien hoe deze andere manier van werken verschil kan maken in het leven van een klant. Met de juiste instrumenten - geselecteerd op gebruiksvriendelijkheid en inpasbaarheid in de bestaande werkprocessen - is getracht om de werkdruk niet te verhogen. ROC Arnhem heeft een training ontwikkeld voor de coördinerende medewerkers in het gebruik van de instrumenten. Docenten van ROC Arnhem hebben geholpen bij de uitvoering van de trainingen.

Voor de mantelzorgers bleek het ophalen van de informatie ook zeer waardevol, vooral in de thuiszorg. Door het inzetten van het ecogram werden de mogelijkheden van het netwerk beter in kaart gebracht.

Enthousiaste familieleden hebben hele fotoboeken en levensverhalen gemaakt die bijdragen aan het welzijn thuis en in het verpleeghuis. Hierin ligt een belangrijke rol voor de familieleden en klant. Het levensboek is het uitgangspunt voor het handelen van de medewerkers.



### Risicofactoren en belemmeringen

- Het levensverhaal ophalen zorgt bij coördinerende medewerkers soms voor schaamte, zeker bij kleine, christelijke gemeenschappen. Door hierover in gesprek te gaan tijdens morele beraden kon deze schaamte benoemd en opgelost worden.
- Er bestaat een risico dat familieleden het veel werk vinden om de verhalen in kaart te brengen.
- Gesprekstechnieken van de medewerkers blijft een aandachtspunt. Want hoe vraag je nou op de juiste manier door? Je komt erg dicht bij mensen, hier moet je als medewerker goed mee om kunnen gaan.
- Tijd kan nog weleens als belemmerend ervaren worden, want je voegt nieuwe methodieken toe aan bestaande werkmethodeken.

### Meer informatie

De volledige procesbeschrijving van “Van zorgen voor naar zorgen met” is terug te vinden in de [bijlage](#).

### Contactpersoon

Nellie Pels, beleidsadviseur, [npels@opella.nl](mailto:npels@opella.nl)