

Vivantes Ouderenzorg: anders kijken is anders doen

De ouderenzorg zoals we die kennen uit de tijd van de verzorgingsstaat, is ingehaald door de realiteit van vandaag de dag. Naast de kwaliteit van zorg is de kwaliteit van leven een bepalende factor geworden. Dat vraagt een andere manier van denken. Van zorgmedewerkers, van de ouderen zelf en van hun naasten of mantelzorgers.

Tekst Meyke Houben **Beeld** Wendy Boon

“Het gaat erom dat we het samen doen”



“Ken je het mangomoment?”, vraagt Manon Goertz, bestuurder van Vivantes Ouderenzorg, halverwege het gesprek. “Dat begrip is een eigen leven gaan leiden naar aanleiding van een patiënt die na een ziekte lange tijd moest herstellen en daarbij heel veel medische zorg kreeg. Toen iemand een keer vroeg wat hij eigenlijk het liefste zou willen, was het antwoord: een mango.”

De anekdote is exemplarisch voor de manier waarop Vivantes de ouderenzorg toekomstbestendig wil maken, legt Manon uit. “We hebben te maken met een krimpende beroepsbevolking en een vergrijzende samenleving. Dat heeft ingrijpende gevolgen voor de organisatie van de zorg, dus daar zullen we een antwoord op moeten bieden. Niet alles kan meer zoals we het altijd deden.”

De missie van Vivantes is ‘ouder worden doe je samen’. “We moeten omdenken”, meent Manon. “In verpleeghuizen is kwaliteit synoniem voor goede zorg voor de bewoners. Maar behalve om de kwaliteit van zorg, gaat het ook om de kwaliteit van leven. Soms eet een bewoner bijvoorbeeld heel weinig. Vanuit de zorg is dan de heersende opvatting dat iemand bijvoeding krijgt. Maar misschien vindt de betrokkene het veel fijner om een extra toetje te eten, of helpt het om samen te koken en te eten. Om daarachter te komen, moeten we bestaande patronen doorbreken. Dat betekent vooral: praten met elkaar: met bewoners, met hun naasten en met medewerkers. Elkaars verwachtingen bespreekbaar maken. Wat betekent kwaliteit van

leven voor iemand? Vaak zit hem dat in kleine dingen; net dat beetje extra aandacht, iemand die een kop koffie met je drinkt of een wandelingetje maakt. Of dus een mango voor je haalt.”

“De toekomstige manier van werken moet worden gerealiseerd met minder zorggeschoolde medewerkers”, aldus de bestuurder. Maar daarvoor is een oplossing bedacht. “Een dag telt heel veel ‘lege uren’, tijd om de zorgmomenten heen. We willen daarom ook gemotiveerde anders geschoolde medewerkers werven, zoals agogen, mensen uit de hospitality of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Als zij de bewoners ondersteunen, kunnen de zorgmedewerkers blijven doen wat nodig is.”

“Over drie jaar is het hier merkbaar anders”

‘Anders kijken is anders doen’, het motto van zorgvernieuwer Teun Toebes, is daarbij de leidraad. “Voor sommige zorgmedewerkers is het wennen als een aantal van hun taken wegvalt. Zij zijn gewend om alles zelf te doen. Het raakt aan hun identiteit als anderen een deel van hun werk overnemen. Maar het gaat erom dat we het samen doen. Daar praten we dus over met onze medewerkers. De kunst is om het zo in te richten dat zij trots blijven op hun vak en voldoening blijven halen uit hun werk.”

Manon Goertz, gezellig praten met de bewoners.

Ook de naasten zullen ervan doordrongen moeten raken dat ‘anders kijken is anders doen’ hen gaat helpen, meent Manon. “Wij onderschatten soms het leed van naasten die een dierbare achterlaten in het verpleeghuis. Het vraagt een investering van onze medewerkers om een goede relatie op te bouwen met familie en mantelzorgers. Het kan zijn dat zij te hoge of andere verwachtingen hebben. Daar moeten we het samen over hebben. Wat helpt hen wel, wat niet?”

Vivantes werkt er hard aan om ‘ouder worden doe je samen’ te vertalen naar de dagelijkse praktijk. Manon is ervan overtuigd dat dat gaat lukken. “Over drie

jaar is het hier merkbaar anders. Dan is de focus meer dan nu op kwaliteit van leven van bewoners in plaats van kwaliteit van zorg en is het werk van onze medewerkers daarop aangepast. Het gaat om kleine veranderingen, zodat er een goede balans is tussen aandacht en aanwezigheid enerzijds en de benodigde zorgmomenten anderzijds. We moeten de tijd nemen om daarbij stil te staan en het er samen over te hebben wat dit betekent. En ons niet laten weerhouden door de hectiek van alledag.”