

Witboek



Trots op ouderenzorg

"Door de grenzeloze
aandacht, zorg en liefde van
het verpleeghuis kregen mijn
man en ik zijn laatste jaren de
ruimte om onze liefde voor
elkaar weer te voelen."




Stichting Nationaal Ouderenfonds

Postbus 2073
3800 CB Amersfoort
0800 1325 [gratis]

info@ouderenfonds.nl
www.ouderenfonds.nl

Rekening NL36 INGB 0000 2505 05

 [@ouderenfonds](https://twitter.com/ouderenfonds)
 facebook.com/ouderenfonds

Fotografie Margi Geerlinks

© 2017



Witboek

Trots op ouderenzorg





Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Inleiding	9
Verhalen uit de praktijk	11
Kleinschalig wonen	12
Aantal verzorgenden per bewoner.....	14
Het belang van goed personeel.....	15
De toegevoegde waarde van vrijwilligers en welzijnsmedewerkers.....	16
Aandacht voor de bewoner.....	17
Goede zorg hoeft niet duur te zijn	20
Bijzondere projecten	21
Communicatie met personeel en bewoners.....	22
Weg met overbodige regeltjes	23
Aan het woord: bestuurders van twee woonzorgcentra	25
Aanbevelingen	29
Alle verhalen	33

Bedankt Dit witboek is het resultaat van een samenwerking tussen het Nationaal Ouderenfonds en Scherp op Ouderenzorg. Onze bijzondere dank gaat uit naar alle ouderen, verzorgenden, familieleden en mantelzorgers die hun verhaal met ons hebben willen delen en andere betrokken die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit witboek.



Voorwoord

Beste minister de Jonge,

Allereerst van harte gefeliciteerd met uw nieuwe baan! De komende vier jaar mag u zich, onder andere, bezighouden met de ouderenzorg in Nederland. U krijgt het ongetwijfeld hartstikke druk, want er is de laatste jaren nogal wat veranderd op het gebied van ouderenzorg. Ouderen wonen steeds langer thuis, zij krijgen veelal minder zorg dan een aantal jaren geleden en de druk op mantelzorgers neemt toe. Deze ontwikkelingen vragen om zorg en ondersteuning die aansluiten op de behoeften van mensen. Helaas zijn we tot de conclusie gekomen dat hier niet altijd aan kan worden voldaan. Daarom is dringend vernieuwing en verbetering in de ouderenzorg nodig.

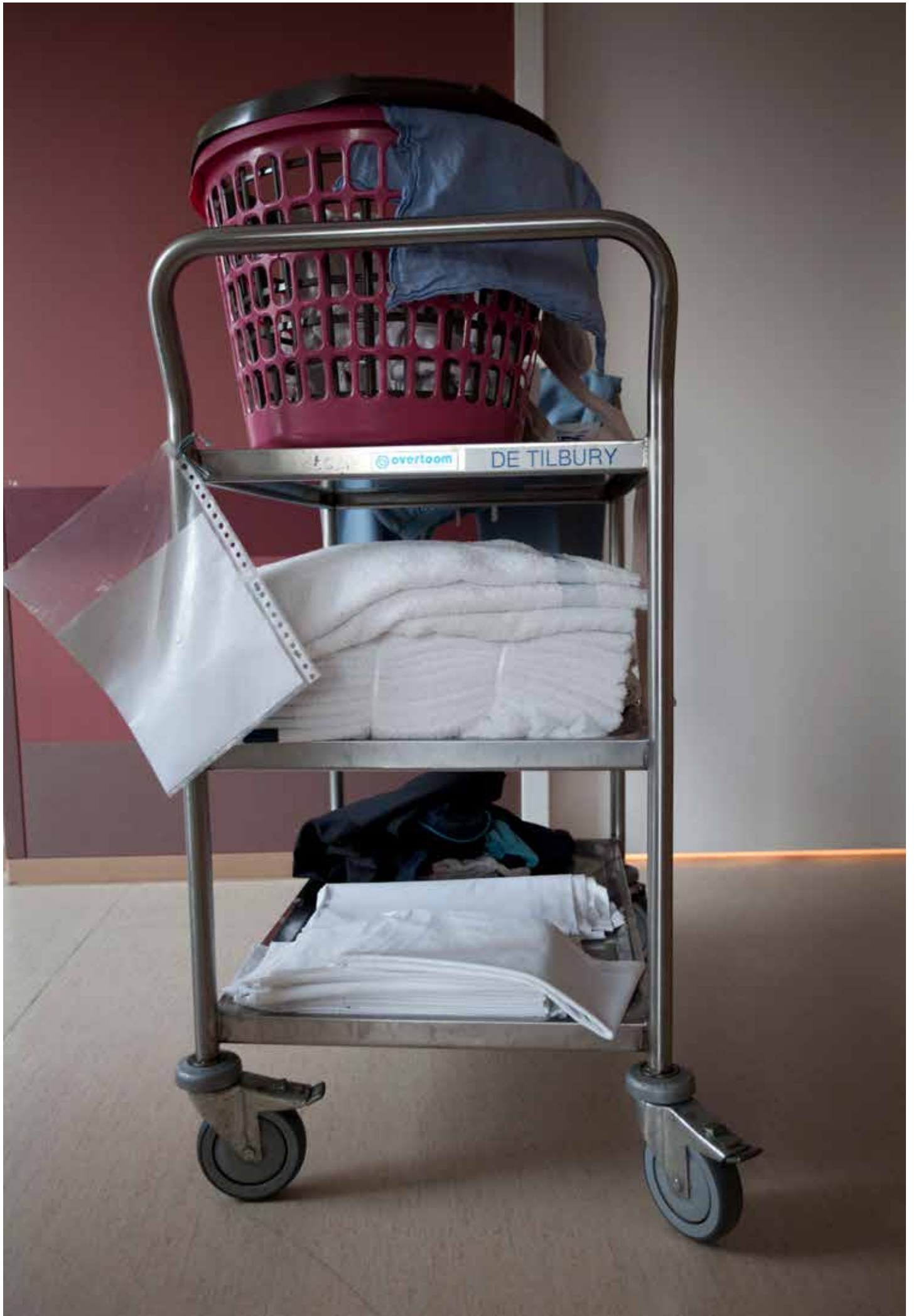
In de vorige kabinetsperiode heeft de Tweede Kamer ingestemd met een investering van 2 miljard euro in de verpleeghuiszorg, u weet het vast nog wel. Maar hoe kan dat geld de komende jaren het best besteed worden? Deze vraag heeft in aanloop naar uw eerste werkdag ongetwijfeld door uw hoofd gespoekt, want het gaat u óók aan, de situatie van de honderdduizenden zorgbehoeftige ouderen. Waarschijnlijk heeft u het antwoord nog niet gevonden, het is immers niet zomaar wat. Om u een eindje op weg te helpen, hebben wij speciaal voor u een witboek samengesteld. Een boek vol mooie verhalen over de ouderenzorg in Nederland. Laat u inspireren door deze mooie verhalen uit de praktijk, opgetekend door ouderen zelf, hun familie, verzorgenden en mantelzorgers.

Hopelijk zit u na het lezen van deze getuigenissen vol goede ideeën over hoe u het geld kunt besteden en hoe de zorg voor ouderen beter kan. Natuurlijk zijn wij bereid om hier met u over van gedachten te wisselen.

Veel succes!

Corina Gielbert - *Nationaal Ouderenfonds*

Hugo Borst en Carin Gaemers - *Scherp op Ouderenzorg*



Inleiding

Nederland telt 4,1 miljoen 55-plussers. Hiervan voelt meer dan één miljoen zich eenzaam. Het Nationaal Ouderenfonds is ervan overtuigd dat iedere oudere meetelt en komt op voor ouderen voor wie vanuit de maatschappij te weinig zorg of aandacht is. Het Ouderenfonds zet zich in om de zelfredzaamheid en empowerment van ouderen te vergroten en eenzaamheid te bestrijden.

Om niet te vereenzamen én op een prettige manier oud te worden, zijn mensen op latere leeftijd vaak afhankelijk van anderen. Douchen, eten, een uitje maken; voor jonge mensen zijn het vaak logische en makkelijke handelingen, maar naarmate de leeftijd toeneemt en de fysieke conditie achteruitgaat, worden deze alledaagse bezigheden moeilijker en raakt men vaak afhankelijk van anderen. Hoewel steeds meer ouderen, met de nodige hulp, thuis blijven wonen, leven bijna 130.000 mensen in een verpleeg- of verzorgingshuis (*bron: Zorginstituut Nederland, 2015*). In de meeste huizen gaat het gelukkig goed en krijgen de bewoners voldoende zorg, liefde en aandacht. Toch zijn er teveel kwetsbare ouderen die structureel niet de zorg krijgen die zij zo hard nodig hebben. Door onderbezetting ontbreekt het aan de tijd om bewoners genoeg aandacht te bieden, waardoor zij veroordeeld zijn tot een monotoon bestaan en de kans op eenzaamheid toeneemt. Dit is een aantasting van hun grondrechten. Hugo Borst en Carin Gaemers publiceerden in oktober 2016 het manifest *Scherp op Ouderenzorg*, waarmee zij zich sterk maken voor de zorg van kwetsbare ouderen in verpleeghuizen.

Aanleiding voor het meldpunt 'Trots op ouderenzorg'

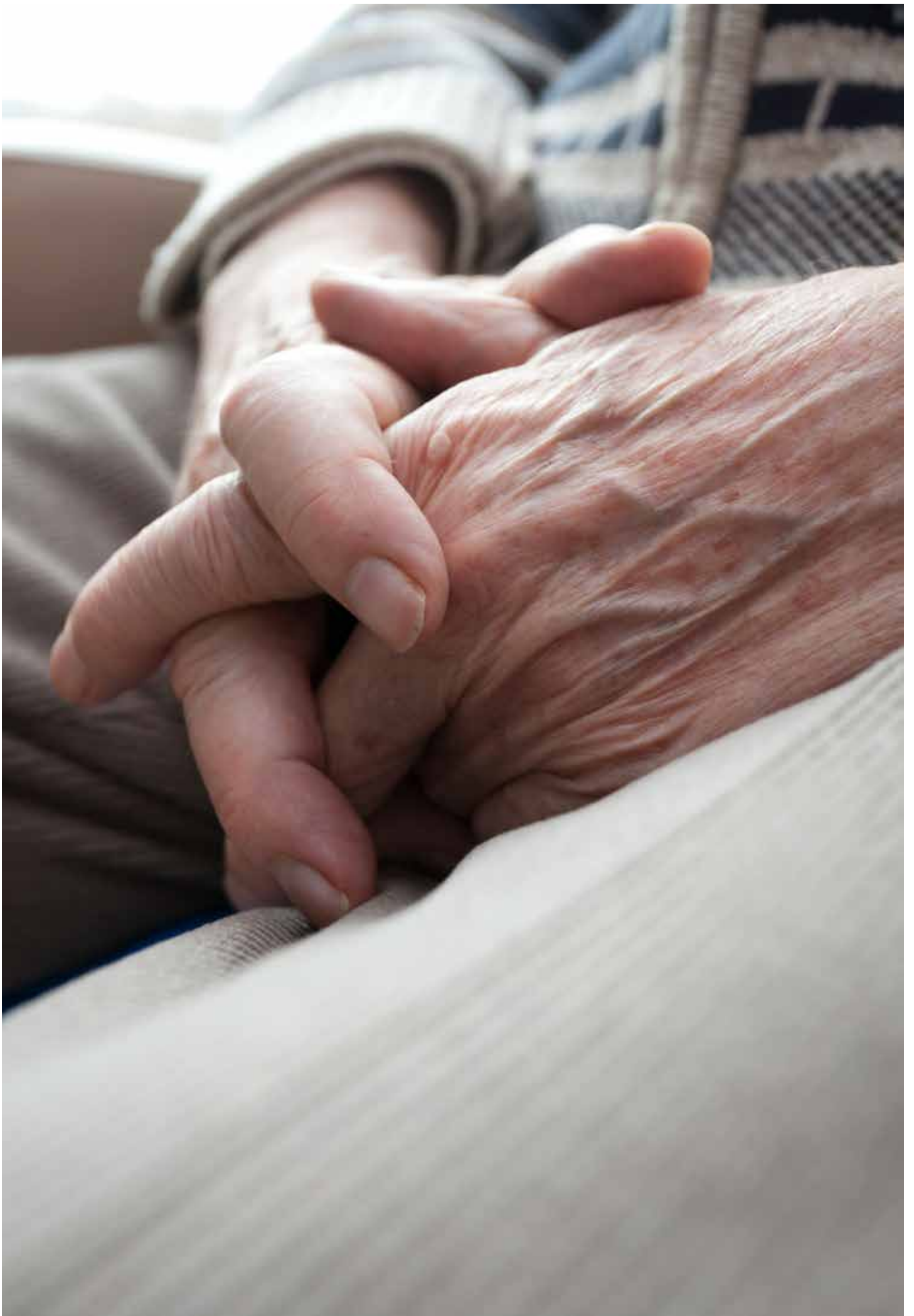
Borst en Gaemers brengen veel teweeg met hun manifest. Het wordt ruim 100.000 keer ondertekend en door de Tweede Kamer omarmd met een unaniem aangenomen motie. Staatssecretaris Van Rijn trekt hierop zelfs 2 miljard euro extra uit voor verpleeghuiszorg. Dat geld moet goed besteed worden en terecht komen bij die ouderen die het zo hard nodig hebben.

Om dit te bereiken, openen Borst en Gaemers, in samenwerking met het Nationaal Ouderenfonds, het meldpunt *Trots op Ouderenzorg*. Het meldpunt is bedoeld om positieve verhalen uit de ouderenzorg te verzamelen. Wat gaat wél goed in de ouderenzorg? Welk verpleeghuis is een voorbeeld voor alle andere verpleeghuizen? Met welke initiatieven kunnen we de ouderenzorg in Nederland verbeteren? We roepen ouderen, mantelzorgers en medewerkers in de zorg op om hun verhaal te delen. Deze verhalen samen zetten een duidelijk beeld neer van 'Goede Zorg'. Verpleeghuizen die Goede Zorg leveren zijn een voorbeeld van hoe het kan en hoe het moet. De verhalen worden gebundeld in een witboek en aangeboden aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ter inspiratie en als leidraad voor de ouderenzorg in Nederland.

Van meldpunt tot witboek

Het meldpunt *Trots op Ouderenzorg* wordt op donderdag 9 februari 2017 in het televisieprogramma *Jinek* (KRO/NCRV) gelanceerd. In de daaropvolgende weken wordt er herhaaldelijk in de media over bericht. Onder andere het NOS Radio 1 Journaal, De Telegraaf, Algemeen Dagblad, Trouw, Nederlands Dagblad en diverse online media besteden aandacht aan het meldpunt.

De positieve verhalen uit de ouderenzorg kunnen worden ingediend via een online formulier, mail, post of een telefoontje. 151 mensen delen hun positieve verhaal. Alle verhalen zijn geanalyseerd, geanonimiseerd en gebundeld in dit witboek. Aangevuld met interviews met (zorg)medewerkers van instellingen worden in het witboek de contouren geschetst van de inhoudelijke norm waaraan Goede Zorg moet voldoen.



Verhalen uit de praktijk

Dat het in veel verzorgings- en verpleeghuizen goed gaat, blijkt wel uit het grote aantal positieve verhalen dat bij Trots op Ouderenzorg is ingediend. Mantelzorgers, verpleegkundigen, ouderen en familieleden van ouderen, allemaal nemen zij de moeite om hun mooie ervaringen te delen. De ouderenzorg blijkt de schrijvers aan het hart te gaan en zij voorzien de maatschappij en de beleidsmakers dan ook graag van de nodige tips en adviezen over hoe de ouderenzorg er nu én in de toekomst uit zou moeten zien. Een aantal van de verhalen is hieronder te lezen, ingedeeld in negen thema's die als een rode draad door de ingediende verhalen heenlopen. Alle andere verhalen zijn achterin het witboek opgenomen.

Kleinschalig wonen

Zorgverlener [vrouw, 50, Utrecht]

“Het werken op een kleinschalige woning, waarbij zeven bewoners per groep wonen, biedt enorm veel rust. Alles gebeurt rondom de bewoner. De was wordt opgevouwen aan tafel, het eten wordt gekookt in de keuken terwijl de bewoners mee kunnen kijken. Als iemand hierbij wil helpen, kan dit, ook al zijn ze het na één minuut alweer beu.”

Zorgverlener [man, 45, Zeeland]

“Kleinschalig wonen met mensen met dementie. Al jaren geleden ging het verzorgingshuis waar ik werk van grootschalig wonen en werken (veertien tot negentien cliënten op een afdeling) over naar zes tot zeven cliënten op een woning. Een cultuuromslag voor personeel, maar een daverend succes voor de cliënten. Er is meer tijd voor de cliënt. We doen alles samen wat de zelfstandigheid van de individuele cliënt langer in stand houdt. Bijvoorbeeld de was, strijken, poetsen en koken. Je ziet cliënten die jaren grootschalig hebben gewoond opknappen. Ze kunnen weer meer zelf. Ze gaan beter eten omdat er nu op de woning wordt gekookt en men de geur al ruikt voordat men gaat eten.

Het is hier net als thuis; familie en vrienden komen langs wanneer zij willen. Dit kan op de eigen kamer of in de huiskamer en er kan koffie gezet worden wanneer men wil. Ook mogen cliënten koken voor de groep als ze dit leuk vinden. Of lekker naar buiten gaan, bijvoorbeeld op de duofiets. We hebben nu ook tijd voor een spelletje en om lekker samen te bakken.”

Zorgverlener [vrouw, 57, Zuid-Holland]

“Ik werk zelf in een kleinschalig woonproject. Ik heb 25 jaar in de reguliere zorg gewerkt en voelde me de trekpop van de trekpop van de organisatie. Ik ben hier in een warm bad terechtgekomen. Je kan de tijd nemen om met de oudere bezig te zijn. We beginnen met genoeg personeel waardoor iedereen op tijd kan ontbijten en nog wat aan de ochtend heeft om vervolgens even een wandeling buiten te maken of iets anders gezelligs te gaan doen. We hebben een baas en die zorgt dat alles op rolletjes loopt. We hebben weinig administratie, zoals het vroeger ook ging en het verloopt goed. De ouderen zitten niet gesloten en kunnen 's zomers heerlijk buiten zitten onder toezicht van personeel.”

Familielid [man, 70, Zuid-Holland]

“Onze 101-jarige (schoon)moeder is de laatste twee jaar van haar leven verzorgd in een kleinschalig verpleeghuis. Er zijn op elk moment voldoende verpleegkundigen en andere verzorgsters aanwezig. Wij kwamen daar op steeds wisselende tijden op bezoek, maar altijd zat onze moeder er keurig verzorgd bij. Ook werden wij, waar nodig, tijdig geïnformeerd. Ook het eten en drinken [uit eigen keuken!] was altijd uitstekend. Kortom, een voorbeeldverpleeghuis.”

Zorgverlener [vrouw, 53, Overijssel]

“Ik werk als woonbegeleidster bij een kleinschalig wonen verpleeghuis. Met tien woningen van zes tot zeven bewoners, waarvan negen psychogeriatrisch en één somatisch. Ondanks dat ik vind dat op elke woning een huiskamerassistent zou moeten zijn, vind ik toch dat we prima zorg verlenen. Dit komt door de vele vrijwilligers en de bouw van het tehuis. De gang loopt rond, waardoor de bewoners vrij rond kunnen lopen, ook zijn er twee binnentuinen, waar in de zomer de bloemen weelderig bloeien en groente en fruit wordt verbouwd. Ook hier kunnen de bewoners vrij rondlopen, heerlijk zitten of naar behoefte roken. Verder komen de gangen uit in een centrale ontmoetingsruimte waar de bewoners met het bezoek kunnen gaan zitten. Dit ontlast de drukte op de woning, waardoor daar de rust bewaard wordt.”

Familielid (*vrouw, leeftijd onbekend, Noord-Holland*)

“Mijn moeder is 103 en woont al jaren in een groepswooning in een verpleeghuis. Vijf jaar geleden verhuisde ze vanuit de grote flat waar zij sinds '99 woonde, naar een nieuwe vleugel. Er zijn zes bewoners, ieder op een kamer met ruime badkamer. Alle kamers liggen aan een brede gang met ruime toegang tot een grote leefruimte, waar ook een keukenhoek is.

Ik heb dus het verschil meegemaakt van een grootschalig instituut naar deze kleinschalige groepswooning. Een verschil van dag en nacht. Niet alleen de mooie uitstraling van het pand, maar vooral de veranderde sfeer. Bij de start waren er zes vaste verzorgenden die ook iedere dag kookten. Voor het eerst kreeg ik écht contact met de verzorgsters. Soms met dezelfde als voorheen, maar toen kende ik hen niet. Duidelijk is dat zij plezier in hun contact met de ouderen en de familie hadden. Door alle bezuinigingen werd er wel het een en ander veranderd. Zo kan er niet meer zelf gekookt worden en de verzorgenden worden nu over de vier leefgroepen verdeeld. Maar de goede sfeer is behouden.

Mijn moeder wordt sinds 2015 op bed verzorgd omdat ze niet meer rechtop kan functioneren. Maar ze heeft oersterke genen en, behalve ouderdom, geen ziektes. Ze heeft zich wonderwel kunnen schikken in dit lot. Ze slaapt veel, maar kan toch af en toe mooie gesprekken met mij houden en ook met de verzorgenden. Een half jaar geleden bedankte ze hen voor de goede zorg die ze haar gaven. Zo werd ze 102 en ook nog eens 103. Sinds gisteren heeft ze een longontsteking en verwachten wij binnenkort toch wel het einde. Ik ben ervan overtuigd dat deze kleinschalige organisatie wonderen heeft gedaan voor de goede ouderenzorg. Mijn moeder en ik zijn de verzorgenden diep dankbaar voor hun liefdevolle verzorging.”

Aantal verzorgenden per bewoner

Verzorgende (vrouw, 45 jaar, Zuid-Holland)

"Ik werk als verzorgende en ik denk dat wij aan alles eisen van het manifest voldoen en zelfs beter. Ik ben er zeer trots op dat ik als verzorgende mijn bijdrage hieraan kan leveren en ga elke dag met zeer veel plezier naar mijn werk.

Wij hebben genoeg handen aan het bed en hoewel het nooit één op één zorg wordt, kunnen mijn collega's en ik wel tijd maken voor het praatje, de activiteit en een luisterend oor. Wij 'winnen' veel prijzen, maar dat zegt me niet eens zoveel. Mij gaat het erom bewoners en hun familie het gevoel kan geven dat ze zichzelf kunnen zijn. Daarnaast verzorgen we zo gewoon mogelijk. Ik ben een trotse verzorgende."

Vrijwilliger (vrouw, 50, Noord-Brabant)

"Eén verzorgende op acht bewoners is veeeeeeeel te weinig!"

Zorgverlener (vrouw, 35, Utrecht)

"Ik werk sinds de opening op een nieuwe locatie. Het is daar zo fijn werken. Je staat met twee op acht bewoners en je doet alles samen met de bewoners. Van de zorg tot het koken en de activiteiten. Ik ben trots op wat wij daar de afgelopen maanden hebben opgebouwd. Ik denk dat deze constructie een voorbeeld voor velen is."

Het belang van goed personeel

Zorgverlener { *man, 28, Utrecht* }

"Ik ben trots op de passie en warme zorg waarmee dagelijks wordt omgegaan met hulpbehoevende dementerende mensen. Er wordt met zoveel respect omgegaan met dementerende mensen. Zorgmedewerkers kunnen zichzelf hierin compleet wegcijferen en volledig gaan voor de zorg en dagbesteding van deze hulpbehoevende mensen."

Zorgverlener { *vrouw, 23, Overijssel* }

"Tijdens mijn werk in het verpleeghuis ben ik alleen maar geweldige collega's tegengekomen. Iedereen is gemotiveerd om de beste zorg te verlenen. Iedereen voelt zich betrokken bij de afdeling en dit komt weer ten goede aan de patiënten. Een dikke pluim voor al mijn collega's die de ouderenzorg naar een beter niveau tillen! Ook een pluim naar de organisatie en de planning die ervoor zorgen dat er (bijna) nooit vervelende situaties ontstaan door een personeelstekort. Onze bewoners zijn het belangrijkste!"

Informele zorgaanbieder { *vrouw, 26, Noord-Holland* }

"Mijn positieve ervaring binnen de ouderenzorg is dat er mensen werken die het hart op de juiste plek hebben zitten. Vaak werken ze meer en langer dan waarvoor ze betaald worden en die devotie is erg inspirerend!"

Familielid { *vrouw, 57, Zuid-Holland* }

"Liefdevolle verzorging en begrip voor de kwetsbare ouderen. Het team geeft veel en doet elke dag enorm haar best om er een leuke dag van te maken. Iets lekkers voor de lunch, de geur van gebakken cake in de huiskamer. Echter ook negatief: te weinig personeel op de groep, regelmatig niemand in de huiskamer omdat er één iemand werkt en een bewoner elders aan het helpen is. Bewoners kunnen niet alleen zijn, ze eten dingen op (servet/roos uit de vaas). De verzorgenden moeten voortdurend keuzes maken. Hoe frustrerend is het dat je wel iets wilt organiseren, maar geen handen hebt. Waar haal je energie vandaan als de inzet niet beloond wordt? Er is geld nodig om de salarissen te verhogen zodat de jeugd dit mooie vak wil leren.

De toegevoegde waarde van vrijwilligers en welzijnsmedewerkers

Zorgverlener (vrouw, 48, Utrecht)

“We kunnen rust bieden, een luisterend oor, een wandeling maken, een spel spelen of bloemschikken. Er is namelijk elke dag een welzijnsmedewerkster en we zijn met drie verzorgenden. Daardoor kunnen we ook tijdens de zorg welzijn bieden. Samen kijken we naar wat iemand persoonlijk nodig heeft. Eventueel wordt ook homeopathie ingezet om de emoties meer in balans te brengen. We hebben een groot woonoppervlak. Hierdoor bevinden de bewoners die veel rondlopen zich toch steeds weer in een andere omgeving. De warme zorg geeft bewoners een vertrouwde leefomgeving. Ik ben trots op de zorg die wij dementerende ouderen kunnen bieden en ik vind dat iedere dementerende oudere deze zorg verdient, niet alleen de mensen met een dikke portemonnee!”

Trainer zorgprofessionals en vrijwilliger in de ouderenzorg (vrouw, 51, Limburg)

“Ik zie dat zorgorganisaties met name oog krijgen voor het belang van ondersteuning door vrijwilligers in de ouderenzorg. Zij doen zulk waardevol werk voor en met ouderen in verpleeghuizen, in de dagbesteding, tijdens dagactiviteiten en vooral ook in het geven van warme aandacht en een luisterend oor. Dit werk wordt steeds belangrijker, terwijl de zorgvraag van bewoners van verpleeghuizen steeds complexer wordt. Zorgorganisaties zien het belang van deskundigheidsbevordering en bieden hun vrijwilligers scholing aan, bijvoorbeeld in het omgaan met onbegrepen gedrag van ouderen met dementie. Ondanks alle bezuinigingen in de zorg kan dit gelukkig gefinancierd worden uit de gelden van 'Waardigheid en Trots'. Wij geven deze scholing in Zuid-Limburg aan vrijwilligers. Het is voor ons een feest om hen een cursus aan te bieden, en te luisteren hun verhalen vanuit het grote hart dat zij hebben voor hun demente medemensen. Ik heb groot respect voor hen!”

Vrijwilliger in verpleeghuis (vrouw, 50, Noord-Brabant)

“Ik ben er trots op dat ik als vrijwilligster aandacht kan geven aan de bewoners van het verpleeghuis en ze kan laten lachen! Ik ben dit werk gaan doen nadat mijn moeder aan Alzheimer is overleden en ik slechte ervaringen had met het verpleeghuis. Eén verzorgende op acht bewoners is veel te weinig! Het zou mooi zijn als mensen die, net als ik, in de bijstand zitten en geen zicht meer hebben op werk door bijvoorbeeld de leeftijd, zich helemaal zouden kunnen toewijden op het vrijwilligerswerk. Zonder sollicitatieplicht en andere verplichtingen. Het helpt de verpleegkundigen en de bewoners! Ook al heb geen diploma, toch kan ik, vanuit de ervaring met mijn moeder, heel veel betekenen voor mensen!”

Leidinggevende in de zorg (man, 36, Friesland)

“We hebben woonassistenten op de afdeling die puur aandacht geven. Naast de glimlach die dit tot gevolg heeft, zijn deze woonassistenten ook bewust bezig met beweging. Wat een heerlijkheid om met hen te mogen samenwerken in de combinatie met de helpenden!
Met de verzorgenden hebben we het voor elkaar gekregen. Zo kunnen we toe met minder medicatie delen, waardoor er zelfs minder onbegrepen gedrag is. Dat, in combinatie met minder vrijheidsbeperkende maatregelen, maakt mij trots op de ouderenzorg!”

Aandacht voor de bewoner

Verzorgende IG [*vrouw, 46, Gelderland*]

“Na jaren in de zorg gezeten te hebben en door de werkdruk vaak gedacht ‘ik stop ermee’, heb ik eindelijk een werkgever gevonden die echt om de bewoners geeft. Een plek waar het personeel trots is om te mogen werken, waar genoeg personeel is en er tijd is voor activiteiten: wandelen, heel veel spelletjes spelen, koken, bakken, nagels lakken, of om gewoon even bij de bewoners te gaan zitten voor leuke en gezellige momenten. Maar we kunnen ook een luisterend oor bieden als bewoners verdrietig zijn of even wat kwijt moeten, als iemand onrustig wordt of als iemand even extra aandacht nodig heeft. Ik heb er net vier late diensten opzitten, kom vol energie thuis en verheug mij op mijn volgende werkdag. Met regelmaat heb ik een brok in mijn keel omdat deze zorg mij zoveel doet. En wat ben ik blij voor onze bewoners dat zij het zo goed hebben, zo moet het in de zorg zijn!”

Zorgverlener [*vrouw, 52, Overijssel*]

“Als verzorgende heb ik toch nog de vrijheid om af te wegen hoe lang ik zorg bied aan onze dementerende bewoners. Ondanks alle drukte en hectiek die er is. Ik kan zelf bepalen hoe lang ik bij een bewoner ben om te helpen, te troosten, te verzorgen of voor wat dan ook. Hierdoor hebben ikzelf en de bewoner ‘rust’ zodat ik hen ook zo menswaardig mogelijk kan helpen. Dat heeft, vind ik, een positief effect op de bewoner en op mij. Dat voelt goed, ondanks de hectiek die er soms omheen is. Ik voel me ook regelmatig ‘een vliegende keep’ en ik moet ook vaak beslissingen maken. De uitdaging is dan om de juiste beslissing te nemen.”

Familielid [*vrouw, 62, Flevoland*]

“Ik ben er trots op dat er heel lieve zorg bestaat, waarbij de oudere als mens centraal staat. Er wordt gekeken naar wat de oudere belangrijk vindt met betrekking tot de verzorging van het haar, en welke kleding hij of zij graag aan wil. Er worden gesprekjes gevoerd over vroeger. Er zijn activiteiten zoals het fietslabyrint en de wandelclub, waarbij iedere week een uurtje gewandeld wordt met een oudere in de rolstoel, er zijn zangmiddagen en nog veel meer. Wat opvalt is dat bijna alle medewerkers altijd gedag zeggen, een praatje maken of even vriendelijk lachen naar de mensen.”

Familielid [*vrouw, 47, Utrecht*]

“Wat wordt mama toch liefdevol verzorgd door haar verpleging! Altijd hebben zij weer de aandacht om een bijpassend sjaaltje te zoeken, na haar middagdutje de haren even te kammen en om haar mond snel even schoon te vegen. Het lijken kleine dingen, maar voor familie zijn deze dingen zó waardevol. Mam woont in een kleinschalige woongroep, op een gesloten afdeling. Pap woont in appartement in hetzelfde gebouw en kan hierdoor vaak bij haar op bezoek. Apart en toch een beetje samen. Beiden in een andere fase van hun dementie, beiden krijgen ze de zorg die daarbij hoort. Hoe verdrietig de omstandigheden blijven, over de woonsituatie en de zorg zijn we heel tevreden!”

Familielid [*vrouw, 64, Zuid-Holland*]

“Mijn moeder heeft bijna twee jaar in een kleinschalig verzorgingshuis gewoond en men heeft er alles aan gedaan om haar en haar medebewoners een fijn thuis te geven. Ze is er heel liefdevol verzorgd en in haar laatste dagen is er alles aan gedaan om het voor haar zo goed mogelijk te regelen. Zorg, echte betrokkenheid en liefde. Ze hebben zoveel voor haar gedaan. Als ze in de nacht in paniek was, gingen ze even bij haar zitten, maakten een praatje en hielden haar hand vast. Mijn moeder is recent overleden. De twee verzorgsters wilden haar heel graag de laatste zorg geven. Mijn man en ik kunnen er nog ontroerd van raken, want ook dit is met zoveel liefde en zorg gedaan. Ze hadden mijn moeder opgemaakt met haar eigen make-up, mooie kleding aangedaan, haren gekamd en zelfs haar parfum opgespoten. Er was een bloemetje neergezet. Ook daarna was er veel aandacht voor ons. Tijdens en na de crematie was men aanwezig en werden we getroost. De zorg voor mijn moeder was meer dan prima. Er was altijd extra aandacht, ondanks dat men zich soms helemaal blauw moest werken. Mijn man en ik hebben heel veel bewondering voor het personeel in de zorg.”





Goede zorg hoeft niet duur te zijn

Initiatiefnemer kleinschalig zorg-/wooninitiatief (*man, 45, Noord-Brabant*)

“Van 7:30 uur 's ochtends tot 23:00 's avonds zijn er altijd minimaal drie medewerkers bij onze bewoners. Wij financieren dit vanuit het PGB, wat circa een derde lager is dan wat het verpleeghuis krijgt per bewoner. En toch doen wij meer. Onze bewoners kunnen zelf hun dagindeling bepalen, wij hebben geen haast en nemen ruim de tijd.”

Familie lid (*vrouw, 56, Overijssel*)

“Mijn positieve ervaring is dat er wél goede verpleeghuiszorg bestaat, mits je maar blijft zoeken! Na jaren van niet begrepen voelen, zit mijn schoonmoeder nu in een particulier zorghuis en daar is de zorg zoals zorg bedoeld is. Wij laten mamma nu met een gerust hart achter en gaan altijd met een goed gevoel huiswaarts. Soms komen wij bij mamma op bezoek en durven dan niet eens ‘in te breken’ in hetgeen wij daar dan aantreffen. Zulke lieve zorg voor mamma. Personeel dat zo lief is voor haar. Verzorgenden of directie die samen met mamma aan 'häär' tafel zitten te puzzelen.

Mama zit in een particulier zorghuis. Hier is de zorg zoals zorg moet zijn: één verzorgende op vier bewoners, een kamer met een eigen wc en douche, een hele lieve golden retriever als huishond, geen kleine zelfsturende teams en ook geen iPads waar de verzorging in het vorige verzorgingshuis mee getrouwd leek. Gewoon nog ouderwetse handgeschreven rapportages, maar die wel door ons in te zien zijn. Hier hebben wij ook goede contacten met de directie en niets geen tussenlaag! Inmiddels heeft het concept van dit zorghuis twee huizen onder haar hoede en in de zomer wordt een derde huis geopend. Echt, wij zijn zó blij dat wij de stap gemaakt hebben naar dit particuliere zorghuis. Wat ook bijzonder is; voor het grote verzorgingstehuis betaalde mamma 2.300 euro per maand. Hier in het particuliere zorghuis in totaal nog geen 1.200 euro per maand. Hier zit de kamerhuur in, maar ook echt alle zorg, inclusief maaltijden, de was en...echt alles. Wij vinden dan ook dat dit zorghuis een dikke pluim verdient! Echt, hier kan heel Nederland een voorbeeld aan nemen. En wij, wij hoeven na mamma's overlijden straks geen schuldgevoel te hebben, wij hebben er echt alles aan gedaan om voor mamma een goed zorghuis te zoeken en hebben dat daadwerkelijk gevonden.”

Bijzondere projecten

Zorgverlener (vrouw, 53, Overijssel)

"Ik ben ervan overtuigd dat het geven van belevingsgerichte zorg voor een beter welzijn van de bewoners zorgt. Zelf heb ik deelgenomen aan het "vederproject". Dit is een methode waarbij je door middel van theater, zang, poëzie en reminiscentie de communicatie met de bewoner probeert te verbeteren, waardoor de zorg en omgang beter gaan. Dit doen we door middel van huiskamervoorstellingen, maar het wordt ook toegepast in de 24-uurs zorg. Deze methode sluit mooi aan bij de belevingsgerichte zorg en geeft ook de medewerker meer werkplezier. Rustgevende medicatie hoeft hierdoor minder te worden gegeven. Steeds meer collega's zie ik over de drempels stappen, van het durven zingen met de bewoner of een beetje theater spelen. Erg mooi om te zien. Om een klein voorbeeld te geven van hoe het gaat, hier een voorbeeld: een bewoner moet naar het toilet omdat hij anders incontinent zou zijn. Maar als je hem vraagt dan hoeft hij niet, wordt boos en vraagt waar ik me mee bemoei. Maar als ik al zingend aankom van "Hee ga je mee, naar Zandvoort aan de zee", dan lacht hij al en staat moeiteloos op. Dit alles geeft me enorm veel plezier in het werk."

Familielid (vrouw, 57, Zuid-Holland)

"De moeder van mijn vriend woont al vele jaren in een verpleeghuis. Ze is al jaren zwaar dement en spreekt niet meer. Ze is echter met activiteiten goed uit haar sluimertoestand te halen en houdt van aandacht en aanrakingen. Dit wordt beloond met haar tadeloze blije lach. We ontvingen een uitgebreide lijst waarop we achtergrondinformatie en vooral de muziekvoorkeur van mijn schoonmoeder konden invullen. Met deze informatie wordt per bewoner een persoonlijke muziekspellijst samengesteld door studenten. Muziek doet veel!"

Informele zorgaanbieder (vrouw, 26, Noord-Holland)

"Met een disco voor ouderen proberen we vanuit informele zorg de ouderenzorg wat te ontlasten. Oude tijden herleven tijdens deze ouderwets gezellige middag, waardoor er (in het kort gezegd) meer beweging, energie en levenslust is. Daarnaast worden sociale contacten onderhouden en versterkt."

Zorgverlener en familielid (vrouw, 50, Zuid-Holland)

"Twee jaar heb ik mogen meewerken aan een project om de mondzorg voor de ouderen van ongeveer 25 verpleeghuislocaties structureel goed geregeld te krijgen. Inmiddels is de implementatie afgerond. Dat betekent dat elke verpleeghuisbewoner binnen zes weken na opname bezocht wordt door een tandarts voor een intake. Hierna wordt een mondzorgplan opgesteld. Omdat vele ouderen thuis niet meer naar een tandarts gaan, is het soms erg slecht gesteld met de mondgezondheid. Dat een goede mondgezondheid ook meewerkt aan een algeheel betere gezondheid, wordt gelukkig steeds meer bekend. De externe tandarts met wie wordt samengewerkt, heeft zich inmiddels gespecialiseerd en een compleet mondzorgteam opgezet met als specialisatie 'ouderen'. Deze worden dan ook structureel met mobiele apparatuur bezocht in hun eigen vertrouwde omgeving. Dat geeft rust en werkt goed. Zowel wij vanuit de ouderenzorg als de tandarts, hebben flink moeten pionieren om dit ook goed met de zorgkantoren geregeld te kunnen krijgen. Daar valt nog steeds een winst te behalen; met name in de administratieve afhandeling van alle registraties en declaraties. Dat het ondanks dit pionierswerk nu toch goed loopt, geeft me zeker een gevoel van trots. Ik ben blij dat wij op onze bescheiden wijze, met verschillende partijen, zo een positieve bijdrage kunnen leveren aan de gezondheid van ouderen. Nu de mondzorg nog regelen in de thuiszorg! Misschien toch weer in het basispakket?"

Communicatie met personeel en bewoners

Familielid (*man, 46, Gelderland*)

“Op dit moment woont mijn vader in een verzorgingshuis. Ook voor dit verzorgingshuis geldt dat de betrokkenheid enorm is. Het fijne in dit verzorgingshuis is dat we één aanspreekpunt hebben binnen de verpleging. Een paar keer per jaar hebben we een multidisciplinair overleg met de artsen. Daarin wordt gekeken naar de gezondheid van mijn vader. Er wordt samen met de bewoners een familieavond georganiseerd om informatie te geven over onderwerpen zoals het reilen en zeilen van het verzorgingshuis, WMO, vertegenwoordiging, etc. Er zijn veel activiteiten. Er wordt gewerkt met ontkoppeld eten, wat kortgezegd inhoudt dat je in bepaalde situaties niet op vaste tijden hoeft te eten. Stel, mijn vader moet naar het ziekenhuis en is niet op tijd terug voor bijvoorbeeld zijn lunch, dan heeft hij de mogelijkheid later te lunchen. Er wordt meegekeken en gedacht naar de wensen van mijn vader. Dat is super fijn. Waar wij soms wel tegenaan liepen was communicatie over verschillende dingen, per mail, telefoon of post. Wij hebben uiteindelijk voor mijn vader een klein whiteboard gekocht. Hier hebben we de week op ingedeeld en we zetten er structurele afspraken op en leuke activiteiten. De verpleging gebruikt dit ook. Hierdoor is iedereen op de hoogte van dezelfde informatie en mijn vader vindt het leuk om alvast naar bepaalde dingen uit te kijken. Werkt heel fijn. Dus mocht communicatie over zaken een probleem zijn, dan is dit misschien in bepaalde gevallen een oplossing. Verder schrijven we nog zaken op in een schrift. Mijn vader kan dan teruglezen wat er allemaal is afgesproken, wat we besproken hebben en wat we mee genomen hebben. Dit vindt hij erg fijn.”

Familielid (*vrouw, 55, Overijssel*)

“Mijn moeder woont nu bijna twee jaar in een verpleeghuis. Na een zwaar herseninfarct woont ze sindsdien op de somatische afdeling van dit gezellige, kleinschalige verpleeghuis. Er wordt met liefde, geduld en toewijding gewerkt, in een heel huiselijke sfeer. Ondanks de complexe problematiek van de afdeling worden er veel activiteiten georganiseerd, ook uitstapjes. Er wordt geluisterd naar familie en mantelzorgers, je wordt bij de zorg betrokken. Als het ware vormen familie, mantelzorgers, verplegers en verzorgenden één team. Natuurlijk zijn er verbeterpuntjes, maar daar wordt altijd iets mee gedaan. En ook voor de familie en mantelzorgers is er een luisterend oor of even een arm om je heen. Want het blijft moeilijk, je moeder zo te zien. Ze kan niet meer praten, lezen of duiden en ze is halfzijdig verlamd. Ze is 100% afhankelijk, deze trotse en sterke vrouw.”

Weg met regeltjes

Zorgverlener { vrouw, 53, Overijssel }

“Ik heb enorm veel plezier in mijn werk, maar dat neemt niet weg dat ik me mateloos irriteer aan alle regeltjes van registreren, lijstjes invullen, sloten overal op en het niet mogen uitvoeren van bepaalde taken door niveau 2, terwijl ze dit jarenlang zeer vakkundig hebben gedaan.”

Zorgverlener { vrouw, 42, Overijssel }

“Als zorgmedewerkers moeten wij ons houden aan de regels die ons opgelegd worden. Alles is immers dichtgetimmerd. Omdat we er anders op afgerekend worden. Als zorgteam rondom onze 93-jarige bewoner (arts, fysiotherapeut, ergotherapeut, praktijkverpleegkundige) zijn we zoveel mogelijk tussen alle opgelegde regels gelaveerd. Met als doel dat onze bewoner zo min mogelijk last had van de ‘lijsten-invullerij’. Ik heb de familie van onze bewoner hier nauw bij betrokken. Zij juichten onze omgang toe! Stonden vierkant achter ons! Omdat juist deze omgang in het belang was voor het welzijn van hun vader. In de laatste nacht van zijn leven werd geadviseerd om meneer op zijn zij te leggen. Dit heb ik geweigerd. Omdat ik wist dat meneer zijligging vreselijk vond. Afgelopen dinsdagochtend is de 93-jarige bewoner overleden. In het bijzijn van zijn zoon. Ik ben enorm trots op mijn collega's, de familie en het zorgteam. Dat we er, ondanks alle regels en protocollen, met ons allen voor gestreden hebben dat onze bewoner zich gezien voelde.”

Initiatiefnemer kleinschalig zorg- / wooninitiatief { man, 45, Noord-Brabant }

“In de eerste plaats vind ik het begeleiden en verzorgen van ouderen het allerleukste dat er is. De tien bewoners met dementie waar wij zorg voor dragen, wonen met elkaar in een grote villa. Naast de benodigde zorg, zijn wij vooral bezig om het dagelijkse leven vorm te geven. Zonder poespas, protocollen en lijstjes. Wij doen dat samen met een team van verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden.”



Aan het woord: twee woonzorgcentra

Over een aantal verzorgings- en verpleeghuizen kwamen meerdere positieve verhalen binnen bij het meldpunt. Niet alleen de ouderen zelf, maar ook hun familie, de betaalde krachten en de vrijwilligers blijken blij met de gang van zaken in 'hun' huis. Twee van deze huizen geven graag hun visie op Goede Zorg.

‘Een huis vóór het dorp, dóór het dorp’

Tot aan je dood in je eigen dorp blijven wonen. Het klinkt zo logisch, maar het blijkt niet altijd mogelijk. Ook in het Gelderse Wekerom moesten ouderen, wanneer zij hulpbehoevend werden, tot een aantal jaar geleden naar een verpleeg- of verzorgingshuis buiten het dorp. Weg van familie, vrienden en het vertrouwde leven. “Dat moet anders,” vond een aantal betrokken bewoners. Al snel werd een burger-initiatief gestart om een eigen woonzorgcentrum in het dorp te realiseren. Het moest een huis worden vóór het hele dorp en dóór het hele dorp. Een huis waar iedereen mag wonen, leven en zelfs sterven. Nog geen vier jaar later werd het huis, dankzij de enorme inzet van een grote groep vrijwilligers, geopend.

Bestuursvoorzitter Henk Blotenburg is trots op het woonzorgcentrum: “Wicherumloo is wat mij betreft hét voorbeeld van hoe het ook kan in de ouderenzorg. Of, beter gezegd, hoe de ouderenzorg overal geregeld zou moeten zijn. Als je op latere leeftijd je dorp moet verlaten, moet je ook een nieuw sociaal leven opbouwen. Dat is lang niet makkelijk en het blijkt in veel gevallen zelfs onmogelijk. Wij houden onze ouderen in ons midden en laten ons inspireren door hun levenservaringen. Zo wordt de eenzaamheid verkleind, de leefbaarheid vergroot en de sociale samenhang versterkt. Wij luisteren naar onze bewoners. Bewoners kijken waar de bewoner behoefte aan hebben en springen hierop in. We zijn niet de hele dag in de weer met lijstjes, protocollen of vinkjes. De bewoner staat voorop.”

Ook over de organisatiestructuur is goed nagedacht. “Bij ons geen managementlagen of een bestuurder die per se de Balkenendenorm wil verdienen. In Wicherumloo wordt de professionele zorg verleend door Bethanië, een kleine zorgorganisatie met een beperkte overhead. Hier hebben wij bewust voor gekozen. Op deze manier wordt het zorggeld besteed aan de zorg en het personeel. En zo hebben wij meer handen voor de zorg en meer handen aan het bed. Dat neemt niet weg dat onze verzorgenden keihard moeten werken. Het werk valt ook hen bij tijd en wijle zwaar. Onze bewoners mogen hier tot aan hun dood blijven wonen. Dat is mooi, maar tegelijkertijd kan dat emotioneel zwaar zijn voor het personeel.

Maar zij maken altijd tijd en ruimte voor het rouwproces, zodat iedereen er op zijn eigen manier mee om kan gaan.”

“Je bezorgt iemand een mooie oude dag. Dat is toch het mooiste dat er is.”

Om een verzorgingshuis als Wicherumloo op te zetten, ben je wel van een aantal mensen en factoren afhankelijk,

realiseert Blotenburg zich: “Allereerst heb je draagvlak in het dorp nodig. Dat zat hier wel goed! De inwoners waren van meet af aan enthousiast en hebben zich dag in, dag uit ingezet om deze bijzondere woonvorm neer te zetten. Maar zonder politieke instemming van de gemeente, ben je nergens. Wij hebben het college van B&W dan ook van meet af aan betrokken bij onze ideeën en beslissingen. Dat heeft enorm goed gewerkt.”

Uiteraard was er een flink bedrag nodig om het hele project te financieren en ook wat dat betreft bleek het Wicherumloo voor de wind te gaan: “Wij waren een stichting met nul euro eigen vermogen. Geen bank die met ons een lening durfde aan te gaan. Dat is natuurlijk heel jammer, maar wij zijn naar alternatieven gaan zoeken. Al snel vonden wij een betrokken dorpsgenoot die vierkant achter onze plannen stond. Zij is al behoorlijk op leeftijd en wilde het dorp iets nalaten, in plaats van op haar geld te blijven zitten. Uiteraard zijn wij haar enorm dankbaar en we realiseren ons dat dit een unieke kans is geweest om onze ideeën waar te maken. Maar tegelijkertijd denk ik ook dat deze manier van financiering in de toekomst veel vaker haalbaar is. Als investeerder haal je misschien niet het maximale rendement uit een project als dit, maar je krijgt er iets voor terug dat veel waardevoller is: Je hebt mensen een fijne oude dag bezorgd. Dat is toch het mooiste dat er is?”

'Alles wat waarde toevoegt, moet kunnen'

"Ik ben er trots op dat wij bij Carintreggeland echt kijken naar wat de bewoners willen. Wij kijken samen met de familie, de verzorgenden en de vrijwilligers wat de wensen van de bewoners zijn. Samen zorgen we ervoor dat de ouderen bij ons een menswaardig leven hebben, waarbij hun eigen behoeften centraal staan", schrijft een verzorgende naar het meldpunt. Een collega blijkt ook bijzonder tevreden met haar werkgever: "Ik ben trots op mijn baan. Het is fijn om te werken voor een organisatie die luistert naar de medewerkers."

Carintreggeland is een organisatie voor wonen, welzijn en zorg met locaties door heel Twente. "Wij proberen ons niet alleen te onderscheiden in het aanbod van kleinschalige woningen, maar vooral in de manier waarop wij luisteren naar de bewoners en hun familie en naar de collega's in de zorgteams," vertelt Jeroen Kleinjan van de Raad van Bestuur. "Ons adagium is 'alles wat waarde toevoegt aan het leven van onze bewoner, zou moet kunnen'. Hiermee proberen wij zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en behoeften die bij onze bewoners leven. Dit betekent in de praktijk dat wij heel veel gesprekken voeren, niet alleen met de bewoner, maar ook met de familie en de mantelzorgers. Wij zoeken graag de grenzen op van wat wel en niet mogelijk is. Er kunnen wel allerlei regels zijn over het houden van

"Als iemand gelukkig wordt van een hond, kijken wij hoe die hond hier kan komen wonen."

huisdieren, maar als wij zien dat een bewoner gelukkiger is als hij of zij een hond heeft, dan moeten we toch mogelijk zien te maken dat die hond bij ons komt wonen."

"Een van onze bewoners heeft zijn hele leven hout bewerkt, het was zijn lust en zijn leven," vervolgt Kleinjan zijn verhaal.

"Uiteraard komen hier gevaarlijke gereedschappen aan te pas. Moet je deze meneer zijn plezier, en daarmee samengaand, zijn kwaliteit van leven afnemen omdat zijn hobby gevaren met zich meebrengt? Wij vinden van niet. In onze ogen moet zo'n bewoner naar hartenlust hout kunnen blijven bewerken, met de gereedschappen die hij gewend is om te gebruiken. Uiteraard overleggen we zoiets eerst met de familie en leggen we zo'n afspraak vervolgens ook vast in het zorgplan, zodat iedereen weet wat de afspreken zijn."

Woonzorgcentra hebben met veel regels te maken. Teveel, wordt vaak gesteld. Daar is Kleinjan het niet helemaal mee eens: "Er ontstaat nu een beeld dat wij ons in de zorg een weg door een oerwoud aan regels moeten banen, maar dat is niet zo. Heel veel van die regels zijn uitermate nuttig, denk aan de regels over hygiëne en medicatieveiligheid. Natuurlijk is het invullen van lijstjes niet het leukste van het werken in de zorg, maar wij proberen onze medewerkers duidelijk te maken dat het bij onze professionaliteit hoort. En dat we er trots op mogen dat het ons allemaal lukt." Dat neemt niet weg dat ook Kleinjan zich af en toe verbaast over de regels. "Dat we dagelijks de temperatuur van een koelkast moeten meten, dat snap ik niet nee. Je moet niet alles willen reguleren en controleren. Sommige dingen horen nou eenmaal bij de risico's van het leven en die moet je accepteren."

Kleinjan is blij dat het personeel zo positief is over Carintreggeland. "Wij hebben anderhalf jaar geleden onze organisatiestructuur totaal veranderd. We hebben het aantal lagen in de organisatie gereduceerd en kennen nu nog drie lagen: Raad van Bestuur, managers en teams. Het voornaamste doel hiervan was niet om geld te besparen, maar om met zelforganiserende teams te gaan werken. Dat betekent dat de verzorgenden nu veel eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben. En dat bevalt goed, zo horen wij van hen terug. Ik weet zeker dat deze manier van werken bijdraagt aan een grotere tevredenheid onder het personeel én dat we hiermee beter kunnen aansluiten bij de wensen en behoeften van onze bewoners. En daar doen we het uiteindelijk allemaal voor."



Aanbevelingen

Aandacht

Uit de 150 inzendingen die bij Trots op Ouderenzorg binnenkwamen, blijkt zonneklaar dat zorg voor kwetsbare ouderen staat of valt bij aandacht. Vrijwel alle reacties ondersteunen daarmee punt 2 van het manifest: aandacht is net zo belangrijk als verzorging en veiligheid.

Bij goede zorg staan toewijding en inlevingsvermogen voorop. Ouderen en hun naasten ervaren dan respectvolle, liefdevolle en humorvolle bejegening. Zorgmedewerkers ervaren dan voldoening en zijn trots op hun werk. Aandacht is niet alleen voor ouderen van belang, ook aandacht voor mantelzorgers is belangrijk. Deskundige adviezen en warme ondersteuning op moeilijke momenten stellen mantelzorgers in staat om van betekenis te blijven voor hun dierbare. Goed contact tussen zorgmedewerkers en familie is essentieel.

Kleinschaligheid

Veel reacties laten een voorkeur voor een kleinschalige manier van wonen zien. Ouderen en familie die zowel grootschalige als kleinschalige zorg meemaakten, noemen het een verschil van dag en nacht. Dagelijkse huishoudelijke taken, de geur van net gestreken was, versgebakken cake of het avondeten dat staat te pruttelen; het voelt vertrouwd en is overzichtelijk. Naar buiten kunnen voor een wandelingetje of een bezoekje. Familie en vrienden die op elk moment van de dag welkom zijn. Een vaste groep medewerkers en een huiselijke sfeer. En bij voorkeur komen de specialist ouderengeneeskunde, de verpleegkundig specialist, de bewegingsagoog en de welzijnswerker op afgesproken tijden of op afroep langs.

Een mooi voorbeeld is Wichumerloo, een kleinschalige voorziening voor de bewoners van het Gelderse dorp Wekerom. Ontstaan vanuit de gemeenschap en mogelijk gemaakt in samenwerking met zorgorganisatie Bethanië, Zorgkantoor Menzis en een bijdrage uit Waardigheid en Trots. Er zijn veel meer succesvolle voorbeelden van klein georganiseerde initiatieven. Toch getuigen de reacties ook van succesvolle kleinschaligheid binnen grote organisaties. Hetzelfde geldt voor thuiszorg. Wanneer er hechte teams met vaste medewerkers zijn en zij voldoende tijd krijgen, kunnen thuiszorgmedewerkers ervoor zorgen dat ouderen op een verantwoorde manier thuis kunnen blijven wonen, ook als de zelfredzaamheid afneemt.

Betrokkenheid

Een organisatie moet in alles de kwetsbare oudere vooropstellen. Het management laat zich dan leiden door wat zorgmedewerkers aangeven en zorgt ervoor dat er nooit vervelende situaties ontstaan door personeelstekort. Zo'n organisatie weet dat er naast verzorging en verpleging voldoende tijd moet zijn voor spelletjes, koken, bakken, het lakken van nagels, of om zomaar even met een bewoner te gaan zitten met een kopje koffie. Dat zijn organisaties waar het management met grote regelmaat op 'de werkvloer' aanwezig is en als het nodig is de handen laat wapperen. Organisaties waar zorgmedewerkers trots zijn op hun collega's en hun vak. Waar ze vol energie van hun werk thuiskomen en uitkijken naar hun eerstvolgende dienst.

Ouderen, naasten en zorgmedewerkers zelf vinden het essentieel dat iedereen die bij de directe zorg betrokken is een 'bekend gezicht is'. Goede zorg is teamwork. Zorgmedewerkers vormen de kern, maar zij kunnen niet zonder de ondersteuning van behandelaars, activiteitenbegeleiders managers en vrijwilligers. Alleen als een team bestaat uit een vaste groep mensen is er sprake van vertrouwen en kan de zorg aansluiten bij de wensen van de oudere.

Vrijwilligers

Uit veel verhalen blijkt eens te meer de waardevolle bijdrage van vrijwilligers aan de ouderenzorg. Zij maken de breiclub mogelijk, hebben tijd voor een extra wandelingetje of het samen luisteren naar muziek. Vrijwilligers geven net dat extra beetje aandacht. In onze ogen mogen vrijwilligers echter nooit een vervanger of kostenbesparende oplossing zijn voor professionele zorgverleners. Daarom is het belangrijk om goede afspraken te maken over de aanvullende rol van onbetaalde krachten op het werk van de zorgprofessionals.

Vrijheid

Wanneer binnen de organisatie iedereen vanuit elke functie het welbevinden van de oudere voorop stelt, is bijna alles mogelijk. Zoals het echtpaar dat na zeventig jaar wordt gescheiden omdat de vrouw moet verhuizen naar een verpleeghuis. Wanneer ook de man niet langer zelfstandig kan blijven wonen, worden ze herenigd omdat het verpleeghuis besluit een paar regels maar even aan de kant te zetten. Zo konden ze hun laatste nachten samen hand in hand doorbrengen.

Zoiets lukt alleen als zorgmedewerkers de ruimte krijgen om te variëren en te improviseren. Het gaat niet altijd om zulke uitzonderlijke wensen. Zorgmedewerkers zien wat nodig is en moeten daarnaar in vrijheid kunnen handelen. Natuurlijk, verzorging en verpleging moeten voldoen aan de wettelijke eisen. Maar een goede sfeer, een gevoel van veiligheid en vertrouwen komen voor ouderen en hun familie op de eerste plaats. Pas dan voelen ouderen zich gezien, gekend en in hun waarde gelaten. In zo'n omgeving kunnen zij zichzelf zijn, ondanks alle belemmeringen die hen van zorg afhankelijk maken.

Aandacht is een basisbehoefte. Uit de reacties blijkt dat die behoefte toeneemt wanneer door toenemende kwetsbaarheid de wereld steeds kleiner wordt. Goede zorg zit vaak in kleine dingen. Op er eerste gezicht lijken ze misschien onbelangrijk en bijzaak. Voor kwetsbare ouderen zijn deze kleine gebaren een essentiële dagelijkse behoefte, waarin de familie alleen maar kan voorzien als ze op bezoek zijn.

Buiten de gebaande paden

Familie en zorgmedewerkers zijn enthousiast over methodieken zoals belevingsgerichte zorg en de presentiebenadering, die goed ingepast kunnen worden in de dagelijkse routine. Een zorgmedewerker uit Overijssel geeft daarvan een mooi voorbeeld: een verpleeghuisbewoner die regelmatig naar het toilet moet om incontinentie te voorkomen, vindt dat zelf helemaal niet nodig en wordt dan boos. Maar als zij op hem toeloopt en zingt 'Hee ga je mee naar Zandvoort aan de zee' gaat hij lachend op haar uitnodiging in.

Pioniers zijn belangrijk. Zorgmedewerkers, behandelaars en managers die hun gezonde verstand volgen en het lef hebben om te experimenteren. Die zelf innovaties op poten zetten en tot een succes maken. Zoals in het verpleeghuis waar doortastende zorgmedewerkers het initiatief namen om met hulp van een diëtiste, een voedingsziekenhuis en Wageningen University een alternatief te vinden voor de vloeibare dieetvoeding waar de bewoners zo'n hekel aan hadden. Met als gevolg dat alle bewoners nu beter eten, hun voedingstoestand aantoonbaar verbeterde en alle zorgmedewerkers nu extra gemotiveerd omgaan met voeding.

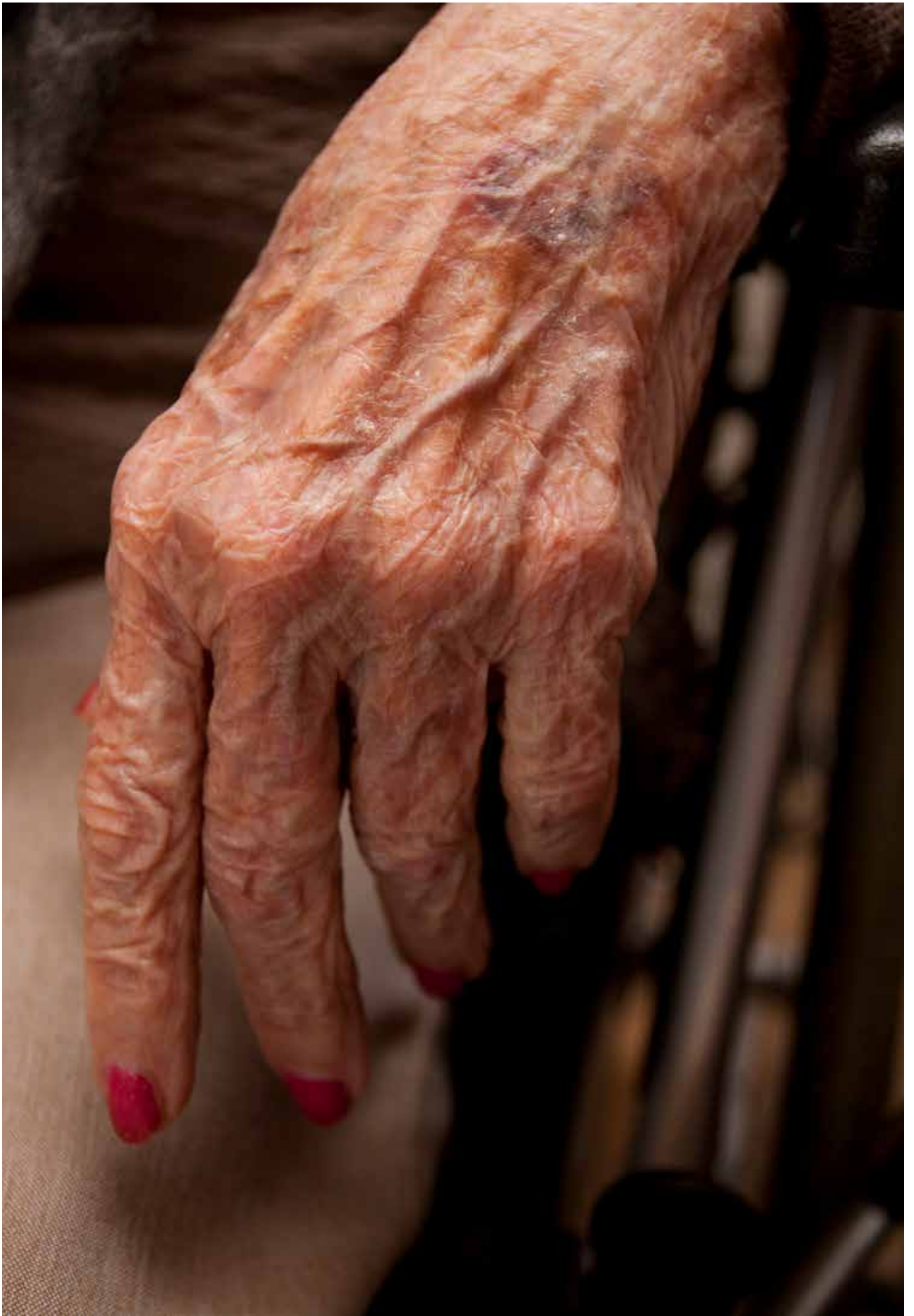
Vaak, zoals in bovenstaand voorbeeld, pakken zulke innovaties ook nog eens goedkoper uit dan de reguliere manier van werken. Zo zie je, Goede Zorg hoeft niet duur te zijn. Huizen waar managers geen torenhoog salaris krijgen en managementlagen beperkt blijven, houden meer geld over voor de zorg aan het bed.

Nog zo'n mooi voorbeeld vinden we in Utrecht. In tien jaar tijd zijn hier 260 vrouwen in de bijstand opgeleid tot verzorgende. Als dit initiatief navolging krijgt, kan een belangrijke bijdrage worden geleverd

aan het tekort aan gekwalificeerde zorgmedewerkers. Ook mensen uit andere beroepen hebben vaak een groot zorghart. Met een korte scholing kunnen zij als huiskamerassistent waardevolle bijdragen leveren aan zorgteams.

Liefdevolle zorg

Zo ziet goede zorg er dus uit. Voorbeelden genoeg. Organisaties groot en klein die op uiteenlopende manieren werken aan de zorg van de toekomst en die bereid zijn hun kennis en ervaring te delen met iedereen die daarom vraagt. Op die manier wordt het mogelijk op korte termijn overal liefdevolle zorg van hoge kwaliteit te leveren.



Alle verhalen

Familielid *{ man, 55, Groningen }*

Onze moeder is afgelopen herfst overleden. In haar laatste jaren is ze op een voortreffelijke manier verzorgd in het verpleeghuis. De aandacht voor onze moeder was heel groot en vooral warm. Ook de aandacht en het contact met de familie was bijzonder goed. Wij kunnen de onvrede over de ouderenzorg dan ook niet goed duiden. Nee, groot compliment voor alle medewerkers van het verpleeghuis de Marne.

Familielid *{ man, 59, Gelderland }*

Mijn dementerende vader woont sinds enige tijd in een verzorgingshuis. Het is daar echt geweldig: de rustige sfeer, de persoonlijke aandacht, de respectvolle benadering, een fijne eigen kamer maar ook een fijne openbare ruimte. En het belangrijkste: mijn vader leeft daar op en heeft het heel erg naar zijn zin. Helaas is deze setting door de aanzienlijke eigen bijdrage niet voor iedereen haalbaar.

Familielid *{ vrouw, 42, Noord-Holland }*

De plek waar mijn oma woont en verzorgd wordt is geweldig. Degenen die de zorg voor mijn oma hebben, doen hun werk en daarbij nog vele extra's. Ze zorgen ervoor dat mijn oma van 97 weer plezier heeft in het leven. Persoonlijke aandacht en liefdevolle behandeling. Echt een plek waar ik ook zou willen wonen als ik het zelf allemaal niet meer kan.

Familielid *{ man, 58, Friesland }*

Mijn moeder woont kleinschalig. Ik zit zelf in de zorg en hier kan je zorg leveren zoals je die wilt leveren! De bewoner is bepalend voor hoe het gaat; het is net als thuis.

Je slaapt zolang je wilt, ontbijt wanneer je wilt, komt er familie dan drinkt die een bakje koffie met wat zelfgebakken lekkers, je kan mee-eten, logeren, alles.

De mensen worden niet alleen gewassen en gevoed, maar er is ook leuke beweging, er wordt gewandeld, er worden musea bezocht, uitjes naar de boerderij georganiseerd, enzovoort. Kortom, ook het brein krijgt aandacht.

Zorgverlener *{ vrouw, 25, Zeeland }*

Kleinschalig wonen, het ritme en de regelmaat die de cliënten ervaren en hebben op de woning. Eén op één aandacht, veiligheid.

Zorgverlener *{ vrouw, 20, Zeeland }*

De liefde die ik aan de mensen kan geven.

Familielid *{ vrouw, 72, Zeeland }*

Goede verzorging en liefdevolle begeleiding.

Mantelzorger *{ vrouw, 67, Gelderland }*

Mijn moeder heeft de laatste jaren, nadat zij op 90-jarige leeftijd haar eigen huis verliet, een aantal keren moeten verkassen. Haar laatste huis was een verpleeghuis waar ze ruim twee jaar heeft gewoond. Vier weken geleden is ze overleden. Het eerdere verzorgingshuis was een ramp. Gebrek aan betrokkenheid, slecht management en veel te veel mensen op één persoon. Ze heeft zich daar heel eenzaam gevoeld. Na een ziekenhuisopname en een tijdelijke opname in een verpleeghuis (zeer rampzalig), ging ze naar een ander verpleeghuis. Ik ben daar gaan kijken en het voelde meteen zo goed dat ik mijn moeder daar met een gerust naartoe kon brengen. Wat het zo goed maakte, was de kleinschaligheid, zeer goed (wel te weinig) personeel, en een persoonlijke en betrokken benadering. Ik ben twee jaar vier tot vijf keer per

week bij haar geweest. Op allerlei verschillende momenten. De gezelligheid en huiselijkheid had alles te maken met een vaste groep verzorgenden. Verzorging op maat. Ze wisten wat de verschillende bewoners nodig hadden. Eigen boodschappen op zijn tijd, de geur van appeltaart, een makreel bij de lunch. Ik voelde me verweven. Verweven met de bewoners, met de verzorging en met het management. Ik ben met de bewoners gaan schilderen en dat blijf ik ook doen. Ik heb gezongen, ik heb blije gezichten gezien en er was vooral aandacht. In deze jaren was er bij mijn moeder alles: verdriet, verwarring, pijn, vertedering, vrolijkheid. Op het eind was er alleen fysiek contact, teder, mooi en daar was allemaal ruimte voor. Ik ondervond zelfs nog steun in mijn proces en dat heeft gemaakt dat ik heel dichtbij kon blijven. Ik heb meerdere malen tijdens contactavonden aangegeven dat ik alle lof heb voor hoe het daar gaat. Vaak ging ik 's avonds omdat ze vooral dan onderbezet waren. De kracht zat hem ook in het vervangen van elkaar bij ziekte. Geen vreemde verzorgenden. De stagiaires die er zijn, leren hoe het kan.

Zorgverlener *(vrouw, leeftijd en provincie onbekend)*

Een vriend vertelde me dat u contact zoekt met mensen die positieve ervaringen met ouderenzorg hebben. Ik heb, na een vrijwillige omscholing (ik was Neerlandica), vier jaar met heel veel plezier als helpende gewerkt. Vooral bij dementerende ouderen. Aan een groot aantal van hen heb ik heel mooie, warme herinneringen. Mijn motto was: zorgen is ontmoeten. Door de bezuinigingen vielen er steeds meer ontslagen. Dat heeft mij uiteindelijk een burn-out opgeleverd: ik kon niet meer goed voor de mensen zorgen. Mensen hebben recht op goede, liefdevolle zorg. Maar al die ervaringen en al die ontmoetingen met al die mensen blijven onaangestast: ze zijn Echte Rijkdom! Veel herinneringen heb ik opgeschreven. Het zijn korte columns geworden. Ook heb ik een paar boekjes over dit thema getekend en geschilderd.

Manager ouderenzorgorganisatie *(man, 45, Noord-Brabant)*

Wij geven mensen met dementie op diverse locaties vrijheid en nemen zoveel mogelijk belemmeringen weg door ze middels technologie op een elegante manier de juiste richting op te sturen. Zo kunnen ze alleen maar op hun eigen kamer terecht komen, stuurt de lift hen altijd naar de juiste etage, ongeacht de knop waarop gedrukt wordt en kunnen mensen met dementie veilig naar buiten met behulp van gps en het inschakelen van diverse buurtbewoners.

Persoonlijk begeleider in een verpleeghuis *(man, 50, Zeeland)*

Kleinschaligheid en een goed samenwerkend team. Initiatieven op het gebied van welzijn. Activiteiten die georganiseerd worden. Een goed contact met vrijwilligers.

Thuiszorgmedewerker *(vrouw, 47, Noord-Brabant)*

Wat mij zo trots maakt op de ouderenzorg, en dan spreek ik vanuit de thuiszorg, is dat we ouderen een fijne oudere dag mogen bezorgen in hun eigen huis. Als thuiszorg kunnen we de zorg bieden zodat ouderen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en hier mogen sterven. De woning die zij als thuis beschouwen. Met de eventuele nodige hulpmiddelen en samen met andere disciplines, mantelzorgers, enzovoorts, zorgen we ervoor dat ze zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, hun eigen regie kunnen behouden. Het zou dan ook fijn zijn dat de overheid hier meer geld in zou steken. We merken nu dat de druk heel hoog wordt, vooral bij de mantelzorgers. Dit komt omdat zij nog steeds het meeste moeten doen voordat wij als thuiszorg dingen over mogen nemen. Toch moeten ouderen zolang mogelijk thuis blijven wonen. Helaas gaat dit ten koste van de mantelzorgers die het vaak niet of nauwelijks meer aankunnen omdat zij zoveel op moeten vangen als hun vader, moeder, partner of andere geliefde zichtbaar lichamelijk en/of geestelijk achteruitgaat. Wij, als thuiszorgmedewerkers, mogen alleen de noodzakelijke zorg bieden, meer niet, terwijl de ouderen nog zoveel andere zorg nodig hebben. Vrijwilligers liggen niet voor het oprapen, familie hebben velen weinig of niet of zijn zelf op leeftijd (de ouderen die wij in zorg hebben, hebben vaak al een respectabele leeftijd van eind 80 of in de 90). Thuis blijven wonen wordt soms erg moeizaam omdat er niemand dicht in de buurt is, valincidenten en

crisisopvang komen vaker voor. Pas als het laat of té laat is gebeurd er iets. Ik blijf nog steeds met veel plezier in de ouderenzorg werken doordat ik weet dat de cliënten het fijn vinden als wij komen. Al is het maar voor even. Ik geef ze de zorg die ze nodig hebben en soms wat meer. Hier haal ik mijn voldoening uit.

Zorgverlener [vrouw, 34, Utrecht]

In ons verpleeghuis is er veel ruimte voor kunst en muziek. Demente bewoners krijgen hun favoriete muziek te horen en bloeien weer helemaal op. Aan de muur hangen paginagrote foto's die aan vroeger doen denken, zodat herinneringen leiden tot bijzondere gesprekken. We gaan met bewoners naar musea, hebben een koor en treden regelmatig op.

Familielid [vrouw, 64, Utrecht]

Ik ben de jongste uit een grote familie; mijn broers en zussen zijn – voor zover ze nog niet zijn overleden – afhankelijk van zorg. De oudste woont in het zuiden van het land en heeft geen kinderen. Voor mij als mantelzorger is het niet zo makkelijk om voor ieder ditje of datje een paar uur in de auto te zitten. Gelukkig zijn er veel goede mensen om hem heen. Soms echter, is het door de fysieke afstand moeilijk om alles in de gaten te houden. Ik vermoedde dat een buurvrouw uit was op de erfenis; ze trok steeds meer geldzaken naar zich toe en mijn broer vond het wel handig. Ik kon niks bewijzen en mijn vermoeden bespreekbaar maken met mijn broer stuitte op onbegrip ("De buurvrouw was zó aardig, ze bracht zelfs iedere dag een biertje langs."). Gelukkig hield het verpleeghuis van de aanleunwoning van mijn broer de boel ook goed in de gaten! Zij hebben uiteindelijk de politie ingeschakeld, voordat het financieel misbruik onomkeerbaar was geweest.

Zorgverlener [vrouw, 28, Noord-Brabant]

Mijn positieve ervaring is het hart dat mijn collega's en ikzelf voor de zorg hebben. Dit merkte ik toen mijn opa op sterven lag en ik aan de andere kant stond. Het is fijn om te merken hoe fijn ze ons begeleid hebben en hoe goed ze voor mijn opa hebben gezorgd. En de voldoening en de dankbaarheid die je krijgt van het werk. Wat ik wel merk en ondervind is dat er te weinig personeel ingezet kan worden om de zorg te geven die de mensen nodig hebben. Zorgverleners raken uitgeput en gestrest omdat er veel extra diensten moeten worden gedraaid en zij niet de tijd hebben om de zorg te geven die ze graag zouden willen geven. De bewoners zijn hiervan de dupe. We kunnen niet iedereen op tijd verzorgen zodat ze naar activiteiten of afspraken kunnen. Ook kunnen we niet meer even de tijd nemen om een gesprekje te voeren en wat extra aandacht geven. Dit vind ik heel jammer.

Leidinggevende in de zorg [vrouw, leeftijd onbekend, Zuid-Holland]

Verschillende disciplines zijn hun samenwerking gaan verbeteren, zodat de zorg aan bewoners omhoog gaat, maar ook dat de aansturing naar het zorgteam op elkaar afgestemd is. Het zorgteam kan daardoor zich verder gaan ontwikkelen.

Familielid [vrouw, 67, Overijssel]

Voor een ongehuwde tante van 94 jaar zochten wij een plekje om in alle rust en met goede zorg haar laatste jaren door te brengen. We vonden dat plekje. Het is kleinschalig opgezet en er zijn negen bewoners. Er is een visie: verzorgen zoals je zelf verzorgd zou willen worden. Vanuit die visie is de zorg en aandacht heel goed. Bovendien is er tijd voor een praatje en er is meeleven voor de situatie waarin iedereen zich bevindt. Er zijn gezellige huiskamers, eenpersoonsslaapkamers en prima badkamers. Ook is er een eigen keuken, waarin elke dag gekookt wordt, wat natuurlijk de eetlust ten goede komt. Het personeel is erg vriendelijk, ook voor familieleden. Er werken verpleegkundigen, verzorgenden, huishoudelijke hulpen en uiteraard vrijwilligers, waar ik er zelf ook een van ben. En iedere keer als ik kom voel ik de goede sfeer. Ik hoop dat dit tehuis nog lang door mag gaan, want het is voor de mensen die speciale zorg nodig hebben een thuishaven.

Mantelzorger [man, 58, Noord-Holland]

Ik wil graag een compliment geven voor het wijkzorgteam. Ik had hen ingeschakeld toen ik merkte dat mijn moeder zichzelf niet meer goed waste en er ongelukjes met de toiletgang gebeurden. Wat mij opviel was dat alle leden van het team vooral bezig waren met verzorgen. Soms moest er iets geregeld of ingevuld worden en toen heb ik gevraagd of ze daar een leidinggevende of administrateur voor hadden. Maar nee hoor, dat deden ze allemaal tussendoor. Ze bespreken de zaken tussen de huisbezoeken door en verdelen de taken onderling. Meestal kwamen ze op de afgesproken tijd, maar soms was er iets aan de hand bij hun vorige bezoek en kwamen ze later. Maar dan belden ze zodat ik wist wat er aan de hand was. Wel lastig als ik naar mijn werk moest, maar zulke ongemakken moet je maar op de koop toe nemen, vind ik. Beter dan dat er weer een of andere dure oplossing voor wordt gevonden. Conclusie: deze mensen zien wat nodig is, denken na, gaan goed met hun tijd om, zonder druk te leggen op de verzorgde of haar omgeving. Mijn moeder is in september overleden. Ik kijk met een goed gevoel terug op de periode dat ik haar samen met deze fantastische mensen heb mogen verzorgen.

Zorgverlener [vrouw, 24, Zeeland]

Tijdens mijn opleiding heb ik op een woongroep voor dementerende ouderen gewerkt. Hier woonden zeven ouderen bij elkaar, allemaal dames. Op een ochtend ging de telefoon. Het was de beste vriendin van Antje, een van onze bewoonsters (fictieve naam). Zij vroeg hoe het ging met Antje en vertelde over hun vriendschap. Ze vond het erg moeilijk dat ze niet meer bij Antje op bezoek kon komen in verband met haar eigen hoge leeftijd en haperende gezondheid, maar ze zou zo graag Antjes stem nog eens willen horen. Dus ik vroeg aan haar of ze Antje misschien aan de telefoon wilde. We wisten beiden niet hoe dit zou uitpakken, aangezien Antje al een tijd niet meer praatte en alleen wat klanken uit kon brengen. Maar toen gebeurde het wonder. Op het moment dat ik de telefoon aan Antjes oor hield en Antje de stem van haar vriendin hoorde, kreeg ze tranen in haar ogen, een stralende lach op haar gezicht en ze stamelde de naam van haar vriendin. Ze gaf ook heel duidelijk antwoord toen haar vriendin vroeg hoe het met haar ging. Dit was zo ontzettend mooi en vooral erg bijzonder om hier getuige van te zijn. Ik stond het met kippenvel te bekijken en moest stiekem een traantje wegpinken. Het was echt een gouden moment!

Oudere [vrouw, 88, Noord-Brabant]

Mevrouw is erg tevreden over het verzorgingshuis waar haar schoonzus zat. Veel aandacht voor de ouderen en goede zorg. Er zijn alleen oudere verzorgenden die volgens haar nog een goede opleiding hebben gevolgd.

Familielid [vrouw, 45, Gelderland]

De liefdevolle zorg en betrokkenheid van de verzorgenden.

Specialist Ouderengeneeskunde [vrouw, 47, Overijssel]

We werken met veel liefde en respect voor de cliënten en hun naasten in onze verpleeghuizen. We leveren zorg op maat, steeds opnieuw, zo goed als we kunnen. Samen met collega's die hetzelfde doel hebben, bereiken we fantastische dingen. Aandacht, betrokkenheid, kennis en vaardigheden, dat alles tezamen maakt dat we fantastisch werk kunnen leveren, juist tegen alle vooroordelen in. We werken kostenbesparend in de ouderenzorg, doordat we vooruitdenken, lijnen uitzetten samen met cliënten en naasten, hen behoeden voor ongewenste diagnostiek en behandeling. Het werken met ouderen, ook in een verpleeghuis (waar velen die er nog nooit geweest zijn een wereldvreemd idee over hebben), is fantastisch werk!

Voorzitter Stichting [man, leeftijd onbekend, Gelderland]

In ons dorp is eind 2010 een burgerinitiatief gestart om een eigen woonzorgcentrum in het dorp te realiseren. Dankzij private financiering door een betrokken dorpsbewoner (een lening van zeven miljoen euro), samenwerking met een professionele zorgorganisatie en de voortvarende medewerking van

college B&W en gemeenteraad, werd in vijf jaar tijd een prachtig zorghuis gerealiseerd. Inwoners van ons dorp kunnen nu tot hun levensende in hun eigen woonplaats blijven wonen in een van de 36 appartementen beschut of beschermd wonen (inclusief twee woongroepen voor dementerenden). Er is sprake van scheiden wonen en zorg. Samen met de zorgorganisatie en bijna 150 vrijwilligers, is de leefbaarheid en vitaliteit van het dorp en onderlinge band enorm versterkt. Ons zorghuis is een dorp in het dorp, waar burens elkaar blijven treffen. In 2015 heeft de zorgorganisatie in het kader van Waardigheid en Trots ons kleinschalig woonzorgcentrum als best-practice gepresenteerd. Onze doelstelling is om op verantwoorde en innovatieve wijze extramurale intensieve langdurige zorg te verlenen, met inzet van mantelzorgers en dorpsgenoten. Wij durven te stellen dat er een aansprekend resultaat is bereikt. Wonen en intensieve zorg in eigen buurt, met een hoge mate van burgerparticipatie. De bewoner/zorgvrager heeft en houdt de regie. Het zorgkantoor heeft constructief meegedacht en meegewerkt aan de zorgbekostiging via PGB en VPT. Kortom, wij zijn trots op dit 'tegenstroomse' burgerinitiatief en laten graag anderen delen in ons succes.

Vrijwilliger (vrouw, 73, Limburg)

Het geduld dat de mensen in de zorg in elke situatie kunnen opbrengen vind ik geweldig! Luister eens aandachtig naar ouderen en leg eens een arm om hen heen. Als vrijwilliger ervaar ik dat dit wonderen kan doen. Geen robots s.v.p. die eenzaamheid kunnen oplossen! Mensen hebben behoefte aan menselijke warmte en dat hebben ouderen ook verdiend na een leven van hard werken!

Vrijwilliger (vrouw, 85, Zeeland)

De medewerkers zijn lief voor de bewoners en er zijn veel activiteiten waar de mensen aan mee kunnen doen. De cliënten zijn over het algemeen heel tevreden en blij met hun leven in en verpleeghuis; mop-perpotten heb je overal. Het is goed om daar vrijwilliger te zijn. We doen het met plezier en hopen op deze manier bij te kunnen dragen aan het welbevinden van de bewoners.

Zorgverlener (vrouw, 46, Noord-Holland)

Als het zorgen in je bloed zit en je hart bij dementerenden ligt, is het zo fijn om een lach op hun gezicht te krijgen en te hopen dat je ze hun op hun manier gelukkig kan maken. Het is alleen zo jammer dat je verbonden bent aan zoveel administratie en regeltjes.

Zorgverlener (vrouw, 47, Zeeland)

De dankbaarheid die je ontvangt van de bewoners.

Informele zorgaanbieder (vrouw, 26, Noord-Holland)

Mijn positieve ervaring binnen de ouderenzorg is dat er mensen werken die het hart op de juiste plek hebben zitten. Vaak werken ze meer en langer dan waarvoor ze betaald worden en die devotie is erg inspirerend! Met een disco voor ouderen, proberen we vanuit informele zorg de ouderenzorg wat te ontlasten. Oude tijden herleven tijdens deze ouderwets gezellige middag, waardoor er (in het kort gezegd) meer beweging, energie en levenslust is. En daarnaast worden sociale contacten onderhouden en versterkt.

Familielid (vrouw, 57, Zuid-Holland)

De moeder van mijn vriend woont al vele jaren in een verpleeghuis. Ze is al jaren zwaar dement en spreekt niet meer. Ze is echter met activiteiten goed uit haar sluimertoestand te halen en houdt van aandacht en aanrakingen. Dit wordt beloond met haar tandeloze blije lach. Behalve wat akkefietjes van administratieve aard, is mijn vriend zeer tevreden over de zorg voor zijn moeder. Een gedreven team verpleegkundigen, ondersteund door minstens zo gedreven vrijwilligers, zorgt voor een prettige sfeer. Ter illustratie: afgelopen zaterdag werd mijn schoonmoeder 81 jaar. Omdat we vorig jaar haar 80e verjaardag niet konden vieren wegens een hardnekkige bacterie op de afdeling, wilden we haar deze keer extra aandacht geven. We troffen de jarige aan in een feestelijke omgeving met bloemen en slingers, kijkend

naar haar lievelings-dvd met schapen en lammetjes. Dat vond ze zichtbaar fijn. Ze was mooi aangekleed en wat mij ontroerde was het prachtig ingevlochten lange grijze haar waar sneeuwkllokjes in verwerkt waren. Die ochtend bleek al uitgebreid aandacht besteed te zijn aan de jarige. Er was gezongen en gesnoept, vertelde de activiteitenbegeleidster, die ook liet zien dat er een papieren lenteboeket was gevouwen.

We ontvingen een uitgebreide lijst waarop we achtergrondinformatie en vooral de muziekvoorkeur van mijn schoonmoeder kunnen invullen. Met deze informatie wordt per bewoner een persoonlijke muziek afspeellijst samengesteld door studenten. Muziek doet veel! Mijn vriend en ik namen mijn schoonmoeder in haar rolstoel mee naar het restaurant van de instelling. Vanuit de afdeling werd geregeld dat de gepureerde lunch voor de jarige aldaar werd geserveerd. Rond theetijd brachten we een kleurrijke traktatie voor iedereen die aanwezig was op de afdeling. Binnenkomend met het muziekje van mijn trekharmonica, werd door de jarige en wat medebewoners direct enthousiast meegehumd en bewogen. De traktatie viel zichtbaar in de smaak. Hondje Jojo smulde van de kruimels op de vloer en liet zich gewillig aaien. Het was fijn dat het personeel in de buurt was, maar op de achtergrond bleef en ons daarmee alle ruimte bood een gezellig moment te beleven met de jarige en haar afdelingsgenoten!

Zorgverlener [vrouw, 50, Zeeland]

Wat ik zie is dat er in alle omstandigheden zorgverleners zijn die volhouden en liefdevolle zorg blijven verlenen. Ik was zo blij met Hugo Borst, die zelf heel goed heeft beschreven hoe op de werkvloer dagelijks geweldige dingen gebeuren, maar dat die zorg door de omstandigheden, bezuinigingen en steeds nieuwe regelzucht bemoeilijkt wordt. En ik vind het jammer dat er nu weer in dit meldpunt gevraagd wordt naar huizen die het goed doen. Want overal zijn tekorten en problemen, alleen het ene huis weet dat beter te verbergen dan het andere. En als het vandaag goed gaat, kan het morgen anders zijn, daar zijn vele voorbeelden van. Dus wat mij betreft: alle hulde voor de zusters (en broeders) die blijven en doorgaan en er elke dag weer het beste van maken en veel meer doen dan waarvoor ze betaald worden. Want het maakt niet uit of je in een goed of slecht huis zit. Nou ja, wel een beetje, maar het maakt vooral uit of je gezien wordt, als mens. En dat er naar je omgekeken wordt. Dus als je blijft, laat dit meldpunt niet een nieuw ranglijstje worden waar managers mee gaan scoren, maar heb het over die verzorgenden die overal zijn en hele grote complimenten en steun verdienen en dat er eindelijk eens naar hen geluisterd gaat worden.

Zorgverlener [vrouw, 52, Zuid-Holland]

Het gaat gelukkig in de ouderenzorg nog steeds om de menselijkheid van de zorg. Zo kreeg ik een compliment van de 97-jarige dame. Zij zei me dat ik haar een hele fijne avond had bezorgd. Toen ik haar vroeg wat ik voor bijzonders gedaan had, zei zij: "Je hebt me koffie gegeven en met me gepraat over wat me bezighoudt." Wat deze dame tegen me zei, heeft mij ontroerd, omdat ik er niet bij stilsta wat persoonlijke interesse voor iemand kan betekenen. Dit soort kleine en onbewuste vormen van aandacht is iets waar ik als zorgmedewerker trots op ben. Ik zal dit dan ook altijd blijven doen, ondanks de werkdruk.

Familielid [man, 68, Gelderland]

Mijn ouders worden zeer goed verzorgd in hun verzorgingstehuis. Het personeel is zeer gemotiveerd. En er is een recreatieteam dat bijna iedere dag bezig is met spel, film en uiterlijke verzorging (nagels lakken). De catering is zeer goed verzorgd en het eten wordt gezamenlijk genuttigd in de recreatiezaal of, als het niet anders kan, op de eigen kamer. Het verplegend personeel loopt de benen onder de kont uit, maar blijft ondanks dat altijd even vriendelijk.

Familielid [vrouw, 61, Groningen]

Mijn moeder heeft een jaar in een verpleeghuis gewoond. Zij had een eigen appartement op een gesloten afdeling. Zij voelde zich beschermd en was omringd met hele lieve medewerkers. Ze hadden veel compassie, betrokkenheid en een geweldige attitude. Ook ik, als dochter van, heb me zeer gesteund gevoeld. Kan niet beter!

Zorgverlener [vrouw, 53, Zeeland]

Dat kleinschalig wonen op de dorpen zo goed loopt. Na 25 jaar in het grote verpleeghuis te werken voelde dat als tijd voor de mensen. Zes bewoners op een groep en wonen zoals thuis.

Zorgverlener [man, 45, Zeeland]

Kleinschalig wonen met mensen met dementie. Al jaren geleden ging het verzorgingshuis waar ik werk van grootschalig wonen en werken (veertien tot negentien cliënten op een afdeling) over naar zes tot zeven cliënten op een woning. Een cultuuromslag voor personeel, maar een daverend succes voor de cliënten.

Er is meer tijd voor de cliënt. We doen alles samen wat de zelfstandigheid van de individuele cliënt langer in stand houdt. Bijvoorbeeld de was, strijken, poetsen en koken. Je ziet cliënten die jaren grootschalig hebben gewoond opknappen. Ze kunnen weer meer zelf. Ze gaan beter eten omdat er nu op de woning nu wordt gekookt en men de geur al ruikt voordat men gaat eten.

Het is hier net als thuis; familie en vrienden komen langs wanneer zij willen. Dit kan op de eigen kamer of in de huiskamer en er kan koffie gezet worden wanneer men wil. Ook mogen cliënten koken voor de groep als ze dit leuk vinden. Of lekker naar buiten gaan, bijvoorbeeld op de duofiets. We hebben nu ook tijd voor een spelletje, om lekker samen te bakken, enzovoort

De sfeer is gemoedelijk, men lijkt elkaar te herkennen als men elkaar tegenkomt. Personeel wordt herkend. In het begin was er wat paniek bij zieke medewerkers, maar door een goede flexpool voor de hele regio, is dit goed opgelost. Vrijwilligers komen graag, zorgen voor het ontbijt, koffie en vermaak. De welzijnswerker runt de wandelclub en de creagroep. Er komen regelmatig artiesten optreden, de bewegingsagoog komt gymmen of andere bewegingsactiviteiten doen. De verpleegkundig specialist en arts komen iedere woensdag langs en andere disciplines komen zo nodig op afroep. Ik ben zeer enthousiast na een jaar of vijftien werken in een kleinschalig verzorgingshuis.

Familielid [vrouw, 65, Zuid-Holland]

Mijn moeder van 89 jaar woont sinds juni 2016 in een verpleeghuis, vanwege haar dementie op de gesloten afdeling. De verzorging, het activeren van de bewoners, de enorme rust op de afdeling, ondanks het harde werken van het personeel en soms de onrust van de dementerenden, alles bij elkaar verdient deze afdeling de grootste complimenten! Mensen worden in hun waarde gelaten, uiteraard per persoon verschillend. Familie wordt uitgebreid op de hoogte gehouden, er wordt dagelijks gerapporteerd. Dus nogmaals, de allergrootste complimenten, wat ik zelf ook regelmatig aan de verzorging doorgeef.

Familielid [vrouw, 72, Gelderland]

Alleen maar positieve ervaringen over de wijze waarop mijn ouders worden verzorgd. Helaas is mijn vader vorige week overleden, maar de manier waarop mijn moeder nu liefdevol door alle medewerkers wordt opgevangen is in één woord fantastisch. Natuurlijk, ze hebben het geluk dat ze vijf kinderen hebben die veel van hen houden en ook alles doen om hun leven te veraangenamen. We zijn echter niet in staat om hen 24 uur per dag te verzorgen. We zijn dan ook heel dankbaar dat mijn moeder daar heel goed begeleid en verzorgd wordt.

Thuiszorgmedewerker [vrouw, 23, Zeeland]

Dat veel ouderen blij zijn als ze worden geholpen en ook laten blijken dat ze dankbaar zijn.

Zorgverlener [vrouw, 57, Zuid-Holland]

Ik werk zelf in een kleinschalig woonproject. Ik heb 25 jaar in de reguliere zorg gewerkt en voelde me de trekpop van de trekpop van de organisatie. Ik ben hier in een warm bad terechtgekomen. Je kan de tijd nemen om met de oudere bezig te zijn. We beginnen met genoeg personeel waardoor iedereen op tijd kan ontbijten en nog wat aan de ochtend heeft om vervolgens even een wandeling buiten te maken of iets anders gezelligs te gaan doen. We hebben een baas en die zorgt dat alles op rolletjes loopt. We

hebben weinig administratie, zoals het vroeger ook ging en het verloopt goed. De ouderen zitten niet gesloten en kunnen 's zomers heerlijk buiten zitten onder toezicht van personeel.

Zorgverlener [vrouw, 50, Zeeland]

Het positieve van de ouderenzorg waar ik werk (groep psychogeriatrische cliënten van zes of zeven personen), vind ik dat we het beleid samen met de eerste contactpersoon van de oudere maken in een ondersteuningsplan. De meeste eerste contactpersonen weten hoe de cliënt geleefd heeft en wat belangrijk voor ze is. Dit kan in het ondersteuningsplan worden opgenomen zodat alle hulpverleners hierop kunnen inspringen. Belangrijk gevoel; 'ze kennen mij'. Het gevoel van veiligheid en vertrouwen. Ook het zorg op maat geven vind ik positief werken voor alle partijen. Een ouderwetse Zeeuwse uitspraak is: Lukt ut vandehe nie, dan lukt ut merrihen we! (Lukt het vandaag niet, dan lukt het morgen wel). Dit houdt niet alleen in dat we het werk dat vandaag niet lukt morgen ook wel kunnen doen. Het betekent vooral ook; heeft de cliënt geen zin om vandaag iets te ondernemen, dan vast morgen wel. Er wordt niet altijd bij stilgestaan dat ouderen soms weleens een rustdag tussendoor willen. Ze zijn niet altijd te motiveren om actie te ondernemen. Wij als team hebben hier oog voor. Dat doet de mens goed. Ook eens even niets hoeven doen. En het mooie is dat je, door even tijd te nemen om iemands hand vast te houden, je de oudere zoveel geeft dat je er ook vaak zoveel voor terugkrijgt. Een glimlach, een knikje of een dankbaar hart. Het gevoel van eenzaamheid weg te nemen. Mijn ervaring is dat positieve aandacht, échte belangstelling voor de mens, de meest effectieve manier is om een oudere blij en gelukkig te zien.

Zorgverlener [vrouw, 53, Overijssel]

Ik werk als woonbegeleidster bij een kleinschalig wonen verpleeghuis. Met tien woningen van zes tot zeven bewoners, waarvan negen psychogeriatrisch en één somatisch. Ondanks dat ik vind dat er op elke woning een huiskamerassistent zou moeten zijn, vind ik toch dat we prima zorg verlenen. Dit komt door de vele vrijwilligers en de bouw van het tehuis. De gang loopt rond, waardoor de bewoners vrij rond kunnen lopen, ook zijn er twee binnentuinen, waar in de zomer de bloemen weelderig bloeien en groente en fruit wordt verbouwd. Ook hier kunnen de bewoners vrij rondlopen, heerlijk zitten of, als men wil, roken. Verder komen de gangen uit in een centrale ontmoetingsruimte waar de bewoners met het bezoek kunnen zitten. Dit ontlast de drukte op de woning, waardoor daar de rust bewaard wordt. Verder ben ik ervan overtuigd dat het geven van belevingsgerichte zorg voor een beter welzijn van de bewoners zorgt. Zelf heb ik deelgenomen aan het "vederproject". Dit is een methode waarbij je door middel van theater, zang, poëzie en reminiscentie de communicatie met de bewoner probeert te verbeteren, waardoor de zorg en omgang beter gaat. Dit doen we d.m.v. huiskamervoorstellingen, maar het wordt ook toegepast in de 24-uurs zorg. Deze methode sluit mooi aan bij de belevingsgerichte zorg en geeft ook de medewerker meer werkplezier. Rustgevende medicatie hoeft hierdoor minder te worden gegeven. Steeds meer collega's zie ik over de drempels stappen, van het durven zingen met de bewoner of een beetje theater spelen. Erg mooi om te zien.

Om een klein voorbeeld te geven van hoe het gaat, hier een voorbeeld: een bewoner moet naar het toilet omdat hij anders incontinent zou zijn. Maar als je hem vraagt dan hoeft hij niet, wordt boos en vraagt waar ik me mee bemoei. Maar als ik al zingend aankom van "Hee ga je mee, naar Zandvoort aan de zee", dan lacht hij al en staat moeiteloos op. Dit alles geeft me enorm veel plezier in het werk. Maar dat neemt niet weg dat ik me mateloos irriteer aan alle regeltjes van registreren, lijstjes invullen, sloten overal op en het niet mogen uitvoeren van bepaalde taken door niveau 2, terwijl ze dit jarenlang zeer vakkundig hebben gedaan.

Zorgverlener [vrouw, 51, Noord-Brabant]

Ik werk sinds drie jaar als Nederlandse leidinggevende in de ouderenzorg in België. We leveren daar zorg met minder zorgmedewerkers dan in Nederland: één verzorgende op een groep van dertien mensen met dementie. Toch durf ik te zeggen dat we kwaliteit van zorg leveren. Ik zie zelf het grote verschil in de ondersteunende diensten. Naast de verzorgenden, werken er huishoudelijk medewerkers die het huis

schoonhouden. Het eten wordt gekookt in een centrale keuken. In Nederland moet de verzorgende ook het eten maken. Prima gedachte om dit samen met de bewoners te doen, maar in de praktijk kunnen de bewoners dit vaak niet meer, dus waar zit dan de meerwaarde? Verder werken de fysiotherapeut, ergotherapeut en activiteitenbegeleider op de afdeling. Op de momenten dat zij in de groep zijn, kan de verzorgende bijvoorbeeld iemand in bad helpen. Helaas zijn er ook bij ons momenten dat er korte tijd geen toezicht in een leefgroep is, maar door bovengenoemde punten komt dat maar beperkt voor. Ik moet er wel bij vermelden dat men in België minder waarde hecht aan inrichting. Ons gebouw is oud, er is achterstallig onderhoud en het meubilair zou in Nederland al lang vervangen zijn. De kostenverdeling ligt dus ook wel iets anders. Regeldrift en inspectienormen zijn zeker vergelijkbaar.

Familielid *[vrouw, 57, Zuid-Holland]*

Liefdevolle verzorging en begrip voor de kwetsbare ouderen. Het team geeft veel en doet elke dag enorm haar best om er een leuke dag van te maken. Iets lekkers voor de lunch, een geur van gebakken cake in de huiskamer. Echter ook negatief: te weinig personeel op de groep, regelmatig niemand in de huiskamer omdat er één iemand werkt en een bewoner elders aan het helpen is. Bewoners kunnen niet alleen zijn, ze eten dingen op [servet/roos uit de vaas]. De verzorgenden moeten voortdurend keuzes maken. Hoe frustrerend is het dat je wel iets wilt organiseren, maar geen handen hebt. Waar haal je energie vandaan als de inzet niet beloond wordt? Er is geld is nodig om de salarissen te verhogen zodat de jeugd dit mooie vak wil leren.

Trainer zorgprofessionals en vrijwilliger in de ouderenzorg *[vrouw, 51, Limburg]*

Ik zie dat zorgorganisaties met name oog krijgen voor het belang van ondersteuning van vrijwilligers in de ouderenzorg. Zij doen zulk waardevol werk voor en met ouderen in verpleeghuizen, in de dagbesteding, tijdens dagactiviteiten en vooral ook in het geven van warme aandacht en een luisterend oor. Dit werk wordt steeds belangrijker, terwijl de zorgvraag van bewoners van verpleeghuizen steeds complexer wordt. Zorgorganisaties zien het belang van deskundigheidsbevordering en bieden hun vrijwilligers scholing aan, bijvoorbeeld in het omgaan met onbegrepen gedrag van ouderen met dementie. Ondanks alle bezuinigingen in de zorg kan dit gelukkig gefinancierd worden uit de gelden van 'Waardigheid en Trots'. Wij geven deze scholing in Zuid-Limburg aan vrijwilligers. Het is voor ons een feest om hen een cursus aan te bieden, en te luisteren hun verhalen vanuit het grote hart dat zij hebben voor hun demente medemensen. Ik heb groot respect voor hen!

Zorgverlener *[vrouw, 56, Zuid-Holland]*

Als verzorgende ben ik blij dit beroep te mogen uitvoeren. De glimlach van de cliënten, hun verleden, de samenwerking tussen cliënten, mantelzorgers en medewerkers is zo menselijk dat ik als mens down to earth denk en handel. Het basale waar wij als mens naar verlangen.

Zorgverlener *[man, 28, Utrecht]*

De passie en warme zorg waarmee er dagelijks omgegaan wordt met hulpbehoevende dementerende mensen. Er wordt met zoveel respect omgegaan met dementerende mensen. Zorgmedewerkers kunnen zichzelf hierin compleet wegcijferen en volledig gaan voor de zorg en dagbesteding van deze hulpbehoevende mensen.

Vrijwilliger *[vrouw, 58, Noord-Brabant]*

Ik vind dat wij als collega's goed naar bewoners luisteren en er alles aan doen om aan hun wensen tegemoet te komen. 'Nee' bestaat niet, wel vragen we of ze even willen wachten. Dit omdat we dan even nog met een medebewoner bezig zijn. Ook is er altijd een collega in de huiskamer die liefdevol verzorgt. Afgelopen weekeind is een bewoner overleden, zonder familie. Maar we stonden wel met vier collega's erbij om haar te ondersteunen. We hebben nadien met zijn allen een traantje moeten laten. Wij zijn van mening niemand alleen hoeft te sterven. Na haar overlijden kwam de broer van mevrouw helaas te laat,

maar hij was ons zeer dankbaar voor alle goede zorgen. Ik doe dit werk 43 jaar en nog altijd met plezier en liefde.

Mantelzorger [man, 61, Drenthe]

De meeste medewerkers zijn zeer betrokken bij de bewoners. Zij geven juist dat beetje extra waardoor de bewoner geen patiënt is, maar zich thuis voelt. Gelukkig worden de regels, in het belang van de bewoner, wat soepeler toegepast. Als je wegens dementie in een verpleeghuis zit, gaat het juist om de persoonlijke aandacht en niet om de protocollen. Regels zijn geen vrijbrief om te stoppen met nadenken. Mijn vrouw en ik zijn mantelzorgers van haar broer.

Thuiszorgmedewerker [vrouw, 60, Groningen]

Thuiszorg in een serviceflat zorgt ervoor dat een groot aantal ouderen thuis kan sterven zonder al te gevaarlijke situaties.

Wijkverpleegkundige [vrouw, 23, Noord-Brabant]

Dat ouderen door de Zorgverzekeringswet-indicatie langer thuis kunnen wonen. Ik kan nu zelf de indicatie stellen, waardoor ik flexibeler ben en meer ruimte heb. Mijn werkgever geeft mij ook de ruimte om de juiste zorg te kunnen indiceren, waardoor het allemaal niet snel, snel moet. Maar waarbij ik ook extra tijd kan indiceren om de cliënt te leren om weer zelfstandig de algemene dagelijkse verrichtingen te doen. Dit kost tijd voor ons, maar levert zoveel op. De zorg kan misschien wel gestopt worden (of in ieder geval verminderd) en de cliënt is dolgelukkig. Ook voor de zorg omtrent terminale cliënten krijg ik vanuit de Zorgverzekeringswet 88 uur per week. Dit is voor de meeste cliënten meer dan genoeg, waardoor er alle rust en ruimte is de juiste zorg te kunnen krijgen.

Natuurlijk blijven er schrijnende gevallen, maar het merendeel van de cliënten glimt van trots als ze vertellen hoe goed en fijn de zorg toch is. En dat ze met alle hulp thuis kunnen blijven wonen. Ook vind ik het meer dan positief dat in Brabant een welzijnsstichting groot en actief is. Een vrijwilligersorganisatie die zich bezighoudt met maaltijden, alarmering, hand- en spandiensten doet en meegaat naar ziekenhuizen. Dit is een organisatie die groots werk verricht en waardoor mensen echt langer thuis kunnen blijven wonen. Zorgtechnologie ontwikkelt zich ook snel, bijvoorbeeld 'de medido' of robot Tessa. Waarbij cliënten mij stralend vertellen dat ze zelf weer de medicatie in kunnen nemen en dat ze, dankzij de robot, echt al lang wisten dat ik zou komen. Dit soort dingen zorgen ervoor dat ik nog steeds meer dan trots ben om in de ouderenzorg te werken.

Familielid [man, 75, Gelderland]

Mijn positieve ervaring is dat mijn vrouw vorig jaar maart is opgenomen in een kleinschalige private zorginstelling voor dementerenden. Deze instelling heeft veertien appartementen met deeltijd zorgprofessionals met een voltooide gespecialiseerde opleiding. Een belangrijk onderdeel is een liefdevolle verzorging, vriendelijkheid en een veilige en geborgen leefomgeving bewerkstelligen. Dit alles heeft mijn vrouw veel rust en een heel goed thuisgevoel gegeven. Daar gaat het toch om. Volgens een artikel in de krant, als ik dat moet geloven, kost een verblijf in een reguliere instelling RI de Staat op jaarbasis 80.000,- euro. Mijn jaarlijkse uitgaven 81.240,- euro PGB + eigen bijdragen. Een klein verschil met het gegeven dat de personeelsbezetting minimaal het dubbele is in een RI. Om aan een gelijke personeelsbezetting te voldoen als in een PZ, heb je zelfs aan 200 miljoen niet genoeg en zullen de kosten al ver boven de PZ komen te liggen. Vooral omdat een groot deel zal wegvloeien naar het 'Korps Managers' in plaats van naar een fikse noodzakelijke personeelsuitbreiding. Precies zoals het er in de medische zorg aan toe gaat. Al deze door de overheid geleide instellingen zijn ziek, sorry.

Mantelzorger [vrouw, 64, Noord-Brabant]

Moeder is een week gelden opgenomen. Warme ontvangst, er wordt rekening gehouden met individuele behoeften. Vanaf dag één voelt ze er zich prettig, veilig en thuis. We zien steeds meer de moeder die ze

was. Ze doen er alles aan om het haar naar de zin te maken.

Na een nare periode, waarin haar leven geregeerd werd door angst en stress in haar eigen huis door de vele valpartijen, kan ze nu, met 93 jaar, toch weer vooruitkijken, zoals ze zelf zegt. Weer een beetje leven met sociale contacten in plaats van eenzaam aan je stoel gekluisterd zitten en wachten op het volgende zorgmoment. Jammer dat het zo ver moet komen voordat je eindelijk een indicatie krijgt om de zorg te krijgen die je nodig hebt.

Familielid (*man, 70, Zuid-Holland*)

Onze 101- jarige (schoon)moeder is de laatste twee jaar van haar leven verzorgd in een kleinschalig verpleeghuis. Er zijn op elk moment voldoende verpleegkundigen en andere verzorgsters aanwezig. Wij kwamen daar op steeds wisselende tijden op bezoek, maar altijd zat onze moeder er keurig verzorgd bij. Ook werden wij, waar nodig, tijdig geïnformeerd. Ook het eten en drinken (uit eigen keuken!) was altijd uitstekend. Kortom, een voorbeeldverpleeghuis.

Oudere (*man, 84, Noord-Holland*)

Ik heb achttien jaar mijn invalide vrouw verzorgd. En met veel plezier. Ik mocht ook nog wat eigen dingen doen. Ik ben actief geworden in de wereld van de mantelzorg door o.a. het initiatief te nemen voor een platform belangenbehartiging mantelzorg. Daarnaast heb ik zitting gehad in de ledenraad van de landelijke vereniging voor mantelzorg. En nu ben ik in die organisatie vrijwilliger-maatje voor mantelzorgers die financiële en/of fiscale hulp en ondersteuning nodig hebben. Daarnaast ben ik sinds 2008 lid van een WMO-adviesraad, waarvan de laatste drie jaar als voorzitter/secretaris. Verder heb ik in mijn werkzame leven als boekhouder op een notariskantoor gewerkt en van daaruit heb ik altijd belastingaangiften mogen doen voor anderen, zeker tot op de huidige dag. Ik ben dus al tien jaar alleen en sta heel positief in het leven. Gelukkig ben ik goed gezond en bezoek (bijna) geen dokter of specialist. Nu, wat zou ik voor u kunnen betekenen als positieve oudere van ruim 84 jaar!

Familielid (*vrouw, 60, Gelderland*)

Aandacht en zeer goede verzorging op alle gebied.

Zorgverlener (*leeftijd en geslacht onbekend, Flevoland*)

Ik werk zelf in de ouderenzorg en ik vind dat ons verzorgingshuis, ondanks wat er allemaal gebeurt, goede zorg levert aan onze ouderen.

Zorgverlener (*vrouw, 23, Overijssel*)

Tijdens mijn werk in het verpleeghuis ben ik alleen maar geweldige collega's tegengekomen. Iedereen is gemotiveerd om de beste zorg te verlenen. Iedereen voelt zich betrokken bij de afdeling en dit komt weer ten goede van de patiënten. Een dikke pluim voor al mijn collega's die de ouderenzorg naar een beter niveau tillen! Ook een pluim naar de organisatie en de planning die ervoor zorgen dat er (bijna) nooit vervelende situaties ontstaan door een personeelstekort. Onze bewoners zijn het belangrijkste!

Verpleegkundige (*vrouw, 54, Overijssel*)

Ik ben trots op mijn baan als verpleegkundige. Het is fijn om te werken voor een organisatie die luistert naar de medewerkers. Ik werk in een prachtig gebouw (kleinschalig van opzet, met een mooie patio waar de bewoners heerlijk kunnen genieten van de mooie tuin). Ook is er een mooi grand café waar van alles wordt georganiseerd en waar we met de bewoners in het weekend uit eten kunnen gaan. De tien huiskamers zijn huiselijk ingericht en de gangen zijn zo ingedeeld dat de bewoners heerlijk kunnen rondwandelen en buurten op andere woningen. Tevens ben ik trots dat er ook één woning is waar bewoners op somatische gronden terecht kunnen. Voor de bewoners uit het dorp is dit nu ook realiteit geworden wanneer de oudere hulp nodig heeft. Hij of zij kan nu in het eigen dorp blijven wonen. Er worden activiteiten aangeboden, er is een kapper en een winkeltje waar de nodige boodschappen

gehaald kunnen worden. Ook wordt er extra aandacht besteed aan de bewoners door middel van extra activiteiten (waardigheid en trots). Er zijn prachtige voorbeelden. Bijvoorbeeld een bewoonster die vroeger graag winkelde, mocht met een taxi naar een meubelzaak en mocht daar ook nog lunchen. Ook hebben de bewoners inspraak in het inrichten van de huiskamer. Om een lang verhaal kort te maken, ik wil graag naar buiten brengen hoe trots ik ben op mijn baan en hoe blij ik ben met deze baan. Het is mijn passie om met liefde, respect, empathie, kwaliteit en deskundigheid mijn werk als verpleegkundige te blijven doen. Dit kan ik door positieve feedback naar buiten te brengen. Ik hoop dan ook dat dit in de politiek wordt opgepakt en wij ook weer gewaardeerd en gehoord worden. Laat ze maar langskomen en met ons in gesprek gaan. Ik wil wel laten zien hoe wij werken. Wat zou het fijn zijn dat ik zelf mag vertellen laten zien hoe het hier geregeld is.

Zorgverlener [vrouw, 23, Zeeland]

De weinige tijd die er is, wordt besteed aan aandacht en liefde voor de cliënt. Even een praatje maken of even luisteren.

Familielid [man, 62, Drenthe]

Mijn vader werd eind augustus 2016 opgenomen in het verzorgingstehuis. Het ging om een tijdelijke (crisis)plaatsing voor de duur van ongeveer drie weken. Mijn vader was 91 jaar oud, leed aan uitgezaaide prostaatkanker en hartfalen. Hij kon nauwelijks meer lopen en was zorgbehoefstig. Tot dat moment werd die zorg voor een belangrijk deel door mijn moeder (86) gedaan, aangevuld door Buurtzorg. Voor mijn moeder werd de zorg veel te zwaar.

Na drie weken in de verzorging werd duidelijk dat de conditie van mijn vader snel verslechterde en dat hij niet meer naar huis kon. Met een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg was het mogelijk om hem te verplaatsen van de verzorging naar een verpleegafdeling, alwaar hij palliatieve zorg zou krijgen. Die zorg heeft hij daadwerkelijk gekregen en in optima forma. Door de verpleeghuisarts en de verpleegkundigen werd, in overleg met mijn vader en met ons, het behandelplan vastgesteld. Dit hield in dat de verpleegzorg volledig zou worden gericht op het comfort van mijn vader, niet op bestrijding van de ziekte. Mijn moeder mocht, zo vaak en zo lang ze wilde, bij mijn vader op bezoek. Datzelfde gold uiteraard ook voor ons als naaste familie en andere belangstellenden. Zo had mijn vader ook regelmatig aanloop. Mijn moeder werd in de gelegenheid gesteld om - tegen betaling - gebruik te maken van de warme maaltijden (van prima kwaliteit) van het huis, zodat zij daardoor ook voor een deel in de verzorging kwam (wat haar zienderogen goeddeed).

Al snel kreeg mijn vader een ergonomische rolstoel aangemeten. De verpleegkundigen maakten tijd en waren erg lief voor mijn vader en hij genoot daar zichtbaar van. Met name ook tijdens momenten van verwardheid (als gevolg van de medicatie). Er was oog voor het geestelijke aspect: de predikant van het verpleeghuis bezocht mijn vader regelmatig en ook de maatschappelijk werkster en een andere psychologisch medewerkster liepen regelmatig bij hem binnen. Waren er aanpassingen nodig aan stoel, bed of wat dan ook, dan werd daar door de technische dienst adequaat op gereageerd.

Voor de laatste dagen van zijn leven werd een 'zorgplan voor stervenden' in werking gesteld. Het initiatief daarvoor ging uit van de hoofdverpleegkundige van de afdeling na overleg met mij en aansluitend de verpleeghuisarts. Het plan hield in dat mijn vader werd gesedeerd en om het uur even door een verpleegkundige werd beoordeeld. Gedurende die periode hebben mijn moeder, mijn zus, mijn oudste dochter en ik permanent bij hem gewaakt.

Op dinsdag 7 februari 2017 overleed hij in bijzijn van mijn moeder en zus. Samengevat: wij zijn zeer tevreden over de opvang en verzorging - in breedste zin van het woord - van mijn vader, verleend door de medewerkers van het tehuis. Die zorg strekte verder dan mijn vader alleen; ook mijn moeder wist zich verzekerd van die goede zorg voor hem en ook voor haarzelf. Natuurlijk zijn er ook wel een paar kleine dingetjes geweest waarover we wat minder tevreden waren, maar die vallen bij het bovenstaande absoluut in het niet. Een verbeterpunt vonden wij als familie de terugkoppeling van veranderingen in de medicatie. We zijn ervan overtuigd dat de behandeling van mijn vader daar echter geen nadeel van heeft ondervon-

den. Wij hebben met de zorgmanager afgesproken dat we nog een keer een evaluatie gaan doen.

Communicatieadviseur [vrouw, 36, Zeeland]

Als communicatieadviseur ben ik elke dag op zoek naar mooie verhalen uit de zorg. Ik heb er dus al heel wat voorbij zien komen. Eentje die mij nog altijd ontroert wil ik ook graag met jullie delen: "Och Joost, jongen." Mevrouw M. straalt. Ze heeft één van haar heldere momenten. Haar man buigt zich over haar heen; brok in de keel, vochtige ogen. Zachtjes aait ze zijn gezicht. Het begin van een waardig afscheid. Tien dagen later overlijdt ze. Haar dochters hebben goede herinneringen aan de laatste dagen van hun moeder. En ze zijn vol lof over de manier waarop hun vader steun en zorg krijgt. Voor het team van het verzorgingshuis gaan hun duimen omhoog. Het is een bijzonder verhaal. Mevrouw M. woont al een tijdje in de het verzorgingshuis. Dementie heeft haar tol geëist. Als haar man ziek wordt en de verzorging niet meer aankan, verkast ze. Hij woont in het huis er recht tegenover. Vanaf zijn bank kan hij zijn vrouw aan de overkant zien. Hij heeft het er knap moeilijk mee. Zeventig jaar getrouwd. Al een jaar of veertig zijn ze alle dagen en nachten samen; sinds hij als Joost zonder Vrees afscheid van het leven als visser nam. Een stoere man. Godsvruchtig en gesloten. Voor golven en storm niet bang. En dan komt ineens zijn hele leven in zwaar weer terecht. De dochters vertellen: "Ze waren tot op het laatst verliefd, zo leek het wel. Als ma hem zag aankomen, riep ze dat we gauw de deur moesten opendoen. Toen ze eenmaal opgenomen was, wilde hij alsmaar weten of ze naar hem vroeg. En of ze in de gaten had dat hij aan de overkant zat." Zij dacht ondertussen dat hij weer op zee was. Langzaam maar zeker ging ze achteruit. Haar reacties werden vlak. De glans verdween uit haar ogen. Eten en drinken deed ze bijna niet meer. Tot overmaat van ramp moest meneer M. weer naar het ziekenhuis. Hij komt als een wrak terug uit het ziekenhuis. Verdrietig bovendien. Voor zichzelf zorgen is er niet bij. Maar hij wil ook bij zijn vrouw de buurt blijven. Met kunst- en vliegwerk verzinnen persoonlijk begeleider en teamleider een oplossing. Er moeten wat regeltjes aan de kant, maar het zij zo. Op de kamer van Mevrouw M. komt een extra bed te staan. Tegen elkaar aan, tussenschot weg. En zo liggen ze dan haar laatste nachten samen, hand in hand. De dochters: "We waren zo blij toen we hoorden dat het mocht. We kunnen nog in tranen uitbarsten. Het verdriet ligt nog steeds op de loer. We hebben het gewoon te druk om het te verwerken." Meneer M. Pa is in het verzorgingshuis blijven wonen, op de oude kamer van zijn vrouw. Parttime, zo vindt hij zelf. Hij slaapt en eet er. De ochtenden zit hij met de andere cliënten in de woonkamer. Best gezellig. Maar 's middags gaat hij naar de overkant, naar waar hij 35 jaar gewoond heeft. Wij zorgen voor gezelschap en begeleiding. Hij zegt dat hij zijn huis ruikt en dat daar zijn herinneringen liggen. Als hij naar het toilet moet, spoedt een verzorgende de straat over om de nodige hulp te bieden. Prachtig toch?! Meneer M. wordt 94 in januari. Hij is geen prater. Hij moet iemand eerst kennen en dan nog laat hij het achterste van zijn tong niet zien. Eén of twee bezoeken zijn te weinig om zijn levensverhaal te mogen horen. Al roept hij meteen dat hij er een boek over zou kunnen schrijven. En dan kijkt hij zwijgend voor zich uit. Alleen, met de verwondering dat zijn eens zo sterke lichaam hem in de steek begint te laten. Met de gedachten aan zijn huis waar hij hele dagen zat met zijn vrouw. Zij altijd in klederdracht, altijd stil. Een blij huismus, zeggen de dochters. Hij met zijn herinneringen, met zijn boeken waar hij op enig moment op uitgekeken raakte, met de weldadige stilte. En in de kast hingen alvast zijn donkere broek, vest en hemd. Voor later. Voor in de kist.

Verzorgende IG [vrouw, 46, Gelderland]

Na jaren in de zorg gezeten te hebben en door de werkdruk vaak gedacht 'ik stop ermee', heb ik eindelijk een werkgever gevonden die echt om de bewoners geeft. Een plek waar het personeel trots is om te mogen werken, waar genoeg personeel is en er tijd is voor activiteiten: wandelen, heel veel spelletjes spelen, koken, bakken, nagels lakken, of om gewoon even bij de bewoners te gaan zitten voor leuke en gezellige momenten. Maar we kunnen ook een luisteren oor zijn als bewoners verdrietig zijn of even wat kwijt moeten, als iemand onrustig wordt of als iemand even extra aandacht nodig heeft. Ik heb er net vier late diensten opzitten, kom vol energie thuis en verheug mij op mijn volgende werkdag. Met regelmaat heb ik een brok in mijn keel omdat deze zorg mij zoveel doet. En wat ben ik blij voor onze bewoners dat zij het zo goed hebben, zo moet het in de zorg zijn.

Zorgverlener [vrouw, 44, Zeeland]

Ik ben er trots op dat onze bezoekers en cliënten bedanken voor de fijne dag die ze ervaren hebben. Dat ze zich begrepen voelen, en zich weer kunnen laten zien. Dat ze, ondanks hun geheugenproblematiek, het gevoel hebben dat er nog veel mogelijk is binnen onze organisatie.

Directeur Vakschool Zorgwacht [vrouw, leeftijd onbekend, Utrecht]

De afgelopen tien jaar hebben we 260 vrouwen in de bijstand opgeleid tot Helpende Zorg en Welzijn, mbo-niveau 2. Deze vrouwen geven tijdens de sollicitatiegesprekken allemaal aan dat ze willen zorgen voor de ouderen in de wijk. Dit zijn volwassen vrouwen die geen afgerond diploma hebben behaald en dolgraag in de zorg willen werken. Zij hebben geen last van het imagoprobleem in de zorg. Ze hebben maar één doel en dat is het erkende diploma of een startkwalificatie voor de zorg behalen. In 2015 hebben we een stichting opgericht waarin we wijkverpleging en huishoudelijke zorg bieden. Zo konden de vrouwen na het behalen van het diploma aan het werk bij de stichting waar we inmiddels 150 cliënten hebben. Volgende week gaan we weer met een nieuwe groep van 22 vrouwen starten met de eenjarige opleiding. U bent welkom voor een kennismaking met onze leerlingen.

Teamleider Welzijn [vrouw, 59, Zeeland]

Er gebeurt heel veel binnen de verpleeghuiszorg in Nederland en de media zijn daar niet altijd positief over. Ten onrechte, wat onze organisatie betreft, want iedere dag zie ik weer mooie gebeurtenissen, situaties en momenten binnen de zorg waar ik heel trots op en blij mee ben. De medewerkers bepalen niet over of voor de cliënt, maar passen hun ondersteuning aan aan de wensen en behoeftes van de cliënt. Niet 'zorg' heeft de hoofdletter maar 'Welbevinden'. Ik heb daar veel voorbeelden van en zou ze graag vertellen.

Familielid [man, 58, Zuid-Holland]

Veel aandacht voor de ouderen en leuke dingen voor hen organiseren.

Mantelzorger [vrouw, 51, Gelderland]

Onderstaande tekst is de dankbrief die ik gestuurd heb na het overlijden van mijn moeder: Aan de zorgverleners. Ook namens mijn broers en zus, wil ik jullie bedanken voor de liefdevolle en respectvolle verzorging van mijn moeder. Tijdens het halfjaar dat zij bij jullie gewoond heeft, heb ik ervaren dat mijn moeder helemaal zichzelf kon zijn. Dat gaf haar én ons, haar kinderen, rust. Daardoor heeft deze periode veel betekenis gehad voor de afronding van haar leven, zoals wij er -natuurlijk van buitenaf- naar kijken. De respectvolle en adequate medische zorg heeft ook een last van mijn schouders gehaald. Ik heb volledig het vertrouwen gehad en gehouden dat er goed naar mijn moeder gekeken en geluisterd werd en dat de zorg daarop afgestemd werd. Beslissingen die ik als dochter, en wij als kinderen, niet hoefden te maken. Dat is heel veel waard geweest, daardoor kwam er weer ruimte voor contact tussen moeder en kinderen. De laatste week is heel bijzonder geweest. Het proces bij mijn moeder meemaken was bijzonder, maar het was ook bijzonder om de hele afdeling 24 uur per dag mee te maken. Dat wij er ook, met alle onrust die wij ongetwijfeld ook meebrengen, zo mochten zijn, was zo fijn! Wij waren onder de indruk van jullie rustige, respectvolle benadering van mensen op de afdeling en hebben er het nodige van geleerd. We zijn regelmatig ontroerd geweest door alle momenten die we met onze moeder meemaakten. En we werden geraakt door momenten die we met andere bewoners meemaakten. Het zou zo mooi zijn als in de wereld buiten het verpleeg- en verzorgingshuis meer zichtbaar zou worden dat de laatste periode van je leven zo waardevol kan zijn. En dan met name de manier waarop jullie alle betrokkenen begeleiden.

Zorgverlener [vrouw, 48, Utrecht]

Als medewerker in de zorg ervaar ik dat wij, door de particuliere eigen bijdrage van een bewoner, extra zorg kunnen bieden. Extra geld betekent immers extra personeel. De dementerende ouderen die bij ons wonen, dertien in totaal, kunnen daardoor extra aandacht krijgen. Daar zijn we allemaal zo blij om. We

kunnen rust bieden, een luisterend oor, een wandeling maken, een spel spelen of bloemschikken. Er is namelijk elke dag een welzijnsmedewerkster en we zijn met drie verzorgenden. Daardoor kunnen we ook tijdens de zorg welzijn bieden. Samen kijken we naar wat iemand persoonlijk nodig heeft. Eventueel wordt ook homeopathie ingezet om de emoties meer in balans te brengen. We hebben een groot woonoppervlak. Hierdoor bevinden de bewoners die veel rondlopen zich toch steeds weer in een andere omgeving. De warme zorg geeft bewoners een vertrouwde leefomgeving. Ik ben trots op de zorg die wij dementerende ouderen kunnen bieden en ik vind dat iedere dementerende oudere deze zorg verdient, niet alleen de mensen met een dikke portemonnee!

Mantelzorger (*man, 76, Zuid-Holland*)

Betrokkenheid van verzorgenden, ook bij calamiteiten buiten het verpleeghuis. Mijn ervaring: Met mijn echtgenote van 71 jaar (die reeds drie jaar in een woonzorgcomplex verblijft wegens ernstige beperkingen door hersenletsel), ben ik op een zomerse middag naar volkstuin gegaan. Gelukkig kan zij nog goed lopen, dus wij waren zonder haar rolstoel gegaan. Na een uurtje van de zon genoten te hebben, gingen we weer terug. Maar in de tuin viel zij flauw. Met de afdeling gebeld. Na tien minuten kwam de verzorgster met een rolstoel. Samen hebben we mijn echtgenote in de stoel gehesen en zo konden we de middag plezierig eindigen. Mijn opmerking "Dit soort dingen zullen vast niet bekend worden bij de inspectie", kan hierbij overboord, want via het meldpunt maak ik het nu toch bekend.

Vrijwillig geestelijk verzorger (*vrouw, 75, Zuid-Holland*)

Meer dan 25 jaar organiseer ik (met behulp van vrijwilligers) aangepaste vieringen voor mensen met dementie. Tijdens deze vieringen probeer ik, met behulp van de tekeningen van Kees de Kort, in hun leefwereld binnen te stappen. We praten daarover, zingen en vertellen een eenvoudig Bijbelverhaal. In de discussie over de onrust die zo vaak optreedt bij mensen met dementie, viel het me op dat ik nooit onrustige mensen heb. Ze zingen, praten en doen mee, voor zover dat mogelijk is. Destijds heb ik een afstudeerscriptie geschreven en op advies van mijn docent heb ik een uitgever gevonden die het boekje heeft uitgegeven.

Familielid (*vrouw, 56, Overijssel*)

Mijn positieve ervaring is dat er wél goede verpleeghuiszorg bestaat, mits je maar blijft zoeken! Na jaren van niet begrepen voelen, zit mijn schoonmoeder nu in een particulier zorghuis en daar is de zorg zoals zorg bedoeld is. Wij laten mamma nu met een gerust hart achter en gaan altijd met een goed gevoel huiswaarts. Soms komen wij bij mamma op bezoek en durven dan niet eens 'in te breken' in hetgeen wij daar dan aantreffen. Zulke lieve zorg voor mamma. Personeel dat zo lief is voor haar. Verzorgenden of directie die samen met mamma aan 'hâar' tafel zitten te puzzelen. Enkele jaren hebben wij ons niet begrepen gevoeld. Terwijl mamma Thuiszorg kreeg en er toch een gespecialiseerd iemand van de dementieketen kwam. Niemand had door dat mamma niet meer alleen thuis kon wonen want mamma wist iedereen om de tuin te leiden. Zelfs de professionals hadden het niet door. Na een schouderoperatie zag het personeel van het ziekenhuis wél in dat mamma niet zelfstandig kon wonen. Na ziekenhuisopname volgde opname op de revalidatieafdeling van een groot verzorgings-/verpleeghuis. Daar zagen ze ook in dat mamma na haar revalidatie niet meer naar huis kon. Na enkele maanden werd het permanente opname. In eerste instantie voelde dit goed omdat wij ons begrepen voelden, maar na een tijd kwam de frustratie. Wat een minimale zorg werd hier geleverd en wat ging er veel mis. Mamma is op een gegeven moment intern verhuisd naar de nieuwbouw, hopende dat het hier beter zou gaan. Nou, nog meer ellende dan voorheen (met nog meer mensen de wc en badkamer delen. Drie wc's op zestien bewoners). Kamers die je niet op slot kon doen, zodat er dikwijls een andere bewoner bij mamma op bed lag of haar kamer overhoop haalde. De verzorgsters die veel alleen stonden: één begeleider op zeven bewoners en dan alles moeten doen, inclusief de was en maaltijdverzorging. Personeel dat getrouwd leek met hun rode iPad. In de ene hand de iPad en met de ander hand zorg leveren. Zo werd het door ons ervaren. Nadat er op één dag zoveel fout was gegaan en wij deze minimale zorg niet meer konden aanzien,

hebben we contact opgenomen met een particulier zorghuis. Anderhalve week later was mamma verhuisd. Wat een verschil en wat een verademing. Zorg zoals zorg moet zijn: één verzorgende op vier bewoners, een kamer met een eigen wc en douche, een hele lieve golden retriever als huishond, geen kleine zelfsturende teams en ook geen iPads waar de verzorging in het vorige verzorgingshuis mee getrouwd leek. Gewoon nog ouderwetse handgeschreven rapportages, maar die wel door ons in te zien zijn. Hier hebben wij ook goede contacten met de directie en niets geen tussenlaag! Inmiddels heeft het concept van dit zorghuis twee huizen onder haar hoede en in de zomer wordt een derde huis geopend. Echt, wij zijn zó blij dat wij de stap gemaakt hebben naar dit particuliere zorghuis. Wat ook bijzonder is; voor het grote verzorgingstehuis betaalde mamma 2300 euro per maand. Hier in het particuliere zorghuis in totaal nog geen 1200 euro per maand. Hier zit de kamerhuur in, maar ook echt alle zorg, inclusief maaltijden, de was en...echt alles. Wij vinden dan ook dat dit zorghuis een dikke pluim verdient! Echt, hier kan heel Nederland een voorbeeld aan nemen. En wij, wij hoeven na mamma's overlijden straks geen schuldgevoel te hebben, wij hebben er echt alles aan gedaan om voor mamma een goed zorghuis te zoeken en hebben dat daadwerkelijk gevonden. Wij zijn destijds geschrokken van de zorg en wij kregen het gevoel dat wij goedgesden aan de verhuizing. Dat werd bij het afscheid nog eens bevestigd toen een van de verzorgenden ons groot gelijk gaf en zei dat ze weleens aan het eind van haar dienst moest huilen omdat zij de bewoners goede zorg wilde geven, maar door het personeelsgebrek geen goede zorg kon geven. Nou, toen wisten wij genoeg en we hadden daardoor een nog beter gevoel toen wij met mamma en de verhuispullen op weg waren naar haar nieuwe thuis.

Echtgenoot *{ man, 75, Gelderland }*

Mijn vrouw is een jaar geleden opgenomen in een instelling speciaal voor dementerenden. Een zorginstelling met veertien appartementjes. Voor mij en overige familie heeft deze instelling alle negatieve per tenietgedaan. Door de gastvrijheid en liefdevolle verzorging heeft mijn vrouw zich daar vanaf de eerste dag thuis en veilig gevoeld. Er zijn dag en nacht ruim voldoende professionele medewerkers, minimaal het dubbele van het aantal medewerkers in de regulieren huizen! De financiële bijdrage mag dan iets hoger zijn dan normaal, maar is het dubbel en dwars waard. Hier kan elke medewerker zijn taak met veel liefde doen.

Zorgverlener *{ vrouw, 51, Overijssel }*

Ik werk 32 jaar met heel veel plezier in de ouderenzorg. En nog steeds ga ik met heel veel plezier naar mijn werk. Ik heb veel veranderingen meegemaakt en hier altijd het positieve van ingezien. Mijn hart ligt in de ouderenzorg.

Mantelzorger *{ vrouw, 68, Zeeland }*

Mijn demente schoonvader woont in een speciale woonunit. Na de negatieve ervaring van het wonen in een splinternieuw verblijf met lange lege gangen, is het hartverwarmend hoe blij hij nu is in dit perfect ingerichte huis, waar altijd mensen zijn als hij zijn kamer uitkomt, en hij zich echt thuis voelt.

Mantelzorger & familielid *{ vrouw, 70, Zuid-Holland }*

Mijn moeder is 92 jaar, ik ben 70 jaar, oudste dochter, familielid en mantelzorger. Mijn moeder is vorig jaar in een nieuw verzorgingshuis gaan wonen. Het is midden in een dorp met 3600 inwoners. Het is een geweldige aanwinst voor de hele regio. Je moet wel een medische indicatie hebben. De inwoners zijn divers. Dwarslaesie, MS, dementie, Parkinson, etc. 36 lieve appartementjes met alle comfort. Lichamelijke verzorging wordt begeleid door thuiszorg. De activiteiten zoals koffiedrinken of een spelletje doen worden begeleid door 51 vrijwilligers. Tot haar 85e is mijn moeder bijzonder gezond geweest. Een bijzonder rijk leven, gezond, 64 jaar in een dijkhuisje met een grote tuin gewoond. Altijd verse groenten. Zeven gezonde kinderen gekregen. Een rijk bezit. Vijf jaar geleden brak moeders haar heup. De problemen stapelden zich op. Heup verkeerd gezet, bacterie op bacterie in het ziekenhuis. Revalidatie in een zorghotel. Op tijd werd dit tehuis geopend, een weelde. Ik gun elke oudere in Nederland die verzorging

nodig heeft zo'n mooie oude dag. Het moet toch kunnen in dit mooie vrije land? Even een tegenbericht. Dat is waar u voor opkomt en ik ook. Onze oudste dochter is 47 jaar. Zij is in 1987 begonnen met de opleiding ziekenverzorgende Individuele Geneeskunde. Zij doet haar werk met hart en ziel. Schril contrast met de verzorging van mijn moeder. Mijn dochter werkt, net zoals bij mijn moeder, bij dementerenden. Zij draait de diensten met twee verzorgenden. Eén op de afdeling en één in de omloop. Mijn kleindochter (15) gaat vaak mee om tafel te dekken en mensen eten te geven. Soms zijn de mensen net verzorgd, net voor de warme maaltijd. Toen mijn dochter in 1987 begon, kon zij nog eens een praatje maken. Het is een slopende baan. Het moet toch niet zo zijn dat we steeds meer verzorgenden krijgen met een burn out? Dat kost de maatschappij veel meer. Ik volg u op de voet.

Familielid [*man, 62, Gelderland*]

Meerdere jaren uitstekende verzorging van mijn 93-jarige moeder. Oprechte aandacht tot aan haar dood in januari 2015.

Familielid [*vrouw, 55, Noord-Brabant*]

Mijn schoonmoeder heeft de laatste paar jaar van haar leven doorgebracht in een verpleeghuis. Ze is drie weken geleden, op 95-jarige leeftijd, in haar eigen kamertje, omringd door veel lieve verzorgenden, overleden. Vooral de laatste jaren, toen ze zowel fysiek als mentaal begon te sukkelen, is het voor ons als familie, maar zeker ook voor haar, zo'n warme, liefdevolle en veilige tijd geweest. Dit had ze in haar eigen huisje nooit gehad. Ze was echt gelukkig, ondanks dat ze maar een klein kamertje had en vaak moest wachten voordat ze geholpen werd omdat er, met name 's avonds en 's nachts, te weinig personeel was. Ik heb veel lof voor alle medewerkers die er alles aan doen om de bewoners een veilig en liefdevol thuis te bieden. Chapeau!

Familielid [*vrouw, 37, Utrecht*]

Mijn moeder woont sinds twee weken in een zorggroep met kleinschalige woningen voor dementerenden. Een vrouw van 65 jaar, vroeger heel vitaal, sportief, ondernemend en krachtig. En nu is zij volledig afhankelijk van zorg. Ze kan zichzelf niet aankleden, ze draagt een luier, ze kan niet alleen eten en ze kan nauwelijks meer praten. Ook lopen gaat steeds langzamer. Mijn vader heeft haar, tot twee weken terug, liefdevol thuis verzorgd. Maar de zorg werd voor hem te zwaar en daarom besloten mijn vader, broer en ik dat het nu tijd was voor opname. Een moeilijke stap, maar ook de juiste. Een week geleden was ik jarig. Mijn vader kwam samen met mijn moeder op bezoek en ik kreeg een kaart. Een kaart met een handschrift dat ik niet herkende. Ik opende de kaart en in de kaart stond geschreven: "Caroline, van harte gefeliciteerd met je verjaardag, ik wens je een fijne dag met ons allemaal, liefs je moeder Jos." Dit gebaar vond ik zo mooi en dierbaar. Ik heb al jaren geen kaart meer gekregen van mijn moeder omdat ze niet meer schrijven kan. Dat het lieve personeel aan zoiets denkt, deed en doet me heel goed.

Zorgverlener [*vrouw, 42, Overijssel*]

Een kwetsbare, 93-jarige bewoner is volledig afhankelijk geworden. Hij is beperkt bij al zijn dagelijkse bezigheden en kan zich verbaal niet goed verwoorden. Het enige dat hij wil is zélf bepalen hoe hij de laatste jaren van zijn leven invult. Hij heeft geen enkele behoefte aan een keurslijf van regels en protocollen. Hij wil worden gezien. Als mens en als individu.

Als zorgmedewerkers moeten wij ons houden aan de regels die ons opgelegd worden. Alles is immers dichtgetimmerd. Omdat we er anders op afgerekend worden. Als zorgteam rondom onze 93-jarige bewoner (arts, fysiotherapeut, ergotherapeut, praktijkverpleegkundige) zijn we zoveel mogelijk tussen alle opgelegde regels gelaveerd. Met als doel dat onze bewoner zo min mogelijk last had van de 'lijsten-invullerij'. Ik heb de familie van onze bewoner hier nauw bij betrokken. Zij juichten onze omgang toe! Stonden vierkant achter ons! Omdat juist deze omgang in het belang was voor het welzijn van hun vader. In de laatste nacht van zijn leven werd geadviseerd om meneer op zijn zij te leggen. Dit heb ik geweigerd. Omdat ik wist dat meneer zijligging vreselijk vond. Afgelopen dinsdagochtend is de 93-jarige bewoner

overleden. In het bijzijn van zijn zoon. Ik ben enorm trots op mijn collega's, de familie en het zorgteam. Dat we er, ondanks alle regels en protocollen, met ons allen voor gestreden hebben dat onze bewoner zich gezien voelde.

Zorgverlener en familielid [vrouw, 50, Zuid-Holland]

Twee jaar heb ik mogen meewerken aan een project om de mondzorg voor de ouderen van ca. 25 verpleeghuislocaties structureel goed geregeld te krijgen. Inmiddels is de implementatie afgerond. Dat betekent dat elke verpleeghuisbewoner binnen zes weken na opname bezocht wordt door een tandarts voor een intake. Hierna wordt een mondzorgplan opgesteld. Omdat vele ouderen thuis niet meer naar een tandarts gaan, is het soms erg slecht gesteld met de mondgezondheid. Dat een goede mondgezondheid ook meewerkt aan een algeheel betere gezondheid, wordt gelukkig steeds meer bekend. De externe tandarts waarmee wordt samengewerkt, heeft zich inmiddels gespecialiseerd en een compleet mondzorgteam opgezet met als specialisatie 'ouderen'. Deze worden dan ook structureel met mobiele apparatuur bezocht in hun eigen vertrouwde omgeving. Dat geeft rust en werkt goed. Zowel wij, vanuit de ouderenzorg, als de tandarts, hebben flink moeten pionieren om dit ook goed met de zorgkantoren geregeld te kunnen krijgen. Daar valt nog steeds een winst te behalen; met name in de administratieve afhandeling van alle registraties en declaraties. Dat het ondanks dit pionierswerk nu toch goed loopt, geeft me zeker een gevoel van trots. Ik ben blij dat wij op onze bescheiden wijze, met verschillende partijen, zo een positieve bijdrage kunnen leveren aan de gezondheid van ouderen. Nu de mondzorg nog regelen in de thuiszorg! Misschien toch weer in het basispakket?

Familielid [man, 75, Gelderland]

De controle op medicijngebruik, de aandacht voor klachten, de lichamelijke verzorging, het contact met ons en de broodkar die langskomt.

Familielid [vrouw, 67, Noord-Brabant]

Liefdevolle aandacht en uitstekende verzorging in een kleinschalige omgeving. Veel activiteiten en stimulans door personeel en vrijwilligers.

Familielid [vrouw, 60, Gelderland]

Sinds oktober is mijn dementerende vader van een regulier en vreselijk verpleeghuis overgegaan naar een kleinschalig verpleeghuis. Ik heb hem, van een in zichzelf gekeerde man, onder de medicatie en met incontinentiemateriaal zien veranderen in een actieve man, die zelfstandig naar het toilet gaat, behulpzaam is, vol humor en vol dialogen zit. Een feest! We zijn ongelofelijk dankbaar voor deze geweldige zorg. Dat gun ik iedere dementerende ouder. Het financiële aspect zou nader bekeken moeten worden, maar is volgens mij voor iedereen weggelegd.

Familielid [Vrouw, 67, Noord-Holland]

Gedurende de ruim twee jaar durende ziekteperiode van mijn vader (hij werd 91 en overleed vorig jaar), heeft de wijkzorg op perfecte manier zorg verleend. Mijn vader woonde nog zelfstandig en werd steeds hulpbehoevender. De mensen van de wijkzorg kwamen soms drie of vier keer per dag om hem te wassen en te verschonen. Ze overlegden met de familie via mail of telefoon om optimale hulp voor mijn vader te regelen. Deze verzorgenden zijn een hecht team en hun zorg voor mijn vader was zo goed dat ik ze het liefst voor zou dragen voor een lintje. Nooit heb ik tevergeefs een beroep op ze gedaan, altijd werd een oplossing gezocht voor de problemen die zich voordeden.

Mantelzorger [vrouw, leeftijd onbekend, Gelderland]

De toewijding en warme liefdevolle zorg, de vele verzorgenden, de kleinschaligheid, de geweldige onderlinge communicatie!

Zorgverlener (vrouw, 52, Overijssel)

Als verzorgende heb ik toch nog de vrijheid om af te wegen hoe lang ik zorg bied aan onze dementerende bewoners. Ondanks alle drukte en hectiek die er is. Ik kan zelf bepalen hoe lang ik bij een bewoner ben om te helpen, te troosten, te verzorgen of voor wat dan ook. Daardoor hebben ikzelf en de bewoner 'rust' zodat ik hen ook zo menswaardig mogelijk kan helpen. Dat heeft, vind ik, een positief effect op de bewoner en op mij. Dat voelt goed, ondanks de hectiek die er soms omheen is. Ik voel me ook regelmatig 'een vliegende keep' en ik moet ook vaak beslissingen maken. De uitdaging is dan om de juiste beslissing te nemen. Wat heeft dan de hoogste prioriteit? Maar als dan na alle hectiek de rust is wedergekeerd, dan voelt dat goed.

Verzorgende (vrouw, 45, Zuid-Holland)

Ik werk als verzorgende en ik denk dat wij aan alle eisen van het manifest voldoen. En zelfs beter. Ik ben er zeer trots op dat ik als verzorgende hieraan mijn bijdrage kan leveren en ga elke dag met zeer veel plezier naar mijn werk. Wij hebben genoeg handen aan het bed en hoewel het nooit een-op-een zorg wordt, kunnen mijn collega's en ik wel tijd maken voor het praatje, de activiteit en een luisterend oor. Wij winnen veel prijzen, maar dat zegt me niet eens zoveel. Dat je bewoners en hun familie het gevoel kan geven dat ze zichzelf kunnen zijn en blijven. En we verzorgen zo gewoon mogelijk. Ik ben een trotse verzorgende.

Familielid (vrouw, 62, Utrecht)

Mijn oom (overleden oktober 2016, 93 jaar) had dementie en heeft ruim acht jaar op een woongroep gewoond. Hij had geen partner of kinderen. Ik kwam daar iedere week, vaak één of twee dagdelen, en heb zo de andere bewoners en hun familie goed leren kennen.

Ik heb heel wat positieve ervaringen. De respectvolle, liefdevolle en humorvolle bejegening door de verzorgenden, terwijl ze onder grote druk moeten werken. Inderdaad, maar één verzorgende op negen mensen, vanaf 13:30 uur. Maar ze doen het zo betrokken en met hun hart. Daar leven mensen van op. Ze worden gezien, ze doen ertoe.

De fantastische activiteitenbegeleiders, die een paar keer per week iets organiseren voor de afdeling. Ze kijken wat er nodig is en spelen daar op in. Mooi weer? Naar buiten, lekkers en sap mee voor een picknick. Koud? Dan maken ze warme chocolademelk met slagroom en appelflappen in de oven, zingen ze winterliedjes en zoeken ze een mooi winterverhaal of -gedicht. Of er wordt geknutseld. Op de groep van mijn oom zijn twee geweldige vaste vrijwilligers die een dag(deel) per week meedraaien, toezicht houden, zorgen voor gezelligheid en extraatjes. Hulde!

Het huis heeft twee Mimakkers in dienst (een soort Cliniclowns voor dementerende mensen). Geweldig dat daar geld voor vrijgemaakt wordt. De Mimakkers maken contact met diep-demente mensen, op een heel eigen manier.

Het belang van schoon en netjes. Mensen zien er altijd verzorgd uit, schone kleding, sieraden, en de haren gekapt. De kamers zijn fris en schoon, de huiskamers stralen gezelligheid uit, elk seizoen zijn er andere attributen.

Het is een orthodoxchristelijk huis en hoewel ik zelf niet gelovig ben, denk ik dat het geloof een belangrijke rol speelt bij de bejegening door het personeel. Ieder mens, hoe 'ver heen' ook in onze ogen, is waardevol voor God. Het gaat uiteindelijk niet om prestaties, maar om liefde. En die hebben mensen met dementie volop te geven! Bovendien hebben de jonge verzorgenden respect voor de ouderen omdat ze veel levenservaring hebben. Ze nemen hen - terecht - heel serieus.

Ten slotte: positief vind ik ook dat er relatief weinig verloop is. Er is loyaliteit en teamgeest, de bewoners worden 'gedragen' door verzorgenden, vrijwilligers en familieleden. En doordat dat een vrij vaste groep is, kennen mensen de bewoners en elkaar goed. En hoe beter je iemand (met of zonder dementie) kent, hoe beter je met hem of haar kunt omgaan. Heel belangrijk! Als mijn oom in zijn verwarring dacht dat hij de koeien moest melken, zei de verzorgende van dienst: "Uw neef zorgt daar vandaag voor." Hulde! Dat een deel van de twee miljard gebruikt mag worden voor ondersteuning van deze mensen!

Familielid [vrouw, 63, Zuid-Holland]

Grote betrokkenheid van de verzorgenden.

Familielid [vrouw, 33, Utrecht]

Geweldig hoe alle artsen en verpleegkundigen samenwerken, altijd in overleg met thuiszorg en familie, in het ziekenhuis waar mijn familielid bijna wekelijks ligt.

Familielid [man, 46, Gelderland]

Ik zal mezelf kort voorstellen. Ik ben 46 jaar en mijn vader zit op dit moment in een verzorgingshuis na een herseninfarct. Mijn vader is 75 jaar. Om een beetje een indruk te krijgen van onze situatie vertel ik er een paar persoonlijk dingen bij. Ik regel op dit moment de zaken voor mijn vader samen met mijn vrouw. Mijn moeder en broertje zijn in de jaren '90 overleden. Dit betekent dat ik geen beroep kan doen op broers of zussen, maar ik heb een fantastische vrouw die me helpt.

Voor ons is/was de ouderenzorg een compleet nieuw terrein. Toen ik las over Trots op Ouderenzorg voelde ik me verplicht om twee verzorgingshuizen in het zonnetje te zetten. Maar voordat ik mijn ervaring deel, wil ik eerst kwijt dat ik het erg knap vind wat jullie, Hugo Borst, Carin Gaemers en anderen, al bereikt hebben voor ouderen! Een heel groot compliment!

Voor ons zijn er twee verzorgingshuizen die een compliment verdienen. Mijn vader moest na een periode in het ziekenhuis te hebben gelegen, revalideren. Daarna heeft hij gekozen voor een definitieve plek in een verzorgingshuis.

De passie voor het vak bij deze mensen spat er gewoon van af. Ik heb zelden mensen zo hard zien werken met tegelijkertijd een enorme glimlach op hun gezicht. De ouderen worden hier betrokken bij veel zaken en ze worden enorm in hun waarde gelaten. En wat ik belangrijk vind is dat er ruimte is voor humor! Het allerbelangrijkste: ze weten waar het om draait, namelijk persoonlijke aandacht! Een korte anekdote, waar ik ze echt wel te kort mee doe, maar dit is wel een verhaal wat de betrokkenheid weergeeft. Ik moest mijn vader gaan vertellen dat hij niet meer terug kon naar huis. De deur van de kamer van mijn vader stond altijd open, maar ik had voor dit gesprek de deur even dicht gedaan. Dit was een heftig gesprek. Dat de deur dicht zat, was opgefallen. Gedurende het gesprek gaat ineens heel subtiel de deur open en komt een verpleegkundige binnen met twee flesjes bier met de opmerking: volgens mij kunnen jullie dit wel gebruiken. Mijn vader moest enorm lachen en genoot van zijn biertje. De druk was er even af en de timing was perfect. Ik heb hier meerdere fantastische dingen meegemaakt. Ik denk dat we ook de vrijwilligers niet moeten vergeten.

Op dit moment woont mijn vader in een verzorgingshuis. Ook voor dit verzorgingshuis geldt dat de betrokkenheid enorm is. Het fijne in dit verzorgingshuis is dat we één aanspreekpunt hebben binnen de verpleging. Een paar keer per jaar hebben we een multidisciplinair overleg met de artsen. Daarin wordt gekeken naar de gezondheid van mijn vader. Er wordt samen met de bewoners een familieavond georganiseerd om informatie te geven over onderwerpen zoals het reilen en zeilen van het verzorgingshuis, WMO, vertegenwoordiging, etc. Er zijn veel activiteiten. Er wordt gewerkt met ontkoppeld eten, wat kortgezegd inhoudt dat je in bepaalde situaties niet op vaste tijden hoeft te eten. Stel, mijn vader moet naar het ziekenhuis en is niet op tijd terug voor bijvoorbeeld zijn lunch, dan heeft hij de mogelijkheid later te lunchen. Er wordt meegekeken en gedacht naar de wensen van mijn vader. Dat is super fijn.

Waar wij soms wel tegenaan liepen was communicatie over verschillende dingen, per mail, telefoon of post. Wij hebben uiteindelijk voor mijn vader een klein whiteboard gekocht. Hier hebben we de week op ingedeeld en we zetten er structurele afspraken op en leuke activiteiten. De verpleging gebruikt dit ook. Hierdoor is iedereen op de hoogte van dezelfde informatie en mijn vader vindt het leuk om alvast naar bepaalde dingen uit te kijken. Werkt heel fijn. Dus mocht communicatie over zaken een probleem zijn, dan is dit misschien in bepaalde gevallen een oplossing. Verder schrijven we nog zaken op in een schrift. Mijn vader kan dan teruglezen wat er allemaal is afgesproken, wat we besproken hebben en wat we mee genomen hebben. Dit vindt hij erg fijn.

Familielid [vrouw, 77, Zuid-Holland]

Mijn man is twaalf weken verzorgd in een verpleeghuis. Na zijn overlijden heb ik de volgende bedankbrief gestuurd: Al die mensen die met zoveel toewijding en geduld mijn man hebben verzorgd, zou ik nogmaals daarvoor willen bedanken. Hoe groot de werkdruk vaak ook was, naar de bewoners toe toonden jullie in mijn ogen een eindeloos geduld en respect. Het was voor ons destijds flink slikken dat mijn man voor revalidatie nog opgenomen moest worden in een verpleeghuis, maar we merkten al snel dat we ons geen betere plek konden wensen. In de twaalf weken dat hij op de afdeling verbleef, werd hij met goede zorgen omringd. Het feit dat ik 's nachts graag bij mijn man wilde slapen, was nieuw voor de afdeling, maar we kregen al gauw alle medewerking. Nadat het lichaam van mijn man op donderdagochtend door de uitvaartondernemer was opgehaald, lag er heel mooi een witte roos op het hoofdeinde van het bed. Toen we een paar dagen later de kamer kwamen opruimen, lag die roos er nog, die was niet alvast opgeruimd. De roos ligt nu nog steeds op het dashboard van mijn auto. Ik wil graag alle medewerkers hartelijk bedanken voor hun goede zorgen voor mijn man.

Coördinator Zorg & Welzijn, verpleegkundige [vrouw, 48, Overijssel]

Ondanks alle bezuinigingen en veranderingen in de zorg, zijn wij als collega's wel dichterbij elkaar gekomen. Samen moeten wij het doen, dus van helpenden tot aan coördinatoren. Wij zijn een kleinschalige woonvorm. Er is de laatste jaren veel veranderd, maar ik blijf van mijn werk houden.

Thuiszorgmedewerker [vrouw, 28, Zuid-Holland]

Ik werk als bijna verpleegkundige binnen een nieuw concept op het gebied van moderne thuiszorg. Wij zijn een aanvulling op het netwerk van de cliënt en zorgen ervoor dat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Dit in combinatie met de Wet Langdurige Zorg. Dit geldt voor mensen met een somatische achtergrond en voor mensen met dementie. Op deze manier kunnen de mensen langer thuis blijven wonen en dat vind ik geweldig! In hun eigen vertrouwde omgeving.

Zorgverlener [vrouw, 36, Overijssel]

Dat we samen met familie, verzorgenden, welzijnsmedewerkers en vrijwilligers kijken naar wat de bewoners willen en wat hun wensen zijn. Samen zorgen voor een menswaardig leven, ingericht naar behoeften op het gebied van voeding, zorg en welzijn.

Familielid [vrouw, 50, Noord-Holland]

Mijn moeder is het laatste jaar van haar leven verpleegd. Hoewel haar ziekte voor iedereen heel zwaar was, denk ik met dankbaarheid aan de coördinator die ons duidelijk kon maken wat wel en wat niet mogelijk was. Ze bleef ziek. Maar dat lag niet aan de zorg. Na een aantal gesprekken begrepen wij ook veel beter welke ellende de ziekte veroorzaakte en wat voor mijn moeder het beste was. En dat bleek ook te kloppen. Het contact met de familie heb ik steeds als heel prettig ervaren. En de zorg als warm.

Familielid [man, 85, Overijssel]

Zeer positief over het verpleeghuis, negatief over de wijze waarop een indicatie tot stand komt. Het betreft de dementie van mijn echtgenote die onlangs is overleden.

Mantelzorger [vrouw, 50, Noord-Brabant]

Mijn vader woonde in een tehuis waar een fantastisch team zeer betrokken en zorgvuldig zorg verleende. Waardigheid en nabijheid waren sleutelwoorden.

Initiatiefnemer kleinschalig zorg-/wooninitiatief [man, 45, Noord-Brabant]

In de eerste plaats vind ik het begeleiden en verzorgen van ouderen het allerleukste dat er is. De tien bewoners met dementie waar wij zorg voor dragen, wonen met elkaar in een grote villa. Naast de benodigde zorg, zijn wij vooral bezig om het dagelijkse leven vorm te geven. Zonder poespas, protocollen

en lijstjes. Wij doen dat samen met een team van verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. Van 7:30 uur 's ochtends tot 23:00 's avonds zijn er altijd minimaal drie medewerkers bij onze bewoners. Wij financieren dit vanuit het PGB, wat circa een derde lager is dan wat het verpleeghuis krijgt per bewoner. En toch doen wij meer. Onze bewoners kunnen zelf hun dagindeling bepalen, wij hebben geen haast en nemen ruim de tijd.

Familielid { *vrouw, 43, Overijssel* }

Mijn moeder heeft een beroerte gehad en heeft beginnende dementie. Ze woont nu bijna vijf maanden in een verpleeghuishuis. De zorg en het verblijf zijn heel goed geregeld en met de hulp van veel vrijwilligers worden er bijna dagelijks allerlei activiteiten georganiseerd. Alle medewerkers verdienen een grote pluim voor hun inzet, zorg en betrokkenheid!

Familielid { *man, 66, Gelderland* }

Prima verzorging bij mijn moeder die uiteindelijk nog 95 jaar oud is geworden. Juist ook de uitstekende verzorging en begeleiding heeft gezorgd voor een relatief fijnen prettig verlaten van het leven.

DAC (Dog Assisted Coaching)/ dagbestedingscoach { *vrouw, 47, Gelderland* }

Ik ben blij dat ik mijn eigen kracht en specialisme in mag zetten binnen de zorg. Ik werk als dog assisted coach, met inzet van mijn hond bij ouderen met dementie.

MS-patiënt { *vrouw, 61, Gelderland* }

Gelukkig heb ik tot nu toe persoonlijk geen ervaring met verpleeghuizen. Wel met thuiszorg. Ik heb al bijna twee jaar hulp van wijkverpleegkundigen bij douchen en aankleden. Tevens worden dagelijks tens-electroden op mijn rug aangebracht. Een geweldige organisatie die prima zorg op afspraak levert. Ze hebben gewoon aandacht voor jouw wel en wee en veelal ook voldoende tijd om even een praatje te maken. Een klein team, dus je kent iedereen. Super! Ik denk dat zelfsturende teams zoals Buurtzorg in verpleeghuizen ook goed werk zouden kunnen leveren. Ik ben een zeer tevreden patiënt en hoop op deze manier nog lang thuis bij mijn man te kunnen blijven wonen.

Familielid { *vrouw, 67, Gelderland* }

Mijn moeder (94 jaar, niet mobiel, totaal de weg kwijt) en ook de medebewoners worden fantastisch verzorgd, ondanks het feit dat er te weinig personeel is. Ze zit 's morgens met frisse haren, oorbellen in, netjes gekleed in haar rolstoel, die al een paar keer op haar situatie aangepast is. Ze verblijft veel alleen op haar kamer omdat ze anders te veel prikkels krijgt. Het personeel denkt mee over wat ze nog voor haar als afleiding kunnen bedenken. Er wordt ter plekke gekookt en de bewoners krijgen tussendoortjes als fruit of iets lekkers aangeboden. Kortom, ik ben heel dankbaar dat er zo goed voor haar gezorgd wordt.

Zorgverlener { *vrouw, 50, Overijssel* }

Ik ben trots dat er een groep mensen is, die niet helemaal de zorg krijgen die ze verdienen, maar wel heel blij en dankbaar zijn.

Familielid { *vrouw, 69, Noord-Holland* }

Mijn moeder is twee jaar geleden overleden in een kleinschalig verzorgingshuis. Zij heeft daar bijna vijf jaar gewoond. Toen zij daar kwam, was ze nog goed ter been en ook geestelijk heel gezond. Ze werd eenzaam en wilde heel graag naar een verzorgingshuis, dat kon toen nog. Zij had daar een kleine kamer die wij leuk hebben ingericht en ze was daar gelukkig. Alles was er, elke dag was er iets te doen en mijn moeder deed overal aan mee. Ze gingen zelfs één keer per jaar op vakantie met een aantal bewoners. Het eten werd geserveerd in het restaurant, een prettige omgeving met mooi beklede stoelen en prachtige tafels en er was een kok die voor de mensen kookte. Toen mijn moeder meer zorg nodig had, was dat geen probleem en werd dat met mij als dochter prima gecommuniceerd. Later kreeg zij ook de

verpleeghuisarts als huisarts. Dat was erg plezierig want deze arts kwam een paar keer in de week aan huis en zag mijn moeder vaker. Als mijn moeder zorg nodig had, kon ik dat mailen en werd dat altijd goed voor geregeld. De verzorging was voor mij en mijn moeder prima, liefdevol en correct. Toen mijn moeder slechter werd [ze was 92] doordat haar hart het begon op te geven, is zij liefdevol verzorgd en kon zij in haar eigen bed overlijden zonder overbodig lijden, precies zoals haar innigste wens was. Na haar overlijden is er op een mooie manier afscheid van haar genomen, zowel in het huis als op de uitvaart. Ik heb daarom ook alle medewerkers, inclusief de vrijwilligers een mooie rode roos aangeboden met een kaartje eraan waarop ik iedereen bedankte voor de liefdevolle en goede verzorging. Dat werd natuurlijk enorm gewaardeerd, maar het was o zo verdiend. Ik ben blij dat mijn moeder haar laatste jaren zo heeft mogen leven en hoop dat iedereen dit zo mag doen.

Familielid [vrouw, 62, Flevoland]

Ik ben er trots op dat er heel lieve zorg bestaat, waarbij de oudere als mens centraal staat. Er wordt gekeken naar wat de oudere belangrijk vindt met betrekking tot de verzorging van het haar, en welke kleding hij of zij graag aan wil. Er worden gesprekjes gevoerd over vroeger. Er zijn activiteiten zoals het fietslabyrint en de wandelclub, waarbij iedere week een uurtje gewandeld wordt met een oudere in de rolstoel, er zijn zangmiddagen en nog veel meer. Wat opvalt is dat bijna alle medewerkers altijd gedag zeggen, een praatje maken of even vriendelijk lachen naar de mensen.

Familielid [vrouw, 55, Overijssel]

Mijn moeder woont nu bijna twee jaar in een verpleeghuis. Na een zwaar herseninfarct woont ze sindsdien op de somatische afdeling van dit gezellige, kleinschalige verpleeghuis. Er wordt met liefde, geduld en toewijding gewerkt, in een heel huiselijke sfeer. Ondanks de complexe problematiek van de afdeling worden er veel activiteiten georganiseerd, ook uitstapjes. Er wordt geluisterd naar familie en mantelzorgers, je wordt bij de zorg betrokken. Als het ware vormen familie, mantelzorgers, verplegers en verzorgenden één team. Natuurlijk zijn er verbeterpuntjes, maar daar wordt altijd iets mee gedaan. En ook voor de familie en mantelzorgers is er een luisterend oor of even een arm om je heen. Want het blijft moeilijk, je moeder zo te zien. Ze kan niet meer praten, lezen of duiden en ze is halfzijdig verlamd. Ze is 100% afhankelijk, deze trotse en sterke vrouw.

Familielid [man, 71, Zuid-Holland]

Mijn echtgenote woont nu bijna drie jaar in een verpleeghuis. Ze wordt liefdevol verzorgd in een prachtig gebouw. Er zijn 22 woningen met acht slaapkamers voor acht bewoners en er is een grote woonkamer met open keuken, waar de verzorgenden elke dag zelf koken. Aan het eten wordt veel aandacht besteed en het is afwisselend. Er zijn per woning van 7:00 tot 23:00 uur een verpleegkundige en een verzorgende aanwezig. Bij het aankleden zoekt de verzorgende kleding en accessoires uit die goed bij elkaar passen. In het verpleeghuis zijn bewegingsagogen en activiteitencoördinatoren die heel veel activiteiten verzorgen. Zij worden daarbij ondersteund door heel veel vrijwilligers. Het Dorpsplein is het middelpunt van het tehuis waar de gastvrouwen een fijne sfeer creëren. De bewoners kunnen zich vrij bewegen door het hele tehuis en worden opgevangen door het personeel, als dat nodig is. 's Nachts zijn er misschien wat weinig nachtzusters, maar ze worden door elektronica en sensoren ondersteund. Ik ervaar het tehuis elke dag weer als een oase van vrede. Het welzijn van de bewoners is de enige prioriteit!

Minpunt: het verpleeghuis is onderdeel een ziekenhuisgroep. Men wil het verpleeghuis afscheiden en zoekt daarvoor een verpleeghuispartner om te fuseren. Dit duurt nu al bijna drie jaar en dit zorgt voor onzekerheid.

Familielid [vrouw, 69, Overijssel]

Mijn moeder van 93 jaar is sinds november woonachtig in een gesloten afdeling met dementerende mensen. Al op de eerste dag van haar verblijf viel ze omdat ze gedesorienteerd was toen ze de telefoon wilde beantwoorden. Ze bleek een gebroken bekken te hebben en is in het tehuis uitstekend verzorgd.

Ze zit in een groep van in totaal acht bewoners. Er wordt op de afdeling zeer goed gekookt, er is een gezellige huiskamer waar iedereen eet, zit en spelletjes doet. De verzorging is altijd heel goed en er is aardig en genoeg personeel. Ik heb het idee dat hier in het oosten het noaberschap (de zorg voor anderen) nog vooropstaat. Ik ben heel tevreden over de verzorging van mijn moeder. Zo kan het in ieder geval ook. Mijn moeder vindt het daar ook gezellig en is tevreden. Kom maar eens een kijkje nemen!

Zelfstandige in de zorg & mantelzorger [man, 40, Utrecht]

Ik ben trots op die organisaties waar consequent gewerkt en georganiseerd wordt vanuit de presentie-benadering. Echte aandacht, het echt zien van de mens. Niet de makkelijke weg, het vraagt veel van mensen, maar het is tegelijkertijd wel de meest lonende weg. Voor zorgontvangers én –medewerkers. Medewerkers en cliënten veren ervan op. Maar te veel organisaties lopen nog met een grote boog om echte presentie heen, vaak vanwege onvoldoende aanwezigheid van echt kwaliteitsbewustzijn).

Mantelzorger [vrouw, 49, Utrecht]

Momenteel merk ik dat we meer tijd krijgen voor de ouderen en de hulpbehoeftigen.

Familielid [vrouw, 59, Noord-Holland]

Mijn moeder is gevallen in haar aanleunwoning. Na bloedonderzoek is geconstateerd dat ze nog enkele weken tot maanden te leven heeft. Wij kregen directe hulp van zorg en welzijn en thuisvisite van de huisartsen. Thuiszorg observeert wat nodig is, geeft dat aan in een overdrachtsboek. Ze nemen de tijd en hebben geduld. Ze komen drie keer per dag haar benen zwachtelen. Ze wassen haar iedere dag en douchen haar zoals zij graag wil; één keer per week. Als we naar het ziekenhuis moeten, komen ze al om 7:00 uur en zit mij moeder klaar om met ons naar het ziekenhuis te gaan. Ook de zorg en toewijding in het in het ziekenhuis is opvallend vriendelijk en positief te noemen.

Oudere & oud-verpleegkundige [vrouw, 71, Noord-Brabant]

Mevrouw heeft de ervaring dat het beleid in een zorginstelling goed is als het management in staat is om mee te draaien op de werkvloer en het beleid op de mogelijkheden en knelpunten af te stemmen. Geen tussenlaag, maar juist reducering van managementlagen. Het werkt goed als het management participeert op de werkvloer en daar gezien wordt. Duidelijke zichtbaarheid van het management op de werkvloer en niet alleen kijken, maar ook de handen laten wapperen als het nodig is. Het gaat om drie werkwoorden: luisteren, kuieren en koesteren. En op die drie criteria van werkwoorden moet het beleid getoetst worden. Legato benadering (rust, aandacht en duur, neem de tijd) in plaats van staccato benadering (snel, snel). We moeten ouderen legato benaderen want ze zijn legato. 'Zorgen dat' is staccato, 'zorgen voor' is legato (citaat Hans Achterhuis).

Familielid [vrouw, leeftijd onbekend, Noord-Holland]

Mijn moeder is 103 en woont al jaren in een groepswoning in een verpleeghuis. Vijf jaar geleden verhuisde ze vanuit de grote flat waar zij sinds '99 woonde, naar een nieuwe vleugel. Er zijn zes bewoners, ieder op een kamer met ruime badkamer. Alle kamers liggen aan een brede gang met ruime toegang tot een grote leefruimte, waar ook een keukenhoek is.

Ik heb dus het verschil meegemaakt van een grootschalig instituut naar deze kleinschalige groepswoning. Een verschil van dag en nacht. Niet alleen de mooie uitstraling van het pand, maar vooral de veranderde sfeer. Bij de start waren er zes vaste verzorgenden die ook iedere dag kookten. Voor het eerst kreeg ik écht contact met de verzorgsters. Soms met de zelfden als voorheen, maar toen kende ik hen niet. Duidelijk is dat zij plezier in hun contact met de ouderen en de familie hadden. Door alle bezuinigingen werd er wel het één en ander veranderd. Zo kan er niet meer zelf gekookt worden en de verzorgenden worden nu over de vier leefgroepen verdeeld. Maar de goede sfeer is behouden.

Mijn moeder wordt sinds 2015 op bed verzorgd omdat ze niet meer rechtop kan functioneren. Maar ze heeft oersterke genen en, behalve ouderdom, geen ziektes. Ze heeft zich wonderwel kunnen schikken in dit lot.

Ze slaapt veel maar kan toch af en toe mooie gesprekken met mij houden en ook met de verzorgenden. Een half jaar geleden bedankte ze hen voor de goede zorg die ze haar gaven. Zo werd ze 102 en ook nog eens 103. Sinds gisteren heeft ze een longontsteking en verwachten wij binnenkort toch wel het einde. Ik ben ervan overtuigd dat deze kleinschalige organisatie wonderen heeft gedaan voor de goede ouderenzorg. Ook ben ik de verzorgenden, net als mijn moeder, diep dankbaar voor hun liefdevolle verzorging.

Vrijwilliger in verpleeghuis (vrouw, 50, Noord-Brabant)

Ik ben er trots op dat ik als vrijwilligster aandacht kan geven aan de bewoners van het verpleeghuis en ze kan laten lachen. Ik ben dit werk gaan doen nadat mijn moeder aan Alzheimer is overleden en ik slechte ervaringen had met het verpleeghuis. Eén verzorgende op acht bewoners is veeel te weinig! Het zou mooi zijn als mensen die, net als ik, in de bijstand zitten en geen zicht meer hebben op werk door bijvoorbeeld de leeftijd, zich helemaal zouden kunnen toeleggen op het vrijwilligerswerk. Zonder sollicitatieplicht en andere verplichtingen. Het helpt de verpleegkundigen en de bewoners. Ook al heb geen diploma, toch kan ik, vanuit de ervaring met mijn moeder, heel veel betekenen voor mensen.

Familielid (man, 62, Noord-Brabant)

Mijn verhaal gaat over mijn moeder die verzorgd werd in een verpleeghuis. Zij is vorig jaar op 93-jarige leeftijd overleden. De zorg in het verpleeghuis was ronduit geweldig. Mijn (licht)dementerende moeder heeft haar laatste maanden doorgebracht in volledige afhankelijkheid. De verzorgenden hebben haar met veel liefde en aandacht verzorgd en zij waren er ook altijd voor mij en mijn familie. Ook in dit verpleeghuis was werkdruk hoog en ik heb de verzorgenden vaak zien rennen. Maar als zij bij moeder waren, was er altijd de noodzakelijke aandacht.

Familielid (man, 62, Zuid-Holland)

Onze moeder is dementerend en begin dit jaar opgenomen in een zorginstelling. Wij hebben zelf jarenlang als mantelzorger voor haar gezorgd, samen met de thuiszorg, maar dat was niet meer vol te houden. Wij zijn ontzettend blij met de zorg die zij nu krijgt. Ze zijn ontzettend lief en zorgzaam voor haar en we merken dat ze daar 'thuis' is. Wij vinden het geweldig zoals men daar met onze moeder en de andere bewoners omgaat. Van ons krijgen ze allemaal een dikke 10!

Thuiszorgmedewerker (vrouw, 59, Noord-Holland)

Ik werk al 43 jaar met plezier als verpleegkundige in de ouderenzorg. Waar ik trots op ben, is dat de ouderen en de familie waarderen wat ik doe. Waar ik zelf trots op ben, is dat ik van mijn manager de tijd en de mogelijkheden krijg om die aandacht te geven waarvan ik vind dat die nodig. Maar ik ben ook trots dat ik ook voor de mensen iemand ben die zij graag zien. Dit komt omdat wij werken met Volledig Pakket Thuis. Hierdoor kunnen wij meer extra dingen doen, voor én met de mensen.

Familielid (vrouw, leeftijd onbekend, Zuid-Holland)

Onze 86-jarige vader woont sinds negen maanden in een woonzorgcentrum. Wij zijn als dochters heel blij dat zijn wens om veel buiten te zijn, zo serieus genomen is. Het kost tijd en energie, van het zorgcentrum en van ons, maar het loont, o, wat loont het fantastisch.

Familielid (vrouw, 68, Zuid-Holland)

Mijn moeder is recent overleden nadat zij acht jaar is verpleegd op een gesloten afdeling vanwege dementie. De zorg was al die jaren uitstekend, evenals het geduld en de warmte waarmee de bewoners werden omringd.

Zorgverlener (vrouw, 56, Utrecht)

Ik zie bij de organisaties waar ik werk, dat veel bewoners en bezoekers van de dagcentra een hele goede

tijd hebben, ondanks complexe beperkingen.

Zorgverlener { *Vrouw, leeftijd onbekend, Zuid-Holland* }

Sinds een klein jaar heeft een zorgorganisatie wensbomen op alle woonzorglocaties. Cliënten en bewoners schrijven hun wens op een speciaal wenskaartje en hangen deze in de boom. Medewerkers, vrijwilligers en familieleden 'plukken' wensen uit de boom en brengen ze in vervulling. De wensen variëren van weer eens een haring halen op de markt tot een avondje naar het theater. Op deze manier zijn al tientallen wensen vervuld: een keer naar het strand, een Indische rijsttafel eten, een familielid opzoeken, zingen onder begeleiding, naar een museum, enzovoort.

Familielid { *vrouw, 60, Zuid-Holland* }

Mijn moeder (92) begon een paar jaar geleden 'vergeetachtig' te worden. Ik volgde in het AD de stukken van Hugo Borst en herkende daar veel in. Uiteindelijk via de huisarts een eerstelijns specialist ouderenzorg ingeschakeld. Diagnose: dementieel syndroom. Na het overlijden van haar partner ging moeder snel achteruit. We hebben een liefdevolle professionele opvang en zijn daar zeer over te spreken. Moeder is daar gelukkig.

Familielid { *vrouw, 63, Gelderland* }

Mijn moeder van 95 jaar woont sinds juli 2016 in een kleinschalig zorgcentrum. Het is daar perfect! Er wordt zeer goede, liefdevolle en respectvolle zorg geboden. Er is veel persoonlijke aandacht voor de bewoners. Er wordt elke dag vers gekookt door de verzorgenden en er is elke dag iets lekkers bij de koffie. De verzorgenden maken van elke dag een feest! Ik hoop voor iedereen die zorg in een verpleeghuis nodig heeft (en voor hun familieleden) dat er een soortgelijk huis bij hen in de buurt komt.

Familielid { *vrouw, 57, Gelderland* }

Ik ben trots op de betrokkenheid van zowel het thuiszorgpersoneel als de verzorgenden in het verzorgingstehuis.

Familielid { *vrouw, 51, Limburg* }

In 'ons' zorghuis hebben ze de zorg anders geregeld. Hierdoor kan er met liefde en aandacht gezorgd worden. Er is een gastvrouw die voor het eten en drinken zorgt. Ze is bijna altijd aanwezig op de groep. Verder is de hele dag een activiteitenbegeleider aanwezig. De mensen worden geactiveerd om deel te nemen aan activiteiten, zodat ze niet de kans krijgen om in hun stoel te dutten met het risico op een omgedraaid dag-nachtritme. Er is zelfs tijd om met de bewoners te wandelen. De verzorgenden hebben alle tijd voor de zorg. Ze hebben witte hesjes aan waardoor ze voor de bewoners herkenbaar zijn. Dat geeft rust en duidelijkheid voor de bewoners. Er is oog voor detail. Als iemand met de rug naar de tv zit, dan wordt de bewoner in de rolstoel omgedraaid zodat hij tv kan kijken als hij zou willen. Zo kan ik nog heel lang doorgaan. Liefde en aandacht voor de bewoners, dat voel je en dat merk je.

Mantelzorger { *Vrouw, leeftijd onbekend, Zuid-Holland* }

Gisteren zag ik Hugo Borst en Carin Gamers op tv. Hun oproep om te melden als je tevreden bent over zorg in een verpleeghuis, is mij uit het hart gegrepen. Vorig jaar overleed mijn man op 68-jarige leeftijd aan de ziekte Alzheimer. Op het laatst kon hij niet meer thuis wonen, ik was totaal doorgedraaid van de 24-uurs zorg die ik hem moest geven. De beslissing om hem naar een verpleegtehuis te moeten brengen was de zwaarste van mijn leven. Maar, wat heeft het ons veel gebracht! Door de grenzeloos toegewijde aandacht, zorg en liefde van alle medewerkers van het verpleeghuis, hebben mijn man en ik zijn laatste jaren ruimte gekregen om onze liefde voor elkaar weer te voelen. Het voert te ver om uit te wijden wat voor bijzonder mooie extra dingen wij daar beleefd hebben. Het zijn nu kostbare herinneringen, ondanks een droevige ziekte en verdriet over zijn te vroege dood. Omdat de zorg dikwijls alleen slecht in het nieuws is, en de medewerkers in de zorg daarmee tekort worden gedaan, schrijf ik dit bericht.

Leidinggevende in de zorg (man, 36, Friesland)

We hebben woonassistenten op de afdeling die puur aandacht geven. Naast de glimlach die dit tot gevolg heeft, zijn deze woonassistenten ook bewust bezig met beweging. Wat een heerlijkheid om met hen te mogen samenwerken in de combinatie met de helpenden!

Met de verzorgenden hebben we het voor elkaar gekregen. Zo mogen we dat minder medicatie delen, waardoor er zelfs minder onbegrepen gedrag is. Dat, in combinatie met minder vrijheidsbeperkende maatregelen, maakt mij trots op de ouderenzorg!

We zijn laagdrempelig en staan klaar met harde aanbiedingen. Op die manier kunnen we de familie en vrienden begeleiden bij deze levensfase; afscheid nemen van eerder zo normale levenspatronen. Maar we staan ook klaar met zachte aanbiedingen om zo aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen.

We hebben de (soms zo gewone) materialen tot onze beschikking door de inzet van ruim 800 vrijwilligers. Bijvoorbeeld de touringcar, ook toegankelijk voor rolstoelen en bedden. Maar ook een digitale bus die in vier seizoenen door vier buurten in de regio 'rijdt'.

We zijn financieel gezond, scoren een ruime 8 op medewerkerstevredenheid. Maar nog belangrijker; een ruime 8 als score op de bewonerstevredenheid. Ik ben trots op wat we doen en wie we zijn, maar voornamelijk op wat we voor de bewoners en de familie betekenen.

Familielid (vrouw, 47, Utrecht)

Wat wordt mama toch liefdevol verzorgd door haar verpleging! Altijd hebben zij weer de aandacht om een bijpassend sjaaltje te zoeken, de haren even te kammen na haar middagdutje en om haar mond snel even schoon te vegen. Het lijken kleine dingen, maar voor familie zijn deze dingen zó waardevol. Mam woont in kleinschalige woongroep, op een gesloten afdeling. Pap woont in appartement in hetzelfde gebouw en kan hierdoor vaak bij haar op bezoek. Apart en toch een beetje samen. Beiden in een andere fase van hun dementie, beiden krijgen ze de zorg die daarbij hoort. Hoe verdrietig de omstandigheden blijven, over de woonsituatie en de zorg zijn we heel tevreden!

Familielid (vrouw, 64, Zuid-Holland)

Mijn moeder heeft bijna twee jaar in een kleinschalig verzorgingshuis gewoond en men heeft er alles aan gedaan om haar en haar medebewoners een fijn thuis te geven. Ze is er heel liefdevol verzorgd en in haar laatste dagen is er alles aan gedaan om het voor haar zo goed mogelijk te regelen. Niet alleen zorg, maar echte betrokkenheid en liefde. Ze hebben zoveel voor haar gedaan. Geruststelling als er in de nacht paniek bij haar was. Ze gingen even bij haar zitten, maakten een praatje en hielden haar hand vast. Mijn moeder is recent overleden. De twee dienstdoende verzorgsters wilden haar heel graag de laatste zorg geven. Mijn man en ik kunnen er nog ontroerd van raken, want ook dit is met zoveel liefde en zorg gedaan. Ze hadden mijn moeder opgemaakt met haar eigen make-up, ze hadden haar mooie kleding aangedaan, haar haren gekamd en ze hadden zelfs haar parfum opgespoten. Verder was er een bloemetje neergezet. Ook daarna was er veel aandacht voor ons. Tijdens en na de crematie was men aanwezig en werden we getroost. De zorg voor mijn moeder was meer dan prima. Er was altijd extra aandacht, ondanks het feit dat men zich soms helemaal blauw moest werken om iedereen te helpen. Ik werk er als vrijwilliger en heb inzicht hoe hard er gewerkt wordt. Mijn man en ik hebben heel veel bewondering voor het personeel in de zorg.

Familielid (vrouw, leeftijd onbekend, Zuid-Holland)

Mijn vader heeft bijna een jaar in een verpleeghuis gewoond. Hij leed aan een vorm van dementie. Terwijl ik dit schrijf, ligt hij nog in zijn eigen kamer opgebaard en zijn we te allen tijde welkom om hem te bezoeken. Hij heeft hier een fijne tijd gehad, is fantastisch opgevangen door alle zusters. Er zijn best wel dingen geweest die beter hadden gekund, maar de verpleging c.q. verzorging is meer dan voortreffelijk geweest. En als dit soms wat stroef ging, kwam dit vooral omdat er te weinig tijd is voor al die mensen op de afdeling. Er moet zo veel mogelijk worden gerealiseerd voor zo weinig mogelijk geld. Ik kon dus zien dat er ook op eten wordt bekijnd, mijn vader lustte graag yoghurt met vruchtjes, terwijl daar alleen maar gewone

yoghurt of vla was. Dat nam ik dus regelmatig zelf mee, totdat hij het vergeten was.

Ook de rolstoel die reeds in oktober voor hem aangevraagd was, zodat ik met hem naar buiten zou kunnen, is tot op heden niet gekomen. Ik weet dat zij daar niets aan kunnen doen, ook weer zo'n bureau-cratisch dingetje. De zusters hebben regelmatig ook te weinig tijd omdat werkelijk alles vastgelegd moet worden in plaats van leuke met de mensen bezig te kunnen zijn. Daarbij komt dat zij minimaal betaald worden voor dit prachtige, maar loodzware werk. Ik heb ook meegemaakt dat de alarmering niet goed werkte tijdens het waken bij mijn vader. Dit vind ik ronduit zorgelijk, want in dit huis wonen negentig mensen die afhankelijk zijn. Er schijnt al tijden gesteggeld te worden over vernieuwing. Maar al met al een pluim voor dit verpleeghuis.

Familielid { *man, 67, Zuid-Holland* }

Deze week is onze moeder overleden na een jaar te zijn verpleegd. De zorg, de betrokkenheid, het inlevingsvermogen en liefde van de verpleegkundigen en leidinggevendenden waren uitmuntend en zijn een voorbeeld voor alle verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland.

Wijkverpleegkundige { *vrouw, 57, Zuid-Holland* }

Samenwerking in de wijk met huisarts, praktijkondersteuner, casemanager dementie, verzorgende en verpleegkundige in de wijk, die er alles aan doen om de zorg voor de kwetsbare dementerende ouderen zo goed mogelijk te organiseren. Zelfs in situaties waarbij het eigenlijk niet verantwoord is om thuis te blijven, net zolang doorzoeken totdat er een passende oplossing is gevonden. Met aandacht voor de familie en andere mantelzorgers. Vooral de verpleegkundigen en verzorgenden in de wijk nemen de tijd, zelfs hun eigen tijd als het om kritieke situaties gaat.

Familielid { *vrouw, 39, Noord-Holland* }

Mijn vader woont sinds een paar jaar op een gesloten afdeling voor demente mensen. Dit is in een verzorgingshuis. Het personeel doet vaak leuke dingen met de bewoners. Het kan een avond zijn met muziek, een dagje naar het Sprookjesbos, maar ook Sinterklaas komt elk jaar langs. Het is een kleinschalige groep en ik ben heel blij dat mijn vader daar woont. Hoewel hij er zelf waarschijnlijk weinig van meekrijgt, ben ik heel blij dat er zo goed voor hem gezorgd wordt. De verzorgenden en vrijwilligers zal ik altijd dankbaar zijn voor hun warmte en betrokkenheid. Ook als dochter kan ik hen altijd bellen en ze houden mij op de hoogte als er iets verandert.

Familielid { *man, 52, Zuid-Holland* }

Al het personeel, van conciërge tot psycholoog, doet haar uiterste best om de ouderen een prettige oude dag te bezorgen.

Zorgverlener { *vrouw, leeftijd onbekend, Gelderland* }

Lekker eten is voor veel mensen belangrijk, het hoort vaak bij genieten in het leven. Zeker als je minder mobiel wordt en veel thuis bent, kan de maaltijd een hoogtepunt van de dag worden. Maar wat als je extra voedingsstoffen nodig hebt? In de huidige verpleeghuiszorg krijg je dat vaak aangeboden in één of meerdere flesjes chemische dieetvoeding per dag. Zeg nu zelf, dan kies je toch liever voor een ontbijt met een lekker boterhammetje met kaas, een gekookt eitje en een glaasje jus d'orange? Een aantal bewoners van een verpleeghuis in Gelderland maakt gebruik van die dieetvoeding. Er was vaak weerstand tegen het gebruik van deze flesjes vanwege de smaak of het 'volle gevoel' dat men ervaarde. "Dat kan anders!", dachten twee verzorgenden. Eiwitten zijn belangrijk om je spieren intact te houden. Daardoor blijf je vitaal en zelfstandig. Maar het moest toch ook mogelijk zijn om die eiwitten binnen te krijgen met lekker eten, vonden de verzorgenden. Met hulp van een diëtiste, een voedingsziekenhuis en Wageningen University (heeft hier veel onderzoek naar gedaan), zijn ze bij dat verpleeghuis nu gestopt met dieetvoeding. De eiwitten halen ze nu bijvoorbeeld uit kwark, noten, kaas, verrijkt sap, koek of brood. Met elke bewoner wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn én wat iemand zelf graag zelf wil op gebied van eten.

Op dit moment is in dat verpleeghuis voor niemand meer dieetvoeding nodig.

De andere manier van eten vraagt extra aandacht van de medewerkers. Met een interactieve training werden ze enthousiast gemaakt. De bewoners eten nu beter, hetgeen goed is voor de zelfredzaamheid en de gezondheid. Doordat de extra voedingsstoffen zijn verwerkt in het dagelijks eten, voelen bewoners zich ook mentaal beter: als er naast je kopje koffie keuze is uit diverse verrijkte koeken in plaats van een flesje dieetvoeding, voel je je minder patiënt.

De gezondheid van bewoners is gevolgd door het meten van het gewicht, observatie van de huid en de snaqlijst. Daaruit bleek dat de voedingstoestand verbeterde door te stoppen met dieetvoeding. Mensen eten vaak meer en beter als zij een keuze hebben. Bewustwording helpt ook, bijvoorbeeld doordat een bewoner weet in welke producten bepaalde voedingsstoffen zitten. Het bespaart ook nog eens geld, dat je weer op een andere manier aan bewoners kunt besteden. Maar het meest belangrijk is dat mensen weer genieten van een maaltijd.

Oudere { vrouw, leeftijd onbekend, Noord-Brabant }

Een pluim voor mijn zorgcentrum. Vanaf de eerste dag dat ik er woon, heb ik het er naar mijn zin. Ik kwam er samen met mijn man en sinds zijn overlijden woon ik er alleen. Na een tijdje werd ik gevraagd voor de cliëntenraad en ik weet dus zo'n beetje hoe het er allemaal reilt en zeilt. Het gaat er gemoedelijk aan toe, de lijnen zijn kort en er is altijd tijd voor een belangstellend praatje vanuit de verzorging en de directie. De verzorging is goed en met een eigen keuken en gezellige activiteiten komt iedereen er aan zijn of haar trekken. Zo ga ik bijvoorbeeld elke week zingen in een koor in de aula van ons huis. Met een groep bewoners en een vaste pianist brengen we menig lied ten gehore. Natuurlijk zijn er ook enkele minpuntjes zoals de tijdsdruk bij de verzorging en het ontbreken van de financiële middelen voor twee verpleegkundigen per verpleegkamer. Echter, het tevredenheidsonderzoek onder bewoners in 2016 resulteerde in een 8. Dat zegt genoeg.

Familielid { vrouw, 65, Friesland }

In het woonhuis waar ik ervaring mee heb, wordt veel tijd besteed aan de zorg en begeleiding van de bewoners. Het is een platte organisatie. Ik ben zeer tevreden over de omgang met de familie, vrienden en kennissen van de bewoner. Ik heb praktisch alleen maar positieve ervaringen met deze ouderenzorg.

Zorgverlener { vrouw, 35, Utrecht }

Ik werk sinds de opening in een nieuwe locatie. Het is daar zo fijn werken. Je staat met twee op acht bewoners en je doet alles samen met de bewoners. Van de zorg tot het koken en de activiteiten. Ik ben trots op wat wij daar de afgelopen maanden hebben opgebouwd. Ik denk dat deze constructie een voorbeeld voor velen is.

Oudere { vrouw, 77, Noord-Holland }

Iedereen zou een vaste huishoudelijke hulp moeten hebben. Ik ben zelf eenzaam, heb veel chronische ziekten en aandoeningen.

Zorgverlener { vrouw, 46, Zuid-Holland }

Ik werk als praktijkverpleegkundige en bemoei mij met de ouderenzorg. Ik heb de vrijheid naar ouderen toe te gaan om samen te bekijken wat wel of niet nodig is. Ik plan structurele huisbezoeken in (inclusief koffie). Ze vinden het ook heel gezellig als je komt. Ik ben veel in contact met mantelzorgers, zij ervaren dit als zeer prettig. Ze voelen de ondersteuning. Ik sta in nauw contact met de huisartsen. Zij ervaren ook de ondersteuning. Ik mag deze functie geheel naar eigen inzicht invullen. Ik heb en krijg de ruimte. Ik heb een prachtjob!

Ondernemer { man, leeftijd en provincie onbekend }

Het is steengoed een witboek aan te leggen van effectieve werkvormen. Maar om teleurstellingen te

voorkomen moet het probleem aan de wortels worden aangepakt. De belangrijkste wortels zitten hier dus in de top. Om het werkveld optimaal te faciliteren, is klantgericht leiderschap een goed uitgangspunt. De hamvraag is dus hoe af te dwingen dat de juiste leiders op de juiste plaats komen?

Oudere [*man, 97, Noord-Holland*]

U vraagt om positieve ervaringen in een zorginstelling. Welnu. Ik kan mij niet voorstellen dat er een beter verzorgingshuis is dan het verzorgingshuis waar ik twee jaar geleden ben opgenomen. Een ruime zitkamer met keukengroep en koelkast, ruime slaapkamer en een ruime douche- toiletruimte. Men kan ontbijten in de kamer of in een gezamenlijke huiskamer. De warme maaltijd kan men ook krijgen in het restaurant en bestaat uit een keuze uit twee voorgerechten, twee (soms zelfs drie) hoofdgerechten en twee nagerechten. Overdag kan men gratis deelnemen aan diverse activiteiten zoals gymnastiek, rolstoelgymnastiek, quiz, geheugentraining, Rummikub, gespreksgroep, schilderen, handwerken, koersbal, zingen en muziek luisteren. In het gebouw is een soort caféruimte, een winkeltje, binnendoor is een filiaal van de stadsbibliotheek bereikbaar met onder meer grootletterboeken en op de donderdagen is er een soort markt. Het gebouw grenst aan een groot park.

En wie is de auteur van dit verhaal? Ik ben 97 jaar en heb in mijn actieve tijd gewerkt als jurist. Sedert ruim 10 jaar zijn mijn evenwichtsorganen gestoord waardoor ik slecht kan staan en alleen kan lopen met een rollator. Mijn beide heupen zijn gebroken geweest en ik ben geopereerd aan een liesbreuk.

Familieelid [*man, leeftijd onbekend, Utrecht*]

Mijn moeder woonde als weduwe zelfstandig, maar moest op 84-jarige leeftijd, na een totale heupoperatie, revalideren en kwam daardoor in een woonzorgcentrum terecht. Na de revalidatie was ze gemotiveerd en in staat een zelfstandig wonen-flat in dit woonzorgcentrum te huren. Daar heeft ze tien jaar naar volle tevredenheid gewoond.

De laatste jaren liep haar gezondheid sterk terug en werd ze deskundig en liefdevol verzorgd. Ze kreeg zelfs, in nauw overleg met de verpleging en de huisarts, de laatste periode 24-uurs zorg in haar flat. Ook over de (Marokkaanse) thuishulp, die haar jarenlang verzorgde, waren wij allen zeer te spreken. Helaas werd deze thuishulp, na de overname van de failliete thuiszorgorganisatie ontslagen. En dit nadat zij jaren achtereen een flex-contract had gekregen. Hierover was mijn moeder zeer verontwaardigd. Na haar (vrijwillig) overlijden op 94-jarige leeftijd, hebben wij in de overlijdensadvertentie dan ook het personeel van het zorgcentrum bedankt, aangevuld met de opmerking 'zo kan het ook'.

Wij, mijn broers en ik, hebben ons als mantelzorgers zeer geïrriteerd aan alle eenzijdige en negatieve publiciteit rond de ouderzorg. Dit omdat wij het tegendeel hebben ervaren. Wij zijn verheugd dat met de (genuanceerde) actie van Hugo Borst en Carin Gaemers hier ook eindelijk eens aandacht aan wordt besteed.

Familieelid [*vrouw, 33, Utrecht*]

Mijn oom, 83 jaar, kon nog moeilijk rechtop zitten. Het grootste deel van de dag lag hij op bed, of werd hij in een speciale ligstoel getild. Verstaanbaar was hij ook al niet meer. Maar keer op keer, als de verzorgenden hem naar de eetzaal had gereden, waren er vrijwilligers die naast hem gingen zitten, vroegen of alles goed was en daadwerkelijk moeite deden om te begrijpen wat het gebrabbel van mijn oom moest betekenen (en daar vervolgens naar handelden). En zoals er een vrijwilliger bij mijn oom zat, zo zaten er ook vrijwilligers bij de andere ouderen in de eetzaal. Iedere bewoner kreeg exclusief aandacht. Mijn oom is onlangs overleden. Fijn om te weten dat zijn tweelingbroer in hetzelfde verpleeghuis net zulke goede zorg krijgt!

Zorgverlener [*vrouw, 34, Noord-Holland*]

In februari ben ik begonnen met een nieuwe baan. Ik ben door mijn collega's super ontvangen en wordt goed begeleid. Goede begeleiding is ook belangrijk voor goede zorg. Ik voel mij op mij gemak en dat breng ik over op mijn bewoners.

Mantelzorger (man, 57, Gelderland)

Mijn moeder zegt altijd "Ik mag niet klagen, ik ben nog gezond, ik kan nog lopen en praten. En ze zijn zo lief hier voor me." Dat is zeker ook onze ervaring. Hier gaan al die verhalen die je altijd hoort zeker niet op. Iedereen, van staf tot de mensen op de werkvloer, is betrokken, kundig en bovenal lief. Dat is waar het om draait.

Familielid (vrouw, 60, Zuid-Holland)

Mijn schoonmoeder verblijft in een prachtig verpleeghuis met heel lieve verpleging. Ze heeft een eigen appartement met alle zorg die ze nodig heeft. Enkele maanden geleden overleed mijn schoonvader en werd ze heel liefdevol opgevangen. We zijn allemaal zo blij dat we dit verpleeghuis voor haar hebben gevonden. Niets dan lof!

Familielid (vrouw, 44, Groningen)

Mijn ernstig zieke moeder kon niet meer thuis zijn bij mijn vader. De angst voor het sterven van mijn moeder was te groot. Ik werkte toen zelf in de extramurale zorg bij het zorgcentrum en mijn coördinerend verpleegkundige heeft ervoor gezorgd dat mijn moeder daar heel snel terecht kon. Ze heeft er drie maanden gewoond en is daar overleden. Voor mijn ouders was dit heel fijn. Mijn moeder kon rustig afscheid nemen van het leven, op haar eigen manier en mijn vader vond het heel fijn dat hij er voor zijn gevoel niet alleen in stond. Ze konden samen toelevens naar het einde. Voor mij gaf het rust. Voor het zorgcentrum zelf was het een goede test. Hoe professioneel zijn wij als het om de moeder van een collega gaat. En ja, niet alles gaat goed, het is mensenwerk. Ik vond het zo fijn dat ze daar terecht kon. En de rust die het mijn ouders gaf vond ik in die moeilijke periode zo waardevol. Ik heb zelf alle ruimte gekregen van mijn collega's en kon hierdoor ook gewoon doorwerken. Als het even niet meer ging, was er ruimte voor mijn verdriet. Het scheiden van werk en privé was soms lastig, maar ik ben er trots op dat dit zo kon. Ik werk als verzorgende in de ouderenzorg en ik ben trots op mijn werk. Als dochter heb ik gevoeld wat het met je doet als je moeder ziek is en gaat sterven. Als andere mensen zorgen voor degene van wie je ze houdt. Hoe kwetsbaar je bent. En hoe belangrijk kleine dingen op zulke momenten kunnen zijn en hoe groot ze kunnen zijn. Mijn moeder is 67 jaar geworden.

Zorgverlener (Vrouw, 20, Utrecht)

De contacten met ouderen maken mij echt rijk. Je leert zo veel van hen. Als verzorgende IC verzorg ik dagelijks mensen met dementie op een gesloten afdeling. Men zegt of denkt vaak dat deze mensen gek zijn en dat zij niets meer kunnen. Mijn ervaring is anders. Ik wandel, doe spelletjes en doe samen met hen het huishouden. Maar we voeren vaak ook hele gesprekken en vaak hebben ze nuttige tips, bijvoorbeeld tijdens het eten koken. Ieder mens doet ertoe!

