



▲ Frerik Pulckerman kookt rijst voor de nasi. Foto's: DvhN/Geert Job Sevink

Zorg ontregelen: geluk bevorderen

ACHTERGROND DE HOVEN

Anderhalf jaar geleden ging bij zorginstelling De Hoven een experiment van start: Zorg Zonder Regels. Niet met het doel om geld en personeel te besparen, maar om de bewoners de regie over hun eigen leven terug te geven. Het UMCG en de RUG hebben nu vastgesteld: het werkt. Door Geert Job Sevink

We spreken zo'n vijf keer per maand met bewoners en dan luisteren we naar hun levensverhalen. De mensen vertellen dan heel openhartig, het zijn vaak ware levenslessen. Daardoor begonnen we ons af te vragen: doen we het eigenlijk wel goed? Kunnen mensen hier wel doorgaan met hun leven?

Jammie Nijlunsing, directeur van zorginstelling De Hoven, legt uit wat de aanleiding was voor het experiment Zorg Zonder Regels, dat in september 2011 op drie locaties van start ging. "Ons uitgangspunt is het levensgeluk van onze bewoners. Daarom zijn we begonnen met een meting van het geluksgevoel van de mensen." Deze maand verscheen een evalu-

atie van het experiment, gemaakt door het UMCG en de RUG. "Als mensen hier komen wonen, hebben ze al een heel leven achter de rug. Dan kun je toch niet van ze verlangen dat ze zich helemaal aan ons aanpassen, dat ze zich schikken naar onze regels?" Projectleider van Zorg Zonder Regels is André Enter. "De hele zorg is gestandaardiseerd en erop gericht ongemak te voorkomen, risico's uit het leven van mensen weg te regelen", zegt hij. "Dat bots met hoe mensen gewend waren hun leven te leiden. Je zou juist moeten sturen op welbevinden. Daarom hebben we contact gezocht met professor Joris Slaets, hoogleraar ouderengeneeskunde aan het UMCG. Hij leverde de methodiek om het geluksgevoel te meten." Het experiment ging van start

op drie locaties: Korsakov-verpleegafdeling De Kwelder in Delfzijl en woonzorgcentra Winkheem in Winsum en Viskenij in Baflo. Daarbij zijn in totaal 56 bewoners betrokken. In de afgelopen anderhalf jaar werden drie metingen gedaan, waaruit een duidelijke toename blijkt van het welbevinden van de bewoners, maar ook van de arbeidsvreugde van de medewerkers. "We hebben te maken met mensen van tachtig tot honderd jaar oud", zegt Nijlunsing. "Die hebben schaarste en honger gekend. Als je hen vraagt wat ze graag eten, dan willen ze drie keer opgewarmde stamppot met vette kaantjes. Wij hoeven iemand die al zo oud is toch niet te vertellen wat gezond is? Daarom koken we nu op de afdelingen en als er wat over is, bewaren we dat in de koelkast en

”*Ons uitgangspunt is het levensgeluk van onze bewoners*



▲ Bene Baar bepaalt zelf wel wanneer hij onder de douche gaat.

Liever een zachtgekookt eitje

Oud-politicien Bene Baar (90) woont al bijna tien jaar in Viskenij in Baflo. "Ik kook mijn eigen eieren", zegt hij. "Want de eieren die je hier krijgt zijn zo hard, daar kun je elkaar wel mee doodgooien. En ik kan elke dag wel gedoucht worden, als ik zou willen, maar ik vind een keer per week genoeg. Vroeger hadden we niet eens een douche, dan ging je een keer per week in de tobbe. Voorheen werd ik elke maand gewogen. Nu doe ik dat gewoon zelf, wanneer ik wil."

warmen het de volgende dag weer op. We gebruiken onze neus en ons gezind verstand om te bepalen wat verantwoord is."

Als je regels wilt schrappen, krijg je te maken met de wet. Zo moet een verzorgingshuis bijvoorbeeld voldoen aan de HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), een stelsel van regels voor voedselveiligheid. Omdat het drie keer opwarmen van een hapje stamppot daarmee botst, moest daarvoor een onthefing worden verkregen van het ministerie van VWS. Bijkomend voordeel: het scheelt een boel werk. Niet langer moeten er stickers worden geplakt op elk bakje en potje in de koelkasten, en is het niet meer nodig om twee keer per dag de temperatuur in die koelkast te meten met een thermometer die tweemaal per jaar wordt geïkt.

Gevolg van de strenge normen op hygiëne is bijvoorbeeld dat er geen zachtgekookte eieren mogen worden geserveerd. Nijlunsing: "Dan moet je iemand die zijn leven lang een zachtgekookt eitje bij zijn ontbijt heeft gegeten plotseling hardgekookte eieren geven vanwege het risico op salmonella. Een ander voorbeeld: je mag mensen niet in hun vrijheid beperken. Maar als een vrouw vraagt om een beddekje omdat ze bang is uit bed te vallen, dan wil je niet weten hoeveel formulieren daarvoor ingevuld moeten worden."

Enter: "Het barst van de regelsystemen met indicatoren voor risico's. Die systemen zijn onderhand leidend geworden. Maar doordat we ons nu laten leiden door de wensen en behoeften van bewoners en medewerkers, is er minder agressie en neemt de

Einde aan de betutteling

Niet alleen bewoners van De Hoven ondervinden de gevolgen van Zorg Zonder Regels, voor de medewerkers verandert er minstens zo veel. Ook voor hen is het aantal regels verminderd. Maar de grootste verandering betreft toch de omgang met de bewoners van de instellingen. "We waren betuttelend, we dachten voor hen", zegt Jannet Wiersema. Ze is al sinds 1985 in dienst van De Hoven en werkt sinds 2008 als groepsbegeleider op Korsakov-afdeling De Kwelder, waar twintig mensen wonen. "We luisteren naar wat de mensen willen, daar worden ze

gelukkiger van. En ik ga met veel meer plezier naar m'n werk. Door Zorg Zonder Regels kom ik meer bij mezelf, het past bij wie ik ben. De communicatie tussen de medewerkers onderling is ook veel beter geworden. We gaan voor hetzelfde doel." Een van haar 'cliënten' is Frerik Pulckerman (65), die tot een jaar geleden zelfstandig in Bedum woonde. Hij is een fanatieke hengelaar. "Alles wat maar bijten wil", antwoordt hij op de vraag waar hij op vist. Achter het gebouw van De Kwelder loopt het Damsterdiep en wanneer hij maar wil kan hij daar zijn hengel uitwerpen. "Straks,

als het beter weer is, ga ik de hort op, beetje Delfzijl in."

"We doen hier met elkaar de boodschappen", vertelt Wiersema. "Ze wegen zelf de groenten af en soms verandert er nog tijdens het winkelen wat aan het menu. De mensen koken zelf en wij ondersteunen daarbij. Ze eten ook beter, nu. En als er wat over is, vriezen we dat in."

Wiersema heeft helemaal geen vragenlijsten nodig om te weten of Zorg Zonder Regels goed is voor haar cliënten. "Als ik zie dat meneer Pulckerman hier glimlachend rondloopt, weet ik dat het goed gaat."



▲ Jantina Buikema schilt aardappels voor het avondmaal.

Zelf aardappelen schillen

Jantina Buikema-Pieterman (82) kwam in 2009 in Viskenij te wonen. "Het eten is hier altijd lekker, als het maar geen zuurkool is. Of stamppot bruine bonen. Dan neem ik wat anders. Ik mag graag aardappelen schillen. Soms schil ik twee kilo, soms wel vijf. Dat is zó gebeurd, hoor. Hier op de kamer kan ik zelf een eitje bakken als ik daar zin in heb."

zorgbehoefte van bewoners minder snel toe."

Het afschaffen van overbodige regels begon met zelfonderzoek. Want veel regels in De Hoven zijn zelfbedachte regels. "Je wilt dat het schoon en veilig is, maar ook dat mensen lekker eten. Dat levert dilemma's op. Die werden voorheen altijd opgelost door regels te bedenken. Nu proberen we samen met de bewoners en de familie oplossingen te vinden. Dat leidt tot oplossingen op maat. Het gesprek moet leidend zijn in plaats van regels en procedures."

Het experiment heeft er ook toe geleid dat in afdeling Viskenij de wettelijk voorgescreven cliëntenraad is afgeschaft. Die bestond voorheen uit vijf familieleden. Nu zitten de bewoners zelf eenmaal per zes weken met de leiding om

tafel om het beleid van De Hoven en het reilen en zellen van het huis te bespreken. Nijlunsing: "Dat is een concreet voorbeeld van hoe bewoners participeren in het beleid, meer regie over hun eigen leven hebben."

Medewerkers reagerden in meerdere hoedanigheden op positief op het experiment. Enter: "Je hebt een groep die er wel onmiddellijk mee aan de slag wil, de grootste groep wacht rustig op wat komen gaat en er is een groep die in de weerstand schiet. Dat is begrijpelijk, want je moet iets loslaten en je weet niet welke kant het opgaat. Daarom kun je dit niet van bovenaf opleggen, het moet vanuit de teams zelf komen. Omdat er cultuurverschillen zijn tussen teams, ontstaan er ook verschillende oplossingen."

In de afgelopen anderhalf jaar is

al veel vooruitgang geboekt. Dat blijkt niet alleen uit de metingen van professor Slaets, maar ook uit concrete resultaten. Op een van de deelnemende afdelingen is het medicijngebruik gehalveerd. Nijlunsing: "Dat gebeurt als je het levensgeluk centraal stelt. Mensen voelen zich op hun gemak, ze voelen zich gewaardeerd en voelen dat ze ertoe doen. Zorg wordt uitgesteld als je gelukkiger bent."

De komende vier jaar gaat De Hoven het experiment, dat in de zorgwereld met argusogen wordt gevolgd, uitbreiden naar de andere afdelingen. "We worden regelmatig uitgenodigd op congressen om te vertellen over Zorg Zonder Regels. We moeten heel wat uitnodigingen afslaan want we hebben onze aandacht hier nodig. Veranderingen als deze gaan nooit snel, we geven het de tijd."