



Portretten van waarde(n)

*Menselijke betekenis
in de ouderenzorg*



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Marlies	4
Lucinda	6
Anna	8
Mevrouw De Vries	10
Zelfstandig langer thuis - achtergrondinformatie	12
Robin	14
Peter	16
Muriël	18
Meneer Cloosterman	20
50 Waarden	22
Vera	24
Bo	26
Owen	28
Mevrouw Van Langeveld	30
Eva	32
Milou	34
Reflecties op het proces	36
Dankwoord	38
Colofon	39

*“Een andere manier van kijken,
denken en doen in de ouderenzorg”*

Voorwoord

Met trots presenteren wij u het boekje “Portretten van Waarde(n)”. Voor dit project hebben we ons laten inspireren door de principes en het gedachtegoed van reablement. Deze basis van reablement wordt binnen Salios verder gebracht onder de noemer ‘Zelfstandig Langer Thuis’. Dit boekje is het resultaat van een intensief Learning on the Job traject van Marlies Janssen (teamleider thuiszorg bij Swinhove) onder de deskundige begeleiding van Elleke van Gelder (als adviseur sociale innovatie verbonden aan Buro Wisselstroom).

Om meer inzicht te krijgen in het gedachtegoed van ‘Zelfstandig Langer Thuis’ hebben we verkend wat in Nederland bekend is over reablement en wat de werkende principes zijn. De resultaten hiervan staan kort vernoemd tussen de interviews door.

Het hart van het boekje vormen de veertien diepgaande interviews die we hebben afgenomen bij zowel zorgverleners als bij zorgontvangers. Ieder interview is gestart met het uitleggen van vijftig waardenkaarten. Uit deze kaarten mocht iedereen de drie waarden kiezen die op hem of haar het meest van toepassing zijn. De drie waarden hebben we vervolgens uitgediept en gekoppeld aan de zorg nu en de zorg zoals deze in de toekomst met ‘Langer Zelfstandig Thuis’ vormgegeven gaat worden.

De gesprekken geven inzicht in de waarden die zorgverleners en zorgontvangers in hun dagelijkse praktijk ervaren en nastreven. De uitkomsten van deze interviews zijn niet alleen inhoudelijk uitgewerkt, maar ook in hun essentie weergegeven door portretten die zijn gebaseerd op foto's van de geïnterviewden. Deze portretten symboliseren dat elke persoon ertoe doet in de zorg, letterlijk van waarde is. Daarnaast benadrukken ze de waarden die centraal staan in hun verhalen.

Tot slot hebben we reflecties opgehaald van mensen die bij hebben gedragen aan de interviews. Hierdoor krijgt u naast inhoudelijke informatie en inspiratie ook een beeld van de totstandkoming, het verloop en de waarde van het proces.

“Portretten van Waarde(n)” biedt in haar geheel een waardevol overzicht van de principes die aan de basis liggen van ‘Zelfstandig Langer Thuis’, en het geeft een authentiek beeld van het proces en de beleving van de betrokkenen.

Wij hopen dat dit boekje niet alleen inspirerend zal zijn voor professionals in de ouderenzorg, maar ook voor iedereen die geïnteresseerd is in de menselijke kant van zorg en de waarden die het leven van mensen verrijken.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Marlies Janssen & Elleke van Gelder

Marlies

Teamleider thuiszorg - 45 jaar

Respect Vertrouwen Autonomie

Respect gaat over iedereen in zijn eigen waarde laten. Zolang je niemand kwaad doet, heeft iedereen het recht om zichzelf te zijn. Ik heb een interne antenne voor respect en kan heel kwaad worden als anderen respectloos handelen.

Vertrouwen is een gevoel. Het is niet wat mensen zeggen, maar wat mensen doen. Is er geen vertrouwen, dan kost mij dat heel veel energie. Vertrouwen gaat ook over de ruimte waarin ik mezelf in essentie kan laten zien. Als iemand mijn vertrouwen heeft, dan kan ik volledig mezelf zijn. Dit vertrouwen geeft mij een bepaalde zekerheid en rust.

Autonomie betekent mijn eigen keuzes maken. Ik wil het zelf doen. Om zo volledig mezelf te kunnen zijn.

Deze waarden komen terug in al het werk dat ik doe. Ik wil betrouwbaar zijn voor mijn team en ik zet me ervoor in om het werk met z'n allen te doen. Ik ben nu sinds een tijdje leidinggevende, maar deze andere pet maakt mij of de ander niet meer of minder. Ik probeer trouw te blijven aan mijn waarden door bij veranderingen de vragen te blijven stellen 'past dit voor mij?', 'wil ik dit?' en 'kan ik hier nog achter staan?'. Mijn waarden zijn daarbij bewuste en onbewuste toetsstenen.

Zorg is mensenwerk. Dat is het nu en dat is het in de toekomst. Zelfstandig Langer Thuis is een passende manier van werken als het op een goede manier wordt ingezet. De zorg is op een bepaalde manier gegroeid: we maken veel meer gebruik van wat nog meer kan. En als we een duidelijke richting hebben en duidelijk zijn naar de medewerkers en cliënten, kunnen we ook met respect zeggen wat niet (meer) kan. We staan voor een grote uitdaging, maar ik heb er vertrouwen in. Anders was ik er niet aan begonnen. De ideale wereld, terug naar hoe het ooit was, is niet realistisch. Er is iets anders nodig. We zullen anders moeten kijken naar de zorg. Waarbij we wel onze waarden behouden. De belangrijkste vraag is: hoe krijgen we het voor elkaar zonder dat het kwaad doet?



“Terug naar hoe het ooit was, is niet realistisch”

Lucinda

Helpende plus - 60 jaar

Vertrouwen Uitdaging Erkenning

Vertrouwen gaat over gehoord worden en over serieus genomen worden.

Uitdaging betekent meer leren en meer verantwoordelijkheden.

Erkenning is het idee dat we allemaal hetzelfde zijn en complimenten krijgen op deskundigheid.

Vertrouwen is voor mij één van de belangrijkste punten waar het leven om draait. Vertrouwen geeft een goed gevoel. Ik merk gelijk aan de reactie van de ander als er geen vertrouwen is. Dat is een onderbuikgevoel. Als ik het gevoel heb dat er iets niet klopt, ga ik er over nadenken en komt er altijd een oplossing. Ook dat is vertrouwen: het gevoel hebben dat er een oplossing komt. Ik heb vertrouwen in onze organisatie, in mijn collega's en in mijn teamleider. Dat geeft rust. Voor mijn cliënten bied ik een luisterend oor, heb ik nooit haast en toon ik veel interesse. Dit zorgt voor een goede vertrouwensband. Daarbij vind ik het belangrijk om iemand te zien en te horen en in zijn of haar waarde te laten en dat ook uit te spreken.

Ik krijg graag complimenten op deskundigheid. Niet heel groot, maar gewoon benoemen dat het gezien is, helpt in het gevoel erkend te worden. Ik geef ook veel complimenten. In woorden en in daden. Soms hoeft het niet eens expliciet benoemd te worden, maar koppel ik het aan gevoel. Dit gevoel komt recht uit mijn hart. In het werk zou ik meer willen leren. Als ik leer wat bijvoorbeeld bepaalde kaders zijn, helpt mij dat om me zekerder te voelen in het werk dat ik doe. Ik zie het als een uitdaging om te leren wat wel en niet mag. Ik werk volgens mijn gevoel en volgens het boekje.

Met oog op de toekomst is het goed om duidelijke afspraken te maken. Ik vind het uitdagend en belangrijk om te weten waar ik aan toe ben. Ik begrijp dat Zelfstandig Langer Thuis misschien

wel beter is, maar ik zie ook het risico dat mensen te veel zelf moeten doen. Zeker als iemand er alleen voor staat heb ik de nodige vragen en zorgen. Er zal een groter beroep gedaan op vertrouwen in de zorg van de toekomst. Momenteel werken we nog een beetje ouderwets. We doen wat we gewend zijn om te doen. Het is daarom belangrijk om de veranderingen goed af te stemmen. Staat iedereen erachter? De zorg staat wat mij betreft altijd voorop. Het moet kloppen wat we doen. We moeten zonder haast en zonder uitklading goede zorg blijven bieden. We zijn geen robots. Hoewel het nieuw en spannend is, heb ik wel het vertrouwen dat we een manier gaan vinden om aan te kunnen sluiten bij wat voor de client belangrijk en nodig is.

“We zijn geen robots”



Anna

Wijkverpleegkundige - 27 jaar

Vertrouwen gaat over een band opbouwen, jezelf kunnen uitspreken, weten wat je aan elkaar hebt en jezelf kunnen zijn.

Samenwerking is het overleggen met elkaar waarbij iedereen een eigen mening kan en mag hebben, je elkaar respecteert en samen sterker bent dan alleen.

Betrokkenheid betekent weten wat er aan de hand is en daar enthousiast betrokken bij blijven.

Ik ben vrij nieuw in het team en dan is het belangrijk om het vertrouwen op te bouwen. Dit doe ik door in gesprek te gaan met cliënten en collega's, even op te bellen hoe het gaat en regelmatig langs te gaan. Soms win ik het vertrouwen heel snel en soms duurt het even. Ik neem de tijd om te luisteren en probeer niet gehaast over te komen. Voor collega's ben ik aanwezig en zichtbaar en bouw ik een band op door bijvoorbeeld na te vragen hoe het gaat en te laten weten wat ik doe en kan. En andersom wil ik dat ook van de ander weten. Door van elkaar te weten wat je kan en elkaar te raadplegen op deskundigheid, kun je efficiënter werken en van elkaar leren. Mijn betrokkenheid toon ik door elke week de route te lopen en langs te gaan bij de cliënten. Ik wil dit zelf graag om een goed beeld te krijgen van wat er speelt en ik merk dat de cliënten het ook waarderen.

Vertrouwen
Samenwerking
Betrokkenheid



Met het oog op de toekomst en Zelfstandig Langer Thuis, is het belangrijk om het ook echt goed te doen. Leren we het goed aan en kunnen de cliënten het ook echt zelf? We moeten niet zomaar loslaten. Samen met de cliënt, de zorgverleners en eventuele mantelzorgers, zullen we moeten kijken hoe we Zelfstandig Langer Thuis het beste kunnen vormgeven. De principes van de zorg blijven hetzelfde, alleen de focus en het doel zijn anders. Dit vraagt waarschijnlijk dat we in het begin meer betrokken moeten zijn. En dat we de tijd en inzet langzaam kunnen afbouwen. Hoe zelfstandiger, hoe minder betrokken, maar we moeten wel zichtbaar blijven. Een goed en eenduidig plan schrijven waarbij we kijken naar wat nog wel kan, helpt daarbij. En dan de vraag stellen: "Zie je het zitten?". Bij de ene client en collega zal de verandering makkelijker gaan dan bij de ander. Ik zie het als mijn eigen rol om te motiveren dat we het met z'n allen moeten én kunnen doen.

Mevrouw De Vries

Bewoner - 81 jaar

Zekerheid gaat over nakomen wat je beloofd hebt.

Luisteren is het bieden van een luisterend oor als iemand ergens mee zit.

Zorgzaamheid betekent voorzichtig zijn met de ander en er goed voor zorgen.



Zekerheid Luisteren Zorgzaamheid

Wat je belooft, moet je nakomen. Mijn leven lang is gezegd: "jij hebt zekerheid nodig". Als ik me niet zeker voel, gaat het niet goed. Het geeft me rust als zaken goed geregeld zijn. Ik weet hier dat ik kan bellen als het nodig is en dat er dan iemand komt. Ook dat is een zekerheid die ik heel prettig vind. Ik heb het daarom ook prima naar mijn zin bij Swinhove. Ik ben blij dat als ik ergens naar vraag, ik goed geholpen word. Ze luisteren naar me. En ik kan ook goed naar anderen luisteren. Het is fijn om af en toe een klein praatje te maken. Het is tegenwoordig zo jachtig en druk. Ik ben veel alleen en word ook wat eenzamer. Daarom heb ik soms een schouderklopje en een luisterend oor nodig. Al wil ik ook graag zo zelfstandig mogelijk zijn. Ik wil zoveel mogelijk zelf proberen en het liefst heb ik niemand nodig. Ik ben een beetje eigenwijs en doe het liever lekker zelf.

Ik heb altijd voor iedereen gezorgd en heel veel meegemaakt. Die zorgzaamheid is voor mij ook heel belangrijk. Voor mijn eigen kinderen vind ik het belangrijk dat ze vooral hun eigen leven leiden. Als iemand van de zorg hier komt, merk ik of iemand het werk graag doet of niet. Ik heb een zwaar hoofd in de toekomst van de zorg. Toen we hier kwamen wonen was er dag en nacht zorg. Ik ben bang dat ik mijn huis uit moet als er iets met me gebeurt. Waar moet ik dan heen? Maar goed, alles is veranderd en daar moet je toch in mee. Mijn wens voor de toekomst is dat ik goed bij mijn hoofd blijf, hier kan blijven wonen en dat ik hier aan mijn eindje mag komen.

Trends

- Toenemend aantal ouderen.
- Minder zorgmedewerkers.
- Ouderen blijven langer actief in het leven.

Gedachtegoed

- Holistische benadering gericht op behoeften en welzijn van ouderen.
- Diverse interventies combineren.
- Zorgen met “handen op de rug”.

Een gecombineerde strategie is nodig. Dus zowel inzetten op het gedachtegoed als het interventieprogramma.

Interventieprogramma

- Kort cyclische interventieperiode van 6-12 weken.
- Dagelijks trainen op door de oudere gestelde doelen met een interdisciplinair team.
- Stimuleren van interdisciplinaire samenwerking.

Aanbeveling

Werk samen met ouderen aan de principiële waarden van ouder worden.

Zelfstandig Langer Thuis is een benadering in de ouderenzorg die gericht is op het ondersteunen van ouderen om hun eigen leven te leiden op de manier die zij zelf willen. Dat houdt in dat hulpverleners niet overnemen wat mensen zelf kunnen, maar hen helpen om verloren vaardigheden terug te krijgen en samen oplossingen te vinden voor wat overblijft. Dit vereist een nieuw samenspel tussen hulpvrager en hulpverlener, waarbij de focus ligt op het behoud van zelfredzaamheid zonder inmenging in de persoonlijke levenssfeer. Hulpverleners staan klaar om te helpen bij het herwinnen van vaardigheden en om alternatieve oplossingen te zoeken wanneer dat nodig is.

Robin

Verzorgende IG - 37 jaar

Controle Eerlijkheid Uitdaging

Controle gaat over weten dat het klopt. Zowel zaken in het dagelijkse leven als in het werk. Overzicht en structuur leiden tot controle.

Eerlijkheid staat gelijk aan respect. Eerlijk zijn is misschien niet altijd even leuk maar het leidt ook tot controle. Oneerlijke situaties worden een bron van frustratie.

Uitdaging maakt je een beter mens. Je kunt er een les uit trekken en ervan groeien. Zonder uitdaging vlak je af. Het is daarom belangrijk om open te blijven staan voor andere visies en personen en om doelen te blijven stellen.

Als de basistaken bekend zijn, heb ik controle. Vanuit die controle kan ik goed omgaan met onverwachte zaken. Juist calamiteiten zijn dan stiekem leuk, omdat ik mijn kracht om controle aan te brengen in kan zetten. Ook het afwijken binnen een zorgvraag, indien nodig, vind ik prima. Wel is het nodig om grenzen te stellen, ook al is dat niet altijd leuk. Wanneer anderen over die grenzen gaan, is het frustrerend.



Wanneer ik bijvoorbeeld niet de vaatwasser uitruim en een andere verzorgende doet dat wel, wordt het onduidelijk. Naar mijn idee maken we prinsjes en prinsesjes van cliënten als we alles maar doen.

Het is daarom belangrijk om eerlijk te zijn naar de cliënten toe wat we wel en wat we niet doen. Dat geldt ook voor collega's. Daarbij moeten we niet te dramatisch zijn en dingen groter maken dan ze zijn. Gewoon nuchter, duidelijk en eerlijk zijn. We moeten ook niet om de dingen heen draaien. Is het belangrijk? Zeg het dan! Met elkaar moeten we ervoor zorgen dat de kwaliteit van de zorg wordt of blijft zoals we willen.

Zelfstandig Langer Thuis is op een papier een plan, maar in de praktijk niet altijd haalbaar.

Als het puur somatische klachten zijn, is er wat te winnen. Zeker als we goed gaan samenwerken met andere disciplines. Maar ik vraag me af of het bij andere (geriatrische) klachten ten goede komt van de cliënt. Het is belangrijk om goed en eerlijk te kijken of de vorm past. Dat vraagt om overstijgend kijken. Niet alleen vinkjes zetten of handelen uit angst om te weinig cliënten te hebben. Daarnaast kost het meer tijd om cliënten zelfredzaam te krijgen. Ook intern kost een nieuwe werkwijze meer tijd. Ik merk dat we redelijk vastgeroest zijn met elkaar en oude besluiten en patronen blijven handhaven. Er is een hoop winst te halen als we objectief kunnen kijken wat nodig en wat wenselijk is. Ik zie het als een uitdaging om elkaar scherp te houden, interdisciplinair samen te werken voor een beter eindresultaat én kritisch te blijven kijken waar de grenzen liggen.

“Met elkaar moeten we ervoor zorgen dat de kwaliteit van de zorg wordt of blijft zoals we willen”

Peter

Wijkverpleegkundige - 51 jaar

Liefde Humor Duidelijkheid

Liefde is de basis van alles. Er bestaat voor mij geen liefde zonder veiligheid. Pure liefde gaat over verbinden. Verbinden met de ander en met de echte kern.

Humor geeft een ontspannen sfeer. Humor is heilzaam en het is voor mij een middel om aansluiting te vinden. Ik zie het ook als interventie die meer aandacht zou mogen krijgen. Door het inzetten van humor worden zware onderwerpen makkelijker bespreekbaar en ontwikkel je makkelijker een vertrouwensband.

Duidelijkheid is belangrijk omdat het helder maakt hoe het zit. Duidelijkheid in verwachtingen en in richtlijnen maakt inzichtelijk waar grenzen liggen en die helderheid helpt. Ik kan dan beter zien wat de randzaken zijn en wat de kern is.

Door alle drukte in het werk en in het leven vergeet ik soms liefde te uiten. Ik zou het wel meer willen en kunnen, zodat ik ook de kleine dingen meer kan waarderen. In mijn werk ben ik betrokken en professioneel. Ik voel een band, warmte en vertrouwdheid, maar echte liefde hoeft daar niet altijd bij te horen.

Het werk moet ook leuk en luchtig zijn. Humor en plezier zijn functioneel. Ik zoek het randje op en heb daarmee een aftastende functie. Ik heb gemerkt dat dat vertrouwen schept.

Ik kan een echte dromer zijn. Het is de kunst om een goede balans te vinden tussen met mijn hoofd in de wolken zijn en met mijn voeten op de grond staan. Als ik duidelijkheid heb, kan ik in de drukte beter inschatten wat belangrijk is. Dat is ook relevant in mijn werk als wijkverpleegkundige, waarin ik een regiefunctie heb. Het is mijn taak om duidelijkheid te scheppen naar het team en naar cliënten. Doe ik dat niet, dan ontstaat er frustratie.

Omdat de golf van zorgvragen nu zo groot is, bestaat het gevaar dat het werk liefdeloos wordt. Zorgen is meer dan verzorging en we moeten de mens achter de zorgvraag niet uit het oog verliezen. Het is met het oog op de toekomst belangrijk dat we mee blijven voelen en aandacht blijven houden.



Zelfstandig Langer Thuis draagt bij aan een duidelijke insteek aan het begin van een zorgtraject. Dat maakt het verwachtingspatroon anders. Ik zie het als een kans om de mens juist meer te zien. Er is meer contact en je kunt de mens achter de mens beter leren kennen. Dat maakt het makkelijker om in te schatten wat iemand écht nodig heeft. Humor kan daarbij dienen als interventiemethode. We kunnen ons nog meer bewust worden dat humor zware onderwerpen en veranderingen bespreekbaar maakt en dat het vertrouwen wekt. Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd!

Muriël

Helpende plus - 40 jaar

Humor is belangrijk omdat je iemand een goede dag kan bezorgen. Het geeft de ander een goed gevoel en daarmee jezelf ook.

Luisteren gaat om luisteren naar de ander en gehoord worden. Het heeft ook met vertrouwen te maken. Ik luister naar de woorden én naar de emoties die er zijn en mogen zijn.

Respect betekent voor mij begrip tonen en aandacht hebben voor de grenzen die mensen aangeven.

In mijn werk luister ik altijd naar mijn collega's en cliënten. Ze kunnen mij altijd vertellen als ze slecht nieuws hebben of eenzaam zijn. Ik drink dan rustig een kopje thee met hen en zorg ervoor dat ik niet mijn eigen mening of advies geef. Ook vind ik het belangrijk om niet door anderen heen te kletsen. Dan heeft de ander echt de ruimte om alle emoties eruit te gooien. Bij collega's en soms bij cliënten vertel ik ook mijn eigen verhaal. Ik vind het belangrijk dat ik dan ook gehoord word.

Ik houd rekening met de behoeften van anderen, ook als deze afwijken van mijn eigen behoeften. Ik zal nooit doordrammen of een ander dwingen iets te doen. Het gaat om mogen en niet om moeten. Ik heb begrip voor de wensen en de grenzen van de ander.

Ik ben altijd vrolijk en in voor een grapje. Ze noemen me het zonnetje in huis. In de toekomst verwacht ik dat de humor blijft. Dat is ook nodig omdat het allemaal wat harder wordt. Ik verwacht dat met de invoer van Zelfstandig Langer Thuis voor mij niet heel veel verandert. Ik zie in het werk al regelmatig dat cliënten het liever zelf doen. Verder blijf ik trouw aan mijn waarden. Ik zal niet proberen om dingen over te nemen, maar kan verwijzen naar het zorgplan dat is opgesteld. Ook blijf ik oog houden voor wanneer het tijd is om te stoppen. Dan kunnen we het de volgende keer weer proberen. En vanuit het respect voor de cliënt blijf ik altijd tijd maken om te luisteren.



Humor
Luisteren
Respect

Meneer Cloosterman

Bewoner en mantelzorger van mevrouw Janssen (91 jaar) - 87 jaar

Privacy Empathie Respect

Privacy gaat over geen inmenging tenzij het van tevoren is afgesproken.

Empathie staat voor het gevoel van inleven in een situatie.

Respect betekent rekening houden met de ander.



Privacy is voor mij heel belangrijk. Toen we hier net woonden viel het me direct op dat verzorgers soms ongevraagd binnenkwamen. Voor ons was dat een grote inbreuk op onze privacy. Ik heb er toen iets van gezegd en nu gaat het gelukkig goed. Het zal van beide kanten wennen zijn geweest.

Empathie is voor mij het stilzwijgend voelen wat er in de ander afspeelt. Ik zorg nu voor mijn vrouw. Het woord mantelzorger vind ik lastig. Alsof het om moeten zorgen gaat, terwijl ik juist heel graag voor haar *wil* zorgen. Voor mij is dat logisch. Ik zou niet anders willen. Van veel verzorgers ervaar ik echte steun. Ze voelen met mij, met ons mee. Het is erg rot voor mijn vrouw dat ze zo afhankelijk is. Vroeger was ze juist precies het tegenovergestelde.

In de zorg die we ontvangen ervaar ik soms wel en soms geen respect. Sommige verzorgers behandelen ons als een kind. Dat grenst aan onwaardigheid. Ik vind dat mensen in de omgang rekening moeten houden om niet die grens over te gaan. Ik kan me voorstellen dat de verleiding er is, maar juist dan moeten ze erop letten. Als naar mijn mening een grens is overschreden, dan zeg ik daar wat van.

Mijn wens voor de toekomst is dat we nog lang samen zijn. Het enige dat belangrijk is, is dat we samen-blijven. Ik ben dankbaar dat het zo kan.

In de tijd tussen het interview en de opmaak van dit boekje is mevrouw Janssen opgenomen in een verpleeghuis. We kennen de huidige situatie niet, maar weten wel hoe belangrijk het samen zijn voor meneer Cloosterman is. We wensen hem daarom veel sterkte toe.



50 Waarden

Aandacht
Authenticiteit
Autonomie
Avontuur
Balans
Bekwaamheid
Betrokkenheid
Comfort
Continuïteit
Controle
Dankbaarheid
Deskundigheid
Diversiteit
Duidelijkheid
Eerlijkheid
Empathie
Erkenning
Efficiëntie
Flexibiliteit
Geduld
Gelijkwaardigheid
Gemak
Humor
Kalmte
Klantgerichtheid

**Top 3
gekozen waarden**
1. Vertrouwen
2. Respect
3. Empathie

Liefde
Luisteren
Nauwkeurigheid
Onafhankelijkheid
Openheid
Plezier
Privacy
Respect
Samenwerking
Stabiliteit
Toewijding
Uitdaging
Uniformiteit
Verantwoordelijkheid
Verbinding
Vernieuwing
Vertrouwen
Veiligheid
Volgzaamheid
Vriendelijkheid
Welzijn
Zekerheid
Zelfbeschikking
Zorgvuldigheid
Zorgzaamheid

Keuze uit 50 waarden

- De **14** geïnterviewden pakten in totaal **42** kaartjes met de voor hun belangrijkste waarden
- Er werden **25** verschillende waarden gekozen
- **16** hiervan werden twee keer of meer gepakt
- Zo is het kaartje **Vertrouwen** **5** keer gekozen
- **14** waarden zijn eenmaal gekozen

Interviews

- Er zijn **14** interviews afgenomen
- **3** mannen
- **11** vrouwen

Leeftijden

De oudste persoon die we hebben geïnterviewd is **eenennegentig** jaar oud. De jongste geïnterviewde is zeventig jaar jonger: **eenentwintig** jaar.

Reflectie op het proces

"Ik vond het vooral leuk en ook boeiend hoe de "losse woorden" die op tafel lagen ineens inhoud kregen door erover te sparren in combinatie met reablement. Het was fijn om te merken dat een deel voor mijzelf al best goed die richting op gaat. Soms was het wel emotioneel, maar ook dat was niet vervelend. Ik ben me er denk ik nog meer van bewust geworden dat ik de mensen graag in hun eigen waarde laat en probeer niet per se mijn idee als het "juiste" op te dringen." - Monique

Zelfbeschikking Balans Geduld

Zelfschikking gaat vooral over het zelf keuzes mogen maken. Het is niet prettig als andere mensen voor je beslissen. Iedereen heeft het recht op eigen keuzes of ik het er nou mee eens ben of niet.

Balans heeft voor mij voornamelijk te maken met de emotionele balans. Wat kost energie en waar krijg ik energie van?

Geduld is hard nodig. Geduld geeft rust en het is prettiger om vanuit rust te werken en te luisteren. Dit geldt zowel bij een ander als bij mezelf.



Voor cliënten vind ik het belangrijk dat ze zelf mogen bepalen welk stukje zorg ze krijgen. Als dat constant wisselt als gevolg van wisselend beleid, vind ik dat lastig. Voorop staat aan te sluiten bij de vraag van de cliënt. Dat kan, met de nodige uitleg, soms afwijken van het beleid. Mijn eigen zelfbeschikking is net zo belangrijk. Ik ben geen robot. Als ik mezelf niet mag blijven, is het moeilijk om voldoening uit mijn werk te halen.

In het werk streef ik naar de balans tussen rust en dat wat gedaan moet worden. Zo drink ik bij sommige cliënten graag een kop koffie. Ik zie dat ze dat goed doet, er is meer interactie en ze vertellen ook meer.

Ik bied een extra hand als mensen iets zelf niet meer kunnen. Hoewel het extra tijd kost, probeer ik niets over te nemen wat een cliënt zelf kan. Je moet je geduld wel bewaren, want mensen op een bepaalde leeftijd zijn gewoon niet meer zo snel. Toch hebben ze recht op alle tijd die ze nodig hebben.

Voor de toekomst met Zelfstandig Langer Thuis verwacht ik dat er meer op het bordje komt van de mantelzorgers. Daar moeten we een goede balans in zien te vinden. Verder is het de kunst om gewoon mee te bewegen en mee te gaan met het nieuwe. Belangrijk is om duidelijkheid te scheppen en de verwachtingen helder te hebben. Ik verwacht dat er meer flexibiliteit gevraagd gaat worden. Zowel van de mensen in de zorg, als de cliënten als de mantelzorgers. Het invoeren vraagt om geduld. Van bovenaf hebben we het geduld nodig om deze nieuwe manier van werken eigen te maken. Het moet niet over de schutting gegooid worden, maar het helpt als we stap voor stap meegenomen worden in het proces. Daarbij moeten we ons constant de vraag blijven stellen: "Hoe denken we er zelf met z'n allen over?"

Bo

Verzorgende IG leerling - 21 jaar

Eerlijkheid
Liefde
Vertrouwen

Eerlijkheid gaat voor mij over openhartig zijn. Ik heb zelf een vlotte babbel en ben heel open en eerlijk. Dat zit in me. Ik merk het als mensen niet eerlijk zijn. Als ik dat merk vind ik het jammer en ben ik teleurgesteld, want dan heb ik niets aan je.

Liefde betekent dat je alles met een goed hart doet. De liefde die je geeft, ga je ook weer terugkrijgen. Een belangrijke zin voor mij is: "do everything with love".

Vertrouwen is alles. Het komt met alles overeen. Ik ben zelf open en mensen vertrouwen mij heel makkelijk. Ik vind het ook belangrijk dat mensen mij vertrouwen. Als ik lekker ben wie ik ben, gaat dat automatisch.

In mijn werk geeft ik ieder mens liefde. Ook mijn naasten en mezelf wil ik met liefde behandelen. Dat doe ik met woorden en door bijvoorbeeld het geven van een knuffel. Ik noem mensen ook graag 'schat'. Soms is het de vraag of het professioneel is, maar ik doe het, omdat ik zie dat er heel veel dankbaarheid uit voortkomt. Cliënten voelen zich geliefd en gehoord. Cliënten kunnen ook hun hart luchten bij mij. Ze vertrouwen me en dat vind ik belangrijk. Ik ben toch bezig met het leven van een ander. Als ze met me kunnen praten zie ik dat er een grote last van hun schouders valt en krijgen we een betere band. Het is belangrijk om daarbij eerlijk te zijn tegen de cliënten. Ik kan bijvoorbeeld niet zeggen dat het wel goed komt als dat niet zo is. Soms is dat moeilijk. Ik probeer ze dan op een andere manier gerust te stellen door te zeggen dat ik hoop dat het snel beter gaat.

Met de invoering van Zelfstandig Langer Thuis ben ik bang dat ik harder moet gaan zijn. Ik zeg best snel: "Kan ik je helpen?" Straks moet ik gaan zeggen dat de client het zelf moet gaan doen. Ik denk niet dat mijn hart dat aankan. Ik wil namelijk vanuit liefde graag helpen. Misschien kan ik eerder vragen of we het samen zullen doen. Als tussenstap, zodat ik nog steeds liefdevol, eerlijk en met vertrouwen mijn werk kan doen. Als het zo kan, dan is het eigenlijk wel prima.



Gelijkwaardigheid Onafhankelijkheid Empathie

Gelijkwaardigheid betekent dat iedereen gelijk is, maar het betekent ook het werken vanuit gelijke waarden. Hierdoor dient gelijkwaardigheid als toetsingskader voor beslissingen en veranderingen.

Onafhankelijkheid gaat over de invulling van je eigen regie en daarmee over het maken van je eigen keuzes.

Empathie is het vooropstellen van de mens voor wie je zorgt. Het gaat over warmte samen en over de grens opzoeken van wat mag en kan.

Ik vind gelijkwaardigheid een heerlijke waarde om vanuit te werken. Vanuit gelijkwaardigheid kun je openstaan voor het gesprek en voor de oplossing van problemen. Ook de werkwaarden zijn belangrijk. Werkwaarden geven een toetsingskader die bijdragen aan het nemen van de juiste beslissingen. We zouden nog veel meer en actiever kunnen werken vanuit onze gelijke waarden.

Ik gun iedereen onafhankelijkheid en ik organiseer het werk zo dat iedereen in staat zou moeten zijn om eigen keuzes te maken. Door het voorleggen van alternatieven, geef ik, binnen de kaders, de ander de mogelijkheid om zelf besluiten te nemen. Door goed in gesprek te gaan en te blijven, bespreken we ook de consequenties van de keuzes, zodat de ander ook bewust invulling kan geven aan zijn eigen regie.

De zorg is nu zeer zakelijk. We hebben te maken met uitdagende tot onmogelijke opdrachten. Door een tekort aan goed personeel en door

bezuinigingen, wordt er meer van de huidige zorgmedewerkers verwacht. Het is noodzakelijk dat we in deze context de mens voor wie we zorgen voorop blijven stellen. Wij zijn te gast bij de ander en ondanks de zakelijke wereld, mogen we de warmte en de betrokkenheid voor de cliënt niet uit het oog verliezen.

Het is belangrijk om heel scherp te zijn op de invoering van Zelfstandig Langer Thuis. Is het een vals excuus vanuit financieel oogpunt of draagt het echt bij aan betere zorg? Het ziekenhuisbed van de toekomst staat thuis. Het kan niet anders door de keuzes die op hoger niveau zijn gemaakt. Er komen meer mensen in de zorg, maar er zijn niet meer plaatsen beschikbaar.



Dit betekent dat mensen langer thuis moeten blijven wonen en dat de intramurale zorg voornamelijk palliatieve zorg zal zijn. We hebben die keuze als eerste te accepteren om volgens te kijken hoe we het zo goed mogelijk kunnen doen. Empathie en warmte zijn nodig om mensen te benaderen op hun mens-zijn. Samen met de bewoner en zijn of haar netwerk zal er een nieuwe gelijkwaardigheid ontstaan in de zorg. Deze nieuwe gelijkwaardigheid zal vervolgens op alle mogelijke manieren uitgedragen moeten worden. Waarbij we het niet dicht organiseren vanuit de zorg, maar bepaalde zaken professioneel mogen loslaten. Op die manier kan er vanuit betrokkenheid, onafhankelijkheid en warmte een nieuwe werkelijkheid ontstaan.

Mevrouw Van Langeveld

Bewoner en vrijwilliger - 91jaar

Vriendelijkheid Geduld Aandacht

Vriendelijkheid gaat over lief en geïnteresseerd zijn.

Geduld is de tijd nemen en rustig aan doen.

Aandacht betekent luisteren en advies geven als dat nodig is, zonder je ergens mee te willen bemoeien.

Ik ben 63 jaar getrouwd geweest en ik kan slecht alleen zijn. Ik vind het belangrijk dat de zusters vriendelijk tegen me zijn. Het is niet vriendelijk als ze hardhandig zijn. Ik ben zelf meestal vriendelijk, maar de verrekte afhankelijkheid maakt me ook wel eens onvriendelijk. Dat vind ik erg. Gelukkig zijn de meeste zusters erg aardig en geïnteresseerd. Als ze dan binnenkomen zeggen ze: "Hee Langeveldje, kom je uit bed?".

Ik word zelf ongeduldig als ik iets niet voor elkaar krijg. Vroeger kon ik alles, maar nu niet meer. Ik ben vreselijk hulpbehoevend en soms maakt me dat boos. Toch probeer ik zoveel mogelijk zelf te doen. Het is dan heel fijn als de zusters rustig aan doen en geduld hebben. Ze hebben me goed in de gaten en er is aandacht genoeg. Met sommigen heb ik een hele fijne band en kan ik mijn ei kwijt en ook over gevoelens praten. Ik heb zelf ook aandacht voor de ander. Ik luister en geef advies en ik ben voorzichtig dat het geen bemoeien wordt.

Ik hoop dat de zorg zo blijft, maar ik weet natuurlijk niet hoelang ik nog heb. Al hoor ik ondertussen zo'n beetje bij de inventaris hier! Al met al ben ik dubbel en dwars tevreden.



Eva

Verzorgende IG +GVP (Geriatrisch Verpleegkundige) - 48 jaar

Respect Vertrouwen Verantwoordelijkheid

Respect gaat om wederzijds rekening houden met elkaar. Het gaat om gezien en gehoord worden. Zonder respect kun je niet goed omgaan met elkaar.

Vertrouwen behelst verbinding en samenwerking. Vertrouwen moet je opbouwen. Soms gaat dat heel snel en soms duurt dat wat langer.

Verantwoordelijkheid gaat over zien wat nodig is in het totaalplaatje en daar proactief mee om te gaan. Dit vraagt om luisteren en ontdekken wat de kern is om zo advies te kunnen geven wat echt nodig is.

In mijn werk houd ik rekening met de unieke wensen en situatie van iedere cliënt. Ik pas me aan aan de persoon met wie ik bezig ben en aan wie ik zorg verleen. Ik stel me daarbij anders op bij bijvoorbeeld een dementie-
rende oudere dan bij iemand die alleen lichamelijke zorg nodig heeft. Dit
aansluiten bij de ander noem ik respect. Respect is nodig zodat de
ander zich gezien en gehoord voelt. Ook vertrouwen is nodig
in het werk. Zonder vertrouwen zullen cliënten zich
niet blootgeven en hun gevoelens en emoties
niet uiten. Ik zal er alles aan

doen om het vertrouwen te winnen en ik weet dat tijd zorgt voor ruimte voor verbinding. Mocht het ondanks mijn inspanningen toch niet lukken, dan zal ik daar ook respectvol mee omgaan. Ik neem altijd de verantwoordelijkheid om vanuit het hele plaatje te zien wat nodig is. Ik hoef niet per se alles zelf te doen of op te lossen, maar ik vind het wel mijn verantwoordelijkheid om te signaleren en uit te besteden als dat is wat nodig is.

De waarden van Zelfstandig Langer Thuis passen heel goed bij mij. Als kartrekker innovatie zie ik veel mogelijkheden in het vergroten van de eigen regie van ouderen. Vanuit het respect zal ik altijd met cliënten blijven zoeken naar een passende vorm voor hen. Lukt het toch niet om meer zelfstandig te doen, dan zal ik ook meewerken aan een compromis. Het is en blijft belangrijk om stap voor stap het gedachtengoed en de uitgangspunten van Zelfstandig Langer Thuis te integreren in het werk. Het geeft vertrouwen als we stimuleren om volgens de nieuwe manier te werken, maar we moeten de mensen ook bedenktijd geven en gunnen. We blijven het gesprek voeren, goed luisteren en doorvragen. Daarmee zitten we op volgens mij al een heel eind op de goede weg!



Milou

Ergotherapeut - 44 jaar

Zorgzaamheid Betrokkenheid Empathie

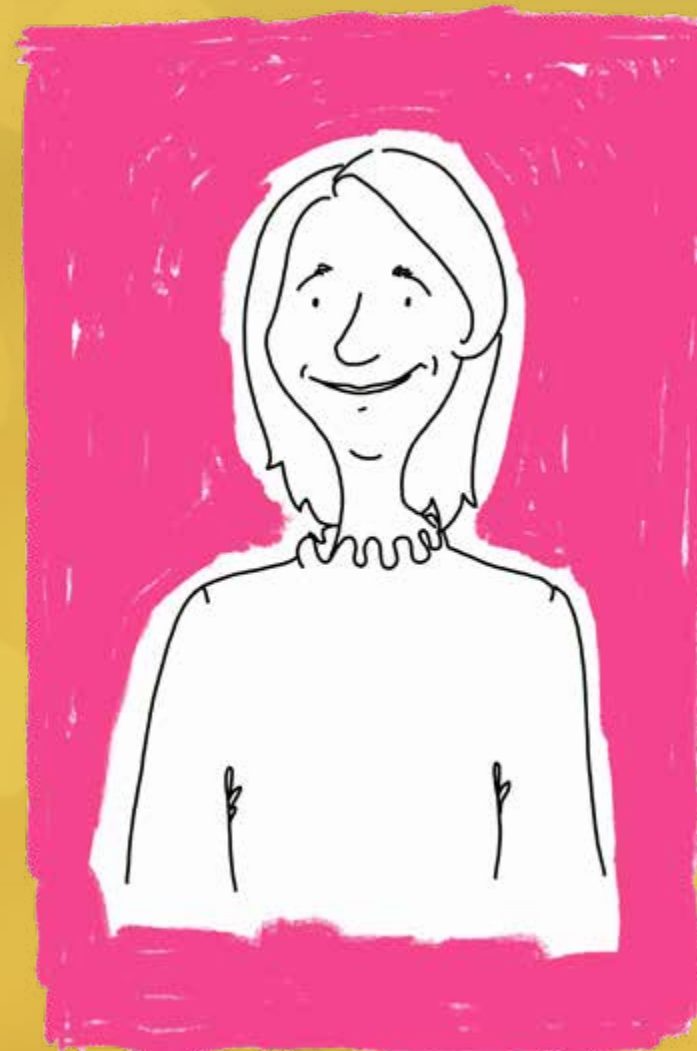
Zorgzaamheid betekent ervoor zorgen dat iedereen het goed heeft. Het gaat over vragen stellen en je voelsprietten uitzetten voor hoe iemand zich voelt.

Betrokkenheid gaat over weten wat er speelt en wat er om je heen gebeurt. En ook over laten weten dat je er bent voor de ander.

Empathie is het zien, voelen, meeleven en observeren wat er gebeurt. Het gaat ook over goed luisteren naar en meevoelen met de ander.

In mijn werk wil ik graag voor iedereen zorgen. Als iedereen het goed heeft, gaat het met mij ook lekker. Ik ben zorgzaam naar mijn cliënten en mijn collega's. Dat is zowel een kracht als een valkuil in dit werk. Ik zorg graag en veel, maar ik moet ervoor waken dat het niet té veel wordt. Ik zie, voel en leef altijd mee met mensen. Dit behelst het hele spectrum van emoties. Zo kan ik meeleven als iemand verdrietig is, maar ook als iemand heel blij is. Ik vind het ook belangrijk om betrokken te zijn en te weten wat er bij de ander speelt. Door goed te luisteren en goede nazorg te verlenen, kan ik laten zien dat ik er ben voor de ander. Werken vanuit zorgzaamheid, betrokkenheid en empathie gaat bij mij automatisch. Hoewel je bij de ene persoon sneller en meer een klik hebt, vind ik het belangrijk om er voor iedere cliënt en iedere collega te zijn.

Met Zelfstandig Langer Thuis wordt de manier waarop ik mijn werk doe niet per se anders. Hetgeen dat ik nu doe, blijft hetzelfde. Juist het blijven kijken naar de cliënt en wat deze nodig heeft zal belangrijk blijven. Naar collega's toe vraagt het mogelijk nog wat meer betrokkenheid en blijven luisteren wat ze nodig hebben. Samen kunnen we op een goede manier vormgeven aan Zelfstandig Langer Thuis en zorgen dat het slaagt. Zolang we maar aandacht blijven houden voor wat iedereen nodig heeft en goed blijven kijken en luisteren.



Reflecties op het proces

"Ik vind het prettig om op deze manier aandacht te krijgen." - Mevrouw Van Langeveld

"Ik heb een ontzettend leuk gesprek gehad. Ik vond het erg leuk om te doen. Ook heb ik bruikbare tips gehad." - Lucinda

"Het gesprek vond ik heel prettig. Door het gesprek was ik zelf erg verrast wat de uitkomst was, wat ik de belangrijkste waarden vind in mijn werk. De drie kaartjes die ik gekozen heb stonden met elkaar in verbinding. Het heeft mijn inzicht gegeven hoe ik als persoon ben. Aan het eind van het gesprek was ik trots op mijzelf, dat ik deze waarden bezit en toepas in de praktijk". - Eva

"Het gesprek was een verrijkende ervaring. Door de manier van vragen stellen werd ik uitgedaagd om dieper na te denken over de thema's die ik aandroeg. Elleke (de interviewer) liet zich in haar vraagstelling niet leiden door haar eigen overtuigingen of aannames, waardoor ik dichterbij de kern kwam. Het was voor mij een herinnering dat communicatie niet alleen draait om woorden, maar ook om de intenties en emoties die daarachter schuilgaan. Bovendien beseftte ik opnieuw hoe belangrijk empathie en geduld zijn in gesprekken, zowel met cliënten als met collega's." - Peter

"Het gesprek heb ik als prettig ervaren. Ik vond het fijn om stil te staan bij wat ik nu belangrijk vind in de zorg, en hoe ik graag zou zien hoe de zorg eruit komt te zien.

Zelf had ik van tevoren geen duidelijke waarden bedacht, maar het was verrassend om te zien dat er toch eentje meteen naar boven kwam en dat was vertrouwen. Naarmate het gesprek vorderde merkte ik dat de gekozen waarden goed bij mij aansloten, en viel mij ook op dat de meeste waarden met elkaar overlappen.

Ik neem uit het gesprek mee dat ik nu duidelijker weet wat mijn waarden zijn en dat ik nog meer zal letten op hoe we de cliënt meer zelfredzaam kunnen maken. En op welke manier we hiermee mantelzorgers en mijn andere collega's kan betrekken." - Anna

"Het was heel gezellig zo." - mevrouw De Vries

"Het gesprek is goed bevallen. Ik heb er veel van geleerd en goed mijn mening kunnen uiten. Ik heb gevoeld dat ik gehoord werd waardoor het gesprek erg fijn was (ook af en toe een lolletje er tussen)." - Muriël

Dankwoord

Bij het tot stand komen van 'Portretten van Waarde(n)', zijn veel mensen betrokken geweest die we graag willen bedanken. Allereerst willen we onze dank uitspreken aan de veertien zorgverleners en zorgontvangers die bereid waren hun verhalen en ervaringen met ons te delen. Hun openhartigheid en inzichten vormen het hart van dit boekje en bieden een waardevolle blik op de praktijk van 'Zelfstandig Langer Thuis'.

Ook bedanken we in het bijzonder de VVT Alliantie Waardenland voor het faciliteren van dit leertraject. De VVT Alliantie Waardenland is een netwerk van 15 ouderenzorgorganisaties en werkt in Drechtsteden en Alblasserwaard-Vijf Heerenlanden aan passende, regionale zorg voor ouderen.

Daarnaast willen we iedereen bedanken die op enige wijze heeft bijgedragen aan het kunnen vertalen van de principes naar dit tastbare product. Of het nu door het verstrekken van feedback, het helpen bij de organisatie van interviews, of het bijdragen aan de totstandkoming van de portretten was, jullie inspanningen en jullie vertrouwen worden zeer gewaardeerd. Wij hopen dat 'Portretten van Waarde(n)' een bron van inspiratie zal zijn en dat het een waardevolle bijdrage levert aan de discussie en praktijk van zorg voor ouderen.

Colofon

Dit boekje is het eindproduct van het Learning On The Job-traject dat Marlies Janssen een jaar lang heeft ontvangen van Elleke van Gelder. Marlies is teamleider thuiszorg bij Salios (locatie Swinhove Groep). Elleke is als adviseur sociale innovatie aangesloten bij Buro Wisselstroom, een adviesbureau gespecialiseerd in de menselijke kant van (digitale) zorginnovatie. De begeleiding van Salios kon tot stand komen door de facilitering vanuit de VVT Alliantie Drechtsteden en Alblasserwaard-Vijf Heerenlanden.

Juni 2024

Salios
Postbus 1494
3300 BL Dordrecht

Conceptontwerp: tekst: Elleke van Gelder

Illustraties: Mariëlle Koster – www.marielletekent.nl

Vormgeving: Studio Hoek – www.studiohoek.nl

Drukwerk: XXL Press – www.xxlpres.nl

Trajectbegeleiding: Buro Wisselstroom - www.burowisselstroom.nl

Bronnen:

- Onderzoeksrapport 'Een goede dag op eigen kracht' (Anderson Elffers Felix, 2022)
- www.reablenederland.nl
- Webinar 'Aan de slag met reablement' (23 maart 2023)
- Werkbezoek aan MijZo Ouderenzorg in Noord-Brabant (31 augustus 2023)

“Van zorgen voor naar zorgen dat”