

Liefdevolle ouderenzorg door creativiteit

‘Bij ZGAO heerst positieve energie’

Mede dankzij het overheidsprogramma ‘Waardigheid en trots, liefdevolle zorg voor ouderen’ staan bij ZGAO niet meer strakke protocollen, maar cliënten en hun welzijn centraal. Medewerkers vinden die extra ruimte om goed te doen fijn. Het geeft een nieuw soort energie. “Deze manier van werken brengt heel veel positiefs teweeg.”

Door Linda van den Dobbelsteen

Astrid Bakker van het Flevohuis maakt het meteen maar even concreet. “We werken in de groepswoningen bijvoorbeeld niet meer volgens een vaste dagindeling – iedereen tegelijk wakker, aangekleed en aan de koffie. In plaats daarvan kijken we per bewoner waar hij zich fijn bij voelt. Zo ontstaat ruimte om spontaan een spelletje te doen, of met iemand een stukje te wandelen.”

Hermien Kosian coacht alle medewerkers in de nieuwe manier van denken en werken. “Het belang van de cliënt en zijn familie staat voorop.



Astrid Bakker, Tineke Korrel en Hermien Kosian in gesprek. “In plaats van met je hoofd, mag je weer meer vanuit je hart werken.” FOTO MARTIJN VAN DEN DOBBELSTEEN

We leggen niet meer alles van tevoren vast, maar kijken per afdeling hoe iedereen – cliënten, familie en personeel – kan meedoen. De ouderenzorg was verstrikt geraakt in een web van regels en protocollen. Nu is er weer ruimte voor eigen inbreng en creativiteit. Er wordt veel meer gevraagd: hoe vindt u het

hier? In plaats van: zo doen we het.”

Alles is op een bepaalde manier wat losser geworden. En omdat iedereen in de organisatie weet wat de bedoeling is, kan dat ook. Strengere regels zijn er nog steeds natuurlijk, veiligheid gaat voor alles. Maar binnen

die regels is ruimte voor eigen inbreng.

In de revalidatieklinieken, waar Tineke Korrel teamleider is, krijgt elke cliënt een persoonlijk boekje met het behandelplan, wie de hulpverleners zijn et cetera. “Binnen dat plan kan de cliënt eigen keuzes maken. Als je

geen ochtendmens bent, plannen we de fysiotherapeut wat later in. Die ruimte is er. Cliënten en hun familie voelen zich zo serieus genomen.”

De familie moet zich ook thuis voelen, niet slechts op bezoek zijn. Ze kunnen thee zetten, blijven eten, iets ondernemen. Laatst bood een vrijwilliger aan om pannenkoeken te bakken. Kosian: “Dat is toch harstikke leuk? Vroeger kwamen er dan bezwaren: wat kost dat, past het wel in het dieet? Nu heeft iedereen gewoon een leuke middag.”

Bakker knikt. Ze denkt aan het echtpaar dat al heel lang getrouwd is en samen in het Flevohuis woont. “In plaats van ieder een eigen kamer, delen ze samen een slaapkamer en een woonkamer. Het was even puzzelen met regels en vergoedingen maar het is gelukt. Gelukkig.”

Als je de ruimte krijgt om te doen waar je goed in bent, wordt alles leuker. Kosian: “Iemand van buiten zei laatst: ‘Wat een aardige receptionisten heeft ZGAO’. Zo zie je maar. In de hele organisatie is de energiegolf merkbaar.” www.zgao.nl