

Sonja organiseerde een huiskamergesprek voor haar bewoners

OVER EEN PANNENKOEKENFEEST, RIJSTEPAP EN ZORG VOOR ZIEKE MEDEBEWONERS

'We hebben net een groots pannenkoekenfeest achter de rug. Ik heb samen met een collega 175 pannenkoeken gebakken voor onze bewoners, verzorgenden, vrijwilligers en hun kinderen. De hele afdeling zat aan lange tafels. Ik kan geen pannenkoek meer zien, maar het was een daverend succes', lacht Sonja Zwemmer. Sonja is verzorgende VIG in woonzorgcentrum 't Hamersveld (Zorggroep Laak- en Eemhoven) in Leusden. 'Weer eens echte zelfgebakken pannenkoeken eten' was één van de wensen van de bewoners. Deze wens uitten zij tijdens een huiskamergesprek.

Sonja organiseerde spontaan een huiskamergesprek op haar afdeling na het lezen van een artikel in StingNieuws over dit onderwerp. 'In ons werk kregen we te maken met vraaggericht werken. Ik wilde een huiskamergesprek starten om onze bewoners aan het praten te krijgen. Mijn indruk was dat de bewoners in een groep meer durven te zeggen dan als ik hen op de man af vroeg wat hun wensen waren. Tijdens een huiskamergesprek ga je er ook echt even goed voor zitten en komen er wensen uit die de hele afdeling aangaan. Dat vermoeden had ik en dat is ook uitgekomen', vertelt Sonja. 'Ik heb het idee besproken met mijn teamleider en daarna met onze manager. Zij waren direct enthousiast. Ik wilde er echt

'Je zoekt samen naar creatieve oplossingen, dat maakt het huiskamergesprek zo leuk'

iets leuks van maken en bedacht om het gesprek tijdens een high tea te voeren.' En zo kwam het dat vorig jaar zomer 15 bewoners een echte high tea kregen met alles er op en er aan. Sonja: 'Mijn manager vond dat het een echte Engelse high tea moest worden, met extra lekker eten en drinken.'

Gesteund door het management

Sonja heeft gemerkt dat de steun van het management heel belangrijk is. 'Zonder hen krijg ik het niet voor elkaar. Veel wensen zijn afdelingsoverstijgend, maar raken ook het management. Tijdens de rondvraag van het eerste huiskamergesprek merkte een bewoner op dat niet iedereen de manager kent. Ik heb hem opgebeld en hij kwam meteen langs. Sindsdien is hij een vast program-

PROFIEL

Naam: Sonja Zwemmer
Leeftijd: 44 jaar
Functie: Verzorgende, 13 jaar werkzaam in de zorg. Sinds 1½ jaar ook de opleiding VIG afgerond.
Werkgever: Zorggroep Laak- en Eemhoven, woonzorgcentrum 't Hamersveld in Leusden.

Hoe kwam je in de zorg terecht?

Ik wilde als meisje tandartsassistente worden. En later kraamverzorgende. Ik wilde heel graag iets in de zorg gaan doen. Uiteindelijk ben ik via via in de ouderenzorg terecht gekomen.



Sonja Zwemmer

maonderdeel en bewoners kunnen vragen stellen. Dat geeft kracht aan het gesprek. Ik stem nu de data van de gesprekken eerst met de manager af. Hij is blij met dit initiatief, omdat ik een vertaalslag maak naar wat vraaggerichte zorg is. Hij ziet ook dat het welbevinden van bewoners hierdoor verbetert.'

Van rijstap tot zorg voor elkaar

Wat hebben de huiskamergesprekken tot nu toe opgeleverd? Sonja: 'Je hebt snel wensen van bewoners boven tafel. Behalve de panenkoekenwens, was er een mevrouw die zo graag weer eens rijstap wilde eten. Een andere mevrouw bood aan om dit klaar te maken en binnenkort gaan we dit gezamenlijk doen! Andere wensen waren dat bewoners graag kennis willen maken met nieuwe bewoners, willen weten wanneer iemand ziek is of overleden is. Dit laatste punt bracht een discussie op gang over het feit dat verzorgenden altijd geheimhouding moeten betrachten. We hebben nu afgesproken dat we het voorleggen aan de cliënt en als dat niet lukt aan de familie. Als zij akkoord zijn, dan informeren wij de andere bewoners over de ziekte van de desbetreffende bewoner. Het is hierdoor rustiger op de afdeling. Voorheen moest je een belangstellende vraag naar de gezondheid van een medebewoner afkappen. Dit werkt voor ons veel prettiger.'

Lesbrief geeft handen en voeten

De eerste keer organiseerde Sonja het huiskamergesprek op gevoel. 'Ik ben er blind in gegaan. Ik ging er van uit dat ik wel een gesprek kon leiden, maar dat viel toch tegen. Om mensen aan het praten te krijgen... dat is een hele kunst.' Via Sting ontving zij de concept-lesbrief 'Huiskamergesprek' die in ontwikkeling is: ze mocht hem testen. 'Met de lesbrief krijgt het gesprek handen en voeten. Ik heb meer ideeën gekregen om het gesprek te sturen. Zo wist ik de eerste keer niet over welke onderwerpen we zouden gaan praten. Ik zou een gesprek nu niet meer voeren zonder agenda.'

Enthousiasme

En wat moet je in huis hebben om een huiskamergesprek te organiseren? 'Ik denk dat je vooral enthousiast moet zijn. Je moet verder niet verlegen zijn. Belangrijk is dat je leert actief te luisteren, dat je in je opneemt wat mensen zeggen. En natuurlijk dat je iedereen aan het woord laat.' Je komt soms voor verrassingen te staan. Het kan gebeuren dat een bewoner door persoonlijke omstandigheden niet lekker in zijn vel zit en hierdoor anders reageert. Dit

*'Het huiskamergesprek geeft mij
nog meer plezier in mijn werk'*

overkwam Sonja. 'Een meneer zat middenin een rouwproces. Het gesprek vond net plaats na de feestdagen en ik vroeg hem hoe hij de kerstdagen had gevonden. Deze meneer begon te huilen, omdat hij zijn vrouw zo miste. Ik heb mijn hand op zijn arm gelegd en gezegd dat ik het begreep. Om hem wat af te leiden heb ik gevraagd of hij het kerstdiner lekker had gevonden. Daarna ging het wel weer.'

Sonja probeert soms het gesprek een positieve wending te geven. 'Bij de rondvraag mopperde een mevrouw dat ze toch nooit iets had. Op mijn vraag of ze misschien iets leuks kon vertellen uit

haar eigen leven, reageerde ze spontaan met de opmerking "Ik word binnenkort weer overgrootmoeder". Dit gaf veel positieve reacties van de anderen. En de bewoners vragen nu regelmatig hoe het met haar achterkleinkind gaat.'

Plezier in het werk

Het huiskamergesprek geeft Sonja nog meer plezier in haar werk. 'Mijn contacten met de mensen zijn beter geworden, het is vertrouwlijker. Ze zien nu ook dat we echt iets met hun wensen en opmerkingen doen. Hierdoor heb ik meer plezier in mijn werk. Ik wil obstakels wegnemen voor de bewoners. Je denkt meer in mogelijkheden dan beperkingen. Die saamhorigheid en het zoeken naar creatieve oplossingen maken het huiskamergesprek zo leuk.'

TIPS VAN SONJA

- Nodig verlegen mensen uit tot praten en reageren. Een vraag als 'En mevrouw, wat vindt u ervan?' helpt hen vaak al op weg.
- Sommige mensen hebben veel kritiek en zijn hierdoor lang aan het woord. Spreek met een kritische bewoner af dat hij twee punten mag inbrengen. Hierdoor voorkom je dat het gesprek overheerst wordt door een negatieve stemming.
- De lichaamshouding van mensen vertelt je veel. Probeer hier ook uit te halen hoe iemand zich voelt.

Zelf aan de slag met een huiskamergesprek?

Hoe je een huiskamergesprek organiseert, lees je binnenkort in de lesbrief van Sting. Bij de lesbrief hoort een dvd. In verzorgingshuis Eykenhove zijn opnames gemaakt tijdens huiskamergesprekken. De lesbrief en dvd zijn eind augustus klaar. Houd tot die tijd vooral de website www.sting.nl in de gaten voor de laatste stand van zaken! Meer informatie bij Rita Helleman, Sting, telefoon (030) 291 90 60 of sting@sting.nl.

Sting geeft momenteel de training 'Vraaggericht werken' in woonzorgcentrum 't Hamersveld. Meer informatie over deze training bij Rita Helleman, telefoon (030) 291 90 60.



Het project 'Kwaliteit met je cliënt' maakt onderdeel uit van de campagne Trots op de Zorg.