

OPINIE

Woonzorgcentra laten kansen liggen door onvoldoende te investeren in het coachen van hun bezoek

Koen Geenen¹

Woonzorgcentra (WZC) worstelen met het vinden van personeel en het bieden van woonzorg op maat voor elke individuele oudere. De zorg komt onder druk te staan, waardoor vaak dwangmatig alle focus wordt gelegd op het nog kunnen uitvoeren van zorgmomenten. Neveneffect is dat de aandacht voor dagbesteding, persoonlijke rolinvulling en het welbevinden op woonleefniveau van bewoners op een zijspoor belandt. Daarom moet er dringend worden geïnvesteerd in kwaliteitsvol coachen van de bezoekers en hun bezoekmomenten. Bezoekers zijn het menselijk kapitaal bij uitstek voor de woonzorgcentra om samen het verschil te maken. Vele WZC laten deze kans onderbenut. Door het profiel van een bezoeker-coach te integreren in de dagelijkse werking, wordt ingezet op het onderbenutte potentieel van deze groep. Het is geen vrije keuze meer, maar een noodzaak voor elk WZC om samen met de bezoekers elke dag opnieuw in te zetten op kwaliteitsvolle, persoonsgerichte woonzorg. Daarbij staat het welbevinden van de oudere centraal als uitdaging waarin gezamenlijk het verschil kan worden gemaakt.

Onderzoek toont aan dat bezoekers die een nauwe band hebben met een bewoner in het WZC vaak lijden onder emotionele stress. Een verhuizing naar een WZC voelt vaak aan als een persoonlijk falen. In hun beleving is het niet de toenemende zorg voor de oudere die aanleiding vormt voor een verhuizing, maar het feit dat zij als mantelzorger niet kunnen beantwoorden aan die toenemende zorgvraag.¹ Ze voelen zich persoonlijk verantwoordelijk voor de verhuizing.

De verhuizing brengt nieuwe en andere zorgen met zich mee. De partner of mantelzorger vreest voor eenzaamheid van de oudere in het WZC, nu hij of zij niet meer zo aanwezig is in diens sociale context. De partner of mantelzorger is bezorgd om

¹ Opleidingsmanager Ergotherapie en stafmedewerker beleid & strategie, Thomas More.

het aanpassingsvermogen van de naaste in het WZC die plots in een nieuwe omgeving met andere gewoontes moet functioneren. Hetzelfde geldt voor de algemene gezondheid, het valrisico en de communicatie met de professionals. Al deze bezorgdheden versterken de emotionele stress en het gevoel van persoonlijk falen.

De vraag is of de WZC voldoende aandacht hebben voor dit fenomeen. Bevestigen zij voldoende dat de oudere dankzij de goede zorgen van de partner of mantelzorger zo lang thuis kon blijven, en dat de verhuizing naar het WZC een goede keuze is voor alle betrokkenen? Voor het WZC is dit de zoveelste bewoner die ze warm onthalen en goed gaan verzorgen; voor de familie is het echter de eerste ervaring, die vraagt om sterke begeleiding en coaching vanuit het WZC.

Op bezoek komen bij je naaste in het WZC lijkt een evidentie, maar ook dit is voor velen een complex gebeuren. Er heerst veel rolonduidelijkheid en zolang hier niet aan wordt gewerkt, blijft deze bestaan en leidt de kwaliteit van het bezoekmoment hieronder. Veelvoorkomende vragen bij bezoekers focussen zich op het welbevinden van de oudere: hoe verloopt de dag, welke routines zijn er en hoe sluit het dagverloop aan bij de eigenheid en gewoontes van thuis? In welke mate is er tijd, ruimte en personeel om hierop in te gaan, te respecteren en verder te zetten? Dit is een duidelijke oproep aan het WZC om in te zetten op het normalisatiekader, waarbij de leefgewoontes van de oudere maximaal verdergezet worden in het WZC op basis van de drie kernprincipes: normalisatie, personalisatie en integratie.

Zorgprofessionals respecteren de normen en waarden van de oudere en creëren kansen om deze tot uiting te laten komen. Personalisatie maakt een WZC waar door in te zetten op dat wat de oudere uniek maakt. Als laatste komt de integratie maximaal aan bod door de rollen van de oudere verder te laten ontplooiën, zoals de familie- of vrijetijdsrol. Dit is de kernuitdaging voor elk WZC, dat persoonsgerichte woonzorg hoog in het vaandel draagt. Voor elke bewoner moet duidelijk zijn wat de invulling van zijn normen en waarden, personalisatie en integratie betekent, en nog meer hoe het WZC hierop een antwoord biedt en kansen toe creëert. Woonzorgcentra die hier actief op inzetten en dit in hun visie en dagelijkse werking uitstralen, hebben een positieve invloed op het persoonlijk welbevinden van elke unieke bewoner.

Naast de bezorgdheid om het welbevinden van de oudere, is er de persoonlijke betrokkenheid bij hun wonen en leven. Dit gaat bijvoorbeeld over hoe ze als ervaringsdeskundige/mantelzorger kunnen bijdragen aan de zorgplanning en besluitvorming, inclusief deelname aan zorgbesprekingen en het delen van informatie over de behoeften en voorkeuren van de bewoner. Mogelijk hadden bewoner en naaste voor de verhuizing de gewoonte samen beslissingen te nemen en maakten ze daar

afspraken over. Laten de naasten dat nu los, of hebben ze daarin nog een rol? De kernvraag die alles stuurt: 'Wat is mijn taak, rol en betrokkenheid nog als bezoeker van mijn geliefde?' Aanvullend op deze kernvraag volgen erg praktische vragen als 'Welke informatie krijg ik en hoe komt die tot mij?', 'Heb ik een vertrouwenspersoon bij wie ik terecht kan?', 'Wat als ik een kritische opmerking heb, of een bezorgdheid wil delen?', 'Is er een soort ontmoeting of infomoment waar bezoekers zich verenigen?' Oftewel, 'Is er een zorgprofessional in het WZC bij wie bezoekers met al deze vragen en noden terecht kunnen? Is er iemand aanwezig met de welomschreven taak: 'het coachen van bezoekers'?'.

De uitdaging voor elk WZC is om de bezoeker te ondersteunen, te coachen en te empoweren. Dit als extra taak aan elk personeelslid toewijzen is inefficiënt. Beter is het profiel van een bezoeker-coach toe te wijzen aan een personeelslid dat daar de competenties voor heeft of kan ontwikkelen. Sleutelbegrippen uit het competentieprofiel van de bezoeker-coach zijn: empathie, communicatieve vaardigheden, kennis van ouderenzorg, coaching vaardigheden, organisatorische vaardigheden, empowerende basishouding, probleemoplossend vermogen, gedragenheid, lef, respect, tolerantie en flexibiliteit. Hoe sterker wordt voldaan aan die competenties, hoe krachtiger en effectiever de inzet van de bezoeker-coach kan zijn.

De kernopdracht van de bezoeker-coach is het coachen van bezoekers om kwaliteitsvol in een WZC op bezoek te komen. De bezoeker-coach helpt bezoekers om de interacties met hun naaste te versterken. Hoe beter bezoekers zich in hun vel voelen in de rol van bezoeker, hoe sterker zij dat uitstralen naar de bewoner en hoe intenser en kwaliteitsvoller het bezoek kan verlopen.

Op bezoek komen is geen routineklus, geen morele verplichting maar een doelgerichte, kwaliteitsvolle daad die bijdraagt aan het welbevinden van de oudere. Het is aan de bezoeker-coach om bezoekers het gevoel te geven dat zij wel degelijk bijdragen aan dit kerndoel. Door bezoekers mee te nemen in het model van subjectief welbevinden, ondersteund door de uitkomsten van de assessments WSW-dementie (waardeschaal subjectief welbevinden) en de QSW (questionnaire subjectief welbevinden), kunnen zij gericht invloed uitoefenen op de kerndimensies van het welbevinden van de oudere die mede het dagelijks geluk bepalen.^{2,3} Bied hen mogelijkheden om tijdens het bezoek handelingsgericht bezig te zijn, iets te doen dat bijdraagt aan die kerndimensie en het welbevinden. Op deze manier krijgt het bezoek een waardevolle en doelgerichte invulling, hebben ze een betekenisvolle rol en blijven ze bijdragen aan het geluk van hun naaste. Stel dat geluk vooral wordt bepaald door lichamelijk en cultureel welbevinden, daag bezoekers dan uit om een

korte wandeling te doen in de tuin van het WZC, omdat dit de omgeving is die een gunstig effect heeft op de oudere.

Educatie geven is hier een fel onderschatte maar essentiële taak. Het is één van de vier fasen van empowerment die cruciaal is om te komen tot bewuste keuzes en autonomie.⁴ Door uit te leggen hoe het welbevinden van ouderen wordt bepaald, in kaart gebracht en gestimuleerd, worden bezoekers geholpen keuzes te maken om het bezoekmoment doelgericht en kwaliteitsvol in te vullen. Je moet begrijpen waarom die wandeling in de tuin zo betekenisvol kan zijn, voordat je als bezoeker de keuze maakt het ook effectief te doen. Hetzelfde gaat op voor de educatie rond het dementieproces. Om te komen tot een positieve omgang tussen de ouderen met dementie en hun naasten, is het essentieel dat de laatstgenoemden het gedrag van de oudere begrijpen, kunnen verklaren en er gepast mee kunnen omgaan. Ook hier zal de bezoeker-coach een belangrijke rol moeten opnemen. De focus ligt hier op de belevingsgerichte communicatie.⁵ Door vorming aan te bieden leer je bezoekers om niet meer gefrustreerd te raken wanneer ze herhaaldelijk dezelfde vraag krijgen, om te gaan met onrust en mee te gaan in de beleving van de oudere.

Op dit moment laten woonzorgcentra kansen liggen door niet te kiezen voor een bezoeker-coach. Het benutten van deze kansen vraagt lef en vooral daadkracht. In elke visie van het WZC zou dit zichtbaar moeten zijn. Door te schrijven: "Bezoek is bij ons partner in het realiseren van de persoonsgerichte woonzorg. Samen versterken we elke dag opnieuw het persoonlijk welbevinden van de bewoners.", teken je een contract met je bezoekers en bewoners. Het stopt echter niet bij het opnemen van de beschrijving in de visie. Zonder actie, plan van aanpak, opvolging en inbedding in de strategie en het beleid van het WZC blijven dit holle woorden. De urgentie om effectief in een bezoekers-coach te voorzien is helder en niet tegen te spreken. Hiermee is de oproep gelanceerd aan het management van de WZC ... start morgen en maak wel degelijk het verschil!

Nog overtuiging nodig waarom te investeren in de functie van een bezoeker-coach? Hiervoor is het belangrijk te erkennen dat het verbeteren van de bezoekerervaring in een WZC niet alleen voordelen oplevert voor de bezoekers, maar ook voor het woonzorgcentrum zelf. De win-winsituaties zijn tegelijk de doelen die je vooropstelt en communiceert: verbeterde levenskwaliteit voor bewoners, verhoogde tevredenheid van familieleden, versterkte gemeenschap, verbeterde reputatie van het woonzorgcentrum, betere communicatie en samenwerking, en vooral een gelukkige oudere in het WZC. En is dat nu niet de kernopdracht van elk WZC: een context creëren waarin elke bewoner elke dag opnieuw zegt: "Hier woon ik graag!"

Meer info over het profiel bezoeker-coach en andere kaders: Geenen K. (2024) Hier woon ik graag! Een praktijkgids voor kwaliteitsvoller wonen in het woonzorgcentrum, ACCO. <https://shop.acco.be/nl-be/items/9789033401039/Hier-woon-ik-graag>

Literatuur

1. Bos-Gosselink G. Verhuizen naar het woonzorgcentrum. DENK, 2004;16:57-60. <https://doi.org/10.1007/BF03059126>.
2. Diener E, Lucas RE, Oishi S. Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction. In CR Snyder & SJ Lopez (red.), Handbook of positive psychology. Oxford: Oxford University Press; 2005:63-73.
3. Geenen K. (2024). Hier woon ik graag. Een praktijkgids voor een kwaliteitsvoller leven in het woonzorgcentrum. ACCO; 2024.
4. Zimmerman MA. Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. Handbook of community psychology. Plenum Press; 2000.
5. van der Kooij C. Gewoon lief zijn? Het maieutisch zorgconcept en het invoeren van geïntegreerde belevingsgerichte zorg in psychogeriatrische verpleeghuisafdelingen. Vrije Universiteit; 2003.