



Een kwaliteitsmeting: grote tevredenheid bij bewoners van woonzorgcentra

Editoriaal

Luc Van de Ven

In opdracht van de Vlaamse Overheid werden bewoners van woonzorgcentra en hun naaste familieleden bevraagd over onderwerpen die een belangrijk gewicht vormen in de beoordeling van kwaliteit(*). En de resultaten vallen zeer goed mee. Zo is er grote tevredenheid over privacy, veiligheid en respect. Wat dat laatste betreft, geeft 87% van de bewoners aan dat ze zich meestal of altijd door de professionele medewerkers gerespecteerd voelen. Thema's die minder goed scoren zijn o.a. 'een band voelen met wie hier werkt' en 'het voorhanden zijn van zinvolle tijdsbesteding'. Zo geeft 40% van de bewoners aan zelden of nooit een persoonlijke band met medewerkers te voelen. En ongeveer hetzelfde aantal vindt de voorgestelde activiteiten niet erg de moeite waard om aan te participeren. Die laatste twee punten kunnen worden beschouwd als de uitdagingen waarvoor onze woonzorgcentra staan. Het gaat immers om twee kernpunten van goede zorg: het persoonlijk contact en het aanbieden van zinvolle dag-invulling. Kernpunten die overigens in *Senior* regelmatig aan bod komen.

Nog een vaststelling: in dit onderzoek was er een belangrijke rol weggelegd voor oudere enquêteurs, grotendeels recent gepensioneerd. Dit is om vele redenen een zeer goede zaak, maar ik neem de vrijheid om er een sterk punt uit te pikken. Deze enquête gebeurde dus door buitenstaanders, degelijk opgeleide vrijwilligers. Meestal kom je zo dicht bij een realistisch beeld dan wanneer je je eigen medewerkers hierop los laat. Naast objectiviteit is er ook efficiëntie. Sinds de jaren negentig is er een golf aan **kwaliteitsmetingen** onze kant op gekomen. In vele gevallen betekende dit dat hulpverleners een deel van hun tijd moesten steken in het invullen van (een soms oneindig lange reeks) documenten. Ik

heb jarenlang professionele hulpverleners van zowat alle disciplines zien zweten achter hun PC of laptop... terwijl juist het persoonlijk contact met de senioren en hun familie belangrijk is... Bovendien werden en worden er daarbovenop stafmedewerkers aangetrokken die dit 'invullen van documenten' in goede banen moeten leiden, lees: die niet zelden extra opdrachten uitdelen en vervolgens controleren of de hulpverlener ze wel ter harte neemt. Hoe helpt dit de kwaliteit vooruit?

Tot overmaat van ramp ontstaan er misverstanden, waarbij hulpverleners onder druk komen te staan, kiezen voor een dringende vraag van een patiënt of bewoner en vervolgens afgestraft worden omwille van een gebrek aan administratieve inspanning. Verplichte vakjes die niet (tijdig) werden aangevinkt... Daar is uiteraard niemand bij gebaat. Erger nog: oprecht engagement, grote inspanningen en een gebrek aan appreciatie. Het zal de lezer niet verbazen. Een risico op burn-out bij de hulpverlener is daarmee niet ver weg. Zonder hulpverlener, geen zorg. En uiteindelijk willen we allemaal hetzelfde: een goede zorg voor ouderen. We geloven dat het haalbaar is, maar er is zeker nog veel te winnen bij een gestroomlijnde organisatie van die zorg. Laat ieder verantwoordelijkheid nemen voor zijn of haar opdrachten, en niet *meer* of *minder* dan dat. Hulpverleners kunnen uiteraard betrokken worden bij



Luc Van de Ven, hoofdredacteur van *Senior*, is klinisch ouderenpsycholoog, verbonden aan de Dienst Ouderenpsychiatrie van het Universitair Psychiatrisch Centrum van de KU Leuven.

het bijhouden van metingen en registraties, maar faciliteer dit proces. Denk creatief na, maak het makkelijk en maak het zinvol door de inhoud af te stemmen op wat een context nodig heeft. Betrek de hulpverlener en de oudere hierbij. Keer terug naar de essentie. Blijf er met andere woorden voor waken dat management ten dienste staat van klinische zorg en niet omgekeerd.

In dit tijdschrift willen we het alleszins graag blijven hebben over wat bijdraagt tot een verhoging van de kwaliteit van zorg op alle niveaus.

Het eerste hoofdartikel van dit nummer van *Senior*, geschreven door **Maud Daemen** en **Pascale Heins**, beiden postdoctoraal onderzoeker, handelt over de ondersteuning van naasten van mensen met dementie. De centrale vraag is: hoe kunnen mantelzorgers de zorgtaak volhouden zonder zelf overbelast te raken? De auteurs benadrukken het belang van emotionele ondersteuning, met erkenning en begrip. Daarnaast beschrijven zij hoe educatie en training een bijdrage kunnen leveren, alsook de toenemende rol van technologie.

Erica Hoefnagels en **Tineke Roelofs** bespreken een psychotherapeutische interventie gericht op mensen met dementie: de Kopgroep. Deze aanpak richt zich primair op thuiswonende patiënten. In zo'n Kopgroep wordt ingezet op een aantal adaptieve taken zoals het omgaan met de eigen beperkingen, het handhaven van een emotioneel evenwicht, het behoud van een positief zelfbeeld, het voorbereiden op een onzekere toekomst en het ontwikkelen en onderhouden van sociale relaties.

Lonne Bormans, systeemtherapeut en neuropsycholoog, vertrekt in haar bijdrage bij de vaststelling dat niet alleen de persoon met dementie maar ook diens directe omgeving passende zorg verdient. Ze bepleit dan ook een inclusieve benadering van dementiezorg vanuit een sociaal-relacioneel model, waarin niet alleen de kwaliteit van leven maar ook de kwaliteit van relaties centraal staat.

In het vierde hoofdartikel gaat **Marion Klaver** als cognitief gedragstherapeut in op de begeleiding van ouderen met doodsverlangens. Ze gaat met name dieper in op

➤ Inhoud

EDITORIAAL

Een kwaliteitsmeting: grote tevredenheid bij bewoners van woonzorgcentra 1
Luc Van de Ven

ARTIKELS

Ondersteuning van naasten van mensen met dementie 4
Maud Daemen & Pascale Heins

'Hier kan ik helemaal mezelf zijn' 10
Verbinding en steun bij dementie: de waarde van de Kopgroep in Eindhoven
Erica Hoefnagels & Tineke Roelofs

Het belang van relatiegerichte zorg 15
Een sociaal-relacioneel model van dementiezorg
Lonne Bormans

In gesprek met ouderen die verlangen naar de dood 22
Marion Klaver

UIT DE PRAKTIJK

Te Gek?! 29
Ouder worden en geestelijke gezondheid: aandacht en begrip zijn essentieel
Nina De Paepe en Marlien De Coen

Westerlo dementievriendelijke gemeente – al 35 jaar inclusie in eigen woonzorgcentrum 33
Patris Beenens

BOEKBESPREKING
Vechten voor vriendschap 35
Lies Van Assche

ANDERS GEZEGD 37

FA KRUIS, DE KRITISCHE NOOT 38
Jacqueline Tassignon
Lieve Brouwers

BIJEENKOMSTEN 43

NOTEER IN UW AGENDA 44

de wijze waarop een gesprek over doodsverlangens effectief en deskundig kan worden gevoerd. Verschillende gespreksperspectieven worden omschreven en een aantal gesprekstaken worden besproken.

In onze rubriek 'Uit de praktijk' beschrijven **Nina De Paepe** en **Marlien De Coen** het jaarthema van 'Te Gek!': 'Ouder worden en geestelijke gezondheid: aandacht en begrip zijn essentieel.' De auteurs benadrukken dat psychische klachten geen normaal onderdeel zijn van ouder worden. Ze benadrukken het belang van het signaleren en bespreekbaar maken van deze problemen; daarnaast benoemen ze de vele drempels naar hulp. En uiteraard wordt de aanpak van 'Te Gek!?' in deze toegelicht.

Patris Beenens, referentiepersoon dementie, beschrijft de jarenlange traditie van inclusie in het woonzorgcentrum Parel der Kempen, en ruimer de visie van Westerlo als dementievriendelijke gemeente. Ze benadrukt dat de zorg wordt afgestemd op de persoon, en niet omgekeerd. Daarnaast beklemtoont zij dat mensen, ongeacht hun leeftijd of gezondheidstoestand, de intrinsieke behoefte hebben om van betekenis te zijn voor anderen.

Het boek 'Je bent een vriend van mij' van **Marie-Anne Vanderhasselt** wordt besproken door **Lies Van Assche**. Zij vindt dit boek zeker een grote aanrader: reflecteren over vriendschappen in je leven kan verrijkend zijn en je weer op goeie weg zetten bij momenten van twijfel of crisis.

In de rubriek 'Anders gezegd' leren we van **Willy Stroobants** hoe leeftijd de ervaring van het leven anders kleurt.

In de rubriek '**Fa Kruis, de kritische noot**' komen twee bijdragen aan bod. Eerst houdt **Jacqueline Tassignon**, dochter van een krijgsgevangene '40-45, een pleidooi om, als waardige erkenning voor allen die zoveel voor vrede en vrijheid hebben opgeofferd, de dag van het einde van de Tweede Wereldoorlog, 8 mei, als officiële feestdag te erkennen.

Lieve Brouwers, mantelzorger, gaat dieper in op de bezorgdheden, angsten en twijfels die opkomen als de naaste familie en hulpverleners beginnen te praten over een verhuis naar een assistentiewoning of een woonzorgcentrum.

Tenslotte willen we uw aandacht vestigen op het volgende nummer van *Senior* (6:4). Dat is een themanummer over seksualiteit bij senioren. En we doen ook een oproep: we hebben al enkele getuigenissen, maar willen er graag meer. Dus (anonieme) verhalen zijn welkom (zie p. 44)!

Noot

- * De resultaten van dit onderzoek staan samengevat in: Actueel, het driemaandelijks blad van de Vlaamse Ouderenraad (jaargang 26, nummer 3).