

Nooit te oud om te participeren

Relatiegerichte participatiecultuur in het woonzorgcentrum

Leen Plessers

Participatie verankeren in het woonzorgcentrum is als samen breien aan een kleurrijke sjaal. Iedereen draagt zijn 'steekje' bij: van bewoner, kok, zorgkundige¹, ergotherapeut, onderhoudsmedewerker, verpleegkundige, familie tot directie. Het gaat om een cultuurverandering. Een blijvende uitdaging! De sjaal is nooit af. Gelukkig maar. In deze bijdrage maken we kennis met de implementatie van warme participatie via het Tubbe-model in WZC Sint-Jozef in Pelt, dat deel uitmaakt van de woonzorggroep Integro vzw. Hier wordt duidelijk dat voornamelijk het proces om te komen tot warme participatie belangrijk is. Tijdens de vele 'breisessies' worden (h)echte banden gesmeed. Mensen krijgen 'breigoesting'. Participatie wordt een attitude en onderdeel van de woon- en zorgcultuur. De bontgekleurde breiwool past bij de organisatie en haar bewoners. Met vallen en opstaan slagen bewoners en medewerkers er samen in een warme sjaal te breien die iedereen innig omhelst in een woonzorgcentrum waar het goed is om te wonen, te werken en te leven.

Inleiding

Participatie is in, ook in woonzorgcentra. Ouderen willen zo veel mogelijk zelf de regie over hun leven nemen en houden, ook als ze zorg nodig hebben. Vroeger hadden woonzorgcentra minder aandacht voor de individuele verschillen tussen bewoners en boden zij een totaalpakket aan, waarbij er nogal snel 'in de plaats van' werd gedacht of 'over hoofden heen' werd beslist. Het nieuwe Vlaamse woonzorgdecreet², dat sinds januari 2020 in uitvoering is en de focus legt op de levenskwaliteit van ouderen, wil daarin verandering brengen en reikt kapstokken aan voor meer inspraak en participatie in het woonzorgcentrum. Voor de woonzorgcentra wordt het een hele uitdaging om die kapstokken van goede basisstukken te voorzien. Investeren in een warme sjaal en het licht op groen zetten voor een relatiegerichte participatiecultuur vormt alvast een mooie start.

Een bewoner in het woonzorgcentrum kan op verschillende niveaus inspraak hebben wat zijn eigen leven betreft. Participeren kan zowel individueel, collectief als op maatschappelijk vlak. Deze verschillende manieren om te participeren worden hier kort beschreven.

Individuele participatie

Individuele participatie betekent dat bewoners in het woonzorgcentrum mee moeten kunnen beslissen over de invulling van hun persoonlijke leven en de zorg die ze krijgen. Ouderen die naar een woonzorgcentrum

.....
Leen Plessers is woonzorgcoördinator bij WZC Sint-Jozef in Pelt.

verhuizen, moeten de kans krijgen om hun leven verder te zetten. De zorg- en dienstverlening zou hier zoveel mogelijk op moeten aansluiten. Er moet écht naar ouderen geluisterd worden. Zich niet meer kunnen wassen of rolstoelafhankelijk zijn, betekent niet dat men niet meer in staat is om zelf keuzes te maken. Inspraak in persoonlijke zorg en leven in het woonzorgcentrum gaat niet alleen over moeilijke onderwerpen zoals vroegtijdige zorgplanning, maar vooral over de kleine dingen die het verschil maken en een grote impact hebben op de levenskwaliteit. Een aperitiefje voor de maaltijd, kiezen wanneer je ontbijt, wil gaan slapen of wat je tussen je boterham legt, zelf je was in de wasmachine steken of eens een haring bakken als je daar zin in hebt, 's avonds laat nog een voetbalmatch kijken of kiezen welke kleding je aan wilt, ook al is dit niet het handigste kledingstuk voor de zorgverlener. Dat is toch niet teveel gevraagd. Dat zou je als bewoner in een woonzorgcentrum toch mogen verwachten.

'Wat ik het allerbelangrijkste vind?

Zelf elke dag kunnen kiezen hoe ik leef.¹³

Een instrument om bewoners te betrekken bij hun persoonlijke zorg en leven is het woonzorgleefplan¹ (Woonzorgdecreet, 2019). Volgens de richtlijnen in het nieuwe woonzorgdecreet moeten voortaan op regelmatige basis, in dialoog met de bewoner (en familie), afspraken gemaakt worden over het wonen en leven van de bewoner, en welke zorg daarbij hoort. De medische zorg is belangrijk, maar evenzeer een huiselijke leefomgeving, een zinvolle dagbesteding en sociale contacten. Bewoners krijgen de mogelijkheid om in hun woonzorgleefplan persoonlijke zaken te (laten) noteren die voor hen echt belangrijk zijn. Het woonzorgdecreet wil daarmee inspraak en participatie van de bewoner verankeren in de werking van de woonzorgcentra. Maar er is nog veel werk aan de winkel. In de praktijk blijkt dat het voor zorgverleners niet gemakkelijk is om met bewoners in dialoog te gaan over hun woonzorgleefplan. Hoe kom je te weten wat de bewoner echt belangrijk vindt? Hoe luister je écht naar mensen, zonder in hun plaats te denken of te handelen? En hoe ga je om met individuele verschillen tussen bewoners? Van zorgverleners vraagt dit dat ze buiten hun comfortzone treden. Ook de zorgopleidingen schieten hierin tekort.

Collectieve participatie

Naast zeggenschap over hun persoonlijke leven en zorg moeten bewoners ook een stem krijgen in de werking en het beleid van het woonzorgcentrum. We spreken hier over collectieve participatie. Bewoners kijken anders naar zorg en leven in het woonzorgcentrum dan beleidsmakers en zorgverleners. Zij zijn ervaringsdeskundigen. Zij weten hoe het is om dag in dag uit in het woonzorgcentrum te leven en te wonen. Zij maken alles van binnenuit mee en dat maakt hun inbreng bijzonder waardevol. Maar hoe betrek je bewoners bij werking en beleid? Hoe geef je samen met bewoners, medewerkers, familieleden, vrijwilligers en zelfs met de buurt vorm aan wat er in het woonzorgcentrum gebeurt? Hoe maak je effectief werk van participatie, inspraak en familiebetrokkenheid?

In het nieuwe woonzorgdecreet wordt een volwaardige stem gegeven aan de gebruikers- en familieraden in het woonzorgcentrum. Zo kan op vraag van een bewoner en/of familielid iemand uit een mantelzorgvereniging of de lokale ouderenraad mee deelnemen ter ondersteuning. Ook mag het intern reglement alleen nog maar gewijzigd worden nadat de gebruikers- en de familieraad werden geraadpleegd. Toch is er meer nodig dan dat. Want hoe stimuleer je ouderen om deel te nemen om hun zegje te doen? Hoe overstijgt je tijdens zulke vergaderingen geklaag over personeelstekort, kapotte zonweringen en taaie varkenslapjes? Hoe creëer je een veilige ruimte en zorg je ervoor dat niet altijd dezelfde mensen aan het woord zijn? En wat betekent een bewonersraad als die maar om de drie maanden samenkomt? Bewoners moeten immers voortdurend beluisterd worden. Hetzelfde geldt voor tevredenheidsmetingen bij gebruikers, die volgens het nieuwe woonzorgdecreet driejaarlijks moeten plaatsvinden. Bewoners en hun familie zouden beter continu bevroegd worden. Woonzorgcentra worden ook verplicht om over een klachtenprocedure te beschikken en een klachtenbehandelaar aan te duiden. Maar zeker zo belangrijk is de wijze waarop medewerkers omgaan met klachten. Iedere klacht is immers anders en moet op een persoonlijke manier behandeld worden. Een klacht biedt kansen om samen te groeien. Het gaat erom samen te streven naar een zo goed mogelijke zorg.

'Ik lees 's morgens graag op mijn gemak de krant op mijn kamer. 'Wat is dat hier voor een troep!', riep de verzorgster en ze begon al mijn spulletjes te verplaatsen. Wat heeft zij daar nu over te vinden, dacht ik toen, dit is toch 'mijn' huis?'

Maatschappelijke participatie

Ook op maatschappelijk vlak moeten bewoners van woonzorgcentra mogelijkheden krijgen om te participeren. Hoe kunnen hun integratiekansen in de buurt verhoogd worden? Aan welke maatschappelijke activiteiten kunnen ouderen deelnemen? Op welke wijze kunnen bewoners van woonzorgcentra actief zijn of iets betekenen in de samenleving? Ook hier liggen heel wat uitdagingen die vragen om creatieve oplossingen. Zo moet het mogelijk zijn voor iemand die lid is van een zangkoor om, ook na opname in het woonzorgcentrum, betrokken te blijven bij de repetities. Sociale contacten in de buurt kunnen aangehaald worden op een gezellig buurtfeest, waarbij ook bewoners van woonzorgcentra betrokken worden bij de organisatie en aangesproken worden op hun talenten. Bij verkiezingen kunnen polyvalente ruimtes in woonzorgcentra omgebouwd worden tot stemlokaal zodat de bewoners ook zelf hun stem kunnen uitbrengen. En in samenwerking met de naburige school kan een project opgezet worden om de levenswijsheid van de ouderen in de lessen te benutten.

Participatie is (niet) vanzelfsprekend

Participatie van ouderen zou vanzelfsprekend moeten zijn. Het mag dan wel een rode draad zijn in het nieuwe woonzorgdecreet, voor de meeste woonzorgcentra blijft dit een hele uitdaging. Inspraak en participatie gebeuren veelal ad hoc, er heerst nog geen participatietraditie. Tegelijk moeten we ook kritisch nadenken over inspraak en participatie. Volwaardige bewonersparticipatie is immers niet vanzelfsprekend. In hoeverre kunnen ouderen vanuit een afhankelijkheidspositie echt hun mening geven? Elke zorgverlening brengt een zekere vorm van macht met zich mee. Er wordt dan wel gestreefd naar een gelijkwaardige relatie, maar je zegje doen als kwetsbare zorgafhankelijke oudere is niet eenvoudig.



Bron: Shutterstock

Hoe creëer je voor de bewoner een vertrouwde context waarin dit mogelijk is? En ook bewoners met dementie hebben recht op inspraak en participatie; hoe geef je hen een volwaardige stem?

Een andere uitdaging is te vinden bij het overtuigen van zorgverleners. In hoeverre betrekken zij de bewoner bij beslissingen over zorg, dagindeling, maaltijden, tijdsbesteding, ...? Zijn ze bereid om niet alleen de vraag te stellen 'Wat kan ik voor u doen vandaag?' maar ook 'Wat kan ik voor u betekenen?'. Hoe overtuig je medewerkers om oprecht te luisteren naar wat de bewoner echt wil, zonder meteen oplossingen aan te reiken? Het loslaten van eigen ideeën over goede zorg blijkt niet gemakkelijk. Zorgverleners hebben meestal vooraf al een oplossing of idee in hun hoofd en de inspraak dient dan enkel nog om dit af te toetsen bij bewoners. Zij krijgen wel de indruk dat naar hen geluisterd wordt, maar hebben totaal geen idee of er daadwerkelijk iets met hun inbreng zal gebeuren. Vaak mogen zij wel mee nadenken over een aantal bijzaken, maar mogen ze niet participeren aan de kern van de zaak. Is dit wel participatie? Participatie begint toch met het verwelkomen en ondersteunen van ideeën en initiatieven van bewoners, ook al betekenen die een inbreuk op de routines en gewoonten van de zorg- en dienstverlening.

En wat zeggen de bewoners zelf over inspraak en participatie? Niet alle ouderen staan te springen om hun mening te geven: 'Jullie weten dat beter, mij moet je daar niet mee lastig vallen.' Hoe gaan we om met het gegeven dat zorgverleners en beleidsverantwoordelijken misschien wel willen dat bewoners participeren en mee aan het stuur zitten, maar dat bewoners dit niet willen of (nog) niet kunnen? Ouderen worden

mondiger, wordt gezegd. Maar waar zitten dan al die assertieve en mondige bewoners die willen participeren? Worden zij eerst 'zorgafhankelijk' gemaakt en zijn zij daardoor volledig 'geinstitutionaliseerd'? Hoe stimuleer je vanuit die cultuur bewoners tot inspraak en participatie? Hoe krijgen ze een volwaardige stem? Het is duidelijk dat niet alle bewoners geneigd zijn tot inspraak en participatie. De vraag is of bewoners klaar zijn voor deze cultuurswitch. Ze moeten hierin zeker opgevoed, versterkt, begeleid en ondersteund worden. Zij zijn dit immers niet gewoon. Zij zijn soms bang, willen vooral niet tot last zijn en willen zeker niet provoceren. Bewonersparticipatie moet wennen, ook voor de bewoners zelf. Toch is niemand te oud om te participeren.

'Onze medewerkers werkten een verbeterplan uit rond de beleving van maaltijden, maar toen dit aan de bewoners werd voorgelegd, reageerden zij helemaal niet zo enthousiast. Wie zegt dat wij daar behoefte aan hebben? Jullie zeggen wel dat jullie ons betrekken, maar wanneer hebben jullie ons dit gevraagd?'

Een andere belangrijke vraag is hoeveel ruimte medewerkers krijgen om datgene wat voor de bewoner echt belangrijk is, een plaats te geven in hun dagelijks handelen. Krijgen zij ruimte om af te wijken van procedures en richtlijnen ten voordele van de bewoner? Een woonzorgcentrum dat kiest voor bewonersparticipatie, kiest tegelijk voor medewerkersparticipatie. Voor directie en leidinggevenden betekent dit dan ook het durven loslaten van eigen ideeën en oplossingen en tegelijk openstaan en ruimte laten voor de ander. Participatie is creatief omgaan met verschillende meningen en geen zoektocht naar de grootste gemene deler. Staan woonzorgcentra open voor volwaardige participatie of willen ze wel participatie, maar alleen op een voorspelbare manier? Welke plaats geeft de organisatie aan inspraak van bewoners en hun familie? Als de motivatie van woonzorgcentra louter daarin bestaat, dat ze meer inspanningen moeten doen om participatief te werk te gaan omdat de overheid dat vraagt, dreigt heel de participatiefilosofie te verschrompelen tot een bundeltje papier dat ergens in een lade belandt. Wanneer participatie alleen maar gaat over dingen die men zelf wil horen, heeft dit weinig zin.

Het Tubbe-model, Zweedse inspiratie voor WZC Sint-Jozef

Investeren in een warme participatiecultuur waarin zowel de individuele, de collectieve en de maatschappelijke vorm van participeren een plaats krijgen, biedt evenwel mooie kansen in elk woonzorgcentrum. Bij wijze van voorbeeld nemen we je graag mee naar WZC Sint-Jozef in het centrum van Pelt, dat woongelegheden en kwaliteitsvolle zorg biedt aan 153 bewoners in tien kleinschalige leefgroepen, waarvan vier specifiek voor personen met dementie. Daarnaast staat het woonzorgcentrum in voor de dienstverlening in 64 assistentiewoningen en worden dagelijks gemiddeld 12 ouderen opgevangen in het dagverzorgingscentrum. Dankzij de Koning Boudewijnstichting leerde campus Sint-Jozef het Zweedse Tubbe-model kennen (Dispa, 2019), een relationeel zorgverleningsmodel waar inspraak en betrokkenheid van bewoners centraal staan, waar bewoners in werkgroepen zetelen en waar zo veel mogelijk beslissingen gezamenlijk worden genomen. In het Zweedse Tubberödshus krijgen de bewoners inspraak in het hele doen en laten van het woonzorgcentrum onder het motto 'Zolang iemand leeft, moet hij voluit leven'.

Tubbe: geen opgelegd kader, wel tien basisprincipes

Zoals elke bewoner uniek is, is ook elk woonzorgcentrum dat. Het Tubbe-model is geen strikt op te leggen kader. Het Tubbe-model kan in elk woonzorgcentrum op een creatieve en unieke manier worden toegepast. Bewoners en medewerkers worden aangemoedigd hun troeven in te zetten om zin te geven aan het leven. Het model schuift tien basisprincipes naar voren (Dispa, 2019).

1. *Autonomie*: In het woonzorgcentrum worden de autonomie en het gevoel van eigenwaarde bevorderd door het respect voor ieders zelfbepalingsrecht. De autonomie van bewoners gaat hand in hand met autonomie van medewerkers.
2. *Coaching*: Op directieniveau evolueert men van een 'piramidaal management' naar coaching. Er wordt een kader gecreëerd dat zowel bij medewerkers als bewoners een continue reflectie

bevordert, net als de vertaling daarvan in de praktijk. De rol van de directie verandert van manager naar coach, van decision-maker naar procesbegeleider.

3. *Samen beslissen*: De bewoners worden systematisch betrokken bij beslissingen over de organisatie van hun dagelijks leven in het huis: menu, aanwerving medewerkers, activiteiten, uurroosters, ...
4. *Communicatie*: Er wordt gestreefd naar een open en duidelijke communicatie met bewoners én medewerkers.
5. *Openheid*: Het woonzorgcentrum wil een open huis zijn, een ontmoetingsplek en staat in rechtstreeks contact met de samenleving.
6. *Potentieel*: Het woonzorgcentrum legt de focus op talenten en resterende mogelijkheden van bewoners. Niet wat iemand niet langer kan, is belangrijk, maar wel wat iemand wél nog kan.
7. *Relatiegericht*: Het Tubbe-model is een zorggerelateerd model, gebaseerd op authentieke contacten tussen bewoners en medewerkers. Medewerkers beseffen dat zij in het huis van de bewoners werken.
8. *Respect*: Respect voor de ander, met zijn behoeften en verwachtingen, privéleven, intimiteit, ... staan voorop.
9. *Uniek*: Er is erkenning en respect voor het unieke karakter van iedere persoon. De zorg wordt gepersonaliseerd.
10. *Nut*: De nadruk ligt op het gevoel nuttig te zijn. Dit is belangrijk voor bewoners én medewerkers.

Creatief aan de slag met Tubbe

De medewerkers van WZC Sint-Jozef gingen creatief aan de slag met de Tubbe-principes en integreerden bewonersparticipatie in hun werking. Als je het woonzorgcentrum binnenwandelt, is de participatiegedachte meteen voelbaar en zichtbaar aanwezig. Je wordt verwelkomd door levensgrote sprekende foto's van bewoners: 'Kom binnen, doe je jas maar uit. Wil je een koekje bij de koffie? Welkom in ons huis! Dit is het huis waar wij wonen en leven!' De sfeer is meteen gezet. Medewerkers werken in het huis van de bewoners en bewoners kunnen er samen met

medewerkers mee vorm geven aan 'hun' (t)huis. Toch stond bewonersparticipatie enkele jaren geleden nog niet expliciet op de agenda. Na jaren van bouwen, verbouwen en veranderen kwam men in WZC Sint-Jozef zelfs tot het 'grote' besef dat, ondanks de bewoner centraal te stellen, de bewoners te weinig betrokken werden. Er werd op zoek gegaan naar manieren om dit beter te doen, waarbij men terecht kwam bij het beschreven Tubbe-model.

Als je van start wilt gaan met inspraak en bewonersparticipatie, wees je er dan van bewust dat dit een proces is dat je samen al doende leert. Belangrijk is dat de participatiegedachte verweven en verankerd zit in de missie en visie van het huis. Participatie vormt het DNA en is het uitgangspunt waarbij de wil erin bestaat dat én directie én medewerkers én bewoners én mantelzorgers écht als gelijkwaardige partners willen gaan samenwerken om samen zorg voor wonen en leven in het woonzorgcentrum te realiseren. Bij inspraak en participatie gaat het om hoe serieus je de mensen neemt, hoe belangrijk je hen écht vindt. 'Hoe ver reikt participatie in de organisatie?', 'Waar willen we participatie en waar beslissen we zelf?', 'Aan welke voorwaarden en regels moet participatie voldoen?' We hielden deze vragen in het achterhoofd, maar we staarden er ons niet blind op. Bewoners en medewerkers konden actief meedoen, zonder dat er vastgelegde participatiespelregels door de organisatie werden bepaald. De participatiebrug werd gebouwd terwijl bewoners, medewerkers en directie er samen over wandelden. Voorgekauwde richtlijnen leggen de creatieve inbreng van medewerkers en bewoners immers aan banden. Afspraken rond participatie werden samen en al doende gemaakt. Het gaat erom goed te luisteren naar bewoners en naar elkaar, samen te brainstormen en aan de slag te gaan met ideeën, samen te experimenteren en te evalueren.

Focus op kleine participatie

In de opstartfase van project-Tubbe bleek het erg moeilijk om bewoners warm te maken om deel te nemen aan vergaderingen of werkgroepen. Zij reageerden erg terughoudend: 'Ik moest thuis al alles beslissen, hier wil ik dit liever niet' en 'Ik heb in mijn leven al zoveel verantwoordelijkheid gehad, nu wil

ik dit niet meer. Ik kom hier om te rusten.' Daarom gingen medewerkers op zoek naar andere manieren van bewonersparticipatie. De focus werd verlegd naar inspraak en betrokkenheid van bewoners in kleine, alledaagse dingen. Er werd besloten bewonersparticipatie 'op natuurlijke wijze' te integreren in de dagelijkse werking op de afdeling. En die kleine participatie werkt, zo blijkt.

Bewonersparticipatie integreren in de (sterrol)werking

In ons woonzorgcentrum werken 11 multidisciplinaire teams op kleinschalige afdelingen (max. 16 bewoners) volgens het sterrolmodel⁵ in een innovatieve arbeidsorganisatie. De afdelingscoaches werkten samen dit model uit, waarbij taken en verantwoordelijkheden in het team verdeeld worden over vijf sterrollen en bijbehorende teamtaken. Bij de verdeling van de rollen en taken wordt gekeken naar interesses en talenten van de medewerkers. De sterrollen in WZC Sint-Jozef zijn: 'Het huismoederke', 'Het goede leven', 'De warme hand', 'De blauwe pen' en 'De draaiende molen':

- Sterrol 'Het huismoederke' brengt de gezellige huiselijke sfeer op de afdeling onder de aandacht, vertrekkende vanuit de woon- en leefgewoontes van de bewoners.
- Met sterrol 'Het goede leven' wordt het goede leven van de bewoners in de kijker gezet.
- Sterrol 'De warme hand' legt de focus op warme zorg, het lichamelijke maar ook psychisch welbevinden van de bewoners.
- Sterrol 'De blauwe pen' heeft dan weer oog voor het administratieve deel, het woonzorgleefplan, een

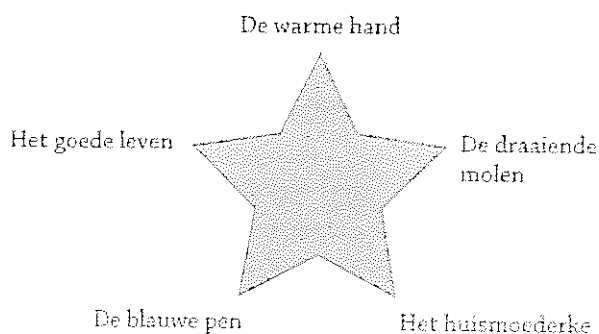
vlotte communicatie, informatie en continuïteit van de zorg.

- En met sterrol 'De draaiende molen' wil men de boel 'draaiende' houden op de afdeling, met aandacht voor bewonersparticipatie en ondersteuning van nieuwe medewerkers en stagiairs.

Bij de implementatie van warme participatie via het Tubbe-gedachtegoed werd nagegaan hoe ook bewoners kunnen participeren in dit sterrolmodel. Kunnen bewoners ook in werkgroepen zetelen, sterrollen ondersteunen en kleine teamverantwoordelijkheden op zich nemen? Hoe kunnen bewoners hun talenten inzetten en betrokken worden in de teamwerking? De brainstormsessies met medewerkers en bewoners leverden mooie resultaten op. Zo zijn er bijvoorbeeld bewoners die de administratieve sterrol 'De blauwe pen' ondersteunen door de dagelijkse keukenbestellingen op te volgen en te noteren.

Hartverwarmende participatievoorbeelden

En er zijn nog meer hartverwarmende participatievoorbeelden. Zo worden bewoners nauw betrokken bij de organisatie en planning van activiteiten en delen ze de verantwoordelijkheid voor allerlei huishoudelijke taken (post rondbrengen, kledij herstellen, tuinkarweitjes, tafeldecoratie, afwassen en poetsen, ...). Via een brief, die ze zelf op de raad van bestuur kwamen presenteren, maakten bewoners hun grieven kenbaar: 'Investeer vooral in mensen!' Bewoners helpen eveneens bij het uitwerken van richtlijnen en procedures, het ontwerp van een nieuwe folder of het onthalen van bezoekers en nieuwe bewoners. Zo worden ouderen die op 'kortverblijf' toekomen, verwelkomd door de bewoners zelf. Als echte ervaringsdeskundigen maken zij de nieuwkomers wegwijs op de afdeling. Op verzoek van de bewoners werd ook een kleine wasserij op de afdeling opgestart, zodat zij er zelf de was kunnen doen. Tijdens de bewonersraad gaven bewoners aan dat ze animatie in de avonduren misten; sindsdien is er een wekelijkse avondactiviteit. Maandelijks vergadert het werkgroepje 'Tafeltje-dek-je', waarbij bewoners in dialoog gaan met het keukenpersoneel over de maaltijden en mee beslissen over nieuwe snacks en desserts. En toen er een nieuwe naam gekozen moest worden voor de nieuwe



Figuur 1. Sterrolmodel WZC Sint-Jozef

fusiegemeente (Pelt is een fusie tussen Neerpelt en Overpelt), werden ook de bewoners uitgenodigd hun stem uit te brengen in de hiervoor speciaal voorziene stemhokjes in het woonzorgcentrum.

Op verschillende afdelingen worden de bewoners betrokken bij functioneringsgesprekken. De teamleden reageerden eerst wat aarzelend, maar nu is iedereen enthousiast. Medewerkers zijn blij met de groeipunten die ze krijgen van de bewoners. De bewoners kunnen de teamleden goed inschatten. Ze durven echt wel eerlijk en kritisch te zijn, tenminste als je hen als volwaardige partner in de zorg omarmt. De bewoners brengen ook andere aspecten in de evaluatie aan bod, zoals bejegening en empathie. De bewoners hebben ondertussen ook zeggenschap bij de evaluaties van studenten, wat door de studenten zelf en de scholen enorm wordt geapprecieerd.

'Ik heb gevraagd om mijn was zelf te doen. De directeur heeft 'ja' gezegd en nu hebben we een kleine wasserij op de afdeling.'

Inspraak en betrokkenheid bij bewoners met dementie is minder vanzelfsprekend en vormt een aparte uitdaging. We gingen op zoek naar hoe dit haalbaar kan worden gemaakt. We gingen daarbij aan de slag met verhalen, gevoelens en belevingen van bewoners met dementie. Het leverde mooie resultaten op. Zo betreft de coach van de afdeling voor bewoners met dementie ook die bewoners bij de voorbereiding van functioneringsgesprekken van medewerkers. Ze bevraagt de bewoner op een helder moment in zijn vertrouwde omgeving. Nadat de zorgmedewerker de kamer verlaat, laat ze een foto van de medewerker zien.

Een waaier van participatiemogelijkheden

Uit de vele kleine initiatieven in ons woonzorgcentrum leren we dat participatie niet verengd mag worden tot het deelnemen aan een werkgroep of vergadering. Er zijn verschillende manieren van participeren. Als woonzorgcentrum moet je een waaier van participatiemogelijkheden aanreiken. Die mogelijkheden moeten aansluiten bij de talenten en mogelijkheden van de bewoners. Er is ook geen

hiërarchisch onderscheid tussen de participatiemogelijkheden. Alle initiatieven zijn evenwaardig: zetelen in een kwaliteitsgroep, brainstormen over het activiteiten aanbod, mee beslissen over het feestbudget, advies geven over het opnamebeleid, inspraak hebben in de dagelijkse werking, bezoekers onthalen of huishoudelijke taken doen op de afdeling. Participatie verschilt bovendien van oudere tot oudere. Bewoners participeren op hun eigen ritme. Er zijn bewoners die graag mee-denken en anderen die liever meedoen. Belangrijk is om je bewoners goed te kennen waarbij het opbouwen van een vertrouwensvolle relatie essentieel is. Goede relaties kunnen leiden tot participatie die voor de bewoner betekenisvol is. Participatief werken in het woonzorgcentrum groeit vanuit oprechte relaties.

Warme participatiecultuur

Ondertussen maken bewoners deel uit van een cultuur van participatie, waarbij het geven van informatie cruciaal is om samen de juiste keuzes te maken. De bewoners krijgen informatie over de organisatiestructuur, de financiering van de ouderenzorg, het gebruikte kwaliteitssysteem, zorgethiek, ... Tijdens de infosessies en overlegmomenten zijn ook bewoners met dementie aanwezig. Misschien heeft niet iedereen alles even goed begrepen, maar het is heel belangrijk dat ook zij zich gehoord en betrokken voelen. Vroeger werd informatie vaak in een soort lichtversie aangeboden, nu krijgen de bewoners het volledige plaatje. Daarbij wordt getracht in die bijeenkomsten relatiegericht en cocreatief te werken om de inspraak en participatie nog te verhogen. Via creatieve methodieken, zoals werken met stellingen, collages maken, doe- en reflectieopdrachten, een mooie-momenten-bingo, ludieke bevragingen, ... worden de bewoners en hun familie betrokken bij kwaliteitsprojecten, veranderingsprocessen of te maken beleidskeuzes.

Het is uiteraard noodzakelijk dat medewerkers regelmatig samenkomen rond de kwaliteitstafel om de werking te evalueren en bij te sturen. Er is ook een kwaliteitsgroepje van bewoners actief. De bewoners geven tips en vertellen hoe zij zaken in het woonzorgcentrum beleven. Zo evalueerden de bewoners

het thema 'veiligheid in het woonzorgcentrum' aan de hand van een 'kletsplot' met vragen rond brandveiligheid, valpreventie en het oproepsysteem én waarbij ook de kwaliteitscoach en de preventieadviseur aanwezig waren. De resultaten werden door de bewoners zelf toegelicht aan het coördinatieteam. Als bewoners hun wensen uiten, dan is het heel belangrijk dat er ook effectief iets mee gebeurt. Wanneer een organisatie resultaten deelt en laat zien wat ze ermee doet, voelen bewoners zich betrokken en gewaardeerd én blijven ze meedoen. Zo werd door de bewoners van het kwaliteitsgroepje aangekaart dat zij, bij loos brandalarm, altijd geïnformeerd worden zodat zij niet nodeloos ongerust hoeven te zijn. Hierover werden in de verschillende teams duidelijke afspraken gemaakt. Het kwaliteitsgroepje werd eveneens nauw betrokken bij de uitwerking van een bezoeksregeling in het kader van de versoepeling van de maatregelen tegen het coronavirus.

Besluit: vraag het aan de bewoner!

Samen breien aan een warme participatiecultuur in het woonzorgcentrum is een creatief proces. Het vormt een uniek samenspel tussen bewoners, medewerkers en directie. Daarvoor moet je geen strak plan aanreiken, wel inspirerende reflecties en zinvolle tips. De mooiste tips krijgen we trouwens van de bewoners zelf: 'Het zijn de kleine dingen die er echt toe doen.' Inspraak en participatie in het woonzorgcentrum zit in kleine, alledaagse dingen. Wil je bewoners meekrijgen in het participatieverhaal, dan kom je er niet met alleen maar tevredenheidsmetingen, bewonersvergaderingen, gebruikersraden of een uitgebreide klachtenprocedure. Het gaat erom participatie te integreren en te verankeren in de dagelijkse werking, in de cultuur van het huis. Participatie ontstaat vaak door de dagelijkse dingen heen, waar je gewoon oog moet voor hebben. Participatie is vooral een kwestie van echt luisteren en 'er zijn' voor mensen. Een relatiegerichte houding van alle medewerkers vormt de basis. Creatief inspelen op de (soms beperkte) mogelijkheden van bewoners en hen ondersteunen om hun zegje te doen is belangrijk.

Participatie moet een automatische reflex worden: vraag het aan de bewoner! En dat 'vragen aan' kan op vele manieren gebeuren. Zo brei je samen die sjaal van relatiegerichte participatie.

Noten

1. Een zorgkundige is in Vlaanderen specifiek opgeleid om verpleegkundig ondersteunende taken uit te voeren. Die handelingen worden gedelegeerd door een verpleegkundige. De zorgkundige werkt onder toezicht van een verpleegkundige en maakt deel uit van een gestructureerde equipe.
2. Woonzorgdecreet, 15 februari 2019. <https://www.zorg-en-gezondheid.be/woonzorgdecreet-en-uitvoeringsbesluiten>
3. De citaten in dit artikel zijn uitspraken van bewoners en medewerkers van woonzorgcentrum Sint-Jozef die tijdens het project 'Tubbe' opgetekend werden.
4. Voor elke bewoner in de Vlaamse woonzorgcentra moet een geïndividualiseerd en digitaal woonzorgleefplan opgemaakt worden dat geregeld geactualiseerd wordt in dialoog met de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Het woonzorgleefplan legt naast de medische zorg ook de focus op leven en welzijn.
5. Bij het sterrolmodel wordt het totale pakket van coördinatietaken verdeeld in een aantal deelopdrachten die aan verschillende teamleden, op basis van specifieke interesses en talenten, worden toegewezen. Mede-eigenaarschap wordt op deze wijze verhoogd, waardoor de coördinator meer ruimte krijgt om een coachende rol op te nemen. Typisch voor het sterrolmodel is dat iedere medewerker op zijn niveau mede-eigenaar is en mee nadenkt over de visie, de organisatie en de kwaliteitsopvolging.

Literatuur

- Dispa, M.-R. (2019). *Een huis waar het goed wonen en leven is. Het Tubbe-model: Scandinavische inspiratie voor onze woonzorgcentra*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Plessers, L. (2020). *Iedereen een ster, samen ster-k in WZC Sint-Jozef!* In: Geeraert, R. *Trots op onze ouderenzorg. Goede praktijkvoorbeelden in de woonzorgcentra: 89-94*. Brussel: Politeia.
- Woonzorgdecreet (2019). <https://www.zorg-en-gezondheid.be/woonzorgdecreet-en-uitvoeringsbesluiten>