

Bewoners aan het roer

Het Tubbe-model: ook voor mensen met dementie

Wat betekent

inspraak en participatie in het woonzorgcentrum? Deze vraag werd gesteld aan bewoners van de werkgroep kwaliteit in het Belgische WZC Sint-Jozef, één van de pioniers in de toepassing van het Tubbe-model.

‘**H**et zijn de kleine dingen die er echt toe doen’, klinkt het openhartig. ‘Een glas wijn bij de maaltijd, kiezen wanneer je wil gaan slapen of wat je tussen je boterham doet, zelf je was in de wasmachine doen of eens asperges klaarmaken als je daar zin in hebt, een zinvol gesprek met een medewerkster, ’s avonds laat nog een televisieprogramma kijken of zelf kiezen hoe je je tijd doorbrengt en bij wie je aan tafel zit.’ Inspraak en participatie in het woonzorgcentrum zit in kleine, alledaagse dingen, maar heeft een grote impact op de levenskwaliteit van bewoners. Toch is het niet vanzelfsprekend. Want hoe geef je een volwaardige stem aan kwetsbare ouderen en hoe betrek je hen bij het beleid en de werking van ‘hun’ huis? Gelukkig is er een aantal inspirerende modellen waarmee

organisaties aan de slag kunnen. Eén daarvan is Tubbe, een relationeel organisatie-model dat wordt toegepast in het Zweedse Tubberödhus en sinds 2020, met steun van de Koning Boudewijnstichting, in een tachtigtal Belgische woonzorgcentra. *WZC Sint-Jozef*, huis van Integro vzw, was in 2017 één van de zes pioniers. Het model inspireerde hen om participatie als een attitude én als onderdeel van de cultuur in huis te zien. Daarbij is vooral het proces om samen tot zeggenschap en participatie te komen belangrijk. ‘Vraag het aan de bewoner!’ moet een automatische reflex worden en dat ‘vragen aan’ kan op vele manieren gebeuren. Ook voor bewoners met dementie zijn er kleine inspraak- en participatiemogelijkheden.

KLEINE PARTICIPATIE

In het centrum van Pelt biedt WZC Sint-Jozef zorg en leven aan 153 bewoners in tien kleinschalige leefgroepen, waarvan vier voor mensen met dementie. Het Tubbe-gedachtengoed is meteen voelbaar en zichtbaar aanwezig als je het woonzorgcentrum binnenstapt. Levensgrote, sprekende

foto’s van bewoners verwelkomen je: ‘Kom binnen, doe je jas maar uit. Wil je een koekje bij de koffie? Welkom in ons huis!’. Medewerkers werken in het huis van de bewoners en de bewoners geven ‘hun huis’ mede vorm. Toch verliep de Tubbe-opstart moeizaam. De meeste bewoners bleken niet geneigd tot inspraak en participatie. Op de vraag om deel te nemen aan vergaderingen of werkgroepen reageerden zij terughoudend. Door de focus te verleggen naar inspraak en betrokkenheid in kleine, alledaagse dingen, integreerden medewerkers de bewonersparticipatie ‘op natuurlijke wijze’ in de dagelijkse praktijk. En die kleine participatie werkt, zo blijkt. Medewerkers reiken participatiemogelijkheden aan die aansluiten bij talenten en mogelijkheden van bewoners. Iedere bewoner participeert op zijn eigen unieke manier en ritme: waar de één graag meedenkt, wil de ander liever meedoen.

MEEDENKEN EN EVALUEREN

De praktijkvoorbeelden van participatiemogelijkheden zijn



hartverwarmend. Bewoners worden betrokken bij de organisatie en planning van activiteiten. Zo kan het zijn dat een bewoonster tijdens de verloopperiode de gymlessen voor haar rekening neemt. Medewerkers en bewoners delen de verantwoordelijkheid voor huishoudelijke taken, zoals het uitdelen van post, tafeldecoratie, de drankronde en keukenbestellingen. Bewoners worden betrokken bij het uitwerken van richtlijnen en onthalen zelf bezoekers. Zij verwelkomen nieuwe bewoners en maken hen als ervaringsdeskundigen wegwijs. Albert, die vroeger kleermaker was, heeft op de afdeling zijn eigen naaiatelier. Als je hem naar de rekening vraagt, krijg je een briefje toegestopt: 'Met veel liefde gemaakt!'. Op verzoek van bewoonster Josée werd een wasserij opgestart, zodat bewoners zelf hun was kunnen doen. WZC Sint-Jozef doet ook dienst als stembureau bij verkiezingen, zodat de bewoners zelf hun stem kunnen uitbrengen. Het keukenpersoneel gaat regelmatig naar de bewoners om de maaltijden te bespreken. De drukke ochtendzorg wordt

aangekaart bij bewoners; samen worden de beloften geanalyseerd en wordt een nieuwe zorgorde afgesproken. Bewoners worden bevraagd bij evaluaties van studenten, wat de

studenten en scholen waarderen. De bewoners buigen zich over kwaliteits-thema's en evalueren de dementiezorg. Zij concluderen: 'Wij ontmoeten hier regelmatig medebewoners met dementie. Meer informatie en tips helpen ons om op een goede manier met hen om te gaan'. Als verbeteractie nodigen zij de referentiepersoon dementie uit op alle afdelingen.

TUBBE EN DEMENTIE

Tubbe implementeren op beschermde afdelingen voor mensen met dementie vraagt om nog meer creativiteit, warmmenselijkheid en inventiviteit. De aanpak is anders, maar het principe blijft hetzelfde. Mensen met dementie kunnen zelf nog keuzes maken, maar ze moeten daar wel de kans toe krijgen. Door dieper in te gaan op hun gevoelens en beleving kunnen ook zij hun stem kwijt. De focus op kleine participatie biedt heel wat mogelijkheden. Aan de slag gaan met verhalen, poëzie, muziek en theatrale elementen leveren eveneens mooie resultaten op. Enkele

DE ZES LEIDENDE PRINCIPES VAN TUBBE

Onder het motto 'Zolang een mens leeft, moet hij echt leven' wil Tubbe van woonzorgcentra aantrekkelijke plaatsen maken, waar het goed wonen en werken is. Dit gebeurt op basis van zes leidende principes:

1. Bevorder de autonomie en het gevoel van eigenwaarde van iedere bewoner. Maak de capaciteiten en talenten van bewoners inzichtelijk en valoriseer ze. Maximaliseer de mogelijkheden om zelf beslissingen te nemen over hun eigen leven en om zelf bepaalde taken uit te voeren.
2. Betrek bewoners en medewerkers systematisch bij de beslissingen over de organisatie van het dagelijks leven in het centrum. Sta open voor vragen, wensen en behoeften van de bewoners.
3. Creëer gedeelde ervaringen en verantwoordelijkheden door personeel en bewoners waar mogelijk samen aan activiteiten (koken, onderhoud, recreatie, ...) te laten deelnemen.
4. Bevorder de banden met de familie en de lokale gemeenschap.
5. Creëer draagvlak voor veranderingen en een gedeelde visie bij het personeel en bij de bewoners door een stapsgewijze aanpak en open communicatie.
6. Maximaliseer de autonomie en de beslissingsruimte van het personeel door een coachende vorm van leidinggeven.



antwoord, ook al is dit anders dan verwacht en betekent dit een inbreuk op onze routine.'

Gebruiken jullie methodieken of instrumenten?

Evelien: 'Wij nemen de *Waardeschaal Subjectief Welbevinden (WSW) demencie* af om te weten te komen wat er voor de bewoner echt toe doet. De resultaten bespreken we met bewoner en familie én we maken samen afspraken. Zo krijgt Mia een vast plekje bij het raam en is er aandacht voor beweging en zingevingsgesprekjes, want dat doet haar deugd.'

Karen: 'In Sint-Jozef gebruiken woonleefbegeleiders de *Life And Vitality Assessment (LAVA)* om met een bewoner in gesprek te gaan over belangrijke dingen in zijn leven. Tijdens dit gesprek heeft de bewoner de regie. Op zijn wens kunnen er samen doelen en acties worden geformuleerd. LAVA is en blijft echter een hulpmiddel. Belangrijk is dat de LAVA-mindset leeft en wordt toegepast in contacten met bewoners. Een grote verandering is dat we nu niet meteen oplossingen aanreiken, maar nagaan welke inbreng de bewoners zelf kunnen en willen hebben om hun wensen te realiseren. In een werkgroepje bekijken we ook hoe we het LAVA-instrument kunnen aanpassen voor bewoners met dementie.'

Wat zijn succesverhalen bij bewoners met dementie?

Evelien: 'Vaak gaat het om kleine successen. Zo zegt een van de bewoners steeds 'nee' als we hem iets vragen. Wij hebben dan de neiging het antwoord zelf in te vullen, maar dit strookt niet met onze Tubbe-visie. We stelden ons zelf de vraag hoe we hem in kleine dingen toch de regie over zijn leven kunnen geven. Samen maakten we de afspraak om onze vraag na tien minuten te herhalen en dat werkte. Zo gaf hij laatst aan dat hij zin had in iets lekers. Dat voldane gezicht, daar doen we het voor! Een ander succesverhaal

medewerkers ontmoeten bewoners met dementie via theatervoorstellingen in hun leefruimte. En daar waar woorden tekortschieten, maakt de muziektherapeute contact via muziek. Ook is er een redactieraad van het huiskrantje waarin medewerkers én bewoners zitten. Een oud-leraar leest de teksten na, die per artikel worden bezorgd zodat hij zijn opdracht beter kan behappen.

In de zithoek van 't Rozeke, waar zestien bewoners met dementie samen wonen en leven, ontmoeten we teamcoach *Evelien Lehaen* en kwaliteitscoach *Karen Janssens*.

Tubbe bij bewoners met dementie klinkt mooi, maar hoe doen jullie dit in de praktijk?

Evelien: 'Een bewoner écht leren kennen en een vertrouwensband aangaan is hét vertrekpunt voor goede zorg. In dialoog proberen we te achterhalen hoe hij zijn leven verder wil leven. We noteren de afspraken in het woonzorgleefplan, dat bewoner en familie samen met ons kunnen inkijken en aanvullen. Dit is een continu proces.

Op een beschermde afdeling én in het leven van iemand met dementie is geen enkele dag hetzelfde. De aanpak van gisteren werkt vandaag vaak niet meer. Het is samen blijven zoeken. Maar als je als zorgverlener echt van betekenis kan zijn, doet dit enorm deugd. Wanneer een bewoonster vertelt dat zij troost en geluk vindt in een kerkbezoek, is het zielgevend om samen in de kerk een kaarsje aan te steken.'

DE KANS GEVEN

Hoe gaan jullie in een gesprek op zoek naar de stem van de bewoner?

Evelien: 'De wijze waarop je in gesprek gaat met mensen met dementie is belangrijk. Je vertrekt steeds vanuit een warmmenselijke ontmoeting. Stel open vragen en herhaal ze op verschillende manieren. Zo krijg je antwoorden waardoor je de bewoner echt leert kennen. Geef hem ook de kans om te antwoorden. Onze afspraak is dat we steeds twintig seconden bedenktijd geven. Dit lijkt eenvoudig, maar in de hectiek van de dag is dit vaak moeilijk. We proberen ook door te vragen, op zoek naar details en fijngevoeligheden. En we houden rekening met het

gaat over een bewoner die niet door ons gewassen wilde worden. Samen met bewoner en echtgenote gingen we op zoek naar andere zorgmogelijkheden, zonder afbreuk te doen aan zijn eigenwaarde. Zijn vrouw was bereid om hem wekelijks samen met ons te wassen. Zo investeerden we in de verouderingsrelatie met de bewoner. Ondertussen bleven we wel elke dag onze zorg aanbieden. Na twee maanden was zijn vertrouwen groot genoeg om hem een bad te geven zonder de aanwezigheid van zijn echtgenote.'

GEVOELSWERELD

Evelien: 'We betrekken bewoners bij de voorbereiding van functioneringsgesprekken. Zij kunnen medewerkers goed inschatten en brengen andere aspecten aan bod in de evaluatie, zoals empathie en bejegening. Ik vroeg mij af hoe ik ook bewoners met dementie kon betrekken bij de functioneringsgesprekken. Samen met de referentiepersoon dementie selecteerde ik een tiental eenvoudige vragen waarmee we de gevoelswereld van de bewoner peilen. Ik bezoek de bewoner op een helder moment in zijn vertrouwde omgeving. Nadat mijn collega de kamer verlaat, laat ik de foto van diegene zien. Vanaf dat moment zie ik al een glimlach, een gefronst gezicht of een onrustige houding. Ik pols de reactie die ik observeer voor ik mijn vragen stel. Ik moet wel steeds op zoek naar een goed moment, maar ik ben enorm verbaasd over de antwoorden die ik krijg. De feedback van de bewoners helpt mijn teamleden bij de reflectie over hun handelen.'

Hoe nemen jullie familie en mantelzorgers mee in het Tubbe-verhaal?

Evelien: 'Goede communicatie en een warme vertrouwensband met familie is wezenlijk, zeker op een afdeling voor mensen met dementie. Zo bespreken wij aanpassingen in de zorg steeds met familie, maar ook de mooie momenten of heldere uitspraken. Dit doen we

telefonisch, tijdens een bezoek, op afspraak of per mail. Zo brengt de medewerker van dienst de familie na elk doktersbezoek op de hoogte.'

Hoe organiseren jullie medezeggenschap via de bewoners- en gebruikersraden?

Karen: 'Op de algemene gebruikersraden informeren we over organisatiestructuur, werkwijze, kwaliteitssysteem, etc. Goede informatie is immers cruciaal om keuzes te maken. Ook voor bewoners met dementie is het belangrijk aanwezig te mogen zijn, ook al begrijpt men niet alles. Om meer medezeggenschap te genereren, gaan we tijdens onze gebruikersraden relatiegericht en co-creatief aan de slag. Ook op de afdelingen organiseren we bewoners- en gebruikersraden, al stak corona daar het voorbije jaar soms een stokje voor. Op deze bijeenkomsten staat de werkwijze op de afdeling centraal. De dialoog daarover levert vaak mooie verbeteracties op. Zo gaven bewoners aan dat de tafels te snel afgeruimd worden waardoor er van gezellig napraten nauwelijks sprake is. Daar houden we nu rekening mee.' Evelien: 'Familie vroeg ons om een meer huiselijke sfeer en gezelligheid in de avonden. De bewoners wilden dit uittesten en we ontdekten dat het fijn is om gewoon samen televisie te kijken, een borrel te drinken of een praatje te maken. De belangrijkste ontdekking is dat we enkele bewoners 's avonds beter bereiken dan overdag.'

MEE AAN HET ROER

Hoe overtuigen jullie medewerkers om mee te schrijven aan het Tubbe-verhaal?

Karen: 'Bewonersparticipatie gaat hand in hand met medewerkersparticipatie. In ons woonzorgcentrum zijn medewerkers gelijkwaardig en hebben zij inspraak. Dit gebeurde echter niet van vandaag op morgen. Er is al een heel traject afgelegd waardoor een rijke voedingsbodem aanwezig was

voor de implementatie van Tubbe.' Evelien: 'Als je collega's goed coacht en inzet op hun talenten en kwaliteiten komen ze graag werken en denken ze na over kwaliteitsvolle zorg. Nieuwe medewerkers vanaf dag één onderdompelen in de visie is ook belangrijk. Ik doe dat aan de hand van praktijkvoorbeelden. Zo raken ze doordrongen en worden ze geïnspireerd om er zelf mee aan de slag te gaan.'

Lopen jullie ook ergens tegenaan?

Evelien: 'Regelmatig botsen we op procedures en waardeoordelen. Soms moeten we zelfs dingen afleren. Op school leerde ik patiënten wassen, elke dag en volgens protocol, maar dan kom je in de praktijk terecht in een organisatie met een mensgerichte visie waar men respectvol omgaat met de wens van een bewoner. Wil je in dit huis niet gewassen worden, dan zoeken we samen naar andere mogelijkheden. Indien wat je op school ingeprent kreeg niet overeenkomt met wat voor de bewoner belangrijk is, ervaar je stress. Als je daar bovenop ook nog negatieve reacties van families krijgt, vergt het soms moed om op te komen voor de stem van de bewoner.' Karen: 'Corona maakte het ons moeilijk, maar de Tubbe-principes zorgden ervoor dat we alert bleven en op zoek gingen naar het juiste evenwicht tussen de maatregelen en het geluk van de bewoner. Een bewoonster vat de coronajaren als volgt samen: "Het heeft vreselijk gestormd maar doordat we samen een stevig schip vormen, trotseren we alle coronagolven. Door te luisteren, elkaar te respecteren en samen te werken blijven we trots overeind!". En ja, ook bewoners met dementie staan mee aan het roer. In vele kleine dingen wijzen zij ons de weg.' ♦

TEKST LEEN PLESSERS

BEELD CARINE HEYNICKX

Leen Plessers is woonzorgcoördinator in WZC Sint-Jozef, huis van Integro vzw