



Projectverslag
'Iedere dag de moeite waard'
SVRZ, Nimmerdor, meting 2

S.H.A. Hupkens MSc.
dr. R.J.J. Gobbens

Hogeschool Rotterdam, Kenniscentrum Zorginnovatie
Rotterdam, december 2015

praktijkgericht **onderzoek**

Kenniscentrum
Zorginnovatie



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Introductie Silviahemmet en 'Iedere dag de moeite waard'	3
De proeftuin: Nimmerdor van SVRZ.....	4
Doelen en onderzoeksvraag.....	4
Methode van het onderzoek.....	6
Kwalitatief	6
Kwantitatief.....	6
Ethische aspecten	7
Resultaten kwalitatief onderzoek: interviews.....	8
Respondenten	8
Inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard': Project, training en teamleren.....	8
Projectstructuur	8
Training.....	9
E-learning	9
Cultuurontwikkeling - teamleren	9
Implementatiewijze	10
'Het vullen van de pijlers'.....	10
Ervaringen.....	11
Ervaringen van cliënten.....	11
Mening van familieleden.....	12
Ervaringen van medewerkers.....	14
Ervaringen van vrijwilligers	18
Ervaringen van behandelaren	19
Ervaringen van de projectgroep.....	21
Resultaten kwantitatief onderzoek	22
Kwaliteit van leven bezoekers Nimmerdor	22
Medewerkerstevredenheid	23
Discussie en conclusies.....	24
Discussie.....	24
Conclusies	25
Referenties.....	26

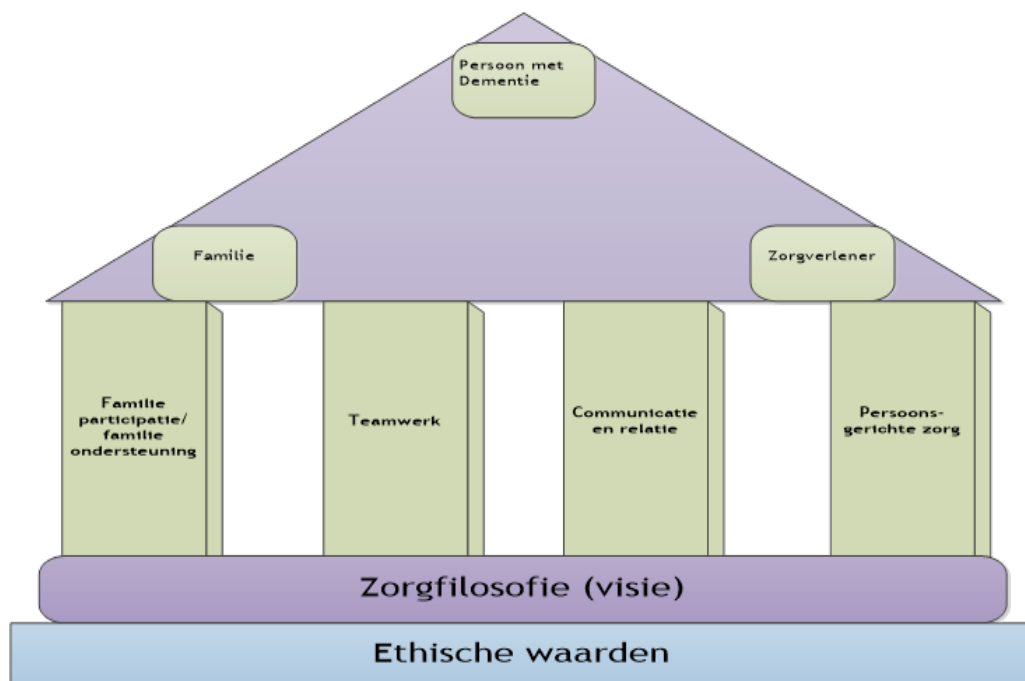
Bijlage 1 Qualidem.....	27
Bijlage 2 Mas-GZ	29

Inleiding

Introductie Silviahemmet en 'Iedere dag de moeite waard'

In september 2011 heeft een groep van bestuurders en uitvoerders van zorgorganisaties, ROC's, Alzheimer NL, Actiz, LOC onder leiding van Vilans een bezoek gebracht aan Zweden om de activiteiten van de organisatie van Silviahemmet te onderzoeken. Silviahemmet is een methodiek om professionals toe te rusten voor zorg aan mensen met dementie. Bij Silviahemmet gaat het om vier dragende pijlers waar heel consistent en consequent aan vastgehouden wordt:

- Mensgerichte zorg en symptoomcontrole (kennis van ziektebeelden en symptomen, palliatieve benadering);
- Familieondersteuning en familieparticipatie (familie is deel van het team, geef hen tijd en aandacht, leer hen ook over dementie);
- Teamwerk (wederzijds respect, weten wat er van je verwacht wordt, dagelijkse reflectie op het werk);
- Communicatie en relaties (elkaar de helpende hand toesteken, aandacht).



Figuur 1: het Silviahemmetmodel

De groep is geïnspireerd geraakt en heeft besloten een Nederlandse versie te realiseren en deze in Nederland te implementeren. Er wordt een programma ontwikkeld 'Iedere dag de moeite waard'. Met dit programma wordt het herformuleren van de methodiek Silviahemmet beoogd.

De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Het ontwikkelen van een scholingsprogramma voor professionals in de dementiezorg waarbij de cliënt de rol van leraar heeft;
- Het scholingsprogramma in een aantal proeftuinen van dagbehandeling voor mensen met dementie testen;
- Het zorgdragen dat het geteste zorgprogramma breed in Nederland uitgevoerd gaat worden.

Het Nederlandse concept 'Iedere dag de moeite waard' wordt in drie verschillende proeftuinen ontwikkeld en onderzocht. Deze proeftuinen zijn: Vivium, Van Neynsel en SVRZ. Deze proeftuinen worden gemonitord door de deelnemers van de Zwedenreis. Aan Kenniscentrum Zorginnovatie van Hogeschool Rotterdam is gevraagd deze pilots te evalueren.

De proeftuin: Nimmerdor van SVRZ

Stichting SVRZ is een zorgaanbieder in Zeeland met een breed aanbod op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Nimmerdor is een dagbehandeling voor mensen met dementie. Het is een vrij nieuwe locatie in een appartementengebouw in het kleine dorp Grijskerke. In het gebouw zijn ook nog activiteitenruimten voor ouderen en jeugd en een sporthal. In dagbehandeling Nimmerdor komen elke dag rond de dertien cliënten in verschillende stadia van dementie. De leeftijd ligt gemiddeld boven de 75, maar de afgelopen jaren komen er ook regelmatig jongere mensen. De cliënten komen meerdere dagen per week. In totaal zijn het ongeveer dertig cliënten. In Nimmerdor werken ongeveer zeven medewerkers met een welzijns- of zorgopleiding, gemiddeld opleidingsniveau 3. Diverse andere professionals zijn betrokken zoals verpleegkundig specialist, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werker en opleidingscoördinator. Verder zijn er veel vrijwilligers die extra activiteiten ondernemen met de cliënten. Nimmerdor is door de Raad van Bestuur en de locatiemanager gevraagd om pilotlocatie te zijn voor het implementeren van het gedachtegoed van Silviahemmet. De teamleider is op eigen initiatief op bezoek geweest bij Silviahemmet in Zweden.

Doelen en onderzoeksvraag

Het doel van het programma 'Iedere dag de moeite waard' is dat een bijdrage wordt geleverd aan het verhogen van de kwaliteit van leven van demente mensen, het verhogen van de kwaliteit van zorg, het versterken van de betrokkenheid van de familie en het vergroten van de arbeidstevredenheid van medewerkers. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Hoe heeft het programma 'Iedere dag de moeite waard' gestalte gekregen in Vivium, Van Neynsel en SVRZ?

De volgende deelvragen zijn te onderscheiden:

1. Wat is de inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard'?
2. Hoe wordt het programma 'Iedere dag de moeite waarde' geïmplementeerd?
3. Hoe ervaren de cliënten die gebruikmaken van de dagbehandeling het programma 'Iedere dag de moeite waard'?
4. Wat is de mening van familie over het programma 'Iedere dag de moeite waard'?
5. In hoeverre vergroot het programma 'Iedere dag de moeite waard' de arbeidstevredenheid van medewerkers?

In dit verslag worden de resultaten van het onderzoek besproken voor zover dit de proeftuin van Nimmerdor van SVRZ betreft. In de winter van 2014 is er een eerste meting geweest in deze proeftuin. Een tweede meting vond plaats in voorjaar 2015.

Methode van het onderzoek

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een mixed methods design gehanteerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden.

Kwalitatief

Er zijn semigestructureerde interviews gehouden met bezoekers van Nimmerdor, medewerkers, vrijwilligers, de teamleider van Nimmerdor, de trainer van Ervarea. Daarnaast zijn er groepsinterviews gehouden met familieleden, behandelaren en de projectgroep. Voor de interviews zijn topiclijsten gebruikt. De afspraken voor de interviews zijn gemaakt door de teamleider. Daarnaast heeft de onderzoeker de e-training 'Inzicht in Dementie' bekeken. De interviews zijn getranscribeerd en thematisch geanalyseerd. De codes zijn voortgekomen uit de interviews. Voor categorieën van codes is gebruik gemaakt van het model van Sylviahemmet en de onderzoeksvragen.

Kwantitatief

Om na te gaan hoe de bezoekers het programma 'Iedere dag de moeite waard' ervaren is de Qualidem ingevuld. De Qualidem (Ettema et al., 2005) is een gevalideerd instrument, dat gebruikt kan worden de kwaliteit van leven bewoners met dementie te onderzoeken (zie bijlage 1). De Qualidem bestaat uit negen subschalen: zorgrelatie, positief affect, negatief affect, rusteloos gedrag, positief zelfbeeld, sociale relaties, sociaal isolement, zich thuis voelen, en iets om handen hebben. Voor het verhogen van de betrouwbaarheid van de meting is, in de maand juli 2015, de Qualidem voor elke bezoeker van Nimmerdor door twee verzorgenden/begeleiders ingevuld. De scoring van de Qualidem geschiedt per subschaal van kwaliteit van leven. De afzonderlijke itemscores worden per subschaal opgeteld. Hoe hoger de score, des te hoger is de kwaliteit van leven. In dit kader wordt kwaliteit van leven, in navolging van Ettema et al. (2005), gedefinieerd als de multidimensionele evaluatie van de persoon in zijn omgeving in termen van adaptatie aan de waargenomen gevolgen van dementie.

Voor het bepalen van de arbeidssatisfactie van medewerkers van Nimmerdor werd de Maastrichtse Arbeidssatisfactie Schaal (MAS-GZ) gebruikt (Boumans, 1990, bijlage 2). De MAS-GZ heeft 21 items verdeeld over zeven factoren (drie items per factor):

1. Tevredenheid met het afdelingshoofd
2. Tevredenheid met promotiemogelijkheden
3. Tevredenheid met de kwaliteit van de zorg
4. Tevredenheid met groeimogelijkheden
5. Tevredenheid met contacten met collega's
6. Tevredenheid met contacten met patiënten
7. Tevredenheid met duidelijkheid

De scoringsmogelijkheden zijn: 1 is zeer ontevreden, 2 is ontevreden, 3 is neutraal, 4 is tevreden en 5 is zeer tevreden.

Ethische aspecten

Voor de participatie van bezoekers en familieleden aan het onderzoek is er in samenwerking met de onderzoeker een informatiebrief gestuurd door de teamleider aan eerste contactpersonen van bewoners met informatie over het onderzoek. In deze brief stonden contactgegevens van de onderzoeker, zodat men deze vragen kon stellen. In deze brief is ook aangegeven dat gegevens anoniem worden verwerkt. In de toestemmingsbrief kon apart worden aangegeven of men wilde deelnemen aan het onderzoek en aan welke onderdelen: observatie van bezoeker, interview met bezoeker, en/of familieinterview. Daarnaast is aan de start van ieder interview nogmaals informatie gegeven en toestemming gevraagd. Hierbij had de participant nogmaals de gelegenheid om vragen te stellen.

Resultaten kwalitatief onderzoek: interviews

Respondenten

Net zoals voor de eerste meting, is er met een zo breed mogelijke groep gesproken (zie tabel 1): cliënten, familie, medewerkers van Nimmerdor, vrijwilligers, management, professionals die als behandelaar aan het team zijn verbonden en de trainer die een deel van de scholing heeft verzorgd. In de periode tussen meting 1 en 2 zijn er enkele veranderingen geweest in de samenstelling van de groep bezoekers van Nimmerdor. Er zijn een paar nieuwe bezoekers, er zijn enkele bezoekers overleden of overgeplaatst naar een verpleeghuis. De groep in dagbehandeling Nimmerdor bestaat uit bezoekers in verschillende fase van dementie die langer (sinds 7 jaar) of korter (sinds paar maanden) naar Nimmerdor komen. In het personeelsbestand is in deze periode niets veranderd. Wel is de formatie ingekrompen met een halve fte. Alle informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit de interviews en het inzien van cursusmateriaal. Achtereen volgens worden beschreven: de inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard', de implementatiewijze en de ervaringen van de betrokkenen.

Tabel 1 Interviews

Meting 1: winter 2014	Meting 2: voorjaar 2015
4 bezoekers	5 bezoekers
familie-interview: 8 familieleden, waarvan 1 dochters/zoons, 6 echtgenoten/-es	familie-interview: 9 familieleden, waarvan 2 dochters/zoons, 7 echtgenoten/-es
7 medewerkers (zorg en welzijn, niveau 2 t/m 5)	8 medewerkers (zorg en welzijn, niveau 2 t/m 5)
5 vrijwilligers	4 vrijwilligers
behandelaars (3) en casemanager	behandelaars (2)
projectgroep	projectgroep
	teamleider
	trainer

Inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard': Project, training en teamleren

Projectstructuur

Voor het project is er bij SVRZ een projectstructuur opgezet. Het project werd aangestuurd door een projectleider. De opdrachtgever was de voorzitter van de Raad van Bestuur van SVRZ. De projectstructuur voorzag in een projectgroep, stuurgroep en een klankbordgroep. De stuurgroep en de klankbordgroep vallen buiten de scope van dit onderzoek. De projectgroep bestond uit vertegenwoordigers van medewerkers, vrijwilligers, familieleden, twee behandelaren van SVRZ, de opleidingscoördinator, de teamleider van Nimmerdor en de projectleider. Aanvankelijk waren

er ook een casemanager en een cliënt in de projectgroep voorzien. De casemanager was echter werkzaam bij een andere organisatie, waardoor zij niet mee kon doen in de projectgroep. Voor de cliënt bleek deelname aan de projectgroep een te grote belasting. De projectgroep kwam ongeveer om de zes weken bij elkaar om de voortgang te bespreken.

Training

In de eerste helft van 2015 heeft er een gezamenlijke training plaatsgevonden voor alle medewerkers, van chauffeur tot teamleider, inclusief de verpleegkundig specialist ouderen en de fysiotherapeut. De training is verzorgd door een trainer van Ervarea. Deze trainer is mee geweest met de excursie naar Silviahemmet in Zweden in 2011 en heeft de principes van het model in de training geconcretiseerd en uitgewerkt. Hij heeft ook een eerdere proeftuin, de dagbehandeling Leilinde in Laren, getraind. Daarnaast is er actuele kennis over de zorg voor mensen met dementie en hun familie gebruikt. De trainingsavonden in Nimmerdor werden op maat samengesteld in samenwerking tussen de trainer, de opleidingscoördinator van SVRZ en de projectleider. Er was een aftrapbijeenkomst van een dag en vier trainingsavonden verspreid over een half jaar. Tijdens de avonden werden oefeningen gedaan waardoor er op praktische wijze ervaren werd wat de principes zijn van het Silviahemmet model. Alle elementen van het model zijn aan bod gekomen. Het principe van 'de mens met dementie als leermeester' was belangrijk om vervolgens te kijken naar de rol van de hulpverleners: deze moeten zich niet laten afleiden door ruis van allerlei organisatorische zaken, maar richten op de mens met dementie en diens familie. Door gebruik te maken van theater ervaren medewerkers situaties dieper en komen bij hun gevoel, waardoor zij intensief leren waar het om gaat. De trainingsavonden bestonden uit inspiratiewerkvormen en veel interactieve creatieve oefeningen, vaak in kleine groepjes. Belangrijk uitgangspunt van Ervarea is dat mensen beter leren door situaties te ervaren in plaats van door het hen te vertellen. Door het samen bezig zijn in de training werd ook de start gemaakt met het teamleren. In de weken tussen de bijeenkomsten in ging het team zelf verder met het geleerde.

E-learning

Behalve deze praktische introductie in de ideeën van Silviahemmet werd er ook een interactieve e-module aangeboden gericht op kennis van dementie. Deze module is samengesteld door The Competence Group, SVRZ en Opella. Deze module is niet alleen in Nimmerdor maar in heel SVRZ uitgezet. De module bestaat uit een algemene inleiding en vijf casussen met informatie en kennis-, inzicht- en toepassingsvragen. Op het antwoord kan meteen uitleg worden opgevraagd. Deze module is aan alle medewerkers en vrijwilligers van Nimmerdor aangeboden, alle medewerkers hebben hem ook gedaan.

Cultuurontwikkeling - teamleren

De training van Ervarea heeft gediend als start van de cultuurontwikkeling en het teamleren. Het team heeft de implementatie van 'ledere dag de moeite waard' verder vorm gegeven.

Implementatiewijze

In de anderhalf jaar dat het project duurde heeft het team actief gewerkt aan implementatie van de principes van Silviahemmet in dagbehandeling Nimmerdor. Het conceptueel model heeft daarbij als kader gediend (zie inleiding).

'Het vullen van de pijlers'

De vier pijlers van het Silviahemmetmodel hebben allen extra aandacht gekregen tijdens het project. Dit heeft het team op de volgende wijze gedaan:

Mensgerichte zorg

Binnen Nimmerdor stond het welzijn van de cliënt altijd al voorop, maar in deze periode heeft het team het individueel welzijn nog eens extra onder de loep genomen. In de huiskamer is een bord gehangen met daarop de tekst: iedere dag de moeite waard. Het bord was aanleiding voor menig gesprek met bezoekers over wat voor hen de dag de moeite waard maakt. Er is energie gestoken in het kennen van de achtergrond van cliënten: er zijn levensverhalen gemaakt (door een stagiaire). Medewerkers vragen familieleden ook om eens een fotoboek van vroeger mee te nemen. Er wordt nog meer gekeken naar de interesse van een persoon en deze wordt ook gevoed, bijvoorbeeld bij het lezen van de krant of bij het kiezen van een activiteit. Ook worden er meer individuele activiteiten gedaan met bezoekers, zoals tekenen, een boek bekijken, wandelen. De vrijwilligers zijn hierbij zeer behulpzaam. De groep wordt vaker opgedeeld in kleinere groepen die afzonderlijk dingen doen, soms ook afhankelijk van niveau van de bezoekers. Daarnaast wordt er bewust gelet op het groepsproces, bijvoorbeeld bij het kiezen van plaatsen aan tafel.

Teamleren. Samen de dag openen en sluiten.

Er is gestart met een gezamenlijke start van de dag van de medewerkers, voorafgaand aan het arriveren van de cliënten. Aanvankelijk werd deze dagopening altijd door de teamleider geleid, nu doen alle medewerkers dat zelf ook. De dagopening heeft een aantal vaste vragen die worden doorgenomen: Hoe zit je erbij? Wat heb je nodig om vandaag gefocust aanwezig te kunnen zijn? Welke cliënten komen er vandaag? Liggen er uitdagingen in de relatie met het thuisfront? Is er iets wat onze aandacht vraagt? Wat is onze uitdaging vandaag? Van wie kunnen we wat leren? Doel is om de dag op een zo prettig mogelijke manier te laten verlopen voor de bezoekers en om als team goed te functioneren, door rekening te houden met elkaar. Deze dagopening is al helemaal gewoon geworden. Ook is er een dagsluiting/evaluatie gestart. Een hulpmiddel daarbij zijn een aantal dozen, ontwikkeld in de training, die de pijlers symboliseren en als reflectietool dienen.

Familieparticipatie en ondersteuning: informatie en steun

Het team heeft extra energie gestoken in het contact met de familie. Bij een nieuwe cliënt wordt er getracht om op huisbezoek te gaan. Hierdoor is er meer inzicht in de achtergrond van de bezoeker en diens familie. De familie wordt meer als partner gezien. Hen wordt vaker gevraagd naar hoe iemand thuis is of was. Er wordt vaker contact gezocht, per e-mail, brief of telefoon. Voor een aantal bezoekers zijn er vaste momenten gepland in de agenda waarop er berichten

gestuurd worden naar het thuisfront over de cliënt: over bijzonderheden, maar ook over leuke momenten. Daarbij worden ook foto's meegezonden. Voor dit doel is er een laptop aangeschaft. De afspraken voor deze berichten zijn gemaakt in het halfjaarlijkse multidisciplinair overleg met de familie. In dit overleg is er ook meer aandacht voor de mantelzorg: wat heeft die nodig? Medewerkers zijn zich bewust van hun rol in de ondersteuning van de familie: door het ontlasten van de thuissituatie door de dagbehandeling, maar ook door het geven van aandacht en het contact houden met de casemanager.

Communicatie binnen en buiten het team

Behalve de vaste overlegmomenten aan het begin en het einde van de dag is er ook gedurende de dag meer communicatie in het team dan voorheen. Men vraagt elkaar makkelijker hulp, kijkt hoe een ander iets doet, overlegt over de aanpak en spreekt elkaar makkelijker aan op gedrag. Bovendien wordt het dossier beter bijgehouden. Er worden meer bijzonderheden gerapporteerd, ook op gedrag- en gevoelsniveau. Daarnaast is er meer contact met andere professionals die betrokken zijn bij het team, zoals de fysiotherapeut. Haar wordt bijvoorbeeld makkelijker gevraagd om mee te denken over een bewegingsactiviteit. Ook buiten SVRZ zijn er intensievere contacten over bezoekers, vooral met de casemanager over de thuissituatie. De MDO's worden ruim van tevoren gepland zodat iedereen optimaal kan bijdragen.

Ervaringen

Ervaringen van cliënten

Twee van de vijf cliënten zijn ook een jaar geleden geïnterviewd. Beiden geven aan dat zij zelf in deze tijd achteruit zijn gegaan, zowel in hun mentale als fysieke gezondheid. Zij ervaren geen veranderingen in Nimmerdor. Sommige cliënten komen graag in de dagbehandeling. Zij vinden het gezellig. Naast de gezelligheid worden als positief genoemd: de activiteiten en het contact met de medewerkers. Medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam, zij betrekken cliënten bij activiteiten, of dat nu het lezen van de krant is of het kijken naar het biljarten of een wandeling maken.

Interviewer *Wat maakt voor u nou een dag de moeite waard?*

Cliënt 3 *Nou ze zijn aardig. Ja. Dus dan kom je ook met plezier.*

Cliënt 2 *Ik vind het wel goed gaan hier... Ik ga er graag naartoe.*

Interviewer *Ja. En vertel eens: wat vindt u dan zo leuk om hier naartoe te gaan?*

Cliënt 2 *Ik vind het best gezellig daarzo en... Nou biljarten en van alles... Nou ik vind het gezellig. Ik ben daar nou eenmaal en ik wil niet gauw verkassen.*

Cliënten vinden het fijn dat zij niet gepusht worden om mee te doen. Zij ervaren de keuze om iets voor zichzelf te doen. Zij noemen individuele activiteiten als het lezen van een boek, alleen met iemand een wandeling maken, tekenen. Voor sommige cliënten is de dagbehandeling een plek waar zij een neutrale mening over hebben. Zij uitten zich niet positief, maar ook niet negatief.

Interviewer En hoe vindt u het hier?
Cliënt 4 Hoe vindt u het hier? Ik heb geen speciale opmerkingen daarover. Dus dat is, ja, aanvaardbaar, laten we het zo zeggen.
Interviewer Dat klinkt ook niet zo van, heel...
Cliënt 4 Enthousiast. Nee, maar dat wil niet zeggen dat ik er een hekel aan heb hoor.

Dat heeft ook te maken met hoe het met henzelf gaat: Een mevrouw noemt dat zij zenuwachtig is als zij naar Nimmerdor moet. Een meneer vindt het moeilijk om zich aan te passen aan de mensen in de dagbehandeling. Dat maakt hem onzeker. Hij zou graag meer contact hebben.

Cliënt 1 Maar ik vind het moeilijk om alles te begrijpen.
Interviewer Ja. Moeilijk om het te begrijpen. En wat voor dingen vindt u moeilijk om te begrijpen?
Cliënt 1 Om mijzelf aan te passen. Dat ik geen verkeerde dingen zeg.
Interviewer Ja, ja. En helpen de mensen die hier werken, helpen die u daar een beetje bij?
Cliënt 1 Zoveel mogelijk wel hoor.
Interviewer Wat vindt u van de mensen hier?
Cliënt 1 Ze zijn goed voor mij.
Interviewer Ja. Waarin zijn ze goed voor u?
Cliënt 1 In alles. Maar ik vind het zo afstandelijk.
Interviewer Ja. U zou graag meer contact hebben?
Cliënt 1 Ja. Maar ik weet niet hoe ik dat moet doen.

Een meneer die al langer op de dagbehandeling is vindt het belangrijk dat medewerkers ook goed opletten op het gedrag van medebezoekers en de onderlinge omgang, ook omdat er wel eens iemand agressief is geweest. Gelukkig is deze (agressieve) meneer niet meer in de groep. Cliënten zijn zich goed bewust van de reden dat zij en de andere bezoekers in Nimmerdor komen.

Cliënt 2 Ja, dat merk ik wel hoor. Ze zijn allemaal niet helemaal precies. De een mankeert dit en de andere weer eens wat anders.
Interviewer Ja. En hoe is dat zo voor u?
Cliënt 2 Ik aanvaard het.

Cliënten hebben geen suggesties voor verbetering, op één meneer na: hij zou het leuk vinden als er een keer een film wordt gedraaid over iets dat in de wereld gebeurt.

Mening van familieleden

Vijf van de negen familieleden waren ook al bekend met Nimmerdor bij de nulmeting. Familieleden vertellen dat zij informatie hebben gekregen over het project tijdens een high tea, maar weten verder niet wat het project inhoudt. Zij bemerken eigenlijk geen veranderingen. In het gesprek komen een aantal thema's van het project wel aan de orde.

Ik heb me op internet ingelezen. Ja, de uitgangspunten, de principes lijken heel goed, en je vraagt hier natuurlijk terecht van hoe werkt dat nou in de praktijk? Wat merk je ervan? Eigenlijk heel weinig, maar dat vind ik vanuit onze positie niet zo niet zo gek. Maar ik ben dus wel heel benieuwd: wat gaan ze met die goede uitgangspunten verder doen binnen SVRZ. (familielid)

Familieleden denken dat de bezoekers op Nimmerdor een fijne dag hebben. Voor henzelf is het belangrijk dat zij even van de zorgen bevrijd zijn.

Er zitten toch verdrietige momenten bij, en als je dan weet dat hij het vijf dagen zo naar z'n zin heeft, ja dat je hem zo eigenlijk blij ophaalt, dan is dat gewoon fijn. (familielid)

Familieleden hebben verschillende ervaringen met de informatievoorziening. Sommige familieleden geven aan regelmatig contact te hebben per mail of per post over wetenswaardigheden over hun familielid op Nimmerdor. Vijf van de negen hebben echter weinig contact en hebben geen kennis van terugkerende activiteiten of de dagstructuur en zouden dat wel willen hebben.

Ja, kijk er worden hier mensen selectief bediend, ja ik zeg het een beetje, ik zeg het een beetje gekscherend hoor maar. Dat moet geen verschil maken. (familielid)

Een aantal familieleden vertelt behoefte te hebben aan deze informatie, om thuis te kunnen aanhaken op wat er op Nimmerdor gebeurd is en om gespreksonderwerpen te hebben met hun familielid aan het eind van de dag. Het familie-interview wordt door familieleden benut als moment van onderlinge informatie uitwisseling. Sommige familieleden geven aan geen behoefte te hebben aan gedetailleerde informatie. Zij hebben alle vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers, ook in het kiezen van passende activiteiten. Zij noemen ook de waardevolle bijdrage van de vrijwilligers.

Ik denk dat ze daar heel goed naar kijken, wie ze meenemen. Want als je geen achtergrond hebt van een boerderij dan hoef je daar bij die mensen niet mee aan te komen... dan stinkt het misschien alleen maar. (familielid)

Een familielid heeft zelf een levensboek gemaakt en vult dit regelmatig aan: zij vindt het belangrijk om de medewerkers op de hoogte te stellen van belangrijke gebeurtenissen.

We proberen dat iedere keer dan wat nog wat bij te vullen. Nou is hij pas negentig geworden en hij heeft nog een paar broers. Zijn broer in Canada was net gestorven, maar dat dat dringt dan niet tot hem door, maar dan geef ik toch even een berichtje mee, want stel, die mensen kunnen soms ineens verdrietig wezen, maar ze kunnen niet onder woorden brengen om wat, en dat is het. (familielid)

De chauffeur is een belangrijke schakel in de dagelijkse informatie. Bovendien is hij bijzonder tactvol in de omgang met de cliënten. Dat maakt het afscheid een stuk makkelijker. Een paar

familieleden hebben regelmatig contact met een specifieke medewerker of de teamleider. Die geven hen dan ook bruikbare tips hoe zij met hun demente familielid kunnen omgaan. Sommige familieleden vertellen dat zij de medewerkers niet teveel willen storen met vragen van hun kant. Meerdere familieleden geven aan dat zij voor persoonlijke tips meer aan de casemanager hebben.

Ervaringen van medewerkers

Meerdere medewerkers vertellen dat zij het idee hadden al op de goede weg te zitten voordat het project begon. Door het project, en met name de training geven zij aan bewuster, aangescherpt en alert te zijn. Zij zijn zich opnieuw bewust geworden wat het betekent om dement te worden, wat dit betekent voor de familie en hoe het gedrag van medewerkers daar invloed op kan uitoefenen.

Dat je zelf bewuster bent geworden van hetgeen je doet. Wat je eigenlijk altijd al deed, maar dat je er nu toch wat anders naar kijkt, dat je bewuster bent, en dat ook probeert uit te dragen naar de mensen, en het ook met elkaar doet. (medewerker)

Zij noemen de training 'verfrissend' en zijn nog 'meer betrokken bij hun werk' en meer gemotiveerd om 'op de goede weg verder te gaan'. Medewerkers geven aan dat het ook belangrijk was om de training samen te doen: daardoor overleggen zij ook nu meer met elkaar en leren van elkaar op de werkplek. Het leerproces is daardoor verlengd.

Ja, dus qua cursus en alles heeft het eigenlijk alleen maar fijne dingen opgeleverd, en ook gewoon met je collega's: dat je weet van hoe iedereen erover denkt, want dat is juist ook het fijne he, je praat er wel eens over maar je ziet je collega's niet elke week. Je krijgt een heel ander inzicht. Dus je bent gewoon veel opener geworden. (medewerker)

Je krijgt een impuls van: oh doe je dat zo, en: oh dat is een leuk idee, of je versterkt elkaar ook doordat je dat samen doet. En je gaat er samen over nadenken hoe je het kan verbeteren en samen als team probeer je dat dan voor elkaar te krijgen, dat vond ik wel heel ja heel nuttig hoor. (medewerker)

De medewerkers zijn erg enthousiast over de wijze waarop de cursus is vormgegeven door de trainer: zij hebben het praktisch bezig zijn en de creatieve werkvormen erg gewaardeerd: dit sluit beter aan dan de traditionele leervormen.

Goh wat hartstikke fijn dat het op die manier ging, en dat je zoveel eruit kan halen met zijn voorbeelden eigenlijk, want ja, het was niet de leerkracht en de leerlingen en zo, een rechtlijnige communicatie. Nee, iedereen deed mee, en ja dat is natuurlijk echt goud waard. Dan haal je er heel veel uit, uit zo'n avond. (medewerker)

Over de e-learning module zijn zij gematigd tevreden: de casussen waren wel praktijkgericht, maar soms hadden zij andere ideeën. De meeste medewerkers geven aan dat het wel een goede herhaling was. Meerdere medewerkers noemen vooral het geïntensiveerde contact met de familie als winstpunt van het project. Zij vinden het belangrijk en prettig om beter van de situatie van de cliënt en diens familie op de hoogte te zijn. Ook kunnen zij de familie beter ondersteunen. Zij zeggen meer een luisterend oor te hebben en vragen naar de wensen van familie, ook in de MDO's. Een paar medewerkers vertellen dat zij het jammer vinden dat het nog niet gelukt is om meer gelegenheid te geven voor lotgenotencontact.

Medewerker Nou het meest opmerkelijke vind ik wel dat de contacten met familie, daar is hard, hard aan gewerkt. En daar is ook veel verbetering in gekomen vind ik.

Interviewer Vertel eens?

Medewerker Ik vind dat er vaker contact wordt gezocht met familie als er iets bijzonders is. Telefonisch. Een aantal families heeft ook aangegeven dat ze graag wilden weten wat wij doen. En ja, je kan niet iedereen elke dag opbellen, want zoveel tijd hebben we niet. Dus met een aantal familieleden hebben we afgesproken dat we één keer in de zoveel weken een overzichtje maken: zo gaat het nu met uw vader en moeder, dit zijn de activiteiten waar aan deelgenomen wordt, dit vindt hij leuk, dit vindt hij niet leuk. En dat wordt zeer op prijs gesteld. En dan merk je dan ook dat mensen ook weer sneller naar ons bellen als er iets is. Dus dat werkt wederkerig. Dat vind ik een goeie, een grote vooruitgang.

Als iemand vandaag bijvoorbeeld een hele moeilijke dag heeft en moeilijk hanteerbaar is, dan ga je eerder vragen: hoe is het dan thuis, gebeurt dat thuis ook? En ik moet zeggen eerst was het contact met familie soms wat oppervlakkiger. Nu vraag je meer dan komt er ook meer, het is wat opener geworden. Misschien, door het project, is er gewoon meer verbinding.
(medewerker)

Een ander belangrijk winstpunt van het project vinden medewerkers de gezamenlijke start aan het begin van de dag. Medewerkers zijn bewuster van de situatie van de bezoekers, maken samenwerkingsafspraken hoe zij de dag zo goed mogelijk laten verlopen. Doordat medewerkers de cliënten 's morgens hebben doorgesproken zijn zij gedurende de dag meer gefocust: observeren zij beter, ook hoe het contact is met andere bezoekers en collega's. Eventueel nemen collega's zaken van elkaar over als het niet zo goed loopt en houden zij rekening met elkaars persoonlijke situatie.

Doordat je ook dingen dan 's morgens ook met elkaar bespreekt ben je, begin je ook bewuster aan zo'n dag zeg maar. (medewerker)

We stellen ons iedere dag een doel van: wat kunnen we, wat kunnen we met meneer X, die doet weinig, hoe krijgen we die eens actief? Zulk soort dingen. Of iemand is erg onrustig: wat kunnen we eraan doen om ze eens te laten ontspannen of rustiger te maken? En dat is dan je doel van die dag. De uitdaging, zoals we dat noemen. (medewerker)

Daardoor maak je meer bewuste keuzes: Hoe je dingen doet. Ja, voor mijn eigen gevoel denk ik toch wel: zo'n dag verloopt anders, ja. Voor de mensen misschien ja, die zullen er misschien niet heel veel van merken dan dat weet ik niet, dat is natuurlijk lastig in te schatten. Maar ja, ik vind het wel een goed gevoel, ja. (medewerker)

Medewerker Soms moet je dingen even zeggen en dan ben je dan ben je het kwijt. Ik had vanochtend vreselijke hoofdpijn. Of dat je een telefoontje verwacht.

Interviewer En wat heeft het voor gevolgen voor het werken in de groep als je het kwijt bent?

Medewerker Nou dan is je hoofd leeg. Dan is het gezegd en dan kan je het ook achter je laten en je richten op je werk. Vind ik zelf prettig.

Meerdere medewerkers geven aan dat deze ochtendbespreking al volledig is 'ingesleten' in het dagritme. Het samen werken om de dag zo goed mogelijk te laten verlopen levert ook voor henzelf wat op:

Gewoon echt dat het de moeite waard is geweest om te werken en dat je ziet van kijk ik heb dat en dat gedaan en dan samen met je collega's en dat je dan toch je doel bereikt heb voor die dag om iets moois van te maken. (medewerker)

De evaluatie, met behulp van dozen als reflectietool, wordt echter niet vaak gedaan. Volgens medewerkers is dit goed en leuk, maar zijn er vaak teveel andere zaken die om aandacht vragen aan het einde van de dag. In het team is er gedurende de dag wel meer overleg: men spreekt elkaar meer dan voorheen aan op gedrag dat niet prettig is voor de bezoekers en bespreekt of een aanpak werkt. Meerdere teamleden vertellen dat de sfeer in het team sowieso goed is. Iedereen wordt om zijn of haar specifieke kwaliteiten gewaardeerd.

De mensgerichte zorg wordt door medewerkers gezien als iets dat het team al deed, maar dit is verder uitgediept. Net als bij de start van het project geven zij aan dat 'de dag de moeite waard' niet altijd betekent dat de bezoeker vrolijk is. Medewerkers vinden het belangrijk dat de bezoeker ook met verdriet en twijfels bij hen terecht kan.

Ja, ik vind het belangrijk dat je er voor de mensen bent, dat vind ik eigenlijk het belangrijkste. Dat je de mensen op hun gemak stelt en dat ze welkom zijn en dat ze even, het is maar heel simpel, het moment dat ze uit de bus stappen, dat je ze welkom heet, en dan zegt van: goh ga lekker een bakje koffie halen met een koekje, gezellig. De sfeer die je dan neerzet eigenlijk... Ja, je geeft ze het gevoel dat ze er mogen zijn... Dat deed je voor het project ook al. Dat is niet echt direct alleen het project. Het project is daar een verlengstuk van geworden. Je hebt het wat meer uitgediept. (medewerker)

Medewerker En op dingen inspelen waar ze mee zitten of... Ja dat ziet je gauw genoeg als iemand onrustig of verdrietig is. Want dan kun je denken: ja ik kan het ook niet helpen, maar je kan ook proberen om, ja erachter te komen wat er dan is.

Interviewer Benoem je dat naar een cliënt toe?

Medewerker Jawel. Ja dat benoem ik wel. "Ik vind u verdrietig vandaag". Of in ieder geval dat je daar oog voor hebt dat dat er is. Er is heel wat verdriet en onrust. Daarvoor komen ze hier he? Ondersteuning daarin, dat is wel heel belangrijk.

Medewerkers zijn bewuster bezig dan voorheen met het geven van specifieke aandacht aan bezoekers en zij zijn tevreden met het effect dat die aandacht heeft op de bezoekers. Ook zijn er meer activiteiten in kleine groepjes, die aansluiten bij verschillende behoeften van cliënten, in Nimmerdor en bij uitstapjes. Hierin worden medewerkers wel beperkt door de ruimte in Nimmerdor. Medewerkers vinden het leuk om te zien dat bezoekers opfleuren van deze specifieke aandacht.

Je ziet wat het teweeg brengt als je mensen die individuele aandacht geeft. Dat je het op een andere manier doet, daarmee speelt. Hoe kom je over? Je mimiek, je lichaamstaal, daar kan je zoveel mee spelen. (medewerker)

Je kunt het ook merken in de bijvoorbeeld de geheugentrainingen, of de geheugenspellen die we doen, dat we veel bewuster zijn van nou dit is een vraag voor meneer Janssen, of dit zou mevrouw Pietersen wel goed kunnen weten, weet je wel, en dat je dan merkt als die persoon het dan ook daadwerkelijk weet, en je ze krijgen positieve bekrachtiging daarvoor, dan zie je ze gewoon wat rechter gaan zitten weet je wel, dat is belangrijk. (medewerker)

Medewerkers zijn blij met de bijdrage die de vrijwilligers kunnen bieden. Enkele medewerkers benoemen dat vrijwilligers kwaliteiten moeten hebben om een meerwaarde te kunnen geven aan de doelgroep op Nimmerdor. Medewerkers vertellen bewuster bezig te zijn met het groepsproces: door observatie, door plaatsing van cliënten, door het maken van groepjes, door te leren van collega's. Het intensievere contact met casemanager en de fysiotherapeut wordt gewaardeerd door de medewerkers: informatie gaat over en weer en is meer onderlinge hulp. Medewerkers denken dat de structuur van 'ledere dag de moeite waard' nu, aan het einde van het project, goed staat in Nimmerdor.

Je hebt heel veel punten aangestipt met elkaar en je hebt die pijlers toch vaster gemaakt met elkaar, je hebt toch meer een ja een goed stabiel iets neergezet, wat in het begin eerst wankelde dat staat nu stevig op z'n poten eigenlijk, want we hebben toch samen iets neergezet waar je zegt van goh daar kunnen we verder mee, qua pijlers en zo. (medewerker)

Medewerkers noemen bevorderende factoren voor implementatie van 'ledere dag de moeite waard': allereerst de training. Verder dat er meestal voldoende personeel was (desnoods door inspringen van de teamleider), de stabiliteit van het team en dat er (spel)materialen er waren. Belemmerend voor het project vindt men de onzekerheid over het voortbestaan van de dagbehandeling, de vermindering van het aantal personeelsuren, de beperkingen van de locatie en de problemen met bewoners van appartementen in Nimmerdor. Medewerkers hebben behoefte aan een locatie met meerdere ruimtes, waar meer overzicht is op uitgangen, een overzichtelijk terras en een omgeving waar meer te doen is.

Om de veranderingen duurzaam te maken en verder te ontwikkelen vinden zij het belangrijk dat er regelmatig aandacht blijft voor 'Iedere dag de moeite waard'. Medewerkers willen dat zelf doen, leren van elkaar, maar zij geven aan ook jaarlijks een avond met Ervarea te willen, voor de frisse blik van buitenaf.

Medewerkers die in andere locaties werken nemen de ideeën en werkwijze van 'Iedere dag de moeite waard' mee naar andere locaties. Enkelen hebben ideeën over verdere implementatie binnen SVRZ. Meerdere medewerkers denken dat collega's van andere locaties eens zouden kunnen meedraaien op Nimmerdor. Door mee te doen zouden zij kunnen ervaren wat de meerwaarde is. Verder zou de training van Ervarea ook op andere locaties kunnen worden aangeboden. Medewerkers denken dat er met name voor locaties kleinschalig wonen veel te winnen valt met een project als dit. Ook zou er aandacht voor het project mogen zijn in de communicatiekanalen van SVRZ.

Interviewer En wat kunnen afdelingen van jullie leren?

Medewerker Ik denk vooral: dat je naast mensen staat en niet boven mensen. Ik denk dat dat een hele belangrijke is. Want dat zie je nog wel eens gebeuren op afdelingen.

Ervaringen van vrijwilligers

De vrijwilligers komen graag in Nimmerdor. Dat was zo en dat is zo gebleven. Zij vinden hun bijdrage voor de bezoekers belangrijk: om (extra) aandacht te besteden aan de cliënten, maar ook omdat zij zich realiseren dat de thuissituatie ontlast is als hun familielid in Nimmerdor is. Initiatieven van vrijwilligers worden ook gewaardeerd, bijvoorbeeld het initiatief om regelmatig tijdens een wandeling bij een boerderij te kijken.

En nou dan gaan we de ene keer naar een boer naar de kalfjes toe en naar de robot-melkerij, daar mogen we terecht. En de andere keer gaan we naar de papegaai. Die zit daar op een stokje en dan mag ik van die eigenaar een kuikentje uit een hokje halen en dan laat ik de mensen het kuikentje... Dus dat vinden ze allemaal prachtig. Ja, ja eigen initiatief. Nee ik ben zo vrij als een vogeltje en ik stap er zo naartoe en dan zeg ik: zo en zo, we zijn met een stuk of zes klanten hier van Nimmerdor en ze weten de weg niet helemaal meer, maar ik zeg: ik wou ze toch nog even wat laten zien. Mogen we even langs de paarden? Oh ja, is prima hoor. Nou. En ik zeg: mag ik nog eens terugkomen? Ja hoor, je gaat je gang maar... Over het algemeen dan zeg ik: ik ben hier gewoon lekker nuttig bezig en ik kan met de leiding kan ik goed overweg en met de cliënten goed overweg. Nou en als ik dan van die leuke dingetjes mag organiseren rondom, nou: niks in de weg. (vrijwilliger)

De vrijwilligers merken geen of weinig verschil sinds de start van het project, maar dat vinden zij ook niet nodig: zij vinden dat het medewerkers van Nimmerdor altijd zeer respectvol zijn naar de cliënt. Een vrijwilliger bemerkt een meer persoonsgerichte benadering.

Ja, hoe moet ik dat zeggen, ik vond dat ze al heel, heel veel aandacht gaven en respectvol met de mensen omgingen hier. Dus ik kan daarin geen verandering vinden. Ik zou bijna niet weten wat voor verbeterpunten je daar nog zou kunnen maken. (vrijwilliger)

Nou dat er veel meer naar de persoon op zich gekeken wordt natuurlijk he? Je hebt het niet meer zo algemeen over alzheimer en dementie, met het project 'ledere dag de moeite waard' heb ik het idee dat dat er echt geprobeerd wordt om naar elke persoon te kijken. Een persoon die ziek is en niet gewoon naar mensen die alzheimer of dementie hebben, maar echt naar de persoon. En dat is wel een heel andere benadering. (vrijwilliger)

Aan het begin van het project is er een informatiebijeenkomst geweest voor vrijwilligers over 'ledere dag de moeite waard'. Deze werd gewaardeerd, maar heeft geen vervolg gehad. Vrijwilligers weten niet hoe het met het project verder is gegaan. Vrijwilligers hebben de e-learning module ook gedaan. Zij vonden deze wel nuttig, maar erg moeilijk, niet afgestemd op hun situatie.

Het lijkt misschien voor iemand die dat beroep heeft, zeg maar, ja dat klinkt heel naar maar zo bedoel ik dat niet, dat dat wat makkelijker te beantwoorden is. Ik voel me dan toch een leek. Dus ik vond hem erg moeilijk, ook de tweede keer. Maar wel fijn om te doen. Omdat je dan toch wel denkt later van: oh ja, hé! (vrijwilliger)

Vrijwilligers geven wel aan behoefte te hebben, zo nu en dan, om met elkaar en het team uit te wisselen: bijvoorbeeld zaken hoe je iets aanpakt. Zij vertellen goed geïnformeerd te zijn over de cliënten. Medewerkers vertellen hen belangrijke bijzonderheden, zoals kwetsbaarheid van cliënten. Soms ook achtergronden waardoor zij beter begrijpen waarom een cliënt op een bepaalde manier reageert. Dat is wat meer dan een jaar geleden. Anderzijds geven vrijwilligers ook aan het belangrijk te vinden met een 'open blik' naar cliënten te kunnen kijken.

Ervaringen van behandelaren

Er is gesproken met twee professionals die als behandelaar betrokken zijn bij het team. Zij hebben ook meegedaan in de ervaringsgerichte training. Zij zien als belangrijkste opbrengst van 'ledere dag de moeite waard': de verdieping en grotere creativiteit in het team. De training van Ervarea heeft daarin een belangrijke bijdrage in gehad en geleid tot een sterker, beter, team.

Die creativiteit zit in het kunnen spelen met gedrag. En het op verschillende manieren aanvlagen van hoe je omgaat met dat gedrag. De achtergrond kennen van iemand. Weten uit welke context iemand komt. Weten uit welke context je collega komt die dag en daardoor meer in kunnen spelen op gedragsveranderingen. En weten van mekaar hoe je daarin staat. En dat is ook direct diepgang. (behandelaar)

En je merkt gewoon dat door zo'n scholing en door verdieping te zoeken, dat heeft het team gewoon overduidelijk sterker gemaakt denk ik. En daarmee komen hun capaciteiten in de

begeleiding naar cliënten gewoon nog sterker uit de verf. Want ze gaan op zoek naar: waar komt dat gedrag nou vandaan? En kunnen wij daar wat mee? En wie moeten we inschakelen om daar helderheid over te krijgen? En dat was natuurlijk, ja, waar heel die scholing toch echt op gericht was. En dat vind ik wel mooi om te zien. (behandelaar)

Het was een positieve keuze om het hele team, inclusief behandelaren te scholen: hierdoor zijn de lijntjes met de behandelaren veel korter geworden en wordt er beter, gelijkwaardiger, samengewerkt. Voor welslagen van het project vinden zij het ook belangrijk dat de vrijwilligers worden betrokken: zij zijn namelijk erg belangrijk voor het mogelijk maken van veel activiteiten voor het welzijn van de cliënten. Medewerkers, en met hen behandelaren, zijn volgens hen gegroeid in inzicht en in hun capaciteiten. Hoewel de sfeer in de dagbehandeling en benadering van cliënten voorheen al hun sterke kant was, zijn zij door het project nog meer persoonsgericht geworden, observeren zij beter, en hebben vooral een slag gemaakt in het betrekken en beluisteren van familieleden.

Gaandeweg de rit heb ik me toch wel gerealiseerd dat we toch nog wel paternalistisch bezig waren. Vanuit het idee wat wij te bieden hadden werd er vaak ook in gesprek gegaan. Maar ja, het gaat er niet om wat wij te bieden hebben, het gaat erom wat die cliënt of die echtgenote of echtgenoot van de cliënt vraagt. En waar zijn behoeften liggen. En ja, mijn behoefte en wat ik vind dat nodig is, is dan daaraan ondergeschikt. En zo, ik merk ook dat dat, dat dat bij anderen ook zo werkt. Veel minder beleerderig. En veel minder paternalistisch en veel, veel prettiger. Het gaat ook veel meer over achterliggend gedrag. En waar komt gedrag nou vandaan? En een stukje levensverhaal dat belangrijk is waar we ons ook op gericht hebben en veel meer in de ontdekkende sfeer en veel meer in de zin van: goh, herkent u dat gedrag? En en hoe gaat u daarmee om? En en kunt u ons daarbij helpen? En zo... En hoe pakt u dat dan aan? Wat is uw ervaring daarmee? Dus dat is veel meer een houdingen van: we moeten het samen zien te rooien zeg maar. (behandelaar)

Daarnaast merken behandelaren dat het team beter op elkaar inspeelt. De dagopening wordt daarin een 'ijzersterk' middel gevonden: hierdoor weten teamleden van elkaar hoe zij deze dag met elkaar kunnen samenwerken voor een optimaal welzijn van de cliënt. Als belemmerende factoren voor het project wordt de locatie genoemd: deze is niet geschikt voor de doelgroep, onder andere omdat deze teveel uitgangen heeft en gehorig is. De behandelaren maken zich zorgen over de verdere borging van het project. Zij vinden het belangrijk dat het (hogere) management goed luistert naar de behoeften van het team en er duidelijke afspraken gemaakt worden. Ook zou een keer per jaar een training van Ervarea kunnen worden aangeboden om de ingezette weg te vervolgen.

En kijk het gevaar is natuurlijk, en dat heb ik ook gezegd: nu zit je nog in de flow he, nu staat dit nog vooraan, maar als je nu niet zorgt dat dit geborgd wordt in de organisatie van die dagbehandeling en als je daar niet een heel duidelijke strategie op loslaat, ja dan is het over een jaar weggeëbd. Het project moet verder geborgd worden. Hoe gaan we nou die dingen die wij gesignaleerd hebben in die pijlers waar we nog actie in moeten ondernemen of die nog

beter in de grondverf gezet moeten worden, hoe gaat dat nou in de tijd hoe gaan we dat aanpakken? En waar leggen we dan de prioriteiten? En welke ruimte krijgen wij dan?
(behandelaar)

De behandelaren zouden het project graag voortgezet zien in andere PG-locaties. Daar is een cultuuromslag als in 'Iedere dag de moeite waard' volgens hen zeker nodig. De ervaringsgerichte training zou ook daar uitgevoerd kunnen worden als start van de verandering.

Ervaringen van de projectgroep

Bij het interview met de projectgroep waren alleen de projectleider, de teamleider en een familielid van een ex-bezoeker aanwezig. Met andere projectgroepleden is wel individueel gesproken, evenals met de teamleider. De projectgroep kwam een keer in de twee maanden bij elkaar, aan het einde wat minder vaak. Helaas was de aanwezigheid bij de vergaderingen nogal wisselend. De deelname van de bezoeker aan de projectgroep is geen positieve ervaring geweest, met name voor hemzelf. Het was te moeilijk voor hem om het proces te volgen en hij heeft de projectgroep voortijdig verlaten. Een belangrijk idee van dit cliënt-lid, meer differentiatie in de groep cliënten, is wel meegenomen in de ontwikkelingen. Cliëntbetrokkenheid wordt toch belangrijk gevonden, maar cliënten kunnen ook op andere wijze betrokken worden. Zo leidt het bord 'Iedere dag de moeite waard' in de groep tot inspirerende gesprekken. Over de opbrengst van het project is de projectgroep gematigd tevreden. Er is zeker meer bewustzijn bij medewerkers ten aanzien van de pijlers van Silviahemmet. De training van Ervarea, en de ervaringsgerichte wijze waarop deze gegeven is, is daarin heel belangrijk geweest. In hoeverre de e-learning module een bijdrage heeft geleverd is onduidelijk: veel medewerkers gaven aan het meeste wel te weten, met de vrijwilligers is hierover geen terugkoppeling geweest. Binnen de projectgroep worden als meest concrete verbeteringen door het project gezien: het contact met de familie en de ochtendbespreking, waardoor beter op de behoefte van bezoekers kan worden ingespeeld. Er is een leercultuur ontstaan in het team, waardoor medewerkers meer en beter observeren en vragen stellen aan cliënten, luisteren naar elkaar, elkaar helpen en samen zoeken naar mogelijkheden om de dag prettig te maken voor cliënt en familie. Er wordt onderling meer overlegd en geleerd van elkaar. Bovendien is de samenwerking met casemanagers geïntensiveerd. De teamleider heeft steeds prioriteit gegeven aan het zoveel mogelijk faciliteren van deze leercultuur. Toch is het vergrootte bewustzijn van medewerkers nog niet goed verankerd in concrete werkprocessen. Een aantal voorgenomen activiteiten, zoals avonden voor familieleden en vrijwilligers, zijn niet uitgevoerd. De onzekerheid over voortbestaan van de locatie, verminderde personeelsbezetting en de eerdergenoemde problemen met de locatie zijn onder andere debet aan het niet door-ontwikkelen van 'Iedere dag de moeite waard'. Om het project te borgen zal er de komende tijd nog een slag gemaakt moeten worden. Er is mogelijk nog extra begeleiding nodig van het team. Het project in Nimmerdor heeft een bescheiden spin-off in SVRZ. De teamleider heeft de dagopening ook geïntroduceerd in een locatie voor kleinschalig wonen. Daarvoor heeft zij het rooster aangepast. Ook probeert zij mensgerichte zorg en familieparticipatie daar meer aandacht te geven. Medewerkers die bij Nimmerdor komen op tijdelijke basis valt het op hoe anders er gewerkt wordt dan op andere locaties.

Resultaten kwantitatief onderzoek

Kwaliteit van leven bezoekers Nimmerdor

Het blijkt dat de bezoekers (n=19) van Nimmerdor hoog scoren op de acht subschalen van de Qualidem (zie tabel 2). De subschaal waarop laag wordt gescoord is de subschaal 'iets om handen hebben'. Deze subschaal bevat de volgende twee items: heeft bezigheden zonder hulp van anderen en helpt graag mee met karweitjes op de afdeling.

Tabel 2. Scores subschalen Qualidem dagbehandeling Nimmerdor (n=19), meting 2 (juli 2015)

Subschaal (aantal vragen)	Scorebereik	Gemiddelde, ± SD
Zorgrelatie (7)	0-21	13,6 (4,9)
Positief affect (6)	0-18	14,1 (2,7)
Negatief affect (3)	0-9	6,2 (2,5)
Rusteloos gedrag (3)	0-9	5,4 (2,8)
Positief zelfbeeld (3)	0-9	7,6 (1,5)
Sociale relaties (6)	0-18	12,4 (2,7)
Sociaal isolement (3)	0-9	7,1 (1,9)
Zich thuis voelen (4)	0-12	10,2 (2,4)
Iets om handen hebben (2)	0-6	2,5 (1,6)

Medewerkerstevredenheid

Het aantal medewerkers van Nimmerdor die de MAS-GZ (tweede meting) volledig hebben ingevuld was zeven. In tabel 3 staan de gemiddelde scores en standaarddeviatie van de medewerkers op de zeven factoren van de MAS vermeld. Het blijkt dat de factor 'tevredenheid met contacten met patiënten' het hoogst scoort (4,0) en de factor 'tevredenheid met promotiemogelijkheden' scoort het laagst (3,0).

Tabel 3. Scores op de MAS-GZ, dagbehandeling Nimmerdor (n=7), meting 2 (oktober 2015)

Factor	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Tevredenheid met het afdelingshoofd	3,8	0,50
Tevredenheid met promotiemogelijkheden	3,0	0,91
Tevredenheid met de kwaliteit van de zorg	3,7	0,49
Tevredenheid met groeimogelijkheden	3,9	0,68
Tevredenheid met contacten met collega's	4,0	0,36
Tevredenheid met contacten met patiënten	4,0	0,23
Tevredenheid met duidelijkheid	3,5	0,29

Discussie en conclusies

Discussie

Als de ervaringen van vorig jaar uit de interviews worden vergeleken met de ervaring van dit jaar valt het volgende op:

- Cliënten ervaren geen verschil. Zij zijn onverminderd tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers, de activiteiten die zij kunnen ondernemen in Nimmerdor, ondanks het feit dat zij zich goed realiseren wat de reden is van hun bezoek aan de dagbehandeling.
- Familieleden kunnen niet veel over het project vertellen, ook niet over eventuele veranderingen. Zij hebben, net als een jaar geleden, vertrouwen in de medewerkers: zij kennen hun familielid goed en doen veel moeite om de dag prettig te doen verlopen. Dat is erg belangrijk om de zorg even los te kunnen laten. Familieleden zijn verdeeld over de informatievoorziening over de dagbehandeling en het contact over hun familielid: Sommigen benoemen net als vorig jaar het gebrek aan elementaire informatie als een weekprogramma, terwijl anderen juist heel tevreden zijn over een regelmatige 'update' per mail.
- In het team is een leercultuur ontstaan. Medewerkers zijn gegroeid in alle 'pijlers' van Sylviahemmet. Door de training zijn zij zich bewuster van wat het betekent dement te zijn of een demente partner te hebben. Zij kunnen creatiever spelen met hun eigen rol als hulpverlener en hebben daar plezier in. Zij passen beter mensgerichte zorg toe, onder andere door meer individuele activiteiten; zij betrekken de familie beter, in zowel MDO's als via mail, telefoon en huisbezoeken; zij werken beter en creatiever samen, kennen elkaars kwaliteiten en beperkingen, leren meer van elkaar en richten zich effectiever op een fijne dag voor de bezoeker; zij communiceren beter met andere professionals van SVRZ en daarbuiten, waaronder de casemanagers, waardoor de relaties zijn verstevigd.
- Vrijwilligers ervaren weinig verschil. Zij zijn beperkt bij het project betrokken. Er is een informatiebijeenkomst geweest en de e-learningmodule, maar dat heeft verder geen vervolg gehad. Zij noemen wel dat de communicatie met de medewerkers goed en plezierig is.
- Medewerkers en behandelaren benadrukken het belang van verdere borging van het project op Nimmerdor en hopen dat 'Iedere dag de moeite waard' ook in andere locaties van SVRZ wordt geïmplementeerd.

De resultaten van de tweede kwantitatieve meting zijn vergelijkbaar met het jaar ervoor. Ze zijn weliswaar iets lager, maar van een significant verschil zal geen sprake zijn. Dit geldt zowel voor de kwaliteit van leven van de bezoekers als voor de medewerkerstevredenheid. Hoewel deze resultaten, kwalitatief en kwantitatief, wellicht bescheiden lijken is het goed te realiseren dat deze zijn behaald in een tijd van veel beroering in de zorg. Vanaf januari 2015 is er een nieuw bekostigingssysteem ingevoerd. Hierdoor was er onzekerheid over het bestaan van de dagbehandeling. Er waren spanningen rond de locatie. Dit heeft mogelijk geleid tot lagere scores op medewerkerstevredenheid. Bovendien zijn er veranderingen geweest in de cliëntenpopulatie. De lagere scores op kwaliteit van leven van de bezoekers kunnen hierdoor

worden verklaard en ook door het gegeven dat bij bezoekers waarbij kwaliteit van leven tweemaal is gemeten de dementie zich gedurende het jaar verder heeft ontwikkeld, wat zich kan uiten in ander gedrag.

Conclusies

In dit onderzoek stond centraal het beantwoorden van de vraag "Hoe heeft het programma 'Iedere dag de moeite waard' gestalte gekregen in SVRZ Nimmerdor?" Hoewel de cliënten en familieleden niet goed kunnen benoemen wat de winstpunten zijn van het project 'Iedere dag de moeite waard', zijn er in de werkwijze van het team belangrijke verbeteringen bereikt ten aanzien van de pijlers van Sylviahemmet. Het model is een prachtig hulpmiddel gebleken om een creatieve leercultuur te realiseren waarbij mensgerichte zorg, familieparticipatie en teamontwikkeling wordt verbonden, met als doel kwaliteit van leven van demente mensen en hun familie te bevorderen. Kwaliteit van leven onder bezoekers van Nimmerdor blijkt nog steeds hoog te zijn en dat geldt ook voor de tevredenheid van de medewerkers werkzaam bij Nimmerdor. De proeftuin Nimmerdor heeft resultaten laten zien die de moeite waard zijn om verder te borgen en te verspreiden. Wij zouden SVRZ daarvoor het volgende willen aanbevelen:

- In Nimmerdor kan de ontwikkeling van 'Iedere dag de moeite waard' verder verstevigd en verbeterd worden. De projectgroep kan gecontinueerd worden als werkgroep 'Iedere dag de moeite waard'. Deze groep zou kunnen monitoren hoe het gedachtegoed van Sylviahemmet verder geborgd wordt in het team. Ook kan de groep nieuwe initiatieven nemen om de ontwikkeling levend en medewerkers geïnspireerd te houden. Een jaarlijkse update van Ervarea zou daar goed in passen.
- Nimmerdor kan als 'inspiratielocatie' worden ingezet door medewerkers van andere locaties mee te laten lopen op de dagbehandeling. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de kwetsbaarheid van de cliëntenpopulatie.
- Er kan publiciteit aan het project worden gegeven binnen SVRZ.
- De positieve ervaringen van Nimmerdor kunnen gebruikt worden voor de implementatie van 'Iedere dag de moeite waard' op andere locaties. Medewerkers verwachten dat effecten meer zichtbaar zijn in een intramurale setting, omdat het cultuurverschil daar groter is met het gedachtegoed van Sylviahemmet.

Tot slot kan er landelijk publiciteit worden gegeven aan het project in vakbladen en congressen, in samenwerking met van Neynsel, Ervarea, ROC koning Willem 1 (Sociaal Maatschappelijke Studies) en Kenniscentrum Zorginnovatie van Hogeschool Rotterdam.

Referenties

Boumans, N. Het werk van verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen. Een onderzoek naar werkaspecten en hun invloed op verpleegkundigen. Proefschrift Universiteit Limburg, Maastricht: 1990.

Ettema T, De Lange J, Dröes R, Mellenbergh D, Ribbe M. Handleiding Qualidem. Een meetinstrument Kwaliteit van Leven bij mensen met dementie in verpleeg- en verzorgingshuizen, versie 1. Trimbos-instituut, Utrecht: 2005.

Bijlage 1 Qualidem

QUALIDEM

Ettema, De Lange, Dröes, Mellenbergh, Ribbe. Eerste versie (mei 2005)

Naam bewoner:

Woongroep:

Man/ vrouw:

Leeftijd:

Namen verzorgenden: 1)

2)

De vragenlijst bevat 40 vragen. Het is de bedoeling dat je samen met een collega de vragen beantwoordt over de afgelopen week waarin je de bewoner hebt geobserveerd. Geef op elke vraag een antwoord. Een antwoord is nooit fout, maar geeft altijd aan wat volgens jou de werkelijkheid het best benadert. Denk niet te lang na over een antwoord; het eerste antwoord dat bij je opkomt, is vaak het beste. Probeer over de vragen waar jij en je collega verschillend over denken tot overeenstemming te komen.

Nooit = Nooit

Zelden = Hoogstens eenmaal per week

Soms = Enkele keren per week

Vaak = Vrijwel dagelijks

1	Is vrolijk	nooit	zelden	soms	vaak
2	Maakt rusteloze bewegingen	nooit	zelden	soms	vaak
3	Heeft contact met andere bewoners	nooit	zelden	soms	vaak
4	Wijst hulp van verzorgende af	nooit	zelden	soms	vaak
5	Heeft een tevreden uitstraling	nooit	zelden	soms	vaak
6	Maakt een angstige indruk	nooit	zelden	soms	vaak
7	Is boos	nooit	zelden	soms	vaak
8	Kan genieten van dingen in het dagelijks leven	nooit	zelden	soms	vaak
9	Wil niet eten	nooit	zelden	soms	vaak
10	Is goed gestemd	nooit	zelden	soms	vaak
11	Is verdrietig	nooit	zelden	soms	vaak
12	Reageert positief bij toenadering	nooit	zelden	soms	vaak
13	Geeft aan dat hij of zij zich verveelt	nooit	zelden	soms	vaak
14	Heeft conflicten met verzorgenden	nooit	zelden	soms	vaak
15	Geniet van de maaltijd	nooit	zelden	soms	vaak
16	Wordt afgewezen door andere bewoners	nooit	zelden	soms	vaak

17	Beschuldigt anderen	nooit	zelden	soms	vaak
18	Zorgt voor andere bewoners	nooit	zelden	soms	vaak
19	Is rusteloos	nooit	zelden	soms	vaak
20	Wijst contact met anderen openlijk af	nooit	zelden	soms	vaak
21	Heeft een glimlach om de mond	nooit	zelden	soms	vaak
22	Heeft een gespannen lichaamstaal	nooit	zelden	soms	vaak
23	Huilt	nooit	zelden	soms	vaak
24	Stelt hulp op prijs die hij of zij krijgt	nooit	zelden	soms	vaak
25	Sluit zich af van de omgeving	nooit	zelden	soms	vaak
26	Heeft bezigheden zonder hulp van anderen	nooit	zelden	soms	vaak
27	Geeft aan meer hulp te willen	nooit	zelden	soms	vaak
28	Geeft aan zich opgesloten te voelen	nooit	zelden	soms	vaak
29	Trekt vriendschappelijk op met één of meer bewoners	nooit	zelden	soms	vaak
30	Wil graag (in bed) liggen	nooit	zelden	soms	vaak
31	Accepteert hulp	nooit	zelden	soms	vaak
32	Roept	nooit	zelden	soms	vaak
33	Heeft kritiek op de gang van zaken	nooit	zelden	soms	vaak
34	Is op zijn of haar gemak in gezelschap van anderen	nooit	zelden	soms	vaak
35	Geeft aan niets te kunnen	nooit	zelden	soms	vaak
36	Voelt zich thuis op de afdeling	nooit	zelden	soms	vaak
37	Laat blijken zichzelf niets waard te vinden	nooit	zelden	soms	vaak
38	Helpt graag mee met karweitjes op de afdeling	nooit	zelden	soms	vaak
39	Wil van de afdeling af	nooit	zelden	soms	vaak
40	Stemming is positief te beïnvloeden	nooit	zelden	soms	vaak

Bijlage 2 Mas-GZ

Algemene vragen

- 1 Wat is uw geslacht?
 - Man
 - Vrouw

- 2 Wat is uw leeftijd?
_____ jaar

- 3 Wat is uw functie?

- 4 Hoeveel jaren bent u werkzaam op locatie Boswijk?

De mate van tevredenheid over

	ontevreden	zeer	ontevreden	neutraal	tevreden	tevreden	zeer
1 De mate waarin je van tevoren weet wat voor werk je opgedragen	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2 De mate waarin je over het algemeen tijd hebt je cliënten goed te begeleiden	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3 De mate waarin je als medewerker goede promotiemogelijkheden hebt in de instelling.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4 De mate waarin het werk je het gevoel geeft dat je werkelijk iets kunt.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5 De mate waarin je jouw collega's graag mag.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6 De mate waarin jij individuele zorgverlening aan de cliënten kunt geven.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7 De mate waarin je mogelijkheden hebt om vooruit te komen in de instelling	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8 De mate waarin je jouw cliënten graag mag.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9 De mate waarin je jouw kundigheden en mogelijkheden kunt gebruiken.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10 De mate waarin je in je werk kunt laten merken dat je jouw collega's sympathiek vindt.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11 De mate waarin het afdelingshoofd op de hoogte is van de gang van zaken van de dagbehandeling.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
12 De mate waarin er vaste en duidelijk omschreven regels zijn waaraan jij je kunt houden.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

- | | | | | | | |
|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13 | De mate waarin je het gevoel hebt dat de leiding van de afdeling goed verloopt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 | De mate waarin er een rechtvaardig promotiebeleid in deze instelling wordt gevoerd. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15 | De mate waarin het werk het beste uit je haalt waartoe jij in staat bent. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16 | De mate waarin jou verteld wordt wat er van je verwacht wordt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17 | De mate waarin je het gevoel hebt dat cliënten jou een geschikte 'meid' of 'kerel' vinden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18 | De mate waarin je te maken hebt met collega's die je graag mogen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19 | De mate waarin het afdelingshoofd zijn/haar vak goed verstaat. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20 | De mate waarin jij het gevoel hebt psychosociale begeleiding aan de cliënten te geven. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21 | De mate waarin jij te maken hebt met cliënten die jou graag mogen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

