



Projectverslag 'Iedere dag de moeite waard'

Van Neynsel, Park Boswijk

Mevr. S.H.A. Hupkens
Dhr. dr. R.J.J. Gobbens

Hogeschool Rotterdam, Kenniscentrum Zorginnovatie
Rotterdam, januari 2015

praktijkgericht **onderzoek**

Kenniscentrum
Zorginnovatie



1. Inhoudsopgave

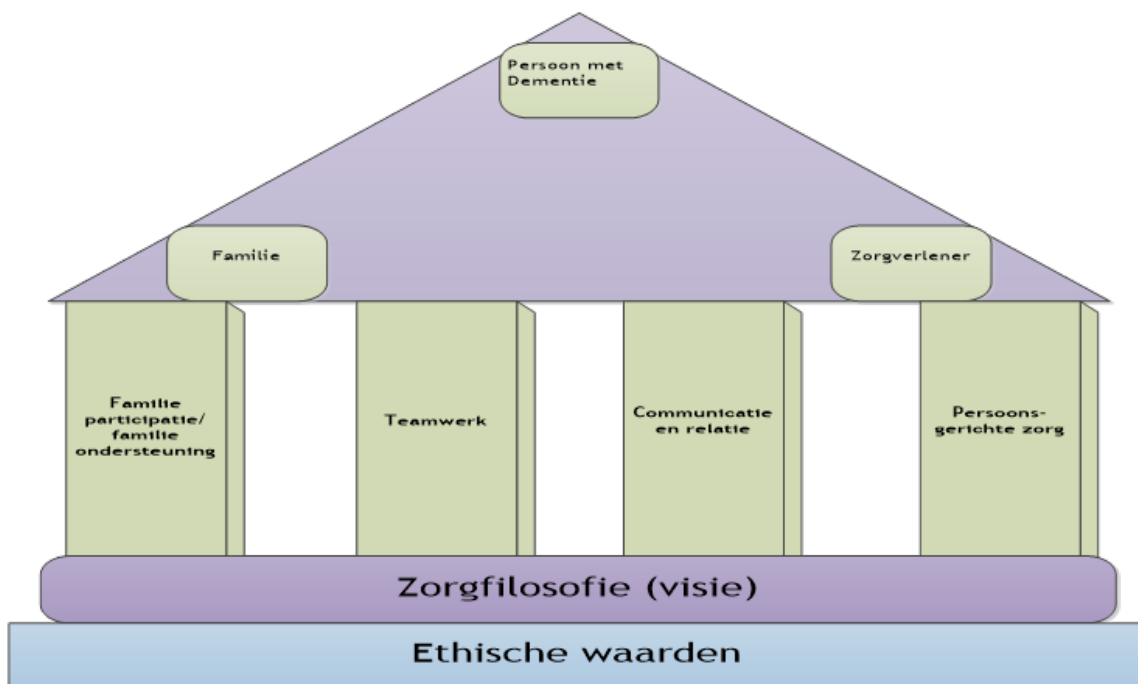
1.	Inhoudsopgave	2
2.	Inleiding	3
1.	Introductie Silviahemmet en 'Iedere dag de moeite waard'	3
2.	Doelen en onderzoeksvraag	4
3.	Van Neynsel Park Boswijk in Vught	4
3.	Methode van het onderzoek	5
1.	Kwalitatief	5
2.	Kwantitatief	5
3.	Ethische aspecten	6
4.	Resultaten kwalitatief onderzoek	7
1.	Respondenten	7
2.	Inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard': Integratie in visieontwikkeling en scholing	7
3.	Implementatiewijze	8
1.	Visieontwikkeling, toepassing, leiderschap	8
2.	Organisatorische inbedding	9
3.	Scholing: de MMZ modules	10
4.	Ervaringen	12
1.	Ervaringen van bewoners	12
2.	Mening van familieleden	13
3.	Ervaringen van medewerkers	15
5.	Resultaten kwantitatief onderzoek	19
1.	Kwaliteit van leven bewoners Park Boswijk	19
2.	Medewerkerstevredenheid	19
6.	Conclusie, discussie en aanbevelingen	20
1.	Discussie	20
2.	Conclusie	20
1.	Inhoud van het programma	20
2.	Implementatie	21
3.	Ervaringen van bewoners	21
4.	Mening van familieleden	21
5.	Arbeidstevredenheid van medewerkers	22
3.	Aanbevelingen	22
7.	Literatuur	23
8.	Bijlage 1 Qualidem	24
9.	Bijlage 2 Mas-GZ	26

2. Inleiding

1. 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 dementerenden. Bij Silviahemmet gaat het om vier dragende pijlers waar heel consistent en consequent aan vastgehouden wordt:

- Mensgerichte zorg en symptoom controle (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) (Gobbens e.a., 2014)



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.

2. Doelen en onderzoeksvraag

Het doel van het programma 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 Neynsel, locatie Park Boswijk betreft. In de zomer van 2013 is er een eerste meting geweest in deze proeftuin. Een tweede meting vond plaats in zomer 2014. Deze notitie doet verslag van de tweede meting.

3. Van Neynsel Park Boswijk in Vught

Van Neynsel is een organisatie voor zorg, welzijn en wonen in 's Hertogenbosch en omgeving. De locatie Park Boswijk is geopend in 2011. De locatie is landelijk gelegen in het Zorgpark Voorburg in Vught. De locatie bestaat uit twaalf kleinschalige woningen gerangschikt rond centrale ruimten als een wandelstraat, grand café, winkel, kapsalon, kapelletje en andere groepsruimtes. Elke woning heeft een ruime tuin. In elke woning kunnen tien mensen met dementie wonen en de woning kent een eigen leef sfeer. Zo zijn er bijvoorbeeld woningen met een 'dorpse' of 'stadse' leefstijl, woningen met leefstijl 'boeren', 'ambtenaren' of 'notabelen'. Er werken gemiddeld tien medewerkers per woning. Het gemiddelde opleidingsniveau is niveau 2-3. Al vóór de opening

waren de teams bezig om de visie rond de leefstijlen vorm te geven. Dit is een voortschrijdend proces. De locatiemanager (in van Neynsel 'wijkmanager' geheten) is mee geweest op de studiereis naar Zweden. 'Iedere dag de moeite waard' wordt vanaf begin 2013 in de hele locatie geïmplementeerd in samenwerking met de afdeling Sociale en Maatschappelijke Studies (SMS studies) van het ROC Koning Willem 1. In Park Boswijk is een verenigingsleven en er zijn verschillende disciplines werkzaam zoals een psycholoog, verpleegkundig specialist, kwaliteitsverpleegkundige en artsen.

3. 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.

1. Kwalitatief

Er zijn semigestructureerde interviews gehouden met bewoners, medewerkers, management van Park Boswijk en met de directeur van SMS studies van het ROC Koning Willem 1. Daarnaast zijn er groepsinterviews gehouden met familieleden en met niet-zorg medewerkers, zoals een psycholoog, kwaliteitsverpleegkundige en verpleegkundig specialist. Voor de interviews zijn topiclijsten gebruikt. Aangezien het begrip 'Iedere dag de moeite waard' niet als zodanig bekend is bij bewoners, familie en medewerkers in Park Boswijk, maar geïntegreerd in andere ontwikkelingen, is er ook algemeen gevraagd over visie, werkwijze, scholing. Ook werden er vragen gesteld over de afzonderlijke onderdelen van het Silviahemmetmodel (zie figuur 1). De werving van bewoners, familieleden en de managers is per brief of mail gebeurd. De zorgcoördinatoren hebben de medewerkers gevraagd voor de interviews. Hierbij is met name in de tweede meting gekozen voor een diverse achtergrond qua vooropleiding. De medewerkers, bewoners en familieleden die hebben deelgenomen aan het onderzoek waren voornamelijk afkomstig uit twee van de twaalf woningen van Park Boswijk. Er is gekozen voor verschillende leefstijlen: Een woning met de leef sfeer 'dorps' en een woning met de leef sfeer 'ambtenaren'.

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.

2. Kwantitatief

Om na te gaan hoe de bewoners 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 juni 2014, de Qualidem voor elke bewoner van Park Boswijk (n=14) 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 Park Boswijk werd de Maastrichtse Arbeidssatisfactie Schaal (MAS-GZ) gebruikt (Boumans, 1990, bijlage 2). De MAS-GZ heeft 21 items verdeeld over 7 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.

3. Ethische aspecten

Voor de participatie van bewoners en familieleden aan het onderzoek is er in samenwerking met de onderzoeker een informatiebrief gestuurd door het management van Park Boswijk 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 bewoner, interview met bewoner, en/of familie interview. Daarnaast is aan de start van ieder interview nogmaals informatie gegeven en toestemming gevraagd. Hierbij had de participant wederom de gelegenheid om vragen te stellen.

4. Resultaten kwalitatief onderzoek

1. Respondenten

In de periode tussen meting 1 en 2 zijn er in de twee geselecteerde woningen enkele veranderingen geweest in de samenstelling van personeel en bewoners: In de woning met de leefsfeer 'ambtenaren' zijn er drie van de tien bewoners nieuw gekomen, na overlijden van de vorige bewoners. In de woning met 'dorpse' leefsfeer kwam er één nieuwe bewoner om dezelfde reden. In de woning met leefstijl 'ambtenaren' waren er geen personeelswijzigingen, in de woning met 'dorpse' leefsfeer vertrok er één personeelslid door functioneringsproblemen, er kwamen drie nieuwe personeelsleden ter aanvulling van de formatie. In tabel 1 is er een overzicht gegeven van de participanten aan de interviews. Voor de tweede meting is er gekozen voor een grotere diversiteit om de implementatie van 'Iedere dag de moeite waard' van zoveel mogelijk perspectieven te kunnen onderzoeken.

Tabel 1. Respondenten interviews

Meting 1: zomer 2013	Meting 2: zomer 2014
	6 bewoners
5 familieleden (groepsinterview)	3 familieleden (groepsinterview)
5 verzorgenden met mmz opleiding	2 verzorgenden met mmz opleiding
2 verzorgenden	3 verzorgenden
1 helpende plus	1 helpende plus
	2 zorghulpen
2 wijkmanagers	1 wijkmanager
Kwaliteitsverpleegkundige	Kwaliteitsverpleegkundige, psycholoog, verpleegkundig specialist
	Directeur SMS ROC Koning Willem 1

2. Inhoud van het programma 'Iedere dag de moeite waard': Integratie in visieontwikkeling en scholing

In Park Boswijk is er geen losstaand programma 'Iedere dag de moeite waard'. In de visie- en werkwijze in Park Boswijk is het Silviahemmet concept te herkennen, hoewel dit niet als zodanig benoemd is. Visieontwikkeling en -vormgeving en scholing spelen een belangrijke rol in Park Boswijk. De wijkmanager heeft ervoor gekozen om 'Iedere dag de moeite waard' niet expliciet te benoemen, maar ermee aan het werk te gaan binnen bestaande ontwikkelingen. Reden daartoe is dat medewerkers al met zoveel projecten en vernieuwingen worden geconfronteerd. Door de filosofie van 'Iedere dag de moeite waard' te integreren in de gaande ontwikkelingen hoopt de manager weerstand tegen 'weer een verandering' te voorkomen.

'En je moet medewerkers niet overladen met een cursus hier en een scholing daar. Dus daarom heb ik ook gezegd: maak nou een projectplan en dan doen we een projectstart en doe daarnaast dan niet zo gek veel anders. Laat mensen intensief daarmee bezig zijn, dan krijg je ook het gevoel van ooh het is niet weer iets wat we moeten, zal ik maar zeggen. Dan kun je iets, en mensen zijn, ik denk ook wel dat

ze zelf als je ze gaat bevragen zul je ongetwijfeld misschien ook wel gemerkt hebben, dat we wel in die vier pijlers praten. Alleen dat ze zich niet bewust zijn dat dat 'iedere dag de moeite waard' is.' (wijkmanager)

Vanaf 2013 is er in de hele van Neynsel gestart met het bijscholen van EVV'ers (eerstverantwoordelijke verzorgenden): naast de gebruikelijke EVV-opleiding volgen zij ook delen van de MMZ-opleiding (medewerker maatschappelijke zorg). Aanvankelijk was dit de hele MMZ-opleiding bij het ROC Koning Willem 1 in een verkort traject, voor de tweede groep is er besloten om drie modules te geven: communicatie, zorg en doelgroepen, en intervisie. Deze modules zijn algemeen voor de opleiding MMZ, maar zijn gegeven door docenten die een visie hebben die sterk verwant is aan de visie van 'Iedere dag de moeite waard'. In Park Boswijk hebben de medewerkers die de MMZ-opleiding gedaan een voortrekkersrol gekregen in het verder vormgeven van de visie. In elke woning is er een medewerker die de MMZ-scholing heeft gevolgd en in de toekomst worden dit er meer.

De wijkmanager heeft een projectplan geschreven voor een 'Leerhuis'. Door dit leerhuis zal de visie en werkwijze verder geïmplementeerd kunnen worden, ook in andere locaties van van Neynsel.

3. Implementatiewijze

De implementatie van 'Iedere dag de moeite waard' is deel van een cultuurverandering die al gaande was in Park Boswijk. Verschillende ontwikkelingen spelen op elkaar in en versterken elkaar in een cultuuromslag: de verhuizing naar de kleinschalige locatie, visieontwikkeling van kleinschalig wonen in leefsferen, leiderschap van de wijkmanager en andere voortrekkers in de organisatie, personeelsbeleid, organisatorische in bedding en de MMZ-scholing voor EVV'ers.

1. Visieontwikkeling, toepassing, leiderschap

De wijkmanager ziet veel overeenkomsten tussen de Silviahemmet-methode en de manier waarop men al in Park Boswijk werkte. Voor haar is Silviahemmet een inspiratiebron, maar niet de enige. De visie sluit aan bij de visie die zij al jaren probeert uit te dragen en vorm te geven. Medewerkers geven aan dat de wijkmanager de motor is in het ontwikkelen van de visie en het werken daarmee. Zij draagt deze actief en inspirerend uit in elke bijeenkomst die zij heeft met medewerkers en stimuleert medewerkers actief nieuwe dingen uit te proberen. Hierdoor ontstaat er een sterk visie gestuurde organisatie waar men nieuwe mogelijkheden zoekt en benut.

'En voor mij betekent het vooral dat je de mensen die hier wonen of waar dan ook wonen met een vorm van dementie dat je die gewoon op waarde schat. Dat je hun gewoon zelf als een volwaardig mens leert zien en dat anderen vooral aanleert, en waarin je dan zoveel mogelijk aansluit bij waar hun behoeftes liggen op allerlei fronten he? Dus niet alleen zorgvraag zoals het vroeger natuurlijk heel traditioneel was dat iedereen keurig gewassen en gestreken was om het zo maar te zeggen, maar juist bezig zijn met waar, wat wil iemand en waar ie behoefte aan en wat houdt hem bezig en wat voor prikkels gunstig en ongunstige prikkels heeft, krijgt iemand binnen, wat heeft ie nodig? Dat houdt het

voor mij vooral in. En wat ik in Zweden heel erg gezien heb is die medewerkers die heel trots zijn.'
(wijkmanager)

'Kijk ik ben iemand die van uit mijn stijl zal ik maar zeggen van leidinggevende gewoon heel erg graag bezig is met mensen passioneren. Bezig is met vertellen over wat nou zo belangrijk is aan die bewoners, leren zien, en oorspronkelijk ben ik daarom ook manager geworden. Niet omdat ik zo graag manager wil zijn, maar omdat ik denk van ja, het is in mijn beleving heb ik het altijd gemist dat je altijd managers hebt die op de zakelijke stoel zit en die niet zo goed weten wat nou daadwerkelijk op die werkvloer speelt en wat die doelgroep nou nodig heeft...'

Interviewer: *Kijken wat er nodig is en daar wil ik dan mensen mee inspireren, hoor ik je eigenlijk zeggen?*

'Precies ja, ja. En ik denk dat wat ik geboden heb of wat ik hier gebracht heb, en dat is niet zozeer alleen door Zweden, maar ook wel gewoon door het in dit gebouw gaan werken is wel mensen ruimte geven om te onderzoeken. Medewerkers ruimte geven om te onderzoeken: he wat is nou belangrijk voor die bewoner maar ook bewoners ruimte geven om dingen te doen die in traditioneel zorgland eigenlijk helemaal niet zo passen. ... "Nee" zeggen dat zit niet zo heel erg voor in mijn mond. Ik denk we gaan het maar proberen en dan zien we het wel. Ik denk ook dat dat de kunst is.' (wijkmanager)

Ook de twee zorgcoördinatoren hebben de visie hoog staan. Zij bespreken onderwerpen die betrekking hebben op de visie in ieder werkoverleg. Bovendien bewaken zij in hun personeelsbeleid dat medewerkers de visie in praktijk brengen. Medewerkers die de visie niet onderschrijven wordt gevraagd uit te zien naar een andere werkplek.

'Visie is in elk teamoverleg onderwerp van gesprek. "hoe kunnen we de dag de moeite waard maken?" We leggen de lat hoog voor onze medewerkers. Ik wil bepaald gedrag niet zien: bijvoorbeeld niet reageren op huilen. Of niet antwoorden bij vraag hoe laat het is. Je moet er plezier in hebben om met deze doelgroep te werken. De mensen hebben er niet voor gekozen om zo te worden.'
(zorgcoördinator)

2. Organisatorische inbedding

Het werken volgens de visie is ingebed in de hele organisatie van Park Boswijk. In de locatie is er een visieplatform die de visie omtrent kleinschalig wonen in leefsferen verder uitwerkt en vormgeeft. In dit visieplatform zit, naast de wijkmanager, een zorgcoördinator en enkele EVV'ers met MMZ-opleiding. Zij initiëren nieuwe onderwerpen om de visie verder gestalte te geven. Daarnaast zijn er in elke woning en in elke dienst zogenaamde 'musketiers' die de visie verder uitdragen. Ook in het personeelsbeleid wordt de visie consequent uitgedragen: er wordt verwacht dat de medewerker deze visie onderschrijft en er naar handelt. Het visieplatform doet praktische voorstellen om de visie verder gestalte te geven. In de praktijk worden de ideeën vervolgens verder uitgewerkt. Voorbeelden van veranderingen uit het jaar tussen meting één en twee:

- Familie is (weer) aanwezig bij het MDO (multidisciplinair overleg). Hierdoor hebben zij meer invloed op de zorgverlening aan hun familielid. Geschat 70-80% van de familieleden neemt hieraan deel.
- Informatie van en naar familie loopt duidelijker via de EVV'er.
- Er is een hond komen wonen in een van de woningen. Hiervoor is een uitgebreid plan gemaakt en er is medewerking verkregen van een plaatselijke dierenarts. De hond heeft een eigen EVV'er en een zorgleefplan. Een tweede hond kwam mee met een bewoner.
- Het 'middengebied', het gedeelte van het gebouw tussen de woningen, wordt opnieuw ingericht, zodat er meer te beleven valt voor de bewoners als zij daar rondlopen (geluid, groen, uitzicht).
- Er wordt gewerkt aan Netwerkgroep: het in stand houden van sociale contacten van buiten Park Boswijk, zoals contact met burens, een koor, de kaartclub.
- Bewoners hebben bij opname een gesprek met de welzijnsadviseur. Deze inventariseert wat interesses en gewoontes zijn van de bewoner op het gebied van tijdsbesteding en maakt samen met de bewoner en familie een plan. Dit wordt kortgesloten met de EVV'er en opgenomen in het zorgleefplan.
- Er zijn meer vrijwilligers betrokken die ook individuele activiteiten met bewoners ondernemen.

3. Scholing: de MMZ modules

De drie modules van de MMZ opleiding zijn algemene modules van de opleiding. De methode van Silviahemmet is in deze modules niet benoemd. Van het Silviahemmet-model zijn in de modules vooral de pijlers mensgerichte zorg en communicatie en relaties herkenbaar. De directeur SMS-studies geeft evenals de wijkmanager aan dat deze methode inspiratiebron is, maar niet de enige. Ook in Nederland zijn er goede initiatieven. De directeur vertelt dat de docenten bepalend zijn in het onderwijs. Zij weten hun visie op overtuigende wijze over te brengen en dagen cursisten uit op een andere manier te kijken en te luisteren, te reflecteren en creatief te zijn. In de modules krijgen cursisten diverse praktijkgerichte opdrachten.

De medewerkers die de MMZ-opleiding hebben gedaan zijn zeer positief over wat dit hen gebracht heeft. Zij vertellen meer te letten meer op welzijn van bewoners, beter te observeren, gaan meer in gesprek met de bewoner over diens wensen, geven de bewoner keuzes. Zij geven voorbeelden waaruit blijkt dat zij meer letten op het groepsproces in de woning. Zij zeggen creatiever te zijn in het bedenken en uitproberen van nieuwe oplossingen. Bovendien reflecteren zij meer en zijn actiever in het delen van ervaringen in het team.

(Interviewer) *'Wat vond je van de opleiding?'*

'Harstikke leuk. Ja de manier van kijken naar het, naar welzijn naar visie. Ja gewoon niet zozeer, ja ook wel de zorg natuurlijk maar veel creatiever denken hoe je met dingen om kan gaan. Veel meer gericht de bewoner, uitgaande van die bewoner.' (EVV'er MMZ)

Ook de wijkmanager en de zorgcoördinator van Park Boswijk en de directeur en de SMS-studies zijn overtuigd van het effect van de opleiding: De medewerkers die de MMZ-modules hebben gevolgd hebben volgens hen een positieve invloed op het team: Zij kijken anders, luisteren beter

naar de bewoner, plaatsen 'lastig gedrag' tussen haakjes, reflecteren meer, betrekken familieleden meer, nemen initiatieven nemen ter verbetering, zijn meer gericht op welzijn.

'Wat ik bij die MMZ'ers zie is dat het hen heeft verrijkt. Het heeft niet alleen hun kijk op de bewoners anders gemaakt en ze hebben niet alleen geleerd anders te kijken en anders te luisteren naar die bewoners, maar het heeft hun zelf hier [wijst naar hart] verrijkt. En daar moet het zitten. Als het daar niet vandaan komt, dan gaat het niet lukken...: je moet MMZ'ers willen hebben, je moet niet alleen plegen en zorgers willen hebben, je moet MMZ'ers hebben, want die zorgopleiding, het woord zegt het al: de verzorger, die zijn gericht op professionele zorgverlening en MMZ is een welzijnswerker. En je moet juist een mix zien te krijgen, want dan krijg je ook de juiste discussie.' (wijkmanager)

De medewerkers die de MMZ-opleiding hebben gevolgd zijn de voortrekkers in de teams, samen met de zorgcoördinatoren. Zij hebben samen met het visieplatform en collega's uit het team het afgelopen jaar gewerkt aan het verder gestalte geven van de visie. Medewerkers van Park Boswijk die de MMZ hebben gedaan zijn bijvoorbeeld op de volgende terreinen actief geweest in de teams:

- Het loslaten van een vast dagritme. De bewoner wordt vaker gevraagd wat hij/zij wil en hier wordt ook naar geluisterd. Medewerkers volgen de bewoner in diens behoeften. Zij hoeven bijvoorbeeld niet meer op vaste tijden op te staan, krijgen meer keuzes voorgelegd en worden meer gestimuleerd hun zelfstandigheid te behouden in hun woning.
- Opmerken en interpreteren van signaalgedrag zoals agressie en onrust. EVV'ers met MMZ-opleiding analyseren wat er aan de hand is, bijvoorbeeld de reactie op prikkels en bedenken creatieve oplossingen hoe daarmee om te gaan. Dit wordt besproken in het team en met familie en vastgelegd in het zorgleefplan. De psycholoog sluit aan bij het werkoverleg om adviezen te geven.
- Het ondernemen van individuele of groepsactiviteiten met bewoners door de medewerkers: picknicken in het park, kaarten, zingen, individuele dagjes uit.
- Organiseren van inhoudelijke familiebijeenkomsten met workshops en ontwikkelen van een folder 'Intens bezoeken', waarin familieleden tips krijgen om het bezoek een prettiger belevenis te laten zijn voor bewoner én familie.
- Meer betrekken van familie in de woning: meer gesprekken over het leven en de gewoonten van de bewoner. Stimuleren van activiteiten van familie in de woning.
- Een team heeft zich bezig gehouden met feedback geven door middel van een spel.

De cursisten van Park Boswijk werken in een omgeving waar het op school geleerde in vruchtbare aarde valt: de visie van Park Boswijk sluit naadloos aan bij de visie die zij geleerd hebben in het ROC, waardoor zij direct het geleerde kunnen toepassen en uitwerken. Als managers medewerkers niet faciliteren om iets te doen met wat zij geleerd hebben kunnen cursisten weinig beginnen.

'Maar dat komt ook omdat die manager heel erg in is. En die manager kan echt persoonlijk last hebben als mensen het niet op de goeie manier doen. Dus zij spreekt ze daar wel op aan... Maar in andere instellingen van van Neynsel ligt dat anders, want als de manager niet instapt dan heeft één iemand alleen het veel te lastig.' (directeur SMS-studies)

De directeur SMS-studies benadrukt de functie van Park Boswijk als leerhuis, ook voor stagiaires: het huis waar je gevormd wordt in wat goede zorg inhoudt. De plaatsing van stagiaires in Park Boswijk zou wat haar betreft nog uitgebreid kunnen worden.

'Nou Boswijk zou als het aan mij zou liggen, dan zou Boswijk het huis op de heuvel zijn zoals ze dat in Zweden hebben. Iedereen komt binnen in Boswijk, die worden daar overgoten met het sop van Silviahemmet. Dat zou eigenlijk mooi zijn als je daar al dit soort dingen zou kunnen leren, zou kunnen oefenen een aantal maanden en dan wordt je doorgeplaatst naar een andere afdeling waar je dan dat mee kunt nemen.'

4. Ervaringen

1. Ervaringen van bewoners

De bewoners die geïnterviewd zijn, waren niet bekend met het programma 'Iedere dag de moeite waard'. Zij kunnen wel vertellen hoe zij het wonen in Park Boswijk ervaren. De meeste bewoners noemen spontaan de medewerkers: zij zijn aardig. Bewoners merken dat medewerkers naar hen luisteren en hen kennen. Als zij iets graag willen, wordt er volgens hen moeite gedaan om het te bewerkstelligen. Meerdere van de geïnterviewde bewoners realiseren zich het dementieproces waarin zij zitten. Daarbij lijken de goede contacten met medewerkers een troost te zijn.

Bewoner: *'Want wat ik nu vertel gaat kris kras door mijn hoofdje zo he? Als het stil is en dat zijn toch de dingen die je steeds bezighouden, omdat je hier bent'.* Interviewer: *'Ja. Al die gedachten daarover? Ja.'* Bewoner: *'Maar de zusters zijn allemaal erg lief en het geheel is echt, ik zou echt niet weten waar ik op zou moeten klagen of nee. Het gaat heel goed'*

'En dan zijn de zusters noemen ze dat soms, die dames die daar de leiding hebben die zijn altijd geïnteresseerd dan wat ik wil, wat ik beter zou kunnen doen. En dan proberen we het gewoon.' (bewoner)

Bij de vraag wat voor bewoners de dag de moeite waard maakt, wordt verschillend geantwoord. Meerdere bewoners vertellen het prettig te vinden een bijdrage te kunnen leveren in het huishouden. Zij ervaren dat zij dat samen doen met de medewerkers. Anderen geven aan het prettig te vinden goed verzorgd te zijn. Een bewoner vertelt het fijn te vinden iets voor een ander te kunnen betekenen.

Interviewer: *'Wat maakt voor u nou een dag de moeite waard?'* Bewoner: *'Dat ik goed heb kunnen doen, waar iemand iets aan heeft en dat ja, dat we samen iets kunnen doen'*

Bewoners vinden de locatie prettig. De kamers zijn prettig met veel licht en openslaande deuren naar de mooie tuin, De kamers zijn smaakvol ingericht met veel eigen spulletjes. Dat is belangrijk.

Interviewer: *'Geniet u van uw kamer zo?'* Bewoner: *'Ja, want dat is het enige wat je hebt'. [vertelt over de foto's].* Interviewer: *'Kijkt u graag naar de foto's en de beeldjes?'* Bewoner: *'Ja, dat is enig. Dat is mijn verte.'*

Het valt de onderzoeker op dat bewoners graag in hun eigen kamer zitten en daar bezig zijn. Daar zijn zij bezig met eigen activiteiten zoals handwerken, lezen, puzzelen, naar foto's kijken. Ook dieren worden erg gewaardeerd: de hond, kippen en ook de konijntjes en vogeltjes in het park. Daarnaast nemen verschillende bewoners deel aan de verenigingsactiviteiten.

Een paar bewoners vertellen het prettig te vinden dat familie in de buurt woont. Sommige familieleden komen elke dag, maar andere familieleden hebben een vol eigen leven. Bewoners vertellen dat zij van alles doen met familie: wandelen door het park, samen tv kijken, een ijsje eten in het Grand Café.

Interviewer: *'En als uw familie hier komt, wat doet u dan met de familie?'* Bewoner: *'Nou dan hebben we het zo van over lekker gaan zitten praten net als vroeger thuis. Want dan is het net of je weer eventjes thuis bent. Dan krijg je die band weer.'*

2. Mening van familieleden

Bij het familie-interview van de tweede meting waren er andere familieleden dan in de eerste meting, met uitzondering van één dochter van een bewoner. De aanwezige familieleden bij het familiegesprek van de tweede meting betrof familieleden van bewoners die korter dan een half jaar in Park Boswijk wonen, in dezelfde woning.

De familie is nog steeds niet op de hoogte van het programma 'Iedere dag de moeite waard'. Het familielid van bewoner die al langer dan een jaar in Park Boswijk woont, mist de terugkoppeling over het programma. Dat was wel beloofd. Zij ervaart geen echte veranderingen. Voor de andere familieleden is het verblijf van bewoner te kort om een ontwikkeling te zien. Zij willen graag informatie over het programma 'Iedere dag de moeite waard'. Familieleden reageren op de naam van het programma: Het gaat niet om iedere dag, maar om het leven van de bewoner. Misschien is iedere dag de moeite waard niet haalbaar, maar het leven moet de moeite waard zijn.

'Dat het leven de moeite waard is. De levenskwaliteit. En voor mij is de levenskwaliteit als ik naar mijn moeder kijk de bedding die ze hier vindt. Ik merk dat bij mijn moeder ontzettend veel stress is weggehaald doordat door echt voor haar letterlijk gezorgd wordt, doordat er meegekeken wordt, doordat er ruimte is voor haar om, ja ik noem het dan maar een beetje scharrelen. En tegelijkertijd dat er dus een kader is waarbinnen dat allemaal gebeurt. ... Ja een bedding noem ik het.... Maar het feit dat het er is, en dat het de dag breekt, het is toch leuk. En of ze het nou vergeten of niet, voor mij maakt het niet uit. Voor mij gaat het steeds om in het moment te zijn.' (familielid)

Alle familieleden zijn zeer positief over de zorgverlening in Park Boswijk. Zij vinden de omgeving prachtig, de architectuur, het gebouw, de ligging, de kleinschaligheid, de leefsfieren. De familie is zeer positief over de manier waarop bewoners benaderd en gerespecteerd worden. Volgens de familie konden de bewoners snel wennen in de prettige omgeving en door de bejegening van medewerkers. Zij vertellen dat het verblijf in Boswijk nu rust geeft, dikwijls na een heel stressvolle periode vóór de opname.

'Ze wist niet waar ze naartoe moest. Ze wist niet wie er zou komen. Ze wist niet waar d'r spullen waren gebleven. Er was constant onrust op de achtergrond. En wat ik nu merk, en ze is ook al een kilo

aangekomen, dat de eerste, de veiligheid... Het gevoel van veiligheid van: er wordt voor me gezorgd. Zoals een kind weet van: mijn ouders zijn er altijd. Of ik kan altijd terugvallen op iemand als ik het niet meer weet. Op welke manier dan ook.' (familielid)

Familie ervaart in Park Boswijk dat de mens ertoe doet, dat geldt voor de bewoners, maar ook voor henzelf. Bewoners worden in hun waarde gelaten, zij mogen het leven vervolgen zoals bij hen past. Er wordt rekening gehouden met wensen en behoeften van bewoners, keuzes worden zoveel mogelijk geaccepteerd.

'Mijn nicht mag in bed blijven als ze in bed wil blijven een dag he? Dat is nu afgesproken, als ze niet eruit wil, oké. Dan moeten we wel d'r overreden om he zich te laten verschonen en op te frissen en beloven dat als ze dat écht graag wil, want dan mag ze daarna weer in bed. En dan de 2e dag toch wel heel erg hard proberen om het niet nog een keer te laten gebeuren, om d'r niet te laten wegzakken in een depressie. Maar he, dan toch ook te respecteren dat ze op een dag gewoon geen moed heeft. En niet wil.' (familielid)

Familieleden vinden dat er veel ondernomen wordt met bewoners en dat er een gevarieerd aanbod is van activiteiten: via de verenigingen (zoals zingen, uitjes, vakantie), maar ook in de woningen of op initiatief van medewerkers zelf. Zij vinden het leuk om te merken dat de medewerkers dit ook met plezier ondernemen. Zij zien dat de activiteiten goed worden aangepast aan de mogelijkheden van de bewoners. Ook wordt er soms gewoon uitgeprobeerd wat aansluit bij een bewoner. Door effectieve inzet van vrijwilligers en stagiaires zijn er extra individuele activiteiten mogelijk, zoals wandelen en spelletjes doen. Familieleden zien nog mogelijkheden om activiteiten nog beter aan te laten sluiten op de doelgroep en meer gebruikt te maken van zaken die al ontwikkeld zijn, zoals optreden van 'de diva dichtbij', geri-clowns, gebruik van themadozen, zintuigbenadering. Sommige van deze activiteiten zouden ook door familieleden cadeau gedaan kunnen worden.

Familieleden voelen zich zelf ook thuis in de leef sfeer van hun familielid. Het 'klikt' makkelijker met medewerkers die dezelfde leefstijl hebben. Familieleden vinden de bejegening belangrijk. Hiervoor vinden zij het belangrijk dat de medewerkers passen bij de leefstijl van de woning.

Familielid: *'Nou dat dat je het idee hebt dat je eerder een klik hebt met mensen als je met ze praat. Omdat je dezelfde achtergrond of dezelfde ideeën hebt over: wat is fijn voor mijn moeder?'* Ander familielid: *'Wat netjes is, wat hoort.'* Familielid: *'Ja, ja, wat vindt ze prettig. He, hoe leef jij thuis zelf? He en dat geldt ook voor het personeel natuurlijk.'*

De familie vertelt desgevraagd dat zijzelf ook goed worden begeleid: er is aandacht voor hun situatie en zij voelen zich gesteund door medewerkers. Er wordt over het algemeen goed naar hen en de bewoner geluisterd wordt en problemen worden direct opgelost. Zij wisselen uit met medewerkers hoe zij hun familielid het beste kunnen benaderen. Informatie-uitwisseling gaat mondeling, maar ook via de mail en vooral van EVV'er naar eerste contactpersoon en vice versa.

'Zij zijn makkelijk aanspreekbaar. Nou er is niet altijd meteen een oplossing voor. Maar er is wel de, heel veel bereidheid om tot oplossingen te komen.' (familielid)

Familie vindt het belangrijk dat de zorg rondom incontinentie goed gebeurt, omdat dit letterlijk een afstand schept als iemand niet fris ruikt.

Familie onderneemt activiteiten met hun familieleden: zingen, wandelen, spelletjes spelen. Zij hebben ook oog voor andere bewoners. Soms betrekken zij hen ook bij het bezoek.

'En ja wat ik zo leuk vind aan de contacten tussen jouw en mijn moeder, jouw moeder is heel erg sociaal en heel erg lief voor mijn moeder. En ja dat doet d'r toch wel goed merk ik. Dat... Maar ze, het is niet wederkerig of wederzijds. Dat hoeft dan ook niet. Dus vorige week dacht ik: nou ik neem je moeder gewoon als ze dat leuk vindt ook mee om te wandelen. En toen hebben we met z'n 3-en gewandeld en dat was gewoon heel erg gezellig. En jouw moeder praatte honderduit want die weet nog een hoop.' (familielid)

Familieleden willen zeker wel af en toe een activiteit ondernemen, maar zij geven aan dat hun mogelijkheden niet onuitputtelijk zijn. Daarom is het fijn zijn als er ook activiteiten in te huren zijn. Familieleden waarderen ook de inhoudelijke bijeenkomsten in Park Boswijk. Aan de informatie over Alzheimer en over de zinvolle invulling van een bezoek hebben zij veel gehad. Daarnaast vonden zij de onderlinge uitwisseling prettig.

3. Ervaringen van medewerkers

Ook de medewerkers kunnen niet vertellen wat het programma 'Iedere dag de moeite waard' inhoudt. Een aantal EVV'ers weet wel dat dit te maken heeft met de reis naar Zweden van de wijkmanager. Veel medewerkers geven aan al lang vanuit een mensgerichte visie te werken. Zij hebben bewust gekozen voor Park Boswijk vanwege de kleinschaligheid. Met name de MMZ'ers zien wel verbeteringen in de woningen, maar dit zien zij als een voortgaand proces.

'Nee. Nee ik denk niet dat mensen rondlopen met het idee van goh, we lopen hier met een project dus daar gaan we aan werken. Ik denk dat mensen hier met het idee rondlopen van wij zijn hier als afdeling met 10 bewoners en 10 man personeel, en we zullen met z'n 20-en totaal moeten zorgen dat het hier goed en gezellig is en continue elke dag proberen om er meerwaarde uit te halen. Zowel voor de bewoners als voor jezelf, want dat geeft alleen maar een positieve instap voor de volgende.' (verzorgende)

'Nou dat je echt merkt dat het bij ons in de woning steeds meer uitgedragen wordt wel. Daar zie je echt een proces. Ik moet zeggen dat ik zelf al wel wat langer dit wel ja leuk vond en ook wel zo werkte. Ik heb niet het gevoel dat ik het nou het laatste jaar heel anders aan... Ja je ziet er ook wel een groei in natuurlijk, in hoe je met dingen omgaat. Maar mijn kijk erop is niet veranderd' (EVV'er MMZ)

Medewerkers (ook die niet de MMZ-opleiding hebben gedaan) zeggen meer dan 'vroeger' moeite te doen om de bewoner individueel te benaderen, er samen een fijne dag van te maken. Zij merken het effect van hun gedrag op de bewoners: Zij zijn hierdoor meer ontspannen zijn, lachten meer, hebben meer plezier en denken minder aan vervelende zaken. Dit te zien maakt voor de medewerkers ook de dag de moeite waard. Zij ervaren hun werk als waardevol. Enkele medewerkers zeggen ook echt trots te zijn op hoe het in Boswijk gaat.

'Ik ben eigenlijk wel trots op hoe wij het doen, wat wij zijn en wat wij bereiken eigenlijk.... Ik weet ook gewoon dat de bewoners zich thuis voelen en ik, ik denk dat als mijn opa hier gaat wonen dat ook helemaal geweldig zou zijn voor hem..... Als ik over mijn werk praat ben ik nooit uitgepraat.' (helpende plus)

Medewerkers geven aan de tijd te nemen voor de bewoner. Zij hebben aandacht voor individuele behoeften en wensen. Er wordt meer gevraagd aan bewoners, keuzes geboden, maar die kunnen ook veranderen. Niet elke dag is hetzelfde. De dag heeft minder een vast dagritme, het ritme van de cliënt wordt gevolgd. Er is aandacht voor signaalgedrag.

'Want je weet, we hebben een bewoner die snel overprikkelt raakt en die gaat iedere dag 1 op 1 wandelen met onze hond, met Laska. Die buddy-hond die wij op de woning hebben. Wij hadden de mazzel om Laska te krijgen dus... En die bewoner gaat mee en die geniet daarvan terwijl eigenlijk heel weinig heeft. Die kan niet naar activiteiten want daar wordt ie te druk van. Hij kan soms wel naar een muziekactiviteit maar dan komt ie wel vrij onrustig terug, overprikkeld. Maar die heeft dan weer die momenten dat je ja, lekker met hem gaat wandelen en rust ja. En op een gegeven moment ja, je weet precies, dus op het kleinschalige je hebt 10 bewoners. En op een gegeven moment weet je precies wat ze ja, wel en niet... Een bewoner die geniet nu van iedere voetbalwedstrijd die komt en die zit met een glaasje wijn 's avonds nog tv te kijken.' (verzorgende IG)

Medewerkers zijn zich meer bewust van de sociale rollen die bewoners nog hebben en proberen die in stand te houden. Met name de MMZ opgeleiden hebben hier oog voor.

'Ik weet dat wij op een gegeven moment een keer een echtpaar hadden en die mevrouw was ziek van dat echtpaar en die meneer die ging, die wilde thee zetten voor zijn vrouw omdat ze ziek was. En mijn collega had dan de thee gezet, en toen wilde, toen ging hij lopen met dat dienblaadje en toen zei mijn collega van: he kom maar, kom maar dat doe ik wel. Dus toen zei ik ook tegen d'r van ik zeg: dat moet je niet doen. Ik zeg want wat is nou mooier dat hij met dat dienblad voor zijn zieke vrouw... En die bewustwording weet je die die gaat langzaam nu komen.' Interviewer: *En hoe reageerde je collega daarop? 'Ja eigenlijk best wel goed. Het is ook zo van: oh ja. Maar ze is zo gewend om alles over te nemen en om te zorgen voor je bewoner en dat is dan wel weer die MMZ dat je dat je dat soort dingen ja ziet.'* (EVV'er MMZ)

Vaker dan voorheen worden vrijwilligers ingeschakeld voor activiteiten, meestal voor groepsactiviteiten, maar steeds vaker voor individuele activiteiten. Ook stagiaires kunnen een rol spelen in het realiseerbaar maken van activiteiten.

'Mijn kijk is daar ook wel een beetje op veranderd. Want ik, in het begin vond ik het heel jammer he bijvoorbeeld dat ik niet zelf met die bewoner naar buiten kon ehm... omdat je, omdat je andere dingen te doen hebt. Maar nu zit het wel veel meer in dat ik denk van: oh ja maar ik wel bijvoorbeeld kan kijken of er niet een vrijwilliger is of dat er een vereniging is of... Dus je bent veel meer acties aan het ondernemen om ja, om toch voor die bewoner zo goed mogelijk... Niet door jezelf, maar je kan ook iets anders bedenken. En dat en dat vind ik eigenlijk nog leuker. Weet je om het om het voor mekaar te krijgen zeg mar dat dat dan lukt.' (EVV'er MMZ)

Alle medewerkers vinden het belangrijk dat familieleden zich welkom voelen en hebben daarin een actieve rol.

'Ja ook gelijk eigenlijk als familie opnemen en gewoon net doen of jij ook familie van hun bent en meteen eigenlijk tot de familie laten behoren. Gewoon want in principe ja vind ik, ben je eigenlijk 1 grote familie op zo'n woning. Want als wij ons gaan afschilderen als wij zijn de verzorgenden, ja dat zijn we natuurlijk wel, maar we hebben niks niet meer in de pap te brokken als de bewoners zelf en eigenlijk ook niet meer in de pap te brokken als degene die op visite komt. Je moet eigenlijk een beetje op 1 lijn zien te komen zodat ge elkaar respecteert daarin en ook steunt als ze iets.. Ja kijk en de meeste zijn natuurlijk niet altijd meteen zo vrij. Ja door de tijd heen, als ze dan vragen van wat mogen we koffie? Ja pak maar, zet maar, de kopjes daar, glaasjes daar... Zo op die manier.' (zorghulp)

Volgens de medewerkers verschilt de betrokkenheid van familie per leefsfeer, maar is het afgelopen jaar toegenomen. In de dorpse leefsfeer woont familie dicht bij en komt vaker langs (sommigen dagelijks). Ook worden er gezamenlijke activiteiten georganiseerd: barbecue, picknick, klusdag. Bij de woning met leefsfeer ambtenaren wonen familieleden verder weg. Zij zijn ook meer gebonden aan eigen gezinstaken of werk. In het vergroten van de familieparticipatie en betrekken van het ruimere netwerk van de bewoner buiten Boswijk hebben de MMZ'ers een voortrekkersrol.

'Je gaat veel meer in gesprek met de familie. Ook gewoon om over die bewoners te weten van goh hoe zou die het willen? Of hoe was het vroeger? Of wat zouden we kunnen doen? Dus dat dat is wel veranderd vind ik. En ja wat ik zelf wel erg leuk vind is dat je veel meer aan het kijken bent of er familieparticipatie mogelijk is.' (EVV'er MMZ)

'Ja. En ook gewoon, he dat het ook niet altijd, want dat denkt familie natuurlijk ook altijd he, van oh nou moet ik dat zelf gaan begeleiden. Maar ja, er zijn misschien best andere mensen he? Ik kan me zo voorstellen van ja dat iemand die op datzelfde koor zit dat misschien best wel op zich wil nemen.. Maar ja, dat moet wel bedacht worden... En ik denk, ja daar kunnen we hier nog wel een ja hoe zeg je dat? Winst in behalen of zo, een slag maken...' (EVV'er/MMZ)

De informatievoorziening van en naar de familie gaat in principe via de EVV'er naar de eerste contactpersoon (ook per mail en telefoon). In het afgelopen jaar is deze lijn nog eens extra onder de aandacht gebracht omdat de medewerkers teveel gestoord werden en er wederzijdse onduidelijkheid ontstond. Behalve behandel- en benaderingszaken worden er ook leuke dingen gedeeld: foto's van uitstapjes, uitnodigingen e.d. Dit wordt erg gewaardeerd door de familie.

'Dus ook de leuke dingen. Niet alleen zakelijke van luister: jullie pap heeft een andere stoel of dat soort dingen. Maar gewoon leuke momenten van: nou hij vertelde toch vanmorgen iets, of was heel helder of hij heeft zitten lachen, hij heeft zitten zingen. En dat doet de familie ook goed he dat soort dingen horen?' (verzorgende IG)

Teamleden vinden teamwerk belangrijk: het kennen van elkaar, elkaars kwaliteiten benutten, communicatie naar elkaar, openheid, vertrouwen. Het ondernemen van leuke activiteiten samen versterkt de teamsfeer. Medewerkers hebben iets voor elkaar over, zij ruilen diensten, helpen elkaar. De MMZ'ers nemen een voortrekkersrol in de teamontwikkeling: zij proberen het team mee te nemen in de veranderingen: zij nemen methoden uit de MMZ-opleiding mee om te introduceren in het team, stellen vragen over benadering van bewoners, maken zaken bespreekbaar, doen voorstellen voor verbeteringen, maken afspraken. Het is een proces dat tijd nodig heeft. De MMZ'ers moeten hier zelf ook in groeien, bijv. in hun verwachtingen van collega's

met verschillende functies. Dit speelt vooral omdat er nu één MMZ'er per team is. Hoewel medewerkers enerzijds zeggen dat zij elkaar veel kunnen zeggen, blijkt toch het geven van feedback een leerpunt. De zorgcoördinator speelt een belangrijke rol in het realiseren van goede samenwerking in het team. Bij moeilijke situaties is er ondersteuning door de psycholoog en de wijkmanager. In de MMZ- opleiding werd er intervisie gedaan. Dit is na de opleiding niet voortgezet, hoewel cursisten het erg waardevol vonden.

'Ehm... Heb ik heel erg geleerd hoe het me beter afging zeg maar,... Dus het proces kostte mijzelf ook eerst nog wel moeite en ik merk nou dat allemaal wat makkelijker gaat, dat ik ook weer wat meer kan hebben dat niet iedereen helemaal hetzelfde denkt als ik he? Haha. Volgens mijn normen en waarden en ook, ook dat je verschillende niveau's hebt. Dus dat je ook van een woonassistente, dat vond ik in het begin namelijk best wel lastig. Ik verwachtte zeg maar van iedere medewerker gewoon helemaal hetzelfde... En dan het liefst ook nog hoe ik dacht. Dat is natuurlijk het handigste. Haha' (EVV'er/MMZ)

De samenwerking met andere disciplines, buiten het zorgteam wordt positief gevonden.

Andere disciplines (anders dan zorg/welzijnsmedewerkers) zijn niet allemaal goed aangesloten op de visie. Sommigen zijn goed ingevoerd in het werken volgens leefsfieren. Zij zijn echter zeer positief over de medewerkers die de MMZ-modules hebben gevolgd. Zij bemerken in het MDO dat deze medewerkers goed contact hebben met familieleden, een betere kijk hebben op de bewoner en actief meedenken. Dit heeft de samenwerking verbeterd. Ook bemerken zij in sommige woningen een betere sfeer door de bijdrage van de MMZ'ers.

5. Resultaten kwantitatief onderzoek

1. Kwaliteit van leven bewoners Park Boswijk

Het blijkt dat de bewoners van Park Boswijk 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 Park Boswijk (n=14), meting 2 (juni 2014)

Subschaal (aantal vragen)	Scorebereik	Gemiddelde, $\pm$ SD
Zorgrelatie (7)	0 – 21	15,8 (4,6)
Positief affect (6)	0 – 18	15,1 (3,5)
Negatief affect (3)	0 – 9	6,4 (2,4)
Rusteloos gedrag (3)	0 – 9	5,3 (2,6)
Positief zelfbeeld (3)	0 – 9	7,1 (1,9)
Sociale relaties (6)	0 – 18	10,6 (4,2)
Sociaal isolement (3)	0 – 9	6,9 (2,4)
Zich thuis voelen (4)	0 – 12	10,5 (2,0)
Iets om handen hebben (2)	0 – 6	3,6 (2,2)

2. Medewerkerstevredenheid

Het aantal medewerkers van Park Boswijk die de MAS-GZ (tweede meting) volledig hebben ingevuld was 17. 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 (4,4) en de factor 'tevredenheid met promotiemogelijkheden' scoort het laagst (3,3).

Tabel 3. Scores op de MAS-GZ, Park Boswijk (n=17), meting 2 (juni 2014)

Factor	Totaal	
	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Tevredenheid met het afdelingshoofd	3,8	0,40
Tevredenheid met promotiemogelijkheden	3,3	0,51
Tevredenheid met de kwaliteit van de zorg	3,7	0,58
Tevredenheid met groeimogelijkheden	4,1	0,44
Tevredenheid met contacten met collega's	4,3	0,44
Tevredenheid met contacten met patiënten	4,4	0,36
Tevredenheid met duidelijkheid	3,9	0,30

6. Conclusie, discussie en aanbevelingen

1. Discussie

Sterk aan de methode is dat door het design (mixed methods) veel informatie kon worden verzameld vanuit het perspectief van alle betrokkenen. Daarnaast vulden kwalitatieve en kwantitatieve methoden elkaar aan.

Wel dient opgemerkt te worden dat de resultaten van meting 1 en 2 niet volledig te vergelijken zijn. In het jaar tussen meting 1 en 2 waren er (beperkte) veranderingen in samenstelling van bewonersgroepen en teams. Binnen een kleinschalige setting kan de invloed van kleine wijzigingen namelijk groot zijn. Daarnaast zijn er allerlei organisatorische ontwikkelingen in van Neynsel geweest en deze zijn nog gaande. Dit onderzoek heeft echter niet als doel een effectmeting te doen, maar om te schetsen hoe het concept van 'Iedere dag de moeite waard' gestalte heeft gekregen in de proeftuinen.

Voor de medewerkers is bij meting 2 gekozen voor medewerkers in verschillende functies waardoor een beter beeld kon worden gekregen van de implementatie. De familieleden die zich hebben opgegeven voor het familie-interview bleken voornamelijk familieleden te zijn die niet eerder hadden deelgenomen aan een interview. Bovendien waren het familieleden van bewoners die pas kort in Park Boswijk wonen. Zij gaven daarom vooral een indruk van hoe de zorgverlening nu ervaren wordt en konden weinig vertellen over de ontwikkelingen van het afgelopen jaar. Een positief punt is het interviewen van bewoners. De ervaring van de doelgroep van mensen met dementie wordt niet altijd gehoord, maar in deze studie zijn we met hen in gesprek gegaan.

2. Conclusie

In dit onderzoek stond centraal het beantwoorden van de vraag "Hoe heeft het programma 'Iedere dag de moeite waard' gestalte gekregen in Van Neynsel (Park Boswijk)?" Om deze vraag te beantwoorden werd een mixed methods design gehanteerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden. In het voorjaar van 2014 werden kwantitatieve gegevens verzameld over kwaliteit van leven van bewoners van Park Boswijk en over medewerkerstevredenheid. In de zomer van 2014 werden betrokkenen (bewoners, familieleden, medewerkers van Park Boswijk, directeur SMS ROC Koning Willem 1) geïnterviewd. Het betreft een tweede meting. De eerste meting vond een jaar eerder plaats. In deze paragraaf worden de hoofdvraag en bijbehorende deelvragen van dit onderzoek (zie Inleiding) kort beantwoord.

1. *Inhoud van het programma*

Binnen Park Boswijk is er geen losstaand programma 'Iedere dag de moeite waard'. De ideeën uit het Silviahemmet-concept zijn geïntegreerd in de visieontwikkeling en -vormgeving en scholing

van Park Boswijk. Hoewel de Silviahemmet-methode niet expliciet wordt benoemd zijn de verschillende onderdelen van het concept goed te herkennen in Park Boswijk.

2. Implementatie

De implementatie van 'Ieder dag de moeite waard' is niet projectmatig opgezet maar maakt impliciet deel uit van het ontwikkelen van kleinschalig wonen in leefsfieren. De implementatie is deel van een cultuurverandering die al gaande was in Park Boswijk. Verschillende ontwikkelingen spelen op elkaar in en versterken elkaar: de verhuizing naar de kleinschalige locatie, visieontwikkeling van kleinschalig wonen in leefsfieren, leiderschap van de wijkmanager en andere voortrekkers in de organisatie, personeelsbeleid, organisatorische factoren en de MMZ-scholing voor EVV'ers. Binnen Park Boswijk is de visie leidend. Het management draagt de visie op inspirerende wijze uit en zorgt dat deze steeds op de agenda staat. Medewerkers krijgen de ruimte om nieuwe dingen uit te proberen. Het werken volgens visie wordt vervolgens verder gerealiseerd door organisatorische inbedding: een visieplatform in de locatie, musketiers voor de visie in elke woning en dienst, MMZ'ers als voortrekkers in de teams. Medewerkers die een aanvullende MMZ-opleiding hebben gedaan zijn meer dan andere medewerkers gericht op welzijn. Zij kijken anders, luisteren beter naar de bewoner, plaatsen 'lastig gedrag' tussen haakjes, reflecteren meer, betrekken familieleden meer, nemen initiatieven nemen ter verbetering. In het jaar tussen meting 1 en 2 is de werkwijze rond kleinschalig wonen in leefsfieren verder ontwikkeld en heeft zich verdiept. Vooral de pijlers mensgerichte zorg en familieparticipatie (zie figuur 1) hebben meer invulling gekregen.

3. Ervaringen van bewoners

Bewoners utoemen zich positief over de zorgverlening in Park Boswijk. Zij noemen met name de vriendelijkheid en aandacht van medewerkers. Zij kennen hen en hebben het gevoel bij hen terecht te kunnen. Ook vinden zij het prettig om nog iets te kunnen betekenen: in het huishouden of voor een ander. Daarnaast zijn zij positief over het contact met hun familie en de mooie locatie. Dat bewoners tevreden zijn over de zorgverlening in Park Boswijk blijkt ook uit de hoge scores op aspecten van kwaliteit van leven (gemeten met de Qualidem); op zeven subschalen wordt hoger gescoord dan een jaar geleden (zie bijlage 3).

4. Mening van familieleden

Familieleden zijn positief over de zorgverlening in Park Boswijk. Zij zijn vooral te spreken over de manier waarop bewoners worden bejegend. Zij ervaren dat de mens ertoe doet in Park Boswijk. Bewoners worden in hun waarde gelaten, zij mogen het leven vervolgen zoals bij hen past. Er wordt rekening gehouden met wensen en behoeften van bewoners, keuzes worden zoveel mogelijk geaccepteerd. Familieleden voelen zich welkom en gesteund door de medewerkers. Familieleden zijn tevreden over de communicatie en informatie uitwisseling, ook in het MDO. Zij willen wel participeren, maar geven ook aan dat hun mogelijkheden soms beperkt zijn.

5. *Arbeidstevredenheid van medewerkers*

De manier waarop medewerkers in Park Boswijk kunnen werken draagt bij aan hun voldoening en trots. Zij zijn gemotiveerd om samen met bewoners en familie de dag de moeite waard te maken. Zij kunnen beter dan voorheen inspelen op individuele behoeften van bewoners, zijn creatiever en flexibeler geworden in het omgaan met bewoners. Zij merken ook dat dit positief resultaat heeft op bewoners. Familie is zeer welkom in de woningen en wordt gestimuleerd te participeren. De informatievoorziening en begeleiding van familie is verbeterd. Medewerkers betrekken ook het ruimere sociale netwerk en er wordt meer gebruik gemaakt van vrijwilligers. Medewerkers vinden de teamsfeer erg belangrijk. Zij kennen elkaar en hebben wat voor elkaar over. MMZ'ers nemen hun taak als voortrekker voor de cultuurontwikkeling goed op: zij hebben een positieve invloed op de sfeer en samenwerking in het team. Bovenstaande bevindingen uit de interviews worden ondersteund door de kwantitatieve resultaten. Uit de meting met de MAS-GZ blijkt dat de medewerkerstevredenheid hoog is. Dit was overigens een jaar geleden ook het geval (bijlage 4).

3. Aanbevelingen

Uitgaande van het model van Silviahemmet zijn er nog ontwikkelmogelijkheden in de pijler teamwerk en communicatie/relaties. Het explicieter beschrijven en verwoorden van de visie zou de ontwikkelingen verder kunnen versterken. Visie en gedeelde waarden en normen zijn immers het fundament van het huis. Daarnaast zijn er nog kansen in het betrekken van alle disciplines bij de visie en werkwijze van Sylviahemmet en het uitbreiden van het aantal stagiaires van het ROC. Voor het verder uitdragen van de visie en werkwijze van Park Boswijk naar andere locaties kan het Leerhuis in ontwikkeling mogelijk handvatten bieden. Daarnaast is het belangrijk dat ook het hogere management de methode omarmt en zorgt voor inspirerende managers die, zoals in Park Boswijk, de professionals de ruimte geven om te werken aan een continue verbetering van kwaliteit van leven van mensen met dementie.

7. Literatuur

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.

Gobbens, R., Pijnappels, C., Hupkens, S., Allewijn, M., van Bekkum, D., Goumans, M. (2014). Iedere dag de moeite waard. Proeftuin dagbehandeling De Leilinde. TvZ Tijdschrift voor verpleegkundig experts;124 (): - .

8. 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

9. 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

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
1 De mate waarin je van tevoren weet wat voor werk je opgedragen	☐	☐	☐	☐	☐
2 De mate waarin je over het algemeen tijd hebt je cliënten goed te begeleiden	☐	☐	☐	☐	☐
3 De mate waarin je als medewerker goede promotiemogelijkheden hebt in de instelling.	☐	☐	☐	☐	☐
4 De mate waarin het werk je het gevoel geeft dat je werkelijk iets kunt.	☐	☐	☐	☐	☐
5 De mate waarin je jouw collega's graag mag.	☐	☐	☐	☐	☐
6 De mate waarin jij individuele zorgverlening aan de cliënten kunt geven.	☐	☐	☐	☐	☐
7 De mate waarin je mogelijkheden hebt om vooruit te komen in de instelling	☐	☐	☐	☐	☐
8 De mate waarin je jouw cliënten graag mag.	☐	☐	☐	☐	☐
9 De mate waarin je jouw kundigheden en mogelijkheden kunt gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐
10 De mate waarin je in je werk kunt laten merken dat je jouw collega's sympathiek vindt.	☐	☐	☐	☐	☐
11 De mate waarin het afdelingshoofd op de hoogte is van de gang van zaken van de dagbehandeling.	☐	☐	☐	☐	☐
12 De mate waarin er vaste en duidelijk omschreven regels zijn waaraan jij je kunt houden.	☐	☐	☐	☐	☐
13 De mate waarin je het gevoel het dat de leiding van de afdeling goed verloopt.	☐	☐	☐	☐	☐
14 De mate waarin er een rechtvaardig promotiebeleid in deze instelling wordt gevoerd.	☐	☐	☐	☐	☐
15 De mate waarin het werk het beste uit je haalt waartoe jij in staat bent.	☐	☐	☐	☐	☐
16 De mate waarin jou verteld wordt wat er van je verwacht	☐	☐	☐	☐	☐

wordt.

- | | | | | | | |
|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 17 | De mate waarin je het gevoel hebt dat cliënten jou een geschikte 'meid' of 'kerel' vinden. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18 | De mate waarin je te maken hebt met collega's die je graag mogen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 | De mate waarin het afdelingshoofd zijn/haar vak goed verstaat. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20 | De mate waarin jij het gevoel hebt psychosociale begeleiding aan de cliënten te geven. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21 | De mate waarin jij te maken hebt met cliënten die jou graag mogen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10.Bijlage 3 Qualidem resultaten 2013

Tabel Scores subschalen Qualidem Van Neynselgroep Boswijk, n=20

Subschaal (aantal vragen)	Scorebereik	Gemiddelde, $\pm$ SD
Zorgrelatie (7)	0 – 21	14,4 (4,9)
Positief affect (6)	0 – 18	13,6 (2,8)
Negatief affect (3)	0 – 9	5,4 (2,6)
Rusteloos gedrag (3)	0 – 9	3,9 (2,0)
Positief zelfbeeld (3)	0 – 9	6,2 (2,0)
Sociale relaties (6)	0 – 18	11,6 (3,0)
Sociaal isolement (3)	0 – 9	5,8 (2,1)
Zich thuis voelen (4)	0 – 12	8,4 (1,9)
Iets om handen hebben (2)	0 – 6	3,5 (1,5)
Overige vragen (3)		

11. Bijlage 4 MAS-GZ resultaten 2013

Tabel Scores op de MAS-GZ, Van Neynselgroep Boswijk (n=19)

Factor	Totaal	
	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Tevredenheid met het afdelingshoofd	3,9	0,45
Tevredenheid met promotiemogelijkheden	3,3	0,76
Tevredenheid met de kwaliteit van de zorg	3,5	0,67
Tevredenheid met groeimogelijkheden	4,0	0,41
Tevredenheid met contacten met collega's	4,3	0,35
Tevredenheid met contacten met patiënten	4,3	0,41
Tevredenheid met duidelijkheid	4,0	0,35

