

Sociale benadering voor verbetering welzijn mensen met dementie

Ouderen Zelforganisatie

Onderzoekers bij het Ben Sajat Centrum Caroline van Dullemen en Petra Boersma zijn, ondanks enkele knelpunten, enthousiast over de sociale benadering van mensen met dementie in wooncomplex voor senioren de Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam.

Door **Caroline van Dullemen, Petra Boersma**
22 juni 2023

In een monumentaal Amsterdams gebouw tegenover Artis heeft de [zorggroep Amstelring](#) een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie gerealiseerd. Daar wordt sinds april 2022 in 36 appartementen gewerkt volgens een sociale benadering, ontwikkeld door het expertcentrum [Tao of Care](#). Uitgangspunt hiervan is bewoners zo veel mogelijk als (mede-) mens worden behandeld. Dit ter ondersteuning van hun zelfstandigheid en verhoging van hun welbevinden. Ook heeft deze benadering positieve gevolgen voor de omgeving van bewoners.

Andere professionele ervaringen

Om deze nieuwe, sociale benadering te kunnen implementeren, heeft de Nieuwe Sint Jacob naast medewerkers met een reguliere zorgopleiding ook mensen met andere professionele ervaringen aangetrokken. 'Blijmakers' die willen werken in een 'een team van échte aanpakkers die van nature aanvoelen waar iemand behoefte aan heeft en die met passie en durf liefdevolle aandacht geven.'

Blijmakers beschikken over communicatieve vaardigheden, verantwoordelijkheidsgevoel en inlevingsvermogen. Ook kunnen ze goed samenwerken en op hun gedrag en hun werk reflecteren.

'Happy nurses make happy patients'

De functietitel blijmaker is inmiddels omgedoopt in persoonlijk ondersteuner. Gebleven is de zeer diverse achtergrond van de medewerkers. Ze hebben een opleiding grafische school of de kunstacademie doorlopen, werkervaring opgedaan in de bouwmarkt of in de horeca, of zijn stewardess, econoom of bioloog geweest. Allemaal hebben ze een 16-weekse training bij het ROC van Amsterdam gevolgd om de basiszorgvaardigheden onder de knie te krijgen.

Grote tevredenheid

Uit ons onderzoek naar de werktevredenheid van de medewerkers in de Nieuwe Sint Jacob blijkt dat de 27 teamleden, zowel persoonlijke ondersteuners als medewerkers met een zorgachtergrond, hun huidige werk gemiddeld een 8 geven.

Het is van belang dat er een goede samenwerking is tussen de teamleden met een diverse achtergrond in verband met de kwaliteit van leven van mensen met dementie. Uit eerder onderzoek naar verpleegkundigen blijkt namelijk dat er een sterke samenhang bestaat tussen de tevredenheid van zorgverleners en die van patiënten. Wanneer zorgverleners gelukkig zijn in hun werk, hebben ze meer energie en motivatie om de best mogelijke zorg te bieden. Dit leidt tot betere kwaliteit van de zorg en meer patiënttevredenheid. Oftewel *'happy nurses make happy patients.'*

Die hypothese is meerdere malen bevestigd door wetenschappelijk onderzoek. Bovendien dragen blijde zorgverleners bij aan een positieve werksfeer waardoor hun collega's minder snel geneigd zijn om de organisatie te verlaten. Niet onbelangrijk, aangezien bijna de helft van de nieuwkomers in de zorg binnen twee jaar weer vertrekt.

Voor alle medewerkers van de Nieuwe Sint Jacob is de kwaliteit van leven van de bewoners de belangrijkste motivatie. Een van de bewoners staat bekend om zijn voorliefde voor muziek. 'Als uw man moe is, dan is dat wel logisch. We stonden vanmorgen al om half zeven te dansen in de huiskamer', zegt een medewerkster lachend tegen de echtgenote van een bewoner als zij 's middags op bezoek komt.

Zoeken naar balans

Ondanks de gezamenlijke missie om bewoners op nummer één te zetten, zijn er nog wel knelpunten in de samenwerking. Veel medewerkers benadrukken dat het werk nog nieuw is. En dat ze soms moeite hebben om te laveren tussen enerzijds de geboden ruimte om de sociale benadering te hanteren en anderzijds hun eigen behoefte aan structuur en sturing. Er zijn nog weinig routines.

Nog geen ideaal evenwicht gevonden tussen flexibiliteit, improvisatie en coördinatie

Ook blijkt uit onze observaties en interviews dat de twee groepen niet altijd over elkaar zijn te spreken. Volgens gediplomeerden schieten de persoonlijke ondersteuners vooral tekort in de signalering. 'Of iemand ziek is, een beetje afwezig, of misschien depressief? Het valt ze niet op. Laatst zat er een lijkbleke mevrouw in de woonkamer. Zij bleek corona te hebben.'

Onze bevindingen tonen aan dat er in de Nieuwe Sint Jacob nog geen ideaal evenwicht is gevonden tussen flexibiliteit, improvisatie en coördinatie. Een balans die wel noodzakelijk is om de paradigma-shift van zorg (medisch) naar welzijn (sociaal) te kunnen maken. Een van onze aanbevelingen is dan ook om meer tijd te reserveren voor evaluatie en reflectie, om continu leren en verbetering aan te moedigen.

Ook de onderlinge communicatie daarover kan beter. Dat is van belang aangezien, volgens de Relational Coordination Theory, het samenspel van gedeelde doelen, kennis en respect aan de ene kant en effectieve communicatie en coördinatie aan de andere kant vorm en inhoud kunnen geven aan een lerende organisatie.

Werkplezier is succesfactor

Het enorme werkplezier dat we bij de Nieuwe Sint Jacob hebben kunnen zien, is zonder meer een succesfactor. De cruciale vraag is echter of de samenwerking in de wittebroodsweken blijft steken, of dat zich een harmonieuze relatie ontwikkelt tussen gediplomeerde zorgmedewerkers en blijmakers alias persoonlijke ondersteuners. Dat is niet vrijblijvend. Immers, in Amsterdam zal het aantal mensen met dementie naar verwachting met 56 procent toenemen tussen nu en 2030. En het toekomstig welbevinden van al die mensen is mede afhankelijk van hoe innovatieve samenwerking in een divers team gestalte krijgt.

Caroline van Dullemen is senior onderzoeker verbonden aan het Ben Sajat Centrum en docent bestuurskunde de Vrije Universiteit. Petra Boersma is als programmaleider Leren, verbeteren en implementeren verbonden aan het Ben Sajat Centrum en als docent aan InHolland.

Foto: Kunstakademiets Designskole ([Flickr Creative Commons](#))