

Competente medewerker kleinschalig wonen bouwt aan een driehoeksrelatie met bewoner en familie

Werken in kleinschalige woonvoorzieningen vraagt speciale competenties van medewerkers. Daarom is het belangrijk te investeren in het opleiden van huidige en toekomstige medewerkers. Verschillende zorgaanbieders en twee roc's in de provincie Utrecht en Calibris werken sinds oktober 2009 nauw samen in het 'leer-en doe-netwerk' om het opleiden en begeleiden van medewerkers en studenten in kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie vorm te geven. De Provincie Utrecht faciliteert dit project en Actiz heeft als brancheorganisatie een adviserende rol. In dit artikel wordt ingezoomd op de rol van de competente medewerker om familie en mantelzorgers binnen kleinschalige woonvormen te laten participeren. Tevens worden in dit artikel een aantal producten voor het voetlicht gebracht die binnen het 'leer-en doe-netwerk' ontwikkeld zijn.

Ineke van Aken *

■ Kleinschalig wonen

In Nederland verschijnen steeds meer kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie. In kleinschalig wonen wordt de situatie van 'thuis zijn' nagestreefd. Uitgangspunt is dat iedere bewoner een eigen leven en 'levensritme' heeft. De medewerkers, die vaak alleen werken, krijgen dan ook te maken met verschillende dagritmes, behoeften en mogelijkheden van bewoners. Zij dienen de bewoners goed te kennen en werken daarom in kleine vaste teams. Ook worden de sociale omgeving, familie en mantelzorgers betrokken bij de dagelijkse activiteiten binnen en buiten de woonvoorziening.

Zij zijn een onmisbare schakel, maar moeten ook leren omgaan met de uitgangspunten van kleinschalig wonen. Het accent ligt bij kleinschalig wonen vooral op welzijn.

Het accent ligt bij kleinschalig wonen vooral op welzijn

Voor 'zittende' medewerkers en leidinggevendenden die overstappen van de traditionele (ouderen-)zorg naar kleinschalig wonen betekent dat een behoorlijke omslag in werken en denken; veel oude gewoonten en tradities moeten losgelaten worden. Die omslag is niet van de ene op de andere dag gemaakt en gaat niet vanzelf. Zorginstellingen die kleinschalige woonvormen willen ontwikkelen moeten belangrijke keuzes maken met betrekking tot visie, inhoud en bedrijfsmatige aspecten. Dat is niet altijd even gemakkelijk.

Er wordt een cultuuromslag van de hele organisatie gevraagd. Ook zal het beschikbare budget herverdeeld moeten worden, omdat kleinschalig wonen nu eenmaal meer formatie vraagt voor de zorgteams.

■ Leer-en doe-netwerk

Omdat de provincie Utrecht de groei en kwaliteit van kleinschalige woonvormen wil bevorderen faciliteert zij het 'leer-en doe-netwerk'. Hiermee wordt beoogd dat er meer kennis en ervaring wordt uitgewisseld en nieuwe kennis ontwikkeld wordt rond leren en werken in kleinschalige woonvoorzieningen voor mensen met dementie. Door samenwerking binnen dit netwerk kunnen zorgorganisaties tevens hun gezamenlijke vraag beter formuleren richting beroepsopdracht voor de inhoud van de onderwijs- en bijscholingsprogramma's. Verschillende werkgroepen hebben binnen dit netwerk (zie figuur 1) inmiddels producten ontwikkeld gericht op scholing en opleiding van studenten en zittende medewerkers binnen kleinschalige woonvormen.

Figuur 1. De structuur en werkwijze in schema van het 'leer-en doe-netwerk'



■ Nieuwe competenties

Het werken binnen kleinschalige wooneenheden vraagt van medewerkers nieuwe, andere competenties. De competenties in de kwalificatiedossiers voor Verzorgende en Maatschappelijke Zorg zijn algemeen beschreven en daarom niet toereikend voor het werken binnen kleinschalige woonvormen. Wat is nu zo specifiek aan het werken in kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie? Die vraag stond centraal bij

één van de werkgroepen van het 'leer- en doe-netwerk'. Vervolgens is eerst een basiscompetentie geformuleerd: 'Werken vanuit een relatie'. De basiscompetentie is als volgt: *'De medewerker werkt vanuit de relatie, heeft oprechte aandacht voor de cliënt/bewoner en sluit nauw aan bij de cliënt/bewoner. De medewerker kan zich met een minimum aan distantie en een maximum aan inleving, verbinden met de cliënt/bewoner, zijn beleving, zijn leefwereld, zijn levensgeschiedenis en zijn familie en naasten'*.

Deze basiscompetentie was het uitgangspunt om bestaande competenties opnieuw te formuleren en er tevens nieuwe competenties aan toe te voegen. Het resultaat hiervan is in tabel 1 aangegeven.

Tabel 1: Aanvullende competenties voor medewerkers binnen kleinschalige woonvormen

	COMPETENTIE	GEDRAG
1	Cliëntgericht/ belevingsgericht gedrag	Richt zich op de behoefte en verwachtingen van de cliënt.
2	Bevorderen woon/leefsfeer	Creëert een thuis waarin elke cliënt zo veel mogelijk zichzelf kan zijn en eigen dingen kan doen, en tegelijkertijd met elkaar plezierige en gezamenlijke activiteiten heeft. Kan huishoudelijke taken tot activiteiten maken die aansluiten bij de levensgeschiedenis en leefwereld van de cliënt.
3	Vakbekwaam handelen	Heeft actuele kennis (op eigen niveau) van voorkomende ziektebeelden (somatisch, psychogeriatrisch, psychiatrisch); weet wat dit betekent voor de cliënt en kan daarop aansluiten met gerichte handelingen en benaderingswijzen.
4	Integriteit	Draagt er zorg voor dat de cliënt de vrijheid ervaart en zolang mogelijk zeggenschap houdt over het eigen leven.
5	Flexibiliteit/daadkracht	Kan omgaan met veranderende omstandigheden en past de werkwijze hierop aan; kan omgaan met dilemma's die zich gedurende de dag voordoen.
6	Participeren	Schept voorwaarden zodat de familie/naasten een betekenisvolle relatie kunnen (blijven) vervullen in het leven van de cliënt en met de cliënt plezierige dingen kunnen (blijven) doen.
7	Samenwerken en overleggen	Kan zelfstandig werken en daarbinnen tijdig ondersteuning vragen en/of hulp van anderen inschakelen.

Foto beschikbaar gesteld door auteur, gemaakt in Daelhoven



Zo is bijvoorbeeld het gedrag, behorend bij de competentie ‘participeren’ naar gedrag vertaald dat de medewerker binnen kleinschalige woonvormen zou moeten tonen: *‘De medewerker schept voorwaarden zodat de familie/naasten en vrijwilligers een betekenisvolle relatie kunnen (blijven) vervullen in het leven van de cliënt en met de cliënt plezierige dingen kunnen (blijven) doen’.*

De geformuleerde competenties gericht op kleinschalig wonen geven onderwijsinstellingen handvatten om de lesprogramma’s in te richten voor de initiële opleidingen en voor de bij- en nascholingsprogramma’s. De lijst met specifieke competenties biedt leidinggevers van kleinschalige woonvormen tevens handvatten om hun medewerkers op deze competenties te coachen.

■ **Processtudie**

Er wordt veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van specifieke competenties van medewerkers binnen kleinschalige woonvormen. Om te voorkomen dat het effect van alle opleidingsinspanningen verloren gaat is in opdracht van het ‘leer-doe-netwerk’ een processtudie uitgevoerd. Het doel van de processtudie was het zo concreet mogelijk in beeld brengen van de randvoorwaarden voor medewerkers en studenten om, binnen de context van kleinschalig wonen, de genoemde competenties optimaal tot uiting te laten komen. Denk hierbij aan: de inrichting van de woonvoorziening, inbedding van de visie op kleinschalig wonen in de organisatiestructuur en cultuur, de budgettaire kaders, coaching door het management, de wijze van multidisciplinaire samenwerking en samenwerking in het team, de rol van de behandelaars, enz.

De processtudie is uitgevoerd in kleinschalige woonvoorzieningen in de provincie Utrecht die deel uitmaken van zes grote zorgorganisaties. De uitkomsten van de studie zijn samengevat in een zeer waardevolle rapportage waarin vele succesfactoren, belemmeringen, inhoudelijke en organisatorische randvoorwaarden beschreven staan. De rapportage biedt concrete handvatten om direct mee aan de slag te gaan. Zo zijn bijvoorbeeld belangrijke uitkomsten van de processtudie zichtbaar gemaakt in 24 stellingen en vragen, in een soort spelvorm. Hiermee kan het gesprek over kleinschalig wonen binnen teams, met familieleden en binnen het onderwijs gevoerd worden.

■ **De succesvolle medewerker kleinschalig wonen**

In de rapportage van de processtudie wordt beschreven dat de succes-

volle medewerker kleinschalig wonen steeds werkt vanuit de relatie met de bewoner en dat zij daarbij niet alleen een nauwe band opbouwt met de bewoners maar ook met diens familie en een grote wederzijdse betrokkenheid weet te bewerkstelligen. Er ontstaat zo een driehoeksrelatie. Familie en naasten voelen zich dan begrepen en welkom. Familieleden worden als vanzelfsprekend bij vragen, dilemma’s en gebeurtenissen binnen de woning betrokken.

Zij krijgen alle ruimte om deel uit te maken van de woning en zich ‘kind aan huis’ te voelen. Eén van de geïnterviewde medewerkers binnen de processtudie zei zo treffend: ‘Je hoort bij elkaar’.

Familieleden worden bij vragen, dilemma’s en gebeurtenissen binnen de woning betrokken

Juist ook familie en naasten van mensen met dementie kunnen waardevolle informatie voor het zorgleefplan aanleveren over de levensloop, gewoontes, gebruiken en rituelen van de dementerende bewoner. Met die informatie kan de medewerker anticiperen op wensen van de bewoner. De familie kan ook op andere wijze betrokken worden en blijven bij de activiteiten van de bewoner. Dit kan bijvoorbeeld door de agenda van de bewoner op internet te plaatsen en deze open te stellen voor familie en naasten. Zo kan via internet gevraagd worden om een bewoner naar het ziekenhuis te begeleiden of bij andere activiteiten te ondersteunen. In kleinschalige woonvormen is zorgen vanuit het organisatieritme niet meer aan de orde. Het afwerken van het takenlijstje heeft geen prioriteit meer. Succesvolle medewerkers kleinschalig wonen genieten van hun werk als ‘hun’ bewoners een fijne dag hebben.

■ Competentie 'Participeren' uitgelicht

Een succesvolle medewerker kleinschalig wonen is dus in staat om een goede driehoeksrelatie tussen bewoners, verzorgenden en familie te bouwen. Dat gaat niet vanzelf. Daar hoort een ander gedragsrepertoire van de medewerker bij. Het gedrag dat de medewerker moet tonen om die driehoeksrelatie te bewerkstelligen staat beschreven in de uitwerking die de werkgroep heeft gemaakt van competentie 6, participeren (zie kader).

■ Teamvorming

In kleinschalige wooneenheden werken de medewerkers vaak alleen. Het contact tussen collega's onderling vraagt speciale aandacht. De leidinggevende speelt daarbij een cruciale rol; zij moet als "present" ervaren worden, een verbindende en faciliterende rol vervullen en de visie uitdragen. Die verbindende rol van de leidinggevende dient zich niet alleen te beperken tot de samenwerking tussen medewerkers onderling, maar ook uit te strekken naar de samenwerking tussen medewerkers en familie. Om de driehoeksrelatie tussen medewerker, bewoner en familie tot stand te kunnen brengen is een goede samenwerking binnen het team zelf essentieel. Uit de processtudie blijkt dat het organiseren van bewonersbesprekingen en interview per woonzorg team, sterk bijdragen aan het succesvol ontwikkelen van een taakvolwassen team. In een dergelijk team spreken medewerkers elkaar aan, wordt gecommuniceerd, overgedragen, eigen verantwoordelijkheid genomen en wordt van elkaar geleerd. Omdat borging van de kwaliteit op langere termijn van groot belang is, wordt vanuit het 'leer- en doe-netwerk' voor zittende medewerkers (minimaal op niveau 3 opgeleid en minstens twee jaar werkzaam binnen kleinschalig wonen) in een regionale groep interview aangeboden. Scholing en training is waardevol en noodzakelijk. Nog belangrijker is wat de geïnterviewden in de processtudie aangaven: 'Je moet het zelf voelen, beleven en ervaren'. Als voorbeeld wordt gegeven: 'Geef de opdracht om als bewoner een dag in de huiskamer door te brengen of rollenspelen te doen. Of ervaar het als medewerker: Werk gewoon mee naast een ervaren collega'.

■ Groepsomvang

Uit de processtudie blijkt ook dat de groep van bewoners niet te groot moet zijn. Een groep van 6 tot 7 bewoners geeft voldoende rust en ruimte voor vormgeven aan wonen

Kader: Uitwerking van competentie 6, participeren

Competentie 6: Participeren

Schept voorwaarden zodat de familie/naasten een betekenisvolle relatie kunnen (blijven) vervullen in het leven van de cliënt en met de cliënt plezierige dingen kunnen (blijven) doen.

- Schept een woonleefklimaat waarin de familie/naasten zich welkom voelen.
- Heeft begrip voor verwachtingen en behoeften van familie/naasten en sluit erbij aan. Luistert actief en aandachtig naar wat zij te zeggen hebben en doet moeite om de gevoelens van de ander te begrijpen.
- Weet familieleden/naasten te betrekken bij vragen, dilemma's, mogelijkheden en beslissingen in de zorg en welzijn van de cliënt.
- Maakt gebruik van de ervaringsdeskundigheid van familieleden/naasten om de cliënt te kennen en begrijpen.
- Sluit in omgangsvormen en taal aan op de ander.

en stelt de medewerker in de gelegenheid de bewoners beter te leren kennen. Bovendien blijkt in een kleinere groep, van 6 bewoners, dat familie meer in de huiskamer aanwezig is en veel makkelijker betrokken wordt bij het huiskamergebeuren; het is meer een vanzelfsprekendheid. Ook voelt de familie zich sneller verbonden met de medebewoners en bieden hen makkelijker een helpende hand. Overigens zien leidinggevendenden kansen om de ondersteuning door familie, mantelzorgers en vrijwilligers verder uit te breiden door wederzijdse verwachtingen met betrekking tot de participatie goed te communiceren.

Familie is in de woonkamer

■ Basismodule kleinschalig wonen

Binnen kleinschalige woonvormen valt veel te leren voor stagiaires. Zij komen echter vaak onvoldoende voorbereid op een kleinschalige wooneenheid stage lopen. Daarom hebben de, in dit project samenwerkende, zorgorganisaties en roc's een basismodule 'Kleinschalig wonen' ontwikkeld (zie kader). Zo kunnen studenten op de onderwijsinstelling, voorafgaand aan hun stage, kennismaken met de uitgangspunten die bij kleinschalig wonen horen. Speciale aandacht wordt besteed aan de participatie van familie. Alle eerstejaars Verzorgende studenten en studenten Maatschappelijke zorg krijgen deze basismodule vanaf september 2011 aangeboden.

Kader: Basismodule

Inhoud van de basismodule:

- Doel en visie Kleinschalig wonen
- Vormen van dementie
- Samenwerken met collega's
- Familieparticipatie
- Kleinschalig wonen: wat betekent dat voor de zorgverlener?
- Activiteiten begeleiden in kleinschalig wonen

Foto beschikbaar gesteld door auteur, gemaakt in Daelhoven



Om zicht te krijgen op wat werken binnen kleinschalige woonvormen inhoudt en het lesprogramma goed vorm en inhoud te kunnen geven doen de betrokken docenten een korte stage in de praktijk.

■ Pilots

In totaal gaan 26 studenten een aparte groep vormen en vanaf september 2011 in speciaal geselecteerde kleinschalige woonvormen in de provincie Utrecht stage lopen. De studenten, hun werkbegeleiders en docenten zullen drie keer per jaar met elkaar verdiepende bijeenkomsten organiseren. Daar kunnen vragen aan de orde komen als: waar loop je tegenaan? Welke nieuwe inzichten heb je opgedaan? Ook gaan de werkbegeleiders en docenten allen een training volgen over het thema informeel leren en coachend begeleiden. In deze pilots worden de diverse ontwikkelde producten getest en na evaluatie zo nodig bijgesteld.

■ Tot slot

Het werken binnen kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie vraagt specifieke competenties van de medewerkers. Er dient daarom extra aandacht besteed te worden aan de deskundigheidsbevordering en bijscholing van medewerkers en de voorbereiding voor studenten die binnen een kleinschalige wooneenheid stage willen lopen.

Een actieve, participerende familie is een belangrijke factor in het succes van kleinschalig wonen. Daarbij speelt de competente medewerker een belangrijke rol om de familie te betrekken en een 'thuisgevoel' te geven. Als samenwerking met familie en naasten goed vorm wordt gegeven, dan ontstaat er een prachtige driehoeksrelatie tussen de medewerker, bewoner en familie. Voor iedereen een win-win situatie!

Organisaties die bij het project betrokken zijn

De Rijnhoven • Birkhoven Zorggoed • Zorggroep Charim • St Pieters en Bloklands Gasthuis • Zorgpalet Baarn-Soest • Axioncontinuu • Zorgspectrum • Aveant • Vierstroom • ROC Midden Nederland • ROC ASA • Calibris • Actiz • De Provincie Utrecht als facilitator

Binnen het 'leer-en doe-netwerk' loopt naast het project 'de competente medewerker' nog een tweede project: De mantelzorger. In dit project is een toolbox ontwikkeld voor mantelzorgers in kleinschalige wooneenheden voor mensen met dementie (vanaf 1 juli 2011 op www.provincie-Utrecht.nl).

Literatuur

- Competente Medewerkers. Een leer- en doe-netwerk kleinschalig wonen voor mensen met dementie in de provincie Utrecht 2009-2010. Plan van aanpak.
- Competentielijst medewerker Kleinschalig Wonen voor mensen met dementie. Aanvullend op competenties behorend bij een gediplomeerd functieniveau. Vastgesteld door de regiegroep Leer- en doe- netwerk kleinschalig wonen op 29 maart 2010. [www.calibris.nl/over Calibris/Calibris in de regio](http://www.calibris.nl/over-Calibris/Calibris-in-de-regio).
- Nieuwsbrief 2, november 2010, project competente medewerkers binnen kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie. [www.calibris.nl/over Calibris/Calibris in de regio](http://www.calibris.nl/over-Calibris/Calibris-in-de-regio).
- Rapportage. Processtudie randvoorwaarden competente medewerkers in kleinschalige woonvoorzieningen voor mensen met dementie. Puls consultancy&interim-management BV. www.provincie-utrecht.nl, 2010.

* **Ineke van Aken** is adviseur bij Calibris, lid van de redactie van *Onderwijs en gezondheidszorg* en lid van de regiegroep 'competente medewerkers binnen kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie'.

Voor informatie over dit project:

Geertje Tuin, manager Zorg & Welzijn Birkhoven Zorggoed en lid van de regiegroep
Email: g.tuin@birkhovenzorggoed.nl
Joke van Alten, adviseur Leren in Bedrijf en ondersteuner van dit project.
Email: vanalten@lereninbedrijf.nl