

## **Factoren die zorgen voor waardigheid van ouderen**

Bron Beter Oud – 24 april 2019 <https://www.beteroud.nl>

Het borgen van de waardigheid is een van de sleutels van succesvolle integrale zorg voor oudere mensen die thuis wonen. Wanneer de waardigheid van een cliënt in het geding komt, kunnen emotionele reacties als woede, angst en schaamte volgen. Dit hindert de veiligheid en het welbevinden van iedereen die betrokken is bij de zorg van de oudere, inclusief de oudere zelf.

De 5 factoren zijn afkomstig uit de Roadmap, een praktische vertaling van alle onderzoeksbevindingen van het Europese project SUSTAIN . Dit samenwerkingsproject heeft zich beziggehouden met de vraag hoe integrale zorg aan thuiswonende ouderen in Europa kan worden verbeterd. Vandaag deel 3 in de serie over dit onderzoeksproject.

## **Menselijke waardigheid mag niet worden geschaad**

Ondanks goede intenties van zorgprofessionals, bevinden oudere mensen zich helaas nog vaak in situaties waarin een schending van waardigheid plaatsvindt. Ouderen ervaren bijvoorbeeld het onvermogen om beslissingen te kunnen nemen over hun eigen leven, onvoldoende toegang tot zorg en de negatieve gevolgen van verkeerde aannames. Dit wordt veroorzaakt door stress, beperkte tijd en een gebrek aan hulpbronnen onder zorgverleners. Ook beperkte vaardigheden spelen een rol. Toch staat er in het EU Handvest voor de grondrechten dat ook de waardigheid van oudere mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, niet mag worden geschonden.

De volgende 5 zaken helpen deze waardigheid te borgen:

### **1. CONFLICTMANAGEMENT**

Het is belangrijk om zorg te dragen voor de kwaliteit van relaties. Tussen zorgmedewerkers onderling en tussen zorgmedewerker en cliënt. Dit helpt om betere uitkomsten te bereiken in zorgtevredenheid bij de oudere. Effectieve conflictmanagement kan het verschil uitmaken tussen moeilijke situaties en

onhoudbare. Een voorbeeld uit de praktijk: hoewel geen van de verbeterprojecten van SUSTAIN te maken heeft gehad met conflictmanagement, hielpen de intervisieontmoetingen die georganiseerd werden in West-Friesland om conflicten te voorkomen. Dit door het aanmoedigen van discussies om elkaars rollen beter te begrijpen en het terugbrengen van misverstanden tussen professionals.

- Bekijk de [werkvormen voor reflectie en intervisie](#) op Zorg voor Beter:

## **2. TOEGANG TOT INFORMATIE OVER GEZONDHEID EN WELZIJN**

Hieronder verstaan we vrije toegang en gebruik van informatie en het mede bepalen met wie de informatie gedeeld wordt. Onderzoek laat zien dat toegang tot eigen zorginformatie de oudere helpt om te communiceren met zorgprofessionals, de kennis over de eigen gezondheid te vergroten en zelfzorg te verbeteren. Om dit te bereiken is het belangrijk om administratieve barrières te verminderen.

Een voorbeeld uit de praktijk: in een verbeterproject in Estland konden cliënten beslissen welke professionals in staat waren om hun dossiers in te zien.

- Wist je dat het sinds 1 januari 2018 wettelijk verplicht is om [met elke cliënt een zorgplanbespreking](#) te houden?

## **3. EEN WAARDIGE OMGEVING VOOR ZORG**

Met omgeving bedoelen we de context waarin de zorgactiviteiten worden gegeven. Wanneer mensen ouder worden, brengen ze relatief veel tijd in hun eigen huis door. Ze ontwikkelen daardoor een sterke band met hun thuisomgeving waardoor hun gevoel van privacy en vrijheid makkelijk geschonden kan worden.

Een voorbeeld uit de praktijk: de ervaring met het 'Home First project' in Swale, Engeland liet zien dat het nodig is voor zorgprofessionals om flexibel in hun benadering naar de cliënt te zijn. Het project begon met het doel om een intake uit te voeren binnen 2 uur nadat een oudere patiënt was thuisgekomen. Gaandeweg realiseerden zij zich dat dit niet nodig of belangrijk was. En voor sommige patiënten ervoeren ze zelfs dat het ongepast zou zijn omdat deze patiënten gewoonweg te moe waren.

- Flexibiliteit bieden gaat ook over het [leveren van persoonsgerichte zorg](#).

## **4. OUTREACHENDE AANPAK EN HET BETREKKEN VAN DE OMGEVING**

Hieronder verstaan we de activiteiten die tot doel hebben om te onderzoeken waar mensen behoefte aan hebben. Hierdoor kan zorg bijvoorbeeld worden uitgebreid, verbeterd en meer op maat worden aangeboden. Ook maakt het co-creatie mogelijk. Dit kan bijvoorbeeld door inspraakmomenten in de wijk te organiseren en door het

betrekken van cliëntvertegenwoordigers in bestuursorganen. Ook door tijd aan medewerkers toe te bedelen om te netwerken en inzicht te verkrijgen over wat er leeft in de wijk.

Een voorbeeld uit de praktijk: in een verbeterproject in Estland had de manager het initiatief genomen om de plaatselijke autoriteit van input te voorzien. Het ging hierbij om wat er nodig was om de zorg te optimaliseren. Omdat deze manager hiervoor aansloot bij overleggen, kreeg hij ook meer inzicht in beschikbare hulpbronnen van andere zorgorganisaties.

- Bekijk de [infographic 'Wie is wie in de wijk'](#)

## **5. REFLECTIEVE OEFENING EN POSITIEVE HOUDING**

Dit gaat over het reflecteren van zorgprofessionals over hoe de dag is verlopen. Ook even stilstaan of zij de cliënt veiligheid en een positieve ervaring hebben kunnen bieden. Het beoefenen van reflectie is vooral belangrijk om oplossingen leren te vinden voor complexe problemen. Het geeft zorgmedewerkers de mogelijkheid om te onderzoeken of ze dingen anders hadden kunnen doen en hoe zij hun oplossingsstrategieën kunnen verbeteren. Zorgprofessionals hebben aangegeven dat zij een positieve houding in vraaggesprekken als belangrijke drijvende kracht zien achter verbeteringen.

Een voorbeeld uit de praktijk: de stuurgroep van SUSTAIN heeft reflectieve oefening toegepast. Tijdens elke bijeenkomst, bespraken zij een casus vanuit hun gezichtspunt en benoemden ze daarbij wat goed werkte en wat minder.

- [Lees het artikel 'Reflecteren op zorg'](#)

## **Over SUSTAIN**

In het Europese project SUSTAIN hebben onderzoekers, beleidsmedewerkers en andere partners van acht deelnemende landen projecten geanalyseerd die als doel hadden de integrale zorg aan thuiswonende ouderen te verbeteren. De Roadmap is hun eindproduct en stelt beleidsmensen en bestuurders in staat om integrale zorg op te zetten en te verbeteren in de eigen omgeving.

Het SUSTAIN project werd gefinancierd door het Horizon 2020 programma voor onderzoek en innovatie (2014-2020).