



**DE HOGESCHOOL
MET HET NETWERK**

Dpt. PXL-Healthcare
Bachelor in de Interdisciplinaire Ouderenzorg

**Empowerment binnen WZC Triamant: hoe de inspraak van de
bewoners vergroten?**

Borgers Mieke

In samenwerking met:

Lannoy Katrien, promotor
Petry Pamela, inhoudsdeskundige
Michiels Emiel, ervaringsexpert
Vanmontfort Jean, ervaringsexpert

Academiejaar 2014-2015



**DE HOGESCHOOL
MET HET NETWERK**

**Dpt. PXL-Healthcare
Bachelor in de Interdisciplinaire Ouderenzorg**

**Empowerment binnen WZC Triamant: hoe de inspraak van de
bewoners vergroten?**

Borgers Mieke

In samenwerking met:

**Lannoy Katrien, promotor
Petry Pamela, inhoudsdeskundige
Michiels Emiel, ervaringsexpert
Vanmontfort Jean, ervaringsexpert**

Academiejaar 2014-2015

Woord vooraf

Mijn dank gaat ten eerste uit naar mijn promotor, Katrien Lannoy en aan mijn inhoudsdeskundige van deze bachelorproef en mijn hoofdverpleegkundige in woonzorgcentrum Triamant, Pamela Petry. Zonder hen was deze bachelorproef niet tot stand gekomen. En natuurlijk een dikke pluim voor mijn beide ervaringsexperten: Emiel Michiels en Jean Vanmontfort, twee bewoners van Triamant. Deze bachelorproef was een nieuwe aanpak voor ons allemaal. Ik heb er met veel plezier aan gewerkt. Bedankt voor jullie hulp en inspraak.

Vervolgens wil ik het volledige interdisciplinaire team van afdeling Bigarreau bedanken voor hun medewerking. Jullie enthousiasme en bereidwilligheid tot meedenken en meerwerken aan dit project, was een ware steun. Dank voor deze steun, er zonder kon dit project nooit slagen. Ik ben de directie dankbaar voor hun toestemming voor deze bachelorproef en om de materiaalkosten van de wensboom te financieren. Natuurlijk gaat mijn dank ook uit naar alle bewoners van Bigarreau en hun familie, voor de positieve ontvangst van het project en hun medewerking.

Dan wil ik ook nog heel graag mijn vader, Marc Borgers, en mijn broer, Bert Borgers, bedanken. Zij hebben hun werkmateriaal, infrastructuur en hulp ter beschikking gesteld om de wensbomen te realiseren. Ten laatste nog een dikke merci aan mijn moeder, Marie-Louise Istas om mee te denken aan het project en te helpen met de inkleding van de wensboom en het uitprinten van promotiemateriaal.

Aan al diegenen die op welke wijze dan ook, bijgedragen hebben tot het verwezenlijken van deze bachelorproef, mijn oprechte dank.

Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	1
2 Methodologie.....	2
3 Literatuurstudie.....	3
3.1 Definitie.....	3
3.1.1 Goede zorg.....	3
3.1.2 Kwaliteit van leven.....	4
3.1.3 Empoweren.....	5
3.2 Empowerment.....	6
3.3 Good practice voorbeelden rond empowerment/inspraak.....	10
3.3.1 Tevredenheidsmetingen.....	10
3.3.2 Waardigheid.....	12
3.3.3 Inspraak.....	14
3.4 Besluit literatuurstudie.....	15
4 Project.....	17
4.1 Voorstelling woonzorgcentrum Triamant.....	17
4.2 Missie en visie Triamant.....	19
4.3 Tijdslijn bachelorproef.....	20
4.4 Gebruikersraad.....	22
4.4.1 Methodologie.....	22
4.4.2 Situatie vóór de bachelorproef.....	24
4.4.3 Ondernomen stappen tijdens de bachelorproef.....	24
4.4.4 Resultaat aan het einde van de bachelorproef.....	33
4.4.5 Toekomst.....	34
4.5 Wensboom.....	35
4.5.1 Situatie vóór de bachelorproef.....	35
4.5.2 Ondernomen stappen tijdens de bachelorproef.....	37
4.5.3 Resultaat aan het einde van de bachelorproef.....	43
4.5.4 Toekomst.....	43
5 Discussie.....	44
6 Reflectie.....	45
6.1 Reflectie Mieke Borgers.....	45
6.2 Reflectie ervaringsexperten.....	45
7 Besluit.....	47
8 Bibliografie.....	49
9 Samenvatting.....	52
Bijlagen.....	53
Bijlage 1. Bevraging ervaringsexperten ‘gebruikersraad’.....	53
Bijlage 2. Bevraging team ‘gebruikersraad’.....	55
Bijlage 3. Bevraging ervaringsexperten ‘wensboom’.....	57
Bijlage 4. Bevraging team ‘wensboom’.....	59

Bijlage 5. Fotoreportage wensboom: van karton tot bloeiende boom	61
Bijlage 6. Flyer wensboom	67
Bijlage 7. Informatieblad wensboom.....	69
Bijlage 8. Wensboom in alle seizoenen	70
Bijlage 9. Wensen	71

1 Inleiding

In 2010 ben ik afgestudeerd als verpleegkundige en tewerkgesteld in het woonzorgcentrum Triamant. Triamant is een vernieuwende en jonge organisatie, die in 2010 zijn deuren opende. Duurzaam en comfortabel wonen staat bij Triamant centraal, hierbij is keuzevrijheid het sleutelwoord.

Bewoners empoweren wordt in de visie van Triamant naar voren gedragen. Keuzevrijheid en inspraak geven aan de gebruikers staat hierbij centraal. Wij vinden dit een mooie visie en willen eraan helpen deze te verwezenlijken, daarom gaan we dit thema nauwer onder de loep nemen binnen deze bachelorproef. Aan de hand van een literatuurstudie zoeken we naar informatie en onderzoeken over empoweren, inspraak, waardigheid, ... Bewoners staan centraal en zij moeten gehoord worden. Hoe kunnen wij hun inspraak binnen de instelling vergroten om tot empowerde bewoners te komen? Dit is de centrale vraag van deze bachelorproef. Onder deze noemer gaan we nauwer in op de gebruikersraad en de wensboom.

Hoe kan deze gebruikersraad aangepast worden? Aanwezigheid interdisciplinair team? Elk kwartaal wordt er een gebruikersraad georganiseerd in Triamant. In het verleden vond de gebruikersraad plaats in de lobby om 18.30. u. Meestal zijn de familieleden de aanwezigen, die daarom niet dezelfde mening hebben als de afwezige bewoners. Dit kan een vertekend beeld geven, omdat familieleden een momentopname zien tijdens hun bezoek aan de bewoner.

Een wensboom geeft de bewoners dan de kans om dromen, hopen, dankbetuigingen te uiten op een leuke manier en brengt zo een positieve golf met zich mee. Hoe pakken we dit het beste aan? Hoe kunnen we bewoners hierin betrekken?

Deze bachelorproef is een werk vóór en in samenspraak met de bewoners. We hebben twee bewoners gevraagd om als ervaringsexperten te fungeren. Zij kennen de opzet van deze bachelorproef en mogen meedenken. Tijdens het project wordt er op regelmatige basis de mening gevraagd van deze twee ervaringsexperten, omtrent de gebruikersraad en de wensboom. Uiteindelijk reflecteëren zij over hoe deze bachelorproef hun belast heeft.

Tijdens dit project (september 2014 – mei 2015) was Triamant in volle uitbreiding. Fase 2 (Reinette en Conference) werd gerealiseerd. Deze bestaat uit 2 nieuwe (identieke) blokken, met ieder 2 verdiepingen met woonzorgbedden en op de bovenste verdieping flats. Daarom is het belangrijk om in deze periode bewoners aan het woord te laten en hun zo de nodige inspraak te geven. In de toekomst is het de bedoeling dat we ook de structuur van de gebruikersraad in de andere blokken hanteren. Het is ook de bedoeling dat de wensboom in de andere blokken komt, in het thema van de desbetreffende afdeling (Haspengouws fruit: appels en peren). Dit is dan een herkenningspunt voor bewoners en bezoekers.

2 Methodologie

Deze bachelorproef startte met een literatuurstudie. Aan de hand van deze literatuur en een werkveldbezoek, dat binnen de opleiding 'interdisciplinaire ouderenzorg' plaatsvond, kwamen we met onze projectgroep tot een concreet project. Om dit te concretiseren waren er meerdere overlegmomenten nodig. Het zoeken van wetenschappelijke artikels gebeurde voornamelijk op de online databank 'PubMed' en via 'Google Scholar'. Om gericht te zoeken, werd er gebruik gemaakt van enkele kernwoorden en de combinatie hiervan:

- participation,
- involvement,
- elderly,
- residents,
- rest home,
- good care,
- quality of life,
- empowerment.

Om specifiekere literatuur te vinden voor het projectgedeelte, werd er gezocht via volgende kernwoorden:

- planetree,
- board of users/residents,
- council of users/residents,
- wish(ing) tree.

Bij de selectie van artikels werden enkele criteria toegepast. De artikels moesten betrekking hebben op ouderen en het liefst op bewoners binnen een woonzorgcentrum. Het artikel of rapport moest handelen over de wensen, inspraak, waardigheid of levenskwaliteit van de bewoners. Recente artikels, vanaf het jaartal 2010, gaven de voorkeur. De eerste screening gebeurde aan de hand van het abstract van het artikel om zicht te krijgen op de inhoud en meerwaarde hiervan. De geselecteerde artikels werden gescreend op basis van de wetenschappelijke methodologie: hoe werd het onderzoek uitgevoerd, welke criteria werden gehanteerd en wat is de omvang van het onderzoek.

Uiteindelijk werden 27 wetenschappelijke artikels of rapporten geselecteerd voor de literatuurstudie, waarvan 13 Nederlandstalig, en werden er 5 boeken geraadpleegd. De ouderen zijn de doelgroep in deze boeken. Verder werd er gekeken hoe de zorgverleners, binnen de ouderenzorg, tot betere en kwaliteitsvollere zorg kunnen komen. Want dit willen we uiteindelijk ook bekomen. Verder werd er nog informatie ingewonnen via 8 websites en een wettekst. Van de geselecteerde literatuur werden 5 studies uitgesloten, omdat ze geen meerwaarde boden voor deze bachelorproef.

Binnen de literatuurstudie wordt eerst duiding gegeven van volgende begrippen: goede zorg, kwaliteit van leven en empowerment. Dit is de basis, waaruit nadien verder ingegaan wordt op empowerment. Ten slotte volgen good practice voorbeelden rond empowerment, hieronder komen tevredenheidsmetingen, waardigheid en inspraak aan bod.

3 Literatuurstudie

3.1 Definitie

3.1.1 Goede zorg

Goede zorg is datgene wat we als zorgverlener willen bieden aan onze patiënt of bewoner, dit is onze eigen ingesteldheid met betrekking tot deze term.

In de literatuur zijn hierover verschillende definities terug te vinden. Volgens Manschot (2004) is het vertrekpunt van zorg, de kwetsbaarheid van de ander. Maar ook de kwetsbaarheid van onszelf, want we zijn allemaal mensen. Hij ziet zorg als een zeer menselijke manier om menselijke kwetsbaarheid op te vangen (Manschot, 2004). Valadier (2003) koppelt ook verantwoordelijkheid bij deze zorg. Zorg is een wederzijdse verantwoordelijkheid voor elkaars waardigheid. Zorg wil de autonomie en integriteit van mensen, de kern van de beleving van hun eigenwaarde, herstellen waar mogelijk. Bij personen met dementie gaat dit moeilijk, hier gaan we zorg verlenen om de waarde van de zorg op zichzelf. We kunnen ook pas van goede zorg spreken wanneer zorgontvanger en zorgverlener gerespecteerd worden. Zorg zal echter in elke relatie anders zijn en nooit kunnen worden gemodelleerd naar één bepaald zorgmodel (Vanlaere & Gastmans, Zorg aan zet, ethisch omgaan met ouderen, 2010). Binnen deze definities wordt er aandacht gegeven aan de kwetsbaarheid van zowel de zorgvrager als de zorgverlener. We zijn allemaal maar mensen en er is niets mis met kwetsbaar te zijn. We kunnen uiteindelijk pas van 'goede zorg' spreken als er een vertrouwensband is met wederzijds respect (Vanlaere & Gastmans, Zorg en normativiteit. Een kijk vanuit het leuvense personalisme, 2008).

Van Gorp (2001) definieert 'goede zorg' als volgt: *"... goede zorg respecteert de persoonlijkheid en biedt tegelijk een toenemende interpersoonlijke compensatie en de geruststelling op het moment dat individuele vermogens tekort schieten. Het komt erop neer dat de zorgvrager zelf kan bepalen hoe hij verzorgd wil worden. Goede zorg houdt rekening met de kwaliteit van leven van de zorgvragers ..."*. Goede zorg kan voor ieder persoon anders zijn (Achten, et al., 2004). Van Gorp (2001) verwijst hierin al naar de keuzevrijheid die we de bewoners moeten bieden. Iedereen heeft een andere persoonlijkheid en voorkeuren, geef ze de kans om medezeggenschap te hebben. Hij haalt ook aan dat goede zorg nauw samengaat met de kwaliteit van leven van de patiënt. Dit is hetgene dat we allemaal zo goed mogelijk willen bekomen.

Constandt (1999) geeft een meer gerichte definitie van goede ouderenzorg: *"... goede ouderenzorg is erop gericht mensen zo min mogelijk afhankelijk te maken. Inherent aan het mens-zijn is immers het vermogen om de eigen levensloop zelf te bepalen. De oudere mens helpen betekent respect tonen voor zijn opvattingen over wat hij als waardevol en nastrevenswaardig beschouwt. Goede ouderenzorg moedigt ouderen aan zoveel mogelijk zelf beslissingen te nemen, waardoor ze zich als autonome individuen weten te profileren. Respect voor autonomie is een proces dat zich voortdurend afspeelt in de dagelijkse zorg voor ouderen ..."* (Constandt-de Visser & Moeraert, 1999). De boodschap is respect te hebben voor de opvattingen van deze ouderen en hun autonomie te kunnen bieden, op deze manier komen we al aardig tot 'goede zorg' (Achten, et al., 2004). Deze visie bundelt de kernwoorden vanuit de visie van Valadier (2003) en Van Gorp (2001), deze zijn: respect, inspraak

en autonomie. Het geeft ook aan dat het belangrijk is om de bewoners te empoweren. Er wordt aangegeven de ouderen aan te moedigen om zoveel mogelijk zelf beslissingen te nemen, zodat ze autonomer kunnen functioneren.

De volgende visie van Tronto en Fisher (1990) sprak ons aan, omdat we als zorgverleners vaak gehaast zijn en de mensen zo snel mogelijk willen helpen en hierbij onmiddellijk tot actie overgaan. Tronto en Fisher (1990) zeggen dat de 'passie voor het goede' zich in de eerste plaats kenmerkt door enige passiviteit. Even afwachten voor je begint te handelen, je laten raken door de ander. Verontwaardigd zijn schept een bijzondere vorm van betrokkenheid. Tronto en Fisher (1990) beweren dan ook dat goede zorg begint met het zien wat de ander nodig heeft. Dit verwijst naar de morele perceptie. Het gaat hierbij vaak niet over 'wat je voor de ander kan doen', maar wel over 'wie je voor de ander kan zijn'. Het lijden van de bewoner zien en deze erkennen in zijn beleving. Hier refereert men eigenlijk ook al naar empowerment. Zien wat de ander nodig heeft, deze ondersteunen en begeleiden, zodat hij voor zichzelf kan opkomen. Van Heijst (2005) zegt dan ook dat 'goede zorg' hetzelfde is als de andere 'zien staan'. De ellende van een andere persoon opmerken en je dit ook aantrekken is een manier om respect uit te drukken aan die persoon. Dit schept een wederkerige zorgrelatie, de andere voelt zich erkent in zijn beleving, zelfs voor er enige actie is ondernomen (Vanlaere & Gastmans, *Zorg aan zet, ethisch omgaan met ouderen*, 2010).

Van der Kooij (2002) verduidelijkt het begrip 'verzorgen': "Verzorgen is het geheel van houding, kennis en vaardigheden waarmee de verzorgende de zieke, gehandicapte of oude mens tijdens de algemene dagelijkse verzorging tegemoet komt in diens mogelijkheden, beperkingen, moeilijkheden en levenstaken. Degene die verzorgt is bereid tot ontmoeten. De houding is gekenmerkt door ontvankelijkheid die voortkomt uit betrokkenheid, onbaatzuchtigheid, aandachtige aanwezigheid (Van der Kooij, 2002)." Voornamelijk deze laatste twee zinnen geven aan, hoe we ons als zorgverlener dienen op te stellen om tot 'goede zorg' te komen.

3.1.2 Kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven wordt door Birren en Dieckmann (1991) gedefinieerd als: "... *Quality of life is a term that refers to an evaluation of the circumstances of life of an individual, group or population ...*". Het gaat om een complex concept waarbij heel wat sociale kenmerken, eveneens als gezondheidsstatus en innerlijke gesteldheid een rol spelen (Achten, et al., 2004). Het verwijst naar het beeld dat een persoon heeft in het leven en dat vanuit zijn context. Hierin spelen cultuur, relaties, verwachtingen, waarden en normen een rol.

Kwaliteit van zorg is volgens Juran (1945): "... *de mate waarin een product of een dienst voldoet aan de eisen van de klant ...*". Dit is een abstract begrip, dat persoonsgebonden is. Dit kan voor iedereen verschillen en is afhankelijk van de context. Bij kwaliteitsbeoordeling worden de verwachtingen van een gebeurtenis en de beleving hieromtrent afgewogen tegenover elkaar. Er kan gesproken worden van kwaliteit wanneer er aan de verwachtingen wordt voldaan (Achten, et al., 2004).

Er zijn 2 soorten waargenomen kwaliteit. Zo heb je de objectieve waargenomen kwaliteit, dit heeft betrekking op de zakelijke en technische aspecten. De andere is de subjectief waargenomen

kwaliteit. Hier richt men zich op de persoonlijk waargenomen kwaliteit met betrekking tot zorg vanuit het perspectief van de bewoner. Deze mening is echter van waarde omdat de bewoners het best geplaatst zijn om hier feedback over te geven. De resultaten kunnen er voor zorgen dat het personeel van het WZC gemotiveerd is om hun kwaliteit van zorg te verbeteren (Achten, et al., 2004).

3.1.3 Empoweren

Het woordenboek Van Dale (2014) omschrijft empoweren als assertief en mondig maken. Empowerment is het geheel van maatregelen ter stimulering van mensen om zelf verantwoordelijkheid op te nemen (Van Dale, 2014). Het is een proces van versterking waarbij individuen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving. Dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Van Regenmortel, 2009).

De kerneigenschappen van empowerment zijn terug te vinden in de definitie van 'geïntegreerde belevingsgerichte zorg' van Van der Kooij (2002): *"Bij geïntegreerde belevingsgerichte zorg wordt bedoeld het op de individuele (persoon met dementie) verpleeghuisbewoner afgestemde geïntegreerde gebruik van belevingsgerichte benaderingswijzen en communicatieve vaardigheden, rekening houdend met zijn gevoelens, behoeften en lichamelijke en psychische beperkingen, met het doel dat de bewoner zo veel ondersteuning ervaart bij de aanpassing aan de gevolgen van zijn ziekte en de verpleeghuisopname dat hij zich daadwerkelijk geborgen voelt en in staat is, zijn gevoel van eigenwaarde te behouden* (Van der Kooij, 2002)." Er wordt gekeken naar het individu, de communicatie wordt aangepast, zodat het begrijpbaar is voor de bewoner (met dementie). Net zoals bij zorg beoogt men bij empowerment ook dat de bewoner zijn eigenwaarde behoud.

3.2 Empowerment

In de Standaard verscheen het artikel 'Rusthuis geeft stille generatie stem terug' op 23 oktober 2009, waarin de noodzaak tot empowerment duidelijk wordt. De Katholieke Hogeschool Kempen deed bevragingen bij bewoners, waarvan de cognitieve functie nog voldoende intact was. Uit deze rondvraag bleek hoe weinig de oudere te zeggen heeft over zijn eigen leven. Een 4% zegt dat anderen beslissingen nemen zonder hun te raadplegen, 38% zegt dat er wel overleg is, maar dat de anderen beslissen. 50% vraagt wel raad en beslist dan zelf. Nog frappanter is dat liefst 85% van de ouderen zich bij deze situatie neerlegt. Schokkend. Er werd ook bevraagd met wie ze overleg hebben. 94% geeft aan overleg te hebben met de arts, met de verpleegkundige is dit 68%. Het onderzoek geeft ook aan dat 91% nooit spijt heeft van een zelfgenomen beslissing, maar dat ze ook wel weinig beslissingen zelf nemen. Nu zitten we nog voornamelijk met de stille generatie, maar we moeten ons ook voorbereiden op de protestgeneratie. Er dient een mentaliteitswijziging te zijn bij de organisatie en het personeel, waarbij de bewoner centraal komt te staan. De KHK heeft daarom een methode ontwikkeld. De bewoner krijgt een coach of aandachtspersoon toegewezen. Deze gebruikt een vragenlijst om al de wensen van de bewoner te weten te komen. Dit wordt meegenomen naar een persoonlijk overleg waarbij de nodige teamleden aanwezig zijn (Byttebier, 2009). Het onderzoek en de resultaten zijn te raadplegen via de website van Vonk3, het vlaams onderzoeks- en kenniscentrum derde leeftijd.

De bewoners binnen Triamant meer inspraak geven via empowerment is uiteindelijk waar we naar toe willen. We hebben al opgemerkt dat in bovenstaande definities verschillende eigenschappen worden vermeld die binnen het concept 'goede zorg' belangrijk zijn en perfect aansluiten bij empowerment. Geenen (2010) geeft aan dat empowerment tot doel heeft een persoon sterker te maken binnen zijn sociale context, zodat hij terug meer controle heeft over zijn leven en omgeving. Bij het ouder worden binnen een woonzorgcentrum worden vele dagelijkse dingen overgenomen en geregeld door anderen, terwijl de bewoner in kwestie hier misschien nog zelf toe in staat is, mits eventuele begeleiding. Empowerment is niet noodzakelijk het doel, maar het hele proces dat hierbij komt kijken. Het resultaat kan wel een empowerde oudere zijn (Geenen, 2010). Als we empowerment als werkwoord zien, verwijst dit naar het proces waardoor mensen terug meer controle over hun leven krijgen. Als je het als zelfstandig naamwoord ziet, is dit het resultaat van het proces. Zo kan het dat de acties en structuren empowerend zijn, maar het resultaat nog niet voldoende empowerend is (Maertens & Desmet, 2013).

In de jaren negentig kwam het begrip empowerment vanuit de Verenigde Staten overgewaaid naar Vlaanderen. Het werd gezien als een concept waarbij de gulden middenweg werd gevonden tussen een paternalistische bemoeienis door zorgverleners en het naïeve geloof in zelfzorg (Splerts, 1999).

Van Regenmortel (2009) zegt dat empowerment kan helpen om personen, groepen en organisaties te verbinden. Onze prioriteit gaat uit naar het aandacht hebben voor kwetsbare groepen. Hierbij hun kwetsbaarheid erkennen en respect tonen voor hun ervaringsdeskundigheid. Empowerment is pas nastrevenswaardig als het wordt ingebed in een theorie over kwetsbaarheid. Empowerment wordt steeds populairder, maar zo ontstaat het risico dat de essentie en het overkoepelende kader op de achtergrond verdwijnen. Het is geen theorie, maar een paradigma. We moeten het bekijken als een denk- en handelingskader, dat onze manier van kijken beïnvloedt en onze interventies daardoor

positief gaat beïnvloeden. Het is geen wondermiddel dat alle antwoorden al in pacht heeft, maar het biedt wel een kader waarbinnen de invulling steeds op maat dient te gebeuren (Van Regenmortel, 2009).

Rappaport (1987) en Zimmerman (2000) omschrijven dat empowerment op meerdere niveaus plaatsvindt. Zij spreken over drie niveaus: het individuele of psychologisch niveau, het niveau van de organisatie en het niveau van de gemeenschap. Deze staan met elkaar in verbinding. Het geloof in groei en verandering is steeds aanwezig. Toch zijn er ook grenzen. Het empowerment van een bepaalde groep of organisatie mag niet tegenstrijdig zijn met dit van een andere. Het denk- en handelingskader is gebaseerd op gelijkwaardigheid, kansengelijkheid, diversiteit, democratie en sociale rechtvaardigheid. Indien personen, groepen of organisaties geen ruimte laten voor deze principes, passen ze niet binnen het empowermentkader (Van Regenmortel, 2009).

Het doel van dit proces is het hebben van controle over je eigen leven. Deze ontwikkeling is gebaseerd op 6 centrale werkingsprincipes (de empowerment barometer):

- positief werken (gelijkwaardigheid, respect);
- inclusief werken (iedereen wordt betrokken);
- participatief werken (zeggenschap, invloed);
- krachtgericht werken (focus op capaciteiten, mogelijkheden);
- integraal werken (brede contextuele kijk);
- relatiegericht werken (sociale kwaliteit, bronnen verbinden) (Geenen, 2010).

Naargelang mensen ouder worden nemen de verlieservaringen toe. De oudere verliest zijn partner, vrienden, gezondheid, mobiliteit, thuis, ... (Polspoel, 2014) Hierdoor vallen er veel oude zekerheden weg, waardoor de oudere zich machteloos voelt en het idee heeft de controle te verliezen. Empowerment is erop gericht om mensen in staat te stellen terug controle te verwerven over hun leven. Koen Geenen (2010) omschrijft in het boek 'Mag ik ook wat zeggen?' enkele methodieken om dit bij deze doelgroep te bekomen (zie tabel 1.).

Tabel 1. Methodieken empowerment

1 Behoud van regie over het eigen leven	De bewoners mogen, willen en kunnen hun eigen keuzes maken. Om dit goed te kunnen doen dienen ze wel geïnformeerd, geadviseerd en voorgelicht te worden. In het projectgedeelte gaan we de gebruikersraad aanpassen en bewoners stimuleren om deel te nemen. Op deze wijze trachten we hun kritischer te laten zijn en een stem te hebben binnen het woonzorgcentrum en tevens hun leven.
2 Sociale vaardigheidstraining	Het is niet meer vanzelfsprekend als alles voor je wordt geregeld wanneer je in het WZC woont. Training om meer inzicht te krijgen in je emoties, zelfbeeld en communicatieve vaardigheden en dan met deze emoties en waarden nog leren omgaan is één van de methodieken.

3 Belevingsgerichte zorg
De zorg zo nauw mogelijk afstellen op de leefwereld van de bewoner. Er wordt actief naar de wensen, behoeften en competenties van de bewoners gepeild. In het projectgedeelte passen we deze methodiek toe door een wensboom op de afdeling te plaatsen. Via deze boom willen we naar de wensen van de bewoners polsen.
4 Narratieve aanpak
Hier is voornamelijk beroep gedaan op reminiscentie. Deze verhalen en herinneringen naar boven brengen is ook een manier om bewoners hun wensen en verwachtingen te laten uiten. Om de wensboom actief te gebruiken, wordt deze ook betrokken tijdens praatcafés en reminiscentiemomenten, die op deze narratieve aanpak berusten.
5 Zelfzorgondersteuning
Dit wordt mogelijk gemaakt door een ruime keuze van ergonomische en ergotherapeutische hulpmiddelen.

Om krachtgerichte zorg te bieden gaat men uit van een positieve basishouding en passende participatie. De oudere moet de hulpverlener eerst als gelijkwaardig zien, iemand die ze kunnen vertrouwen en zich niet boven hun plaatst. Pas dan kunnen ze de deskundigheid van de hulpverlener erkennen. Van regenmortel (2009) verwoordt dit zo: "Invoegen is dus noodzakelijk wil men als hulpverlener de kans krijgen om iets te kunnen toevoegen. Een positieve basishouding is hiertoe noodzakelijk.". Het bijhorende competentieprofiel voor de hulpverlener is dan volgens Geenen (2010):

- De hulpverlener kan op een dynamische wijze de oudere stimuleren tot het nemen van autonome beslissingen in functie van zijn persoonlijk zorgplan.
- De hulpverlener toont positieve interesse in de levensgewoonten van de oudere en werkt aan een normalisatie van deze gewoonten in het WZC.
- De hulpverlener stelt zich op ten dienste van de individuele noden van de oudere en kan zijn rol van raadgever kwaliteitsvol invullen vanuit zijn specifieke beroepsopleiding.
- De hulpverlener kent de visie van het WZC en kan deze vertalen naar de dagelijkse praktijk.
- De hulpverlener stelt zich positief kritisch en flexibel op om in een multidisciplinaire samenwerking te streven naar een positief empowerend woonklimaat.
- De hulpverlener kan op een gepaste wijze fungeren als communicator voor de oudere en zijn wensen/vragen in relatie tot andere hulpverleners en externe betrokkenen verduidelijken.
- De hulpverlener creëert maximale kansen tot inspraak en medezeggingschap en kan de oudere positief stimuleren hieraan te participeren.

Van Regenmortel (2009) benoemt empowerende hulpverlening ook als krachtgerichte zorg. Hierbij tracht men om mensen opnieuw greep op hun eigen leven te doen krijgen, zodat ze aansluiting vinden met zichzelf, hun omgeving en de samenleving. Zodat er, afhankelijk van het individu, een volwaardige deelname in de samenleving kan gebeuren (Van Regenmortel, 2009).

De ouderen binnen het woonzorgcentrum zijn vaak al kwetsbaar (Spruytte, De Coster, Vermeulen, Van Eenoo, Declercq, & Van Audenhove, 2013). Bij hun is het dan ook extra belangrijk om aandacht te hebben voor hun autonomie en zelfbeschikking. Er wordt te vaak hulp ingeschakeld en taken overgenomen, vanuit goede intenties, terwijl dit daarom niet altijd noodzakelijk is. Door de ouderen nog zelf keuzes te laten maken en zo de controle over het eigen leven te geven, kunnen ze ook zin aan hun leven geven. En dit is heel belangrijk. Het blijft altijd wel afwegen, we mogen de nood aan ondersteuning ook niet links laten liggen. Het vertrekpunt voor deze aanpak is het uitklaren van de wensen, verwachtingen en zorgvragen (Spruytte, De Coster, Vermeulen, Van Eenoo, Declercq, & Van Audenhove, 2013).

3.3 Good practice voorbeelden rond empowerment/inspraak

3.3.1 Tevredenheidsmetingen

Aan de hand van de literatuurstudie werden verschillende artikels en onderzoeken verzameld over het onderwerp empowerment en inspraak. De meeste onderzoeken komen uit het buitenland. Via de literatuurstudie werd een antwoord gezocht op volgende vragen: Welke werkwijze hanteren ze ginds? Hoe bepalen zij de patiëntentevredenheid en bieden ze hun bewoners de mogelijkheid tot inspraak?

Door Zuidgeest e.a. (2012) wordt in verschillende landen de kwaliteitsinformatie van woonzorgcentrum op internet gepost. Dit heeft meerdere bedoelingen. Ten eerste is de informatie binnen handbereik voor toekomstige bewoners en familie. Ten tweede kan het dienen als bewijs aan de overheid. Ten derde kan de informatie de zorgverzekeraar inlichten over de verschillen in kwaliteitszorg tussen verschillende woonzorgcentra. Ten laatste kan deze informatie natuurlijk benut worden door de setting zelf om kwaliteit van de zorg op te volgen en te verbeteren (Zuidgeest, Delnoij, Luijkx, de Boer, & Westert, 2012).

In Nederland is het verplicht om de patiëntentevredenheid te meten. Dit dient tweejaarlijks te gebeuren (Zuidgeest, Delnoij, Luijkx, de Boer, & Westert, 2012). Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van de 'Quality Framework Responsible Care' of het kwaliteitskader voor verantwoorde zorg. In een onderzoek wil men nagaan of settings die op de eerste meting onder het gemiddelde scoren, meer stijgen bij de tweede meting dan andere organisaties die rond of boven het gemiddelde zaten. Deze stelling werd bevestigd. De zorginstellingen met lage kwaliteitscores waren meer geneigd om hier aan te werken. Het management en de professionals ervoeren dan een hoge nood voor kwaliteitsverbetering. Uit onderzoek blijkt dat instellingen met ambitieuze doelen meer evolueren dan andere met lagere doelen (Zuidgeest, Delnoij, Luijkx, de Boer, & Westert, 2012).

In Nederland maken ze gebruik van de 'Consumer Quality index' (CQ-index) om de ervaringen van bewoners te meten. Er werden verschillende versies van de vragenlijst gemaakt, afhankelijk van de setting waarbinnen ze gebruikt werd. In het woonzorgcentrum werd de bevraging afgenomen door een interviewer. Er zijn wel bewoners die worden uitgesloten bij hun onderzoek. Wanneer de bewoner nog geen maand geleden was ingehuisd, ernstig ziek, geheugenproblemen of terminaal was werd deze niet betrokken bij de interviews. Het instrument is een goede basis om de kwaliteit binnen woonzorgcentra na te gaan en dat vanuit het perspectief van de bewoners zelf. De vragen handelen over alle domeinen die ginds in het nationale kwaliteitsmodel worden aangegeven. Momenteel wordt het instrument tweejaarlijks op grote schaal gebruikt binnen Nederland. Het geeft een inkijk aan de buitenwereld over de kwaliteit binnen de setting (Triemstra, Winters, Kool, & Wiegers, 2010).

De CQI-meting (Consumer Quality Index), is verplicht in Nederland. De vragenlijst wordt afgenomen door een onafhankelijk bureau. Indien de meting niet wordt uitgevoerd of de resultaten zijn ondermaats, heeft die financiële gevolgen voor de instelling. Andere instrumenten zijn: 'Satisfaction with Nursing Home Instrument' en 'Quality-Work-Competence'. Er zijn echter ook wat nadelen aan enquêtes verbonden. Recente gebeurtenissen hebben een grote invloed op de antwoorden van de bewoners. Als de bevraging niet frequent wordt afgenomen, kan dit een vertekend beeld geven.

Doordat de vragen binnen een enquête vaak gesloten zijn, geven de bewoners ook geen spontane antwoorden. Niet iedereen is bereidwillig om deel te nemen aan tevredenheidmetingen. Bewoners kunnen het ervaren als inbreuk op de privacy (Benou, 2013).

In een woonzorgcentrum wonen ook mensen met mentale en cognitieve beperkingen. Er zijn dan ook instrumenten ontwikkeld om de tevredenheid van de bewoners te meten aan de hand van familieleden of verzorgend personeel. Hun mening kan meer inzicht geven, maar mag alleen als aanvulling gebruikt worden op de mening van de bewoner. Uit onderzoek blijkt dat de motivatie tot meewerking vaak ontbreekt. Door de bewoners al actief te betrekken bij het vaststellen van verbeterpunten, vergroot sowieso al de klantentevredenheid (Benou, 2013).

In Noorwegen is er een 'Regulation of quality of care'. Deze regelgeving omschrijft de diensten die zouden geboden moeten worden aan personen met beperkingen of met dementie, eveneens de zorg in een woonzorgcentrum. Zo heeft de patiënt het recht om te beslissen wanneer hij naar bed gaat, wanneer hij eet, wanneer hij bezoek ontvangt en hoe hij zijn privéleven plant binnen de instelling. Een ander punt is dat de oudere recht heeft op bekwame hulp bij het kleden, wassen, toiletbezoek en het eten. Een laatste punt dat in deze regelgeving is opgenomen is het recht om deel te nemen aan ontspanningsactiviteiten, zoals een wandeling maken buiten de setting. In het onderzoek hebben ze dan ook een vragenlijst rond deze stellingen opgesteld. Het waren meerkeuzevragen, er kon gekozen worden tussen 'ja', 'meestal', 'soms', 'zelden' of 'nee'. Ze hebben enkele verpleegkundige opgeleid voor het afnemen hiervan. Uit de resultaten blijkt dat het deelnemen aan ontspanningsactiviteiten en het maken van een wandeling vaak verwaarloosd wordt door het zorgteam. De kans tot het dagelijks hebben van enkele activiteiten is belangrijk om de verveling terug te dringen en structuur aan te brengen in de dag. Het zorgt ook voor minder agitatie gedurende de nacht. Vaak worden er huishoudelijke taken aangeboden of activiteiten die eerder op vrouwelijk cliënteel zijn gericht. Het nadeel van dit onderzoek is dat niet de bewoners zelf zijn bevraagd, maar de zorggevers (Kirkevold & Engedal, 2006).

In een ander onderzoek (From, et al., 2009) binnen dezelfde regio werden negen verpleegkundigen en experts in de ouderenzorg uit Denemarken, Finland, Noorwegen en Zweden geïnterviewd. Goede rolmodellen zijn een belangrijke factor om de ouderenzorg aantrekkelijk te maken voor toekomstige zorggevers. Daarom wil men met dit opzet verpleegkundigen met veel ervaring en gemeente interesse in het zorgen voor ouderen een beeld laten scheppen van goede zorg voor deze doelgroep. Er kwamen drie hoofdzaken uit de interviews: creativiteit, gemeenschap en communicatie. Met je kennis toch uit vaste gedragspatronen durven stappen. Jezelf als zorgverlener toelaten om grenzen over te steken en dichterbij de bewoner te staan. Niet altijd de regels volgen, wel goed kunnen verklaren waarom hiervan afgeweken te zijn, met als doel menselijker te zijn. Het eindresultaat geeft aan dat goede zorg in een woonzorgcentrum vraagt voor volwassen, rijpe, bewuste en bekwame professionals. Zij moeten capabel zijn tot het creëren van wederkerigheid in deze zorgcontext. Zulke zorggevers zijn dan een rolmodel voor anderen (From, et al., 2009).

Hoe het in Nederland gaat, weten we al, maar wat is er te vinden bij ons in Vlaanderen. In het onderzoek 'Thuis in het rusthuis' van Vanden Boer en Pauwels (2006) is men 500 Vlaamse bewoners gaan interviewen over de dagelijkse gang van zaken binnen het woonzorgcentrum en over hun wensen en verwachtingen. Op de slotvraag "Voelt u zich hier nu thuis in dit rusthuis" antwoordden

86% van de bewoners positief. Vrouwen voelden zich meer thuis dan mannen, evenals de personen die al iets langer in deze setting verbleven. De zwaarst zorgbehoevende bewoners waren ook minder positief, maar het blijven allemaal verbazend hoge scores (Vanden Boer & Pauwels, 2006).

In het Vlaams project 'Positieve beeldvorming' van Hinnekint en Verhaest (2004) heeft men een 40-tal diepte-interviews gehouden met personen uit verschillende groepen van de samenleving. Deze werden bevraagd naar de kwaliteiten en de schaduwkanten van een rusthuis. Deze kwaliteiten kennen en ook uitdragen naar de buitenwereld, helpt tot het komen naar een positievere beeldvorming. Kwaliteiten die worden aangegeven zijn: warme zorg, intimiteit, nabijheid, respect voor de uniciteit van de bewoners, plezier, band met de familie, ... (Hinnekint & Verhaest, 2004).

Het opstellen van gepaste tevredenheidsmetingen is zeer complex en vraagt de nodige kennis. Daarbij is het ook te uitgebreid om dit binnen deze bachelorproef op te nemen samen met onze andere doelen. Daarom wordt binnen deze bachelorproef voornamelijk de focus gelegd op de gebruikersraad en de wensboom (zie hoofdstuk 5).

3.3.2 Waardigheid

Een aspect van goede zorg is waardigheid. Dit moet intact zijn bij beide betrokken partijen. Volgens Newson (2008) zijn er enkele factoren die van belang zijn bij het behouden van je waardigheid:

- aangesproken worden met jouw naam;
- sommige gedeelde zaken vertrouwelijk houden;
- de vrijheid hebben om te zeggen 'Ik weet het niet.';
- privacy wanneer dit gepast is;
- erkenning voor jouw werk;
- de kans hebben tot het maken van keuzes;
- respect hebben, want ik ben ook een persoon;
- berispingen afgezonderd ontvangen;
- gehoord worden (Newson, 2008).

Deze factoren gelden voor zowel de bewoners als voor de zorgverleners. We zijn allemaal mensen en verdienen respect in iedere levensfase. In een onderzoek van Newson (2008) heeft men bevraagd wat de verpleegkundigen zouden willen weten wanneer zichzelf de zorgvrager zouden zijn. De volgende informatie willen zij dat geweten is: voorkeuren, interesses, dromen, familie, achtergrond en respect. Deze waardige zorg start al bij het binnenkomen van het woonzorgcentrum, de manier waarop de persoon begroet wordt en zich welkom voelt. Er moet ten eerste gevraagd worden hoe deze persoon wilt aangesproken worden. Je naam is een heel persoonlijk en waardig aspect van je persoon. Een ander belangrijk onderdeel van waardige zorg is de mogelijkheid hebben tot het maken van keuzes en niet juist wat de zorgverleners denken dat het beste is. Wanneer een keuze toch ongeschikt zou zijn, is het aan de professional om uit te leggen waarom dit niet de beste keuze zou zijn. Waardige zorg gaat verder dan goede lichamelijke zorg, wat tevens ook belangrijk is (Newson, 2008).

Oosterveld-Vlug e.a. (2013) bevragen in hun onderzoek de doelgroep rond waardigheid en waardige zorg binnen het woonzorgcentrum. Er zijn diepgaande interviews afgenomen met 30 recent opgenomen bewoners in 4 woonzorgcentra in Nederland. Een aangetast gevoel van waardigheid kan geassocieerd worden met depressie, een gevoel van hopeloosheid en een doodswens. Het behoud van waardigheid is een significante voorspeller voor de tevredenheid van bewoners en het personeel binnen het woonzorgcentrum (Oosterveld-Vlug, Pasman, van Gennip, Muller, Willems, & Onwuteaka-Philipsen, 2013).

Een belangrijk aspect van waardige zorg, dat in dit onderzoek ook opnieuw wordt aangehaald door de bewoners is de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen. Ze hadden het gevoel dat soms toch de wil van anderen hun werd opgedrongen en sommige misten hun oude manier van leven. Thuis doe en laat je wat je wil, je bepaalt zelf wanneer je opstaat, wanneer je eet, wat je eet, wat je gaat doen, wanneer je gaat slapen, ... (Oosterveld-Vlug, Pasman, van Gennip, Muller, Willems, & Onwuteaka-Philipsen, 2013)

Veel bewoners voelden zich opzijgezet door de maatschappij. Ze voelen zich niet serieus genomen, vanwege hun leeftijd of aandoening. Volgens hun mening kan er van goede zorg gesproken worden als ze met respect behandeld worden, gehoord worden en serieus genomen worden. Een verzorgd uiterlijk (kapsel, kleding,...) hebben was ook belangrijk en werd voornamelijk door de vrouwelijke bevrageden aangehaald (Oosterveld-Vlug, Pasman, van Gennip, Muller, Willems, & Onwuteaka-Philipsen, 2013).

Respect voor waardigheid schuilt vaak in kleine (schijnbaar onbenullige) dingen, gedragingen en gebaren. Uit Europees waardigheidsonderzoek van Vanlaere en Gastmans (2010) vindt men terug dat een 'babbel van 2 minuten' het verschil kan maken. Dat er geluisterd en gesproken wordt zoals mensen dat onder elkaar doen, daarin ervaren zorgafhankelijke ouderen blijkbaar een diep respect voor hun waardigheid. Het hebben van enige keuzevrijheid is ook een belangrijke vorm van deze verwaardigende zorg. Op deze manier kunnen bewoners binnen hun nieuwe setting, waarin ze toch een gedeelte van hun individualiteit verliezen, hun eigenheid deels terugvinden. Alles begint met een goede relatie tussen de zorgverlener en zorgvrager. Goede zorg hangt af van wat de bewoner zelf als zinvol aanduidt, de mate waarin hij zelf keuzes kan maken (Vanlaere & Gastmans, *Zorg aan zet, ethisch omgaan met ouderen*, 2010).

In Finland heeft men 222 verpleegkundigen bevraged over hoe de integriteit van ouderen in woonzorgcentra wordt behouden. Respect voor de integriteit van je patiënt staat centraal bij goede zorg. Door afgenomen communicatievaardigheden en een beleid dat beslissingen in jouw plaats neemt, komt dit in het gedrang. Integriteit wordt tevens geassocieerd met waardigheid en vertrouwelijkheid. Duidelijke communicatie met familie en bewoners en het beantwoorden van vragen, werd zeer hoog gescoord (99%) door de verpleegkundigen met betrekking tot het behouden van de integriteit van de ouderen. Wat lager scoorde was rekening houden met de wensen van de bewoner en familie en dan voornamelijk op gebied van medicatietherapie (49%). Het cognitief functioneren en de communicatiemogelijkheden van de oudere spelen een rol met de mate waarin men rekening houdt met de wens. Wanneer de wensen betrekking hebben op routines binnen de instelling, zoals ochtendtoilet en maaltijden, wordt er niet veel aandacht aan geschonken. Het blijkt wel dat familieleden (89%) vaker naar hun wensen worden gevraagd, dan de oudere zelf (65%). Een

nadeel in dit onderzoek is dat we vanuit het perspectief van de verzorging kijken, terwijl de patiënten of bewoners hier een heel andere kijk op kunnen hebben (Teeri, Välimäki, Katajisto, & Leino-Kilpi, 2007). Uit dit onderzoek blijkt hoe belangrijk communicatie en het rekening houden met wensen van bewoners is. Uit deze vaststelling zullen we de gebruikersraad uitwerken en de wensboom implementeren op de afdeling van Triamant.

3.3.3 *Inspraak*

Het is voor iedere persoon belangrijk om betekenis aan zijn leven te geven, zinvolheid. Hiervoor hebben mensen een doel nodig, weten dat ze goed doen en dat ze invloed hebben op hun omgeving. Hier kunnen ze een gevoel van eigenwaarde uithalen, waardoor ze zich als mens volwaardig voelen. In het kwaliteitsdocument geeft men dan ook aan dat dit voornamelijk belangrijk is bij zorgafhankelijke personen. Deze personen bevinden zich vaak in een situatie, waarin de zeggenschap over hun eigen leven niet meer als vanzelfsprekend wordt beschouwd (Gezondheidszorg, zorg, & Nederland, 2013).

In het onderzoek 'Thuis in het rusthuis' van Vanden Boer en Van Audenhove (2013) werd ook bevraagd naar het belang van eigen keuzes en inspraak. Hoe ervaren de bewoners dit werkelijk? Een grote wens is het behouden van hun eigenwaarde en het inrichten van een 'eigen thuis'. Het inrichten van de kamer is een mogelijkheid die in de meeste woonzorgcentra bestaat. Rond de maaltijden geven ze hun voorkeuren aan: keuze van de ruimte waarin ze eten, de toelating om medebewoners te mogen helpen, dat bezoekers mogen mee-eten en dat ze hun dagindeling mee mogen bepalen, zoals de keuze wanneer er ontbeten wordt (Vanden Boer & Pauwels, 2006).

Ouderen willen hun eigen stem hebben, ze willen inspraak in de zorg. Vroeger werd de patiënt of bewoner eerder betutteld, er heerste een patriarchale houding. Er werden beslissingen genomen over het hoofd van de oudere, zonder hun mening hierover te bevragen. Nu gaan we een andere richting uit, die van gedeelde besluitvorming. Hiervoor is het noodzakelijk dat alle partijen meer gaan samenwerken. Ieders inbreng wordt gerespecteerd. Gelijkwaardigheid tussen bewoners, familieleden, zorgverleners en vrijwilligers is na te streven (Spruytte, De Coster, Vermeulen, Van Eenoo, Declercq, & Van Audenhove, 2013).

3.4 Besluit literatuurstudie

De vraag die in deze bachelorproef centraal staat is: “Hoe kunnen wij hun inspraak binnen de instelling vergroten om tot empowerde bewoners te komen?”. We willen op deze manier betere zorg bieden voor onze bewoners. In de definitie van ‘goede zorg’ stelt Manschot (2004) de kwetsbaarheid van zorgvrager en zorggever centraal. Valadier (2003) voegt hier de waarde van wederzijdse verantwoordelijkheid aan toe. Een vertrouwensband met wederzijds respect is noodzakelijk om tot ‘goede zorg’ te komen. Van Gorp (2001) zegt dat ‘goede zorg’ voor iedere persoon anders is. Hiermee geeft hij al een verwijzing naar het belang van keuzevrijheid die we de bewoners moeten bieden. Constandt (1999) duidt op het belang van autonomie in zijn definitie. We dienen ouderen aan te moedigen om zoveel mogelijk zelf beslissingen te nemen. Tronto en Fisher (1990) beweren dat ‘goede zorg’ vaak niet gaat over ‘wat je voor de ander kan doen’, maar wel over ‘wie je voor de ander kan zijn’. Hier refereert men eigenlijk al naar empowerment, waarbij de oudere ondersteund en begeleid wordt, zodat hij voor zichzelf kan opkomen. Het doel van ‘goede zorg’ is om de kwaliteit van leven van de bewoners te verhogen. Volgens Juran (1945) kan men spreken van kwaliteit, wanneer aan de verwachtingen wordt voldaan en dit is persoonsgebonden.

Uit bovenstaande definities en visies merken we op dat empowerment een manier is om dichter bij deze ‘goede zorg’ en betere ‘kwaliteit van leven’ te komen. Zij verwijzen naar het belang van inspraak, autonomie en het persoonsgebonden karakter. In de Van Dale (2014) wordt empowerment omschreven als het geheel van maatregelen ter stimulering van mensen om zelf verantwoordelijkheid op te nemen. Geenen (2010) geeft aan dat empowerment tot doel heeft de persoon sterker te maken binnen zijn sociale context, zodat hij terug meer controle over zijn leven en omgeving heeft. In het woonzorgcentrum worden veel dagelijkse dingen van de bewoners overgenomen. Bij het ouder worden nemen ook de verlieservaringen toe (Polspoel, 2014). Hierdoor vallen veel zekerheden weg, waardoor de oudere zich machteloos voelt en het idee heeft de controle te verliezen. Empowerment is niet noodzakelijk het doel, maar het hele proces dat hierbij komt kijken. We moeten het bekijken als een denk- en handelingskader (Van Regenmortel, 2009).

Er zijn enkele methodieken door Geenen (2010) neergeschreven, die kunnen helpen om tot empowerde bewoners te komen. Bewoners de mogelijkheid geven om zelf keuzes te maken, zodat ze de regie over hun eigen leven behouden. Sociale vaardigheidstraining kan de ouderen hiervoor de nodige communicatievaardigheden aanreiken. Nog een andere methodiek is de belevingsgerichte zorg, want door belevingsgerichte zorg te bieden wordt er al actief naar wensen van de bewoners gepeild. Bij de narratieve aanpak kan hetzelfde resultaat bekomen worden, door reminiscentie komen herinneringen en wensen naar boven. Ten slotte kan door zelfzorgondersteuning (aanreiken van hulpmiddelen) de oudere de controle over zijn eigen leven terug meer in eigen handen nemen. En niet te vergeten is dat een positieve basishouding en passende participatie noodzakelijk is bij de hulpverlener (Van Regenmortel, 2009).

Uit de literatuur merken we op dat tevredenheidsmetingen een manier zijn om deze doelstellingen in praktijk te brengen. Het kan in ieder geval een aanzet zijn om tot betere zorg te komen. In Nederland zien we dat er wettelijke verplichtingen rond patiëntentevredenheidsmetingen in het woonzorgcentrum bestaan (Zuidgeest, Delnoij, Luijkx, de Boer, & Westert, 2012). Dit is in België momenteel niet zo. Toch zijn er enkele vlaamse onderzoeken terug te vinden, waarbij men de

bewoners bevroegd. In een onderzoek van Vanden Boer en Pauwels (2006) zegt 86% van de bewoners zich thuis te voelen in het rusthuis. Uit een onderzoek aan de Katholieke Hogeschool Kempen blijkt dan weer hoe weinig de ouderen over hun eigen leven te zeggen hebben. Nog schokkender is dat 85% van de ouderen zich bij deze situatie neerlegt (Byttebier, 2009). Een ander belangrijk aspect is het behouden van waardigheid voor de bewoners en de zorgverleners. Dit is al een belangrijke voorspeller voor de tevredenheid van beide partijen. In een onderzoek van Oosterveld-Vlug (2013) geven de ouderen zelf aan dat de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen het voornaamste is om deze waardigheid te behouden. Uit Europees waardigheidsonderzoek van Vanlaere en Gastmans (2010) blijkt dat respect voor waardigheid in kleine en soms onbenullige gedragingen en gebaren schuilt. Een kort praatje maken en naar elkaar luisteren kan al het verschil maken. Na een ruime bevraging aan verpleegkundigen in Finland (2007), geven deze aan vaker te vragen naar de wensen van familieleden (89%), dan naar die van de oudere zelf (65%). Van dit onderzoek onthouden we dat communicatie en het rekening houden met wensen belangrijker is.

Het is voor iedereen belangrijk om betekenis aan zijn leven te geven. Uit deze zinvolheid kan men een gevoel van eigenwaarde behouden. Waardoor men zich een volwaardig persoon gaat voelen (Gezondheidszorg, zorg, & Nederland, 2013). We moeten in de toekomst meer de mening gaan bevragen van de ouderen of bewoners. Gelijkwaardigheid en respect tussen bewoners, zorgverleners, familieleden en vrijwilligers is na te streven, zodat we tot een gedeelde besluitvorming komen (Spruytte, De Coster, Vermeulen, Van Eenoo, Declercq, & Van Audenhove, 2013). Hiervoor is interdisciplinaire samenwerking een voordeel. Met ons project gaan we trachten om deze richting uit te gaan, door aandacht te geven aan de mening en de wensen van de bewoners, om zo tot empowerde bewoners te komen.

4 Project

4.1 Voorstelling woonzorgcentrum Triamant

Wat is de voorgeschiedenis van Triamant? We nemen even een kijkje in het verleden. In de 19^{de} eeuw stond er het kasteel 'Petten'. Clement Petten (1866-1929) trouwde met Eugenie Van Halen (1896-1952), de dochter van de markies van Halen, en kocht de kasteelhoeve. Clement Petten startte er een koetspaardenfokkerij, die zeer succesvol was. Het bedrijf groeide uit tot zo'n 300 man en bestond uit een paardenfokkerij, een stokerij en een landbouwbedrijf. Daarnaast werd Clement Petten ook burgemeester van Velm. In 1929 kwam hij om het leven bij een verkeersongeluk. Hierna verviel het domein geleidelijk. Na het overlijden van Eugenie van Halen kochten de zusters van Liefde het domein op (1954) en zo kwam er een school met internaat op het domein. Na de sluiting van de school stond het gebouw een 10-tal jaar leeg. In 2005 ontstond het idee voor een woon- en leefproject, met als oprichters Dirk De Baets en Jo Robrechts. In 2010 opende Triamant zijn deuren. Triamant is gelegen in het prachtige groene Haspengouw in Velm, een deelgemeente van Sint-Truiden, en heeft een rijke geschiedenis.

Triamant is een vernieuwend woonzorgconcept op vlak van wonen, zorg, welzijn, welbevinden, recreatie, sociale integratie en participatie. Tijdens de ontwikkeling van dit woonzorgconcept is er 3 jaar onderzoek gedaan naar de behoeften en de wensen van de huidige en de toekomstige oudere generatie. De voornaamste punten die werden aangehaald waren: wonen op een mooie en veilige plek, voldoende ruimte, actief kunnen zijn en tussen jong en oud vertoeven. Dit was het vertrekpunt voor het ontstaan van Triamant. Het uitgangspunt is duurzaamheid en het doel is kwaliteit van leven voor alle bewoners (nu en voor de komende generatie). Centraal staat het 'kwaliteitsvol wonen', hiermee wordt bedoeld dat de voorziening zich aanpast aan de toekomstige noden en meegroeit naargelang de behoeften veranderen. Hierdoor is er een gevarieerd woonaanbod. Iedere bewoner kan beroep doen op diensten en zorg, zoals de strijk, onderhoud, maaltijden, zorgverlening, ... (Triamant, 2015)

Triamant heeft een intergenerationeel karakter en wil jong en oud samenbrengen. Er zijn gezinswoningen, de bistro 'Heulengracht', de ondergrondse parking, het carecenter, de fitness, het zwembad, de buurtwinkel, de bibliotheek, de lobby, het kapsalon, het wassalon en enkele B&B-kamers. Door een open en toegankelijke omgeving te creëren tracht men tot intergenerationele solidariteit te komen. Daarom zijn deze gemeenschappelijke ontmoetingsplaatsen zo belangrijk, ook een uitgebreid aanbod van activiteiten zorgt voor meer sociale interactie. Familie of vrienden hebben de mogelijkheid te overnachten in een kasteelkamer. Deze kamers zijn tevens toegankelijk voor personen met een zorgbehoefte, zorgverlening en/of diensten kunnen dan ook hier geleverd worden (Triamant, 2015).

Triamant beoogt flexibiliteit op alle niveaus en biedt 'zorg à la carte', hierbij heeft men respect voor de autonomie van de persoon. Er worden diensten op maat aangeboden, waarbij men tracht meer vraaggestuurd en minder aanbodgestuurd te werken. Uiteindelijk is het een persoonlijke keuze van woonruimte en comfortniveau. Alle verblijfsvormen binnen Triamant zijn zo ontworpen dat ze alle zorgtoepassingen mogelijk maken (Triamant, 2015).

In 2010 was de 1^{ste} bouwfase voltooid en in 2014 de 2^{de} bouwfase. In totaal beschikt Triamant over 132 bedden in het woonzorghotel en 63 flats. Ik ben in de eerste blok werkzaam, Bigarreau, deze telt 46 bedden. De 2^{de} fase bestaat uit 2 blokken, ook naar fruit genoemd: Requette en Conference. Deze 2 afdelingen tellen ieder 44 bedden. Er is ook een 3^{de} fase, deze wordt nog gerealiseerd en zal uit 31 flats, 5 gezinswoningen en personeelsaccommodaties bestaan. Het kasteel van Peten is gerenoveerd en is nu bistro 'De Heulengracht'. De bewoners en bezoekers kunnen hier iets gaan drinken of er eten benuttigen. Op de bovenste verdiepingen van het kasteel zijn er 8 B&B-kamers en nog enkele flats (Triamant, 2015).

Triamant was laureaat van de verkiezing van de meeste energiebewuste KMO in 2010. Door het optimaal ruimtegebruik, groene daken, zonnepanelen en duurzame bouwmaterialen maakt dit een ecologisch en duurzaam project. Triamant sleepte ook nog andere nominaties en prijzen in de wacht, zoals de Innovatie Award, de Zorginnovatieprijs en de Prijs Vlaamse Bouwmeester.

AAAcare vzw is de organisatie die de uitbating van Triamant beheert en ook de zorgverlening tot taak heeft. Er is nog een andere Triamantsite te Geluwe. Momenteel zijn er 2 nieuwe projecten lopende: te Ronse en Zottegem (Triamant, 2015).

4.2 Missie en visie Triamant

In Triamant staan de wensen en behoeften van de bewoners steeds centraal, zoals al bleek uit het vorige hoofdstuk, waarop men zich baseerde bij de ontwikkeling van dit woonzorgconcept. De bewoners moeten zoveel mogelijk de vrije keuze hebben, wat betreft zijn gebruik van zorg- en dienstverleningen. Om zoveel mogelijk aan deze vrije keuze te kunnen voldoen, moet de bewoner steeds goed geïnformeerd of geadviseerd worden over zorg, wonen en welzijn. Van de medewerkers wordt een persoonlijke benadering verwacht, waarbij er tijd gemaakt wordt om te luisteren naar de bewoners. Iedereen draagt hetzelfde uniform en op de naamkaartjes staat geen functie. Hiermee wilt Triamant duidelijk maken dat iedere schakel belangrijk is (Triamant, 2015).

De missie van Triamant: *“Triamant wil een vernieuwende en vooruitziende organisatie zijn, die een kwaliteitsstempel kan drukken op de ouderenzorg, doordat zij actief de samenhang tussen de domeinen huisvesting, zorg en welzijn bevordert. De basis hiervoor wordt gevormd door de implementatie van zelfontwikkelde, innovatieve woonzorgmodellen, waarbij de echte noden, behoeften en wensen van ouderen steeds het centrale uitgangspunt vormen.”*

“Triamant wil ouderen gemoedsrust geven door op economisch vlak te voorzien in betaalbare, flexibel innovatieve architectuur volgens de “meegroeiwonen”-principes en een rendabele uitbating van woonzorgvoorzieningen. Als waardegebonden organisatie laat Triamant zich leiden door respect, solidariteit, empowerment en samenwerking met bewoners, familie, medewerkers en partners.”

“Triamant wil met professionele medewerkers, door blijvende luisterbereidheid en leergierigheid, garant staan voor kwaliteitsvolle, geïntegreerde zorg- en dienstverlening. Op sociaal vlak wenst Triamant, door de realisatie van uitgebreide ontmoetingsmogelijkheden, het stimuleren van de intergenerationele solidariteit, sociale participatie en integratie, te komen tot een toename van de kwaliteit van leven.” (Triamant, 2015)

In mei 2012 werd er een denkdag georganiseerd m.b.t. de visie ten aanzien van omgang met bewoners, omgaan met de zorg algemeen en omgaan met de collega's. Hieruit bleek dat 95% van de medewerkers overtuigd is van onze missie en niet anders wil werken. De visie werd toen gevormd: *“Triamant geeft invulling aan een woonzorgcentrum waar de bewoners centraal staan en met respect voor hun zelfstandigheid en eigenheid goede zorg krijgen, zich welkom, veilig en thuis voelen, gelukkig zijn en tot rust kunnen komen. Als medewerker willen wij aan een positief leefklimaat werken. Dit door op een respectvolle, geduldige, empathische, in openheid en echtheid om te gaan met bewoners, familie, collega's. In het team vullen we elkaar aan vanuit een goede teamgeest.”* (Triamant, 2015). In mei 2015 werd onze missie geconcretiseerd tot: *“Better place – Better life. Wij creëren en managen gastvrije buurten met oog voor levenslang wonen voor jong en oud, focus op autonomie en vitaliteit en 24/7 zorg op maat.”*

AAAcare vertrekt vanuit een geïntegreerde visie op wonen en zorg. De nadruk ligt op een zo groot mogelijke autonomie, empowerment, integratie en participatie van ouderen in de samenleving. Hieruit blijkt duidelijk dat ze bewoners willen empoweren. Deze bachelorproef draagt hetzelfde doel uit (Triamant, 2015).

4.3 Tijdlijn bachelorproef

Onderstaande tabel (tabel 2.) toont het verloop van deze bachelorproef. Overlegmomenten en activiteiten zijn in deze tijdsindeling terug te vinden.

Tabel 2. Verloop bachelorproef

September 2014 Oktober 2014 November 2014	<ul style="list-style-type: none">- literatuurstudie- afbakening thema bachelorproef- nadenken en zoeken naar het concrete project- 7 oktober: kick-off meeting (samenzitten met projectgroep)- 21 oktober: overleg met promotor
December 2014	<ul style="list-style-type: none">- literatuurstudie- concept voor het projectgedeelte bepalen- 2 december: uitgebreider overleg met inhoudsdeskundige- 8 december: observeren eerste al 'aangepaste' gebruikersraad
Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">- vragenlijst opstellen i.v.m. gebruikersraad (voor ervaringsexperts en voor het team)- goedkeuring en toestemming vragen voor de vragenlijst aan directie en ervaringsexperts- vragenlijst door aanwezige teamleden, op de gebruikersraad, laten invullen- bespreking en keuzes maken omtrent wensboom- het maken van de wensboom- 14 januari: overleg met projectgroep- 21 januari: overleg met inhoudsdeskundige- 22 januari: interview/bevraging bij ervaringsexperts over gebruikersraad- 29 januari: bespreking van het project met het EKA-team (Ergotherapeut, Kinesist en Animator)
Februari 2015	<ul style="list-style-type: none">- overleg inhoudsdeskundige omtrent aanbevelingen gebruikersraad- promotiemateriaal maken voor de wensboom- 6 februari: overleg met inhoudsdeskundige en zorgmanager- 11 februari: activiteit met bewoners rond het uitknippen van bloesems- 12 februari: overleg met het EKA-team- 15 februari: plaatsen van beiden wensbomen op de afdeling en uitdelen van promotiemateriaal- 16 februari: overleg met projectgroep

Maart 2015	<ul style="list-style-type: none"> - 11 maart: koffieklets rond de wensboom - 16 maart: 2^{de} gebruikersraad observeren - nieuwe bevragingen afnemen met de ervaringsexperts en het team - overleg met leidinggevenden
April 2015	<ul style="list-style-type: none"> - het maken van de aankleding van de wensboom voor alle seizoenen - fotomateriaal maken van de andere seizoenen - 30 april: activiteit wensboom door EKA-team - bevraging wensboom afnemen bij ervaringsexperten en teamleden
Mei 2015	<ul style="list-style-type: none"> - verder uitschrijven van de bachelorproef - afwerking - 'informed consent' formulieren laten tekenen

Onderstaande tabel (tabel 3.) geeft een overzicht van de collega's en teamleden, die hebben meegedragen tot de verwezenlijking van deze bachelorproef. Alle vermelde personen en bewoners hebben hun toestemming via een informed consent formulier gegeven om hun naam en/of foto in deze bachelorproef te mogen gebruiken.

Tabel 3. Betrokken leden

Promotor vanuit PXL	Katrien Lannoy
Inhoudsdeskundige en hoofdverpleegkundige Bigarreau	Pamela Petry
Ervaringsexperten	Emiel Michiels Jean Vanmontfort
Zorgmanager Triamant	Ann Bosmans
Sitemanager Triamant Haspengouw	Olivier Van den Storme
Financieel directeur	Gerbrand Van Zeebroeck
EKA-team E = ergotherapeut K = kinesist A = animator	Jan Pirlotte (ergotherapeut) Ann Vanaken (kinesiste) Mia Lamens (animatrice)
Bevraagde teamleden	Pamela Petry (hoofdverpleegkundige) Ilse Breesch (adjunct-verpleegkundige) Mia Lamens (animatrice) Jan Pirlotte (ergotherapeut) Ann Vanaken (kinesiste) Geert Dewanckele (zorgkundige) Jill Struys (zorgkundige) Nele Haubrechts (zorgkundige) Siska Gauwberg (zorgkundige)

4.4 Gebruikersraad

Volgens artikel 26 van de wettekst moet er in elk woonzorgcentrum een gebruikersraad zijn, deze vindt op zijn minst éénmalig per trimester plaats. De samenstelling van deze raad bestaat uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. Het woonzorgcentrum ziet er op toe dat steeds minstens de helft van de aanwezige leden bewoners zijn. De taken van de gebruikersraad is advies geven op verzoek van de instelling of op eigen initiatief. Dit kan gaan over alle aangelegenheden die de werkingen van het woonzorgcentrum betreffen. Van elke vergadering is er een verslag nodig, dat uitgedeeld wordt aan alle bewoners en hun familie of mantelzorgers. De dagelijks verantwoordelijke dient het verslag te ontvangen. De verantwoordelijke of het personeel kunnen uitgenodigd worden om de gebruikersraad bij te wonen. Het personeel van het agentschap kan inzage nemen in de bestaande verslagen (Vlaamse Overheid, 2009). In ieder woonzorgcentrum moet er op een gemakkelijke toegankelijke plaats een register voor suggesties, bemerkingen of klachten liggen. Bewoners, de gebruikersraad, bezoekers of familieleden kunnen daar hun opmerkingen inschrijven (woonzorglijn, 2011).

4.4.1 Methodologie

4.4.1.1 Observaties

Er vonden 3 gebruikersraden plaats tussen september 2014 en maart 2015. De gebruikersraad van september 2014 vond plaats vóór de opstart van het project en werd hierdoor niet geobserveerd, maar we verkregen wel informatie via het verslag en de aanwezigen. Later werden 2 gebruikersraden (december 2014 en maart 2015) bijgewoond en geobserveerd. Deze observaties werden geordend als volgt: leden, locatie & timing, agendapunten, structuur, verstaanbaarheid en verslag. Deze staan later in deze bachelorproef chronologisch, per gebruikersraad, uitgeschreven.

4.4.1.2 Bevragingen

Er werd een korte vragenlijst (bijlage 1 en 2) opgesteld. Dit nam weinig tijd in beslag om in te vullen en verhoogde de kans op respons. De stellingen werden bevraagd aan de ervaringsexperten en de aanwezige teamleden op de gebruikersraad. We kregen hiervoor de toestemming van het WZC. De vragenlijst werd op basis van onze observaties samengesteld en de stellingen werden in chronologische volgorde geordend. Op deze manier kregen we meer kijk op de verschillende invalshoeken om de gebruikersraad te kunnen evalueren. We kozen voor één van de meest gebruikte antwoordschalen, namelijk de 5-punts Likertschaal. Deze heeft als bedoeling standpunten te meten. De antwoordschaal dient om de mate van instemming met een bepaalde stelling of item na te gaan. Het geeft een goede validiteit en is betrouwbaar volgens onderzoek van Rmila (2008). Andere voordelen zijn: goedkoop, makkelijk, duidelijk en vlot. Er zijn echter ook nadelen, zo kunnen gelijke eindscores toch verschillen. De antwoordschaal geeft ook geen informatie over de betrokkenheid van de respondent. Deze nadelen hebben geen invloed op dit project, daar we zelf bepaald hebben wie de respondenten zijn en dit zeer kleinschalig hielden. We keken ook niet naar de eindscores, maar bekeken de antwoorden per stelling (Rmila, 2008).

Om meer duidelijkheid te scheppen plaatsten we in de vragenlijst toepasselijke smiley's bij elke antwoordmogelijkheid. De vragenlijst werd voorgelegd aan de hoofdverpleegkundige en aan de zorgmanager om hun feedback te vragen, maar ook om hun toestemming te krijgen. In de vragenlijst van het team zijn er enkele aanpassingen gebeurd, met het oog op de interdisciplinaire samenwerking. Sommige stellingen werden weggelaten, daar deze opgesteld waren vanuit het oogpunt van de bewoner. Andere stellingen werden anders geformuleerd, zodat een teamlid ze kon beantwoorden.

4.4.1.3 Aanbevelingen

Vanuit onze observaties en de afgenomen bevragingen merkten we een aantal verbeterpunten op. Hierdoor kwamen we steeds tot enkele voorstellen voor toekomstige gebruikersraden. Deze aanbevelingen gaven we in puntjes weer. Dit deden we voor de gebruikersraad van december 2014 en maart 2015.

4.4.1.4 Overleg met leidinggevenden

Als laatste stap werd er samengekomen met de leidinggevenden. Hierbij was de zorgmanager, inhoudsdeskundige/hoofdverpleegkundige en mijzelf aanwezig. We bespraken steeds de observaties, afgenomen bevragingen en aanbevelingen na de voorbije gebruikersraad. In het overleg werden nieuwe voorstellen gedaan en afspraken gemaakt naar de toekomst. Dit overleg vond na de gebruikersraad van december 2014 en maart 2015 plaats.

4.4.2 Situatie vóór de bachelorproef

Vóór de start van deze bachelorproef vond de gebruikersraad plaats in de avond. Waarop voornamelijk de familieleden aanwezig waren. Op de gebruikersraad van september 2014 waren er 12 familieleden, 3 directieleden en 1 bewoner aanwezig. Deze gegevens hebben we opgehaald uit het verslag van september 2014. De gebruikersraad ging toen om 18.30. u. door in de lobby, dit is een grote gemeenschappelijke ruimte aan het onthaal. Er werd koffie of frisdrank aangeboden aan de deelnemers. Tijdens het overleg werd een vaste structuur gehandhaafd: algemeen, maaltijdgebeuren, verpleging en verzorging, onderhoud en techniek, activiteiten en varia. Er werd een verslag van het overleg gemaakt en uitgedeeld op de kamers.

We merkten op dat de bewoners tijdens de gebruikersraad sterk in de minderheid waren. Uit nog voorafgaande verslagen zagen we dat er nooit meer als 3 bewoners aanwezig waren tijdens het overleg en soms waren er zelfs geen. Terwijl we toch de bewoners zelf aan het woord willen laten.

4.4.3 Ondernomen stappen tijdens de bachelorproef

Sinds de start van deze bachelorproef en de besprekingen met mijn inhoudsdeskundige op de werkvloer, vonden er al enkele wijzigingen plaats. Zo werd de gebruikersraad (december 2014) naar de namiddag verplaatst en werden de bewoners gestimuleerd om deel te nemen. Dit deden we (als interdisciplinair team) door bewoners de dag voordien of de ochtend nog op de samenkomst te attenderen. Bij aanvang gingen er nog enkele teamleden rond om mensen uit te nodigen en te begeleiden tot de ontmoetingsruimte. De gebruikersraad werd op de wekelijkse activiteitenkalender ingepland en er waren voor de eerste keer ook teamleden aanwezig. We hebben deze gebruikersraad (december 2014) bijgewoond, onze observaties staan hieronder uitgeschreven.

4.4.3.1 Observaties (december 2014)

Leden

De voorzitter van deze gebruikersraad was de zorgmanager. Zij maakte ook het verslag. Er waren 10 bewoners en 7 familieleden aanwezig. Van het interdisciplinair team waren de hoofdverpleegkundige, adjunct-verpleegkundige, verpleegkundige, ergotherapeut en zorgkundige aanwezig. De kok voegde zich nadien bij het overleg, nadat het hoofdstuk voeding al besproken was.

We merken al een vooruitgang, er zijn 10 keer zoveel bewoners aanwezig t.o.v. september 2014. Toch waren er nog veel bewoners niet te enthousiasmeren om deel te nemen. De meesten wisten niet wat er met 'gebruikersraad' werd bedoeld. Ze kenden het niet en hadden nooit in hun leven hieraan deelgenomen, het schrok hun af. Dit gaven de bewoners zelf aan, wanneer we hun vooraf nog eens persoonlijk (mondeling) gingen uitnodigen. De bewoners ontvingen persoonlijk een schriftelijke uitnodiging voor de gebruikersraad, welke ook ingepland stond op hun persoonlijke activiteitenkalender.

Locatie & timing

De gebruikersraad ging niet door op de vooraf aangegeven locatie (lobby). Hierdoor waren sommige leden later omdat ze niet onmiddellijk de nieuwe locatie vonden. Het overleg vond plaats in de dagzaal van de bewoners (gelijkvloers), die kleiner is dan de lobby. De gebruikersraad vond ditmaal om 14.30 u. plaats.

Agendapunten

Er werd aan alle deelnemers gevraagd om ten laatste 5 dagen voordien de punten voor de agenda in te dienen. Enkele familieleden, die op het overleg aanwezig waren, vroegen om in de toekomst de agendapunten samen met de uitnodiging voor de gebruikersraad te ontvangen. De agendapunten kwamen nu nog voornamelijk van de familieleden. In de gebruikersraad luidt het besluit voor het doorgeven van de agendapunten als volgt: 10 dagen vóór de gebruikersraad de agendapunten doorgeven aan de hoofdverpleegkundige via mail.

Structuur

Na de verwelkoming werd er eerst gevraagd naar de goedkeuring van het vorige verslag. Volgende agendapunten werden besproken: het maaltijdgebeuren, verpleging en verzorging, onderhoud en techniek, activiteiten en varia en ten slotte geplande activiteiten.

Verstaanbaarheid

De verstaanbaarheid en het tempo van het overleg waren voor de aanwezige teamleden en de familieleden goed te volgen, maar toch hebben we twijfels of dit voor alle bewoners ook zo was. Teamleden, die in de nabijheid zaten, moesten regelmatig kernwoorden herhalen. Dit kon gedeeltelijk gelegen hebben aan de verstaanbaarheid van de voorzitter en/of andere deelnemers, leeftijdsgebonden gehoorverlies of andere invloeden zoals: stil praten, locatie, storende omgevingsgeluiden (bezoek, poets, ...), ... Een andere factor kan zijn dat het tempo van het overleg te hoog lag. Hiermee gaven de bewoners ons de indruk niet altijd goed te kunnen volgen.

Verslag

De zorgmanager zorgde voor het verslag. Deze werd uitgedeeld op de kamers van de bewoners, enkele weken na het overleg. De teamleden ontvingen geen verslag, omdat hier niet bij stilgestaan is en ze deze vraag ook niet rechtstreeks stelden aan de hoofdverpleegkundige.

4.4.3.2 Bevragingen (december 2014)

Bij de ervaringsexperten

De vragenlijst (bijlage 1) werd afgenomen bij beide ervaringsexperten, een maand na de gebruikersraad. Het gesprek gebeurde afzonderlijk, in de namiddag, op hun kamer. De vragenlijst werd mondeling afgenomen zodat de stellingen toegelicht konden worden. De ervaringsexperten konden meevolgen via een geprinte versie van de vragenlijst. Er werden schriftelijke aantekeningen van hun antwoorden en opmerkingen gemaakt. Uit het gesprek bleek dat beide ervaringsexperten overwegend tevreden waren over de voorbije gebruikersraad. Zij vonden dat ze voldoende en tijdig geïnformeerd waren over het tijdstip en de locatie van de gebruikersraad. Allebei vonden ze het positief dat de gebruikersraad in de activiteitenkalender was opgenomen. Volgens de ervaringsexperten konden agendapunten doorgegeven worden via de klachtenbus of via

personeelsleden. Dit waren niet de opgegeven richtlijnen, die tijdens het overleg zijn meegedeeld. Het melden van agendapunten aan personeelsleden, maakt het wel eenvoudiger voor de bewoner. Beide gaven aan persoonlijk uitgenodigd te zijn kort vóór het overleg. Ze gaven ook aan dat dit nodig was om hun te enthousiasmeren voor hun deelname. Volgens de ervaringsexperten leidde de persoonlijke uitnodiging kort vóór het overleg tot een grotere motivatie voor deelname. Wanneer we hun bevroegen over de begeleiding naar de gebruikersraad, gaven ze beiden aan dat ze dit zelfstandig konden. Ze konden ook niet met zekerheid zeggen of meer hulpbehoevende bewoners deze hulp wel kregen. Naar verstaanbaarheid van de voorzitter ondervonden beide geen probleem, hier dienen volgens hun ook geen maatregelen voor getroffen worden. Dit weerlegt het vermoeden dat we tijdens de observatie van de gebruikersraad hadden. Er werden maar 2 bewoners bevroegd, waardoor er geen conclusies kunnen getrokken worden voor de volledige doelgroep. Onze doelgroep van geriatrische ouderen kent echter een grote variabiliteit. Eén ervaringsexpert vond de aanwezigheid van teamleden heel positief, de andere vond de aanwezigheid van de hoofdverpleegkundige belangrijker. Na verdere bevraging over de reden waarom ze dit zo belangrijk vonden, kwamen er geen duidelijke antwoorden. Beide bewoners gaven aan dat de locatie geschikt was en dat er voldoende ruimte en zitplaats voorzien was. Vanuit mijn observaties bleek echter het tegenovergestelde. De bevraging zou misschien succesvoller zijn geweest wanneer het gesprek korter na de gebruikersraad had plaatsgevonden. Hierdoor is er minder verwarring mogelijk met andere activiteiten. Deze bemerking namen we mee naar de volgende bevraging.

Bij de teamleden

De teamleden vulden zelfstandig en schriftelijk de bevraging (bijlage 2) in. Uit de bevestigingen van de aanwezige teamleden (4), bleek dat er nog enkele verbeterpunten zijn. Alle bevestigde teamleden gaven aan dat ze geen agendapunten ontvingen. De meerderheid gaf aan dat ze enthousiast waren om deel te nemen, maar dat de locatie niet geschikt was. Er waren niet voldoende zitplaatsen en er was rumoer. Alle teamleden waren tevreden met het tijdstip waarop de gebruikersraad plaatsvond. Ze zijn het ook unaniem eens dat het aanbieden van drank het overleg aangenamer maakte. Het overleg was goed te volgen en goed verstaanbaar voor de teamleden. Het eventuele gebruik van een microfoon door de voorzitter werd niet positief gescoord. Ze denken niet dat dit een meerwaarde tijdens het overleg gaat bieden. Het gebruik van laptop en projectiescherm vonden ze wel een goed idee en had ervoor kunnen zorgen dat het overleg duidelijker te volgen was. Ze vonden het nuttig om teamleden te betrekken bij de gebruikersraad. Op deze manier zijn zij op de hoogte en kunnen ze onmiddellijk inspelen op aangehaalde punten tijdens het overleg. Er is echter maar 1 bevestigde die aangaf het verslag nadien ontvangen te hebben. Deze was wel uiterst positief over de weergave van het overleg.

Er waren op het einde van de bevraging 3 open vragen. Op de vraag 'Welk gevoel had je bij de voorbije gebruikersraad?' geeft 1 van de bevestigde aan dat sommige familieleden verrast waren met de toegenomen aanwezigheid van bewoners en dat tijdens het overleg toch bleek dat de mening van bewoners kan verschillen met deze van familieleden. Twee andere bevestigden gaven beiden aan dat de gebruikersraad met momenten nogal chaotisch en druk verliep. Er werd soms door elkaar gepraat en lang over futiliteiten gedaan. Over het algemeen waren het voornamelijk klachten die aan bod kwamen. Bij de 2^{de} vraag 'Waren er storende factoren tijdens het overleg? Zo ja, welke?' gaven 2 bevestigden opnieuw de ongeschikte locatie aan. Er zaten bewoners in de gang en er waren onvoldoende stoelen. De tafelopstelling was niet ideaal. Er stonden ook verschillende karren

(keuken, poets, ...) in de weg en er passeerde veel personeelsleden en bezoekers. Er werd op bepaalde momenten veel van onderwerp veranderd. Op de 3^{de} en laatste vraag 'Welke tips of aanbevelingen wil je geven voor de toekomstige gebruikersraad?' overlaptten de antwoorden. Deze waren: meer structuur, meer ruimte, drank/hapje aanbieden, op tijd starten en meer teamleden aanwezig laten zijn. Deze antwoorden komen overeen met de bevindingen van de projectleider (Mv. Borgers). Vanuit de observaties van de projectleider, de bevindingen van de ervaringsexperten en deze van de aanwezige teamleden werden enkele aanbevelingen gedaan voor de volgende gebruikersraad.

4.4.3.3 Aanbevelingen (december 2014)

Enkele aanbevelingen naar de toekomstige gebruikersraden na deze observatie:

- In de toekomst is het aangewezen om de rol van voorzitter en notulist te scheiden. Beide rollen vervullen is een zware taak. Er kan een ander teamlid aangesteld worden om te notuleren.
- Enkele leden van het interdisciplinair team uitnodigen. Het overleg kan ingepland worden in het uurrooster. Hun een uitnodiging met agendapunten bezorgen, zodat zij zich ook eventueel kunnen voorbereiden of de uitnodiging en de agendapunten ophangen in het verpleeglokaal.
- In de toekomst kunnen de gebruikersraden per afdeling gescheiden worden. Iedere afdeling heeft zijn eigen interdisciplinair team, dus is het aangewezen om deze gebruikersraden met bewoners en team gescheiden te houden. Zo houdt men het aantal deelnemers beperkter. Het overleg kan dan plaatsvinden op de desbetreffende afdeling. Op deze manier is de verplaatsing naar de locatie minder ver en ligt de drempel om deel te nemen lager.
- De bewoners kunnen de agendapunten mondeling doorgeven aan een teamlid of tijdens een namiddagactiviteit. In Triamant zorgt het EKA-team voor de ontwikkeling van het 'Triakrantje'. Hierin kan gevraagd worden naar de agendapunten. Er kan een strookje voorzien worden om bepaalde agendapunten te noteren of thema's te kiezen en in te dienen. De ergotherapeut kan sommige bewoners helpen met het invullen van het strookje en kan dan zo polsen achter hun agendapunten voor de komende gebruikersraad.
- De gebruikersraad in de namiddag laten doorgaan was al een vooruitgang. Er waren opvallend meer bewoners aanwezig. Dit tijdstip zouden we zo behouden in de toekomst.
- De gebruikersraad inplannen op de wekelijkse activiteitenkalender zorgde voor een toename van leden. Dit zo aanhouden voor toekomstige gebruikersraden.
- De bewoners stimuleren tot deelname. Vóór de aanvang iedere bewoner persoonlijk uitnodigen en zo nodig begeleiden naar de locatie.
- Een andere locatie dan de dagzaal zou rustiger zijn, minder passage van personeelsleden en niet-deelnemende bewoners. Daarna de geplande locatie aanhouden, om misverstanden te vermijden.
- Het aanbieden van een tas koffie met een koekje of een frisdrank maakt het gebeuren aangenamer en nodigt meer uit.
- Voldoende tafels en stoelen voorzien. Deze opstellen in een ovale of rechthoekige vorm, zodat iedereen betrokken wordt.
- De structuur van het overleg is overzichtelijk. Indien er bepaalde thema's besproken worden, dienen de betrokken teamleden bij voorkeur aanwezig te zijn.

- Het gebruik van een microfoontje kan ervoor zorgen dat de boodschap beter verstaanbaar wordt voor de bewoners.
- Gebruik maken van een laptop en een projectiescherm, door de notulist, kan ervoor zorgen dat de bewoners beter kunnen volgen.
- Het tempo afstemmen op de oudere doelgroep.
- Het verslag beschikbaar stellen voor het interdisciplinair team, door het bijvoorbeeld uit te hangen op de verpleegpost of digitaal beschikbaar te stellen.
- Door het organiseren van een familieraad kan er aan de behoeften van familieleden tegemoet gekomen worden. Deze familieraad kan dan terug in de avond en in de lobby doorgaan.

4.4.3.4 Overleg (december 2014)

Na de verwerking van bovenstaande aanbevelingen werd er een vergadering georganiseerd met de hoofdverpleegkundige/inhoudsdeskundige, de zorgmanager en mijzelf. Hier werden de observaties, bevragingen en aanbevelingen besproken. Verder werden er voorstellen gemaakt om toekomstige gebruikersraden te herorganiseren op het vlak van leden, locatie en verslag.

Leden

Bij aanvang van de volgende gebruikersraad zal de aanwezigheid van de projectleider (mijzelf) geduid worden. Hierbij wordt het ook duidelijk waarom ik tijdens de gebruikersraad observeer. Wanneer we bewoners zelf agendapunten laten inzenden, dan gaat hier waarschijnlijk weinig respons op komen. Uit de bevraging met de ervaringsexperts blijkt dat ze niet weten hoe ze deze agendapunten kunnen doorgeven. Een andere mogelijkheid is om tijdens een activiteit, 1 week voordien, bij bewoners te polsen naar mogelijke agendapunten. De gebruikersraad mag geen opeenvolging van klachten zijn, hiervoor is er een klachtenbus.

De zorgafhankelijkheid speelt ook een rol bij de aanwezigheid van bewoners op de gebruikersraad en het doorgeven van agendapunten, dit dienen we mee in acht te nemen. Als we naar de Katz-scores kijken zijn er veel fysiek en psychisch zorgafhankelijke ouderen binnen Bigarreau. Van de 46 bewoners scoort er 54% een score C of Cd.

In de toekomst zou Triamant ervoor opteren om het EKA-team de gebruikersraad te laten organiseren en leiden. Hierna kan het verslag met het beleid besproken worden. Momenteel is dit geen optie, omdat bewoners en familieleden de aanwezigheid van de zorgmanager of een ander directielid verwachten.

Locatie

De leidinggevendenden geven de voorkeur aan de gebruikersraad op de afdeling te laten doorgaan. Toch was de dagzaal (gelijkvloers) niet de ideale locatie. De lobby is niet centraal, niet privé en niet toegankelijk genoeg voor de bewoners. Daarom gaat de volgende gebruikersraad in de dagzaal op het eerste verdiep door, deze hoort ook tot de afdeling Bigarreau. Het aanbieden van drank en eventueel een koekje vormt ook geen probleem. De ergotherapeut gaat de ruimte waar de gebruikersraad doorgaat voorbereiden. Het opstellen van de tafels en de stoelen in een grote kring, maar ook het uitprinten en uitdelen van de agendapunten kan voor meer structuur zorgen.

Verslag

Het verslag van de gebruikersraad zal digitaal beschikbaar zijn. Het wordt op de server geplaatst en opengesteld voor alle teamleden. We moeten ook stilstaan bij het nut van alles schriftelijk af te drukken. Het is natuurlijk niet de bedoeling om onnodig papier te verspillen, als we op andere manieren teamleden of bewoners kunnen bereiken op een milieubewustere manier.

4.4.3.5 Observaties (maart 2015)

Leden

De voorzitter van de gebruikersraad was opnieuw de zorgmanager. De hoofdverpleegkundige notuleerde en maakte het verslag nadien. Er waren 14 bewoners aanwezig en 5 teamleden, dit zijn 4 bewoners meer t.o.v. december 2014. De aanwezige teamleden waren de hoofdverpleegkundige, verpleegkundige, 2 zorgkundigen en de ergotherapeut, dit is hetzelfde aantal teamleden als bij de gebruikersraad van december 2014. De bewoners wisten niet goed wat de gebruikersraad inhield, maar waren na enige duiding wel te enthousiasmeren. Deze keer waren er geen familieleden aanwezig. De familieleden die meestal aanwezig zijn op de gebruikersraad waren er niet. Sommige van deze hun familielid (bewoner) lag in het ziekenhuis tijdens dit overleg. Dit kan hun afwezigheid verklaren.

Locatie & timing

De gebruikersraad ging door op de vooraf aangegeven locatie. Alle leden waren op tijd aanwezig. De locatie was de dagzaal op de eerste verdieping. De ergotherapeut had de ruimte voorbereid, de tafelopstelling was in een u-vorm en er stonden kopjes gereed en thermossen om koffie uit te schenken. Er was voldoende zitplaats voorzien. De gebruikersraad vond opnieuw in de namiddag plaats, om 14.30 u.

Agendapunten

Er werd op het vorig overleg aangegeven dat de agendapunten 10 dagen op voorhand doorgegeven worden. De hoofdverpleegkundige had geen agendapunten ontvangen. Er werd in dit geval dan ook geen agenda opgemaakt en uitgedeeld. Het op voorhand doorgeven van agendapunten is voor bewoners misschien niet duidelijk genoeg of te complex. Familieleden hadden bij de gebruikersraad van december 2014 wel hun behoefte geuit voor het insturen van agendapunten.

Structuur

De structuur van het vorig overleg werd aangehouden. Eerst werd bevraagd naar het vorig verslag en of het goedgekeurd kon worden. Daarna kwamen de thema's maaltijdgebeuren, verzorging, onderhoud en techniek, activiteiten en varia aan bod.

Verstaanbaarheid

Er werd geen gebruik gemaakt van een microfoon of projectiescherm, waarop de notulen werden geprojecteerd. Door de afwezigheid van familieleden werd er minder door elkaar gepraat, trager gepraat en duidelijker gearticuleerd. De locatie was geschikter, er waren minder storende omgevingsgeluiden, zoals: poetskarren, koffiekar, werkmannen, afwasmachine, ... Door deze factoren toonden de bewoners ook meer inbreng. Hierdoor hadden wij (inhoudsdeskundige en

mijzelf) de indruk dat de bewoners het overleg veel duidelijker konden volgen en verstaan.

Verslag

Het verslag werd opgemaakt door de notulist. De bewoners ontvingen opnieuw het verslag op de kamer. De teamleden konden het verslag digitaal raadplegen op de server.

4.4.3.6 Bevragingen (maart 2015)

Bij de ervaringsexperten

De vragenlijst werd bij beide ervaringsexperten opnieuw afgenomen. Ten opzichte van de vorige bevraging werd de stelling van het microfoontje weggelaten, doordat geen enkele bevragee dit nuttig vond. De bevraging vond ditmaal enkele dagen na het overleg plaats, zo zaten de details nog recent in het geheugen van de ervaringsexperten. Het gesprek met de ervaringsexperten gebeurde opnieuw afzonderlijk, in de namiddag en op hun kamer. Uit het gesprek bleek dat beide ervaringsexperten de stellingen positiever scoorden dan na de vorige gebruikersraad. Er bleef enige onduidelijkheid over het vooraf doorgeven van agendapunten en de wijze waarop ze dit konden doen. Bij verdere bevraging kon geen van beide me hierop antwoorden. De volgende stellingen van de vragenlijst werden positief gescoord. Ze waren allebei enthousiast om deel te nemen aan het overleg. Dit om op de hoogte te blijven en te kunnen communiceren met de zorgmanager. De frequentie van het overleg is voldoende. Als het vaker zou plaatsvinden wordt het uiteindelijk eentonig en blijft men hetzelfde herhalen volgens de ervaringsexperten. Ze gaven allebei aan dat het projecteren van de notulen andere bewoners kan helpen om het overleg te volgen. Daar dit voor hun een visuele prikkel is, zijzelf lieten te kennen hier geen nood aan te hebben. Als we hun bevroegen naar het gevoel dat ze hadden bij de voorbije gebruikersraad, gaven ze aan dat de gebruikersraad goed verliep en dat iedereen tevreden was. Ze uitten hun vertrouwen in het gevolg dat gaat gegeven worden aan hetgeen besproken is.

Beide ervaringsexperten gaven aan dat er bewoners aanwezig waren, die amper inbreng hadden tijdens het overleg. Als we hun bevroegen naar storende factoren tijdens het overleg gaven ze aan dat de locatie geschikt was en dat er geen storende omgevingsgeluiden waren. Ze vonden de groep soms wel te zwijgzaam. Deze bewoners waren wel geïnteresseerd om deel te nemen, maar keken dan de kat uit de boom. Misschien verstonden of begrepen ze niet wat gezegd werd of waren te timide om in groep te spreken. Het overleg verliep in hun beleving wel rustiger en gestructureerder door de afwezigheid van familieleden. Deze praatten bij het overleg in december soms door elkaar, wat kan gezorgd hebben voor onduidelijkheid bij de andere deelnemers. Ze hadden allebei geen aanbevelingen meer mee te geven naar de toekomstige gebruikersraden.

Bij de teamleden

De teamleden hadden opnieuw zelfstandig en schriftelijk de bevraging ingevuld. Er werden 4 teamleden (hoofdverpleegkundige, verpleegkundige, ergotherapeut en zorgkundige), bevraged. Het merendeel van de bevragee gaf aan op voorhand uitgenodigd te zijn voor de gebruikersraad. Alle bevragee teamleden gaven aan dat ze geen agendapunten ontvingen. Dit doordat er geen agendapunten op voorhand werden doorgegeven. Op de uitnodiging die ophing stonden wel de overkoepelende thema's van iedere gebruikersraad vermeld. Het merendeel van de teamleden gaf

aan dat ze enthousiast waren om deel te nemen, 1 iemand had de vraag niet beantwoord. De locatie van de gebruikersraad werd positief gescoord. Het was voldoende rustig en er was voldoende ruimte. Alle teamleden zijn ook tevreden met het tijdstip waarop de gebruikersraad plaatsvond. Ze zijn het allen eens dat het aanbieden van drank het overleg aangenamer maakte. Het overleg was tevens goed te volgen en goed verstaanbaar. De meeste teamleden hadden geen mening over het gebruik van een laptop en projectiescherm, 1 iemand had de vraag niet beantwoord. Ten opzichte van de vorige gebruikersraad en de bijgaande bevraging staan ze er duidelijk niet meer zo positief achter deze stelling. Dit doordat de locatie meer geschikt was, waardoor het overleg rustiger verliep en duidelijker te volgen was en er dan ook minder nood aan dit hulpmiddel werd geacht. Ze vonden het nog steeds nuttig om teamleden te betrekken bij de gebruikersraad, voor dezelfde redenen als voordien. De helft van de teamleden gaf aan geen verslag ontvangen te hebben van de gebruikersraad, de andere 2 hadden geen mening hierover. Hier is duidelijk nog een communicatieprobleem naar het team toe. Zij zijn niet voldoende op de hoogte over het terugvinden en het raadplegen van de verslagen via het computernetwerk.

Er waren op het einde van de bevraging 3 open vragen, deze werden ditmaal amper beantwoord. Op de vraag 'Welk gevoel had je bij de voorbije gebruikersraad?' gaf 1 van de bevrageerde aan: "*beter gevoel, allemaal bewoners, eigen inbreng, doel bereikt!*". De andere hadden niets ingevuld. Bij de 2^{de} vraag 'Waren er storende factoren tijdens het overleg? Zo ja, welke?' had niemand iets ingevuld. Op de 3^{de} en laatste vraag 'Welke tips of aanbevelingen wil je geven voor de toekomstige gebruikersraad?' vroeg 1 teamlid voor de agendapunten op voorhand te ontvangen. De andere schreef: "*Doe zo verder*".

4.4.3.7 Aanbevelingen (maart 2015)

Enkele aanbevelingen naar de toekomstige gebruikersraden na deze observaties en bevragingen:

- Er blijkt na de laatste gebruikersraad al minder nood te zijn naar het projecteren van de notulen. Het blijft echter nog een mogelijkheid om dit in de toekomst op te nemen of te proberen, zodat de leden gemakkelijker het overleg kunnen volgen.
- In de toekomst wordt er verwacht dat enkele van de aanwezige teamleden op de afdeling het overleg komt bijwonen, zonder een nadrukkelijke uitnodiging. Dit is nog niet voor alle teamleden duidelijk. Dit kan nog eens gecommuniceerd worden op de volgende teamvergadering.
- Het raadplegen van het digitaal verslag kan toegelicht worden tijdens een teamvergadering, zodat iedereen hiervan op de hoogte is.
- Uit de voorgaande gebruikersraad blijkt dat bewoners of familieleden agendapunten niet uit zichzelf op voorhand doorgeven. Hier kan actief op ingewerkt worden door de bewoners voordien te bevragen. Dit kan op verschillende manieren opgenomen worden, bijvoorbeeld tijdens een namiddagactiviteit of via het Triakrantje. Ook teamleden of directie kunnen enkele agendapunten aanbrengen. Wanneer er agendapunten zijn, kunnen deze uitgehangen worden op de afdeling.
- Er kan eventueel ook een familieraad in de avond georganiseerd worden, om aan hun noden tegemoet te komen.

4.4.3.8 Overleg (maart 2015)

Na verwerking van bovenstaande observaties, bevestigingen en aanbevelingen zaten we (zorgmanager, inhoudsdeskundige/hoofdverpleegkundige en mijzelf) nog eens kort samen om dit te bespreken. Nu leidde de directie het overleg, omdat familieleden de noodzaak aangaven om via deze manier in contact te staan met de directie. We zien nu echter bij de laatste gebruikersraad, dat voornamelijk bewoners aanwezig waren. Als deze tendens zo aanhoudt is het een optie dat de animatrice de leiding overneemt, zij kent de bewoners beter en kan beter op hun capaciteiten inspelen. Voor deze wijziging kan advies gevraagd worden tijdens een volgende gebruikersraad. Indien deze wijziging uiteindelijk wordt ingevoerd, dient er nadien wel een overdracht plaats te vinden tussen de animatrice en de directie.

Leden

Bij de laatste gebruikersraad waren er geen familieleden meer aanwezig, terwijl dit bij de voorgaande een groot deel van de leden waren. Zij hebben misschien wel de nood om dingen te kunnen bespreken, maar doen dit liever samen met anderen familieleden en een directielid. Het uur van plaatsvinden kan momenteel een heikelpunt zijn voor familieleden. Dan is een familieraad in de avond een oplossing. De directie staat hiervoor open.

In de toekomst moet de gebruikersraad nog meer gekendheid winnen tussen de bewoners. Sommige bewoners zijn nog moeilijk te enthousiasmeren om deel te nemen. We merkten wel al een verschil tussen de gebruikersraad van december 2014 en deze van maart 2015. Toch is het nog niet voor iedereen duidelijk wat de gebruikersraad inhoudt. Hier kan tijdens een andere namiddagactiviteit over gesproken worden, zodat de bewoners de term kennen wanneer deze op de activiteitenkalender staat vermeld. Wanneer de animatrice in de toekomst de gebruikersraad zou leiden, zou deze ook de bewoners kunnen stimuleren. Zij kent de bewoners beter en weet hoe ze welke bewoner het beste benadert of stimuleert.

4.4.4 Resultaat aan het einde van de bachelorproef

In onderstaande tabel (zie tabel 4.) wordt een visueel overzicht weergegeven van de hierboven besproken gebruikersraden.

Tabel 4. Vergelijking plaatsgevonden gebruikersraden

	Vóór de bachelorproef September 2014	December 2014	Maart 2015
Leden	<ul style="list-style-type: none"> - 1 bewoner - 12 familieleden - hoofdverpleegkundige had zich verontschuldigd - zorgmanager - 2 directieleden - geen andere teamleden 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 bewoners - 7 familieleden - hoofdverpleegkundige - zorgmanager = voorzitter en notulist - 4 teamleden 	<ul style="list-style-type: none"> - 14 bewoners - 0 familieleden - hoofdverpleegkundige = notulist - zorgmanager = voorzitter - 5 teamleden
Locatie	lobby (open en grote ruimte aan het onthaal van Triamant)	dagzaal op het gelijkvloers van afdeling Bigarreau	dagzaal op de eerste verdieping van afdeling Bigarreau
Tijdstip	18.30 u.	14.30 u.	14.30 u.
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> - niet gevraagd om agendapunten op voorhand door te geven - leden ontvingen geen agenda voor aanvang 	<ul style="list-style-type: none"> - agendapunten 5 dagen op voorhand doormailen naar hoofdverpleegkundige (weinig respons) - leden ontvingen geen agenda voor aanvang 	<ul style="list-style-type: none"> - agendapunten 10 dagen op voorhand doorgeven (geen respons) - geen agendapunten doorgegeven - leden ontvingen geen agenda voor aanvang
Structuur	<ul style="list-style-type: none"> - bespreking vorig verslag - maaltijdgebeuren - verzorging - onderhoud/techniek - activiteiten - varia 	<ul style="list-style-type: none"> - bespreking vorig verslag - maaltijdgebeuren - verzorging - onderhoud/techniek - activiteiten - varia 	<ul style="list-style-type: none"> - bespreking vorig verslag - maaltijdgebeuren - verzorging - onderhoud/techniek - activiteiten - varia
Verslag	<ul style="list-style-type: none"> - bewoners ontvingen een verslag op de kamer 	<ul style="list-style-type: none"> - bewoners ontvingen een verslag op de kamer 	<ul style="list-style-type: none"> - bewoners ontvingen een verslag op de kamer

	- teamleden ontvingen geen verslag	- teamleden ontvingen geen verslag	- teamleden konden het verslag raadplegen op de server
Varia	- er werd drank aangeboden	- er werd geen drank aangeboden	- er werd drank en een koekje aangeboden

4.4.5 Toekomst

In de toekomst kunnen we de grote lijnen zoals de gebruikersraad nu doorgaat behouden. Er zijn al enkele positieve wijzigingen, zoals: de locatie, het tijdstip, het inplannen op de activiteitenkalender, persoonlijk uitnodigen en het aanbieden van drank. Er blijft nog steeds vraag naar het op voorhand ontvangen van agendapunten. Hierin dient nog meer duidelijkheid en ondersteuning gecreëerd te worden voor de bewoners.

In de toekomst bestaat er de mogelijkheid dat de gebruikersraad door de animatrice wordt geleid. Zij heeft nauwer contact met de bewoners en kan beter op hun inspelen. Er is dan wel nadien noodzaak aan een overdracht tussen animatrice en zorgmanager.

Wanneer familieleden aangeven toch nood te hebben aan een apart overleg, kan er een familieraad in de avond georganiseerd worden.

Er moet naar de teamleden duidelijk gecommuniceerd worden dat ze vriendelijk uitgenodigd worden op toekomstige gebruikersraden, wanneer ze aanwezig zijn op de werkvloer. De uitnodiging hangt op aan de verpleegpost. Het digitaal raadplegen van het verslag heeft voor velen nog duiding nodig, dit kan binnen een volgende teamvergadering.

Wij zijn bereid om in de toekomst de gebruikersraden blijven op te volgen, zodat de continuïteit van dit project gegarandeerd is.

4.5 Wensboom

4.5.1 *Situatie vóór de bachelorproef*

Vóór de opstart van deze bachelorproef was er geen wensboom aanwezig. Er was ook geen klachtenregister of klachtenbus aanwezig, langs waar men opmerkingen of klachten kon doorgeven. Een klachtenbus is er wel sinds de opstart van deze bachelorproef. Hier wordt echter weinig gebruik van gemaakt door de bewoners en heeft een negatieve conotatie. De klachtenbus staat in de lobby, aan het onthaal. Veel bewoners zijn hiervan niet op de hoogte of komen amper in de lobby. Via een wensboom werd getracht op een luchtige en positieve manier bewoners te empoweren en actief laten na te denken over hun wensen, ... Het idee ontstond na een werkveldbezoek in het revalidatiecentrum 'Plataan' in Heerlen.

4.5.1.1 Werkveldbezoek

Plataan is een onderdeel van de overkoepelende organisatie Sevagram, een zorggerichte organisatie, die in verschillende regio's mensgerichte zorg aanbiedt. Aan het onthaal word je verwelkomd door een plataan, een decoratiestuk uit hout gemaakt. Je kan een blanco blaadje uit de mand eronder halen en hier iets opschrijven. Je kan er je wensen, je dromen of dankbetuigingen op noteren om het daarna in de boom te hangen. De blaadjes waren in herfstkleurtjes, wat voor een mooi seizoensgebonden initiatief zorgt (Sevagram).

Sevagram is gebaseerd op het Planetree-concept. Planetree is in 1978 ontstaan in de Verenigde Staten. Het doel was en is nog altijd om zorgorganisaties om te vormen tot organisaties waarin het beste van hotel, ziekenhuis en thuis samenkomen. Het concept is ontstaan uit de visie van Angelica Thieriot. Haar droom was dat een ziekenhuis een plaats zou zijn waar de hele persoon (lichaam, geest, en ziel) wordt ondersteund. Het symbool van de plataan is nadien gekozen omdat Hippocrates, de oprichter van de moderne geneeskunde, zijn leerlingen hieronder onderwees (Frampton, 2009).

Het planetree-concept berust op 3 pijlers: 'betere zorg', 'helende omgeving' en 'gezonde organisatie'. Onder de eerste pijler 'betere zorg' valt menselijke interactie en liefdevolle bejegening. Dit door te luisteren, aandacht te hebben, de persoon met naam aan te spreken, ... Dit kan je al tonen in hele kleine dingen. De cliënt heeft de eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie. Door de cliënt inspraak en meer inzage te geven wordt dit bekomen (planetree, 2014). Hierin zien we de methodiek van empowerment terug en onze doelen binnen dit project. De tweede pijler 'helende omgeving' pleit voor menswaardige technologie, waarvan deze uitgaat van de mens en niet vervreemdend werkt. Ook vrienden en familie spelen een niet te onderschatten positieve rol in dit proces. Het is dan ook de bedoeling dat hun betrokkenheid wordt gestimuleerd, zoals bv. cliëntgestuurde bezoektijden (planetree, 2014). Binnen ons project wordt de familie betrokken bij de gebruikersraad en de wensboom. De wensboom bepaalt mee het beeld van de 'omgeving' en gaat uit van de mensen. De derde pijler is 'gezonde organisatie', deze pijler heeft weinig betrekking op deze bachelorproef en lichten we daarom niet verder toe.

Door de informatie van het planetree-concept vonden we de plataan langs het onthaal een heel leuk en mooi initiatief. Er wordt op een leuke en decoratieve wijze gehoord naar de cliënt, mantelzorger, bezoeker en medewerker. Het is ook de beeltenis van het concept dat de zorgorganisatie uitdraagt.

4.5.1.2 Doel

Het doel is om op een luchtige en positieve manier bewoners te empoweren en actief te laten nadenken over hun wensen. In Triamant heeft men gekozen om de afdelingen naar fruitbomen te noemen. Dit is niet misplaatst, omdat we gelegen zijn in de mooie Haspengouwse fruitstreek. De 3 afdelingen heten als volgt: Bigarreau, Reinette en Conference of te wel een kersenras, appelras en perenras. Wij (inhoudskundige en mijzelf) zijn werkzaam op de afdeling Bigarreau, vandaar ook de keuze om het project binnen deze afdeling op te starten. De wensboom symboliseert dan een kersenboom en kan per seizoen aangepast worden. Het is een manier om bewoners, familie en personeelsleden te doen nadenken over: wensen, dromen, overtuigingen, suggesties, dankbetuigingen, ... Dit creëert de mogelijkheid om je inspraak op een creatieve en positieve manier te vergroten.

4.5.2 Ondernomen stappen tijdens de bachelorproef

4.5.2.1 Opzet

Omwille van de duurzaamheid hebben we gekozen voor een zelfgemaakte wensboom i.p.v. een natuurlijke boom. We maakten de wensboom uit hout vanwege het natuurlijke en warme effect. Een zelfgemaakte boom is gemakkelijker in onderhoud, overleeft beter binnenhuis en is een hygiënischer alternatief.

Het werd een halve wensboom, zo kon de achterzijde van de boom tegen een muur geplaatst worden (zie bijlage 5). De voorkant van de boom konden we meer dimensie geven door te werken met extra houtpanelen. Deze werden allen figuurgezaagd. Deze meerdere panelen zorgden tevens voor een betere stabiliteit van de boom en creëerde extra ruimte voor takken (en dus ook voor wensen). Door pianoscharnieren tussen de verschillende panelen te plaatsen, kan de boom gemakkelijker verplaatst worden en indien nodig gestockeerd worden. We kozen voor MDF-platen, daar deze gemakkelijk te bewerken zijn en voordelig. Na het uitzagen van de boom en het schuren van de randen werden de panelen geleverd om het een reëlere kijk te geven (bijlage 5).

De boom is ongeveer 220 cm hoog, hierdoor komt hij levensecht over en valt hij meer in het oog. De kruin lieten we beginnen op ongeveer 120 cm. Hierdoor zijn de onderste takken ook nog bereikbaar voor bewoners die rolstoelafhankelijk zijn.

De figuren, om in de boom te hangen, werden op dik papier geprint en uitgeknipt. Door er een lintje in de gepaste kleur door te halen, kon deze figuur in de boom opgehangen worden. Hierbij hebben de bewoners ons geholpen: het uitknippen van de figuren, gaatjes perforeren en de lintjes erdoor halen. De mandjes werden met een touw aan een tak bevestigd, waardoor de bewoners zich niet moeten bukken.

4.5.2.2 Promotiemateriaal

Om de wensboom goed te introduceren en bekendheid te geven, werden flyers gemaakt. Deze werden via het computerprogramma 'word' opgemaakt en recto verso op A5-papier afgedrukt (bijlage 6). De flyers werden opgeleukt met fotomateriaal en uitgedeeld op de kamers, van de bewoners. Er hingen grotere exemplaren aan de verpleegpost, om collega's en bezoekers te informeren. Op dit promotiemateriaal stond er beknopte informatie:

- Wat
 - *De wensboom geeft je de kans om wensen, dromen of dankbetuigingen op een originele manier te uiten. Dit creëert de mogelijkheid je inspraak binnen Triamant op een positieve manier te vergroten.*
- Waar
 - *Op beide afdelingen van Bigarreau is een wensboom/kersenboom terug te vinden.*

- Hoe
 - *Neem een blaadje uit de mand, die aan de boom hangt, schrijf je boodschap hierop (met naam of anoniem) en hang het met het lintje in de boom.*
- Wie
 - *De wensboom is voor iedereen bedoeld: bewoners, familie, personeel en bezoekers. Dus allen aan de slag!*

Om toch wat ruimere uitleg rond de wensboom te geven, is er een informatieblad bij de wensboom geplaatst. Dit werd op A3-formaat en op ooghoogte gehangen (bijlage 7), hierdoor werd het gemakkelijker leesbaar voor de bewoners. Op het informatieblad wordt kort verteld wat de geschiedenis, toepassingen en de symboliek van een (wens)boom zijn. Hier volgt een gedeelte van deze tekst zoals ze op het informatieblad staat: *'Een wensboom is een magische boom, die volgens bijgeloof wensen kan doen uitkomen. Wensbomen komen voor over de hele wereld. In verschillende culturen en met verschillende toepassingen. Er kunnen briefjes ingehangen worden, maar soms gebeurt dit ook met lintjes, spijkers, munten, snoepjes of kaarsen. In India worden er lappen stof en kledingstukken in heilige bomen geplaatst om genezing van de zieken te bekomen (wensboom, 2013). Een boom staat symbool voor kracht, groei en wijsheid. Het is een verbinding tussen hemel en aarde. Hij is vastgeworteld in de aarde en reikt tot in de hemel. In een boom maken ook vogels hun nest en verzorgen hun kinderen. De vogels zijn vrij in hun keuze en vinden in de boom bescherming en een rustplaats (Landman, 2012). Welke keuzes willen jullie maken? Welke mogelijkheden zijn er nog? Waar heb je zin in? Waar sta je achter?'* Verder volgt er op het informatieblad meer uitleg over dit project, het doel, hoe we het gaan aanpakken, ... De antwoorden hierop zijn terug te vinden in dit onderdeel van het project.

4.5.2.3 Hoe de wensboom blijvend gebruiken?

Veel bewoners hebben hulp nodig bij het noteren en/of met het ophangen van de wens. Het is dan ook aan het hele team om hierbij te helpen of te begeleiden. Wanneer bewoners dankbetuigingen willen opschrijven, is het aangewezen om deze algemeen te houden. Wanneer er specifieke naambenoemingen in de boodschap staan, kan dit nadien voor wroeging zorgen tussen personeelsleden. Wanneer ze een bepaald persoon willen bedanken, richten ze zich beter persoonlijk tot deze.

We hebben de wensbomen in een hoek van de dagzaal geplaatst, omdat deze de doorgang op de gang niet mogen belemmeren. Een andere optie was het kleinere dagzaaltje, waar bewoners regelmatig samenkomen. Hier is ook een groot terras, waar bewoners bij mooi weer graag vertoeven. Dit kan ervoor zorgen dat de blaadjes die in de boom hangen wegwaaien.

De wensboom kan heraangekleed worden (bijlage 8) in een nieuwe thema bij elke seizoenswissel. Deze activiteit wordt dan bij de bewoners opgenomen, met de ondersteuning van het EKA-team. Zo kunnen mobiele bewoners de wensen uit de boom verzamelen. Dit kan eventueel onder begeleiding van de kinesist, die kan vanuit haar standpunt bepaalde oefeningen eraan koppelen. Andere kunnen de wensen dan weer luidop voorlezen in de groep. Deze wensen worden nadien besproken en ook

de mogelijkheden hierrond. Tijdens een volgende activiteit worden er dan nieuwe kaartjes gemaakt, naargelang het seizoen. De bewoners kunnen ineens al aangemoedigd worden om na te denken over wensen, ideeën, suggesties, dankbetuigingen,

EKA-overleg

We hebben het gebruik van de wensboom besproken met het volledige EKA-team. Hierbij hadden we het vooral over de inbreng/kijkpunt van de verschillende disciplines. Er werd besproken waar we de bomen gingen plaatsen, hoe we de activiteit konden organiseren, hoe we de wensboom blijvend konden introduceren en wat we dan konden doen bij de wensen die erin hingen.

Tijdens de bespreking met het EKA-overleg koos men om de activiteit over de wensboom op 30 april in te plannen. Er werd bewust geopteerd voor deze datum, omdat er voldoende tijd is voor bewoners en bezoekers om kennis te maken met de wensboom. In tussentijd zal er tijdens andere activiteiten op de wensboom ingespeeld worden. Tijdens praatcafés kan er naar wensen of ideeën gevraagd worden met betrekking tot het gekozen thema, deze kunnen dan ineens (met hulp) genoteerd en in de boom gehangen worden. Tijdens individuele momenten met een bewoner kan men deze aanzetten tot nadenken. De kinesist kan tijdens haar therapie met de bewoner tot aan de boom wandelen en deze begeleiden bij het ophangen van de wens. Dit is ook niet enkel een taak van het EKA-team, maar van het volledige interdisciplinaire team. Als verzorging of verpleging komen wij het meeste in contact met de bewoner en kunnen we onze gesprekjes wel wat bijsturen. Het is misschien in het bijzonder aan de aandachtspersoon van deze bewoner om hier extra oog voor te hebben. Het blijven stimuleren van teamleden hiertoe zal nodig zijn. Zo kunnen we de missie en visie van Triamant ook tot stand houden.

Wat doen we bij de wensen? We bundelen ze samen en hangen deze collage op. Een bedenking hierbij is dat je dan in de zomer met bloesemvormen in je collage zit of kersen in de winter. De briefjes kunnen ook samengehangen worden in een boek. De leukste of origineelste kunnen gekozen worden om in een affiche te gebruiken. Deze poster wordt dan in Triamant opgehangen. Het is persoonlijker en aangrijpender als de schrijfstijl van de wensen wordt behouden. Door de briefjes in te scannen en de tekst te selecteren is dit mogelijk. Het is natuurlijk ook leuk om zelf met knip en plakwerk een affiche te maken, dit kan binnen een activiteit.

Bij realiseerbare wensen zijn de volgende items van toepassing: het financiële, de veiligheid en de gezondheidstoestand van de bewoner moeten het mogelijk maken. Tevens is het noodzakelijk om dit met de familie en de aandachtspersoon van de bewoner te bespreken. Afhankelijk van de wens is een overleg met hoofdverpleegkundige of directie aangewezen. Iedere betrokkene moet bereid zijn tot medewerking.

4.5.2.4 Koffieklets rond de wensboom

Ongeveer een maand na het plaatsen van de wensbomen werd er een namiddagactiviteit georganiseerd om bewoners te informeren en te stimuleren tot hun medewerking. Op deze manier hebben ze voldoende tijd gehad om kennis te maken met de wensboom. De activiteit vond plaats in de dagzaal op het gelijkvloers, langs de wensboom. Er waren 13 bewoners aanwezig en er heerste een gezellige sfeer. De koffie werd geschonken in een mooi antieken servies. De zelfgebakken cake van de bewoners maakte de koffieklets compleet. De animatrice wist hoe ze de sfeer kon opdrijven tot een gezellige en goede namiddagactiviteit. Ze betrok de bewoners in een gesprek over de koffiemomenten van vroeger, wanneer het goede servies uit de kast werd gehaald, ... Hierna werd er een korte uitleg gegeven over het doel van deze activiteit. De animatrice nam het bijhorende informatieblad van de wensboom en las dit voor. Bewoners konden hierna hun boodschap meedelen, deze werd door de animatrice genoteerd op een bloesemblaadje. Een mobiele bewoner hing de bloesemblaadjes in de boom. Er werd aangegeven dat het waarmaken van wensen niet altijd mogelijk is, maar het uiten ervan ook al deugd kan doen. Er werd beeldmateriaal tijdens deze 'koffieklets' genomen (bijlage 3).

4.5.2.5 Namiddagactiviteit wensboom

Naar het einde van de bachelorproef vond de namiddagactiviteit plaats, waarbij de wensen uit de boom gehaald werden. Dit werd dus vervroegd vanwege deze bachelorproef. Normaalgezien zou deze plaatsvinden rond 21 juni, bij de officiële start van de zomer. De bewoners werden toegelicht om desoriëntatie in tijd te voorkomen. De namiddagactiviteit rond de wensboom stond ingepland op de activiteitenkalender. Vóór aanvang van de activiteit werden de bewoners persoonlijk uitgenodigd en begeleid naar de locatie. Het oud servies werd terug bovengehaald om de gezellige sfeer opnieuw te bekomen. De wensen werden verzameld en de animatrice en enkele bewoners lazen deze vervolgens luidop voor. De bewoners hadden de mogelijkheid hierop te reageren. We merkten dat de bewoners geëmotioneerd waren bij het voorlezen van de boodschappen. Sommige kregen de tranen in hun ogen. Er werden ook levensverhalen en herinneringen uitgewisseld. Zo stonden sommige bewoners versteld van het verhaal achter een wens van een medebewoner. In totaal waren er 43 wensen (bijlage 9), dit gaande over een periode van 2½ maand. Deze boodschappen konden we nog eens onderverdelen, 17 boodschappen kwamen van teamleden en hadden voornamelijk betrekking op samenwerking en collegialiteit. Alle boodschappen waren positief neergeschreven. Er waren dus 26 boodschappen van de bewoners afkomstig, waarvan 6 concrete wensen. De meeste waren dankbetuigingen of wensen, waarbij geen verdere actie kon ondernomen worden. Enkele voorbeelden hiervan: *"Om gelukkig te kunnen zijn, moet je tevreden kunnen zijn met wat je hebt."* (bewoner A, 2015), *"Bedankt aan ieder bij wie schoonheid vanbinnen zit"* (bewoner B, 2015), *"Ik ben hier bij mijn gat in de boter gevallen."* (bewoner C, 2015) en *"Hopelijk weet iedereen dat er nog een leven is na dit leven"* (bewoner D, 2015). Een concrete wens was: *"Een heerlijke pistolet met kaas op zondag. Heerlijk ... Dit zou smaken!"* (bewoner E, 2015). Via het ingepland ontbijtbuffet enkele dagen later kon deze wens al verwezenlijkt worden. Een ander voorbeeld: *"Ik wens dat ik snel terug bij mijn rollator kan wandelen."* (bewoner F, 2015). Dit kan samen met het team en de kinesist bekeken worden, zodat we allemaal samen naar dezelfde doelstelling toewerken. Op het einde van de activiteit was er niet meer voldoende tijd om nog meer wensblaadjes te maken (knippen, ...) voor

het volgende seizoen. Er had echter wel al voorbereidend werk plaatsgevonden, zodat deze 'kersen' later in de mandjes konden geplaatst worden. Van deze namiddagactiviteit werd opnieuw beeldmateriaal genomen (zie bijlage 3).

4.5.2.6 Bevragingen

We hebben een bevraging opgesteld om beide ervaringsexperten en teamleden te bevragen over de wensboom. Hiermee wouden we zicht krijgen of het doel duidelijk was, de locatie geschikt, ... Op het einde van de bevraging stonden 2 open vragen. Waarbij werd gevraagd naar hun gevoel over de wensboom, maar ook naar aanmerkingen en tips. We hebben bij het opstellen dezelfde structuur gebruikt als bij de vragenlijst omtrent de gebruikersraad. We maakten 2 licht verschillende versies, afhankelijk van het oogpunt/standpunt van de bevragee doelgroep.

Bij de ervaringsexperten

De bevraging (bijlage 3) werd met beide ervaringsexperten mondeling, afgenomen op de kamer. Dit vond enkele dagen na de namiddagactiviteit plaats. Beide ervaringsexperten gaven aan dat het doel en het gebruik van de wensboom duidelijk was. Op de stelling 'De blaadjes in de boom hangen is te moeilijk.' had de ene geen mening en de andere ontkende deze stelling. Ze vertelden me verder dat ze zelf nog mobiel genoeg waren om hun wensen in de boom te hangen, maar dat dit voor andere bewoners een probleem kon zijn. Ze waren het beide eens over de leesbaarheid en de duidelijkheid van informatie van zowel de flyer als het bijhorende informatieblad van de wensboom. Ze hechtten ook geen voorkeur aan het plaatsen van een echte 'levende' boom. Beide ervaringsexperten zagen de wensboom als herkenningspunt van de afdeling, ze vonden de wensboom meer als een mooi decoratiestuk en zeiden enthousiast te zijn om de boom mee tot leven te brengen. Bij de stelling 'Teamleden stimuleren me om hierover (wensen, ...) na te denken' had de ene geen mening en de andere scoorde hier 'mee eens'. De ervaringsexperten gaven aan dat ze bij activiteiten en praatcafés werden aangezet tot nadenken, maar dat dit minder aandacht kreeg tijdens de dagelijkse zorg. De bereidheid van teamleden, om wensen op te schrijven voor een bewoner en in de boom te hangen, werd door beide positief gescoord. Eén ervaringsexpert kon geen antwoord geven op de vraag of de 'koffieklets rondom de wensboom' leuk was, daar hij deze niet had kunnen bijwonen. De andere ervaringsexpert scoorde deze vraag uiterst positief. Ze gaven allebei aan dat het delen van wensen, dromen, ... werkelijk deugd doet en oplucht. Ze hebben vertrouwen in het vervolg dat aan een wens wordt gegeven, in de mate van het mogelijke. Ze voelen hun in ieder geval aanhoord. Toch heeft één ervaringsexpert zijn twijfels over de toekomst van de wensboom, hierbij bedoelt hij het blijvend gebruik van de wensboom. De andere ervaringsexpert heeft het volste vertrouwen in het verdere leven van de wensboom.

Op de open vraag 'Welk gevoel heb je bij de wensboom?' antwoordde de ene: "*Ik hoop dat het dient, maar ik heb hier vertrouwen in. Ik vind de boom mooi als hij goed is opgevuld.*" (ervaringsexpert A, 2015), de andere antwoordde kort en bondig met het kernwoord: "*samenhorigheid*" (ervaringsexpert B, 2015). Op de 2^{de} open vraag 'Heb je nog enkele aanmerkingen of tips voor de wensboom?' gaven beiden aan voorlopig geen tips te hebben.

Bij de teamleden

De teamleden kregen de bevraging (zie bijlage 4) schriftelijk met de vraag deze in te vullen en terug te bezorgen. We ontvingen 7 van de 9 exemplaren terug. De bevragingen werden ingevuld door verschillende disciplines (hoofdverpleegkundige, verpleegkundige, ergotherapeut, kinesist, animatrice en zorgkundigen). Alle bevroagde teamleden gaven aan dat het doel en het gebruik van de wensboom duidelijk was. Ongeveer de helft van de teamleden vond het in de boom hangen van de wensen te moeilijk, ze gaven aan dat rolstoelpatiënten hierbij hulp nodig hebben. Het promotiemateriaal werd door alle bevroagden als informatief en leesbaar beschouwd. Ze vonden de boom meer dan een mooi decoratiestuk, die helemaal niet kinderachtig overkwam. Niemand van hun gaf de voorkeur aan een echte boom. De meerderheid zag de boom als herkenningpunt van de afdeling, 1 bevroagde had hierover geen mening en een andere liet deze stelling blanco. Op de stelling 'De boom leeft en wordt gebruikt door familie, bewoners en personeel.' ontvingen we 6 positieve responsen, de andere bevroagde had hier geen mening over. De meerderheid van de bevroagden was enthousiast om de boom mee tot leven te brengen en bewoners hierin te stimuleren, 1 bevroagde gaf aan meer zijn best te moeten doen (en scoorde geen mening). Allen waren ze het eens dat ze de bewoners hielpen met het schrijven en ophangen van hun wensen. De geplande activiteiten rondom de wensboom werden als zinvol gezien en boden een meerwaarde om bewoners hun inspraak te vergroten. Iedereen vond dat het delen en beluisteren van wensen deugd deed. De meerderheid heeft vertrouwen in het gevolg dat aan de beluisterde wens gaat gegeven worden, 1 bevroagde heeft hier geen mening over. Iedereen wilt de boom op de afdeling behouden en gelooft in zijn toekomst.

Op de open vraag 'Welk gevoel heb je bij de wensboom?' antwoordde de meerderheid dat het een zeer goed initiatief is, een zeer goed 'instrument' met veel mogelijkheden. Het geeft leven aan de inrichting en zorgt voor een warme huiselijke sfeer. Eén bevroagde schreef hierbij nog het volgende: *"De mensen praten erover en hebben hierdoor de kans om hun wensen en verlangens te noteren op een creatieve manier."* (collega A, 2015). Een andere werd er als het ware lyrisch van en schreef: *"Het heeft iets magisch en sprookjesachtig."* (collega B, 2015). Op de 2^{de} open vraag 'Heb je nog enkele aanmerkingen of tips voor de wensboom?' werden er nog door 2 bevroagden aanmerkingen of tips gegeven, de anderen lieten deze vraag blanco. De gegeven aanmerkingen zijn om het verzorgend team nog meer te betrekken bij het noteren van de wensen van bewoners en niet enkel van complimentjes naar collega's. Een andere tip is het terug inschakelen van peters en meters, dit zijn teamleden die enkele bewoners krijgen toegewezen, waaraan ze extra aandacht schenken. Deze teamleden kunnen dan extra aandacht besteden aan wensen en verlangens bij hun aandachtspersonen (bewoners).

4.5.3 Resultaat aan het einde van de bachelorproef

De wensbomen zijn geïntroduceerd op de afdeling Bigarreau. Op beide verdiepen staat een wensboom in de dagzaal. De bewoners hebben meegeholpen aan het maken van de bloesemblaadjes en kersen om de wensen mee in de boom te hangen. Ze ontvingen allemaal een flyer met beknopte uitleg op de kamer. Een affiche werd op ieder verdiep opgehangen voor bezoekers en collega's. Langs de boom werd een uitgebreider informatieblad geplaatst. Dit werd luidop voorgelezen in een namiddagactiviteit 'Koffieklets rond de wensboom'. Tijdens deze activiteit werden de bewoners meer vertrouwd gemaakt met het concept en konden ze wensen en dromen bespreken, waarna ze geholpen werden met het noteren en het in de boom hangen hiervan. Ook collega's werden gestimuleerd via de flyers, informatieblad en mond-aan-mond reclame om mee te helpen en hun eigen wensen te delen, maar ook om dit tijdens hun zorg bij bewoners te bespreken en hun te stimuleren.

Vanwege de bachelorproef werd de activiteit rond de seizoenswissel vervroegd, zodat we dit nog konden opnemen in dit werk. Bij deze namiddagactiviteit werd de boom leeggemaakt en de wensen besproken. Er werden 43 wensen verzameld, waarvan er 26 afkomstig waren van de bewoners. Hiervan waren er 6 concretere wensen, die verder kunnen behandeld worden.

4.5.4 Toekomst

Er zijn bij de plaatsing van de boom flyers uitgedeeld. In de toekomst kunnen deze eventueel aangepast worden en opnieuw uitgedeeld worden, dit ter opfrissing en stimulans. Daar de populatie van het woonzorgcentrum ook steeds in verandering is. Er gaan bewoners weg en er komen nieuwe bij. Het is natuurlijk een optie om bij de opname een flyer mee te geven of enige tijd hierna, om bewoners te informeren en te laten nadenken.

Bewoners nog meer aanzetten om wensen te delen. Hierbij ook aandacht hebben voor de kleine dingetjes waarin dit schuilt. Dit is een taak van het hele team en wijst op het empowerend werken. Dit is een werkwijze of handelingskader, dat zich in de toekomst nog verder dient te ontwikkelen. De tip van terug met aandachtspersonen te werken nemen we zeker mee en kan deze doelstelling helpen te realiseren.

In de toekomst kan er geëxperimenteerd worden met andere materialen dan papier. Men kan bijvoorbeeld figuren uit leer knippen, men dient dan wel aan de boom een stift beschikbaar te stellen om op dit materiaal te kunnen schrijven. Bewoners kunnen ook spulletjes haken of breien, die men in de boom kan hangen, zoals: vogeltjes, bloemetjes, paasklokjes,

Het project van de wensboom stopt hier niet. Er moet met de wensen op een interdisciplinaire manier aan de slag gegaan worden, zodat bewoners ook merken dat het uiten van hun wensen ook zinvol is. Realiseerbare wensen dienen eventueel met de familie, aandachtspersoon en teamleden besproken worden. Afhankelijk van de wens is een overleg met hoofdverpleegkundige of directie aangewezen. Iedere betrokkene moet echter bereid zijn tot medewerking. De wensen die uit de boom gehaald zijn, kunnen verwerkt worden in een collage, die op de afdeling uitgehangen wordt.

5 Discussie

Er is weinig literatuur of wetenschappelijk onderzoek beschikbaar over het organiseren van een gebruikersraad, net zoals erover wensbomen amper iets te vinden is. Het enige wat gevonden werd was literatuur over de wettelijke richtlijnen omtrent een gebruikersraad, deze worden weergegeven onder het desbetreffende hoofdstuk. Er was echter voldoende informatie te vinden over het overkoepelende thema 'empowerment'. Door deze hoeveelheid literatuur en interpretaties was het een uitdaging om tot empowerment te komen. Om het project te concretiseren hebben we ons gebaseerd op deze kennis en onze eigen ervaring.

Voor het project werkten we met bevragingen, die we zelf opstelden. Het zou idealer zijn, moest er bij gekwalificeerde meetinstrumenten gewerkt worden. Ook was het binnen het kader van deze bachelorproef niet opportuun om meerdere bewoners te bevragen. Om conclusies te kunnen trekken, moet de cliëntgroep groter zijn. Dan is er ook wel enige kennis nodig van statistiek om deze bekomen gegevens te verwerken. De 2 ervaringsexperten binnen deze bachelorproef kunnen dus niet bechouwd worden als een weergave van de volledige doelgroep.

De gebruikersraad kan geëvalueerd worden in een daaropvolgende namiddagactiviteit. Door in de toekomst de gebruikersraad te laten leiden door animatrice of iemand van het EKA-team kunnen bewoners meer gestimuleerd worden tot inbreng. Dan zou er nog bekeken moeten worden of er noodzaak of vraag is voor een familieraad te organiseren.

Als we de wensboom opnieuw moesten maken, zouden we het uit 2 of 3 panelen laten bestaan. De boom wordt nu in een hoek geplaatst, waardoor de 4 panelen vrij dicht bij elkaar staan. Anders zou men de locatie kunnen herbekijken, zodat de boom wel tegen een vlakke muur kan staan. De bloesemblaadjes zijn maar op één zijde bedrukt, op de blanco zijde wordt de boodschap geschreven. Hierdoor zijn de wensen niet onmiddellijk leesbaar als men voor de boom staat en dient men deze eerst nog om te draaien. Bij andere seizoenen en minder drukke prints op de blaadjes is dit wel mogelijk, zeker bij het winterthema.

Er ligt nog een lange weg te gaan voor empowerment binnen het WZC. De acties die in deze proef ondernomen werden, helpen het proces van empowerment, maar er zal op verschillende punten en niveaus gewerkt moeten worden.

Met dit eindwerk is de bewustwording en het belang van empowerment al gestart binnen ons interdisciplinair team. Zonder deze interdisciplinaire samenwerking (meerdere overlegmomenten, bevragingen, deelname aan gebruikersraden en wensboom) waren we anders nooit zo ver gekomen. Zoals eerder aangehaald is er natuurlijk nog een hele weg te gaan. Een mogelijkheid is om personeel op te leiden in het empoweren van de bewoners.

In de komende jaren kan er ook ingezet worden op tevredenheidsmetingen. De resultaten kunnen een aanzet zijn tot positieve veranderingen. Deze dienen dan wel regelmatig opgevolgd te worden en men moet bereid zijn om aan de conclusies te werken, zodat bij de volgende meting een beter resultaat kan bekomen worden. Op deze manier wordt ook de stem van de bewoner gehoord.

6 Reflectie

6.1 Reflectie Mieke Borgers

In het begin hadden we het moeilijk met de afbakening van het thema. Hierdoor zijn de grenzen niet onmiddellijk duidelijk en begin je misschien aan een project dat te groot is voor een bepaald tijdsbestek. Het is natuurlijk gaandeweg goed gekomen, we hebben bij iedere vergadering ook gesproken over wat wel en wat niet binnen deze bachelorproef mogelijk was. Uiteindelijk kreeg het werk meer richting en konden we snel van start gaan.

Ik ben blij dat ik de wensboom heb kunnen introduceren op de afdeling. Ik vond het zeer fijn om deze plannen uit te werken en de boom te realiseren, ondanks de talrijke werkuren. Ik heb ook veel geleerd van het implementeren van voorgestelde interventies op de afdeling. Dit is niet altijd gegaan zoals gehoopt, maar misschien is dit op zich niet slecht. Op deze manier heb ik geleerd dat je niet alles op een korte periode drastisch kan veranderen. Je moet ook medewerkers motiveren, budget hebben, tijd, ... Dit is geen gemakkelijke opdracht.

De samenwerking met bewoners voor een bachelorproef was nieuw voor mij. Ik heb deze ervaringsexperten geselecteerd op mobiliteit, bereidwilligheid en psychisch welbevinden. Hierdoor kwam ik bij beide mannen uit. Door twee ervaringsexperten te kiezen, hoopte ik dat dit voor hun drempelverlagend zou zijn. De ervaringsexperten waren regelmatig bij de overlegmomenten en ontvingen ook steeds een verslag hiervan. Ze kregen ook regelmatig een voorlopige versie van het schriftelijk werk, namen deel aan de gebruikersraden en aan de activiteiten rondom de wensboom. Het was een aangename samenwerking en een aanrader voor toekomstige studenten.

Ik vind dat ik nu, na deze bachelorproef, andere invalshoeken heb ontwikkeld. Ik ben me meer bewust van het belang van empowerment. Ouderen stimuleren, aanzetten tot het maken van keuzes, hen beluisteren, ... zijn geen grootse dingen en maken een verschil voor de bewoner. Wie zijn wij, om in hun plaats beslissingen te nemen over hun eigen leven? Hou zouden we dit zelf beleven?

6.2 Reflectie ervaringsexperten

Michiels Emiel

Ik ben tevreden dat ik deel heb uitgemaakt van dit project. Ik vond het thema dat uitgewerkt is goed en van toepassing. Ik ben blij dat ik dit project samen met Jean heb kunnen beleven, daar dit toch onbekend terrein voor mij is. Het is zeker niet slecht om in de toekomst ouderen te betrekken bij projecten waarvan zij de doelgroep zijn. Ik raad wel aan om steeds met meerdere ouderen te werken, daar er rekening dient gehouden te worden met ziekte en overlijden. Het meewerken was niet te belastend. Ik heb maar juist mijn lager onderwijs afgemaakt en ben nadien gaan werken op de boerderij en in de fruitteelt. Het schriftelijk werk was toch goed begrijpbaar, omdat ik ook mijn kennis uitbreid met het lezen van de krant.

Vanmontfort Jean

Ik vind het een aanrader om in de toekomst ouderen meer te betrekken binnen projecten. Ik weet uit ondervinding dat het moeilijk is om mensen in beweging te zetten, ook al is het voor hun eigen goed. Het is voor sommige bewoners lastig om aan een gesprek deel te nemen. Ik heb het moeilijk met het feit dat sommige bewoners niet voor zichzelf of hun eigen mening opkomen.

Het meewerken aan deze bachelorproef was niet te belastend. Als het je interesseert, doe je dit. Ik vond beide onderdelen van het project goede initiatieven. Ik vond het een aangename ervaring. Het was leuk om eens weg te zijn. Ik wou dat we meer uitstappen of lezingen konden volgen. Door deel te nemen aan deze bachelorproef voelde ik me terug nuttig en dit was een heel aangenaam gevoel.

Ik vond het leuk dat we dit bij 2 bewoners konden doen. We werden goed begeleid vanuit de PXL. Toch was het niet altijd duidelijk wat er van ons verwacht werd. We hadden vaker met de projectgroep mogen samen zitten. We kregen wel van alle overlegmomenten een verslag, zodat we beter konden volgen. Mieke noteerde ook steeds op mijn persoonlijke kalender wanneer bepaalde activiteiten of overlegmomenten gepland waren. Het zou ook nuttig zijn mochten er meerdere bewoners de bevestigingen invullen, zodat we een algemener inzicht bekwamen.

7 Besluit

Uit de literatuurstudie bleek al het belang van empowerment. Door terug betekenis te geven aan het leven ervaart men een gevoel van zinvolheid en heeft men het gevoel zijn eigenwaarde te behouden. Dit zorgt ervoor dat men zich een volwaardig persoon gaat voelen. Via ons project trachtten we om meer aandacht te geven aan de mening en de wensen van de bewoners, om zo tot empowerde bewoners te komen. Om dit te bereiken is een interdisciplinaire samenwerking een meerwaarde, omdat we dan starten vanuit een gelijkwaardigheid en respect tussen bewoners, zorgverleners, familieleden en vrijwilligers. Het project is in 2 onderdelen opgedeeld: de gebruikersraad en de wensboom. Het doen van een wens is geen doel op zich, maar het is wel een middel om bewoners te empoweren, wat kan leiden tot empowerde bewoners. We hebben ons project uitgewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act). Op deze manier zien we gedurende deze bachelorproef al enige vooruitgangen, maar ook nog mogelijkheden en verbeterpunten voor de toekomst.

Het project vond en vindt plaats in Triamant, het woonzorgcentrum waar ik werkzaam ben als verpleegkundige. Triamant is een nieuwe en innovatieve organisatie, die nog volop in uitbreiding is. Daarom hebben we gekozen om ons tot de eerste en oudste blok van Triamant te beperken, afdeling Bigarreau genaamd, deze afdeling is vanaf 2010 geopend. Triamant is een vernieuwende en vooruitziende organisatie, die een kwaliteitsstempel kan drukken op de ouderenzorg. Zij hebben respect voor de zelfstandigheid en eigenheid van de bewoner. Zij stonden dan ook achter de uitwerking van deze bachelorproef, welke dan ook voornamelijk plaatsvond op micro- en mesoniveau.

We merkten op dat de gebruikersraad een manier is om bewoners meer inspraak te bieden, maar dat hier amper bewoners op aanwezig waren. Dankzij dit project namen we dit verder onder de loep. In december 2014 ging er een nieuwe gebruikersraad door, met al enige aanpassingen ten op zichte van de voorgaande. Dit overleg werd geobserveerd en er werden enkele bevestigingen afgenomen bij de ervaringsexperten en aanwezige teamleden. Hieruit kwamen er enkele suggesties voor de volgende gebruikersraad van maart 2015. Er was een overleg hieromtrent met de leidinggevenden. Deze werd dan opnieuw geobserveerd en bevestigd. We kunnen vaststellen dat er opvallend meer bewoners aanwezig waren bij de laatste gebruikersraad. Voordien was de grootste groep deelnemers de familieleden. Het tijdstip en de locatie van het overleg zijn gewijzigd. Deze vindt nu plaats in de namiddag en op de afdeling zelf, waardoor de gebruikersraad nu meer toegankelijk is voor de ouderen. Bewoners worden actiever uitgenodigd om deel te nemen. De gebruikersraad wordt nu opgenomen in de activiteitenkalender en teamleden gaan voor aanvang van het overleg de bewoners nog eens persoonlijk uitnodigen. Tijdens het overleg krijgen de bewoners nu ook een tas koffie en een koekje aangeboden, wat voor een gezellige sfeer zorgt. Teamleden maken ook deel uit van het overleg, wat besproken wordt heeft toch betrekking tot hun functioneren en helpt om gezamenlijk te zoeken naar een nieuwe manier van aanpak. We zijn op de goede weg, maar er zijn nog enkele werkpunten. Hoe kunnen we bewoners meer geënthousiasmeerd krijgen om deel te nemen? Hoe communiceren we het verslag naar de teamleden toe? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er agendapunten worden ingezonden? Ook dient er bekeken te worden of er nood is aan een familieraad, daar deze familieleden nu meer wegblijven van de gebruikersraad.

Een andere manier om bewoners, familie en personeelsleden te empoweren is via de wensboom. Met deze boom trachten we om de bewoners, hun naasten en teamleden te laten nadenken over wensen, dromen, overtuigingen, suggesties, dankbetuigingen, ... Op deze manier creëren we op een positieve en creatieve manier de mogelijkheid tot inspraak. De boom staat ook symbool voor de afdeling Bigarreau, een kersenras, en kan een herkenningspunt zijn voor gedesoriënteerde bewoners of bezoekers. De bedoeling is om de wensboom ieder seizoen aan te passen. Zo kan er bij elke seizoenswissel, in een namiddagactiviteit, de wensen uit de boom gehaald worden en gezamenlijk besproken worden. Op het einde van de activiteit of in een volgende kan er aan de inkleding van het volgende seizoen gewerkt worden (knippen, perforeren, ...). De wensboom werd op beide verdiepingen van de afdeling Bigarreau geplaatst, in de dagzaal. Op deze manier is deze prominent aanwezig in het dagelijkse leven. Om de wensboom en het doel hiervan bekend te maken bij de mensen, werden er flyers uitgedeeld op de kamers en opgehangen aan de verpleegpost. Er werd een uitgebreider informatieblad gehangen bij de wensboom. Het EKA-team voerde tijdens dit project een activiteit 'Koffieklets rond de wensboom' uit om de bewoners nog meer duiding te geven en aan te zetten tot nadenken. Naar het einde van deze bachelorproef vond er hieromtrent nog een namiddagactiviteit plaats waarbij 43 wensen uit de boom werden gehaald, waarvan 26 afkomstig van bewoners. Allen hadden ze een positief karakter. Er waren 6 concrete wensen bij, min of meer te realiseren. Er werden ook nog enkele bevragingen afgenomen bij ervaringsexperten en teamleden. Zij zijn positief over de wensboom, vinden het een mooi initiatief. Uit de bevragingen nemen we ook enkele tips mee, zoals het terug aanstellen van peters en meters, die extra aandacht schenken aan hun toegewezen bewoners.

8 Bibliografie

Achten, E., Noël, T., Nuytten, K., Praet, E., Steen, E., Tijtgat, S., et al. (2004). *Meetinstrument "Goede verpleegkundige zorg in een R.V.T."*. Leuven: K.U.L.

Benou, A. (2013). Het beter meten van cliënttevredenheid in verpleegtehuizen. *stichting Pleyade*. Twente: universiteit twente.

Byttebier, M. (2009, oktober 23). Rusthuis geeft stille generatie stem terug. *De Standaard*, p. 8.

Constandt-de Visser, C., & Moeraert, R. (1999). *Van totaalzorg naar zorgplan: kwaliteitsvolle basiszorg voor de oudere zorgvrager: deel 2*. Diegem: Kluwer Editorial.

Frampton, S. B. (2009). Creating a Patient-Centered System. *American Journal of Nursing*, 30-33.

From, I., Leksell, J., Marusarz, M., Roli, K., Sairanen, R., Schroder, M., et al. (2009). Good nursing care for older nursing home clients in a Nordic context. *Vard I Norden*, 35-37.

Geenen, K. (2010). *Mag ik ook wat zeggen? Empoweren van ouderen in een woon-en zorgcentrum*. Garant Uitgevers nv.

Gezondheidszorg, I. v., zorg, L. Z., & Nederland, Z. (2013). *Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis*. Nederland.

Hinnekindt, B., & Verhaest, P. (2004). Er is leven in het rusthuis! Het Vlaamse project 'Positieve beeldvorming'. *Denkbeeld*, 61-63.

Kirkevold, Q., & Engedal, K. (2006). The quality of care in Norwegian nursing homes. *Scand J Caring Sci*, 177-183.

Landman, A. (2012, maart 19). *De veelzijdige symboliek van bomen. Een boom is een universeel symbool voor onder andere de verbinding tussen hemel en aarde*. Opgeroepen op februari 8, 2015, van arendlandman: <http://www.arendlandman.nl/2012/03/de-veelzijdige-symboliek-van-bomen-een-boom-is-een-universeel-symbool-voor-onder-andere-de-verbinding-tussen-hemel-en-aarde/>

Maertens, M., & Desmet, B. (2013). *Empowerment: visie en theoretische onderbouw cemo*. West-Vlaanderen.

Manschot, H. (2004). *In gesprek over goede zorg*. Boom: Uitgeverij Boom.

Newson, P. (2008). Dignified care for staff and residents. *Nursing & Residential Care*, 608-613.

Noppe, J., Pauwels, G., & Moons, D. (2012). Wie participeert niet? Deelname van ouderen aan verschillende domeinen van het maatschappelijk leven. Vlaanderen, België.

Oosterveld-Vlug, M., Pasman, R., van Gennip, I., Muller, M., Willems, D., & Onwuteaka-Philipsen, B. (2013). Dignity and the factors that influence it according to nursing home residents: a qualitative interview study. *Journal of Advanced Nursing*, 97-106.

planetree. (2014). *planetree*. Opgeroepen op oktober 16, 2014, van <http://planetree.org/>

Polspoel, A. (2014). *Hulp aan rouwende ouderen*. Opgeroepen op maart 22, 2015, van Omgaan met verlies: <http://www.omgaan-met-verlies.info/Rouwverwerking/Rouwende-Ouderen>

Rmila, F. (2008). *Vragenlijsten: van ontwikkeling tot kwaliteitsverbetering*. Amsterdam.

Sevagram. (sd). Opgeroepen op oktober 14, 2014, van <http://www.sevagram.nl>

Splerts, M. (1999). De verspreiding van empowerment. *Tijdschrift voor de sociale sector* , 37-39.

Spruytte, N., De Coster, I., Vermeulen, B., Van Eenoo, L., Declercq, A., & Van Audenhove, C. (2013). *Anders ouder worden: eindrapport*. Leuven.

Tabali, M., Ostermann, T., Jeschke, E., Dassen, T., & Heinze, C. (2013). *Does the care dependency of nursing home residents influence their health-related quality of life? A cross-sectional study*. Opgeroepen op november 20, 2014, van Health and quality of life outcomes: <http://www.hqlo.com/content/11/1/41>

Teeri, S., Välimäki, M., Katajisto, J., & Leino-Kilpi, H. (2007). Nurses perceptions of older patients integrity in long-term institutions. *Scand J Caring Sci* , 490-499.

Triamant. (2015). *Zorgeloos wonen én voluit leven*. Opgeroepen op maart 2, 2015, van Triamant: www.triamant.be

Triemstra, M., Winters, S., Kool, R. B., & Wiegers, T. A. (2010). *Measuring client experiences in long-term care in the Netherlands: a pilot study with the Consumer Quality Index Long-term Care*. Opgeroepen op November 13, 2014, van BMC Health Services Research: www.biomedcentral.com

Van Dale. (2014, november 16). België.

Van Gorp, L. (2001). *Cahier Ouderenzorg: Kwaliteit van leven*. Diegem: Kluwer Editorial.

Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* , 22-42.

Vanden Boer, L., & Pauwels, K. (2006, maart 13). *Thuis in het rusthuis*. Opgeroepen op december 13, 2014, van Uit het onderzoek: <http://www.cbgs.be>

Vanlaere, L., & Gastmans, C. (2010). *Zorg aan zet, ethisch omgaan met ouderen*. Leuven: Davidsfonds.

Vanlaere, L., & Gastmans, C. (2008). Zorg en normativiteit. Een kijk vanuit het leuvense personalisme. *International Journal in Philosophy and theology* , 443-469.

Vlaamse Overheid. (2009, december 17). JUSTEL Geconsolideerde wetgeving. België.

wensboom. (2013, oktober 21). Opgeroepen op februari 8, 2015, van wikipedia: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Wensboom>

woonzorglijn. (2011, januari 20). *Veelgestelde vragen over rechten en plichten*. Opgeroepen op oktober 19, 2014, van woonzorglijn: <http://www.woonzorglijn.be>

Zuidgeest, M., Delnoij, D. M., Luijkx, K. G., de Boer, D., & Westert, G. P. (2012). Patients' experiences of the quality of long-term care among the elderly comparing scores over time. *BMC Health Services Research*.

9 Samenvatting

De centrale vraag in deze bachelorproef is: “Hoe kunnen wij de inspraak binnen de instelling vergroten om tot empowerde bewoners te komen?”. We willen op deze manier betere zorg bieden voor onze bewoners. Bij empowerment wordt de oudere ondersteund en begeleid, zodat hij voor zichzelf kan opkomen. Empowerment is een manier om dichterbij ‘goede zorg’ en betere ‘kwaliteit van leven’ te komen. In de Van Dale (2014) wordt empowerment omschreven als het geheel van maatregelen ter stimulering van mensen om zelf verantwoordelijkheid op te nemen. In het woonzorgcentrum worden veel dagelijkse dingen van de bewoners overgenomen. Bij het ouder worden nemen ook de verlieservaringen toe (Polspoel, 2014). Hierdoor vallen veel zekerheden weg, waardoor de oudere zich machteloos voelt en het idee heeft de controle te verliezen. Het verwijst naar het belang van inspraak, autonomie en het persoonsgebonden karakter. Empowerment is niet noodzakelijk het doel, maar het hele proces dat hierbij komt kijken. We moeten het bekijken als een denk- en handelingskader (Van Regenmortel, 2009).

In een onderzoek van Oosterveld-Vlug (2013) geven de ouderen zelf aan dat de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen het voornaamste is om hun waardigheid te behouden. Het is voor iedereen belangrijk om betekenis aan zijn leven te geven. Uit deze zinvolheid kan men een gevoel van eigenwaarde behouden, waardoor men zich een volwaardig persoon gaat voelen. Gelijkwaardigheid en respect tussen bewoners, zorgverleners, familieleden en vrijwilligers is hierbij na te streven. Hiervoor is interdisciplinaire samenwerking een voordeel.






Met ons project trachtten we de aandacht te geven aan de mening en de wensen van de bewoners, om zo tot empowerde bewoners te komen. Het project vond en vindt plaats in Triamant, een woonzorgcentrum in Haspengouw. We merkten op dat er amper bewoners op de gebruikersraad aanwezig waren. Er zijn aanpassingen gebeurd na observaties, bevragingen en overleg rond de plaatsgevonden gebruikersraden. We kunnen vaststellen dat er opvallend meer bewoners aanwezig zijn bij de laatste gebruikersraad dan voordien. Het tijdstip en de locatie van het overleg zijn gewijzigd, waardoor het meer toegankelijk is voor de ouderen. Bewoners worden actiever uitgenodigd om deel te nemen. Tijdens het overleg krijgen de bewoners nu een tas koffie en een koekje aangeboden, wat voor een gezellige sfeer zorgt. Teamleden maken ook deel uit van het overleg, nodig voor een optimale interdisciplinaire samenwerking.

Een andere manier om bewoners, familie en personeelsleden te empoweren is via de wensboom. Met deze boom, die op beide verdiepingen van Bigarreau ‘geworteld’ staat, trachten we om de bewoners, hun naasten en teamleden te doen nadenken over wensen, dromen, overtuigingen, suggesties, dankbetuigingen, ... Op deze manier creëren we op een positieve en creatieve manier de mogelijkheid tot inspraak. De boom staat ook symbool voor de afdeling Bigarreau, een kersenras, en kan een herkenningspunt zijn voor gedesoriënteerde bewoners of bezoekers. De bedoeling is om de wensboom ieder seizoen aan te passen tijdens een activiteit, die door het EKA-team wordt geleid.

Wij hopen met deze bachelorproef een aanzet gegeven te hebben tot empowerend en interdisciplinair werken om zo tot empowerde bewoners te komen. Er zijn in de toekomst nog veel mogelijkheden voor projecten, in dezelfde lijn als deze bachelorproef.

Bijlagen

Bijlage 1. Bevraging ervaringsexperten 'gebruikersraad'

Vraag/ Stelling	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/ Niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
					
1. Het was tijdig duidelijk wanneer deze gebruikersraad ging doorgaan.					
2. Het ontvangen van een persoonlijke uitnodiging was een meerwaarde.					
3. De gebruikersraad gaf meer duidelijkheid, omdat deze ingepland was in de activiteitenkalender.					
4. Ik kon de agendapunten op voorhand doorgeven.					
5. Ik weet op welke wijze ik mijn agendapunten kan doorgeven.					
6. Ik werd vóór de aanvang van het overleg persoonlijk uitgenodigd door een teamlid.					
7. Ik werd van de kamer naar de overlegruimte begeleid. Dit gaf mij of andere bewoners de nodige ondersteuning.					
8. Ik ontving op voorhand de agendapunten.					
9. Ik was enthousiast om deel te nemen aan de gebruikersraad.					
10. De locatie van de gebruikersraad was rustig.					
11. De locatie van de gebruikersraad was voldoende ruim (genoeg zitplaatsen en tafels).					
12. Het tijdstip waarop de gebruikersraad plaatsvond was goed.					
13. Er werd drank (koffie, frisdrank) en een koekje aangeboden tijdens de gebruikersraad, dit zorgde voor een gemoedelijkere sfeer.					
14. Zou het aanbieden van drank het overleg aangener maken?					






15. De voorzitter van de gebruikersraad was goed verstaanbaar.					
16. Het overleg was goed te volgen (structuur, tempo, ...).					
17. Het overleg zou gemakkelijker te volgen zijn, mocht de voorzitter gebruik maken van een microfoonje.					
18. Het overleg zou duidelijker te volgen zijn wanneer de notulist met laptop en projectiescherm werkt.					
19. Het regelmatig plaatsvinden van de gebruikersraad beschouw ik als nuttig.					
20. De aanwezigheid van interdisciplinaire teamleden (ergotherapeut, kinesist, animatrice, hoofdverpleegkundige, verpleegkundige, zorgkundige, kok, ...) was een meerwaarde tijdens het overleg.					
21. Ik ontving een verslag van het overleg.					
22. Het verslag was begrijpbaar geformuleerd.					
23. Het verslag was een correcte weergave van het overleg.					
24. Gemaakte afspraken of beloftes werden nagekomen.					
25. Welk gevoel had je bij de voorbije gebruikersraad?					
26. Waren er storende factoren tijdens het overleg? Zo ja, welke?					
27. Welke tips of aanbevelingen wil je geven voor de toekomstige gebruikersraad?					

Bijlage 2. Bevraging team 'gebruikersraad'

Vraag/ Stelling	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/ Niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
					
1. Ik werd op voorhand uitgenodigd om deel te nemen aan het overleg.					
2. Het was tijdig duidelijk wanneer deze gebruikersraad ging doorgaan.					
3. Ik ontving op voorhand de agendapunten.					
4. Ik was enthousiast om deel te nemen aan de gebruikersraad.					
5. De locatie van de gebruikersraad was rustig.					
6. De locatie van de gebruikersraad was voldoende ruim (genoeg zitplaatsen en tafels).					
7. Het tijdstip waarop de gebruikersraad plaatsvond was goed.					
8. Er werd drank (koffie, frisdrank) en een koekje aangeboden tijdens de gebruikersraad, dit zorgde voor een gemoedelijkere sfeer.					
9. Zou het aanbieden van drank het overleg aangenamer maken?					
10. De voorzitter van de gebruikersraad was goed verstaanbaar voor de leden.					
11. Het overleg was goed te volgen (structuur, tempo, ...) voor al de leden.					
12. Het overleg zou gemakkelijker te volgen zijn, mocht de voorzitter gebruik maken van een microfoonje.					
13. Het overleg zou duidelijker te volgen zijn wanneer de notulist met laptop en projectiescherm werkt.					
14. Het regelmatig plaatsvinden van de gebruikersraad beschouw ik als nuttig.					






15. Ik vond mijn aanwezigheid, als lid van het interdisciplinaire team, een meerwaarde.					
16. Het is nuttig teamleden te betrekken bij de gebruikersraad.					
17. Ik ontving een verslag van het overleg.					
18. Het verslag was begrijpbaar geformuleerd.					
19. Het verslag was een correcte weergave van het overleg.					
20. Gemaakte afspraken of beloftes werden nagekomen.					
21. Welk gevoel had je bij de voorbije gebruikersraad?					
22. Waren er storende factoren tijdens het overleg? Zo ja, welke?					
23. Welke tips of aanbevelingen wil je geven voor de toekomstige gebruikersraad?					

Bijlage 3. Bevraging ervaringsexperten 'wensboom'

Vraag/ Stelling	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/ Niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
					
1. Het doel van de wensboom is duidelijk.					
2. Het gebruik van de wensboom is duidelijk.					
3. De blaadjes in de boom hangen is te moeilijk.					
4. De flyer (informatiefoldertje) geeft een goed beeld van het doel van de wensboom.					
5. Het informatieblad dat bij de boom hangt, is informatief.					
6. Het informatieblad dat bij de boom hangt, is goed leesbaar.					
7. De locatie van de boom binnen de afdeling is goed.					
8. De boom is een mooi decoratiestuk op de afdeling.					
9. De wensboom is meer dan alleen een decoratiestuk.					
10. De boom komt kinderachtig over.					
11. Mijn voorkeur gaat toch uit naar een echte boom, die dan kan functioneren als wensboom.					
12. De wensboom doet ook dienst als herkenningspunt van de afdeling Bigarreau.					
13. De wensboom 'leeft' en wordt gebruikt door bewoners, familie en personeel.					
14. Ik ben enthousiast om de boom mee tot leven te brengen.					
15. Teamleden stimuleren me om hierover na te denken.					
16. Teamleden helpen me (eventueel) met het noteren van mijn wens.					

17. Teamleden helpen me (eventueel) met het in de boom hangen van mijn wens.					
18. De 'koffieklets rondom de wensboom' was leuk.					
19. De geplande activiteit rondom de wensboom was zinvol.					
20. De geplande activiteit rondom de wensboom was langdradig.					
21. Het doet deugd om dromen, wensen, ... te delen.					
22. Ik heb het gevoel dat er geluisterd wordt naar mij.					
23. Ik heb vertrouwen in het vervolg dat aan mijn wens wordt gegeven, in de mate van het mogelijke.					
24. De boom mag op de afdeling blijven staan.					
25. Ik geloof in de toekomst van de wensboom.					
26. Open vraag: Welk gevoel heb je bij de wensboom?					
27. Open vraag: Heb je nog enkele aanmerkingen of tips voor de wensboom?					

Bijlage 4. Bevraging team 'wensboom'

Vraag/ stelling	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/ Niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
					
1. Het doel van de wensboom is duidelijk.					
2. Het gebruik van de wensboom is duidelijk.					
3. De blaadjes in de boom hangen is te moeilijk.					
4. De flyer (informatiefoldertje) geeft een goed beeld van het doel van de wensboom.					
5. Het informatieblad dat bij de boom hangt, is informatief.					
6. Het informatieblad dat bij de boom hangt, is goed leesbaar.					
7. De locatie van de boom binnen de afdeling is goed.					
8. De boom is een mooi decoratiestuk op de afdeling.					
9. De wensboom is meer dan alleen een decoratiestuk.					
10. De boom komt kinderachtig over.					
11. Mijn voorkeur gaat toch uit naar een echte boom, die dan kan functioneren als wensboom.					
12. De wensboom doet ook dienst als herkenningspunt van de afdeling Bigarreau.					
13. De wensboom 'leeft' en wordt gebruikt door bewoners, familie en personeel.					
14. Ik ben enthousiast om de boom mee tot leven te brengen.					
15. Als teamlid stimuleer ik de bewoners om over wensen na te denken.					
16. Als teamlid help ik eventueel met het noteren van hun wens.					

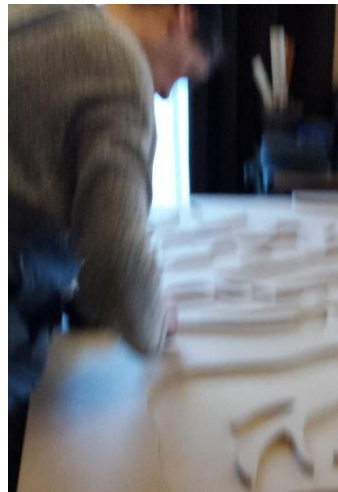
17. Als teamlid help ik hen eventueel met het in de boom hangen van hun wens.					
18. De 'koffieklets rondom de wensboom' was zinvol.					
19. De geplande activiteit rondom de wensboom was zinvol.					
20. Ik vind het een meerwaarde om via deze weg bewoners hun inspraak te vergroten.					
21. Het doet deugd om dromen, wensen, ... te delen en te beluisteren.					
22. Ik heb het gevoel dat er geluisterd wordt naar de bewoners.					
23. Ik heb vertrouwen in het vervolg dat aan de wensen wordt gegeven, in de mate van het mogelijke.					
24. De boom mag op de afdeling blijven staan.					
25. Ik geloof in de toekomst van de wensboom.					
26. Open vraag: Welk gevoel heb je bij de wensboom?					
27. Open vraag: Heb je nog enkele aanmerkingen of tips voor de wensboom?					

Bijlage 5. Fotoreportage wensboom: van karton tot bloeiende boom



Karton

Eerste proefversie van een gedeelte van de boom in karton.



Tekenen

Het uittekenen van de boom op de MDF-plaat.



Figuurzagen

Het uitzagen van de boom met de wipzaag/figuurzaag.





geschuurd



bedoelde opstelling



geverfd



foto voor de flyer



Bewoners helpen met het uitknippen van bloesemblaadjes.

De bewoners die in beeld komen, hebben hun toestemming tot publicatie gegeven via een 'informed consent' formulier.



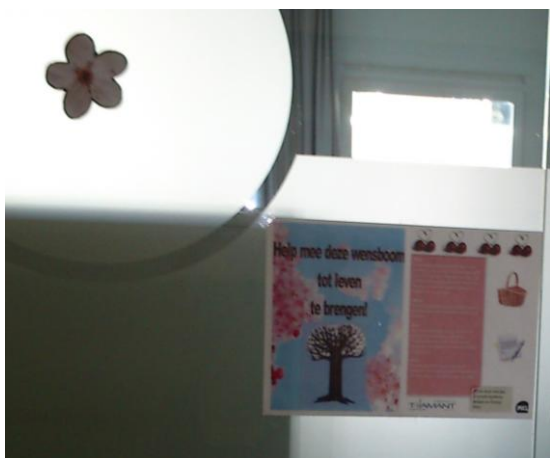
uitknippen van bloesemblaadjes



perforeren, om de lintjes te kunnen bevestigen



Plaatsing wensboom op de afdeling.



Het **uithangen** van flyer (groter formaat) aan de verpleegpost. Aan de rechterzijde hangt de uitnodiging voor de gebruikersraad in maart.



Wensboom op het **eerste verdiep**. Aan de linkerzijde hangt het informatieblad in A3-formaat.



Koffieklets rond de wensboom, uit oud servies een tasje koffie drinken en een zelfgemaakt stukje cake benuttigen.



De **animatrice** helpt de bewoners met het noteren van hun boodschap op een bloesemblaadje.



Namiddagactiviteit rond de wensboom. De wensen worden uit de boom gehaald, voorgelezen en verder besproken.



Het voorlezen van de wensen/boodschappen.



Emiel Michiels (ervaringsexpert) tijdens de activiteit.



Jean Vanmontfort (ervaringsexpert) tijdens de activiteit.





Wat

De wensboom geeft je de kans om wensen, dromen of dankbetuigingen op een originele manier te uiten. Dit creëert de mogelijkheid je inspraak binnen Triamant op een positieve manier te vergroten.

Waar

Op beide afdelingen van Bigarreau is een wensboom/kersenboom terug te vinden.

Hoe

Neem een blaadje uit de mand die aan de boom hangt, schrijf je boodschap hierop (met naam of anoniem) en hang het met het lintje in de boom.

Wie

De wensboom is voor iedereen bedoeld: bewoners, familie, personeel en bezoekers. Dus allen aan de slag!



Voor meer info kan je terecht bij Mieke Borgers en Pamela Petry.

WENSBOOM BIGARREAU

WAT

Een wensboom is een magische boom, die volgens bijgeloof wensen kan doen uitkomen. Wensbomen komen voor over de hele wereld. In verschillende culturen en met verschillende toepassingen. Er kunnen briefjes ingehangen worden, maar soms gebeurt dit ook met lintjes, spijkers, munten, snoepjes of kaarsen. In India worden er lappen stof en kledingstukken in heilige bomen geplaatst om genezing van de zieken te bekomen. Een boom staat symbool voor kracht, groei en wijsheid. Het is een verbinding tussen hemel en aarde. Hij is vastgeworteld in de aarde en reikt tot in de hemel. In een boom maken ook vogels hun nest en verzorgen hun kinderen. De vogels zijn vrij in hun keuze en vinden in de boom bescherming en een rustplaats. Welke keuzes willen jullie maken? Welke mogelijkheden zijn er nog? Waar heb je zin in? Waar sta je achter?

Wij hebben hier in Triamant onze eigen wensboom uit hout gemaakt, zodat we hem binnen op de afdeling kunnen plaatsen. We zitten op de afdeling Bigarreau, wat een populair kersenras is. De wensboom symboliseert een kersenboom en kan per seizoen aangepast worden. Bij elke seizoenswissel worden de wensen tijdens een activiteit gezamenlijk uit de boom genomen, gelezen en besproken. Op het einde van de activiteit of in een volgende activiteit kan de wensboom ingekleed worden voor het volgende seizoen. Op deze manier houden we de boom levend en betrokken in het dagelijkse leven. Het is een manier om bewoners, familie en personeelsleden te doen nadenken over: wensen, dromen, overtuigingen, suggesties, dankbetuigingen, ... Dit creëert de mogelijkheid om je inspraak op een creatieve en positieve manier te vergroten.

HOE

Neem een blaadje uit de mand die aan de boom hangt en schrijf je boodschap op de achterzijde. Daarna kan je jouw wens/boodschap in de boom hangen. Aan het blaadje is een lintje bevestigd, waarmee je het achter een tak kan hangen. Je mag je naam onder je wens noteren, maar het kan natuurlijk ook anoniem.

Dit project is ontstaan vanuit de bachelorproef 'interdisciplinaire ouderenzorg' (2014-2015), geschreven door Mieke Borgers, onder begeleiding van hoofdverpleegkundige Pamela Petry. In samenspraak met het interdisciplinaire team van Triamant en 2 ervaringsexperten, zijnde Emiel Michiels en Jean Vanzantfort.

Bijlage 8. Wensboom in alle seizoenen



Lente (start 21 maart)

- Roze bloesemblaadjes (zoals kersenboom)
- Vogelnestjes is ook een mogelijkheid



Zomer (start 21 juni)

- Kersen
- Groene kersenblaadjes
- Plukmand of korf
- Oude plukladder



Herfst (start 21 september)

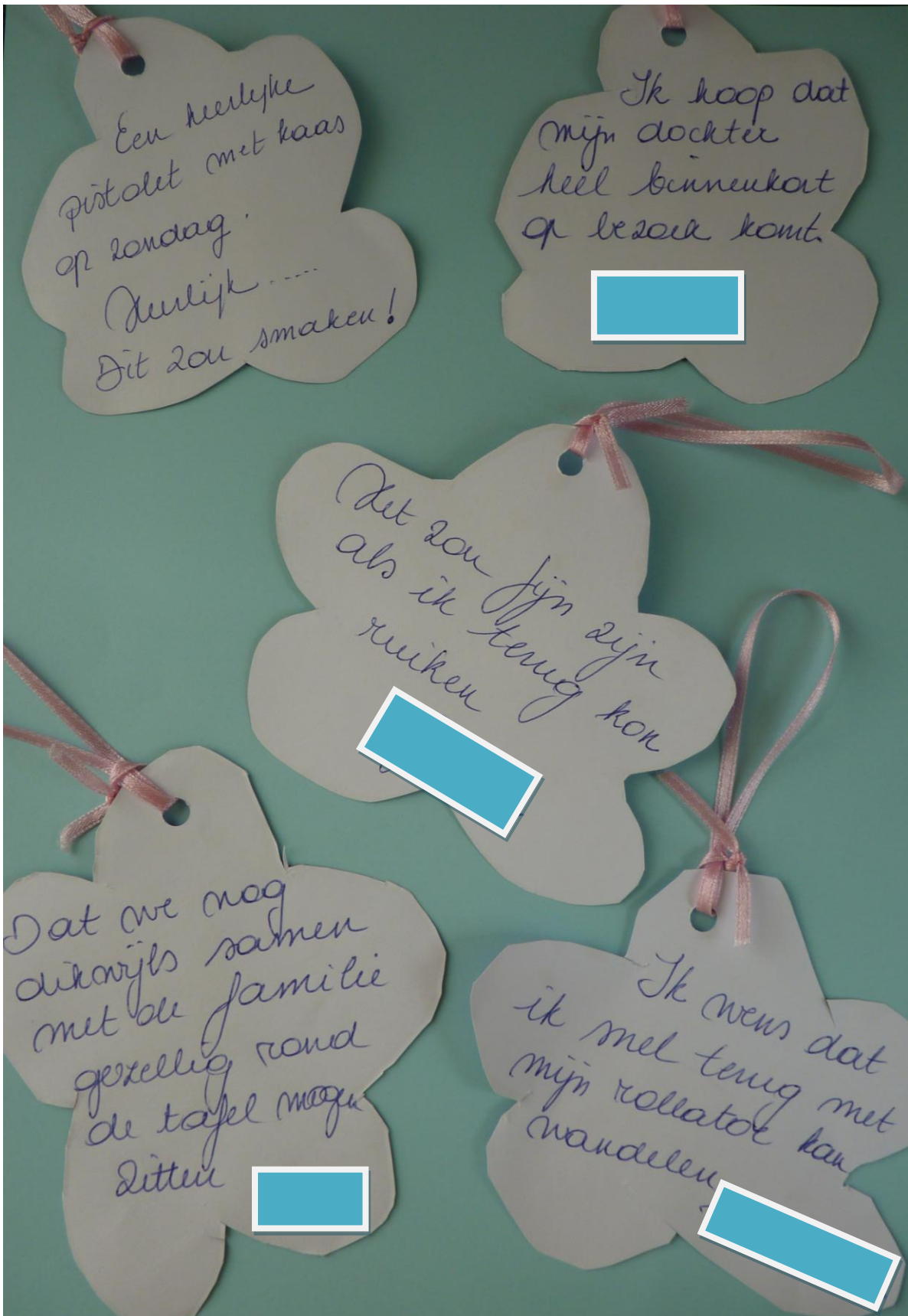
- Kersenblaadjes in herfstkleuren
- Uiltjes en eekhoortjes
- Bospaddestoelen onderaan de stam is ook een mogelijkheid

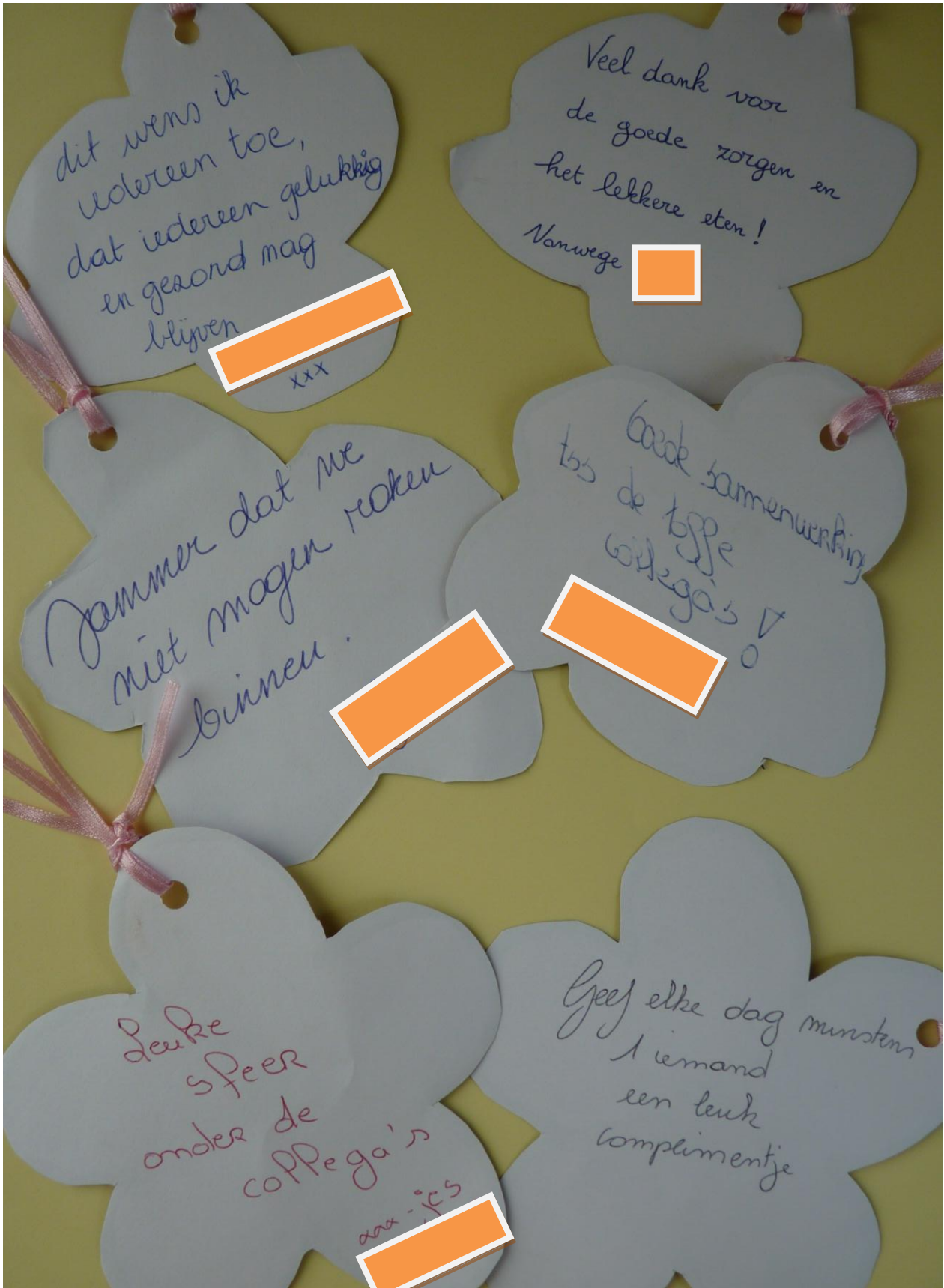


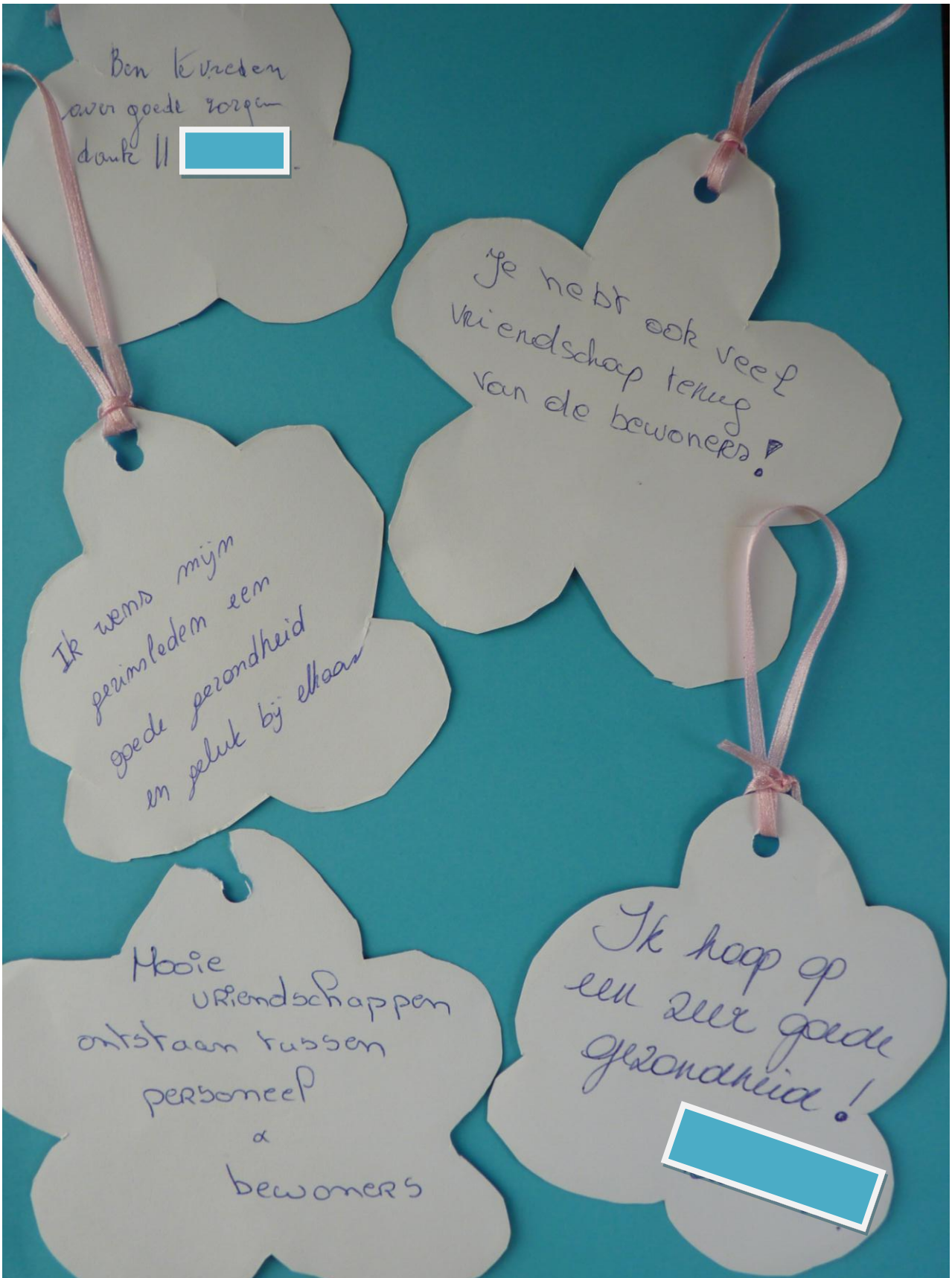
Winter (start 21 december)

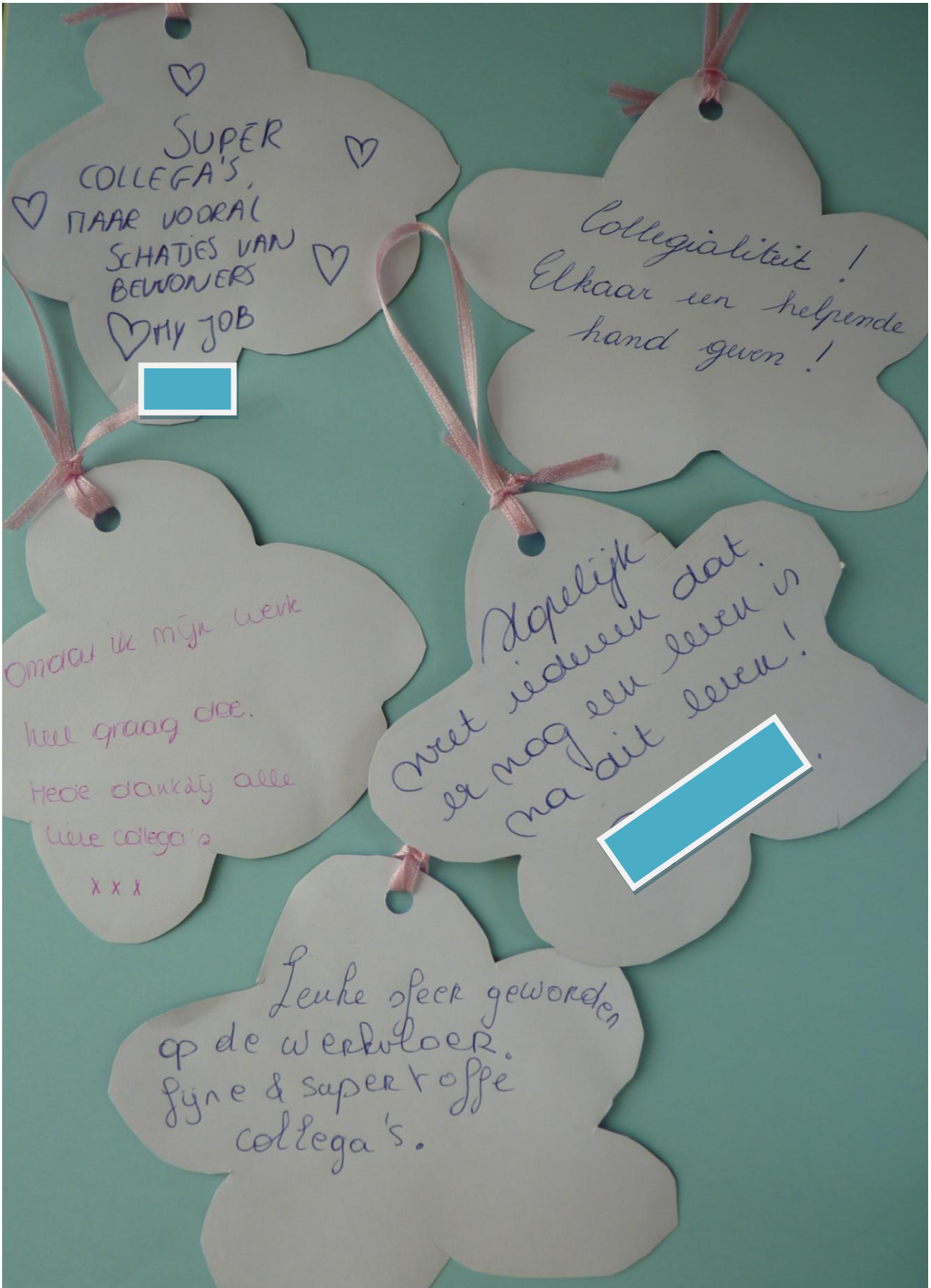
- Ijskristallen en ijspegels
- Sneeuwtaaijtje aan de stam

Bijlage 9. Wensen









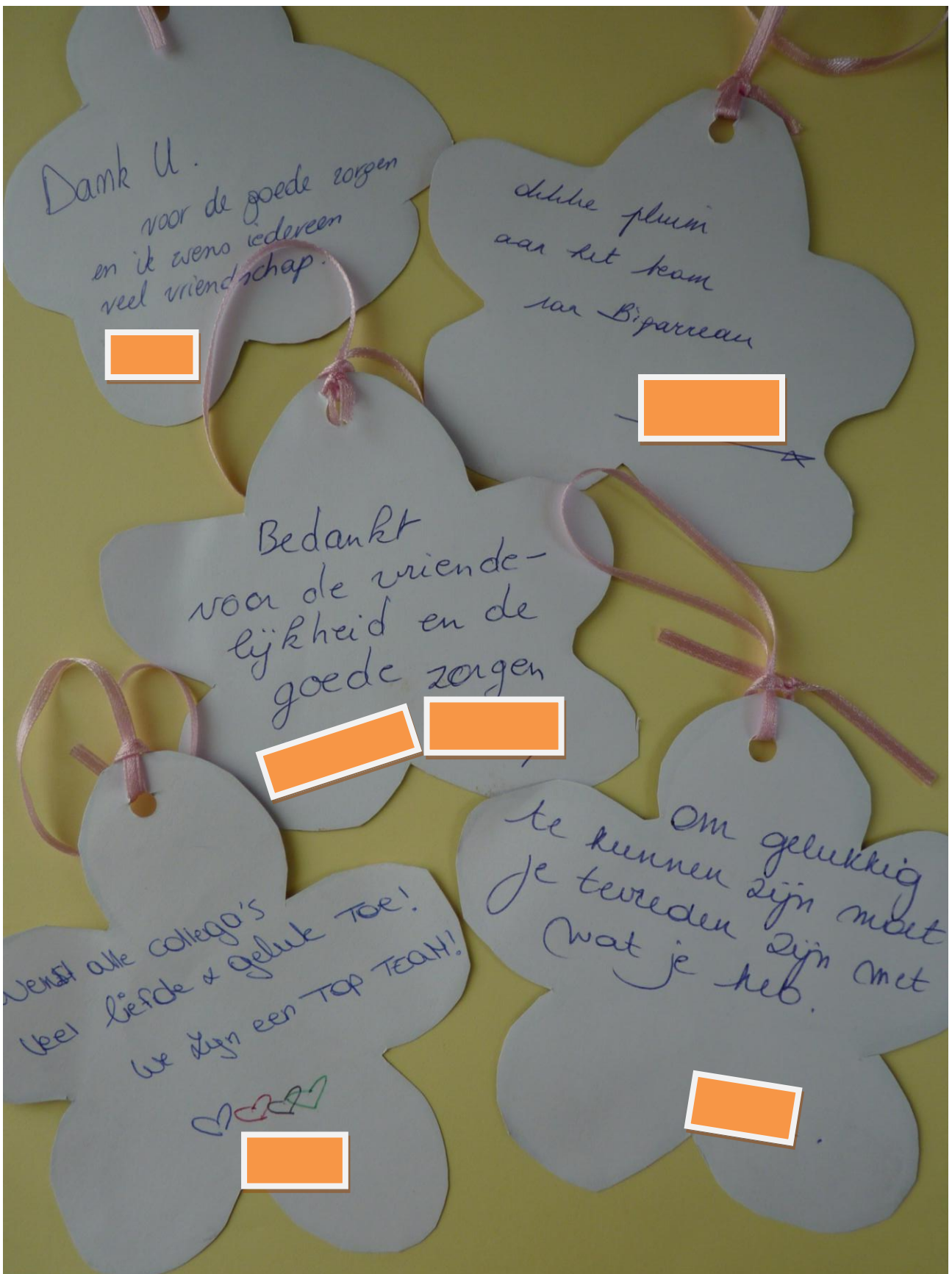
♡
SUPER
COLLEGA'S,
♡ PAAR VOORAL
SCHATJES VAN
♡ BEWONERS
♡ MY JOB

Collegialiteit!
Elkaar een helpende
hand geven!

Omdat ik mijn werk
heel graag doe.
Heide dankzij alle
lieve collega's
xxx

Wet iedereen dat
er nog een leven is
na dit leven!

Leuke sfeer geworden
op de werkvloer.
Fijne & super toffe
collega's.

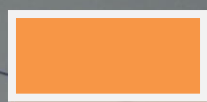


Dank U.

voor de goede zorgen
en ik wens iedereen
veel vriendschap.



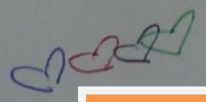
dubbele pluin
aan het team
van Bigarreau



Bedankt
voor de vriende-
lijkheid en de
goede zorgen



Wenst alle collegos
veel liefde & geluk toe!
We zijn een TOP TEAM!



Om gelukkig
te kunnen zijn moet
je tevreden zijn met
(wat je heb.





