



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Thuis in een nieuw huis.**

**Onderzoek naar de huiselijkheid van woonzorgcentrum De Berk in Meerhout.**

**Door Peeters Inne**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**





**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Thuis in een nieuw huis.**

**Onderzoek naar de huiselijkheid van woonzorgcentrum De Berk in Meerhout.**

**Door Peeters Inne**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**

## 1. Woord vooraf

Bij aanvang van dit eindwerk wil ik iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd bij het realiseren ervan.

In de eerste plaats wil ik mijn ouders bedanken die mijn opleiding tot maatschappelijk assistente mogelijk hebben gemaakt. In het bijzonder wil ik mijn moeder Greet Vangeel bedanken. Zij heeft gedurende gans mijn opleiding vele werkstukken en verslagen nagelezen. Ze heeft mij tevens sterk ondersteund bij het schrijven van dit eindwerk.

Een woord van dank aan de directie, het personeel en de bewoners van woonzorgcentrum De Berk. Zij gaven mij de mogelijkheid om een fijne stage te lopen en mijn eindwerk te realiseren.

Eveneens wil ik mijn stagementor, Els Willekens, bedanken voor de bijzondere leerkansen die ze mij tijdens mijn stageperiode heeft geboden.

In het bijzonder wil ik mijn dank betuigen aan mevrouw Vosters, mijn eindwerkbegeleidster. Zij heeft veel interessante ideeën en denkpistes voor dit eindwerk aangebracht. Zij was steeds bereid om, op een nauwgezette manier, de eerste versies van mijn teksten na te lezen en te voorzien van nuttige tips en adviezen. Zij heeft er bovendien voor gezorgd dat ik de rode draad steeds opnieuw terugvond zodat ik na elk contactmoment weer vol goede moed verder kon werken aan mijn eindwerk.

Tenslotte wil ik ook nog Wouter Peeters en Marc Laenen bedanken voor het zeer aandachtig nalezen van mijn eindwerk.

## 2. Inhoudsopgave

1.	Woord vooraf	
2.	Inhoudsopgave.....	3
3.	Lijst van afkortingen, symbolen en veelgebruikte begrippen.....	4
4.	Inleiding.....	5
5.	Hoofdtekst.....	7
5.1.	DEEL 1: Situering stageplaats.....	7
5.1.1.	Missie.....	7
5.1.2.	Visie.....	8
5.1.3.	Visie op zorg voor personen met dementie.....	9
5.1.4.	Doelstellingen.....	9
5.1.5.	Doelgroep.....	10
5.1.6.	Aanbod.....	10
5.1.7.	Werkingsprincipes.....	10
5.1.8.	Organigram.....	11
5.2.	Deel 2: Theoretisch kader/ literatuurstudie.....	12
5.2.1.	Woonzorgcentrum.....	12
5.2.2.	Dementie.....	14
5.2.3.	Verhuizen van ouderen.....	15
5.2.4.	Thuis voelen.....	16
5.2.5.	Sectorale minimale kwaliteitseisen.....	18
5.3.	Deel 3: Praktijk.....	27
5.3.1.	Verwerking vragen één tot achttien.....	28
5.4.	Deel 4: Kritische kijk.....	46
6.	Algemeen besluit.....	51
7.	Bibliografie.....	52

### 3. Lijst van afkortingen, symbolen en veelgebruikte begrippen

- ADL : Activiteiten dagelijks leven
- DVC: Dagverzorgingscentra
- EKA- team: Ergotherapeut, kinesitherapeut, animatieteam
- KV: Kortverblijf
- PDL: Passiviteiten van het dagelijks leven
- ROB: Rustoord voor bejaarden
- RVT: Rust- en verzorgingstehuis
- SMK's: Sectorale minimale kwaliteitseisen
- WZC : Woonzorgcentrum

## 4. Inleiding

Kent u het gegeven dat er met ouderen, die al dan niet kenmerken van dementie vertonen, wordt gecommuniceerd op een kinderlijk niveau? Ze worden aangesproken met koosnaampjes en verkleinwoordjes waardoor hun gevoel van eigenwaarde daalt. “Dag Loesje, zullen we jouw pyjamaatje eens aandoen en je in je bedje leggen?”, zijn geen uitzonderingen in de dagelijkse omgang met ouderen, die al dan niet in het woonzorgcentrum verblijven. Vaak worden ouderen aangesproken in de meervoudsvorm ‘we’ ook al wordt er maar tegen één persoon gecommuniceerd. Dit soort communicatie wordt *elderspeak* of *secondary baby talk* genoemd. Deze *elderspeak* zorgt ervoor dat het zelfbeeld wordt aangetast. Toch is het belangrijk dat alle personen die in contact komen met ouderen, de waardigheid van deze ouderen respecteren. (Procureur, G. (30 augustus 2014). ‘Kom, we gaan een beetje slapen hé’, p. 09. Geraadpleegd 22 april 2015, [http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20140829\\_01239087](http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20140829_01239087)). Dit krantenartikel is eveneens terug te vinden in bijlage (8.5 ‘Kinderlijk taalgebruik in woonzorgcentra’.).

Voor dit eindwerk heb ik onderzoek gedaan naar de huiselijkheid binnen woonzorgcentrum De Berk in Meerhout en aansluitend naar de naleving van de sectorale minimale kwaliteitseisen die op hun beurt voor huiselijkheid zorgen. Ik trachtte te weten te komen wat de personeelsleden van het woonzorgcentrum verstaan onder huiselijkheid en wat ze zelf nodig hebben om zich ergens thuis te kunnen voelen. Daarnaast wilde ik te weten komen op welke manier de personeelsleden omgaan met de kwaliteitseisen zoals privacy, waardigheid en dergelijke.

Met dit eindwerk wil ik laten zien dat niet alleen materiële zaken, zoals decoratie en persoonlijke spullen, belangrijk zijn om de bewoners van het woonzorgcentrum een thuisgevoel te geven. Het is even belangrijk om stil te staan bij de manier waarop je de personen behandelt. De manier waarop je behandeld wordt, zorgt er in grote mate voor of je je ergens welkom voelt. Wanneer je goed omringd wordt en je voelt je begrepen en ondersteund, dan zal je je ook sneller ergens thuis voelen.

Maar al te vaak wordt er opgemerkt dat ouderen een betuttelende en zelfs kleinerende behandeling krijgen. Personeelsleden zijn zich vaak niet meer bewust van de manier waarop ze handelen met bewoners en wat de reden van dat handelen is. Ze zijn het zo gewoon om dag in dag uit met de bewoners in contact te komen dat ze nog maar zelden stilstaan én nadenken over de manier waarop ze met de bewoners omgaan. Voornamelijk het feit dat ze voor bewoners verkleinwoordjes gebruiken, was voor mij een reden om de sectorale minimale kwaliteitseisen opnieuw onder de aandacht te brengen. Het is belangrijk dat de personeelsleden zich hier terug van bewust worden en dat de bewoner zijn waardigheid kan behouden en zich bijgevolg thuis kan voelen in het woonzorgcentrum.

Omdat er in het najaar een verhuis plaatsvindt, leek dit het geschikte moment om met mijn bevindingen aan de slag te gaan. Het is tevens de ideale gelegenheid om de personeelsleden van het woonzorgcentrum bewust te maken van de manier waarop zij met de bewoners omgaan.

Voor mijn praktijkonderzoek heb ik gewerkt met diepte-interviews. Ik heb ervoor gekozen om de personeelsleden van het woonzorgcentrum de vragenlijsten in te laten vullen op hun teamvergadering. Hierdoor garandeerde ik een grotere terugkomst van de verschillende vragenlijsten. Indien ik de vragenlijsten persoonlijk was gaan afnemen, liep ik meer risico dat de personeelsleden geen tijd of geen zin hadden om mijn vragen te beantwoorden. Door op de teamvergaderingen tijd te maken voor deze vragenlijsten, bekwam ik dat de meeste personeelsleden toch uitgebreid hun tijd hadden genomen om de vragenlijsten in te vullen. Ze werden niet afgeleid door het werk van het woonzorgcentrum zelf.

In eerste instantie kregen de personeelsleden open vragen met betrekking tot de huiselijkheid. Na deze algemene vragen kwamen er vragen over de sectorale minimale kwaliteitseisen. Zo dienden ze na te denken over hoe ze in het oude woonzorgcentrum met huiselijkheid omgaan. In tweede instantie moesten ze nadenken hoe de kwaliteitseisen zoals privacy en waardigheid verbeterd kunnen worden naar de nieuwbouw toe.

De hoofdtekst is opgebouwd uit vijf delen. Deze delen zijn:

- Het woonzorgcentrum met daaronder de verklaring van het begrip, de beschrijving van de bewoners en de criteria die de overheid stelt aan een woonzorgcentrum.
- Het tweede deel is een korte schets over dementie doordat het woonzorgcentrum een aparte visie heeft geformuleerd voor personen met dementie. Deze visie is er gekomen omdat dementie een vaak voorkomende problematiek is binnen het woonzorgcentrum.
- Als derde deel komt het verhuizen van ouderen aan bod. Hierin wordt uitgelegd wat verhuizen juist betekent voor die mensen en welke gevolgen een verhuis kan en zal hebben voor de ouderen. Daarna wordt het begrip huiselijkheid en daaraan gekoppeld het thuis voelen op zich wat nader uitgelegd.
- Als laatste deel komen we dan aan bij de sectorale minimale kwaliteitseisen, wat tevens ook de rode draad vormt doorheen dit eindwerk.



## 5. Hoofdttekst

### 5.1.DEEL 1: Situering stageplaats

#### 5.1.1.Missie

De Berk wil een echte thuis zijn voor zijn bewoners. Om dit te bereiken worden volgende criteria gehanteerd:

- Aandacht voor de individuele bewoner wordt vooropgesteld. De Berk beschouwt elke bewoner als een uniek persoon met zijn eigen levensstijl en levensverhaal.
- De Berk schenkt aandacht voor het woon-, leef- en zorggebeuren
  - Het woonzorgcentrum wil ervoor zorgen dat de bewoners zich thuis kunnen voelen. Hier wordt onder andere voor gezorgd door de bewoner en de familieleden de kamer zelf te laten inrichten naar de eigen wensen en behoeftes van de bewoner.
  - Er worden voor de bewoners ook mogelijkheden voorzien zodat ze bezoek kunnen ontvangen van hun familie, kennissen,... Er is eveneens de mogelijkheid om een verjaardagsfeest te organiseren.
  - De ergotherapeuten, de leden van het animatieteam en de kinesitherapeut, samen het EKA-team, bieden diverse activiteiten aan om de bewoners te laten ontspannen, ze voorzien hobbymogelijkheden en ze organiseren tijdsgebonden activiteiten, zoals het knutselen van kerstkaarten wanneer de kersperiode in zicht komt.
  - Wanneer de bewoner wat meer zorg nodig heeft, wordt er zorg op maat aangeboden. Deze zorg op maat wordt gerealiseerd door het individueel zorgplan. De basis van het zorgplan wordt opgesteld wanneer de bewoner in het woonzorgcentrum aankomt maar het wordt steeds bijgewerkt en bijgestuurd. Om zorg op maat te bieden wordt de familie, partner,.. betrokken om zo een volledig mogelijk beeld te kunnen krijgen van de bewoner. Eveneens zijn de leden van het EKA- team bezig met het stimuleren van activiteiten van het dagelijkse leven en ervoor te zorgen dat bewoners die tot weinig activiteit in staat zijn, kunnen genieten van de beste zorgen door de passiviteiten van het dagelijkse leven in kaart te brengen. Deze zorg wordt in het woonzorgcentrum gegeven door het multidisciplinaire team van verpleegkundigen, zorgkundigen en de personeelsleden van de zorgondersteuning.
- Binnen het woonzorgcentrum wordt ook ruimte gemaakt voor het ontwikkelen van een palliatieve zorgcultuur. De bejaarde bewoner weet goed dat zijn verblijf in het woonzorgcentrum vaak de laatste stap in het leven is. Hierdoor wordt er in grote

mate aandacht geschonken aan het welbevinden van de bewoner. Het personeel zorgt ervoor dat de bewoner kan genieten van comfortzorg in zijn laatste levensfase. Eveneens wordt ervoor gezorgd dat de bewoner geen pijn meer hoeft te lijden in deze laatste levensfase.

De familieleden van de bewoner worden steeds bij de zorg betrokken, zodoende ook bij de zorg in palliatieve situaties. Samen met de familie en de bewoner wil het personeel van het woonzorgcentrum streven naar de meest aangename zorg in de laatste levensfase van de bewoner.

- De Berk beschikt over bekwaam en vriendelijk personeel. Het woonzorgcentrum heeft voldoende geschoolde personeelsleden die ingezet worden voor de zorg van de bewoners, voor het onderhoud van het gebouw en voor de administratie die hierbij komt kijken. Het personeel is flexibel en gemotiveerd om ervoor te zorgen dat de bewoners zich in het woonzorgcentrum thuis kunnen voelen. Het personeel geniet regelmatig van bijscholingen en opleidingen bijvoorbeeld rond het werken met personen met dementie en dergelijke. [Woonzorgcentrum De Berk].([2001]).[Kwaliteitshandboek]:[opdrachtverklaring/ missie/ visie]. [Meerhout]:[OCMW Meerhout].

### 5.1.2.Visie

De Berk wil een thuis zijn waar welzijn en kwaliteit van leven centraal staan. Dit zijn de uitgangspunten van waaruit alle beslissingen, met het oog op het welzijn van de bewoner, worden genomen. De bewoner zal professioneel en deskundig verzorgd worden tijdens zijn verblijf.

In het woonzorgcentrum moeten de toekomstige bewoners hun leven kunnen verder zetten volgens hun eigen levensstijl en hun eigen gewoontes. De bewoner krijgt een eigen ruimte die hij samen met zijn familieleden naar zijn persoonlijke smaak en comfortbehoefte kan inrichten. Er wordt binnen het woonzorgcentrum zinvolle vrijetijdsbesteding voor de bewoners aangeboden. De bewoners kunnen hier vrijwillig aan deelnemen.

De Berk wil eveneens een plaats zijn waar familie, vrienden en kennissen van de bewoner altijd welkom zijn. Het woonzorgcentrum wil ruimte creëren voor de bewoner zodat er beslissingen kunnen genomen worden over kleine en grote aspecten van het leven. De bewoner moet er zich ondanks zijn beperkingen, goed kunnen voelen, veiligheid en geborgenheid ervaren.

De bewoner wordt begeleid bij het verlies van autonome functies. De Berk wil een laatste rustplaats zijn van waaruit de bewoner waardig afscheid mag nemen van het leven.

[Woonzorgcentrum De Berk].([2001]).[Kwaliteitshandboek]:[opdrachtverklaring/missie/visie]. [Meerhout]:[OCMW Meerhout].

### 5.1.3.Visie op zorg voor personen met dementie

Woonzorgcentrum De Berk heeft een aparte visie geformuleerd voor personen met dementie. Deze visie vloeit voort vanuit de algemene visie die hierboven reeds beschreven is.

Het multidisciplinair team wil een open en respectvolle houding nastreven met oog op de kwaliteiten van elke bewoner met zijn eigen persoonlijkheid, karakter en levensverhaal. Een belangrijke doelstelling waar elke dag naartoe wordt gestreefd, is kwalitatieve zorg en begeleiding aanbieden voor zowel de persoon met dementie, de mantelzorger als de familieleden. Elke bewoner krijgt zorg op maat aangeboden.

Het woonzorgcentrum beschikt over een Activiteiten van het Dagelijkse Leven (ADL)-aanbod. Men wil de activiteiten van de personen met dementie niet overnemen maar hen hierin wel ondersteunen. De bewoners worden gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten die haalbaar zijn voor hen.

Alle activiteiten vinden plaats in een huiselijke sfeer. Dit zorgt ervoor dat men het gevoel krijgt in een vertrouwde, veilige omgeving te vertoeven wat resulteert in meer innerlijke rust.

De basis om empathisch te handelen, is respect te hebben voor elk individu.

Bij bewoners met dementie dient men op een andere manier om te gaan. De klemtoon ligt op het gevoelsleven, de prikkeling van zintuigen op het maken van contact,...

Het woonzorgcentrum probeert de familieleden van de bewoner zoveel mogelijk te betrekken in de zorg voor zijn of haar familielid. Samen met de familieleden wordt er gezocht naar de beste zorg en begeleiding voor de bewoner. Het laten participeren van familieleden aan activiteiten, versterkt een goede band met de bewoner.

De Berk blijft zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit van het leven van mensen met dementie te verhogen. Het WZC wil sensibiliseren om deze ziekte te leren kennen, herkennen en ermee te leren omgaan, zodat de persoon met dementie een zinvol leven kan leiden in zijn nieuwe thuisomgeving. (Woonzorgcentrum De Berk: *Visie op zorg voor personen met dementie* [Brochure]. (2014). Meerhout: Woonzorgcentrum De Berk).

### 5.1.4.Doelstellingen

De Berk wil voldoen aan alle wettelijke bepalingen betreffende ouderenzorg en neemt alle zorgvragers op ongeacht hun financiële, maatschappelijk, fysische en filosofische situatie, met voorrang aan de meest zwaar – zorgbehoevende ouderen.

Als instelling wil woonzorgcentrum De Berk de maatschappelijke evolutie volgen om op deze manier de oudere te kunnen helpen in zijn acute en chronische situaties.

De Berk wil in de laatste fase van het leven nabij zijn. De medewerkers hebben de opdracht om bewoners en familieleden te ondersteunen en te begeleiden tijdens het proces van afscheid nemen. (Woonzorgcentrum De Berk: *Informatiebrochure: algemene voorstelling* [Brochure]. (2014). Meerhout: Woonzorgcentrum De Berk).

#### 5.1.5. Doelgroep

Volgende personen kunnen terecht in woonzorgcentrum De Berk:

- Personen die ouder zijn dan zestig jaar
- Bij uitzondering personen die jonger zijn dan zestig jaar omwille van hun zware zorgbehoevendheid
- De persoon moet beschikken over een B of C score op de Katz-schaal om in aanmerking te komen voor een opname in een RVT-bed.

Een opname gebeurt op basis van de zorgbehoevendheid van de personen op de wachtlijst. Bij eenzelfde graad van zorgbehoevendheid hebben inwoners van Meerhout voorrang op personen uit een andere gemeente. (Woonzorgcentrum De Berk: *Informatiebrochure: algemene voorstelling* [Brochure]. (2014). Meerhout: Woonzorgcentrum De Berk).

#### 5.1.6. Aanbod

Het woonzorgcentrum beschikt over negenenzestig eenpersoonskamers en één tweepersoonskamer. Er zijn tevens drie eenpersoonskamers voorbehouden voor kortverblijf. Dit vormt een totale capaciteit van vierenzeventig bedden binnen het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum beschikt over:

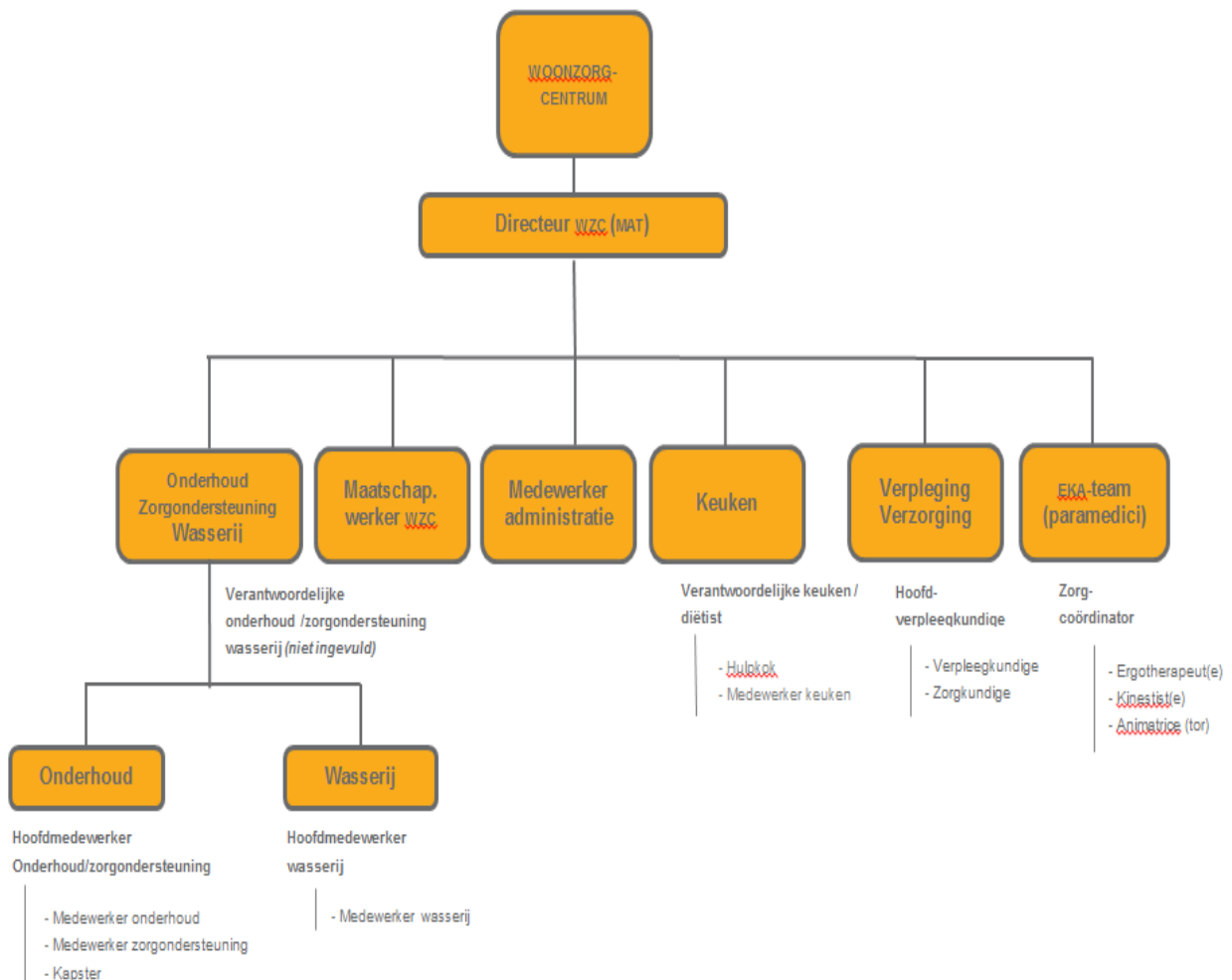
- vijftig RVT bedden (rust- en verzorgingstehuis)
- eenentwintig ROB bedden (rustoord)
- drie bedden voor kortverblijf. Deze bedden zijn bedoeld voor ouderen die tijdelijke ondersteuning nodig hebben. (Woonzorgcentrum De Berk: *Informatiebrochure: algemene voorstelling* [Brochure]. (2014). Meerhout: Woonzorgcentrum De Berk).

#### 5.1.7. Werkingsprincipes

- Woonzorgcentrum De Berk biedt voor elke bewoner aangepaste activiteiten.

- De personeelsleden krijgen bijscholingen op maat. Bijvoorbeeld palliatieve infosessies, communicatieve bijscholingen,...
- Voor elke bewoner wordt een zorgplan opgesteld. Dit zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd.
- Het woonzorgcentrum zet in op een multidisciplinaire werking. De ergotherapeuten, kinesitherapeuten en de animatie worden mee betrokken in de zorg voor de bewoners.
- Als de bewoner zes weken verblijft in het woonzorgcentrum wordt er een familiecontactmoment georganiseerd. Hierin worden de bevindingen en opmerkingen van zowel de familie als het personeel besproken door de maatschappelijk assistente en de hoofdverpleegkundige.

### 5.1.8. Organigram



Figuur 1: Organigram woonzorgcentrum De Berk

## 5.2.Deel 2: Theoretisch kader/ literatuurstudie

### 5.2.1.Woonzorgcentrum

#### 5.2.1.1.Begrip woonzorgcentrum

Woonzorgcentrum is de overkoepelende nieuwe benaming voor rusthuis, rust- en verzorgingstehuis (RVT) of rustoord voor bejaarden (ROB). Een woonzorgcentrum is een bij decreet beschermde collectieve woonvorm waar zorgbehoevende ouderen permanent wonen en gebruik kunnen maken van de aangeboden gezins- en huishoudelijke zorg. Een multidisciplinair team van verpleegkundigen, zorgkundigen, animatoren, kinesisten,... draagt zorg voor de bewoners. Vanuit het oogpunt van bescherming verblijven dementerenden vaak in extra beveiligde ruimtes. (Charlot, Cobbaut, De Mets, Hinnekint & Lambert, 2009, p.27-28).

Er kan aan een woonzorgcentrum een dagverzorgingscentrum (DVC) of een centrum voor kortverblijf (KV) verbonden zijn. ([www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)).

Elk woonzorgcentrum dient te voldoen aan de erkenningsnormen, opgelegd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, die de basiskwaliteit in de opvang en de zorg garanderen. ([www.riziv.fgov.be](http://www.riziv.fgov.be)).

#### 5.2.1.2.Beschrijving bewoners

Iedereen die 65 jaar of ouder is, kan terecht in een woonzorgcentrum. In de praktijk is een woonzorgcentrum in de eerste plaats bedoeld voor wie echt niet meer thuis kan wonen door een hoge graad van zorgbehoevendheid. In een woonzorgcentrum kunnen toekomstige bewoners terecht als alle andere zorgformules zoals mantel- en thuiszorg en thuiszorg-ondersteunende voorzieningen, zoals een dagverzorgingscentrum of centrum voor kortverblijf, geen oplossing meer kunnen bieden. ([www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)).

#### 5.2.1.3.Criteria van de overheid voor een woonzorgcentrum

In het woonzorgdecreet dat gepubliceerd werd op 14 mei 2009 in het Belgisch Staatsblad, staan enkele richtlijnen die betrekking hebben op de sectorale minimale kwaliteitseisen die onderzocht worden in dit eindwerk.

De artikels die het meest aansluiten bij het onderzoek betreffende huiselijkheid, worden hieronder weergegeven.

Afdeling II: voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening

Onderafdeling: 1. Rechten en plichten, hier vinden we volgende artikels in terug:

**Art. 7.** De bewoner en zijn familie of mantelzorgers genieten van een grote vrijheid. Het woonzorgcentrum kan deze vrijheid alleen beperken om organisatorische redenen waarover duidelijk gecommuniceerd moet worden.

Bezoek is altijd toegestaan. Als op sommige tijdstippen bezoek minder gewenst is, communiceert het centrum daarover.

**Art. 8.** Het woonzorgcentrum voert een actieve communicatie met de bewoner en zijn omgeving met betrekking tot de strategische beleidsbeslissingen van het management die een impact hebben op de dagelijkse werking van het centrum, op de kosten van het verblijf of de aard van de aangeboden hulp- en dienstverlening.

#### Onderafdeling 2: zorg en kwaliteit van de zorg

**Art. 22** Het woonzorgcentrum betreft familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers bij zijn werking. Het centrum integreert zich zoveel mogelijk in de buurt.

**Art. 25** Met betrekking tot de individuele dienstverlening aan de bewoners beantwoordt het woonzorgcentrum aan de volgende voorwaarden:

- a) Aan de bewoner moet steeds de nodige hulp geboden worden bij de dagelijkse lichaamsverzorging
- b) Elke bewoner moet minstens eenmaal per week een bad of douche kunnen nemen, naar eigen keuze
- c) In voorkomend geval moet de bewoner steeds over voldoende en aangepast incontinentiemateriaal kunnen beschikken.
- d) Het woonzorgcentrum maakt voor elke bewoner een geïndividualiseerd zorg- en begeleidingsplan op.
- e) Het woonzorgcentrum toont aan dat de bewoner of zijn familie en mantelzorgers instemmen met het zorg- en begeleidingsplan. Daarin worden een maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid ingeschreven.
- f) De dossiers worden bewaard met respect voor de privacy, zodat alleen daartoe bevoegde personen er toegang toe hebben. De bewoner en zijn vertegenwoordigers hebben steeds recht op inzage in dat deel van het zorg en begeleidingsplan dat hen rechtstreeks aanbelangt.

**Art. 26 § 1** Elk woonzorgcentrum richt een gebruikersraad op die tenminste één maal per trimester vergadert. Die raad is samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

**Art 26 § 2.** Elk woonzorgcentrum wijst een klachtenbehandelaar aan. Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen door de bewoner of door zijn familie of mantelzorger aan die persoon worden meegedeeld. Schriftelijke suggesties, opmerkingen of klachten worden

verzameld in een register dat gemakkelijk geconsulteerd kan worden. Aan de indiener moet het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven, schriftelijk meegedeeld worden. Het woonzorgcentrum zorgt voor periodieke informatie over het klachtenbeleid aan alle bewoners, hun familieleden en mantelzorgers.

#### Afdeling IV. Voorwaarden voor de infrastructuur

##### Onderafdeling 1: veiligheid

**Art. 44:** De woonzorgcentra voldoen aan de toepasselijke brandveiligheidsreglementering.

##### Onderafdeling 2: het gebouw

**Art. 45:** Het gebouw of de gebouwen van de woonzorgcentra voldoen aan de volgende voorwaarden:

Bij de inrichting van het gebouw worden huiselijke en gezellige accenten gelegd

**Art 46.** De infrastructuur van het woonzorgcentrum moet toelaten dat de minimale privacy van elke bewoner gewaarborgd is en dat het steeds mogelijk is om de gepaste zorg te bieden en hulp te verlenen.

**Art 47 - 11°.** Er moet aan de bewoners de mogelijkheid geboden worden de kamer in te richten met eigen meubilair. De inrichting van de woongelegenheden laat de nodige flexibiliteit om het meubilair te plaatsen, voor zover de zorg- en dienstverlening en de veiligheid niet het gedrang komen.

- **14°** . In elke woongelegenheden moet minimaal aansluiting op tv, radio en telefoon mogelijk zijn.

(Agentschap Zorg en Gezondheid.(2009). *Woonzorgdecreet*. Vlaamse Regering.)

## 5.2.2.Dementie

### 5.2.2.1.Het begrip dementie

Dementie zorgt ervoor dat het geestelijk functioneren van de persoon steeds verder achteruit gaat zodat activiteiten van het dagelijkse leven niet meer mogelijk zijn. Dementie is meer dan alleen maar zaken vergeten. Personen met dementie verliezen de oriëntatie in tijd en ruimte en krijgen moeite met spreken of met het begrijpen wat anderen zeggen. Zowel het gedrag als het karakter van de persoon met dementie kunnen na verloop van tijd ingrijpend veranderen. Door deze veranderingen worden de personen meer afhankelijk van de hulp van anderen. (Provincie Antwerpen & Provinciale Dienst Ouderen Limburg: *Dementie: je staat er niet alleen voor* [Brochure]. (2010). Overpelt: Drukkerij Vaes.).



### 5.2.2.2.symptomen van dementie

Het voornaamste kenmerk van dementie is de stoornis van het geheugen. Bij een persoon die lijdt aan dementie raakt het kortetermijngeheugen verstoord. Hier wordt vastgehouden wat zich aanmeldt of wat zich aan de aandacht opdringt zoals woorden van een gesprek, een telefoonnummer dat recent is opgezocht,... De dingen die een persoon later nog wil terug gebruiken, vinden hun weg naar het langetermijngeheugen via herhalingen en instuderen. De persoon met dementie kan recente gebeurtenissen of nieuwe indrukken niet meer onthouden. Hij vraagt vaak hetzelfde omdat hij vergeten is dat hij het al gevraagd heeft. De persoon heeft moeite met het volgen van een gesprek door het feit dat men de gesproken woorden niet lang genoeg kan vasthouden. Het gebeurt eveneens dat afspraken worden vergeten of karwijtjes onafgewerkt achterblijven omdat ze niet meer weten dat ze hieraan begonnen zijn. In een latere fase zal tevens het langetermijngeheugen worden aangetast. ((Provincie Antwerpen & Provinciale Dienst Ouderen Limburg: *Dementie: je staat er niet alleen voor* [Brochure]. (2010). Overpelt: Drukkerij Vaes.).

### 5.2.3.Verhuizen van ouderen

Verhuizen is het opgeven van een thuis, het opgeven van de vertrouwde leefomgeving. Het is een nieuwe thuis creëren maar soms ook het doorbreken van eenzaamheid en het opgenomen worden in een meer aangepaste en warme omgeving.

Een opname in een woonzorgcentrum heeft grote gevolgen. De ouderen moeten veel opgeven: gekende handelingen, bepaalde vormen van vrijheid, de persoonlijke levenssfeer,...Dit wil echter niet zeggen dat elke vorm van welzijn of geluk uitgesloten is. Voor sommige mensen betekent deze overgang het verlaten van de eenzaamheid en het isolement doorbreken dat erg pijnlijk werd.

Het is niet mogelijk om alle wensen, ritmes, vroegere levenswijzen en kleine gewoontes van elke bewoner samen en gelijktijdig een plaats te geven in een gemeenschappelijke levenswijze. ( Charlot, et al., 2009, p.20- 21).

Geelen, R. (1999, p.7) stelt dat een oudere het over het algemeen minder moeilijk heeft met een interne verhuizing binnen het woonzorgcentrum als het gekende personeel en de bevriende bewoners mee verhuizen. Als de oudere naar een andere afdeling of locatie gaat, zonder het vertrouwde personeel en bewoners, heeft dit vooral in het begin veel nadelen. De bewoner heeft een vertrouwensband met het personeel opgebouwd, maar hij krijgt nu met ander personeel te maken. Daarnaast moeten de familieleden en vrienden van de bewoner opnieuw kennismaken met de werking van de nieuwe afdeling.

Het is gebleken dat ouderen niet zieker worden of eerder overlijden door een verplaatsing naar of binnen een woonzorgcentrum. Negatieve effecten zoals angst, afhankelijk

opstellen, stress en een ongelukkig gevoel, zijn meestal tijdelijk van aard. Toch kan een verhuis positieve gevolgen hebben. Sommige ouderen zijn minder apathisch, zelfdestructief of hebben minder last van wanen of hallucinaties.

Geelen, R. (1999, p.8). stelt dat volgende effecten zijn waargenomen op een verhuizing:

- de terugslag na een verhuizing is meestal tijdelijk;
- een verdere achteruitgang na een verhuizing komt niet altijd door de verhuizing zelf;
- ouderen die vooraf positief ingesteld waren bij de verhuis, voelen zich na de verhuizing meestal beter. Een goede, realistische voorbereiding is daardoor essentieel.

Volgens Geelen, R., (1999, p.15). is het noodzakelijk dat de nieuwe woonsituatie met de ouderen besproken wordt. Men dient de bewoners te vertellen hoe de woonkamer eruit ziet, hoeveel mensen er op de afdeling wonen, met welke personeelsleden zij te maken krijgen en wat de nieuwe plek allemaal te bieden heeft (bijvoorbeeld op het gebied van dagbesteding en veiligheid).

De bewoner dient geïnformeerd te worden over wat hij kan, mag en moet meenemen naar zijn nieuwe thuis. Het is noodzakelijk dat de oudere zoveel mogelijk grip krijgt op de situatie. Het personeel en de familieleden dienen de bewoner te betrekken bij de keuze van de nieuwe plek en de inrichting van zijn of haar kamer. Vooraf een bezoek brengen aan de instelling geeft een positief effect. Het geeft de oudere meer grip op de situatie als men deze laat meehelpen met het in- en uitpakken van zijn bezittingen. Het personeel en de familieleden dienen erop toe te zien dat de persoonlijke eigendommen meegaan naar het nieuwe adres.

#### 5.2.4. Thuis voelen

De term huiselijkheid valt moeilijk te omschrijven. Huiselijkheid wordt ervaren als iets persoonlijks. Toch kan er gesteld worden dat het in grote lijnen gaat om een inrichting zoals het thuis was. Hieronder wordt verstaan het decoreren van een woning met meubels, verlichting, vloer- en wandbekleding zoals je deze ook kan aantreffen in doorsneehuizen.

Uit onderzoek is gebleken dat een huiselijk karakter geassocieerd wordt met minder sociale terugtrekking en meer sociale contacten, minder verbale agressie, een grotere onafhankelijkheid en een verbeterde slaap. Dit heeft dan weer tot gevolg dat er een hoger gevoel van zekerheid en veiligheid kan worden ervaren.

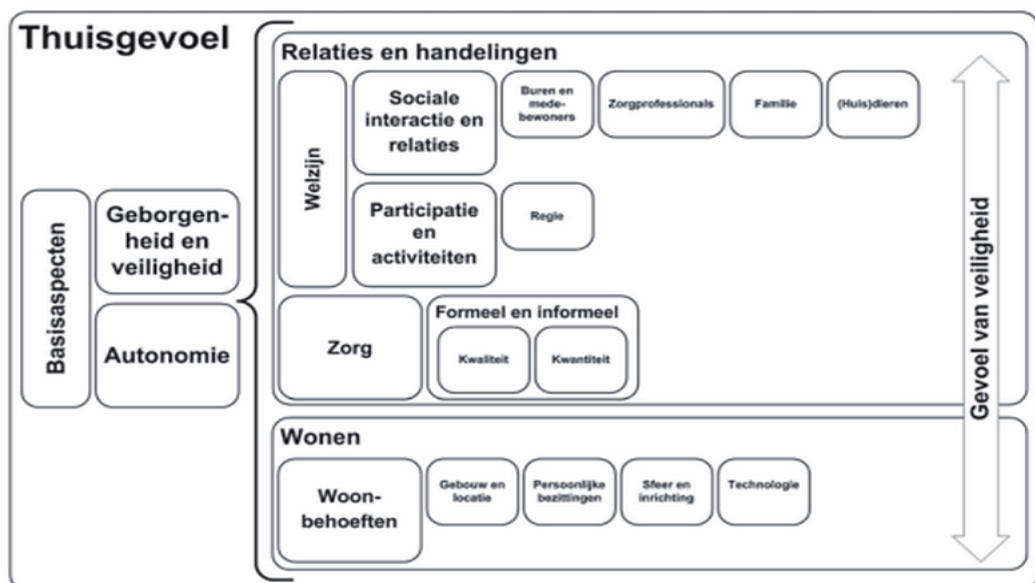
Eveneens is er gebleken dat privacy en personalisatie van de individuele ruimten ervoor zorgen dat agressie, agitatie en psychotische problemen verminderd worden. Nederlandse onderzoekers vonden een positieve relatie tussen de persoonlijke inrichting van de kamer en het zich thuis voelen in de kamer. Tevens vonden deze onderzoekers dat wanneer

bewoners en familieleden zelf verantwoordelijk waren voor de inrichting van de kamer, deze persoonlijker en huiselijker was ingericht. Ook verspreidt men best persoonlijke objecten doorheen de kamer en niet geconcentreerd op één plaats. Enkel foto's ophangen volstaat niet om een persoonlijk gevoel in een kamer te creëren, het gaat om de totaalsfeer van de kamer.

Een persoonlijk ingerichte kamer kan vaker gebruikt worden voor andere activiteiten dan slapen en men ontvangt in een ingerichte kamer meer bezoek. (Stroobants & Verhaest, 2012 ,p.280-283).

Uit een onderzoek, dat vermeld werd in het boek van Verhaest, P. zijn een drietal facetten naar voren gekomen met betrekking tot het thuisgevoel.

- Waar de oudere zich thuis voelt, kan hij zich goed oriënteren. De oudere weet wat hij waar kan terugvinden. Hij vindt bijvoorbeeld de weg naar de keuken en naar de badkamer. Hij herkent fotokaders, beeldjes die op de kast staan. Dit geeft hem een vertrouwd gevoel.
- Als mensen zich thuis voelen, voelen ze zich ook vrij in het doen en laten van wat ze zelf willen. Dit gaat samen met het zich gewaardeerd voelen om wie ze zijn en het zich opgenomen voelen in de sociale omgeving.
- Tenslotte gaan ze zich vereenzelvigen met de omgeving. Het gaat erom dat de woning een deel van de persoon is geworden. De meest essentiële factor is de tijd. Hoe langer iemand ergens verblijft, hoe meer hij zich er doorgaans thuis zal voelen. De persoon zal steeds beter zijn weg vinden en meer vertrouwd geraken met de mensen rondom zich. (Verhaest, 2000,p.7).



Figuur 2: Model van factoren voor het thuisgevoel.

Mensen moeten autonomie en geborgenheid ervaren om een thuisgevoel te kunnen ontwikkelen. Een gevoel van veiligheid en geborgenheid halen mensen uit alle andere factoren. Een bewoner moet zich gerespecteerd voelen, het gevoel krijgen dat hij er nog toe doet, er nog mag zijn. Privacy is belangrijk om het gevoel van geborgenheid en veiligheid te waarborgen. Dit gevoel komt in het gedrag als de privacy wordt geschonden. Of indien de zorg die de bewoners ontvangen niet volgens de eigen wens verloopt. Als anderen steeds voor de bewoner gaan beslissen, zelfs banale beslissingen, dan gaat er geen autonomie ervaren worden en eveneens geen gevoel van veiligheid en geborgenheid. Als mensen zich autonoom en geborgen voelen, komen eveneens de andere factoren aan bod. Welzijn, zorg en wonen hangen nauw samen met geborgenheid en autonomie. De geborgenheid en autonomie stimuleren de bewoner om sociale interactie op alle gebieden te ontwikkelen en te participeren in het woonzorgcentrum. Als de bewoner zijn eigen regie kan voeren en kan wonen in een door hem zelf gecreëerde omgeving geeft hem dat een gevoel van geborgenheid en autonomie. Dat resulteert dan weer in een thuisgevoel. (Van Hoof & Wouters, 2014, p.10-11).

Een omgeving die aansluit bij de beleving van de bewoners en een omgeving die de nodige rust en warmte uitstraalt, is bevorderlijk voor het welzijn. (Van Hoof & Wouters, 2014, p.17).

Een prettig verlichte, aangenaam gekleurde ruimte die persoonlijk aanvoelt en visuele afwisseling biedt, zorgt ervoor dat mensen zich meer op hun gemak voelen.

Als de bewoners zich veilig en thuis willen voelen is een huiselijke sfeer creëren van belang. (Van Hoof & Wouters, 2014, p. 35).

Voor bewoners van een woonzorgcentrum is beschikken over een eigen sanitaire voorziening een voorname wens met betrekking tot lichamelijke verzorging en privacy. (Van Hoof & Wouters, 2014, p.115).

#### 5.2.5. Sectorale minimale kwaliteitseisen

De sectorale minimale kwaliteitseisen (SMK's) geven aan welke 'minimale kwaliteit' elke ouderenvoorziening zeker dient te halen. Het gaat hier om de inhoud van kwaliteit, of de kwaliteit van zorg.

Als men voldoet aan de SMK's wil dit zeggen dat de ouderenvoorziening moet kunnen aantonen dat de sectorale minimale kwaliteitseisen gerealiseerd zijn. (Agentschap Zorg en Gezondheid. (1999). *Brochure kwaliteitszorg: Handleiding bij het werk van de sectorale overleggroep ouderenvoorzieningen* [Brochure]. Agentschap Zorg en Gezondheid.).

In dit voorbereidend onderzoek is ervoor gekozen om de kwaliteitseisen te onderzoeken die we kunnen linken aan het begrip huiselijkheid.

Volgende aspecten worden gelinkt aan de term huiselijkheid en zijn eveneens terug te vinden in de handleiding bij kwaliteitszorg onder de titel gebruikersgericht: privacy, autonomie, waardigheid, inspraak, keuzevrijheid, zelfontplooiing, integratie, geborgenheid en klachtenrecht. (Agentschap Zorg- en Gezondheid (1999, p 11)).

#### 5.2.5.1.Privacy

*Elke voorziening maakt duidelijke en aangepaste afspraken met betrekking tot het verwerven en doorgeven van informatie met respect voor de privacy van de gebruiker.*

*Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker (Vlaamse overheid, 1999).*

Wanneer mensen dicht op elkaar samenleven moet er **voldoende aandacht voor privacy** zijn. Het gaat dan zowel om de persoonlijke kamer als om mogelijkheden om op zichzelf te zijn in de gemeenschappelijke ruimten. Aandacht voor privacy blijkt overigens niet ten koste te gaan van sociale contacten. Er is gebleken dat een gebrek aan mogelijkheden om zich op zichzelf terug te trekken, net gepaard gaat met minder contacten. (Stroobants & Verhaest, 2012 ,p.292).

Volgens Verhaest (2000, p.30-33) is een eigen kamer een belangrijk onderdeel voor het zorgen van privacy. In deze kamer voelen de bewoners zich veilig en beschermd. De bewoners kunnen zich terugtrekken wanneer ze daar behoefte aan hebben, bijvoorbeeld om een paar zaken op een rijtje te zetten of om tot zichzelf te komen. Dat bewoners zich rustig kunnen terugtrekken wanneer ze dit nodig vinden, vertoont een positief effect op de contacten tussen de mensen onderling. Bewoners kunnen in de eigen kamers ongestoord doen wat ze graag doen. Bij sommige activiteiten of momenten wordt aanwezigheid van derden niet op prijs gesteld. De zorgbehoefte van de bewoners vraagt echter de aanwezigheid van verschillende zorgverleners. Op elk moment van de dag kan er iemand binnenkomen die instaat voor de zorg van de bewoner. Wanneer personeelsleden reeds vele jaren werken in het woonzorgcentrum zijn zij even goed vertrouwd met het huis als de bewoners. Dit kan tot gevolg hebben dat zij de aandacht voor de privacy van de bewoner verliezen. Er is een verschil in de manier waarop je aanklopt en binnenwandelt in een kamer. Je kan na het aankloppen voorzichtig de kamer betreden of na een harde klop op de deur, de kamer binnenstormen. Uit de hele houding van het **personeelslid moet** blijken dat hij de **persoonlijke ruimte van de bewoner wil respecteren**.

Onder privacy valt ook het **beroepsgeheim**. Tijdens het verblijf van de bewoner komt het personeel veel te weten over het persoonlijk leven van de bewoner en zijn familie. Het personeel dient zorgvuldig en respectvol om te gaan met de informatie die ze al dan niet rechtstreeks hebben verkregen van de bewoners.

### 5.2.5.2.Waardigheid

*De voorziening neemt voor haar hulp- en dienstverlening de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt. (Vlaamse overheid, 1999).*

Een personeelslid binnen een woonzorgcentrum moet zich bewust blijven van de waardigheid van de persoon die hij verzorgt, hoe afhankelijk en zwak deze bewoner ook is. Het blijft een uitdaging bewoners gevoelig te benaderen, ondanks de heersende werkdruk en de routine die er na verloop van tijd is ontstaan. Men moet steeds blijven aanvoelen dat met het binnenkomen van de kamer een persoonlijke ruimte wordt betreden. Men moet opmerken dat een bewoner spijt heeft om wat hem uit handen wordt genomen. Men moet horen dat de bewoner iets wil vragen. En het is essentieel dat men **luistert naar gevoelens die bij de bewoner leven** maar niet uitgesproken geraken. (Verhaest, 2000, p.25-26).

De zorgbehoevende persoon dient **integraal** te worden **benaderd**. Grote flexibiliteit en afstemming van de verschillende disciplines zijn nodig om dit te kunnen realiseren.

Het personeel dient de bewoner **verzorging en begeleiding op maat** aan te bieden. Ze dienen de bewoner te laten doen waartoe hij nog in staat is en hem te helpen bij alles wat hij of zij niet langer goed kan doen. Men moet rekening houden met de moeilijkheden van sommige bewoners. Het benutten en stimuleren van de resterende capaciteiten van de bewoner is essentieel maar dit moet steeds gebeuren in samenspraak met de bewoner zelf. (Charlot, et al., 2009, p.67).

Men dient de wijsheid en rijpheid van de bewoner te respecteren door hem in de zorgafhankelijkheid steeds als een volwassene te beschouwen. Men dient op te letten dat men **bewoners niet verkleutert**. Men dient ervoor te zorgen dat de bewoners nog iets kunnen betekenen, iets kunnen geven en hun verhaal kunnen vertellen. (Charlot, et al., 2009, p.69).

### 5.2.5.3.Autonomie

*De hulp- en dienstverlening stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl. (Vlaamse overheid, 1999).*

Autonomie is een belangrijk uitgangsprincipe voor een beleid ten aanzien van ouderen die in min of meerdere mate hulpbehoevend zijn. (Vanden Boer, 1999, p.1).

Wanneer mensen ouder worden, krijgen ze het gevoel dat er heel wat mentale en lichamelijke vermogens afnemen.

De **mogelijkheden van ouderen mogen niet worden onderschat**. Vaak worden ouderen aanzien als traag, zwak, passief en aanhankelijk terwijl dit vaak onterecht is. Omdat zorgverleners continu in contact komen met zorgbehoevende ouderen zijn zij vatbaarder

voor deze negatieve beeldvorming. Het negatieve gevolg hiervan is dat ze niet meer opmerken wat bewoners nog wel kunnen. Het openen van de verpakking van het koekje bij de koffie of het kammen van het haar wordt door de zorgverleners al snel zelf gedaan. Dit kan uitmonden in het feit dat er van de bewoner niets meer wordt verlangd en dat er voor hem wordt beslist of hij al dan niet hulp nodig heeft. Dit heeft als gevolg dat de bewoner de autonomie over de uitvoering én over de beslissing kwijt is.

De organisatie van de zorg vormt een bedreiging voor de zelfredzaamheid. Een planning kan zorgen voor tijdsdruk bij de zorgverleners. Alle taken moeten worden uitgevoerd tegen het afgesproken uur. Deze tijdsdruk leidt ertoe dat de kans groter is dat de zorgverlener de handelingen van de bewoner gaat overnemen. De bewoner wordt niet meer aangesproken om voor zichzelf te zorgen wat resulteert in verlies van mogelijkheden en het verlies van motivatie hiertoe.

Een methode die gebruikt wordt in het streven naar zelfredzaamheid is de training in Activiteiten van het Dagelijks Leven (ADL). De kinesisten en ergotherapeuten van het woonzorgcentrum beschikken op dit vlak over heel wat inzichten en technieken die zij in het team van zorgverleners kunnen inbrengen. Enkele voorbeelden hierbij zijn het zich wassen, kleden en eten. Het streven naar zelfredzaamheid zal slechts resultaten opleveren wanneer elke zorgverlener hier consequent aandacht voor heeft. (Verhaest, 2000, p.38-44).

**Streven naar zelfredzaamheid is essentieel.** Toch moet men er over waken dat er niet te veel van de bewoner wordt verwacht. Indien de mogelijkheden van de bewoner worden overschat, wordt hij telkens opnieuw geconfronteerd met zijn beperkingen. Dit werkt voor de bewoner ontmoedigend en beschamend.

Het moment bepalen om de bewoner niet langer zelf zorg te laten opnemen en de zorg over te nemen, is niet evident. De oorzaken van de verminderde mogelijkheden zijn in dit geval vaak bepalend. Soms kan er een gebrek aan motivatie zijn waardoor iemand schijnbaar weinig kan. De bewoner is niet geïnteresseerd, onverschillig of gelooft niet meer dat hij bijvoorbeeld zelf zijn haren nog kan kammen. Als dit het geval is, kan een motiverende zorgverlener hierbij helpen. Bewoners motiveren om toch zelfstandig een aantal dingen te doen, vormt een meerwaarde. Het helpt te voorkomen dat de bewoner na verloop van tijd de handeling zelf niet meer kan stellen. Anderzijds kunnen ziektes ervoor zorgen dat mensen bepaalde mogelijkheden verliezen. Men dient zoveel mogelijk gevolgen ervan weg te werken, maar op een bepaald moment boekt men geen vooruitgang meer en moet deze grens aanvaard worden. Wanneer deze grens bereikt is, is hulp gerechtvaardigd.

De bewoner geeft zelf steeds aan tot waar hij wil gaan. Hij moet het immers zelf als zinvol ervaren. Hij moet er zich betrokken bij voelen en het niet beleven als iets dat hem wordt

opgelegd, maar als iets dat de bewoner voor zichzelf mogelijk en noodzakelijk vindt.  
**Zelfzorg kan niet opgedrongen worden.**

In de dagdagelijkse omgang kunnen mensen tot verstandelijke activiteit gestimuleerd worden. Dit kan onder andere gedaan worden door het stellen van een vraag. Wanneer de bewoner tijd nodig heeft om te antwoorden, kan de neiging ontstaan om het antwoord in zijn plaats te geven. Dit doet afbreuk aan de zelfredzaamheid. (Verhaest, 2000, p.44-48).

#### 5.2.5.4. Inspraak

*De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.* (Vlaamse overheid, 1999).

Nederlandse onderzoekers vonden dat de inrichting van de kamer persoonlijker en huiselijker was als de bewoner en familieleden zelf verantwoordelijk waren voor de inrichting hiervan. De kamer krijgt een persoonlijk karakter door het gebruik van persoonlijk meubilair, een eigen bedsprei en voldoende persoonlijke objecten. (Stroobants & Verhaest, 2012, p.283).

Men moet **rekening houden met de individuele wensen en voorkeuren** die voortvloeien uit de eigen levensstijl en levensloop **van de ouderen**. Men mag bij de ontwikkeling van een woon- zorg- en dienstaanbod op maat niet enkel uitgaan van de zorgbehoefte van de bewoner. (Vanden Boer, 1999, p.4).

Inspraak zorgt ervoor dat mensen het gevoel van controle over de eigen leefsituatie kunnen behouden. Het gevoel van controle is belangrijk om zich goed te kunnen voelen.

Wanneer de bewoner zelf zijn dagindeling kan bepalen is de dag voor de bewoner voorspelbaar. Als de zorgverleners rekening houden met zijn wensen, dan kan de bewoner zijn eigen manier van leven, in de mate van het mogelijke, aanhouden. (Verhaest, 2000, p.51-52).

Een meer **vraaggerichte aanpak** is nodig, waarbij niet het aanbod maar wel de vraag het vertrekpunt van de hulpverlening vormt.

Een uitgangspunt om te kunnen spreken van vraaggerichte zorg is zelfbeschikking: de zorgverlening komt tot stand door wisselwerking en samenwerking tussen vraag en aanbod. Het serieus nemen van wensen en ideeën van de bewoners draagt bij tot een vraaggerichte zorg. De bewoner beslist zelf, binnen bepaalde grenzen, wat er niet en wat wel met hem gebeurt. (Vanden Boer, 1999, p.136-137).

#### 5.2.5.5. Keuzevrijheid

*Het woonzorgcentrum legt de keuzemogelijkheden van haar hulp- en dienstverlening vast en dient deze kenbaar te maken aan de bewoners.* (Vlaamse overheid, 1999).



Bewoners dienen zoveel mogelijk en op elk moment van de dag te ervaren dat zij zelf keuzes kunnen maken. (Verhaest, 2000, p.52).

**Iedereen moet in staat gesteld worden om keuzes te maken**, ongeacht de lichamelijke, intellectuele, emotionele of maatschappelijke vermogens. (Charlot, et al., 2009, p.69).

Wanneer de bewoner de keuze wordt geboden is het niet voldoende om gewoon aan te geven waartussen men kan kiezen. Men dient ook gerichte informatie te verkrijgen over deze keuzes. Deze informatie wordt belangrijker naarmate de keuzes die gemaakt dienen te worden grotere gevolgen hebben. Dit betekent onder andere dat iemand goed uitlegt wat de mogelijkheden zijn, wat de gevolgen van elk van die mogelijkheden zijn en nagaat of de bewoner de uitleg goed begrepen heeft. Het is goed dat je na de uitleg de bewoner de nodige bedenktijd geeft. (Verhaest, 2000, p.59).

**Individuele diversiteit** wil zeggen dat iedere bewoner zijn eigen wensen en behoeften heeft. Er dient een divers en flexibel aanbod te zijn waarover de bewoners voldoende informatie en ondersteuning krijgen bij het maken van hun keuzes. (Vanden Boer, 1999, p.137-138).

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen drie vormen van autonomie. Deze drie vormen gaan over drie verschillende wegen waarlangs de bewoner controle kan houden over zijn situatie. Het is mogelijk dat deze drie vormen samen voorkomen.

1. Uitvoeringsautonomie: de bewoner kan volledig zelfstandig iets beslissen en uitvoeren. Er is geen tussenkomst van een zorgverlener vereist. De bewoner is zelfredzaam en vrij. Hij is zelfredzaam omdat hij de nodige handelingen zelfstandig kan uitvoeren. De bewoner creëert vrijheid doordat hij vrij is op te staan wanneer hij dat wenst, hij kan zich vrij bewegen.
2. Beslissingsautonomie: de zorgverlener helpt de bewoner maar hij laat de bewoner wel zoveel mogelijk de beslissingen nemen.
3. Gedelegeerde autonomie: de bewoners gaan hele pakketten werk 'delegeren' aan de zorgverleners. Als de bewoner er op kan vertrouwen dat het goed zal gebeuren, behoudt hij het gevoel van controle over het gegeven. (Verhaest, 2000, p.54-56).

#### 5.2.5.6.Zelfontplooiing

*De voorziening schept kansen tot behoud en/of ontwikkeling van de individuele mogelijkheden van de gebruiker (onder andere zelfontplooiing, sociale contacten, een aangepast activiteitenaanbod en een zinvolle tijdsbesteding) (Vlaamse overheid, 1999).*

In een persoonlijk ingerichte kamer ontvangt de bewoner vaak meer bezoek. (Stroobants & Verhaest, 2012, p.282).

Volgens Stroobants & Verhaest (2012, p.285-286). putten mensen zin uit wat ze doen omdat ze daarmee gestalte geven aan wat ze de moeite waard vinden. Ze ervaren nog iets te kunnen en **iets te kunnen betekenen voor anderen**. De ruimte moet uitnodigend zijn en toelaten om bezoek te ontvangen, te werken en muziek te spelen,... Prikkel in de omgeving aanbrenge wordt als een meerwaarde voor bewoners gezien. Deze prikkels kunnen bewoners aanzetten tot **tijdsbesteding die zij als zinvol ervaren**. Bijvoorbeeld de aanwezigheid van kranten, enveloppes en schrijfmateriaal, een piano, een strijkplank en een borstel of stofvood. De triggers moeten aansluiten bij de eigen leefwereld van de bewoners. Hiervoor moet er een voldoende grote variatie aan prikkels zijn, die kunnen wisselen doorheen de tijd naargelang de achtergrond en mogelijkheden van de bewoners. Een woonkamer, die voldoende groot is om mogelijkheden tot zinvolle tijdsbesteding aan te bieden, is essentieel. Men dient erbij stil te staan dat men de voorwerpen vaak niet meer zal gebruiken zoals vroeger, maar dat men in de beleving wel volop de activiteit opneemt. Bijvoorbeeld een boek met veel aandacht vastnemen maar niet echt lezen.

De prikkels dienen voldoende gedoseerd en gestructureerd aangeboden te worden en op een zinvolle manier geïntegreerd te worden in de ruimte.

#### 5.2.5.7.Integratie

*De gebruiker wordt in staat gesteld om zijn relaties met zijn sociaal netwerk zoveel mogelijk voort te zetten en nieuwe relaties te ontwikkelen. De bewoners en hun familie worden in staat gesteld hun relatie met elkaar zoveel mogelijk voort te zetten. De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen.* (Vlaamse overheid, 1999).

Charlot, et al., (2009, p.21-22). geven aan dat nieuwe banden scheppen ervoor zorgt dat de persoon contact maakt met de buitenwereld. Het kan de bewoner troost bieden en zin geven om nieuwe dingen te blijven ontdekken. **Relaties dragen bij tot het bestaan en versterken het gevoel nuttig te zijn in de maatschappij**. Eveneens draagt het onderhouden en verstevigen van bestaande banden bij tot de ontplooiing van de bewoner.

Het is belangrijk dat er zowel op de kamer van de bewoner als in de woonkamer voldoende ruimte en meubilair is om bezoekers een plaats te geven zonder dat dit leidt tot een te grote drukte. Daarnaast is aandacht voor ruimten voor kinderen ( binnen en buiten) niet onbelangrijk. De aanwezigheid van speelhoekjes en speeltuintjes moedigt bezoekers aan hun kinderen mee te brengen. (Stroobants & Verhaest, 2012 ,p.291).

Uit onderzoek blijkt dat rusthuisbewoners zich sneller thuis voelen als zij de contacten met familie en vrienden kunnen blijven behouden. Het aanleren/stimuleren van sociale vaardigheden en het ondersteunen van de bestaande sociale netwerken worden als noodzakelijke en preventieve maatregelen beschouwd bij het voorkomen van een verliesfase. (Vanden Boer, 1999, p61-62).

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen levensloopgebonden relaties en tehuisgebonden relaties. De levensloopgebonden relaties zijn relaties met familie, vrienden en kennissen. De tehuisgebonden relaties zijn relaties met personeelsleden, medebewoners, regelmatige bezoekers van medebewoners en vrijwilligers.

Bij de oudere die in het woonzorgcentrum komt wonen, wijzigen een heel aantal sociale contacten. Hij zal meestal nog enkele keren bezoek krijgen van oude kennissen, maar deze bezoeken minderen snel. De medebewoners en hun bezoekers, zorgverleners en vrijwilligers komen in de plaats. De tehuisgebonden relaties nemen de levensloopgebonden relaties grotendeels over. Het is essentieel dat het woonzorgcentrum ervoor zorgt dat het mogelijk is om deze levensloopgebonden contacten te onderhouden. Bijvoorbeeld door vlotte mogelijkheden om de telefoon te gebruiken, geen bezoeken, aangepast vervoersmogelijkheden,... Het bezoek dient aangenaam te kunnen verlopen door onder andere voldoende privacy te waarborgen, de mogelijkheid te creëren om de bezoeker iets aan te bieden en een vriendelijke benadering vanwege het personeel,...

Ondanks al deze inspanningen is het te verwachten dat vele van deze kennissen niet of na verloop van tijd niet meer op bezoek komen. De zorgbehoefte van de bewoner en de eventueel moeilijke communicatie vormen een ernstige bedreiging. (Verhaest, 2000, p.117-124).

De meeste contacten binnen het woonzorgcentrum ontstaan tijdens georganiseerde activiteiten. Het organiseren van activiteiten heeft niet louter vrijetijdsbesteding tot doel maar ook het bevorderen van contacten. Mensen geraken vooral in gesprek met elkaar tijdens activiteiten in kleine groepen. Als de activiteit op het gemeenschappelijke interesses van de groep inspeelt, is succes verzekerd. (Verhaest, 2000 ,p.139).

#### 5.2.5.8. Geborgenheid

*De gebruiker mag rekenen op een vlot passend antwoord op zijn hulpvragen. (Vlaamse overheid, 1999)*

In de verzorging van een rusthuisbewoner dient er een compromis te worden gezocht tussen de zelfbeschikking van de gebruiker en het hanteren van de professionele standaarden. De zorg moet meer zijn dan alleen cliëntgericht en het dient **afgestemd** te worden **op de reële behoefte van de bewoner**. De zorg moet eveneens effectief en doelmatig zijn. Hoe meer de zorgverlener erin slaagt om zich in te leven in de positie van de bewoner, des te meer dat de bewoner bekend maakt over wat hij/zij wil en waar hij/zij waarde aan hecht.

Vraaggerichte zorg wordt mede mogelijk gemaakt door een rechtvaardige verdeling als uitgangspunt te gebruiken. Een rechtvaardige verdeling wil zeggen dat iedereen aanspraak moet kunnen maken op zorg en behandeling. (Vanden Boer, 1999,p.137-138 )

#### 5.2.5.9.Klachtenrecht

*Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.*

*Op basis van een periodieke analyse van meerdere gelijkaardige klachten formuleert de voorziening correctieve en preventieve maatregelen. (Vlaamse overheid, 1999).*

Een klachtenregister is verplicht bij wet. Op deze manier maakt de organisatie duidelijk dat zowel de bewoners als hun familieleden gehoord worden. (Verhaest, 2000, p.52).

#### 5.2.5.10.Informatie

*De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en in elke fase van het hulp- en dienstverleningsproces. (Vlaamse overheid, 1999).*

Op een bewonersraad wordt formeel duidelijk gemaakt dat bewoners gehoord moeten worden en dat men niet zomaar over hun hoofden heen beslissingen kan nemen. Bewonersraden zijn verplicht vanuit de wetgeving. (Verhaest, 2000, p.52-53).

### 5.3 Deel 3: Praktijk

In het praktijkgedeelte worden de gegevens betreffende de huiselijkheid en de sectorale minimale kwaliteitseisen besproken. Er werd onderzocht hoe er naar huiselijkheid en de sectorale minimale kwaliteitseisen wordt gestreefd en over hoe men dit in de toekomst kan verbeteren.

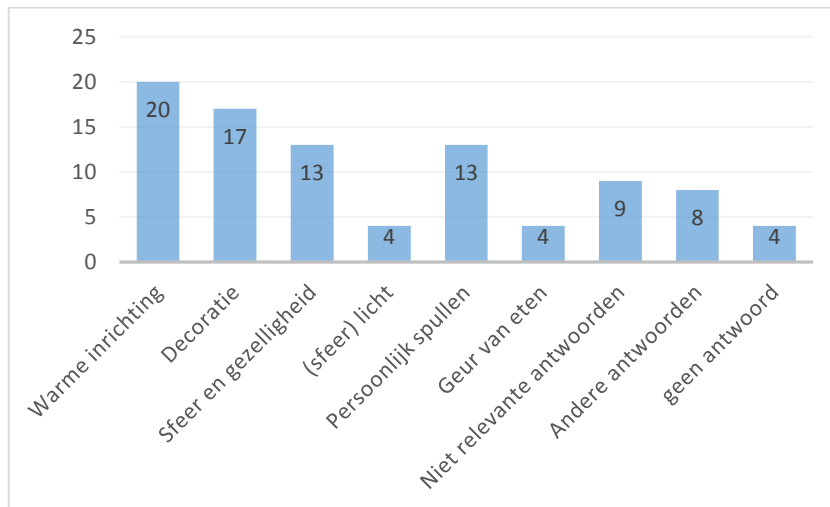
Om tot deze resultaten te komen, werd gebruik gemaakt van diepte-interviews. Als populatie is gekozen om de personeelsleden van woonzorgcentrum De Berk te bevragen. In eerste instantie was het de bedoeling om zowel de personeelsleden als de bewoners te bevragen. Er werd een steekproef gedaan bij de meest capabele bewoners om de vragen te beantwoorden. Hier bleek dat zelfs de beste bewoners geen relevante antwoorden konden geven. De survey die werd gebruikt voor het bevragen van de bewoners, kan teruggevonden worden in bijlage (8.3: 'Survey voor bewoners').

Voor dit praktisch gedeelte kregen alle personeelsleden van het woonzorgcentrum, verdeeld over tien disciplines, een vragenlijst aangereikt. In totaal ging het over drieëntachtig vragenlijsten. Niet alle vragenlijsten werden door de personeelsleden weer binnengebracht. Het totaal aantal vragenlijsten dat is binnengekomen bedraagt negenenvijftig. De tien disciplines zijn: de verpleegkundigen, de zorgkundigen, de personeelsleden van de zorgondersteuning, de koks, de logistiek medewerkers van de poets, - keuken en van de wasserij, de kapster, de medewerkers van het EKA-team en de administratieve medewerkers. Het nadeel bij het gebruik van deze vragenlijsten, is dat het waarom van de antwoorden onbekend blijft omdat er geen persoonlijke bevestigingen werden gedaan.

Bij elke grafiek worden de 'niet relevante antwoorden' vermeld. Onder niet relevante antwoorden wordt verstaan dat het personeel deze vraag foutief heeft beantwoord of de vraag niet in de persoonlijke vorm heeft geïnterpreteerd, maar de vraag veralgemeend heeft naar het woonzorgcentrum. In elke grafiek worden ook de 'andere antwoorden' vermeld. Onder 'andere antwoorden' wordt verstaan, de antwoorden die op de vraag werden gegeven maar die door het te kleine percentage (één of twee personen), te laag waren om als categorie op te nemen in het diagram.

### 5.3.1 Verwerking vragen één tot achttien

#### 5.3.1.1 Wat vindt u huiselijk?

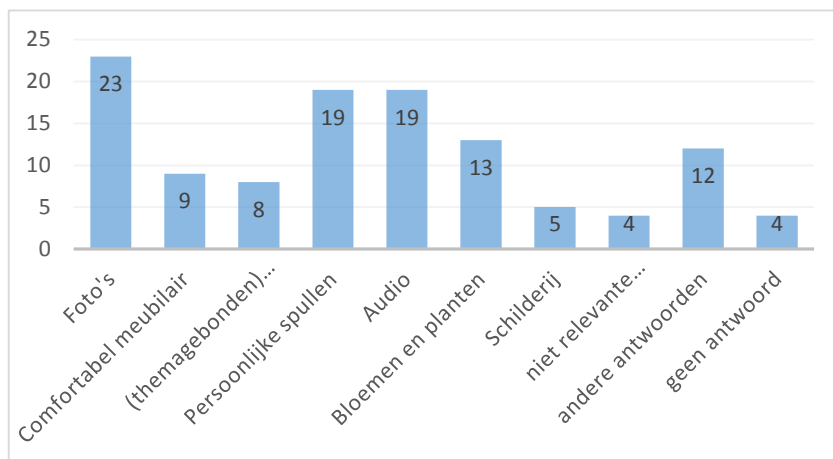


Grafiek 1

Uit deze grafiek kan afgeleid worden dat de personeelsleden van het woonzorgcentrum een warme inrichting op nummer één zetten wanneer ze huiselijkheid voor zichzelf mogen beschrijven. Met een warme inrichting doelen de personeelsleden op aangename kleuren aan de muren en uitnodigend meubilair in de ruimte. (Seizoensgebonden) decoratie staat op nummer twee. Hiermee wordt onder andere de decoratie rond de periode van Kerstmis, Pasen, Valentijn,... bedoeld. Op nummer drie staan zowel de persoonlijke spullen als algemene gezelligheid. De personeelsleden vinden het belangrijk om omringd te worden door eigen materialen. Dit geeft hen een extra huiselijk gevoel. Ze willen vertoeven in een warme huiskamer die gezelligheid uitstraalt. Voor de koks bezorgt de geur van eten hen een huiselijk gevoel. De 'andere antwoorden' die op deze vraag werden gegeven waren: het gebruik van muziek, samenzijn van mensen, verwarmde ruimtes, netheid, uitstraling van rust, de mogelijkheid tot privacy, enkele kleinere ruimtes en het algemene geluid van een keuken waarin wordt gewerkt.

Als we even terugblikken naar het theoretische gedeelte, merken we dat het decoreren van een ruimte toch een belangrijk criterium is voor de personeelsleden om zich ergens thuis te voelen. Er werd reeds aangehaald dat het gebruik van persoonlijke spullen dit thuisgevoel bevordert. Het is essentieel om, naar de nieuwbouw toe, ervoor te zorgen dat de leefruimtes warmte en gezelligheid uitstralen. Werken met warme en of rustgevendende kleuren aan de muur, zoals groene en blauwe tinten, en werken met een wisselende en themagerichte aankleding kan de huiselijkheid in de hand werken.

### 5.3.1.2 Materiële dingen die bijdragen tot huiselijkheid.

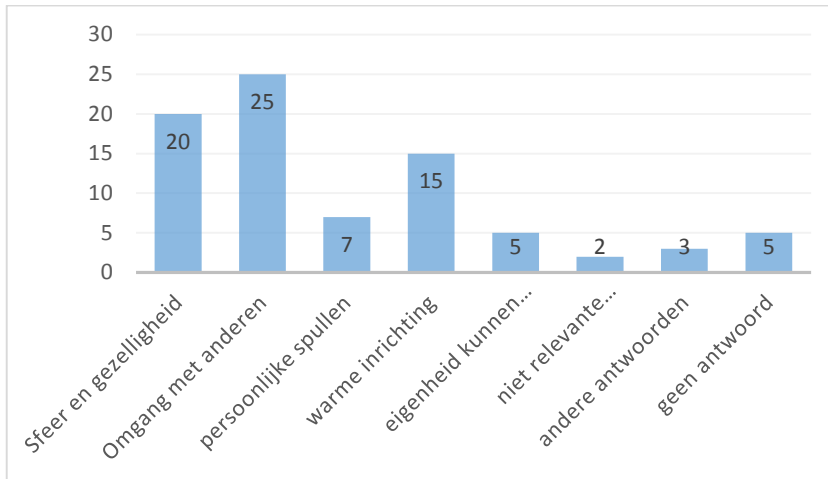


Grafiek 2

Aansluitend bij bovenstaand thema, werd er ditmaal aan de personeelsleden gevraagd om materiële zaken te benoemen die zij zouden willen om zich ergens thuis te voelen. Hier zien we dat er een lichte meerderheid is voor het plaatsen van foto's in de ruimte. Persoonlijke spullen en audio staan op nummer twee. Met audio wordt zowel een tv- toestel als een radio bedoeld waar er de mogelijkheid is om ook muziek mee te spelen. Op deze vraag werden twaalf andere antwoorden gegeven. De andere antwoorden waren: het hebben van eigen versnaperingen, het zien van voorwerpen van vroeger zoals oude kasten, aangename verlichting door een (nacht)lampje, pantoffels, een (fleece) deken, een comfortabel kussen, een aangename bedsprei, het bij de hand hebben van een telefoon, het horen van het geluid van een klok, een radiator voor verwarming, een tafelkleed en het beschikken over divers keukenmateriaal.

Zoals reeds aangegeven in het theoretische gedeelte dient de bewoner geïnformeerd te worden over wat hij kan, mag en moet meenemen.. Personeelsleden en de familie dienen erop toe te zien dat de persoonlijke eigendommen van de bewoners, in de mate van het mogelijke, meegaan naar het nieuwe adres. Wanneer de bewoner de ruimte kan inrichten naar zijn persoonlijke voorkeur, zal de bewoner zich sneller thuis voelen in de kamer. We merken uit deze grafiek dat personeelsleden foto's op nummer één plaatsen. Toch is het ophangen of plaatsen van foto's niet voldoende om een persoonlijk gevoel in een kamer te creëren. Een praktische aanbeveling hierbij kan zijn dat er een lijst aan de bewoners wordt gegeven met welke materialen ze mee mogen nemen naar de nieuwbouw. Hier kan opstaan dat ze bijvoorbeeld twee schilderijen mogen meenemen, wat decoratiematerialen en een kastje met bepaalde afmetingen.

### 5.3.1.3 Waardoor voelen mensen zich thuis?



Grafiek 3

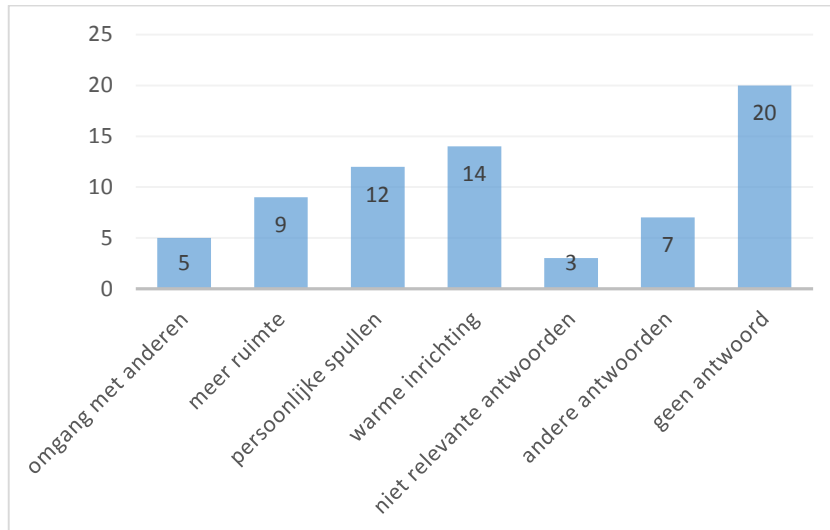
De trend die hier duidelijk zichtbaar is, is dat de omgang met anderen een zeer belangrijk gegeven is voor de personeelsleden om zich thuis te voelen in een omgeving. Onder omgang met anderen wordt door het personeel verstaan: een vriendelijk onthaal, aangesproken worden met de voornaam, gezellig kunnen keuvelen met anderen, op een respectvolle manier behandeld worden, genegenheid krijgen, voelen dat je welkom bent,...Op de tweede plaats staat sfeer en gezelligheid. Hieronder valt een aangename geur in de ruimtes, de grootte van de ruimtes en de aangepastheid aan hun doel en een prettige verlichting. Een warme inrichting met uitnodigend meubilair wordt opnieuw aangehaald als een voorwaarde om zich ergens thuis te voelen. Het is opvallend dat het decoreren van de ruimte met persoonlijke spullen maar zeven keer is opgenoemd. Bij de twee voorgaande grafieken over wat de personeelsleden huiselijk vinden, komt dit punt meer frequent aan bod. Vijf personeelsleden vinden het belangrijk dat ze hun eigenheid kunnen behouden en hiervoor kunnen beschikken over een eigen plekje.

De personeelsleden haalden eveneens aan dat naar buiten gaan voor hen een belangrijk gegeven is om zich thuis te voelen. Ze willen dat aan alle wensen voldaan wordt en dat de omgeving er net bij ligt. Deze antwoorden zijn onder het puntje 'andere antwoorden' opgenomen.

Mensen voelen zich thuis wanneer er een vlotte en correcte omgang met anderen is. In het theoretische gedeelte werd al vermeld dat mensen autonomie en geborgenheid moeten ervaren om een thuisgevoel te kunnen ontwikkelen. Een aanbeveling die hier gedaan kan worden, is het bewuster maken van de personeelsleden van de omgang met elkaar en met de bewoners. Hierover kan een teamvergadering georganiseerd worden.



#### 5.3.1.4 Wat mist u van thuis dat gezelligheid in het WZC kan creëren?

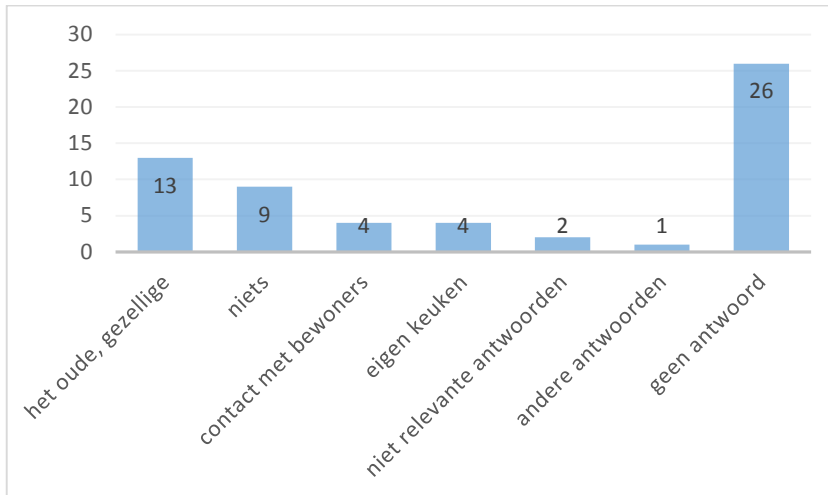


Grafiek 4

Deze grafiek geeft weer dat de meerderheid van de ondervraagde personeelsleden geen antwoord heeft gegeven op deze vraag. Anderzijds kan er opgemerkt worden dat het personeel meer persoonlijke spullen van de bewoners en een warmere inrichting mist om binnen het woonzorgcentrum een thuisgevoel te creëren. Onder warme inrichting wordt verstaan: rustgevend gordijnen, warme kleuren aan de muren, comfortabel meubilair en sfeerverlichting. Omgang met anderen komt hier opnieuw aan bod. Mensen willen zich geborgen voelen en in contact met anderen hun eigenheid kunnen behouden. Er wordt een positieve ingesteldheid en een respectvolle houding verwacht van de personen rondom hen. Negen personeelsleden missen meer en aangepaste ruimtes. Ze zouden deze ruimtes willen benutten om een leeshoek te voorzien, om de mogelijkheid te creëren om kookactiviteiten met de bewoners te doen en om ervoor te zorgen dat de bewoner toch van voldoende privacy kan genieten.

Onder 'andere antwoorden' is de mening van één personeelslid opgenomen die aangaf dat ze helemaal niets miste van thuis uit. Enkele andere personeelsleden missen een huisdier, een mooi aangelegde tuin, bloemen, planten en kaarsen in de leefruimtes als decoratie, een aangename geur in het gebouw en modernere voorzieningen.

### 5.3.1.5 Welk huiselijk aspect van het oude WZC gaat u missen?



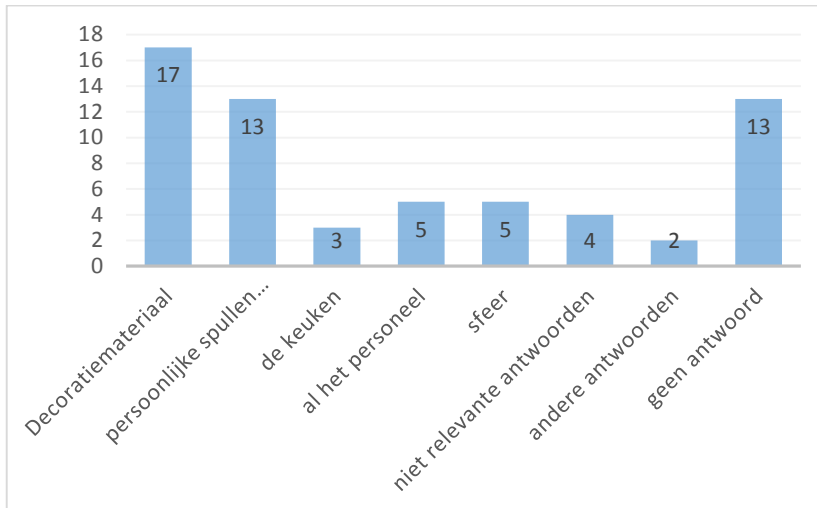
Grafiek 5

Uit deze grafiek komt duidelijk naar voren dat er bij deze vraag een grote non-respons is geweest. Maar liefst zesentwintig personen hebben deze vraag niet beantwoord.

Verder kan er afgeleid worden dat twaalf personen vinden dat het huidige woonzorgcentrum huiselijk aanvoelt door de oude, gezellige uitstraling en de ongedwongen sfeer die er hangt. Ze geven aan dat ze de kleinere ruimtes zullen missen die juist de gezelligheid uitstralen. Bovendien zullen ze het hele eetgebeuren, waarbij de bewoners samen in de refter hun middag- en avondmaal nuttigen, gaan missen. Van de negenenvijftig personeelsleden die antwoord gaven, vinden negen personen dat er geen huiselijk gevoel aanwezig is. Ze geven aan dat ze niets zullen missen van het oude gebouw. Twee personeelsleden daarentegen hebben aangegeven dat ze alles zullen missen van het oude woonzorgcentrum.

Eén personeelslid heeft aangegeven dat ze de persoonlijke spullen van de bewoners zal missen wanneer deze verhuizen naar de nieuwbouw. Dit antwoord is opgenomen onder de categorie 'andere antwoorden'.

### 5.3.1.6 Wat zou u willen meenemen naar de nieuwbouw?



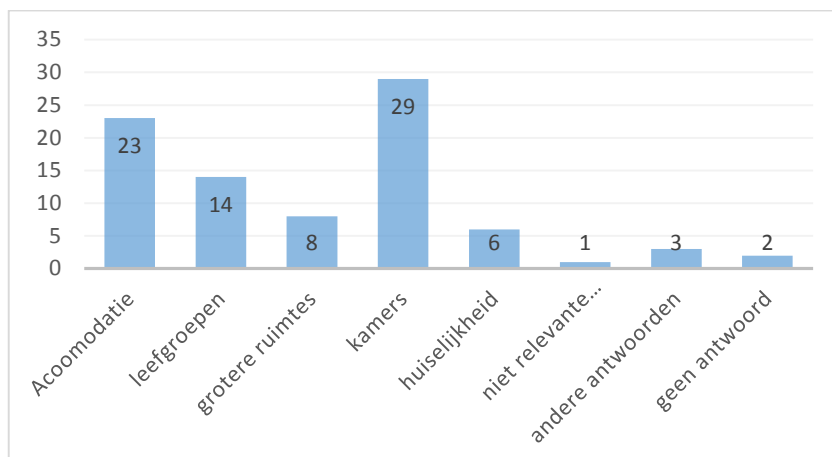
Grafiek 6

Uit deze grafiek kan er afgeleid worden dat het personeel het belangrijk vindt dat het decoratiemateriaal meegenomen wordt naar het nieuwe woonzorgcentrum. Het decoratiemateriaal bevat zowel de thema-gebonden decoratie (Pasen, Kerstmis, Valentijn) als de decoratie die aan de muur hangt, bijvoorbeeld de fotokaders en andere versieringen. Dertien personeelsleden vinden het belangrijk om persoonlijke spullen van de bewoners mee te nemen zodat men hen in de nieuwbouw weer een huiselijk gevoel kunnen bezorgen.

De koks willen graag de keuken meenemen naar de nieuwbouw, hoewel ze beseffen dat dit niet meer kan.

Op deze vraag werden er twee 'andere antwoorden' gegeven. Eén personeelslid wil de oude voorwerpen van binnen het woonzorgcentrum meenemen om herinneringen op te halen met de bewoners en een ander personeelslid wil helemaal niets meenemen.

### 5.3.1.7 Wat zal er verbeterd zijn in de nieuwbouw?



Grafiek 7

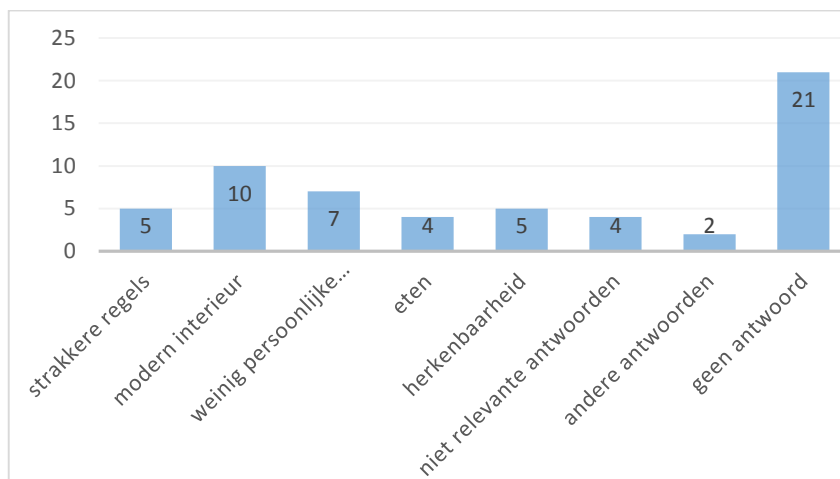
Negenentwintig personeelsleden zijn ervan overtuigd dat de kamers in het nieuwe woonzorgcentrum beter zullen zijn. Ze rekenen erop dat de kamers groter zijn en daardoor gemakkelijker in gebruik zijn voor onder andere het werken met tilliften. De kamers zullen voorzien zijn van een eigen sanitaire cel met douche, toilet en lavabo. In het oude woonzorgcentrum beschikt nog niet elke bewoner over een eigen toilet op de kamer. Dit wordt door het personeel aanzien als een enorme verbetering van de privacy van de bewoners.

De accommodatie in het algemeen wordt door drieëntwintig personeelsleden aangehaald. Zij zien vooral het gebruikscomfort stijgen door de volledig nieuwe (zowel medische als niet medische) materialen en de cafetaria.

De andere antwoorden zijn: de lichtinval, het feit dat alles beter zal zijn en de omgang met bewoners en personeel. Hieronder wordt verstaan de samenwerking, de communicatie tussen personeel en het contact tussen personeel en bewoners en tussen bewoners onderling.

Het kan nuttig kan zijn om een teamvergadering te besteden aan omgang met anderen. Het kan ervoor zorgen dat de communicatie en het contact tussen personeelsleden onderling en met de bewoners verbeterd kan worden.

### 5.3.1.8 Welke factoren zorgen voor een verminderde huiselijkheid?



Grafiek 8

We zien in deze grafiek een duidelijke meerderheid van personeelsleden die geen antwoord hebben gegeven.

Onder strakkere regels wordt verstaan: het minder soepel kunnen omspringen met het maaltijdgebeuren en het wassen en aankleden van mensen. Door de vermindering van het personeel wordt gevreesd dat er minder tijd kan worden doorgebracht met de bewoners.

Het moderne interieur schrikt de meeste personeelsleden af omdat ze verwachten dat de ruimtes kaal zullen zijn en er overal dezelfde kleuren zullen worden gebruikt. Velen geven ook aan bang te zijn dat de bewoners zich niet thuis zullen voelen in een te moderne, ziekenhuiscleane omgeving.

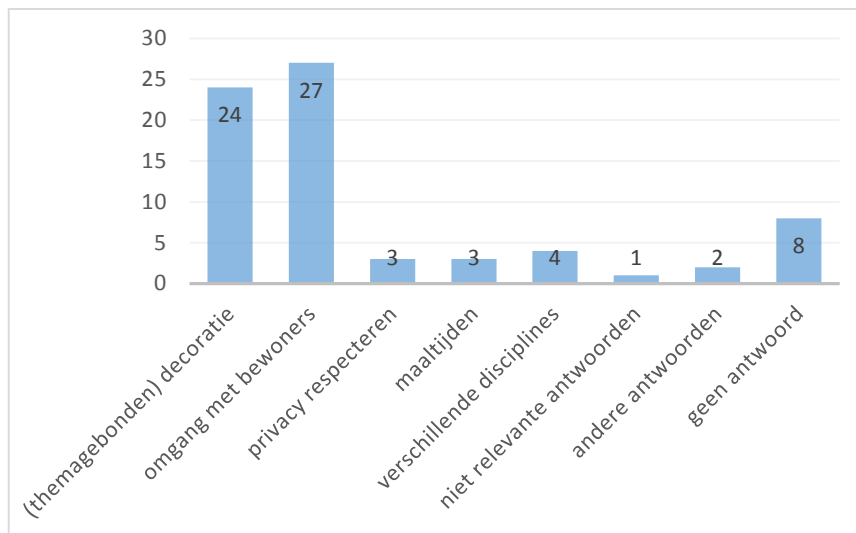
Het gegeven van eten werd aangehaald door zowel het keukenpersoneel als de koks. Omdat de echte keuken wordt vervangen door leveranciers, twijfelen deze twee disciplines aan de kwaliteit en de smaak van het eten. En omdat het eten wordt uitbesteedt, zorgt dit ervoor dat de geur van eten niet meer in die mate aanwezig zal zijn.

Herkenbaarheid slaat terug op het wantrouwen van de bewoners ten opzichte van de nieuwe omgeving. De bewoners worden in nieuwe, kleinere leefgroepen verdeeld en ze zullen daardoor minder in contact komen met de bewoners die ze al kennen. De nieuwe omgeving zal er waarschijnlijk voor zorgen dat de bewoners moeite hebben om zich te oriënteren in het gebouw.

De andere antwoorden die werden gegeven zijn privacy en inspraak. Omdat de bewoners niet kunnen kiezen bij wie ze op de gang zullen zitten, vermindert hun inspraak. De leefruimtes kunnen de privacy in gevaar brengen indien de bewoners niet de keuze krijgen (= inspraak) om in de leefruimte te verblijven of op hun kamer te vertoeven. Het gebruik van de leefruimtes staat nog niet geheel vast dus men weet nog niet of er vrije keuze zal zijn hieromtrent.

De angst die er ontstaat dat bewoners minder aandacht krijgen door het verminderd aantal personeelsleden in de nieuwbouw, kan verholpen worden door vrijwilligers in te schakelen om zogenaamde 'luxetijd' met de bewoners door te brengen. De personeelsleden hebben vaak niet de tijd om rustig een praatje te maken met de bewoners of om eens met hen te gaan wandelen. Door beroep te doen op vrijwilligers kunnen de bewoners genieten van extra aandacht.

### 5.3.1.9 Welke aspecten in het huidige WZC zorgen voor een thuisgevoel?



Grafiek 9

Zeventwintig personeelsleden vinden de manier van omgaan met de bewoners een belangrijk aspect om hen thuis te laten voelen. Onder manier van omgaan wordt verstaan: het inspelen op de interesses van bewoners, herinneringen ophalen met bewoners, hen inspraak geven, een vriendelijke, beleefde en respectvolle houding aannemen. Ook tijd nemen voor de bewoners, het laten voelen dat je er voor hen bent, op regelmatige basis communicatie aangaan met hen en een luisterend oor bieden horen hieronder thuis. Eveneens het luisteren naar de persoonlijke wensen van bewoners en ze in de mate van het mogelijke proberen uit te voeren, aandacht voor de bewoner in totaliteit schenken en respecteren van de zelfzorg van bewoners zijn belangrijke factoren bij de omgang met bewoners.

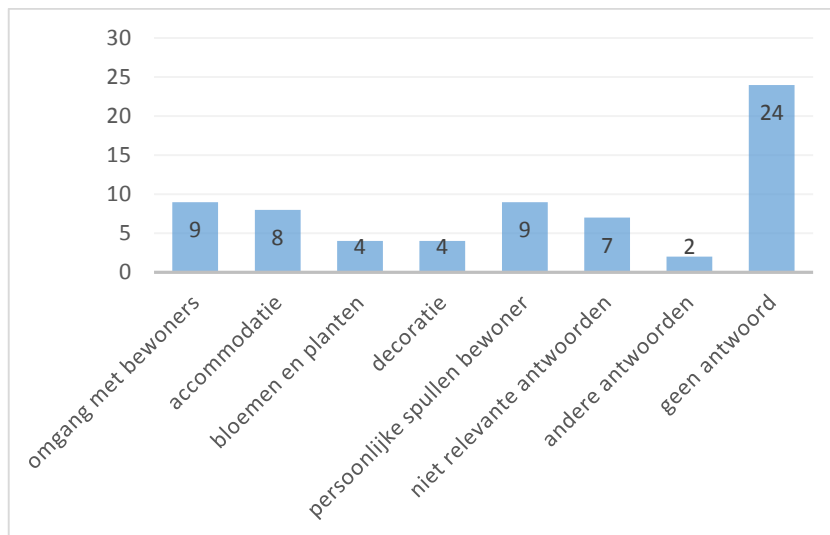
De maaltijden werden aangehaald door de koks. Zij vinden het belangrijk om lekker eten te serveren omdat dit volgens hen een belangrijk gegeven is om bewoners thuis te laten voelen. Ze laten de bewoners een verjaardagsmenu kiezen zodat ze op hun verjaardag nog eens extra culinair worden verwend.

Met 'verschillende disciplines' wordt bedoeld dat de poetsdiensten ervoor zorgen dat het woonzorgcentrum steeds hygiënisch en net is en dat de kamers en de persoonlijke spullen van de bewoners steeds proper zijn. Het animatieteam zorgt er dan weer voor dat er diverse

activiteiten worden aangeboden. De wasserij zorgt ervoor dat de was met zorg wordt behandeld in de eigen wasserij, wat voor hen resulteert in meer huiselijkheid.

Onder 'andere antwoorden' valt nog: de bewoners persoonlijke spullen laten meebrengen en in het gebouw kleinere ruimtes creëren om een groter gevoel van huiselijkheid te creëren.

### 5.3.1.10 Welke aspecten kunnen voor meer huiselijkheid zorgen?



Grafiek 10

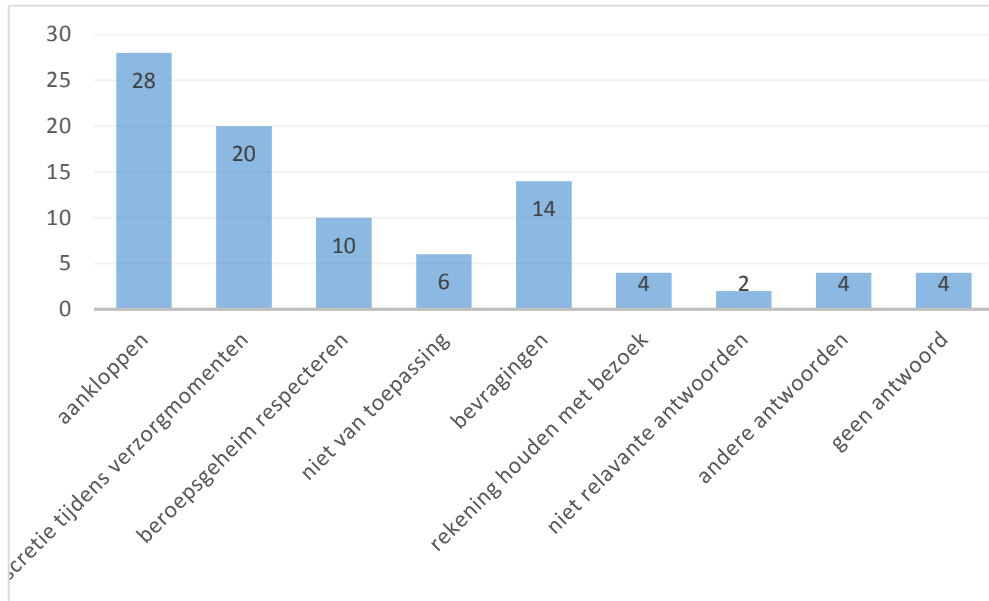
Uit deze grafiek kan afgeleid worden dat er volgens enkele personeelsleden een betere omgang met bewoners wenselijk is met betrekking tot het creëren van meer huiselijkheid. Bij de vorige grafiek werd al een uitgebreide uitleg gedaan wat er onder omgang met bewoners wordt verstaan. Persoonlijke spullen worden opnieuw aangehaald als factor die voor meer huiselijkheid kunnen zorgen.

Er zou gebruik kunnen gemaakt worden van meubelen van vroeger, een snoezelruimte, babbelhoek, retrokamer voorzien, meer licht voorzien,... Dit valt allemaal onder accommodatie.

Vierentwintig personeelsleden hadden op deze vraag geen antwoord.

Bij de 'andere antwoorden' kwam nog het gebruik van dieren aan bod, het meer betrekken van de familieleden van de bewoner in de alledaagse zorgen en handelingen en de familieleden meer betrekken bij het inrichten van de kamer van de bewoner.

### 5.3.1.11 Op welke manier houdt u rekening met de privacy van de bewoners?



Grafiek 11

Voor de koks en het keukenpersoneel was deze vraag niet van toepassing omdat ze niet rechtstreeks in contact komen met de bewoners.

Met 'bevragingen' wordt verwezen naar het bevragen of men de kasten van de bewoner mag openen, of het stoort als je de kamer binnenkomt en of je de deur nadien open laat of zal sluiten.

Het personeel houdt rekening met het bezoek door later nog eens terug te komen wanneer het bezoek de kamer heeft verlaten.

Er zijn twee duidelijke trends te zien. Namelijk bij het aankloppen voor het betreden van de kamer en bij de discretie tijdens de verzorgmomenten. Zoals reeds in de theorie is aangehaald is het belangrijk dat de personeelsleden met hun hele houding uitstralen dat ze de persoonlijke ruimte van de bewoner willen respecteren. Daarom is het belangrijk dat de personeelsleden zich bewust zijn van hun manier van aankloppen en de manier waarop ze een kamer betreden. Met discretie tijdens zorgmomenten wordt bedoeld: het sluiten van de deur wanneer er aan de verzorging wordt begonnen en het afdekken van de bewoner met een handdoek wanneer deze op het toilet zit of een wasbeurt krijgt. Het concept betreffende waardigheid werd al even aangeraakt in het theoretische gedeelte. De personeelsleden moeten zich steeds bewust blijven van de waardigheid van de persoon die zij verzorgen.

Het beroepsgeheim is een zeer belangrijk gegeven met betrekking tot het respecteren van de privacy. Toch hebben slechts tien personeelsleden dit genoteerd op hun vragenlijst. Als we terugkijken naar het theoretische gedeelte wordt er aangegeven dat het respecteren van het beroepsgeheim een cruciaal aspect is. Dit komt door het feit dat de personeelsleden

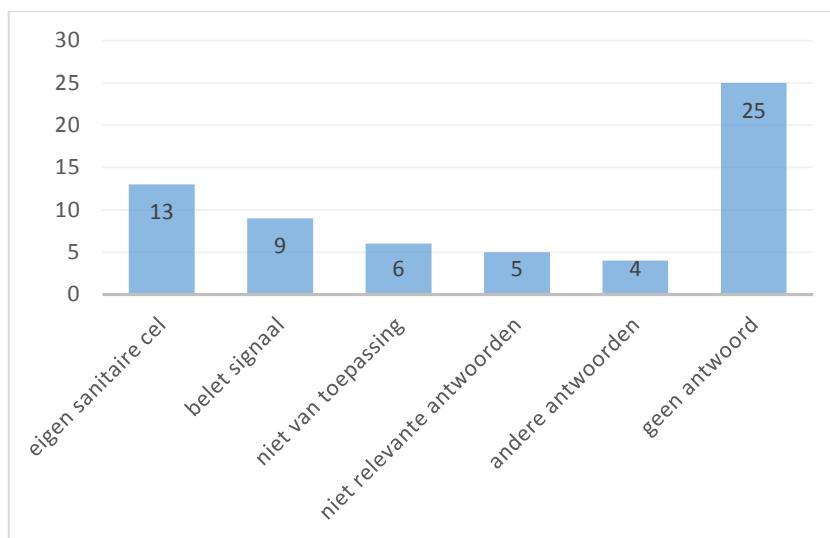


veel te weten komen over het persoonlijke leven van de bewoner en zijn familie. Ze dienen zorgvuldig en respectvol om te gaan met de informatie die ze hebben verkregen.

Er zijn nog vier 'andere antwoorden' uitgekomen. Deze antwoorden zijn: de post ongeopend aan de bewoner bezorgen, de behoefte van de bewoner om alleen te zijn respecteren en niet in de spullen van de bewoner neuzen zonder het te vragen.

Een praktisch haalbare aanbeveling kan hier zijn om de personeelsleden door middel van flyers, die in het gebouw verspreid wordt, attent te maken op het belang van het beroepsgeheim. Er is de mogelijkheid om elke maand een ander thema op de flyers met betrekking tot respect weer te geven. Voorbeelden van dergelijke flyers kan teruggevonden worden in bijlage (8.4: flyers: 'Respect is...') van dit eindwerk.

### 5.3.1.12 Op welke manier kan de privacy van de bewoner worden verbeterd?



Grafiek 12

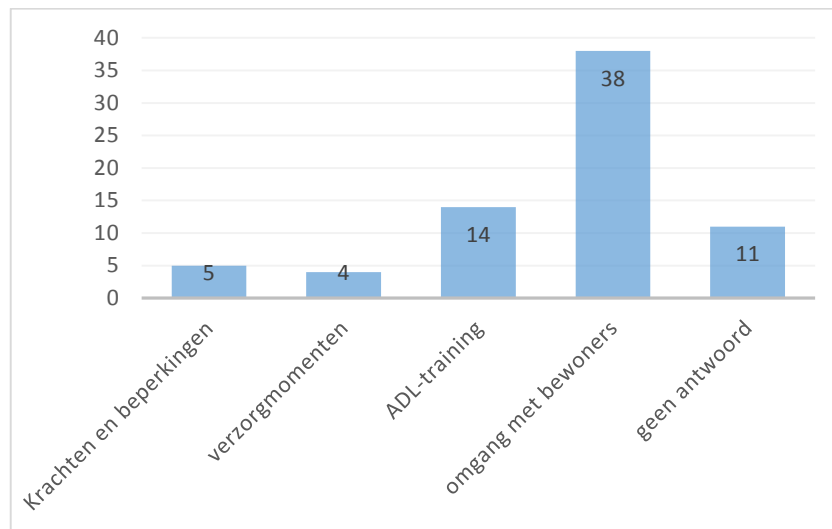
Uit deze grafiek kan opgemerkt worden dat de nieuwe kamers over het algemeen een groter gevoel van privacy zullen bezorgen. In de nieuwe kamers beschikt iedereen over een eigen sanitaire cel. Er zal in de kamer een scheidingswand aanwezig zijn tussen de hal en de rest van de kamer. Deze kan dan voor de hal worden geschoven indien het personeel met verzorging bezig is. Hierdoor wordt de kamer en de badkamer volledig afgeschermd van de buitendeur.

Vijfentwintig personen hebben geen antwoord geformuleerd op deze vraag.

Onder 'andere antwoorden' vinden we volgende suggesties terug: meer ruimte voorzien in de halletjes zodat de bewoners niet zo dicht tegen elkaar zitten, bewuster omgaan met privacy en het beroepsgeheim en voorzien van meer (afgesloten) opbergruimte in de kamer van de bewoners.

Voor het keukenpersoneel en de koks is deze vraag niet relevant omdat ze niet rechtstreeks in contact komen met de bewoners zelf.

### 5.3.1.13 Hoe zorgt u dat de waardigheid van de bewoners wordt gegarandeerd?



Grafiek 13

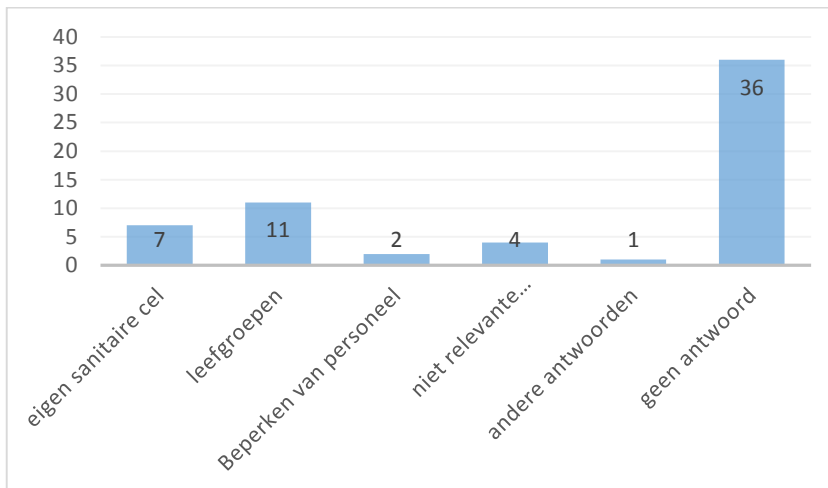
Onder omgang met bewoners wordt verstaan: rekening houden met gevoelens, achtergronden van bewoners, respect tonen door bewoners aan te spreken met hun voornaam en niet met een kamernummer, de bewoner niet betuttelen, de bewoner als volwassene behandelen, meegaan in de beleving van de persoon met dementie, de persoon inspraak geven in de verzorging, kledijkeuze en maaltijdgebeuren, luisteren naar de bewoners, ze laten uitpraten, zorgen dat hun kledij goed zit en discreet omgaan met verkregen informatie van de bewoner, familieleden of andere personeelsleden. Het respecteren van het beroepsgeheim, zorgt ervoor dat de waardigheid van de bewoners intact wordt gehouden. Het aspect betreffende waardigheid werd reeds aangehaald in het theoretisch gedeelte.

Vijf personeelsleden geven aan dat ze de waardigheid van de bewoner garanderen door rekening te houden met de krachten en de beperkingen van de bewoners. Door op een correcte manier om te gaan met deze krachten en beperkingen, kan de bewoner gestimuleerd worden om zijn krachten te gebruiken voor de dingen die hij wel nog kan. Bij zijn beperkingen wordt hij dan weer ondersteund.

Vier personen vinden het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de verzorgmomenten om de bewoners hun waardigheid te laten behouden. De deuren van de bewoners dienen tijdens was-momenten gesloten te worden en wanneer de bewoner een bed-bad krijgt dient deze zoveel mogelijk afgedekt te worden met een handdoek. Wanneer de bewoner op het toilet zit kan er een handdoek over zijn benen worden gelegd zodat zijn privacy beter wordt gerespecteerd.

Men kan de personeelsleden hun aandacht opnieuw vestigen op het belang van het behouden van de waardigheid van de bewoners door een kalender te verspreiden doorheen het gebouw die hen hieraan doet herinneren. De werking van dergelijke kalender werd reeds aangehaald in diagram elf. Een teamvergadering over waardigheid kan ervoor zorgen dat de personeelsleden hier weer meer aandacht aan gaan schenken. Het onder de aandacht brengen dat verkleinwoordjes de waardigheid van bewoners enorm doet dalen kan hier eveneens onder vallen.

#### 5.3.1.14 Welke factoren kunnen een invloed hebben op de waardigheid?



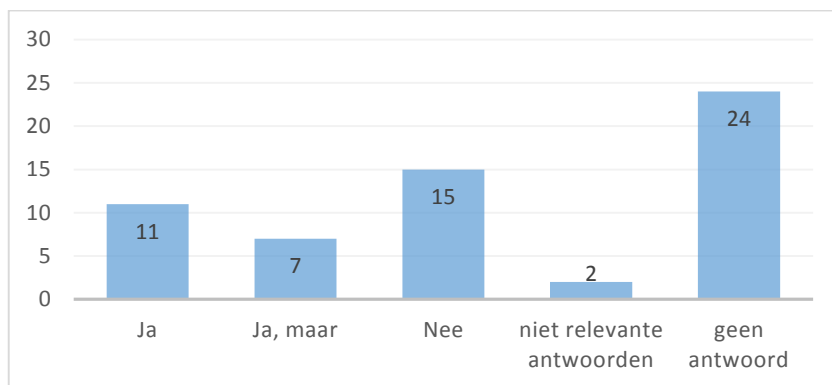
Grafiek 14

De leefgroepen worden zowel positief als negatief gezien op gebied van waardigheid. Men bekijkt de leefgroepen als positief omdat er een betere interactie kan zijn tussen de bewoners onderling en tussen bewoners en personeel. De nieuwe leefgroepen kunnen ervoor zorgen dat er meer gepaste zorgen worden geboden. Door de splitsing van bewoners met storend, dementerend gedrag en de andere, al dan niet demeterende bewoners, gaan de bewoners ingedeeld worden in de leefgroep waar hij de meest gepaste zorg kan genieten.

De leefgroepen worden als negatief ervaren doordat bewoners geen keuze hebben bij welke bewoners ze willen zitten. De indeling van de leefgroepen wordt door de directie en het administratief personeel bepaald. Er heerst de angst dat bewoners zullen worden verplicht om in de leefgroepen te vertoeven terwijl er nu in het oude woonzorgcentrum een groot aantal bewoners is die liever alleen op hun kamer zijn. Dit heeft dan weer een negatieve invloed op de waardigheid.

Het andere antwoord dat gegeven is, is het feit dat men denkt dat door de grotere kamers er meer plaats voor de bewoners is om hun persoonlijke spullen te zetten.

### 5.3.1.15 Worden de mogelijkheden van de bewoners voldoende gestimuleerd?



Grafiek 15

Bij deze grafiek is er een duidelijke meerderheid te zien van personeelsleden die geen antwoord hebben gegeven op deze vraag.

Met 'ja, maar' wordt bedoeld dat het personeel vindt dat de bewoners al voldoende worden gestimuleerd, maar dat het altijd beter kan. Bijvoorbeeld door niet steeds met dezelfde bewoners te gaan wandelen maar ook eens andere bewoners aan te spreken om iets te gaan doen.

Vijftien medewerkers vinden dat de mogelijkheden van de bewoners onvoldoende worden gestimuleerd. Men vindt dat er te weinig tijd en ruimte is om de bewoners bijvoorbeeld zichzelf te laten wassen. Het personeel neemt deze activiteiten daardoor sneller uit handen. Personeelsleden die continu in contact komen met zorgbehoevende ouderen zullen ook sneller iets uit handen nemen van de ouderen. Dit werd reeds aangehaald in het theoretische gedeelte over autonomie.

Het zou mogelijk zijn om de bewoners mee te laten helpen in de huishoudelijke taken. Zo kunnen de bewoners helpen met het opdekken en afruimen van de tafels en het helpen opplooiën van de was. Er kunnen meer aangepaste activiteiten worden voorzien die dicht bij de interesses van de bewoners liggen, zoals haken, breien, bloemschikken en koken. Daarnaast kan het mogelijk zijn, door eventueel meer gebruik te maken van vrijwilligers, de bewoners meer mee te nemen om te gaan wandelen. Het organiseren van denknamiddagen met onder andere kruiswoordraadsels op het niveau van de bewoners, kan er voor zorgen dat hun gevoel van zelfwaarde zal stijgen.

### 5.3.1.16 Op welke manier wordt er inspraak geboden aan de bewoners?

Het EKA-team laat bewoners activiteiten kiezen die ze graag willen doen. Dit doen ze door een bewonersraad te organiseren. Op deze raad krijgen de bewoners tijd om hun zegje te doen over de activiteiten. De bewoners mogen zelf kiezen of ze hieraan willen deelnemen

of niet. Het EKA-team laat de bewoners zelf bepalen wat ze nog willen en kunnen. Toch probeert het team om de mogelijkheden van de bewoners te stimuleren.

De personeelsleden van de wasserij geven de bewoners inspraak door te vragen of ze zelf hun was in de kast willen leggen.

De logistiek medewerkers van de poets geven de bewoners op diverse gebieden inspraak. Zo vragen ze waar ze de rollator of de bak met drinken van de bewoner kunnen/ mogen zetten. Ze vragen of het gepoetste stuk goed is, of de gepoetste spullen weer op hun plaats staan en of de bewoners nog iets anders wensen.

De personeelsleden van de keuken en de koks van het woonzorgcentrum laten de bewoners zelf een verjaardagmenu kiezen. De bewoners kunnen aangeven welke ingrediënten ze wel of niet lusten. In de week van de derde leeftijd mogen de bewoners zelf een weekmenu samenstellen.

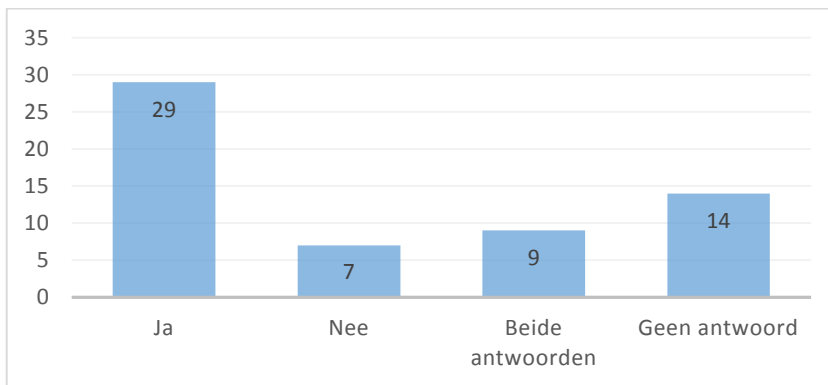
De verpleegkundigen proberen de bewoners zoveel mogelijk inspraak te geven tijdens het uitvoeren van hun taken. Ze vragen na bij de bewoners hoe ze gewassen willen worden (bed-bad of volledig) en welke kledij ze willen aandoen. Ze proberen tijdens het zorgmoment zoveel mogelijk zorg op maat aan te bieden. Ze staan open voor de ideeën, suggesties, opmerkingen en bijdragen van de bewoners.

De medewerkers van de zorgondersteuning geven de bewoners inspraak door na te vragen of het bed goed is opgemaakt, wat ze willen drinken, waar ze willen eten, wat ze willen eten en hoeveel ze willen eten. Na de maaltijd vragen ze of het eten lekker was. In de mate van het mogelijke zullen ze de wensen van de bewoners volgen.

De zorgkundigen laten de bewoners zelf hun kledij kiezen. Ze laten de bewoners kiezen wat ze willen eten en ze vragen of de bewoners willen deelnemen aan de activiteiten. De personeelsleden betrekken de bewoners zo vaak mogelijk bij de werken die ze doen.

Voor de administratief bedienden was deze vraag niet van toepassing.

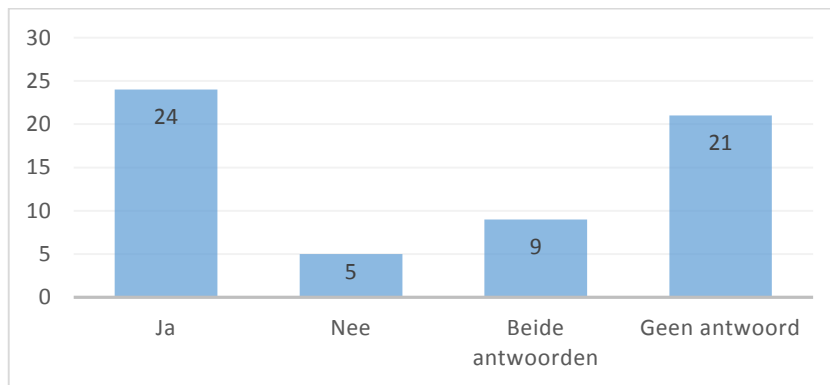
### 5.3.1.17 Bevorderen de nieuwe leefruimtes de sociale contacten tussen de bewoners onderling?



Grafiek 16

Uit deze grafiek kan opgemaakt worden dat negenentwintig personeelsleden de nieuwe indeling met betrekking tot de leefgroepen een positief gegeven vinden. Zij vinden vooral de kleinere groepen positief omdat er dan meer een op een contact kan aangeboden worden. De personeelsleden kunnen zo beter toezicht houden op het eetgebeuren van de bewoners. Dit is nu soms moeilijk omdat de bewoners samen zitten in een grote refter. Kleinere groepen kunnen ervoor zorgen dat bewoners elkaar onderling gaan stimuleren om bijvoorbeeld wat meer te eten. Ze gaan ervan uit dat de leefgroepen zorgen voor een intenser en hechter contact tussen bewoners onderling als tussen de families van de bewoners. Sommige bewoners die weinig bezoek ontvangen maar toch graag sociale contacten leggen, gaan hier waarschijnlijk voordeel van ondervinden omdat de kans groter is dat ze worden aangesproken. Slechts zeven personeelsleden denken dat deze nieuwe leefruimtes een slecht idee zijn voor de bewoners. De voornaamste redenen die hiervoor worden aangehaald zijn onder andere het feit dat de privacy verminderd wordt omdat de bewoners in dezelfde ruimte worden geplaatst. De bewoners worden als het ware gedwongen om sociaal te zijn met de andere bewoners. De personeelsleden geven aan dat het een moeilijke situatie wordt indien het niet klikt met de medebewoners van de leefgroep. Daarnaast denken ze dat door de leefgroepen de bewoners minder rust en meer lawaai gaan ervaren. De bewoners dienen elkaar opnieuw te leren kennen daar ze vaak niet bij dezelfde personen gaan zitten dan die ze nu kennen. Door de verschillende afdelingen bestaat er de kans dat de bewoners vroegere 'vrienden' niet meer gaan opzoeken. Negen personeelsleden gaven zowel voor als nadelen van de leefruimtes weer. Dit waren voornamelijk combinaties van de redenen die hierboven reeds vermeld staan. Veertien personeelsleden hebben deze vraag niet beantwoord.

### 5.3.1.18 Worden de nieuwe leefruimtes door familieleden en vrienden als uitnodigend beschouwd?



Grafiek 17

Uit deze grafiek kan afgeleid worden dat vierentwintig personen denken dat de nieuwe leefruimtes als uitnodigend worden beschouwd door familie en vrienden. Ze denken dat de nieuwe leefruimtes ervoor zullen zorgen dat er een intenser contact komt tussen de familieleden en de bewoners. Ze leren nieuwe bewoners en hun familieleden kennen wat voor meer sociale contacten kan zorgen. Het intenser contact tussen familieleden kan resulteren in het feit dat ze andere bewoners, buiten hun familielid, hulp gaan bieden bijvoorbeeld bij het drinken geven. Het is voor de familieleden fijn dat ze met andere bewoners en hun familieleden kunnen praten. Tevens gaven de personeelsleden aan te denken dat het voor de familie een geruststelling is om te weten dat hun familielid niet alleen zit maar in de leefruimte wordt omringd door medebewoners en hun familieleden. De leefruimtes bieden meer plaats om te zitten en creëren zo een meer huiselijke sfeer. Dit kan als uitnodigend worden ervaren door de familieleden om er een paar uur in te vertoeven. Het kan er gezellig druk worden voor sommige bewoners en familieleden. Dit is meteen het overgangspunt naar de veertien personen die zowel 'nee' als 'beide antwoorden' hebben gegeven. Deze personeelsleden zitten met een wrang gevoel betreffende de privacy en de drukte die er kan ontstaan. Ze geven aan dat de familieleden dit concept niet gewoon zijn. Ze weten niet of de familieleden dit als positief gaan ervaren. Ze geven eveneens aan dat ze schrik hebben dat familieleden hierdoor afhaken omdat in de leefruimtes weinig tot geen privacy kan geboden worden voor persoonlijke gesprekken. Wel is er mogelijkheid om met de bewoner naar de kamer te trekken. De drukte is voor sommige personeelsleden een factor om aan te geven dat de nieuwe leefruimtes niet als uitnodigend worden beschouwd door familie en vrienden. De voornaamste reden waarom eenentwintig personeelsleden geen antwoord hebben gegeven op deze vraag is omwille van het feit dat ze niet kunnen inschatten hoe de families op deze ruimtes gaan reageren.

## 5.4 Deel 4: Kritische kijk

Mijn eindwerk richt zich op de huiselijkheid en de naleving van de sectorale minimale kwaliteitseisen van woonzorgcentrum De Berk. Het is voor mij duidelijk geworden dat een vervulling van deze kwaliteitseisen nodig is om de bewoners een gevoel van huiselijkheid te garanderen.

### 1. Wat is er naar voren gekomen over de huiselijkheid?

Ik heb uit de antwoorden opgemaakt dat de desbetreffende dienst waarin de personeelsleden werken, bepalend is voor de dingen die zij aangeven als huiselijk. Het EKA-team geeft bijvoorbeeld aan dat zij (seizoensgebonden) decoratie nodig hebben om zich ergens thuis te voelen terwijl de koks zelden decoratie aanhalen maar meer de geur en het geluid van een keuken.

Wanneer ik het begrip huiselijkheid omschrijf, denk ik aan persoonlijke spullen, decoratie, een warme inrichting en een kamer die gezelligheid uitstraalt. Voor mij is het belangrijk dat er een aangename geur in de ruimtes hangt en dat er achtergrondgeluiden aanwezig zijn zoals het geluid van een radio. Ik voel mij thuis wanneer er vertrouwde personen aanwezig zijn die vertrouwde bezigheden uitvoeren.

Wat mij heeft verwonderd, is dat zowel in grafiek één, 'wat vindt u huiselijk', als in grafiek twee, 'materiële dingen die bijdragen tot huiselijkheid', de personeelsleden het gebruik van thema-gebonden decoratie vrij hoog laten scoren maar wanneer de vraag komt waardoor mensen zich thuis voelen, verdwijnt de decoratie helemaal. Dan zien we een grote meerderheid van personen die aangeeft dat de omgang met anderen een belangrijk criterium is om zich thuis te voelen.

Wat mij eveneens heeft verbaasd is dat er negen personeelsleden menen dat er geen huiselijk gevoel aanwezig is in het woonzorgcentrum. Hier ben ik niet mee akkoord omdat ik het tegenovergestelde ervaar. Het woonzorgcentrum bevindt zich in een ouder gebouw wat voor mij al iets rustgevends uitstraalt. Het gebouw heeft een ziel. De binnenkant van het gebouw is mooi aangekleed met allerlei schilderijen, knutselwerken van de bewoners en decoratiematerialen. Het gegeven dat het oude woonzorgcentrum in de loop der jaren op dergelijke manier is aangekleed, geeft mij een huiselijk gevoel. Je voelt dat er geleefd wordt en dat er ondanks de verouderde infrastructuur voor gezorgd wordt dat er toch een huiselijk gevoel wordt gecreëerd.

Het streven naar huiselijkheid wordt uiteraard beïnvloed wanneer er ontslagen vallen in een organisatie. Door aankomende veranderingen met betrekking tot het personeelsbestand, zijn drie van deze tien disciplines beïnvloed geweest door het gegeven dat er in het najaar een mogelijk ontslag dreigt. Dit laat zich merken in de vragenlijsten. De disciplines waarover gesproken wordt, zijn de koks, de logistiek medewerkers van de keuken en de logistiek



medewerkers van de poetsdienst. Van de koks zijn alle vragenlijsten binnengekomen. Dit komt doordat het hoofd van de keuken deze weer heeft opgevraagd. De vragenlijsten van de logistiek medewerkers van de poetsdienst zijn ook allemaal binnengekomen maar sommige vragen zijn om persoonlijke redenen onbeantwoord gebleven. Er werden tevens niet relevante zaken opgeschreven met betrekking tot de veranderingen binnen het personeelsbestand. Van de logistiek medewerkers keuken, zijn maar twee vragenlijsten binnengekomen. Deze discipline beschikt nochtans over zeven personeelsleden. Er is voor gekozen om deze disciplines niet onder druk te zetten om de vragenlijsten te beantwoorden, als begrip voor hun situatie. Een vierde discipline, namelijk de kapster, is wegens tijdsgebrek er niet toe gekomen om de vragenlijst in te vullen.

Een verminderd personeelsbestand kan ervoor zorgen dat er een hogere werkdruk is wat uiteindelijk resulteert in minder tijd voor de bewoners. Het krantenartikel dat is verschenen over de nakende ontslagen in woonzorgcentrum De Berk, zorgt voor onrust bij het personeel. Ik vind het uiteraard jammer dat er mensen moeten afvloeien in het woonzorgcentrum. Besparingen, opgelegd vanuit de overheid, zijn de oorzaak. Dit artikel is terug te vinden in bijlage (8.7: 'Nieuwbouw kost 30 deeltijdse jobs.'). Het gebruik van extra vrijwilligers om samen met de bewoners 'luxetijd' door te brengen, kan een oplossing bieden.

## **2. Wat is er naar voren gekomen over de sectorale minimale kwaliteitseisen?**

Uit de antwoorden van de vragenlijsten zijn voor mij niet zoveel verrassende zaken naar voren gekomen. Wat mij wel heeft verbaasd, is het feit dat van de negenenvijftig vragenlijsten die zijn binnengekomen er maar elf personen hebben geantwoord op de vraag: "vindt u dat de mogelijkheden van de bewoners voldoende worden gestimuleerd?", 'ja' hebben geantwoord. Zeven andere personeelsleden hebben 'ja, maar' geantwoord. Er werd bovendien vijftien keer 'nee' geantwoord. Vierentwintig keer werd er niet op de vraag geantwoord.

Het is belangrijk om tijdens de verzorging van de bewoners stil te staan bij de aspecten van privacy, waardigheid, geborgenheid, keuzevrijheid,... Het is mij tevens duidelijk geworden dat de personeelsleden niet vaak genoeg stilstaan bij deze kwaliteitseisen. Bijvoorbeeld met betrekking tot de privacy hebben amper tien van de negenenvijftig personeelsleden, die hun vragenlijst weer binnenbrachten, aangegeven dat het beroepsgeheim belangrijk is. Het gegeven dat bewoners dienen afgedekt te worden tijdens verzorgingsmomenten wordt nog niet door de helft van de personeelsleden aangehaald. Hieruit concludeer ik dat het belangrijk is voor de organisatie om opnieuw tijd en aandacht aan te schenken.

Ik ben mij er wel van bewust dat de verkregen antwoorden mede zullen te maken hebben met vergetelheid. De vragenlijst werd op één moment beantwoord. Dan schrijf je op waar

je op dat moment aan denkt en vergeet je vaak andere, belangrijke informatie. Toch denk ik dat ze de personeelsleden voldoende attent dienen te maken op deze zaken. Dit gaat om eenvoudige zaken zoals het kloppen op de deur voor je een kamer betreedt als de manier waarop je de kamer binnengaat. Maar men dient daarnaast ook na te denken over wat moeilijkere vragen zoals: “als ik bewoner was, zou ik dan willen dat ze mij op deze manier behandelen?”. Dit zijn voor de meeste personeelsleden geen evidente vragen om op te antwoorden maar ze zijn wel cruciaal om de bewoners op de meest gepaste manier te kunnen verder helpen.

Wat mij voornamelijk is bijgebleven uit de resultaten van de enquêtes, is het feit dat de personeelsleden aangeven dat bewoners niet met verkleinwoorden mogen aangesproken worden omdat dit hun waardigheid aantast. Wanneer ik dan verder keek naar de voorbeelden die de personeelsleden mij gaven met betrekking tot het bieden van inspraak aan de bewoners las ik regelmatig dingen als: “ik vraag na of ik hun bedje goed heb opgemaakt” en “ ik vraag welke kleertjes de bewoner graag wil aandoen. Hierdoor wordt het voor mij duidelijk dat het gebruik van verkleinwoordjes voor ouderen als het spreken in de derde persoon zeer vaak onbewust voorkomt. Ik vind het belangrijk dat er aandacht wordt geschonken aan die aspecten.

Het feit dat er bij diagram elf - het rekening houden met privacy van de bewoners- slechts tien van de negenenvijftig geënquêteerde aangegeven hebben dat het beroepsgeheim belangrijk is voor het respecteren van de privacy, verbaasde mij enorm. Wellicht ben ik beïnvloed door de lessen die ik over het beroepsgeheim heb gekregen.

Door dit onderzoek te voeren, heb ik gemerkt dat verschillende factoren samen voor huiselijkheid zorgen. Het is niet alleen belangrijk om de omgeving waarin de bewoners vertoeven warm en gezellig aan te kleden maar ook de manier waarop er wordt omgegaan met de bewoners is van cruciaal belang.

### **3. Mijn voorstellen**

De hoofden van de diensten zouden een teamvergadering kunnen besteden aan een aantal onderdelen van de sectorale minimale kwaliteitseisen. Ze kunnen bijvoorbeeld een kwartier van hun vergadering besteden aan het brainstormen over wat privacy voor hen inhoudt en op welke manier ze de privacy van de bewoner kunnen waarborgen. Door de personeelsleden hierover ‘een oefening te geven’, zorg je ervoor dat ze er bewuster over gaan nadenken.

Verder zou men kunnen werken met flyers/posters om de SMK's op een aangename en speelse manier weer onder de aandacht te brengen. Ik heb ervoor gekozen om gebruik te maken van de cartoons van ‘Liefde is’. Ik denk dat dit voor de meeste personen vertrouwde en toegankelijke figuurtjes zijn die zelfs wat grappig zijn. ‘Liefde is...’ heb ik vervangen door

het woord 'respect is'. Hier heb ik voor gekozen omdat respect aan de basis ligt van het omgaan met mensen. Volgens het online Nederlands woordenboek is respect: *'het gevoel of de uiting waarmee je laat merken dat je iemand aanvaardt als een waardig en waardevol mens*. Ik wil bereiken dat de personeelsleden opnieuw even stilstaan bij het feit dat ze omgaan met stuk voor stuk waardevolle mensen.

Ik wil te alle tijden vermijden dat de personeelsleden zich door deze flyers aangevallen voelen of vinden dat er met de vinger wordt gewezen. Daardoor hoop ik dat het gebaar wat afgevlakt wordt door de guitige cartoontjes. Ik heb achttien van deze flyers met respect uitgewerkt. Deze zullen voorgelegd worden aan de directie zodat ze er de twaalf beste uit kan kiezen. Deze kunnen eventueel gebruikt worden binnen het woonzorgcentrum. Deze flyers zouden daarnaast gebruikt kunnen worden als rode draad doorheen de teamvergaderingen.

Zoals hierboven reeds vermeld, zou het inschakelen van vrijwilligers om zogenaamde 'luxetijd' met bewoners door te brengen een meerwaarde kunnen bieden.

#### **4. Evaluatie van de opgestelde vragenlijsten**

Wat ik jammer vind, is dat er zoveel non-responsen zijn geweest. Dit heeft wellicht te maken met de eerder genoemde personeelsomstandigheden. Misschien kan het ook te maken hebben met de manier waarop ik de vragenlijsten heb opgemaakt.

Wanneer ik terugkijk naar de opstelling van mijn vragenlijst, kan ik concluderen dat dit soort vragen non-respons in de hand hebben gewerkt. Op het moment dat ik de vragenlijst opstelde, had ik er bewust voor gekozen om open vragen te gebruiken. Ik had hiervoor gekozen omdat ik dacht dat ik op deze manier meer én verschillende antwoorden zou te lezen krijgen. Ik wilde ervoor zorgen dat de personeelsleden wat dieper moesten nadenken over de vraagstelling. Hierbij merkte ik echter dat de lager geschoolde medewerkers, zoals de logistiek medewerkers van de keuken en de poets bepaalde, iets wat moeilijkere vragen, vaak hadden overgeslagen. Ik denk dat het beter zou geweest zijn indien ik zowel open als gesloten vragen zou gebruikt hebben. In plaats van achttien volledig open vragen te gebruiken, maar ook enkele keuzemogelijkheden hierin te verwerken, kregen ze op die manier een paar 'luchtigere' vragen tussen de grotere denkvragen. Nu hebben ze, vermoed ik, de gehele vraag overgeslagen omdat ze het te moeilijk vonden om op dergelijke vragen te antwoorden.

Verder kan ik zeggen dat ik beter wat minder vragen over de huiselijkheid zelf had kunnen stellen. Ik had nu tien vragen over huiselijkheid en acht vragen over de sectorale minimale kwaliteitseisen in mijn vragenlijst verwerkt. Wanneer ik begon met de verwerking, vond ik dit zeer jammer. Ik begon meer potentieel te zien in het werken rond de SMK's dan aan het werken rond de huiselijkheid. Graag had ik bijvoorbeeld nog wat meer te weten willen

komen over de manier waarop de personeelsleden omgaan met opmerkingen of klachten van de familie van de bewoners en hoe de personeelsleden er mee voor zorgen dat de bewoner zijn sociale contacten kan behouden en eventueel kan uitbreiden,...De antwoorden die voortkwamen uit de sectorale minimale kwaliteitseisen wekten mijn interesse en vond ik de moeite waard om concreet mee aan de slag te gaan.

Uit de algemene vragen over de huiselijkheid kwamen voor mij niet echt verrassende of vernieuwende zaken aan het licht. Ik veronderstel dat dit te maken heeft met mijn aanvoelen dat er een huiselijk gevoel aanwezig is in het woonzorgcentrum. Ik merk bovendien dat de personeelsleden hard hun best doen, door onder andere via het aanbrengen van seizoensgebonden decoratie, de bewoners een thuisgevoel te laten ervaren.

### **5. Eigen terugblik**

Ik vond het maken van dit eindwerk boeiend en leerrijk. Toch verliep dit proces niet steeds even vlot. In het begin had ik moeilijkheden om een geschikte onderzoeksvraag te bekomen. Mede door de hulp van mijn eindwerkbegeleidster, begon ik opnieuw duidelijk voor ogen te zien wat ik graag wilde bereiken. Toen het duidelijk werd wat ik juist wilde onderzoeken, verliep het proces een heel stuk vlotter. Ik vond opnieuw de moed om door te gaan en om dit eindwerk af te ronden. Ik ben dan ook zeer trots op het resultaat dat ik nu heb kunnen bereiken. Door de flyers die ik heb opgemaakt, kan ik eveneens mijn stageplaats iets aanbieden waarmee ze aan de slag kunnen gaan.

Uit het maken van mijn eindwerk heb ik voornamelijk gehaald dat mensen snel in gewoontes vervallen die de waardigheid van de bewoners kunnen beïnvloeden. Ik vind het belangrijk dat de personeelsleden hier op regelmatige basis aan worden herinnerd. De sectorale minimale kwaliteitseisen hebben hun waarde en dragen ertoe bij om de bewoners van het woonzorgcentrum een thuisgevoel te geven.

## 6. Algemeen besluit

De doelstelling van dit eindwerk was om meer te weten te komen over het creëren van een thuisgevoel binnen het woonzorgcentrum De Berk in Meerhout. Om hierover meer te weten te komen, heb ik vragenlijsten afgenomen bij de personeelsleden van het woonzorgcentrum. De vragen gingen zowel over de materiële aspecten van huiselijkheid zoals decoratie en persoonlijke spullen, als over de sectorale minimale kwaliteitseisen.

Van de drieëntachtig vragenlijsten die verspreid werden bij het personeel van het woonzorgcentrum, kwamen er negenenvijftig terug binnen. Uit de antwoorden van deze vragenlijsten kwamen voor mij geen echte verrassende resultaten naar voren met betrekking tot huiselijkheid. Enerzijds werd het duidelijk dat op het vlak van materiële huiselijkheid de personeelsleden zich erg bewust zijn van wat nodig is. Concreet gaat het over een klok, een eigen kast, bloemstukken, foto's, beeldjes en seizoensgebonden decoratie. Anderzijds bleek dat het personeel het veel moeilijker had om de vragen over de minimale kwaliteitseisen te beantwoorden. Deze vragen werden vaak kort beantwoord of zelfs onbeantwoord gelaten. Verder bleek uit de antwoorden dat de omgang met de bewoners een automatisme was geworden. De meeste personeelsleden werken reeds meerdere jaren in het woonzorgcentrum. Dit zorgt ervoor dat ze minder bezig zijn met zichzelf te reflecteren tijdens verzorgingsmomenten. Ze staan ook minder stil bij de algemene conversaties die ze aangaan met de bewoners.

Bij de interpretatie van de antwoorden wil ik nog een kleine kanttekening maken. Wellicht zijn de antwoorden van enkele medewerkers uit diverse disciplines beïnvloed geweest door het feit dat ze hun job dreigen te verliezen door interne ontwikkelingen.

Op basis van de resultaten van mijn onderzoek, heb ik een voorstel uitgewerkt om de sectorale minimale kwaliteitseisen opnieuw onder de aandacht te brengen bij het personeel van De Berk. Mijn voorstel is om flyers hierover te verspreiden (zie bijlage 8.4 flyers: 'respect is...') die het ganse jaar door als rode draad kunnen gebruikt worden voor onder andere de teamvergaderingen. Door op een creatieve manier hier aandacht aan te schenken aan de hand van de 'Liefde is...' prentjes, hoop ik dat de personeelsleden hier positief op zullen reageren. Ik heb voor het maken van de prentjes akkoord verkregen van de directie van het woonzorgcentrum.

Ook het aantrekken van extra vrijwilligers is een voorstel dat ik kan aanbieden. Deze vrijwilligers kunnen ingezet worden om zogenaamde 'luxetijd' met de bewoners door te brengen.

## 7. Bibliografie

- Agentschap zorg en gezondheid. (2009). *Woonzorgdecreet*. Vlaamse Regering.
- Berk, W. D. (2014). *Visie op zorg voor personen met dementie*. Meerhout, Antwerpen, België: Woonzorgcentrum De Berk.
- Charlot, V. C. (2009). *Het woonzorgcentrum in de 21ste eeuw: een gezellige woonomgeving, zorg incl.* Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Geelen, R. (1999). *Omgaan met opname en verhuizing*. Utrecht: Elsevier/ De Tijdstroom.
- Gezondheid, A. Z. (2015, januari 14). *woonzorgcentra- en rust en verzorgingstehuis*. Opgeroepen op februari 12, 2015, van zorg-en gezondheid: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg/Woonzorgcentra-en-rust--en-verzorgingstehuizen/>
- Limburg, P. A. (2010). *Dementie, Je staat er niet alleen voor*. Overpelt, Antwerpen, België: Drukkerij Vaes.
- Procureur, G. (2014, augustus 30). 'Kom, we gaan een beetje slapen hé'. *Het Nieuwsblad weekend*, p. 9.
- Stroobants Erik, V. P. (2012). *Architectonica - Een thuis voor mensen met dementie*. Berchem: EPO.
- Van Hoof, J. W. (2014). *Het verpleeghuis van de toekomst is (een) thuis*. Houten: Springer Media B.V.
- Vanden Boer, L. (1999). *Over wonen-met-zorg van ouderen*. Leuven: Garant.
- Verhaest, P. (2000). *Ouderenzorg, Thuis in het rusthuis*. Diegem: D. Lefebvre.
- Verzorging in rustoorden en centra voor dagverzorging*. (2014, december 01). Opgeroepen op maart 29, 2015, van Rijksinstituut van ziekte en invaliditeitsverzekering: [www.riziv.fgov.be](http://www.riziv.fgov.be)
- Vlaamse overheid. (1999). *Brochure kwaliteitszorg - Handleiding bij het werk van de sectorale overleggroep ouderenvoorzieningen*. Vlaamse overheid. Opgeroepen op maart 07, 2015
- wat is dementie?* (2012). Opgeroepen op februari 12, 2015, van onthoumens: <http://www.onthoumens.be/node/142/wat-is-dementie>
- Woonzorgcentra en rust- en verzorgingstehuizen*. (2015, januari 14). Opgeroepen op februari 7, 2015, van Zorg & gezondheid: [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)
- Woonzorgcentrum De Berk. (2001). *Kwaliteitshandboek. Opdrachtsverklaring/missie/ visie*. Meerhout: OCMW Meerhout.

## **BASISINFORMATIE EINDWERK**

**VOORNAAM** : Inne

**NAAM**: Peeters

**KLAS** : 3 MAWb

**DEPARTEMENT** : PXL Social Work

**ACADEMIEJAAR** : 2014 - 2015

---

**TREFWOORD** : Huiselijkheid

**TITEL** : Thuis in een nieuw huis.

Onderzoek naar de huiselijkheid van woonzorgcentrum De Berk in Meerhout.

---

### **SAMENVATTING** :

Voor dit eindwerk heb ik onderzoek gedaan naar de huiselijkheid binnen woonzorgcentrum De Berk in Meerhout en aansluitend naar de naleving van de sectorale minimale kwaliteitseisen die op hun beurt voor huiselijkheid zorgen. Ik trachtte te weten te komen wat de personeelsleden van het woonzorgcentrum verstaan onder huiselijkheid en wat ze zelf nodig hebben om zich ergens thuis te kunnen voelen. Daarnaast wilde ik te weten komen op welke manier de personeelsleden omgaan met de kwaliteitseisen zoals privacy, waardigheid en dergelijke.

Met dit eindwerk wil ik laten zien dat niet alleen materiële zaken, zoals decoratie en persoonlijke spullen, belangrijk zijn om de bewoners van het woonzorgcentrum een thuisgevoel te geven. Het is even belangrijk om stil te staan bij de manier waarop je de personen behandelt. De manier waarop je behandeld wordt, zorgt er in grote mate voor of je je ergens welkom voelt. Wanneer je goed omringd wordt en je voelt je begrepen en ondersteund, dan zal je je ook sneller ergens thuis voelen.

De doelstelling van dit eindwerk was om meer te weten te komen over het creëren van een thuisgevoel binnen het woonzorgcentrum De Berk in Meerhout. Om hierover meer te weten te komen, heb ik vragenlijsten afgenomen bij de personeelsleden van het

woonzorgcentrum. De vragen gingen zowel over de materiële aspecten van huiselijkheid zoals decoratie en persoonlijke spullen, als over de sectorale minimale kwaliteitseisen.

Omdat er in het najaar een verhuis plaatsvindt, leek dit het geschikte moment om met mijn bevindingen aan de slag te gaan. Het is tevens de ideale gelegenheid om de personeelsleden van het woonzorgcentrum bewust te maken van de manier waarop zij met de bewoners omgaan.

Voor mijn praktijkonderzoek heb ik gewerkt met diepte-interviews. Ik heb ervoor gekozen om de personeelsleden van het woonzorgcentrum de vragenlijsten in te laten vullen op hun teamvergadering. Hierdoor garandeerde ik een grotere terugkomst van de verschillende vragenlijsten. Indien ik de vragenlijsten persoonlijk was gaan afnemen, liep ik meer risico dat de personeelsleden geen tijd of geen zin hadden om mijn vragen te beantwoorden.

In eerste instantie kregen de personeelsleden open vragen met betrekking tot de huiselijkheid. Na deze algemene vragen kwamen er vragen over de sectorale minimale kwaliteitseisen. Zo dienden ze na te denken over hoe ze in het oude woonzorgcentrum met huiselijkheid omgaan. In tweede instantie moesten ze nadenken hoe de kwaliteitseisen zoals privacy en waardigheid verbeterd kunnen worden naar de nieuwbouw toe.

Uit het maken van mijn eindwerk heb ik voornamelijk gehaald dat mensen snel in gewoontes vervallen die de waardigheid van de bewoners kunnen beïnvloeden. Ik vind het belangrijk dat de personeelsleden hier op regelmatige basis aan worden herinnerd. De sectorale minimale kwaliteitseisen hebben hun waarde en dragen ertoe bij om de bewoners van het woonzorgcentrum een thuisgevoel te geven.

Op basis van de resultaten van mijn onderzoek, heb ik een voorstel uitgewerkt om de sectorale minimale kwaliteitseisen opnieuw onder de aandacht te brengen bij het personeel van De Berk. Mijn voorstel is om flyers hierover te verspreiden (zie bijlage 8.3 'flyers: 'respect is...') die het ganse jaar door als rode draad kunnen gebruikt worden voor onder andere de teamvergaderingen. Door op een creatieve manier hier aandacht aan te schenken en aan de hand van de 'Liefde is...' prentjes, hoop ik dat de personeelsleden hier positief op zullen reageren. Ik heb voor het maken van de prentjes akkoord verkregen van de directie van het woonzorgcentrum.



Ook het aantrekken van extra vrijwilligers is een voorstel dat ik kan aanbieden. Deze vrijwilligers kunnen ingezet worden om zogenaamde 'luxetijd' met de bewoners door te brengen.

Ik vond het maken van dit eindwerk boeiend en leerrijk. Toch verliep dit proces niet steeds even vlot. In het begin had ik moeilijkheden om een geschikte onderzoeksvraag te bekomen. Mede door de hulp van mijn eindwerkbegeleidster, begon ik opnieuw duidelijk voor ogen te zien wat ik graag wilde bereiken. Toen het duidelijk werd wat ik juist wilde onderzoeken, verliep het proces een heel stuk vlotter. Ik vond opnieuw de moed om door te gaan en om dit eindwerk af te ronden. Ik ben dan ook zeer trots op het resultaat dat ik heb bereikt. Door de flyers die ik heb opgemaakt, kan ik eveneens mijn stageplaats iets aanbieden waarmee ze aan de slag kunnen gaan.