

Verwenzorg bij Sevagram onder Planetree-paraplu

Zo min mogelijk hospitaliseren, maar verwenzorg bieden in een helende omgeving. De ouderenzorg bij Sevagram is ingericht op de principes van de zogeheten Planetree-gedachte, oftewel integrale mensgerichte zorg. Vrijwilligers zijn onmisbaar. Geen soft gedoe, stelt bestuursvoorzitter Pim Steerneman, maar zorg met bezieling en compassie die je kunt meten en certificeren.

Tekst Loek Kusiak

Beeld De Beeldredactie | Marcel van Hoorn

“Zo lang mogelijk thuis wonen, het nieuwe paradigma, is in feite een bezuiniging. Iedereen weet hoeveel ellende er vaak achter deuren van ouderen schuilgaat. Zeker hier, in het sterk vergrijzende Zuid-Limburg. Daarnaast is er afnemende belangstelling van jongeren voor werken in de zorg. Toch verwachten mensen dat wij 24/7 excellente zorg bieden. Een utopie. Alsof excellente zorg leveren even vanzelfsprekend is als het leveren van elektra of kraanwater.” Zo schetst bestuursvoorzitter Pim Steerneman (62) van Sevagram een hardnekkig misverstand dat de ouderenzorg achtervolgt.

Sevagram, een zorgorganisatie uit Heerlen met 22 locaties en 2.700 medewerkers, kan volgens Steerneman “absoluut niet buiten haar 900 vrijwilligers die activiteiten mogelijk maken. We kunnen het niet alleen, ook niet zonder familie van bewoners. Cliënten wonen hier relatief kort. Slechts 25 procent van de tijd omvat primaire zorg, de rest gaat over wonen en welzijn. Onder dat gesternte heeft mensgerichte zorg volgens de principes van Planetree hier een plek gevonden.”

Helende omgeving

De uit Amerika overgewaarde Planetree-filosofie over mensgerichte zorg stoelt op twaalf pijlers, waaronder gezond eten, drinken en bewegen, een warme ambiance door architectuur en interieur, emancipatie en eigenaarschap van medewerkers. Voor de stappen naar het realiseren van mensgerichte zorg kan de organisatie een certificering verdienen.

Steerneman: “Planetree is geen softe bedoening en ook geen papieren tijger, maar een integrale en meetbare visie over fysieke zorg, geestelijk welzijn en compassie in een helende omgeving. Planetree focust op bezieling van iedereen in de organisatie, van directeur tot de ICT’er in de backoffice en de gastvrouw. Dat is dus iets heel anders dan de HKZ/ISO-certificering, want die kwaliteits-

beoordeling gaat alleen over systemen.” De psycholoog Steerneman heeft vele jaren ervaring in de jeugdzorg. In 2010 las hij een boekje over de filosofie van Planetree. Kort daarvoor was hij aangetreden als bestuursvoorzitter om Sevagram uit de nood te helpen. De financiën en het vastgoed had hij snel op orde, maar Steerneman zocht ook naar “een paraplu, een stip op de horizon voor een tijdperk van continuïteit van zorg waar zowel cliënten als medewerkers zich comfortabel bij voelen. Dat werd Planetree, een framework dat je zelf kunt invullen.”

Niet iedere medewerker stond meteen te juichen, herinnert hij zich. “We doen al zoveel aan goede zorg, was de reactie. Ik heb de zorgfilosofie wel moeten prediken. Er ontstond een positieve flow toen ik inspiratiesessies organiseerde met Fred Lee, auteur van *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis*, en door dingen uit te proberen bij ons zorgcentrum in Valkenburg. Belangrijker dan het halen van een kwaliteitskeurmerk was toen de weg ernaartoe: in tijden van bezuinigingen met schaarse middelen slimme dingen doen voor persoonsgerichte zorg en welzijn.”

Poezenkamer

Steerneman geeft graag enkele voorbeelden van een helende omgeving die in de woon- en zorgpraktijk van Sevagram inmiddels gemeengoed zijn: “Neem de retro belevingshoeken. Voor cliënten die gelovig zijn is de grot van Lourdes nagebouwd. Maar we hebben ook een nostalgisch filmtheater en een treincoupé uit vroeger jaren. Voor ouderen met een huisdier is er een poezenkamer. Bewoners schenken zelf de koffie in als ze dat kunnen. Onze koks gaan aan de slag met suggesties van cliënten over eten. Of neem kunst. Samen met een kunstenares beschilderen cliënten wijnkoelers, die weer voor het goede doel verkocht worden. Of de cliënten schilderen het huis waar ze vroeger woon-



“Mensen verwachten 24/7 excellente zorg. Een utopie. Alsof excellente zorg leveren even vanzelfsprekend is als het leveren van elektra of kraanwater”

den. Van een Indische mevrouw kreeg ik laatst een appje waarin je haar in een rolstoel ziet salsadansen. Ouderen moeten vanuit thuis waardig kunnen verhuizen naar een verpleeghuis. Daar hoort ‘verwenzorg’ bij. Bewoners moeten hobby’s van vroeger kunnen voortzetten. Bij een verhuizing stellen we met de familie van de nieuwe bewoner een profiel op.”

Vitale medewerkers

Ook het personeelsbeleid bij Sevagram is met Planetree doordoesemd, vervolgt Steerneman. “Tien jaar geleden keken medewer-

kers op tegen leidinggevendenden als ze iets niet wisten. Die moesten de antwoorden maar geven. Dat hebben we omgedraaid. Nu gaat het om kwaliteitsverbetering die vanuit de werkvloer ontstaat, om eigenaarschap en persoonlijk leiderschap voor vitale medewerkers. Zij zien nu het verband tussen bijvoorbeeld de aankleding van een kamer of een gebouw en hoe we een specifieke cliënt bejegenen. Medewerkers benadrukken ook zelf in welke vaardigheden ze willen groeien. En aangezien het ziekteverzuim is gedaald verdien ik indirect ook geld.”

“In huiskamergesprekken praten zorgmedewerkers, cliënten en naasten over hoe de zorg beter kan. Positief en zelfs cruciaal voor de audits die Planetree afneemt is dat bewoners, medewerkers en familie focusgroepen vormen, met voor hen als terugkerende vragen: ziet u vooruitgang? En waar zit dat in?” Al in 2014 behaalden alle individuele zorgcentra van Sevagram internationale erkenning in de vorm van het Planetree-label. Vorig jaar verwerf Sevagram als een van de wereldwijd 89 zorgorganisaties die volgens Planetree werken - na een reeks visitaties, audits, panelgesprekken en vierhonderd interviews met cliënten, naasten en medewerkers - de hoogste ofwel ‘gouden certificering’ voor mensgerichte zorg.

Proeftuinen

Wat blijft er, met zoveel erkenning, dan verder te doen aan innovatie van de ouderenzorg in Zuid-Limburg? “Community care”, reageert Steerneman, “bedacht door Sevagram met financiering door verzekeraar CZ en met steun van andere zorgaanbieders, het sociaal domein en gemeenten. Het is hét Zuid-Limburgse antwoord op de vergrijzing, arbeidsmarktproblematiek en toenemende zorgzwaarte en kostenstijgingen. Het gaat om proeftuinen in drie regio’s waar wij zorglocaties openzetten als middelpunt voor onder meer welzijnsactiviteiten voor ouderen.”

“Als zorgaanbieders doen we bitter weinig met het sociale netwerk in woonwijken, van buurtsuper tot bibliotheek. Sevagram wil regisseur zijn in de verbinding van initiatieven in de wijk om de kwaliteit van leven achter de voordeur te verbeteren en eenzaamheid te lijf te gaan. Want verpleeghuizen erbij bouwen is geen optie. Dankzij ketensamenwerking via Community Care kunnen mensen langer thuis blijven wonen en, als het niet anders kan, later naar een aanleunwoning of verpleeghuis verhuizen.”