

DE KLEINE GELUKS- MOMENTJES VOOR BEWONERS EN CLIËNTEN

Monique en Susanne werken beide al een hele tijd bij TSN en hebben hierdoor al veel ervaring in het vak. Allebei werken ze in dezelfde wijk in Groningen: Lewenborg. Maar er is één verschil: Susanne werkt op onze woonzorglocatie in deze wijk: Woonzorgcentrum Mercator, Monique werkt in de wijkverpleging bij Team Lewenborg 1. Ze gaan met elkaar in gesprek over het mooie beroep van Verzorgende IG.

Susanne vertelt over haar loopbaan: "Ik kwam 16 jaar geleden als 16-jarig meisje bij Mercator werken als hel-

pende in opleiding en volgde daarna al snel de interne opleiding tot Verzorgende IG. Dat werk doe ik alweer ruim

12 jaar. Het is erg divers en er zijn veel extra mogelijkheden naast mijn 'vaste' werk. Ik heb bijvoorbeeld ook drie jaar lang als planner gewerkt en inmiddels volg ik de opleiding tot Verpleegkundige. Ik hou er oprecht van om mensen te verzorgen, waarbij ik wederzijds respect erg belangrijk vind. Bij nieuwe bewoners kijk ik ook altijd eerst naar wat iemand prettig vindt en hoe iemand in elkaar zit. Vindt de nieuwe bewoner een serieuze benadering prettig, of houdt de bewoner ook van een lolletje op zijn tijd? Daarmee zie je steeds een beetje meer van de bewoner als mens."

Monique werkte een tijd in een verpleeghuis, maar werkt nu al ruim 20 jaar bij TSN in de wijkverpleging. Ze doet haar werk elke dag op de fiets: "Ik stap 's morgens om 06.59 uur op de fiets en ben om 07.00 uur bij de eerste cliënt. Ik vind het heerlijk om zoveel buiten te zijn! Ik heb er nog nooit spijt van gehad dat ik deze stap gemaakt heb. Het is zo afwisselend omdat je bij zulke verschillende mensen thuis komt. Ik begeleid naast mijn rol als Verzorgende IG ook leerlingen en ben planner voor het team. Ik wil graag mensen helpen, daar krijg je de kans voor."

Het verschil maken

Susanne vertelt: "Wat ik zo leuk vind, is hoe blij mensen zijn dat je er bent. Ik vind het belangrijk om goed



SUSANNE

MONIQUE

naar de bewoners te luisteren, zodat je waardevolle momenten met ze kunt beleven. Er heeft bijvoorbeeld een jonge vrouw met COPD bij ons gewoond, zij had weinig contact met haar familie. 's Avonds keek ze graag naar haar favoriete programma, en als ik late dienst had vroeg ze altijd: 'Als je tijd hebt, wil je dan een kwartiertje samen kijken?' Dan zorgde ik dat ik daar af en toe ruimte voor kon maken in de planning, want dan realiseer je wel dat mensen soms best eenzaam zijn. Je merkt dat de band met jou als Verzorgende IG groeit door dit soort dingen en dat men je dan ook sneller persoonlijke informatie toevertrouwt, die soms zelfs bepalend kan zijn voor bepaalde zorgmomenten."

"MENSEN ZIJN BLIJ ALS ZE EEN VERTROUWD GEZICHT ZIEN"

Ook voor Monique geldt dat ze plezier haalt uit de kleine dingen waarin ze het verschil kan maken voor haar cliënten: "Als een cliënt alleen al zegt: 'Wat leuk Monique, ben jij er weer? Dan hoef ik niet te vertellen wat je moet doen', begint mijn dag al goed. Mensen zijn blij als ze een vertrouwd gezicht zien." Ze geeft nog een voorbeeld: "De mevrouw die ik zou gaan douchen die ochtend, had het koud. Toen heb ik haar hemd over de verwarming gehangen, toen ze onder de douche vandaan kwam en ze haar hemd aantrok, zag ik haar pretoogjes. 'Wat lekker zeg, een warm hemd'. Nou, daar doe ik het voor!"

Ruimte maken

Susanne: "Ik loop binnen Mercator de hele dag rondjes in het gebouw, van

bewoner naar bewoner. De ene dag is een stuk drukker dan de andere dag, je probeert je tijd daarom zo veel mogelijk te verdelen. Als een bewoner wat verdrietig is, geef ik deze persoon wat meer aandacht. Dat kan de volgende dag weer anders zijn. Ik kan dat zelf goed indelen. Er zijn namelijk dingen die je echt moet doen op je route, en soms is er ruimte voor een 'extraatje'. Bijvoorbeeld even een nagellakje bij een bewoner doen. Voor mij is het 2 minuten werk, voor haar een hele week plezier!"

Monique weet te vertellen dat dit op haar route in de wijk toch minder makkelijk gaat: "Wij kunnen helaas niet zomaar bij iemand binnenlopen. Wij moeten rekening houden met reistijd tussen de zorgmomenten in, en moeten natuurlijk aanbellen. Onze cliënten weten op welk tijdstip wij ze komen verzorgen. Daarom is het niet altijd makkelijk om langer de tijd te nemen of te schuiven in de planning, want we kunnen niet zomaar te laat komen. Wij hebben een route die je in je eentje doet, waarbij je makkelijk weggeroepen kan worden als er bijvoorbeeld een alarmering is. Hierdoor hebben wij niet altijd ruimte in de planning om bijvoorbeeld een kopje thee te doen. Maar het sociale praatje met de cliënt is wel heel belangrijk, dus ik doe mijn best om – als een cliënt echt ergens mee zit, aan het einde van de route nog even terug te komen. Wat ik ook wel eens doe als ik een kopje thee aangeboden krijg, is het alvast neer laten zetten, dan kan ik eerst het zorgmoment doen en is de thee afgekoeld na de zorg. Dan kan ik toch nog nét even een momentje bij de cliënt zitten en voelen zij ook een stukje oprechte aandacht."

Een goede samenwerking is het halve werk

In de wijk werk je voornamelijk individueel bij de cliënt. Toch is samen-

werking met collega's ontzettend belangrijk. Monique vertelt waarom: "Uiteindelijk moet je het toch samen doen! We zijn allemaal individueel op pad, maar we kunnen elkaar altijd bellen. Aan het einde van de route hebben we ook altijd even contact over waar je bent, of er nog bijzonderheden zijn geweest en of je de ander nog kan helpen. Een tijdje geleden ben ik bijvoorbeeld naar een collega gefietst die bij een cliënt voor de deur stond, maar die ook de telefoon niet opnam. Het onderbuikgevoel zei in dit geval bij ons allebei dat er wel eens iets aan de hand kon zijn. Ik heb toen een deel van de route van mijn collega overgenomen, zodat zij zich kon focussen op de cliënt die ze niet kon bereiken. Uiteindelijk bleek inderdaad dat deze persoon was overleden. Dan ben je ook ruim drie kwartier bezig om alles te regelen met familie en officiële instanties zoals de politie en ambulance. Daar had zij nu gelukkig ook de tijd voor. Zo help je elkaar!"

Susanne: "Als er een nieuwe collega in dienst komt, of als iemand vanuit het uitzendbureau bij ons komt werken, loopt er altijd een collega mee om deze persoon goed wegwijs te maken. Dat maakt het ook makkelijker voor bewoners, dat een nieuw gezicht samen met een vertrouwd gezicht komt. Je moet nieuwe collega's niet in een gat laten vallen, maar je moet elkaar helpen. Want wat voor ons heel normaal is, kan voor iemand anders compleet nieuw zijn. Goede samenwerking is het halve werk!"

Goede zorg leveren

Susanne is heel tevreden met haar werk als Verzorgende IG. Toch kiest ze ervoor om een opleiding te volgen tot verpleegkundige. Waarom? "Ik heb er wel een paar nachtjes over geslapen. Ik wilde dit altijd al wel, maar ik kan moeilijk leren. Gelukkig helpen de coördinerend verpleegkundigen



"WAT LEKKER ZEG, EEN
WARM HEMD'. NOU,
DAAR DOE IK HET VOOR!"

"GOEDE SAMENWERKING
IS HET HALVE WERK!"

me goed. Zij gaven aan: 'Als je het op papier niet snapt, laten we het je in de praktijk gewoon zien.' Ik heb het vertrouwen van ze gekregen om dit te doen, want wat heb ik te verliezen? Ik krijg met de opleiding tot verpleegkundige een stukje extra diepgang waar ik naar zoek. Ik merk bijvoorbeeld nu al dat ik de verslagen van de huisarts al iets beter begrijp, omdat ik de Latijnse

woorden die daarin gebruikt worden nu beter ken."

Monique is ook erg tevreden en zit goed op haar plek. "Ik heb het naar mijn zin en heb een goede werk-privé balans. Dat vind ik belangrijk: als ik thuis ben, ben ik thuis. Ik heb twee fantastische kinderen die ik nu ook goed de aandacht kan geven.

Doordat dit een goede combinatie is voor mij, kan ik dit nog jaren zo volhouden!"

Samen sluiten ze af met een mooi statement: "Of je nou Verpleegkundige, Helpende of Verzorgende IG bent, we werken allemaal voor hetzelfde doel: goede zorg leveren zodat cliënten en bewoners tevreden zijn. Dát is belangrijk." ●