

Justin de Jong, manager HRM van Nusantara en Chitra Hoffmans, teamleider Zorg Patria

Hoe wij voor elkaar zorgen

Door Peter Huijs, BTH-Thinkpictures

Hoe krijg je het juiste personeel? Wat doe je aan opleidingen, hoe houdt Nusantara haar mensen die hier werken gemotiveerd?

Justin de Jong werkt nu 5 jaar bij Nusantara. Eerst als P&O adviseur en vanaf 2011 als manager HRM. Chitra Hoffmans is teamleider Zorg Patria ad interim. Zij heeft 38 jaar in de zorg gewerkt, is hier vanaf juli en heeft dus een heel frisse kijk op de 110 *full time employees*, waarvan er 40 onder haar directe hoede vallen. Haar functie legt zich onder meer toe op de vastlegging van de zorgprocessen, de zorginhoudelijke verdieping en de borging: het bijhouden van het zorgdossier, het werken met het zorgleefplan, het rapporteren en het observeren. Na 'de handen aan het bed' zijn dit belangrijke secundaire processen: het is de methodiek waarin de afspraken rondom het zorgproces worden vastgelegd.

Justin: 'Nusantara heeft de afgelopen anderhalf jaar de transitie van verzorgingshuis naar zorg-verpleeghuis doorgemaakt. Daarvoor werden nieuwe professionele standaarden en beroepsnormen in onze zorgprocessen ingevoerd en vond een versterking plaats in de professionele zorgstaf. Daarmee ging een intensief proces van deskundigheidsbevordering, scholing en protocollering gepaard op diverse zorginhoudelijke terreinen. Waar het om gaat is het geestelijk welbevinden en de gezondheidsbevordering van onze bewoners. Kunnen zij datgene doen wat ze altijd al wilden en deden? Komt dat perspectief in het zorgleefplan aan bod en geven wij daar daadwerkelijk uitvoering aan? Hebben we genoeg aandacht voor de eigen cultuurspecifieke Indische waarden en normen?'

Chitra Hoffmans houdt een gericht oog op de voortgang: 'Hoe kan Nusantara daarin verdieping aanbrengen, hoe ver staat het ermee en, niet onbelangrijk, hoe kunnen we dat borgen? Het vergt best veel organisatie en uren buiten de gewone werkzaamheden om, zowel van onze zorgmensen als van het management, om van vastlegging en borging een soort tweede bewustzijn te maken.'

'Waar het om gaat is het geestelijk welbevinden en de gezondheidsbevordering van onze bewoners'

Justin: 'Het bewustzijn van het cultuureigene was er wel bij de medewerkers, mede door de sfeer in onze instelling, maar de specifieke kennis van de achtergronden van onze doelgroep was wat verwaarloosd. Wij hebben daarom in 2014 besloten een inhaalslag te maken: alle medewerkers die in huis waren hebben toen de cultuurspecifieke training gevolgd en alle nieuwe instroom is ook verplicht die cursus te doen. De cursus wordt verzorgd door het externe kwaliteitsprogramma Djalán Pienter, en gaat over de Molukse en Indische culturele gewoonten, gebruiken, sociale omgangsvormen en godsdienst. In die training horen onze medewerkers – vaak voor het eerst, ook al zijn ze van Indische komaf – hoe we als Nederland ooit met de archipel in aanraking zijn gekomen, wat voor een binding er is, of is geweest, over de Japanse bezetting, de Bersiap-tijd, dekolonisatie, en repatriëring, en het leed en de trauma's die daarmee verwant kunnen zijn.'

Justin: 'Waarom wij daar veel waarde aan hechten is omdat de mensen die in die

tijd in Nederland zijn gekomen, nu bij ons wonen. Wat zij toen beleefd en doorgemaakt hebben, zie je nu vaak in sterke mate bij het ouder worden terugkomen. Als zorgmedewerker is het dan heel erg belangrijk dat je je daarvan bewust bent, want dan kun je ze beter bijstaan, en beter begrijpen. Ook leer je hun gebruiken kennen. In Indië staat overal een fles water bij het toilet, waarom staat die daar?'

'Maar ook in de bejegening', vult Chitra aan, 'want van nature is deze doelgroep heel bescheiden, terwijl wij vanuit onze Westerse cultuur heel direct zijn. Dat betekent dat zij op een heel andere manier *feedback* geven dan wij gewend zijn. Dat vraagt om bewustzijn, om sensitiviteit. En dat bewustzijn proberen wij met deze cursus te creëren. We hebben voor iedere bewoner een EVV'er, een eerste verantwoordelijke. Bij hen zijn we bezig die verdiepingsslag door te voeren. Wat kan de bewoner daarvan verwachten? Wat zijn zijn taken? De functie vind je zeker ook in andere huizen, maar bij ons is de EVV'er weer specifiek toegerust op onze Indische bewoners.'

Justin: 'We zijn in feite steeds bezig ons personeelsbestand mee te laten groeien met de transitie van onze instelling, en met de eisen die aan verpleeghuizen worden gesteld. We kennen beroepsopleidingen voor verzorgende IG (individuele gezondheidszorg) en verpleegkundigen niveau vier. Als medewerkers aangeven verder te willen ontwikkelen, krijgen ze een assessment, en leiden we onze medewerkers ook op tot HBO-verpleegkundigen, dus tot niveau vijf en zes. Daarnaast bieden we ook kennismodules aan, die extern worden ingehuurd, maar ook door professionals intern kunnen worden verzorgd. De behoefte daaraan loopt in feite



mee met de vraag die vanuit de doelgroep op ons afkomt. Iedere zorgmedewerker bij ons is BIG-geregistreerd, maar wanneer een bewoner uit het ziekenhuis komt met een bepaalde complexiteit, en er is een vorm van aandacht nodig die er nog niet is, en er dus weer scholing nodig is, dan wordt die kennis meteen ingebracht, intern of extern. Ook de IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg) heeft daarin een belangrijk stimulerende rol. Een concreet voorbeeld daarvan is Medicatieveiligheid. Dat was een belangrijk

onderwerp waarop de IGZ aangestuurd heeft, en wij volgen daarin en bieden die module aan. Want wij zien graag – en niet alleen daarin – dat onze medewerkers zich willen verbeteren. Trouwens, daarin is ook een zekere *eagerness* te bekennen. Wat ik vaak terug hoor is dat onze zorgmedewerkers graag meer willen betekenen voor de bewoners. Er is een echte behoefte bij veel van onze medewerkers om door te ontwikkelen. Hun motivatie is dan vaak: 'Ik wil graag meer betekenen voor die zorgvrager.'

Nusantara

Ook oudere medewerkers, die vaak dezelfde Indische achtergrond hebben, zijn belangrijk, aldus Chitra Hoffmans. 'Zij hebben die warme bejegening van nature, en onze nieuw binnenkomende medewerkers leren ook van hen. Trouwens, we doen sowieso veel aan *cross-learning*: Professionals van onze locaties Rumah Saya (Apeldoorn) en Rumah Melati (Almere) komen af en toe naar Patria en wisselen kennis uit met hun collega's hier, en vice versa.'

Bovendien heeft die cursus ook Chitra persoonlijk veel gebracht: 'Ik kom zelf uit Indonesië, maar ik was drie toen we naar Nederland kwamen. Toen wij hier waren, spraken mijn ouders alleen nog Nederlands. Mijn oudere broers en zussen spreken allemaal Maleis, maar ik heb dat nooit geleerd! Hun verdriet werd in stilte geleden. Over Indië werd niet meer gesproken, Maleis was verboden, want je moest integreren. Dus ik begreep mijn broers en zussen nooit! En dus noemden ze mij westers, en was ik brutaal, te direct. Maar nu, nu ik door de cursus de historie wat beter leerde kennen, krijg ik ook begrip voor hun houding. Het mooie is, dat nu woorden en begrippen toch langzaam terugkomen. En er waren er meer zoals ik. Die zeggen nu tegen me: "Ja, nu vader of moeder dementeren, spreken ze alleen nog maar Maleis – en we kunnen niet meer met elkaar communiceren!"'

Justin: 'Dat kwam onder andere voort uit het feit dat de mensen uit Indië weg moesten. Het zou nooit meer hun land zijn, en daarom was integreren van meet af aan geboden. Er is een verschil tussen de Molukse doelgroep en de Indische Nederlanders, want de Molukkers kwamen hier naartoe met de belofte dat er een Molukse Staat zou komen. Veel van de Indische Nederlanders en Molukkers

Nusantara

waren en zijn getraumatiseerd: zij konden nooit meer naar hun land terug. En voor ons, nu we de transitie van verzorgingshuis naar verpleeginstelling doormaken, geldt absoluut dat dementie en chronische lichamelijke aandoeningen steeds vaker bij onze bewoners voorkomen. Dat betekent dat de eerste taal en de gebruiken van toen bij onze bewoners steeds meer terugkeren. Het is dan belangrijk dat onze zorgmedewerkers daarmee om kunnen gaan, zodat onze bewoners, ook in die laatste fase, het gevoel hebben dat ze hier thuis zijn, dat ze hier gerespecteerd

‘Honderd is in Patria geen uitzondering...’

worden en hun waarden begrepen worden. Ook is steeds meer oog voor het gegeven dat Indische ouderen vanwege hun gemengd genepakket soms met andere specifieke aandoeningen te kampen hebben, dan Nederlandse ouderen. Dit nieuwe gegeven vormt de aanleiding voor ons voorgenomen onderzoek en voor verdere ontwikkeling van Nusantara als kenniscentrum.

Chitra: ‘Ik zie dat medewerkers steeds woorden oppikken, en in hun dagelijkse omgang gebruiken om te communiceren. Dat is zo mooi!’

Justin: ‘Ja, daar noem je een belangrijk aspect van de kwaliteit die we zoeken bij onze zorgmedewerkers. Want dat is puur de reden van ons bestaan als verpleegzorghuis: dat wij inzetten op de atmosfeer en de mense-

lijke warmte die onze doelgroep van nature kenmerkt. Een medewerker hoort dan ook echt interesse te hebben in de cultuur en de achtergrond van onze doelgroep. Ook in de taal!’

Chitra: ‘En het helpt me trouwens ook om mijn collega’s beter te begrijpen.’

Justin: ‘Het is in het algemeen een probleem in de zorg om hooggekwalificeerd personeel te krijgen, maar wij doordat we een unieke instelling zijn, zo cultuurspecifiek en mooi kleinschalig, maakt dat ons als werkgever aantrekkelijk. Wij werken wel eens met medewerkers via uitzendbureaus (overigens steeds minder) en dan zie je vaak deze professionals aan het eind van de rit vragen: “Kan ik hier niet vast komen werken, want ik vond die sfeer zo prettig!”

Waar het wel eens misloopt, is als medewerkers die sensitiviteit niet hebben. Als ze geen goede manier vinden om met de doelgroep om te gaan haken ze zelf vaak af.’

Chitra: ‘Maar daarom vind ik het ook een voorrecht hier te werken. Ik heb lang in andere zorginstellingen gewerkt, en dan zie je soms mensen binnenkomen, die daar niet begrepen worden. Ze vereenzamen dan snel en voelen zich niet *senang*. Dan is zo’n verblijf maar van een korte duur.’

Justin: ‘Bedoel je dan dat ze overlijden?’

Chitra: ‘Ja! Terwijl de bewoners hier bijna zonder uitzondering hoge leeftijden halen. En vaak kwiek en helder nog. Honderd is in Patria geen uitzondering...’

Justin: ‘...Honderddrie, momenteel in Rumah Saya!’ <

WELZIJN IN ZORG,
WONEN & CULTUUR

Onze Indische gastvrijheid is vanzelfsprekend

Zoekt u voor uzelf of voor familie een plek waar de verzorgers het leven en de behoeften van ouderen echt kennen en begrijpen? Zoekt u een thuis waar de eigen waarde, kwaliteiten en mogelijkheden tellen?

U vindt het in onze woon- en zorgcentra. Wij leveren onze zorg en diensten vanuit de Indische achtergrond en cultuur. Altijd op basis van persoonlijke vrijheid om aan uw eigen leven invulling te geven. Een plaats voor spontaan en dagelijks contact, ‘net als thuis’, waar de familiesfeer duidelijk tot uitdrukking komt. In onze centra ziet, ruikt en proeft u het voormalig Nederlands-Indië. U herkent direct de Indische kunst & cultuur, de gastvrijheid en de verbondenheid met het verleden. U ziet dat allemaal terug in activiteiten die wij regelmatig organiseren in onze woon- en zorgcentra. In muziek en dans. In aandacht voor de balans tussen lichaam en geest. In kumpulan en makan-activiteiten.

Bent u geïnteresseerd?

U kunt ons bellen: (055) 534 00 10
of u kunt ons een e-mail sturen:
info@nusantara.nl.

Indischburen
Ceintuurbaan 281
1402 HM Bussum
T (035) 6926111

Patria
Ceintuurbaan 281
1402 HM Bussum
T (035) 6926111

Rumah Melati
Raemdonckstraat 76
1336 AL Almere
T (036) 529 62 97

Rumah Saya
Klein Hattem 34
7339 HJ Ugchelen
T (055) 534 00 10