

De belangrijke rol van Diny en Alinda

Zo lang mogelijk thuis: een wens van veel ouderen. Ook Rosengaerde zet zich hiervoor in. Het uitgangspunt hierbij is zowel de vraag van de cliënt als zijn of haar mogelijkheden. Dit vraagt ook wat van onze medewerkers. Ze moeten oog en oor hebben voor het welzijn van de cliënt en wat hij of zij belangrijk vindt. De huishoudelijk medewerker speelt hierin een grote rol. Die heeft vaak intensief contact met de cliënt, bouwt een band op en signaleert vaak als eerste als er iets aan de hand is. Samen met de cliënt regisseert de medewerker het huishouden. Ook observeren en signaleren hoort bij de werkzaamheden. De huishoudelijk medewerker kijkt naar wat er nodig is om nog beter te kunnen ondersteunen en maakt een inschatting of er meer aan de hand is en betreft zorgmedewerkers erbij. Het is belangrijk dat ze de cliënt goed kennen, de mantelzorger(s) van de cliënt, zorginstanties en de wijk waarin de cliënt woont. Door samen op te trekken in de wijken, kunnen cliënten sneller op de juiste hulp en ondersteuning rekenen.

Alinda en Diny werken met veel plezier bij Rosengaerde als huishoudelijk medewerker en vertellen waarom ze hun werk zo leuk vinden en over de band die ze opbouwen met hun cliënten.

Hoe ziet je werk eruit?

Diny: "Als huishoudelijk medewerker heb je vaste cliënten waar je aanspreekpunt voor bent. Dit werkt erg

prettig, want je bouwt een vertrouwensrelatie op en leert elkaar goed kennen. Dit is belangrijk, want je wilt graag duidelijk krijgen wat de wensen en behoeften zijn van de cliënt. Ik stel vaak vragen als 'wat zijn uw wensen' of 'welke werkzaamheden wilt u vandaag graag gedaan hebben'. Ook vraag ik wat ze zelf kunnen doen en probeer ik erachter te komen wat iemand belangrijk

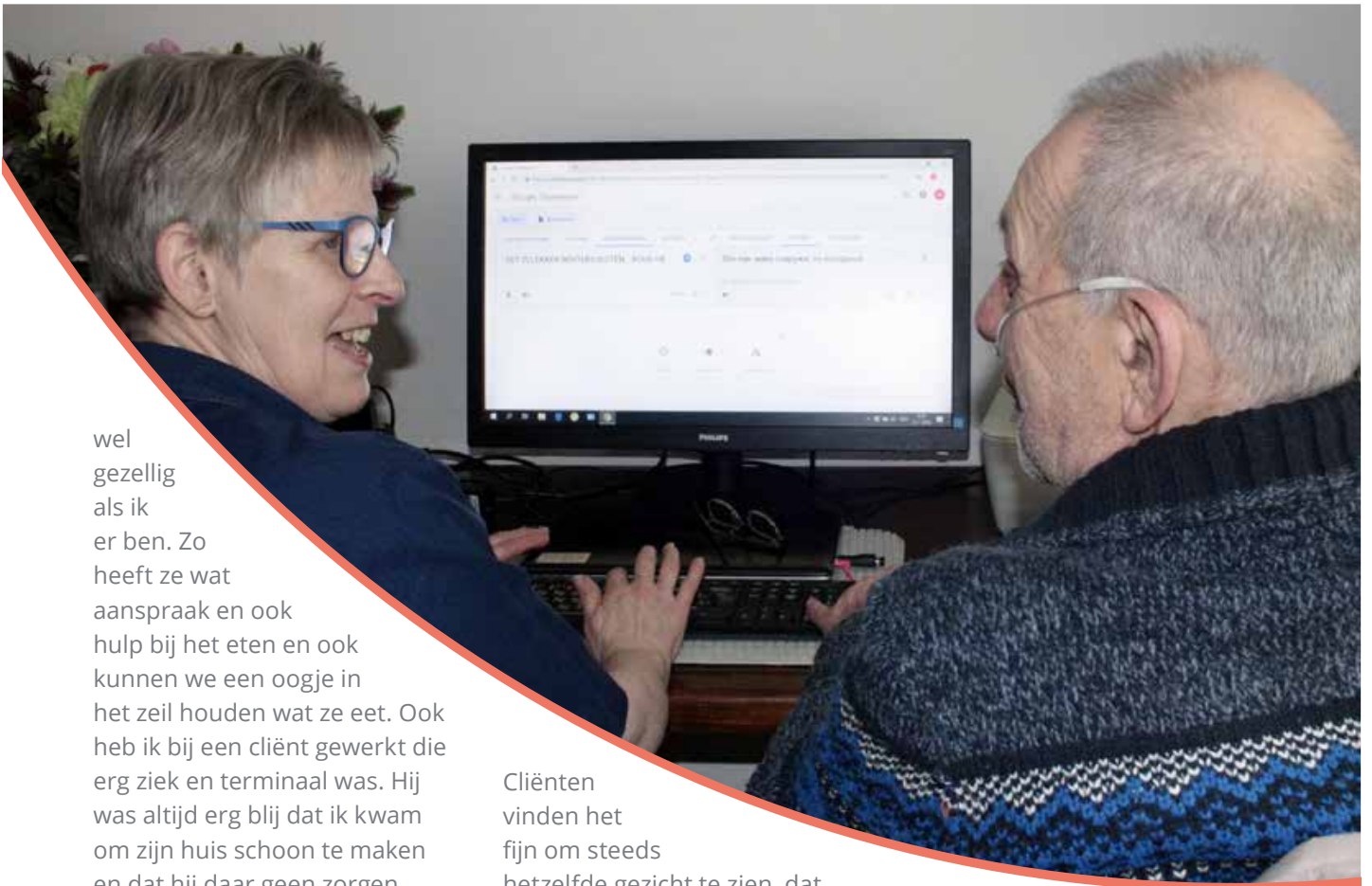
vindt."

Alinda: "Elke dag is weer anders. Dit komt door de verschillende cliënten waar ik heen ga. En daarom doe je ook verschillende werkzaamheden op een dag. Gewone huishoudelijke taken zoals stof afnemen, stofzuigen, dweilen en badkamer en toilet schoonmaken horen er zeker bij. En dan heb je ook nog de extra werkzaamheden, bijvoorbeeld de ramen doen of de koelkast een keer grondig schoonmaken. Maar ook observeren en een praatje maken horen erbij."

Wat vind je leuk aan je werk?

Alinda: "Wat ik leuk vind, is de afwisseling. Ik doe mijn werk met veel liefde en plezier en ben blij met mijn baan. Je komt bij verschillende cliënten. Ik doe bijvoorbeeld schoonmaakwerkzaamheden bij een dame die dementeert. Als ik daar ben, eet ik ook een broodje mee. Te veel mensen om zich heen vindt ze niet fijn. Ze vindt het





wel gezellig als ik er ben. Zo heeft ze wat aanspraak en ook hulp bij het eten en ook kunnen we een oogje in het zeil houden wat ze eet. Ook heb ik bij een cliënt gewerkt die erg ziek en terminaal was. Hij was altijd erg blij dat ik kwam om zijn huis schoon te maken en dat hij daar geen zorgen meer om had. Hij vond het ook fijn om een praatje te maken. We hebben het ook gehad over zijn begrafenis en hoe hij het wilde hebben. Dat had hij allemaal laten vastleggen. Ik ben ook bij de uitvaart geweest en het ging allemaal zoals hij mij verteld had. Het werk dat ik doe geeft me veel voldoening.”
Diny: “Het omgaan met de cliënten en het naar de zin maken, dat vind ik leuk. Iedere cliënt is verschillend en elke dag is anders. Dit boeit mij en dit vraagt maatwerk. Ik voel mij ‘thuis’ bij al mijn cliënten en werk met veel plezier.”

Hoe is je band met de cliënten?

Alinda: “Met alle cliënten heb ik een goede band. Doordat we cliënten regelmatig zien en vaak meer dan twee uur bij iemand zijn, vangen wij veel op.

Cliënten vinden het fijn om steeds hetzelfde gezicht te zien, dat geeft ze een vertrouwd gevoel. Ze hoeven niets uit te leggen en je weet wat je aan elkaar hebt. Je merkt het vaak wel als er dan iets aan de hand is. Soms horen we meer dan kinderen of mantelzorgers. Dit vind ik soms wel moeilijk, want hoe reageer je op wat je ziet en opvangt. We bespreken dit altijd open en eerlijk met de cliënt en proberen dan een oplossing te vinden voor wat er speelt. In overleg schakelen we dan anderen in als het nodig is.”

Diny: “Goed! En daar versta ik dan onder, dat je elkaar begrijpt, naar elkaar luistert en gehoord wordt. Het is ‘geven en nemen’. Ik hou van humor en merk aan de cliënten dat ze het leuk vinden als ik vrolijk ben. Af

en toe een geintje maakt het werk leuk en de cliënt waardeert het. Het is heel belangrijk om je cliënt goed te kennen, want de ene dag is de cliënt beter te pas dan de andere dag. Doordat je de cliënt goed kent, weet je precies hoe je hiermee om kunt gaan. Doel is een tevreden

“steeds hetzelfde gezicht, dat geeft cliënten een vertrouwd gevoel”

cliënt en daar word ik dan ook weer blij van. Als een nieuwe cliënt huishoudelijke hulp nodig heeft, dan bezoek ik de cliënt thuis, dat doe ik samen met de contactverzorgende. Je

ziet en ervaart dan hoe de client woont en wat hij of zij belangrijk vindt in de woonsituatie. Je krijgt dan ook een eerste indruk wat de cliënt zelf kan en waar ondersteuning nodig is."

Wat zijn de ervaringen van de cliënten?

Diny: "De cliënten zijn altijd tevreden als je weg gaat. Wanneer ik binnen kom, vraag ik altijd welke wensen de cliënt heeft. De cliënten ervaren dit als erg prettig. Ze houden hierdoor meer de eigen regie.

Alinda: "Die zijn positief. Ze vinden het fijn om steeds dezelfde gezichten te zien en zijn blij met onze hulp, want hierdoor kunnen ze langer thuis blijven wonen. Ze bedanken me ook vaak. Dit hoeft natuurlijk niet maar voelt wel goed."

Hoe zet je technologie in om langer thuis wonen mogelijk te maken?

Alinda: "Als je bij cliënten binnenkomt, zie je hoe handig technologie kan zijn en die ervaring kun je ook weer meenemen naar andere cliënten of naar je collega's. Zo heb je een systeem dat je vanuit je stoel de deur kunt openen als de bel gaat. Er is ook een systeem dat helpt met het openen en dicht doen van de gordijnen. Er zijn nu zelfs tablets (kleine platte draagbare computer) speciaal voor ouderen. Dat is leuk om contact te houden via Skype met je kinderen of kleinkinderen. Als we ergens tegenaan lopen, kunnen we de wijkverpleegkundigen Ria en Gea vragen of ze

Wat cliënten over Diny zeggen:

"Ik vind het fijn dat je naar me luistert"
"Je hebt echt aandacht voor mij"
"Je hebt humor en bent altijd goed te passe"

Wat cliënten over Alinda zeggen:

Wanneer Alinda weggaat, tot volgende week zegt en de cliënt een fijn weekend wenst, zegt de cliënt:

"Ik wou dat het alvast volgende week was, want dan ben jij er weer"

Van de dochters van een cliënt:

"Je bent zo zorgzaam"

"Wij zijn blij met je"

"Veel dank voor alles"

mee willen denken over een oplossing. Ook is er een uitprobeerdienst in Dalfsen waar cliënten gebruik van kunnen maken."

Diny: "Een cliënt komt van oorsprong uit Oekraïne en beheerst de Nederlandse taal niet zo goed. Met behulp van Google Translate, een vertaalprogramma op de computer, kunnen wij elkaar toch begrijpen en verstaan."

