

2018/2019

De rol van huishoudelijke hulpen in het leven van ouderen

contact
schoon oudere huis
relatie functie praatje
ziektebeelden signaleren
samenwerking
leefbaar verwachtingen
takenpakket
professioneel schoonmaken
samenwerken organisaties
hulp knelpunten
familieband
taken
collega
faciliteren
belangrijk
eenzaamheid
vergrijzing
bijeenkomsten
aanspreekpunt
ondersteunen
regie urenvermindering
zelfredzaam Rol
overleggen afstemmen
aandacht
samen spel
luisteren

Schoon &
leefbaar huis

Lectoraat
Innoveren
met Ouderen

Rianne Eleveld

S1088817

Windesheim

Toegepaste gerontologie

De rol van huishoudelijke hulpen in het leven van ouderen.

Een praktijkgericht onderzoek naar de invulling van het samenspel tussen huishoudelijke hulp en oudere cliënt.

Adviesrapport

Auteur:

Rianne Eleveld

S1088817

TG-ALDlxx018

Toegepaste Gerontologie, Christelijke Hogeschool Windesheim Zwolle

In opdracht van:

Stuurgroep schoon en leefbaar huis, Zwolle

Lectoraat Innoveren met Ouderen

Onder begeleiding van:

Dr. F.C. Bakker, *associate lector Hogeschool Windesheim & projectleider schoon en leefbaar huis.*

Geraldine Visser, *docent Toegepaste Gerontologie*

Critical friends

{naam professionele critical friend}

{naam oudere critical friend}

Zwolle, januari 2019.



COBY

Quote

"Cliënten vertellen mij meer dan aan hun familie. Soms hoor of zie ik signalen waar ik iets mee wil doen, maar ik weet niet wat ik moet doen."

Coby maakt elke maandagochtend het appartement van mevrouw Boersma schoon. Ze wordt zoals altijd verwelkomt door de geur van koffie. Samen drinken ze in alle rust een kopje koffie met een plak cake. Vorige week zijn ze samen naar de Keukenhof geweest. Tijdens de vorige dienst hadden ze samen via internet schoenen besteld. De kinderen wonen ver weg en Coby vindt dat zij dat net zo goed kan doen, zoiets maakt het werk juist leuk en afwisselend en de cliënt is blij. Na een kwartier lekker gebabbeld te hebben, moet Coby aan de slag. Terwijl Coby bezig is, begint mevrouw hier en daar wat te stoffen en ondertussen wordt er nog gezellig gekletst. Mevrouw vertelde vorige week aan Coby dat ze de laatste tijd slecht slaapt en daardoor snel moe is. Coby is daarom afgelopen week in haar vrije tijd even langs geweest om te kijken hoe het ging. Ze zou graag willen weten wat ze moet doen met dit signaal, want ze maakt zich wel een beetje zorgen. Ze is ook benieuwd hoe andere collega's zoiets aanpakken. Mevrouw Boersma vertelt vaak meer aan Coby dan aan haar familie. Ze weet dat wat ze vertelt, toch tussen deze muren blijft. Na mevrouw Boersma heeft Coby geen cliënten meer. Daarom blijft ze na de dienst nog even hangen voor de gezelligheid. Over twee weken is het feest want mevrouw Boersma wordt 76 jaar. Coby en haar man komen ook.

Voorwoord

Voor u ligt een adviesrapport die ik heb geschreven vanuit de onderwijseenheid Advies voor een leeftijdsvriendelijke dienst van de opleiding Toegepaste Gerontologie te Windesheim. Dit rapport gaat over de rol die huishoudelijke hulpen innemen in het leven van ouderen en het advies richt zich op de zorgaanbieders Carinova en Zonnehuisgroep IJssel-vecht. Deze afstudeeropdracht is uitgevoerd in opdracht van de stuurgroep schoon en leefbaar huis, onder begeleiding van het lectoraat Innoveren met Ouderen.

Het voorbeeld op pagina 2 weerspiegelt een praktijksituatie tussen hulp en cliënt. Het laat de relatie tussen hulp en cliënt zien en er worden verschillende knelpunten belicht waar hulpen in hun werk tegenaan lopen, zoals gebrekkig contact met collega's en signalen doorspelen. Deze worden in het rapport verder toegelicht.

Bij het tot stand komen van dit onderzoeksrapport is een aantal mensen behulpzaam geweest. Ik wil alle hulpen en ouderen bedanken voor de tijd die ze hebben genomen om deel te nemen aan het onderzoek. Verder wil ik alle leden van de stuurgroep bedanken voor hun input en kritische blik tijdens de bijeenkomsten. De professionals die tijd hebben genomen om mijn vragen te beantwoorden, wil ik bedanken voor hun openheid en eerlijkheid. Daarnaast wil ik mijn critical friends, en in het bijzonder {naam oudere critical friend}, bedanken voor het meedenken, ondersteunen en de grammaticale controle van het onderzoeksrapport. De begeleidend docenten wil ik bedanken voor hun motiverende woorden, de feedback en de leerzame colleges. Als laatste wil ik mijn stagebegeleider en tevens opdrachtgever bedanken voor de fijne samenwerking en de intensieve contactmomenten.

Leeswijzer

Allereerst leest u in hoofdstuk 1 wat de aanleiding is geweest voor het onderzoek. Hierin komt ook de onderzoeksvraag naar voren. Vervolgens leest u in hoofdstuk 2 welke methoden zijn gebruikt en hoe deze zijn uitgevoerd. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten te lezen, gevolgd door de discussie en de conclusie. Aan de hand van de resultaten is er in hoofdstuk 5 een advies opgesteld, die vervolgens in hoofdstuk 6 wordt uitgewerkt. De onderzoeker blikt in hoofdstuk 7 terug op het onderzoek door middel van een zelfreflectie. Tot slot zijn in de bijlagen documenten te vinden die het onderzoek ondersteunen.

Rianne Eleveld

Zwolle, 2019

Inhoud

Voorwoord	3
Abstract	6
Samenvatting.....	6
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding & achtergrond	7
1.2 Theoretisch kader	10
1.3 Doelstelling & onderzoeksvraag.....	11
2. Methoden.....	12
2.1 Onderzoekspopulatie	12
2.2 Onderzoeksontwerp.....	12
2.3 Ethische aspecten.....	14
2.4 Data-analyse	14
2.5 Betrouwbaarheid & validiteit	15
3. Resultatenhoofdstuk	17
3.1 Populatiekarakteristieken	17
3.2 Uitkomsten onderzoek	18
3.3 Onderzoeksresultaten	18
4. Discussie & conclusie.....	23
4.1 Methodologische kwaliteit.....	23
4.2 Inhoudelijke discussie.....	24
4.3 Conclusie	25
5. Advies	26
5.1 Aanpak.....	26
5.2 Advies	26
5.3 Implementatieplan	28
5.3.1 Trainingen en vast aanspreekpunt	28
5.3.2 Flyer ontwikkelen	29
5.3.3 Sollicitatieprocedure aanpassen	29
6. Zelfreflectie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlagen	34
Bijlage 1: Plan van aanpak	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2: Gespreksnotities critical friends	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3: Planning	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 4: Informatiebrieven & toestemmingsformulieren	34
Bijlage 5: Observatielijst & topiclijst.....	39

Bijlage 6: Gespreksnotities expertinterviews	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 7: Uitwerking coderen	44
Bijlage 8: Uitgewerkte tabel coderen	45
Bijlage 9: Analyse web	46
Bijlage 10: Praktijkvoorbeelden	47
Bijlage 11: Advies ideeën	50
Bijlage 12: Vacature voorbeeld	51
Bijlage 13: Feedbackgesprekken opdrachtgever	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Abstract

Background: The amount of elderly people that are living at home increases, both willingly and unwillingly. To realize this, people that might require domestic support can apply for support from the Wmo (Social support law). The increasing care heaviness of these elderly people living at home and the expectations of domestic support to foster the controlling role of clients require more expertise from the domestic support. *What do domestic workers require to realize a clean and livable house for elderly clients?*

Methods: Ten domestic workers have been part of a participant observation. Furthermore, eight semi-structured interviews among clients and five expert interviews have been conducted.

Results and conclusion: The role of the worker goes beyond cleaning: signaling support, social contact, and offering a sympathetic ear. However, there are no expectations about the role of the worker, leaving an underexposed area between the personal and professional relationship with the client. Domestic workers mean a great deal to clients, but they cannot always meet the expectations of clients as a point of contact in answering problems that clients experience. They are insufficiently supported in this. Domestic workers lack extensive contact with their colleagues to exchange experiences with specific situations and perplexities.

Advice: The advice aims at creating a common expectation about the interpretation of the role of the worker. The main solutions contain the altering the application procedure, developing flyers for older clients and organizing training sessions for domestic workers with a permanent point of contact.

Samenvatting

Achtergrond: Het aandeel ouderen dat zo lang mogelijk thuis wil en moet blijven wonen stijgt. Om dit te realiseren, kunnen mensen die het nodig hebben onder andere aanspraak maken op huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo. De stijgende zorgzwaarte van thuiswonende cliënten en de verwachting dat huishoudelijke hulpen de eigen regie van cliënten bevorderen vraagt daarbij om meer expertise van huishoudelijke hulpen. *Wat hebben huishoudelijke hulpen nodig om samen met oudere cliënten een schoon en leefbaar huis te realiseren?*

Methoden: Er zijn tien participerende observaties afgelegd onder huishoudelijke hulpen, acht semigestructureerde interviews onder cliënten en vijf expertinterviews.

Resultaten & conclusie: De rol van de hulp gaat verder dan schoonmaken: hulpen signaleren, zijn een sociaal contact en bieden een luisterend oor. Er is echter geen duidelijke verwachting over de afbakening van de rol die de hulp inneemt, waardoor er een grijs gebied ontstaat tussen de persoonlijke en professionele relatie met de cliënt. Hulpen zijn daarnaast niet altijd in staat het juiste aanspreekpunt te vormen voor de vraagstukken van cliënten en worden hierin onvoldoende begeleid. Het uitblijven van contact met collega's is een gemis voor de hulpen om van elkaar te leren over hoe anderen met bovenstaande knelpunten omgaan.

Advies: Het advies richt zich op het creëren van een gezamenlijke verwachting over de invulling van de rol van de hulp waarin bewustwording centraal staat. Dit uit zich in het aanpassen van de sollicitatieprocedure, het ontwikkelen van flyers voor oudere cliënten en het organiseren van trainingen met een vast aanspreekpunt voor huishoudelijke hulpen.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding & achtergrond

In dit hoofdstuk leest u eerst over de aanleiding en achtergronden van het onderzoek, gevolgd door het theoretische kader en als laatste het onderzoeksdoel.

1.1.1 Veranderingen

Nederland heeft te maken met vergrijzing. Volgens de CBS Bevolkingsprognose zal het aantal 65-plussers toenemen tot 4,7 miljoen in 2041 (Stoeldraijer, Duin, & Huisma, 2017). Van deze groeiende groep ouderen verwacht de overheid met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) dat zij zo lang mogelijk thuis blijven wonen en zelfredzaam zijn. Omdat van ouderen verwacht wordt dat ze zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen en hier zelf ook de voorkeur aan geven, doen zij vaker een beroep op huishoudelijke ondersteuning, deels of volledig vanuit de WMO (Metzelthin, et al., 2018). Het blijkt dat het concreet maken van de zelfredzaamheid van de cliënt in de praktijk wenselijk is, maar dat dit nog te weinig wordt gestimuleerd binnen de huishoudelijke hulp (van der Ham, et al., 2018). Daarnaast ontvangen gemeenten sinds 2015 zo'n 30 procent minder Wmo-budget voor de voorziening huishoudelijke hulp, waardoor er een tekort aan hulpen ontstaat en hulpen minder tijd hebben voor de cliënt (Haasbroek & Post, 2016) (Zwolle, z.j.). Samengenomen resulteren deze veranderingen in het feit dat van cliënten wordt verwacht dat zij meer participeren in de huishoudelijke taken (P. Buers, persoonlijke communicatie, 13 december 2018). De gemeente heeft met deze ontwikkelingen bepaalde nieuwe verwachtingen van de huishoudelijke hulp, zoals het stimuleren van de cliënt in de eigen regie. Echter is de vraag of hulpen wel zijn toegerust om deze nieuwe taken uit te voeren.

De opdrachtgever, werkzaam bij het lectoraat Innoveren met Ouderen te Windesheim, heeft het project schoon en leefbaar huis opgezet en wil daarmee meer inzicht krijgen in wat huishoudelijke hulpen nodig hebben om samen met de cliënt te komen tot een schoon en leefbaar huis in deze tijd van ontwikkelingen in de zorg.

1.1.2 Project schoon en leefbaar huis

De Participatieraad Zwolle adviseert het College van Burgemeesters en Wethouders over verschillende thema's, waaronder zorg, wonen en leefbaarheid (Participatieraad Zwolle, z.j.). De Participatieraad heeft interviews afgenomen om na te gaan wat 65-plussers verstaan onder een schoon en leefbaar huis. In een brief schrijft zij:

“Te weinig vindt het gesprek plaats over wat eigen kracht/regie van mensen voor hen zelf betekent, wat voor hen betekenisvol is (ook in de eigen woning), hoe dit meer gerespecteerd kan worden en hoe hierover het gesprek vanuit gelijkwaardigheid gevoerd kan worden.

Om de gesprekken over het resultaat ‘een schoon en leefbaar huis’ anders in te kunnen steken en achterliggende thema's aan de orde te laten komen, is scholing van medewerkers en hun leidinggevers nodig” (Madarun, 2017).

De Participatieraad wil dat de cliënt de wensen en behoeften in een gesprek met de hulp kenbaar kan maken. Zaken die de cliënt belangrijk vindt, kunnen zo in de beschikbaar gestelde uren uitgevoerd worden. Bijvoorbeeld als een cliënt liever de ramen vaker gezeemd wil hebben omdat hij/zij dagelijks met de rolstoel voor het raam zit en graag naar buiten kijkt dan blijft dit mogelijk, want dat is wat bedoeld wordt met maatwerk (Zwolle, z.j.).

Er is een stuurgroep ‘schoon en leefbaar huis’ samengesteld om een verantwoord onderzoek uit te voeren, bestaande uit vertegenwoordigers van zorgorganisaties (Zonnehuisgroep en Carinova), een

cliënt die huishoudelijke hulp ontvangt, hulpen van zorgorganisaties, gemeente Zwolle, Participatieraad Zwolle, Deltion College en Hogeschool Windesheim. Uit het vooronderzoek van Ten Veen (2018) over de vormgeving van huishoudelijke ondersteuning en het samenspel tussen cliënt en huishoudelijke hulp, kwam naar voren dat de huishoudelijke hulpen van de deelnemende zorgorganisaties niet op de hoogte waren van het vraaggericht werken en afstemming met de cliënt.

Dit onderzoek gaat door op de uitkomsten van de gesprekken van de Participatieraad en het onderzoek van Ten Veen (2018). Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar wat huishoudelijke hulpen nodig hebben om samen met oudere cliënten een schoon en leefbaar huis te realiseren.

1.1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Verzorgingshuizen maken plaats voor verpleeghuizen waar de oudere terecht kan wanneer het niet meer mogelijk is om thuis te blijven wonen (Huijsman, 2014). Dit heeft tot gevolg dat ouderen langer thuis wonen en thuiszorg steeds belangrijker wordt. Daarnaast komen sociale problemen als eenzaamheid vaker voor (Metzelthin, et al., 2018). Er wordt meer expertise van huishoudelijke hulpen verwacht, zoals de cliënt stimuleren om ook mee te helpen binnen het huishouden (Rijksoverheid, 2018).

Dertig zorgaanbieders bieden per 1 juni 2018 thuisondersteuning aan via de gemeente Zwolle, waaronder Carinova en Zonnehuisgroep (Gemeente Zwolle, 2018). Ruim drie jaar na de invoering van de Wmo is de aandacht verschoven naar een participatiewet waarin termen als eigen kracht, eigen regie, zelfredzaamheid, participatie en maatwerk centraal staan. Deze ontwikkeling wordt ook wel de kanteling genoemd (Huis voor de Zorg, 2014). Het omzetten van deze termen naar de praktijk is wenselijk, maar gebeurt in de huishoudelijke ondersteuning te weinig (van der Ham, et al., 2018). De verantwoordelijkheid voor een schoon en leefbaar huis ligt bij de zorgaanbieders (Gemeente Zwolle, 2017). Het is echter de vraag of de zorgaanbieders wel voldoende aandacht besteden aan de zelfredzaamheid van de cliënt (Schippers, 2018).

Om de huishoudelijke hulp anders te positioneren en te organiseren werken veel gemeenten, waaronder Zwolle, tegenwoordig met de resultaatverplichting van een schoon en leefbaar huis (Ballering, Panhuijzen, & van Xanten, 2016). Gemeenten gaan niet langer uit van het aantal uren schoonmaken, maar omschrijven in algemene termen hoeveel ondersteuning een aanvrager krijgt: 'resultaatgericht werken'. Het doel is dat de cliënt de regie behoudt en dat er in overleg met de hulp kan worden afgeweken van de afgesproken taken (Zwolle, z.j.).

1.1.4 Praktijkvoorbeelden

Diverse praktijkvoorbeelden helpen hulpen om samen met de oudere te komen tot een schoon en leefbaar huis.

Voorbeeld 1 - scholingsprogramma

Het programma 'Blijf Actief Thuis' heeft als doel om verpleegkundigen, verzorgenden en huishoudelijke medewerkers te ondersteunen bij het bevorderen van zelfredzaamheid van de thuiswonende oudere cliënt. Dit is gedaan door middel van intervisiebijeenkomsten, nieuwsbrieven en een boostersessie. Na zes maanden waren kleine positieve veranderingen zichtbaar bij de onderzochte doelgroep op het gebied van kennis, zelfbewustzijn en verwachtingen met betrekking tot het stimuleren van zelfredzaamheid. Vooral de uitwisseling van ervaringen met collega's werden door de onderzochte doelgroep erg gewaardeerd (Kempen et al., 2017).

Voorbeeld 2 - leren van elkaar

Een huishoudelijk medewerker van Actiezorg, geeft aan dat zorgmedewerkers vaak alleen werken en daarbij vaak op zichzelf zijn aangewezen. Normaal levert iedereen zorg vanuit zijn eigen werkwijze en snapt men lang niet altijd de motieven van anderen (Waarde, 2013). Een overleg met familie en

collega's van andere organisaties kan de deskundigheid van hulpverleners vergroten en werkt verbindend volgens een wijkverpleegkundige bij Evean Thuiszorg. Tijdens een overleg is er ruimte om frustraties, machteloosheid, maar ook goede voorbeelden met elkaar te delen. Hulpverleners leren zo situaties vanuit een andere invalshoek te bekijken, waardoor het leren van elkaar wordt gestimuleerd (Waarde, 2013).

Voorbeeld 3 - rol huishoudelijke hulp

Bij zorgorganisatie Vierstroom in Zoetermeer werken hulpen sinds kort via een nieuwe werkwijze in het team Verzorgd Thuis. Cliënten krijgen van dezelfde thuiszorgondersteuner huishoudelijke hulp en persoonlijke verzorging. Medewerkers werden geschoold, in eerste instantie in het uitvoeren van zorghandelingen, zoals het aan- en uittrekken van steunkousen. Extra trainingen in bijvoorbeeld het omgaan met dementie, depressieve klachten en ondervoeding bleken ook nodig. Een van de belangrijkste doelen van is om problematiek sneller te signaleren, omdat de thuiszorgondersteuner snel kan zien hoe het met iemand gaat. De meeste cliënten vinden dat ze meer aandacht krijgen en dat thuiszorgondersteuners rustiger overkomen (Wapenaar, 2018).

Voorbeeld 4 – het Deense model

In de Nederlandse literatuur is over het samenspel binnen de huishoudelijke ondersteuning weinig geschreven vanuit het oogpunt van ouderen en hulpen. Dit gebeurt wel in het Deense zorgsysteem. De Denen zijn sinds 1980 al bezig om de thuiszorg anders aan te pakken (Nieuwsuur, 2017). Zij zagen al snel dat nog meer thuishulp geen optie was. Voorheen bepaalden de professionals welke zorg een oudere nodig had. Tegenwoordig staat de inbreng van de oudere centraal. Ouderen die hulpbehoevend worden maar toch thuis willen blijven wonen, krijgen niet het standaardaanbod van thuishulp en thuiszorg aangeboden. Ze krijgen een intensief revalidatietraject dat gericht is op een gelukkig en gezond leven voor oudere burgers, waarbij zij zo lang mogelijk zelfredzaam blijven: reablement (van der Elsen, 2018). Om dat te realiseren wordt er vooraf geïnvesteerd door het aanbieden van cursussen en intensieve trainingen voor ouderen (Brons, 2017). Reablement is gebaseerd op wat ouderen willen en niet op wat thuiszorgorganisaties willen (van der Elsen, 2018).

Het verschil met Nederland is dat je in Denemarken met alle langdurige zorgproblemen terecht kan bij de gemeente. Er is geen verzekeraar, Wmo of loket waar je moet aankloppen om afhankelijk van het type probleem bij de juiste persoon te belanden (Nieuwsuur, 2017). Volgens Rudi Westendorp, hoogleraar ouderengeneeskunde in Leiden en Kopenhagen, wordt er in Nederland veel van familie en mantelzorgers verwacht. In Denemarken wordt de zorg collectief uitgevoerd (Evers, 2017).

Rudi Westendorp:

‘Een 83-jarige man wordt weduwnaar. Wat is de gangbare verwachting? Dat hij binnen een jaar dood is of in een verpleeghuis belandt. Want 83-jarige kersverse weduwnaars kunnen in de regel niet voor zichzelf zorgen. In Denemarken wordt hij opgeroepen voor een cursus van 6 weken. Hij gaat 5 dagen per week naar school en leert voor zichzelf zorgen’ (Brons, 2017).

1.2 Theoretisch kader

1.2.1 Eigen regie en kwaliteit van leven

Uit interviews van het onderzoek van Van der Ham (2018) die onder andere werden gehouden met Wmo-consulenten, aanbieders van Wmo-ondersteuning, zorgverzekeraars en Wmo-cliënten, wordt zelfredzaamheid omschreven als eigen regie, eigen kracht en verantwoordelijkheid van een cliënt (Meinema, 2017). In dit afstudeeronderzoek wordt er onder eigen regie verstaan dat een persoon zelf bepaalt welke hulp wordt verleend en op welke manier dit gebeurt, om een goed leven te leiden. Zorg of de intensiviteit van zorg kan door versterking van zelfredzaamheid worden uitgesteld (Engels, z.d.). Voor ouderen is deelname aan dagelijkse activiteiten van groot belang voor behoud van de zelfredzaamheid en het zelfstandig kunnen blijven wonen (van der Ham, et al., 2018).

Mensen voelen zich gelukkiger en ervaren minder gezondheidsproblemen wanneer zij actief zijn (Vliet & Jukema, 2014). Huishoudelijke hulpen kunnen hier een belangrijke rol in spelen door de cliënt te stimuleren bij deelname in het huishouden. Hoe beter de samenwerking en afstemming tussen hulp en cliënt, hoe beter de relatie en hoe beter de kwaliteit van leven van de cliënt. Kwaliteit van leven (KvL) staat in nauw verband met eigen regie. KvL is het algemene welzijn van individuen en samenlevingen, die gaat over de tevredenheid van het leven. Van lichamelijke gezondheid en familie tot vrijheid en religieuze overtuigingen, beïnvloed door de fysieke gezondheidstoestand, psychische toestand, persoonlijke overtuigingen, sociale relaties en de omgeving (World Health Organization, z.j.). In het kader van kwaliteit van leven is het dus een positieve verandering als cliënten zoveel mogelijk zelf blijven doen in huis.

1.2.2 Het gesprek

Binnen de zorg vindt “het praatje tussendoor” met de cliënt nauwelijks plaats. Zorgend personeel legt voornamelijk contact naar aanleiding van vastgestelde zorgvragen. Op afhankelijk en hulp-vragend gedrag volgt contact door medewerkers. Dit heeft negatieve gevolgen voor het zelfbeeld van de cliënt. De cliënt wordt gezien als een alsmaar vragende, afhankelijke persoon. Veel thuiszorgmedewerkers, waaronder verpleegkundigen, verzorgenden en huishoudelijke hulpen, neigen om taken over te nemen (Kempen, Rossum, de Man-van Ginkel, Zijlstra, & Metzelthin, 2017). Ongevraagd aandacht geven aan de cliënt en positief ingaan op het onafhankelijk gedrag maakt dat de cliënt zich gehoord voelt (Geelen, 2016). Doordat er aandacht is voor de wensen en behoeften, heeft de cliënt de regie in eigen handen (Hogeveen, 2015). Dit levert meer tevreden cliënten op (Berg, 2017).

1.2.3 Samenspel cliënt en hulp

Met het samenspel wordt in dit onderzoek de samenwerking en afstemming tussen de huishoudelijke hulp en de cliënt bedoeld. De hulp is de stimulerende factor die ervoor zorgt dat de cliënt, waar mogelijk, actief meehelpt in het uitvoeren van de werkzaamheden (samenwerking). De basis van goede samenwerking is een open communicatie (Actiz, 2007). Het is de taak van de huishoudelijke hulp en de cliënt om samen te overleggen waar de prioriteit ligt op het gebied van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden (afstemming).

In de literatuur is weinig bekend over de rollen die de huishoudelijke hulp aanneemt. De primaire taak is om de (schoonmaak)taken uit te voeren waar de cliënt huishoudelijke hulp voor ontvangt. Vanuit de gemeente is het de taak van de huishoudelijke hulp om samen met de cliënt te overleggen waar de prioriteit ligt op het gebied van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden. Ook verwacht de gemeente dat de huishoudelijke hulp de cliënt betreft bij huishoudelijke activiteiten, wat de zelfredzaamheid van de cliënt bevordert (Zwolle, z.j.).

1.3 Doelstelling & onderzoeksvraag

1.3.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen wat huishoudelijke hulpen nodig hebben om samen met de cliënt te komen tot een schoon en leefbaar huis. De onderzoeker gebruikt de conclusies die uit het onderzoek naar voren komen, voor het opstellen van een advies aan de stuurgroep schoon en leefbaar huis. Vanuit het oogpunt van de oudere is het doel om de eigen kracht en eigen regie te bevorderen, wat bijdraagt aan (betere) kwaliteit van leven. Op basis van het advies kan de stuurgroep besluiten om het instrument te laten implementeren.

1.3.2 Onderzoeksvraag

Binnen dit adviesrapport staat de onderstaande onderzoeksvraag centraal:

“Wat hebben huishoudelijke hulpen nodig om samen met oudere cliënten een schoon en leefbaar huis te realiseren?”

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn onderstaande deelvragen opgesteld.

- Hoe krijgt het samenspel tussen hulp en cliënt binnen het huishouden vorm?
- Wat gaat goed in het gesprek tussen hulp en cliënt over de uit te voeren werkzaamheden, met betrekking op de eigen regie?
- Welke knelpunten ervaren hulpen in hun werk?

1.3.3 Afbakening

- I. Dit onderzoek richt zich op de zorgaanbieders Carinova en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht, omdat zij aangesloten zijn bij het project schoon en leefbaar huis.
- II. De onderzoeker geeft enkel een advies voor een mogelijk instrument. Het implementeren van het instrument valt hier buiten.
- III. Na de twintig weken wordt het project afgesloten voor de onderzoeker. Eventuele nazorg van het project zal, in goed overleg, overgedragen worden aan de stuurgroep schoon en leefbaar huis.
- IV. Dit onderzoek is gericht op huishoudelijke hulpen die werkzaam zijn vanuit de Wmo.



2. Methoden

In dit hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek toegelicht. De verschillende stappen die per week zijn ondernomen, zijn terug te lezen in de planning (bijlage 3).

2.1 Onderzoekspopulatie

Tien verschillende hulpen zijn geobserveerd en ondervraagd tijdens observaties. Acht thuiswonende cliënten zijn geïnterviewd.

Werving

De twee betrokken zorgorganisaties hebben de hulpen via een mail gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. De onderzoeker heeft deze mail opgesteld met informatie over het onderzoek. De hulpen konden zich vrijwillig aanmelden. Door lage respons, werden cliënten vervolgens gebeld voor deelname aan het onderzoek. Na instemming van de cliënt, zijn de hulpen ingelicht door de organisatie dat er iemand mee zou komen lopen.

Criteria

De belangrijkste voorwaarde ten aanzien van de hulpen was dat ze werkzaam waren binnen Carinova of Zonnehuisgroep IJssel-Vecht in Zwolle. De cliënten ontvingen huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo van een van de twee zorgaanbieders. De cliënten woonden in Zwolle, waren ouder dan 65 jaar, cognitief gezond (geen dementie) en woonden extramuraal. Er is gekozen voor deze leeftijdscategorie omdat de organisaties de meeste cliënten hebben vanaf deze leeftijd.

2.2 Onderzoeksontwerp

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen wat huishoudelijke hulpen nodig hebben om samen met de oudere cliënt een schoon en leefbaar huis te realiseren waarbij de eigen regie van de cliënt centraal staat. Centraal staan de beleving en het perspectief van de respondenten. Er is kwalitatief onderzoek verricht om de beweegredenen van de respondenten omtrent de onderzoeksvraag in kaart te brengen. Er zijn drie verschillende kwalitatieve methoden toegepast:

- Participerende observaties
- Semigestructureerde interviews
- Expertinterviews

Participerende observatie houdt in dat er naast observeren mee wordt gewerkt met taken van de onderzochte doelgroep (Baarda, 2014). Voor verdieping zijn er tijdens de observaties ook verdiepende vragen gesteld aan de hulpen. Onder de cliënten zijn semigestructureerde interviews gehouden. Semigestructureerd houdt in dat de onderwerpen zijn vastgesteld, maar dat er ook ruimte is voor eigen inbreng van de observator of respondent (Verhoeven, 2014). Om het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken te bekijken zijn er interviews afgelegd met verschillende experts. De dataverzameling vond plaats in oktober 2018.

Participerende observaties

Het doel van de observaties was om het samenspel in beeld te brengen door te kijken op welke manier huishoudelijke hulpen het gesprek aangaan met de cliënt over een schoon en leefbaar huis en in hoeverre het stimuleren van de cliënt hierin naar voren kwam. De onderzoeker heeft meegewerkt met taken van de hulp, terwijl er is geobserveerd en gerichte vragen zijn gesteld bij de situaties die zich voordeden (Verhoeven, 2014). De hulp werd zo op haar gemak gesteld door een gelijkwaardige positie te creëren. Daarnaast kostte het de hulp geen extra tijd om deel te nemen aan het onderzoek en kon er door deelname een extra klus uitgevoerd worden.

De onderzoeker heeft per observatie twee uur meegewerkt om een goed beeld te krijgen van de schoonmaakdienst. Wanneer een schoonmaakdienst langer dan twee uur duurde, werd er met hulp en cliënt afgestemd wat het beste moment was voor de onderzoeker om mee te lopen. De observaties vonden in de ochtend of in de middag plaats, afhankelijk van de dienst van de hulp.

Tijdens het observeren heeft de onderzoeker ter ondersteuning aantekeningen gemaakt op het observatieformulier, opgesteld vanuit literatuur (bijlage 5). Het formulier bestond uit drie thema's, die invloed hebben op het samenspel: interactie, samenwerking en interne- en externe factoren. Het observatieformulier uit het onderzoek van Ten Veen (2018) is gebruikt als input. De aantekeningen zijn na de observatie direct uitgewerkt in verslagvorm, zodat de onderzoeker de geobserveerde situatie nog vers in het geheugen had. Er is onderscheid gemaakt tussen waarnemingen en persoonlijke toelichtingen doordat de onderzoeker naast observeren ook vragen stelde aan de hulp.

Semigestructureerde Interviews

Het doel van de interviews was om te kijken wat cliënten belangrijk vinden in een schoon en leefbaar huis en hoe daarvoor het samenspel vormgegeven moet worden. De onderzoeker richtte zich op persoonlijke opvattingen van de cliënt om verdiepende informatie naar boven te halen. Na de observatie vond het interview bij de cliënt thuis plaats. Deze zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst, opgesteld vanuit erkende literatuur (bijlage 5). Als de hulp nog aanwezig was werd er een rustige plek gezocht voor het interview. Het gesprek is opgenomen met een audio-opname om deze vervolgens letterlijk uit te kunnen typen (Swaen, 2018). Het interview met de cliënt duurde gemiddeld 25 minuten.

Expertinterviews

Tijdens het onderzoek zijn expertinterviews gehouden (bijlage 6) omdat het samenspel tussen alle verschillende professionals het vormgeven van de huishoudelijke ondersteuning beïnvloed. Het onderwerp is zo vanuit verschillende invalshoeken belicht (Expert-interview, z.j.). De gesprekken hebben input geleverd bij het vormgeven van het advies. De experts zijn benaderd via bestaande relaties van de stuurgroep en via het eigen netwerk. In onderstaande tabel is te zien met wie een gesprek is gevoerd en wat het heeft opgeleverd.

Tabel 1: expertinterviews

Expert	Resultaat
Wmo-consulent	De rol van de gemeente en het verloop van de keukentafelgesprekken
Docent dienstverlening (Deltion College)	Informatie over het opleidingsprogramma van huishoudelijke hulpen
Planners Zonnehuisgroep & Carinova	De werkwijze van de organisaties
Beleidsadviseur Wmo	Het onderwerp vanuit het strategisch oogpunt
Teammanager thuiszorg Rosengaerde (zorgcentrum Dalfsen)	Taak/functieomschrijving van de hulp in aanleunwoningen (rol hulp)

2.3 Ethische aspecten

Volgens Baarda (2014) moet een onderzoek met het oog op de respondenten voldoen aan vier eisen:

1. Vrijwillige medewerking
2. Juiste voorlichting
3. Anonimiteit
4. Afwezigheid van nadelige effecten.

Bovenstaande eisen zijn tijdens het gehele onderzoek in de gaten gehouden. Alle respondenten en de onderzoeker hebben een schriftelijk toestemmingsformulier getekend voor vrijwillige medewerking aan het onderzoek (bijlage 4). Hiermee geeft de onderzoeker aan op een vertrouwelijke manier om te gaan met de gegevens. De respondenten zijn mondeling en via een informatiebrief (bijlage 4) geïnformeerd over de opzet en inhoud van de observatie. Zowel aan de cliënten als aan de hulpen is gevraagd of zij op de hoogte gehouden willen worden van de uitkomst van het onderzoek. Aan de cliënten is toestemming gevraagd om het interview op te nemen. Om de privacy van de cliënten te waarborgen, zijn de audio-opnames na het transcriberen verwijderd. De ontvangen data van de cliënten is in het onderzoek geanonimiseerd en enkel gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. De interviews raakten geen emotionele of ethisch gevoelige kwesties, die nadelige effecten voor de geïnterviewden konden opleveren.

2.4 Data-analyse

De uitgewerkte data van de interviews en de observaties zijn geanalyseerd aan de hand het codeerproces. De data-analyses van de observaties en interviews hebben op dezelfde manier plaatsgevonden en zijn hieronder verder toegelicht.

Observaties en Interviews

Alle uitgewerkte observaties en transcripten zijn naar de opdrachtgever gestuurd. De onderzoeker heeft elke week een korte analyse gemaakt van de afgenomen observaties en interviews. Door deze tussenanalyse en de feedback van de opdrachtgever kon de onderzoeker bewust richting en verdieping geven aan de interviews en observaties. Het is het een iteratief proces geweest: afwisselen van dataverzameling en data-analyse (Verhoeven, 2014).

Na het uitwerken en transcriberen zijn er verschillende stappen ondernomen voor het analyseren van de gegevens. In de eerste stap van het codeerproces zijn alle uitgewerkte observatieformulieren en getranscribeerde interviews nauwkeurig doorgenomen. De interviews en observaties zijn eerst apart van elkaar geanalyseerd. Bij het coderen van de observaties zijn de thema's aangehouden die in het observatieformulier zijn opgenomen.

De thema's van de interviews werden gevormd door middel van open coderen. De belangrijkste fragmenten uit de interviews zijn gemarkeerd. Vervolgens zijn er thema's gekoppeld aan de gemarkeerde tekstfragmenten. Dit is eerst gedaan bij drie interviews, waar de onderzoeker dacht de meeste informatie uit te halen. Deze thema's zijn gebruikt als basis voor de rest van de interviews. De transcripten en observatieformulieren zijn een voor een opnieuw doorgenomen, waarbij de thema's zijn aangehouden. De belangrijkste elementen, woorden en/of voorbeelden die per thema naar voren zijn gekomen, zijn gesorteerd per respondent. Deze zijn opgeschreven op post-its en gekoppeld aan de thema's. Op het A1 formulier zijn de gegevens op een overzichtelijke manier neergezet (bijlage 7).

Alle thema's en codes zijn verwerkt in tabellen in Word. Vervolgens is er binnen de opgestelde thema's een selectie gemaakt van thema's die relevant zijn voor het beantwoorden voor de

deelvragen en onderzoeksvraag. Binnen deze selectie is gekeken of er overeenkomstige thema's zijn tussen de analyse van de transcripten en observaties. Daar zijn vier hoofdthema's uitgekomen:

1. Samenwerking met de cliënt
2. Afstemming met de cliënt
3. Ondersteuning van de hulp
4. Relatie hulp & cliënt

Vervolgens zijn er deelthema's gekoppeld aan de vier hoofdthema's. In een tabel zijn deze (hoofd)thema's verwerkt, waaraan bijbehorende codes zijn gekoppeld. De tekst is verwerkt in een web (bijlage 9) om de lezer op een overzichtelijke en eenvoudige manier te informeren over de uitkomsten.

2.5 Betrouwbaarheid & validiteit

2.5.1 Betrouwbaarheid

Er is een aantal instrumenten toegepast om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergoten.

Steekproefomvang: Carinova heeft ongeveer zestig huishoudelijke hulpen en Zonnehuis 23 hulpen die werkzaam zijn in Zwolle. Uit het onderzoek van Ten Veen (2018) werd aangegeven dat het afleggen van meerdere observaties wenselijk is voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. De observaties liggen in lijn met de observaties uit dit vooronderzoek, waardoor er verdieping in de resultaten ontstaat. De uitkomsten van de tien uitgevoerde observaties kunnen niet worden gegeneraliseerd naar alle hulpen binnen deze organisaties, maar de resultaten geven wel een indicatie van de doelgroep.

Audio-opname: Het komt de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede dat de interviews per audio zijn opgenomen en getranscribeerd. Zo had de onderzoeker alle aandacht voor de cliënt tijdens het interview. Daarnaast is de kans op verkeerde interpretaties verkleind (Verhoeven, 2014).

Peer feedback: Om er zeker van te zijn dat er tijdens het veldonderzoek naar de juiste onderwerpen werd gevraagd en de juiste zaken werden geobserveerd, zijn het observatieformulier en de topiclijst gecontroleerd vanuit verschillende kritische oogpunten: opdrachtgever, de zorgaanbieders Carinova en Zonnehuisgroep, de critical friends, docent Dienstverlening Deltion en Nick ten Veen (vooronderzoeker). De topiclijst is getest onder de oudere critical friend. Zij ontvangt zelf ook huishoudelijke ondersteuning en heeft de vragen daardoor kunnen betrekken op de eigen situatie. De stuurgroep is van begin tot eind meegenomen in de ondernomen stappen van de onderzoeker. De ouderen uit de klankbordgroep hebben een kritische blik geworpen op de uitkomsten van het onderzoek tijdens een presentatie van de onderzoeker.

Co-creatie: De oudere critical friend is tijdens het gehele onderzoek betrokken geweest, tijdens de opzet, de uitvoering, de analyse en de afronding. De opdrachtgever is nauw betrokken geweest in het gehele proces en heeft een actieve bijdrage geleverd in het onderzoek. Tijdens het maandelijks overleg met de stuurgroep werd de stand van zaken besproken, zijn er ideeën gedeeld en gezamenlijke besluiten genomen. Er is een eindpresentatie gehouden bij Zonnehuisgroep waar diverse professionals bij aanwezig waren. Voor de hulpen en cliënten is een infographic gemaakt met de uitkomsten van het onderzoek.

Rapportage en verantwoording: Door de tussenanalyse is per week gekeken of er veranderingen aangebracht moesten worden in de aanpak van het veldonderzoek. De aanpassingen zijn nauwkeurig besproken met de opdrachtgever. Na de tweede observatie is besloten om het deelthema 'collega's'

toe te voegen aan het observatieformulier. Daarnaast kreeg de onderzoeker na de vierde observatie het idee dat ze alleen maar 'goede voorbeelden' zag doordat de hulpen die ze had geobserveerd zich vrijwillig hadden aangemeld. Tijdens de eerstvolgende stuurgroepbijeenkomst werd dit met elkaar besproken en hebben de organisaties de hulpen persoonlijk benaderd.

2.5.2 Validiteit

Om toevallige en/of systematisch fouten te voorkomen vond controle plaats in de verschillende onderzoeksfasen door middel van scholar review (opdrachtgever en onderzoeker lectoraat Innoveren met Ouderen en begeleidend docent), peer review door twee medestudenten en critical friends review door een oudere en een afgestudeerd Toegepast Gerontoloog. Het werven van de hulpen gebeurde eerst vrijwillig. Daarom is het belangrijk om in gedachten te houden dat het gaat om een beeld te schetsen en een indruk te geven. Na de vierde observatie zijn een aantal hulpen benaderd om mee te doen met het onderzoek. De gegevens van alle deelnemers zijn geanonimiseerd om sociaal wenselijke antwoorden te vermijden. Dit is met de respondenten van tevoren gecommuniceerd.



3. Resultatenhoofdstuk

In dit hoofdstuk leest u over de eigenschappen en kenmerken van de respondenten. Vervolgens krijgt u een overzicht te zien van de uitkomsten uit de observaties en interviews. Deze zijn vervolgens uitgewerkt en onderbouwd met quotes. Tot slot worden de resultaten beschreven met betrekking tot de deelvragen en de adviesvraag.

3.1 Populatiekarakteristieken

Karakteristieken hulpen

In totaal zijn er tien observaties uitgevoerd bij hulpen en hun cliënten, waaronder vier vanuit Carinova en zes vanuit Zonnehuisgroep IJssel-vecht. Van de observaties vonden er zes plaats in een appartementencomplex, drie in een eengezinswoning en een in een aanleunwoning. De leeftijd van de hulpen varieerde van 24 jaar tot en met 61 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 46 jaar. Onder de hulpen waren negen vrouwelijke hulpen en een mannelijke hulp. De hulpen hebben geen scholing gehad voor huishoudelijke hulp. De achtergronden van de hulpen zijn erg divers. Sommige hulpen zijn op hun achttiende begonnen met huishoudelijke ondersteuning, terwijl een ander bezig is met een deeltijdopleiding. Alle hulpen vinden het contact met de cliënten het leukste aan het werk. Ook maakt de afwisseling per dag het werk boeiend.

Karakteristieken cliënten

In totaal zijn acht interviews afgelegd met cliënten. Hiervan zaten vier cliënten bij Carinova en vier cliënten bij Zonnehuis. De leeftijd varieerde van 71 jaar tot en met 88 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 82 jaar. De interviews zijn afgelegd onder zes alleenstaande vrouwen en twee echtparen. Fysieke klachten, zoals vermoeidheid, last van de rug of last van de gewrichten, waren de voornaamste redenen waarom zij huishoudelijk ondersteuning ontvingen. Er was geen sprake van cognitieve problemen.



3.2 Uitkomsten onderzoek

De analyse van de resultaten van de interviews en observaties heeft geleid tot een onderverdeling van hoofdthema's en deelthema's. Aan alle deelthema's hangen codes die uit het veldonderzoek naar voren zijn gekomen. De tabel hieronder geeft samenvattende weergave van deze analyse. Voor de gehele uitwerking zie bijlage 8.

Tabel 2: uitgewerkte thema's en codes

Thema	Deelthema	Codes
1. Afstemming cliënt	1.1 Communicatie	Alles overleggen, automatische piloot, navraag, routinematig.
	1.2 Eigen regie	Wat ik zelf kan doe ik zelf, beweging belangrijk, wensen kenbaar maken.
2. Samenwerking cliënt	2.1 Voorbereidende taken	Was in wasmachine, wc schoonmaken, dag van tevoren stoffen, bed naar voren schuiven.
	2.2 Eigen taken hulp	Ritueel, standaard taken, schoonmaken, voor dienst aanwezig.
	2.2 Eigen taken cliënt	Stoffen, krant lezen, scootmobiel schoonmaken, kranten wegbrengen, strijken, diverse taken.
	2.3 Samen	Strijkplank opzetten, hulp eigen handigheid, weinig samen te doen.
3. Ondersteuning van de hulp	3.1 Collega's	Weinig contact, eigen initiatief, eenzaam beroep, meer dan werk.
	3.2 Organisatie	Bijeenkomsten, informatie over cliënt, waardering, persoonlijke interesse.
	3.3 Knelpunten	Contact zorg/familie, signalen doorspelen, omgang ziektebeelden, type woning, onpersoonlijker.
	3.4 Wensen	Thema-avonden, casussen bespreken, evaluatiemoment, feedback.
4. Relatie hulp & cliënt	4.1 Band	Persoonlijk, vertrouwen, groeit met de jaren, familieband, cliënt vertelt meer aan hulp dan aan familie.
	4.2 Rol	Aanspreekpunt, hand en spandiensten, schoon huis, luisterend oor, persoonlijke betrokkenheid, signaleren, ondersteuner.

3.3 Onderzoeksresultaten

De hoofdthema's uit tabel 1 worden toegelicht aan de hand van de deelthema's. Via quotes uit de observaties en interviews worden de resultaten verder onderbouwd.

Thema 1: Afstemming

Uit de analyse bleken twee deelthema's onder het thema afstemming te vallen, gericht op de communicatie tussen hulp en cliënt.

1.1 Communicatie

Uit de observaties kwam naar voren dat alle hulpen interesse tonen in de cliënt. Afstemming over huishoudelijke taken gebeurt veel, vooral over de niet-standaard taken zoals de ramen schoonmaken. De hulp luistert altijd goed naar wat de cliënt wil en voelen zich te gast in het huis van de cliënt. Voordat de dienst begint, overleggen cliënt en hulp wat er moet gebeuren. Als er geen extra taken gedaan hoeven te worden, weet de hulp wat er moet gebeuren. Vaak komt de hulp al meerdere jaren over de vloer bij een cliënt en kennen ze elkaars werkwijze en behoeften. Tijdens de dienst houden hulp en cliënt elkaar goed op de hoogte wat ze doen of wat ze van plan zijn te doen. Beide geven aan dit prettig te vinden omdat ze zo weten wat ze aan elkaar hebben.

*“Ook al hebben we een goede band en weet de hulp alles al, we overleggen altijd.”
Echtpaar Zonnehuis.*

1.2 Eigen regie

Cliënten proberen zoveel mogelijk wat ze zelf kunnen doen, te blijven doen. Ook al moeten ze om het kwartier zitten, ze willen graag bezig zijn. Beweging vinden ze dan ook erg belangrijk om fit en bij te blijven. De ene cliënt gaat zelf de keuken schoonmaken als de hulp er is, terwijl de andere cliënt de was gaat opvouwen. De ene cliënt geeft duidelijk aan wat de wensen zijn, terwijl de andere cliënt af laat hangen wat de hulp voorstelt om te doen. Als de hulp voorstelt om de keuken schoon te maken, wordt er altijd gevraagd of de cliënt het daarmee eens is.

“Ik ben hier in hun huis. Ik wil het voor mijn cliënten zo aangenaam mogelijk maken. Ik pas mij zoveel mogelijk aan hun wensen en manier van leven aan.”
Hulp Zonnehuis.

Thema 2: Samenwerking

Uit de analyse kwam het thema samenwerking op drie verschillende manieren naar boven.

2.1 Voorbereidende taken

Sommige cliënten zorgen ervoor dat ze de dag van tevoren hebben gestoft zodat de hulp dit niet meer hoeft te doen. Andere cliënten doen de was vast in de wasmachine zodat de hulp dit later op kan hangen. Sommige cliënten zijn minder in staat om voorbereidende taken uit te voeren voordat de hulp komt. Vaak weten hulp en cliënt wat ze van elkaar kunnen verwachten, omdat de hulp al meerdere jaren bij de cliënt over de vloer komt.

“Ik help haar niet, maar omdat het nu maar twee uur is probeer ik soms de kamer af te stoffen. Soms heb ik het een dag ervoor al gedaan, maar het lukt niet altijd”.
Cliënt Zonnehuis.

2.2 Taken cliënt & hulp

De hulp heeft bepaalde taken die de basis leggen voor een schoon huis en die voor alle cliënten belangrijk zijn. Onder deze taken vallen stofzuigen, dweilen en het sanitair schoonmaken. Stoffen gebeurt ook vaak, maar heeft geen prioriteit. Cliënten gaan uit zichzelf bezig met bepaalde taken in het huishouden als de hulp er is. Dit kan variëren van stoffen tot de scootmobiel schoonmaken, kranten wegbrengen of met een sopje de keuken schoonmaken. Alle cliënten zorgen voor of tijdens de dienst voor een kop koffie of thee voor de hulp.

“Ik stof om bij te blijven. Ik vind het vervelend als ik hier zit te niksen en, dan denk ik van ik kan het altijd proberen.”
Echtpaar Zonnehuis.

2.3 Taken samen

Er worden weinig taken samen uitgevoerd. De reden van de cliënten is dat ze de meerwaarde niet inzien in meehelpen omdat dat ze het altijd al op deze manier doen, de hulp haar eigen ritme heeft en dat de hulp het vlugger kan. De hulp stimuleert de cliënt niet om mee te helpen in het huishouden en beide geven aan daar geen behoefte aan te hebben. Wel faciliteert de hulp soms om de cliënt bepaalde taken uit te laten voeren. Zo werd de strijplank door de hulp opgezet zodat de cliënt kon strijken. Dit is een vast ritueel wat hulp en cliënt samen hebben afgesproken.

“Opvouwen van de lakens doen we samen, want die dekbedovertrekken zijn zo groot en zwaar. Dan was ik ze en dan hang ik ze hier over de stoelen en dan wacht ik tot zij komt want zij kan dat allemaal zo netjes vouwen.”
Cliënt Carinova.

Thema 3: Ondersteuning van de hulp

Uit de analyse zijn knelpunten en verbeterpunten naar voren gekomen ten aanzien van collega's, de organisatie, en gevolgen van beleidsveranderingen.

3.1 Collega's

Hulpen hebben weinig tot geen contact met collega's. De helft van de hulpen geeft aan op eigen initiatief een of twee keer in de week met collega's af te spreken voor de gezelligheid. Dit gebeurt in de ochtend, voordat de diensten beginnen en vinden plaats bij het Zonnehuis of intern. Hulpen geven aan dat het een eenzaam beroep is. Hulpen zien namen van collega's voorbij komen op de mail, maar ze hebben er geen gezicht bij. Meer contact helpt de hulpen ook om elkaar op de hoogte te stellen van elkaars cliënten. Vaste hulpen kunnen vertellen aan de invalhulp waar extra aandacht aan besteed moet worden bij een cliënt. Ook zouden ze het fijn vinden om te weten hoe andere collega's omgaan met bepaalde ziektebeelden.

“Vroeger waren er rollenpatronen waarbij je als hulp een rol aanneemt. Bepaalde thema's en situaties worden dan aan de hand van een rollenspel uitgebeeld en met elkaar besproken. Leerzaam en leuk.”
Cliënt Carinova.

3.2 Organisatie

Het contact vanuit kantoor naar de hulp en het contact vanuit kantoor naar cliënten is afstandelijker geworden. Aan contact met collega's wordt te weinig aandacht geschonken vanuit Carinova en Zonnehuis. Er moet rekening gehouden worden met ieders planning. De ene hulp wil vrije tijd opofferen voor contact met collega's, terwijl de andere hulp dit ziet als werk. Er worden wel eens (informatie)bijeenkomsten georganiseerd, maar daar is weinig animo voor. Hulpen weten vaak niet wat er wordt georganiseerd. Verder zouden de hulpen het op prijs stellen als de organisatie meer deelt over veranderingen binnen de organisatie, zoals het verdwijnen van de zorgmap.

“We hebben tegenwoordig teamcoaches in plaats van teammanagers. Voorheen kenden de managers de cliënten persoonlijk waardoor situaties veel beter ingeschat konden worden.”
Hulp Zonnehuis.

3.3 Knelpunten

Hulpen geven aan dat het werk de afgelopen jaren steeds onpersoonlijker is geworden. Er komen steeds meer te cliënten met een zwaardere zorgbehoefte, bijvoorbeeld dementie of Parkinson. De ene hulp kan hier makkelijker mee omgaan dan de andere. Ook weten sommige hulpen niet wat ze moeten doen met bepaalde signalen, zoals gedragsproblemen. Hulpen die een nieuwe cliënt krijgen of voor een andere hulp invallen, krijgen soms beperkte informatie over de cliënt wat tot vervelende situaties kan leiden. Een hulp wist niet dat een cliënt waar ze inviel niet kon praten en ze had geen idee of de cliënt haar begreep, waardoor ze zich machteloos voelde.

“Thema-avonden lijken mij heel interessant, omdat ik zelf cliënten heb met Parkinson of Alzheimer. Bijeenkomsten over deze onderwerpen zouden mij helpen.”
Hulp Carinova.

3.4 Wensen

Alle hulpen zouden graag meer contact met collega's willen om onder andere ervaringen te delen, van elkaar te leren en om elkaar te leren kennen. Ze zouden bijeenkomsten willen waar collega's, planners, leidinggevend en teamcoaches bij aanwezig zijn, zodat zij weten wat er speelt en actie kunnen ondernemen. Het organiseren van thema-avonden over verschillende ziektebeelden en het bespreken van casussen zouden de meeste hulpen waarderen. Ook hebben hulpen behoefte aan een betere afstemming tussen collega's, familie, zorg en de organisatie. Ze vinden het belangrijk om te weten welk ziektebeeld een (nieuwe) cliënt heeft om beter in te kunnen spelen op de situatie en om signalen sneller door te kunnen spelen. De hulpen zouden evaluatiemomenten met de cliënt en feedback van collega's op prijs stellen zodat ze het werk nog beter kunnen doen.

“Ik vind het belangrijk om te weten wat ik goed doe en wat ik kan verbeteren. Hier kom ik alleen achter door daar met de cliënt over in gesprek te gaan. Een soort evaluatiemoment.”
Hulp Zonnehuis.

Thema 4: Relatie hulp en cliënt

Uit de analyse kwamen de band tussen hulp en cliënt en de rol van de hulp naar voren als belangrijke factoren voor een goede afstemming en samenwerking.

4.1 Band

Alle cliënten zijn tevreden met de band die ze hebben met hun hulp en met de werkzaamheden die de hulp verricht. De band tussen de ene hulp en cliënt is zakelijk, terwijl de andere cliënt en hulp een soort familieband hebben. De cliënten zijn gastvrij, wat de band versterkt. Vaak weten hulp en cliënt wat ze aan elkaar hebben omdat de hulp al meerdere jaren bij de cliënt over de vloer komt. Sommige hulpen komen een kwartier voor de dienst aan bij de cliënt om samen even rustig wat te drinken en bij te kletsen. Het koffiemoment is voor hulp en cliënt belangrijk. Even bijkletsen over van alles en nog wat, voornamelijk over persoonlijke zaken. Bij de ene cliënt wordt er meer tijd genomen voor het gesprek en de inhoud van het gesprek, terwijl het bij de ander wat algemener blijft.

“Ze is als een dochter voor ons. Als wij wat willen, zoals kleren bestellen, dan vragen we het haar eerst. Onze kinderen zijn niet altijd beschikbaar. Dan vragen wij haar of zij dat even wil doen.”
Echtpaar Zonnehuis.

4.2 Rol

Cliënten vinden het belangrijk dat de hulp initiatief neemt in het werk. Een schoon huis is voor elke cliënt belangrijk, maar voor alle cliënten anders. De ene cliënt vindt het belangrijk dat er twee keer in de week wordt gedweild in verband met een stofallergie. De andere cliënt wil graag de ene week de deuren schoongemaakt hebben en de andere week de ramen. Hulpen voeren soms hand en spandiensten uit zoals het alarmsysteem controleren, kleren bestellen of het koffiezetapparaat in elkaar zetten. Cliënten vertellen de hulp vaak meer dan aan de familie, waardoor de hulp een belangrijk aanspreekpunt is voor de cliënt. De hulp is hierdoor vaak persoonlijk betrokken bij de

cliënt. De hulpen geven aan dat de rol als hulp verder gaat dan alleen de schoonmaaktaken. De meeste hulpen vinden dat ze een belangrijke signaleringsfunctie hebben, maar weten vaak niet wat ze met die signalen moeten doen.

“De tijd die je krijgt om mensen te helpen is minimaal, terwijl je soms het enige aanspreekpunt bent in de week. Niet iedereen heeft familie waar ze op terug kunnen vallen, waardoor jij opeens heel belangrijk wordt en daar wil je aandacht aan besteden.”
Hulp Carinova.

4. Discussie & conclusie

Dit hoofdstuk geeft een terugblik op de werkwijze van dit onderzoek, waarin open liggende vragen en/of dilemma's belicht worden. Tot slot wordt in de conclusie antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag.

Participatieraad Zwolle kwam tot de conclusie dat er veel winst te behalen valt in het verbeteren van de kwaliteit van leven van de oudere cliënt door het voeren van een kwalitatief goed gesprek binnen de huishoudelijke ondersteuning. Binnen dit onderzoek is gekeken wat huishoudelijke hulpen nodig hebben om samen met de oudere cliënt een schoon en leefbaar huis te realiseren.

4.1 Methodologische kwaliteit

Uit de literatuurstudie bleek dat er over dit onderwerp weinig geschreven is vanuit het oogpunt van ouderen en hulpen. Daarom zijn bepaalde stukken in de literatuur geschreven vanuit het oogpunt van de zorg. Anderzijds benadrukt het ook dat er op een nieuw vlak onderzoek is gedaan waardoor alle verkregen informatie waardevol is. Tijdens de observaties kwam het onderwerp contact met collega's naar voren. De focus van het onderzoek werd tijdens het veldonderzoek breder getrokken dan enkel de afstemming en samenwerking.

De verschillende betrokken partijen zijn meegenomen in alle stappen van de onderzoeker om het vraagstuk gezamenlijk aan te pakken. Hierdoor heeft de onderzoeker beweging in gang gezet bij de partijen die het al concreet hebben over het implementeren van de resultaten. Dit maakte het onderzoek sterk. Door het bespreken van de resultaten en het analyseren van prioriteiten om het advies op te richten, is het onderzoek ondersteund aan de hand van drie praktijkvoorbeelden (bijlage 10). De voorbeelden zijn gebruikt om het advies zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de leefsituatie van de hulpen en cliënten (Bakker & van den Berg, 2017).

De man-vrouw verdeling was in dit onderzoek niet gelijk. Volgens het onderzoek van Poo (2018) blijkt dat negentig procent van de hulpen vrouw is. Vrouwen blijven naar verwachting een meerderheid vormen onder alleenwonende 65-plussers, omdat van (echt)paren de man vaak als eerste overlijdt (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Dit komt overeen met de man-vrouw verdeling van dit onderzoek.

De hulpen die zich vrijwillig hadden aangemeld, kozen ook hun cliënt uit, wat de kwaliteit van de onderzoeksresultaten wellicht verzwakte. Dit waren waarschijnlijk cliënten waarmee ze juist een goede band hadden. De onderzoeker heeft geprobeerd hierop bij te sturen door de zorgorganisaties eerst de cliënt te laten benaderen voor deelname en vervolgens de hulp. Ook in latere observaties werden goede voorbeelden geconstateerd, wat de indruk gaf dat er geen sprake is geweest van een positief vertekend beeld. Verder heeft de onderzoeker de hulpen gevraagd over de band die ze hebben met andere cliënten. Vanuit het opstellen van de praktijkvoorbeelden kwamen inderdaad verschillende typen cliënten, hulpen en relaties naar voren, waardoor er een gevarieerd inzicht is verkregen.

Uit de resultaten kwam naar voren dat hulpen steeds meer te maken hebben met cliënten met een zwaardere zorgbehoefte en het moeilijk vinden hoe ze hier mee om moeten gaan. Dit onderzoek richtte zich op een specifieke doelgroep die cognitief gezond is, uit wens van de deelnemende organisaties om cliënten niet te belasten. Er zou een vervolgonderzoek gedaan kunnen worden naar het samenspel tussen hulp en cliënten met een zwaardere hulpbehoefte, omdat veel hulpen daar knelpunten ervaren in het zorgen voor een schoon en leefbaar huis en het samenspel daarin.

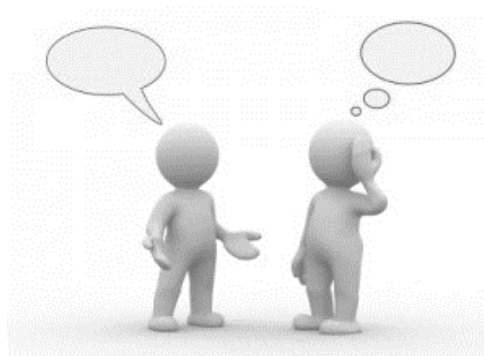
4.2 Inhoudelijke discussie

Voorafgaand aan dit onderzoek was bekend dat de gemeente verwacht dat hulpen ouderen stimuleren om mee te helpen in het huishouden en het gesprek aangaan over de uit te voeren werkzaamheden. De verwachte uitkomst was dat oudere cliënten zelf weinig zouden doen in het huishouden. Uit het onderzoek van Metzelthin et al. (2018) blijkt dat ouderen sedentair gedrag vertonen. Het zou goed zijn om met verschillende partijen te bekijken wat precies verwacht wordt van cliënten en waarin hulpen dus moeten ondersteunen.

Een van de vraagstukken voorafgaand aan het onderzoek was om antwoord te krijgen wat een schoon en leefbaar huis is voor de cliënt. Hier is tijdens de interviews weinig aandacht aan besteed omdat de onderzoeker niet zeker wist of de term bij alle cliënten bekend was en hetzelfde geïnterpreteerd zou worden (Verhoeven, 2014). In een vervolgonderzoek zou hier meer aandacht aan besteed kunnen worden. Dit kan input geven voor de kaders die gemeenten stellen.

Uit dit onderzoek bleek dat het stimuleren van de cliënt niet gebeurde. De uitkomsten van dit onderzoek sluiten aan bij het vooronderzoek van Ten Veen (2018). Cliënten gaven aan juist wel tevreden te zijn over de samenwerking met de hulp, terwijl ze geen behoefte hebben om samen aan dezelfde taken te werken. Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2018) is gebleken dat ouderen over het algemeen erg tevreden zijn. De vraag blijft in hoeverre hulpen de cliënt moeten stimuleren en wat er van cliënt wordt verwacht.

De aandacht verschoof gaandeweg van het samenspel tussen hulp en cliënt naar de rol die de hulp inneemt binnen een schoon en leefbaar huis, wat leidde tot een interessant discussiepunt over het grijze gebied: professionele betrokkenheid en professionele afstand. Nieuw vraagstukken kwamen naar boven binnen de stuurgroep: waar zit het grijze gebied, welke rollen vervult de hulp allemaal, wat verwachten we precies, hoe moeten we daar dan in ondersteunen, wat kunnen we wel/niet kaderen als het gaat om mensenwerk, waardoor komt dat, wat verwachten we wel en welke consequenties heeft dat? Deze discussievragen en perspectieven heeft de onderzoeker geholpen om met een kritische blik naar het vraagstuk te kijken.



4.3 Conclusie

Er wordt eerst antwoord worden gegeven op onderstaande deelvragen, die uiteindelijk samen een antwoord zullen geven op de centrale onderzoeksvraag: *wat hebben hulpen nodig om samen met de oudere cliënt een schoon en leefbaar huis te realiseren?*

4.3.1 Deelvragen

- Hoe krijgt het samenspel tussen hulp en cliënt binnen het huishouden vorm?
- Wat gaat goed in het gesprek tussen hulp en cliënt over de uit te voeren werkzaamheden, met betrekking op de eigen regie?
- Welke knelpunten ervaren hulpen in hun werk?

Samenwerking aan dezelfde huishoudelijke taken gebeurt niet. Cliënten willen de hulp niet tot last zijn en zien de meerwaarde er niet van in. Cliënten doen soms voorbereidende taken en zijn tijdens de dienst bezig met eigen (huishoudelijke) taken. Hulpen stimuleren de cliënt niet in het huishouden, maar ondersteunen waar nodig.

Over het algemeen vinden de cliënten het belangrijk dat het huis er weer netjes uitziet en er moet tijd zijn voor het praatje met de hulp. De afstemming over het uitvoeren van huishoudelijke taken tussen hulp en cliënt gaat als vanzelfsprekend. Tijdens de schoonmaakdienst houden hulp en cliënt elkaar op de hoogte van elkaars bezigheden. De cliënt ervaart door deze afstemming veel eigen regie. De ene cliënt geeft zelf de wensen en behoeften aan, terwijl bij de andere cliënt de hulp met een voorstel komt. De hulp voert de wensen van de cliënt uit, ook al valt dit buiten het takenpakket van de hulp. Beweging vinden cliënten belangrijk om fit te blijven. Wat cliënten zelf nog kunnen in het huishouden, doen ze daarom zelf en dit draagt bij aan de eigen regie.

Knelpunten in het werk zijn het omgaan met cliënten met een zwaardere zorgbehoefte, het doorspelen van signalen en de ondersteuning vanuit de organisatie. Hulpen willen meer contact met collega's zodat zij van elkaar kunnen leren en elkaar beter leren kennen. Hulpen zien evaluatiemomenten met de cliënt als een feedbackmoment wat hen helpt het werk nog beter uit te kunnen voeren. Door urenvermindering is er steeds minder tijd voor het contact met de cliënt. Bijeenkomsten met collega's waarin ruimte is om elkaar te ontmoeten en van elkaar te leren zullen helpen om de knelpunten op te lossen.

Eindconclusie

Het samenspel tussen huishoudelijke hulp en cliënt wordt als vanzelfsprekend gezien. Hulp en cliënt zijn beide tevreden over de samenwerking en afstemming. Dit maakt dat de hulp de cliënt niet betreft bij de huishoudelijke taken. De hulp doet wat de cliënt graag schoongemaakt wil hebben, ook al hoeft de hulp dit niet te doen. Naast schoonmaken komt er meer kijken bij de rol van de hulp: signaleren, stimuleren, sociaal contact, luisterend oor etc. De organisatie ondersteunt de hulpen te weinig in de invulling van het werk en er zijn geen momenten om situaties met collega's te bespreken. Doordat er weinig aandacht is voor de invulling van de verschillende rollen van de hulp, ontstaat er tussen hulp en cliënt een grijs gebied tussen de persoonlijke en professionele betrokkenheid met de cliënt. Voor de toekomst moet daarom meer aandacht besteed worden aan deze verschillende rollen.



5. Advies

In dit hoofdstuk wordt een advies geschreven aan de zorgorganisaties Carinova en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht in Zwolle. Voor de andere partijen van de stuurgroep zijn aandachtspunten opgesteld (bijlage 11). Allereerst wordt beschreven wat de onderzoeker heeft gedaan om het advies vorm te geven en vervolgens wordt het advies toegelicht en uitgewerkt.

5.1 Aanpak

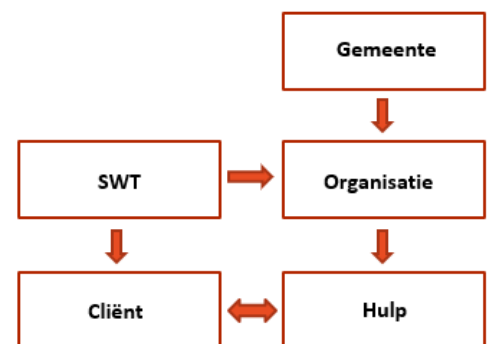
Dit advies is tot stand gekomen door de uitkomsten van dit onderzoek, door literatuuronderzoek, door gesprekken met verschillende professionals, de opdrachtgever en de oudere critical friend, de input uit de maandelijkse stuurgroepbijeenkomsten en het opstellen van drie praktijkvoorbeelden (bijlage 10). De praktijkvoorbeelden zijn opgesteld om het advies zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de leefsituatie van de hulpen en cliënten (Bakker & van den Berg, 2017). Het geeft de lezer inzicht hoe hulp en cliënt een schoonmaakdienst invulling geven en waar hulpen in hun werk tegenaan lopen. Ze zijn gebaseerd op feitelijke informatie uit de observaties en interviews en zijn opgebouwd aan de hand van bepaalde kenmerken en aandachtspunten. Binnen de stuurgroep zijn de voorbeelden ondersteunend geweest om gezamenlijk de richting van het advies te bepalen.

5.2 Advies

De gemeente verwacht dat hulpen samen met de cliënt overleggen waar de prioriteit ligt op het gebied van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden en dat de hulp de zelfredzaamheid van cliënten stimuleert door hen te betrekken bij huishoudelijke activiteiten (Zwolle, z.j.). Uit de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat het samenspel tussen hulp en cliënt als vanzelfsprekend wordt ervaren. Het is nu onbewust handelen van de hulpen, waarbij de cliënt het uitgangspunt is. Hulpen betekenen veel voor cliënten, maar zij vervullen soms taken (op het gebied van eenzaamheid, stimuleren, inleven, sociale contacten) die zij niet primair hoeven te vervullen of niet weten hoe zij daar mee om moeten gaan. Ook krijgen hulpen steeds meer te maken met cliënten met een zwaardere hulpbehoefte. De maatschappij en het beleid veranderen, net als de cliënten (P. Buers, persoonlijke communicatie, 13 december 2018). Hulpen hebben geen mogelijkheid om hier met anderen binnen de organisatie over te praten en worden hier te weinig in ondersteund, wat maakt dat zij hun eigen rol invullen. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek lijkt het een belangrijke eerste stap om bewustzijn te creëren over de rol van de huishoudelijke hulp.

De stuurgroep wordt geadviseerd om meer aandacht te besteden aan de rol die de hulp vervult. Om dit te creëren is het noodzaak dat verschillende partijen dezelfde verwachting hebben over deze rol, waaronder gemeente Zwolle, Sociaal Wijkteam (SWT), zorgorganisaties Carinova en Zonnehuisgroep, hulpen en cliënten (figuur 1). Hulpen willen taken doen waar de cliënt blij van wordt, terwijl de gemeente en het SWT juist opdracht geven om datgene schoon te maken waar de cliënt ondersteuning in krijgt (Zwolle, z.j.).

Dit advies is gericht op het verwachtingsmanagement:



Figuur 1 samenspel partijen

Hoe zorgen we ervoor dat alle verschillende partijen dezelfde verwachting hebben over de rol die de hulp vervult?

Verwachtingsmanagement is de basis voor het bereiken van resultaten en doelstellingen. Wanneer er wordt voldaan aan wederzijdse verwachtingen is de kans op succes bij het behalen van doelstellingen het grootst (Stevens, z.d.).

Het is belangrijk om in kaart te brengen wat de verschillende partijen op dit moment verwachten dat de hulp doet. Uit de resultaten van dit onderzoek en uit de literatuur zijn hieronder de verwachtingen van de desbetreffende partijen in kaart gebracht.

Huidige situatie

Cliënten (en familie/omgeving) verwachten dat de hulp het huis schoonmaakt, een praatje maakt, interesse toont, inlevingsvermogen heeft en klusjes op eigen initiatief oppakt. De hulp stelt de cliënt op de eerste plaats en doet datgene waar de cliënt blij van wordt, ook al gaat dit ten koste van schoonmaaktaken. De zorgorganisaties stellen uren vast waarbinnen de resultaten behaald kunnen worden die het SWT heeft vastgesteld. Zij verwachten dat hulp en cliënt overleggen hoe er wordt schoongemaakt. De gemeente Zwolle verwacht dat hulpen over goede sociale en communicatieve vaardigheden beschikken en helder kunnen communiceren en overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren (Gemeente Zwolle, 2017). Ze verwachten dat hulpen de cliënt ondersteunen en/of activeren met een bepaalde intensiteit, ten behoeve van de zelfredzaamheid van de cliënt (Gemeente Zwolle, 2017).

Advies: Hulpen en de andere partijen moeten meer handvatten krijgen om een duidelijke verwachting te creëren over de rol die de hulp vervult.

Toekomstige situatie

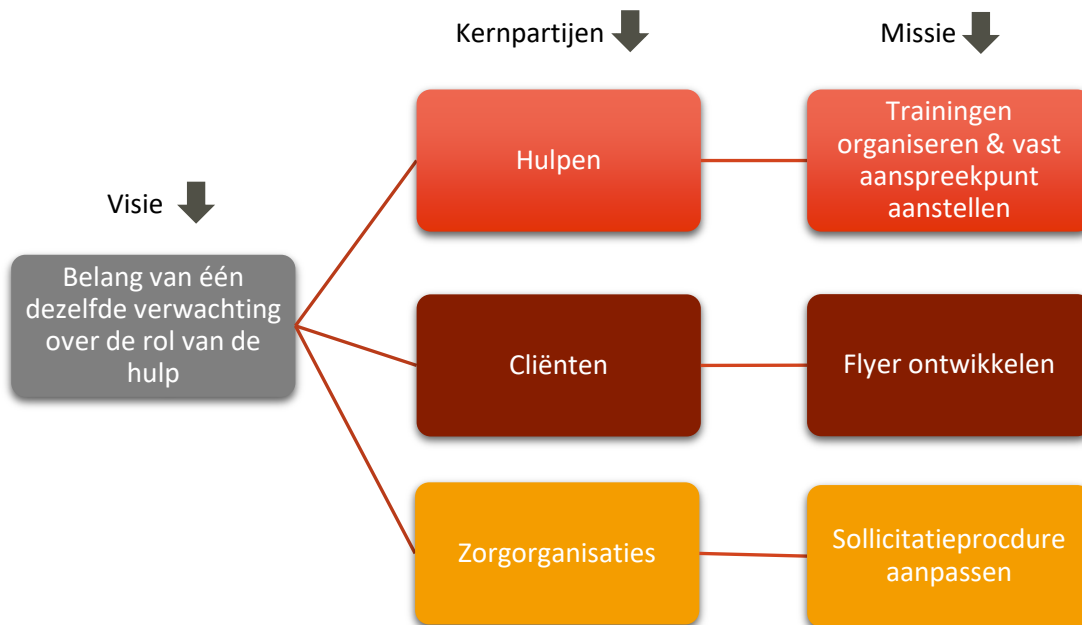
Om de nieuwe verwachting van de rol van de hulp te implementeren in de praktijk, wordt dit in onderstaande taken omgezet:

- Trainingen voor hulpen en een vast aanspreekpunt
- Flyers voor oudere cliënten
- Aanpassing sollicitatieprocedure

In het implementatieplan worden deze taken verder uitgewerkt.

5.3 Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt onderbouwd wat er moet gebeuren om eenzelfde verwachting over de rol van de hulp te krijgen. Om dit doel te behalen, wordt er gericht op drie activiteiten en kernpartijen, die worden uitgewerkt met onderstaande visie als uitgangspunt. De onderzoeker en stagebegeleider gaan een krantenartikel schrijven om meer aandacht te besteden aan dit onderwerp.



Figuur 2: overzicht missie en visie advies

5.3.1 Trainingen en vast aanspreekpunt

Activiteit	Trainingen & vast aanspreekpunt
Waarom	-Hulpen hebben behoefte aan contact met collega's -Ervaringen delen over invulling van het werk, wat leidt tot nieuwe kennis en inzichten → bewustwording van eigen rol -Beter inspelen op situatie cliënt
Wat	-Verplichte interactieve trainingen eens per maand → oudere cliënt centraal. -Eind van de middag, na diensten van hulpen bij organisatie zelf. -Aanpak trainingsprogramma 'blijf actief thuis' gebruiken (Metzelthin, et al., 2018). -Elke training bepaald thema centraal (gespreksvoering, ziektebeelden, stimuleren) -Vast aanspreekpunt aanstellen waaraan hulpen vragen, knelpunten, signalen of praktijksituaties door kunnen spelen → input trainingen. -Aanspreekpunt is telefonisch te bereiken: direct actie ondernemen. -Hulpen na elke training evaluatieformulier in laten vullen en feedback gebruiken. -Evaluatieonderzoek na vijf trainingen: kijken of en hoe de training de denk- en werkwijze van hulpen heeft veranderd. -Resultaten werkwijze bespreken zodat het niet bij een eenmalige actie blijft.
Wie	-Gericht op hulpen, leidinggevendenden, planners en wijkverpleegkundigen van organisatie. -Teamcoach is aanspreekpunt voor hulpen en zal de trainingen organiseren. -Evaluatieonderzoek door student.

5.3.2 Flyer ontwikkelen

Activiteit	Flyer
Waarom	-Bewustzijn creëren bij cliënten over de eigen rol en de rol van de hulp binnen de huishoudelijke ondersteuning. -Voorkomen dat hulp taken in gaat vullen die hij/zij niet hoort te doen.
Wat	In de flyer staat aangegeven: ▪ Wat voor taken de hulp wel en niet doet ▪ Rechten en plichten van de cliënt ▪ Waar de cliënt terecht kan bij problemen/vragen die de hulp niet op kan lossen. -In co-creatie ontwerpen met ouderen, hulpen en professionals.
Wie	-Gericht op ouderen die een aanvraag doen bij het SWT voor huishoudelijke ondersteuning. -Samen met hulpen, cliënten en een student ontwerpen. -SWT zal tijdens gesprek flyer geven aan cliënt.

5.3.3 Sollicitatieprocedure aanpassen

Activiteit	Sollicitatieprocedure
Waarom	-Bewustzijn creëren over verwachting bij nieuwe hulpen & organisatie. -Hulp meer grip op praktijksituaties.
Wat	-Tijdens sollicitatiegesprekken en in vacaturetekst helder in kaart te brengen wat er van hulpen wordt verwacht. -Verouderde vacaturetekst aanpassen. Er is een voorbeeld opgesteld (bijlage 12), gebaseerd op vacaturetekst <u>Rosengaerde</u> (2018). -Aan de hand van praktijkvoorbeelden (bijlage 10) sollicitatiegesprekken afnemen. -In co-creatie nieuwe invulling gesprekken en vacature. -Evaluatieonderzoek: of vernieuwde procedure goede weerspiegeling is van de taken die de hulp uitvoert.
Wie	-Gericht op nieuwe hulpen. -HR-medewerker stelt samen met hulpen, ouderen en professionals vacature op. -Evaluatieonderzoek door student.

Bibliografie

- Actiz. (2007). *Samenspel met mantelzorg*. Utrecht: Actiz.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bakker, F., & van den Berg, A. (2017, November 23). Welkom bij Workshop Persona's maken . Zwolle: Windesheim.
- Ballering, C., Panhuijzen, B., & van Xanten, H. (2016). *Inzet van huishoudelijke hulp*. Utrecht: Movisie.
- Baltes, P., & Baltes, M. (1990). *Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Batterink, M., & Schipper, M. (2015). *Het in beeld brengen van kwaliteit van leven in de sector Verpleging en Verzorging*. Barneveld: ZonMw & Zorginstituut Nederland.
- Berg, F. v. (2017). 'De cliënt weet zelf hoe het probleem kan worden aangepakt': oplossingsgericht coachen. *Activiteitssector*, 22-23.
- Brons, I. (2017, Juni 15). *Denemarken versus Nederland: vertrouwen is het sleutelwoord*. Opgehaald van Waardigheid en Trots: <https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/denemarken-versus-nederland-vertrouwen-is-het-sleutelwoord/>
- Bruggeman, K.-W., & Christiaanse, G. (2018). *De Kleine Gids Wmo 2015*. Wolters Kluwer .
- CBS. (2018). *Kwaliteit van leven in Nederland*. Den Haag: Centraal Bureau voor Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 6 16). *In toekomst vooral meer alleenwonende oudere vrouwen*. Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/24/in-toekomst-vooral-meer-alleenwonende-oudere-vrouwen>
- Dam, C. v., & Vlaar, P. (2011, 4). *Handreiking Professioneel Ondersteunen*. Opgehaald van Movisie: http://www.kcco.nl/doc/Handreiking_professioneel%20ondersteunen.pdf
- Dingemanse, K. (2018, September 20). *Ultiem stappenplan voor het coderen van interviews*. Opgehaald van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/coderen-interview/>
- Een schoon huis: de spelregels voor huishoudelijke hulp*. (2017, 3). Opgehaald van KRL juristengroep: <https://www.pgb.nl/wp-content/uploads/2016/03/Een-schoon-huis-brochure-IederIn.pdf>
- Engels, J. (z.d.). *Zelfredzaamheid*. Opgehaald van Zorg voor Beter: <https://www.zorgvoorbeter.nl/zelfredzaamheid>
- Evers, D. (2017). Langer fit, langer gelukkig. *Skipr*, 29-31.
- Expert-interview*. (z.j.). Opgehaald van De onderzoekers: <http://de-onderzoekers.nl/kwalitatief-onderzoek/vormen-van-kwalitatief-onderzoek/expert-interview/>
- Geelen, R. (2016). Het grote effect van kleine babbels: De kracht van koetjes & kalfjes. *Activiteitssector*, 36-39.
- Gemeente Zwolle. (2017, 10 3). *Programma van Eisen Integrale Thuisondersteuning*. Opgehaald van Gemeente Zwolle: https://www.zwolle.nl/sites/default/files/bijlage_b1_pve_integrale_thuisondersteuning.pdf

- Gemeente Zwolle. (2017, Oktober 3). *Programma van Eisen Integrale Thuisondersteuning Gemeente Zwolle*. Opgehaald van Zwolle.nl: https://www.zwolle.nl/sites/default/files/bijlage_b1_pve_integrale_thuisondersteuning.pdf
- Gemeente Zwolle. (2018, Mei 28). *Meer kwaliteit door zorgaanbieders Thuisondersteuning*. Opgehaald van Gemeente Zwolle: <https://www.zwolle.nl/actueel/nieuws/meer-kwaliteit-door-zorgaanbieders-thuisondersteuning>
- Haasbroek, M., & Post, H. (2016). Wmo voor beginners. *Denkbeeld*, 22-24.
- Harteveld, L. (2018). Alternatieven voor generatiepactregelingen. *Algemene Werkgeversvereniging Nederland*, 28-29.
- Hogeveen, E. (2015). Investeren in de communicatie met patiënten loont. *Standby*, 18-20.
- Huis voor de Zorg. (2014). *De kanteling en het keukentafelgesprek*. Sittard: Provincie Limburg.
- Kat, N. (2016). *Coachen met een leeg hoofd*. van Duuren Management: Culemborg.
- KBO-PCOB. (2018, Oktober 31). *Gemeenten moeten afspraken over huishoudelijke zorg verbeteren*. Opgehaald van KBO-PCOB: <https://www.kbo-pcob.nl/nieuws/gemeenten-moeten-afspraken-over-huishoudelijke-zorg-verbeteren/>
- Kempen, G., Rossum, E. v., de Man-van Ginkel, J., Zijlstra, G., & Metzelthin, S. (2017). Op weg naar meer zelfredzaamheid in de thuiszorg: de eerste ervaringen met 'Blijf Actief Thuis'. *Gerontologie en Geriatrie*, 223-260.
- Kwaliteit van leven*. (2018, September 20). Opgehaald van Wikipedia: https://nl.wikipedia.org/wiki/Kwaliteit_van_leven
- Lunenburg, I. (2018). Algemene voorzieningen in de Wmo 2015: Is er nog wel juridisch perspectief voor gemeenten? *Sociaal Bestek*, 62-63.
- Madarun, R. (2017, 3 1). *Brief programma samenwerken schoon en leefbaar huis*. Opgehaald van Participatieraad Zwolle: <http://participatieraadzwolle.nl/wp-content/uploads/2017/05/Brief-Progr.-Samenwerken-schoon-leefbaar-.pdf>
- Magala, M. (2016). Huishoudelijke hulp als algemene voorziening. *Sociaal Bestek*, 11-13.
- Meinema, T. (2017). *Wat werkt bij eigen regie*. Movisie.
- Metzelthin, S. F., Rooijackers, T. H., Zijlstra, G. A., van Rossum, E., Veenstra, M. Y., Koster, A., . . . Kempen, G. I. (2018). *Effects, costs and feasibility of the 'Stay Active at Home' Reablement training programme for home care professionals: study protocol of a cluster randomised controlled trial*. Maastricht: BMC Geriatrics.
- Ministerie van Volksgezondheid. (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid.
- Mostert, H. (2016, September 9). *Hoe voer je een goed gesprek?* Opgehaald van Zorg voor Beter: <https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/goed-gesprek-voeren#wat>
- Nieuwsuur. (2017, Augustus 16). Gemeenten die ouderen leren zichzelf te helpen: in Denemarken kan het wel. *NOS*.

- Opstelten, I. (2014, Juli 9). *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Opgehaald van Wet- en regelgeving: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2018-08-01>
- Participatieraad Zwolle. (z.j.). *Wat wij doen*. Opgehaald van Participatieraad Zwolle: <http://participatieraadzwolle.nl/wat-wij-doen/>
- Pel-Littel, R. (23, Mei 2018). *Samen beslissen*. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/persoonsgerichte-zorg/samen-beslissen>
- Poo, A.-j. (2018). The work that makes all other work possible. *TedWoman*. Ted.
- Rekenkamer Rotterdam. (2016). *Schone schijn: zelfredzaamheid in huishoudelijke verzorging*. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- Rijksoverheid. (2018, Juni 18). *340 miljoen voor thuiswonende ouderen: zelfstandig oud worden in vertrouwde omgeving*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/06/18/340-miljoen-voor-thuiswonende-ouderen-zelfstandig-oud-worden-in-vertrouwde-omgeving>
- Rosengaerde. (2018). Medewerker Huishouding aanleunwoningen. Dalfsen, Overijssel, Nederland.
- Schippers, G. (2018). Hoe beschrijf je als gemeente wat een schoon huishouden is? *Sociaal Bestek*, 62-63.
- Schlotjes-Belle, H. (z.j.). *E-learning hulp bij het huishouden*. Opgehaald van elearningMadeEasy: <https://elearningmadeeasy.nl/e-learning-hulp-bij-het-huishouden/>
- Sociaal Wijkteam. (2016, 8). *Samen op zoek naar wat nodig is*. Opgehaald van Sociaal Wijkteam: <https://www.swtzwolle.nl/sites/swt/files/folder-sociaal-wijkteam-zwolle.pdf>
- Sociaal Wijkteam. (z.j.). *Thuisondersteuning*. Opgehaald van Sociaal Wijkteam: <https://www.swtzwolle.nl/thuisondersteuning>
- Stevens, J. (z.d.). *Verwachtingsmanagement*. Opgehaald van De Steven.
- Stoeldraijer, L., Duin, C. v., & Huisma, C. (2017). *Bevolkingsprognose 2017–2060: 18,4 miljoen inwoners in 2060*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek .
- Swaen, B. (2018, November 6). *Transcriberen interview: 6 tips. Met voorbeeld transcript*. Opgehaald van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/transcriberen-van-een-interview-6-tips/>
- ten Veen, N. (2018). *Het huishouden doe je niet alleen*. Zwolle.
- van der Elsen, W. (2018, September 25). *Reablement als oplossing voor toenemende zorgvraag* . Opgehaald van Vilans: <https://www.vilans.nl/artikelen/reablement-als-oplossing-voor-toenemende-zorgvraag>
- van der Ham, L., den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P., van den Berg, E., van Houwelingen, P., & van de Velde, I. (2018). *De Wmo 2015 in praktijk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Verbeek, G. (2016, Oktober 10). *Tijdsbeleving en tijdsdruk*. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/tijd-zorg/wat-is-tijdsdruk>

- Verbeek, G. (2018, Juni 7). *Aandacht voor de cliënt*. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/tijd-zorg/tijd-voor-client>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma.
- Vijver, P. v., Schalkwijk, F., & Bodegom, D. v. (2017). Peer coaching om ouderen gezond te houden. *Huisarts en wetenschap*, 444-446.
- Vilans. (z.j.). *Communiceren is teamwork*. Opgehaald van Vilans: <https://www.vilans.nl/docs/producten/Communicatiewerkblad%20Communiceren%20is%20teamwork.pdf>
- Vliet, J. v., & Jukema, J. (2014). *Perspectieven op ouder worden en de sociaal professional*. Den Haag: Boom Lemma.
- Waarde, H. v. (2013). Samen om de tafel. *Denkbeeld*, 6-9.
- Wapenaar, J. (2018). Altijd het bekende gezicht. *Zorg & Welzijn*, 28-29.
- World Health Organization. (z.j.). *Health statistics and information systems*. Opgehaald van World Health Organization: <http://www.who.int/healthinfo/survey/whoqol-qualityoflife/en/>
- Zwolle. (z.j.). *Beleidsregel schoon en leefbaar huis*. Opgehaald van Gemeente Zwolle.

Bijlagen

Bijlage 4: Informatiebrieven & toestemmingsformulieren

4.2: Informatiebrief & toestemmingsformulier hulpen

Informatiebrief deelname onderzoek

Samenwerking en afstemming binnen het huishouden tussen hulp en cliënt: hoe gaat dat?

Geachte heer/mevrouw,

De Participatieraad Zwolle is een groep mensen die opkomt voor de belangen van alle Zwollenaren. Eén van de adviezen die de Participatieraad heeft gegeven, is om aandacht te schenken aan huishoudelijke hulp. De overheid moedigt mensen aan om meer in overleg én in samenwerking met hun naasten en professionals te doen. Zo ook in huishoudelijke taken. Bijvoorbeeld om samen te bepalen wat belangrijk is om te doen, en wat ook samen gedaan kan worden.

De Participatieraad ontdekte dat dit nog niet zo goed gaat in het echt. Om te kijken hoe dit in werkelijkheid gaat en om te kijken waar het misschien beter kan, wil ik graag bij u thuis komen om dit te bekijken.

Ik benader u omdat u huishoudelijke ondersteuning biedt vanuit Zonnehuisgroep of Carinova in Zwolle. Uw gegevens heb ik via uw zorgaanbieder ontvangen.

Wat doet de student:

- De student werkt een deel met u mee, dus een aantal taken doen de hulp en student samen, binnen een dienst van ongeveer 2 uur.
- De student stelt ondertussen vragen, bijvoorbeeld over wat zij ziet gebeuren.
- De student observeert hoe de hulp te werk gaat en noteert af en toe dingen op een observatieformulier.
- Dit is geen controle op uw werkzaamheden, wat u doet is niet goed of fout. Er wordt gekeken hoe het werken in het algemeen gaat en wat er misschien beter kan. Dit is bijvoorbeeld bruikbaar voor de zorgaanbieders en voor de gemeente.
- Wat er is geobserveerd zal de student uitwerken aan de hand van het observatieformulier. Dit wordt anoniem bewaard, uw naam komt hier niet in te staan. Niemand anders dan de betrokken student het lectoraat Innoveren met Ouderen krijgen de antwoorden te lezen.
- Bij negen andere mensen wordt een observatie gedaan.
- De student verzamelt alle gesprekken en maakt er één verslag van met algemene conclusies over hoe de huishoudelijke hulp in het algemeen vormgegeven wordt. In dat verslag geeft de

student een advies. Bijvoorbeeld; wat is er nog om de huishoudelijke hulp voor iedereen beter te maken?

- Uiteindelijk wordt er een instrument bedacht.

Deelname aan dit onderzoek houdt in dat u meewerkt aan een observatieonderzoek. Dit kost tijd, maar heeft voor u verder geen nadelen. U beslist zelf of u meedoet aan het onderzoek, en op welke vragen u wel/geen antwoord geeft. Deelname is vrijwillig. Als u besluit niet mee te doen, hoeft u verder niets te doen. U hoeft niets te tekenen. U hoeft ook niet te zeggen waarom u niet wilt meedoen. Als u wel meedoet, kunt u zich altijd bedenken en toch stoppen. Ook tijdens het onderzoek.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u altijd contact met mij/ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Rianne Eleveld
4^e jaarsstudent Toegepaste Gerontologie
Rianne.eleveld@windesheim.nl

Franka Bakker
Projectleider Schoon en Leefbaar Huis

Toestemmingsformulier

In te vullen door de respondent

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze, mondeling en schriftelijk, te zijn ingelicht over de aard en de belasting van het onderzoek. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. In de informatiebrief staat de belangrijkste informatie kort samengevat weergegeven. Deze punten zijn met mij doorgenomen.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik kan op elk moment mijn toestemming intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven. Ik geef toestemming voor het gebruik van mijn gegevens voor de doelen die in de informatiebrief vermeld staan.

Naam respondent

--

Handtekening

Datum

--	--

Gedeelte in te vullen door de onderzoeker

Ik heb mondelinge en schriftelijke informatie gegeven over het onderzoek. Mochten er nog vragen opkomen over dit onderzoek dan zal ik deze naar vermogen beantwoorden. Een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek heeft voor de respondent geen nadelige gevolgen. Ik draag er zorg voor dat de gegevens van de respondent op vertrouwelijke wijze worden behandeld.

Naam student/onderzoeker

--

Handtekening

Datum

--	--

4.2: Informatiebrief & toestemmingsformulier cliënten

Informatiebrief deelname onderzoek

Een schoon en leefbaar huis: wat is dat voor u?

Geachte heer/mevrouw,

De Participatieraad Zwolle is een groep mensen die opkomt voor de belangen van alle Zwollenaren. Eén van de adviezen die de Participatieraad heeft gegeven, is om aandacht te schenken aan huishoudelijke hulp. De overheid moedigt mensen aan om meer in overleg én in samenwerking met hun naasten en professionals te doen. Zo ook in huishoudelijke taken. Bijvoorbeeld om samen te bepalen wat belangrijk is om te doen, en wat ook samen gedaan kan worden.

De Participatieraad ontdekte dat dit nog niet zo goed gaat in het echt. Om te kijken hoe dit in werkelijkheid gaat en om te kijken waar het misschien beter kan, wil ik graag bij u thuiskomen om dit te bekijken.

Ik benader u omdat u huishoudelijke ondersteuning ontvangt vanuit Zonnehuisgroep of Carinova in Zwolle. Uw gegevens heb ik via uw zorgaanbieder ontvangen.

Wat doet de student:

- De student helpt uw huishoudelijke hulp mee in het huishouden en stelt ondertussen vragen aan u en aan de hulp.
- Als de hulp weg is, zal de student met u in gesprek gaan.
- De student heeft een aantal onderwerpen waar vragen over worden gesteld. Dit kan bijvoorbeeld gaan over klusjes die jullie samen doen of wat voor u belangrijk is wat er gebeurd in uw huis wanneer de hulp er is.
- Het gesprek zal ongeveer 30 minuten duren en wordt opgenomen met een spraakrecorder.
- Het opgenomen gesprek wordt helemaal uitgewerkt en de spraakopname wordt verwijderd.
- De uitgewerkte gesprekken zijn anoniem, uw naam komt niet in het verslag voor. Niemand anders dan de betrokken student en het lectoraat Innoveren met Ouderen krijgen antwoorden te lezen.
- Er worden nog vijf andere mensen benaderd om mee te doen voor een gesprek.
- De student verzamelt alle gesprekken en maakt er één verslag van met algemene conclusies over hoe de huishoudelijke hulp in het algemeen vormgegeven wordt. In dat verslag geeft de student een advies. Bijvoorbeeld; wat is er nog om de huishoudelijke hulp voor iedereen beter te maken?
- Uiteindelijk wordt hiervoor een instrument bedacht.

Deelname aan het onderzoek kost tijd, maar heeft voor u verder geen nadelen. U beslist zelf of u meedoet aan het onderzoek, en op welke vragen u wel/geen antwoord geeft. Deelname is vrijwillig. Als u besluit niet mee te doen, hoeft u verder niets te doen. U hoeft niets te tekenen. U hoeft ook niet te zeggen waarom u niet wilt meedoen. Als u wel meedoet, kunt u zich altijd bedenken en toch stoppen. Ook tijdens het onderzoek.

Er wordt samengewerkt met mensen die werken bij: *Carinova, Zonnehuisgroep, Participatieraad Zwolle, Gemeente Zwolle, Deltion College, Hogeschool Windesheim en lectoraat Innoveren met Ouderen.*

Mocht u vragen hebben, dan kunt u altijd contact met mij/ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Rianne Eleveld
4^e jaarsstudent Toegepaste Gerontologie
Rianne.eleveld@windesheim.nl

Franka Bakker
Projectleider Schoon en Leefbaar Huis

Toestemmingsformulier

In te vullen door de respondent

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze, mondeling en schriftelijk, te zijn ingelicht over de aard en de belasting van het onderzoek. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. In de informatiebrief staat de belangrijkste informatie kort samengevat weergegeven. Deze punten zijn met mij doorgenomen.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik kan op elk moment mijn toestemming intrekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft te geven. Ik geef toestemming voor het gebruik van mijn gegevens voor de doelen die in de informatiebrief vermeld staan.

Naam respondent

--

Handtekening

Datum

--	--

Gedeelte in te vullen door de onderzoeker

Ik heb mondelinge en schriftelijke informatie gegeven over het onderzoek. Mochten er nog vragen opkomen over dit onderzoek dan zal ik deze naar vermogen beantwoorden. Een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek heeft voor de respondent geen nadelige gevolgen. Ik draag er zorg voor dat de gegevens van de respondent op vertrouwelijke wijze worden behandeld.

Naam student/onderzoeker

--

Handtekening

Datum

--	--

Bijlage 5: Observatielijst & topiclijst

Stappenplan voor observatie

Reden v/d observatie	Van huishoudelijke hulpen wordt verwacht dat zij vraaggericht werken en dat zij de cliënt stimuleren om deel te nemen in het huishouden.
Observatiedoel	Achterhalen op welke manier huishoudelijke hulpen in gesprek zijn met de cliënten over een schoon en leefbaar huis en in hoeverre het stimuleren van de cliënt hierin naar voren komt.
Observatievraag	In hoeverre wordt het gesprek aangegaan over de wensen en behoeften van de cliënt en moedigt de hulp de cliënt hierbij aan tot participatie?
Observatiemethode	Participerende observatie
Observator	Rianne Eleveld

Algemene gegevens

Datum	
Tijdstip & tijdsduur	
Locatie/wijk	
Situatieschets:	<i>Ouderwets/nieuwbouw, gelijkvloers, rommelig/opgeruimd, tuin/balkon, aanleunwoning, twee-onder-een-kapwoning, vrijstaande woning, flat</i>

Kenmerken cliënt

Leeftijd	
Geslacht	
Cliëntschem (type beperking)	

Kenmerken medewerker huishoudelijke hulp

Leeftijd	
Geslacht	
Werkervaring in jaren <i>Als huishoudelijke hulp</i>	
Hoelang komt de hulp ¹ al bij de cliënt over de vloer?	
Zorgaanbieder	

¹ Met hulp wordt de medewerker huishoudelijke hulp bedoeld.

Observatie

1. Interactie

-Interactie tussen cliënt en hulp draagt bij aan het goede gesprek. Door het gesprek aan te gaan krijgt de hulp zicht op de belevingswereld van de cliënt en voelt de cliënt zich gehoord wat bijdraagt aan de eigen regie en kwaliteit van leven van de cliënt (Kat, 2016).

-Volgens Vilans heeft aandacht voor de cliënt zes grote voordelen:
 -Er is veel beter contact met de cliënt
 -De echte vraag van de cliënt komt naar boven
 -De hulp kan veel beter worden afgestemd op wat de cliënt nodig heeft
 -Meer plezierervaring in het werk
 -Vaak minder (heel paradoxaal) tijdsdruk
 Het geeft voldoening om er voor de cliënt 'te zijn' (Verbeek, 2018)

Hoe wordt er gecommuniceerd?

- Worden er open of gesloten vragen gesteld?
- Wie neemt het initiatief in vragen stellen?
- Laat de hulp de cliënt uitpraten of worden zinnen ingevuld voor de cliënt?

In welke situatie(s) vraagt de hulp naar de wensen van de cliënt?

Hoe gaat de hulp om met de wensen en behoeften van de cliënt?

- Past de hulp zich aan, aan de wensen van de cliënt?
- Negeert de hulp de wensen van de cliënt?
- Denkt de hulp mee met de cliënt?

Waar gaat het gesprek over dat gevoerd wordt tussen hulp en cliënt? Turven

Gesprek over	Initiatief hulp	Initiatief cliënt
Stimuleren cliënt		
Wensen & behoeften		
Afstemming taken		
Het hier en nu (Algemene praat, bijvoorbeeld over het weer)		
Social talk (Persoonlijke onderwerpen: familie, gezondheid etc.)		
Overig		

2. Samenwerking

-Van hulpen wordt verwacht dat zij de cliënt stimuleren om deel te nemen in het huishouden. Het stimuleren van een gezondere leefstijl (bewegen) voor ouderen levert aanzienlijke gezondheidswinst op, wat bijdraagt aan de eigen regie van de oudere (Vijver, Schalkwijk, & Bodegom, 2017).

-De toegekende hulp heeft tot doel om samen met de cliënt het huis op orde te

Wat gaat er goed in de afstemming over de uit te voeren taken tussen hulp en cliënt? Vraag vanuit de stuurgroep bijeenkomst van 5 juli.

1. Wie neemt het initiatief?
2. Hoe wordt er overlegd?
3. Op welke momenten wordt er overlegd? Tijdens werkzaamheden, koffie etc.
4. Wat vraagt hulp van cliënt?
5. Wat vraagt cliënt van hulp?

Welke taken zijn samen uitgevoerd?

krijgen, zodat er efficiënter kan worden schoongemaakt. (Schippers, 2018) -Stimuleren: het meedoen/meehelpen van de cliënt in het huishouden (kan een grote taak of kleine taak zijn) (Vraag vanuit de stuurgroep bijeenkomst van 5 juli)	Wat doet de cliënt tijdens de aanwezigheid van de hulp?
	Welke 'goede' voorbeelden van de cliënt stimuleren zijn er te zien?
3. Interne & externe factoren die samenspel beïnvloeden -Onderstaande factoren hebben (mogelijk) invloed op het samenspel tussen cliënt en hulp: 1. Motivatie 2. Scholing 3. Kanteling zorg en welzijn 4. Tijd 5. Uitdagingen in het werk 6. Relatie tussen cliënt en hulp -Tijdsdruk is te definiëren als de ervaring van hulpen dat zij in verhouding tot de beschikbare tijd te veel taken hebben en tekortschieten om deze te doen. Tijdsdruk heeft te maken met veel verschillende factoren, zoals de organisatie, de eigen houding, de cliënten etc. (Verbeek, Tijdsbeleving en tijdsdruk, 2016). -Door de vergrijzing en het langer thuiswonen verandert de werkwijze binnen de huishoudelijke ondersteuning. Er wordt daardoor steeds meer van huishoudelijke hulpen verwacht: - Gesprek over wensen en behoeften aangaan - Cliënt stimuleren tot participatie.	Wat vindt de hulp het leukste aan het werk?²
	Wat voor soort scholing heeft de hulp gehad? Training/ cursus / opleiding -Zou ze scholing willen? -Hoe dan? -Hoe vooral niet? -Waarover? -Wanneer? Op welke momenten? -Contact met andere collega's? Wat wordt er besproken?
	In hoeverre heeft de hulp contact met collega's?
	Aan welke verwachtingen moeten hulp en cliënt voldoen vanuit de leidinggevendenden? Regels/instructies/ Resultaat - Wat vindt de hulp ervan? - Wat zou de hulp anders willen?
	Wat ziet de hulp als uitdaging(en) in het werk? - Waarom? - Wat heeft de hulp nodig om deze uitdaging aan te pakken?
	In hoeverre lukt het de hulp om tijdens een dienst de dingen te doen die belangrijk zijn voor de cliënt?
	Hoe is de onderlinge relatie tussen hulp en cliënt?
	In hoeverre is het werk de afgelopen jaren veranderd? -Cliënten; type, mondigheid, wat van cliënten verwacht wordt -Soort werkzaamheden; type, wat van hulp verwacht wordt -Redenen waardoor het veranderd is -Ervaringen wat het doet met cliënten en de hulpen

² Zinnen in het oranje staat voor vragen die niet geobserveerd kunnen worden, maar die wel van belang zijn voor het onderzoek. Deze vragen zullen tijdens de observatie gesteld worden aan de hulp.

Wat vindt de hulp daarvan en wat merkt de hulp van deze veranderingen?	
5. Overige observaties	

Bronnen:

Kat, N. (2016). *Coachen met een leeg hoofd*. van Duuren Management: Culemborg.

Verbeek, G. (2016, Oktober 10). Tijdsbeleving en tijdsdruk. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/tijd-zorg/wat-is-tijdsdruk>

Verbeek, G. (2018, Juni 7). Aandacht voor de cliënt. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/tijd-zorg/tijd-voor-client>



Stappenplan voor interviews

Reden van interview	Het gesprek over de wensen en behoeften van de oudere vindt te weinig plaats. Dit heeft gevolgen voor de eigen regie en de kwaliteit van leven van de oudere cliënt.
Doel interview	Achterhalen wat voor cliënten belangrijk is t.a.v. een schoon en leefbaar huis en hoe de eigen regie binnen het huishouden er voor hen uitziet.
Vraag	Wat is voor de cliënt belangrijk in een schoon en leefbaar huis en hoe moet het samenspel met de huishoudelijke hulp en eventueel anderen daarin vormgegeven worden?
Interviewmethode	Semi-gestructureerd
Observator	Rianne Eleveld

Algemene gegevens

Datum	
Tijdstip & tijdsduur	
Leeftijd	
Geslacht	
Burgerlijke staat	
Cliëntschems (waarom hulp)	
Gemiddeld uren per week hulp	
Zorgaanbieder	
Aantal jaren hulp vanuit aanbieder	
Spraakopname gebruikt	

I = Interviewer (onderzoeker)

R = Respondent (cliënt)

Topiclijst

Wensen & behoeften

1. Wat is uw lievelingsplek in huis?
Is de cliënt hier ook het meest van de dag? Vanuit deze vraag kijken of er extra aandacht wordt besteed aan het schoonmaken van deze plek.
 2. Wat zijn voor u de gelukkigste momenten op een dag?
 3. Wat vindt u leuk om te doen in of rondom uw huis?
 4. Wat is het belang van de huishoudelijke ondersteuning die u krijgt om dat mogelijk te maken?
 5. Wat is een schoon en leefbaar huis volgens u?
 6. Wat is voor u belangrijk in een schoon en leefbaar huis?
Wat vindt u het belangrijkste dat de hulp doet wanneer hij/zij er is? Waarom? Belang van het gesprek of het belang van hygiëne? En wat is de rol van de hulp hierin?
1. Hoe gaat de hulp om met uw wensen en behoeften?
Wat vindt u daarvan? Vraagt de hulp ook naar uw wensen en behoeften?

Eigen regie

2. Zijn er taken in het huishouden die u nog steeds doet?
Hoe belangrijk is het voor u om deze taken uit te voeren?
3. Wie doet wat in het huishouden?
Wat doet u zelf in het huishouden? Wat doet de hulp? Wat doet u samen? Maakt u daarover afspraken? Zo ja, hoe gaat dat? Wanneer? Hoe vaak? Wie neemt initiatief? Zo nee, hoe komt dat? Mist u het? Zijn er nog andere mensen die helpen in het huishouden?
4. Stimuleert de hulp u daarin?
Heeft u een voorbeeld?
5. Kunt u zelf beslissen wat u schoongemaakt wil hebben?
Wat vindt u daarvan? Hoe gaat de hulp hier mee om? Heeft u een voorbeeld waarin dit is gebeurd?

Samenwerking & afstemming De meeste cliënten willen meebeslissen over de zorg en ondersteuning die ze ontvangen. Samen besluiten nemen heeft allerlei positieve effecten. Onderzoek toont aan dat samen beslissen leidt tot: Meer cliënttevredenheid, betere relatie tussen zorgprofessional, cliënt en naasten/ Ervaring van ouderen dat hun autonomie wordt gerespecteerd/ Aandacht voor onderwerpen en problemen van ouderen die er echt toe doen/ Ervaring van zorgprofessionals dat ze zorg leveren die de kwaliteit van leven verbetert /Ervaring van zorgprofessionals dat ze meer van betekenis zijn in hun werk (Pel-Littel, 23).

1. Kunt u de band omschrijven tussen u en uw hulp?
Wat maakt het een goede band? Wat maakt het een minder goede band?
1. Laat uw hulp u dingen voorbereiden voordat de schoonmaakdienst begint?
(Schoonmaakpullen klaarzetten bijvoorbeeld)

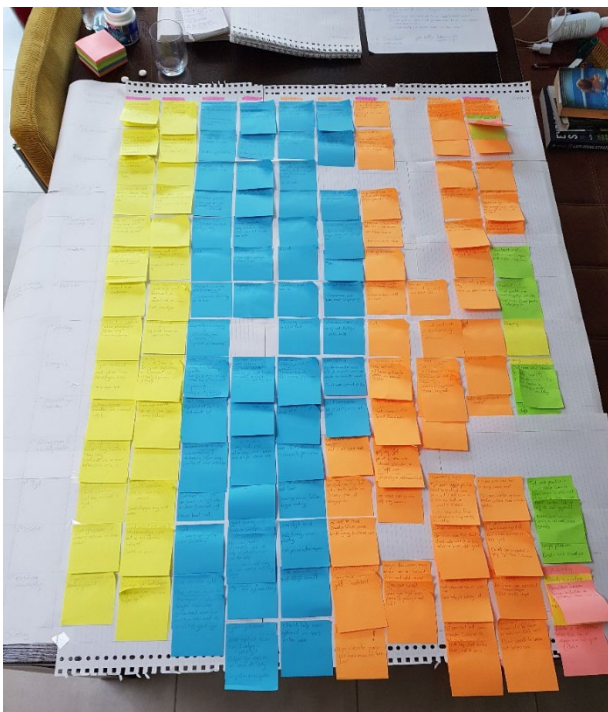
2. Heeft de hulp oprechte aandacht voor u?
Waarom merkt u dat? Kunt u een voorbeeld noemen?
3. Doet u samen met de hulp taken in het huishouden? Waarom wel,
Zo ja, hoe gaat dat? Zo nee, waarom niet? Wat vindt u daarvan? Wat doen jullie samen en wat apart?
Wat beïnvloed volgens u een goede samenwerking en afstemming tussen u en uw hulp?

Bronnen

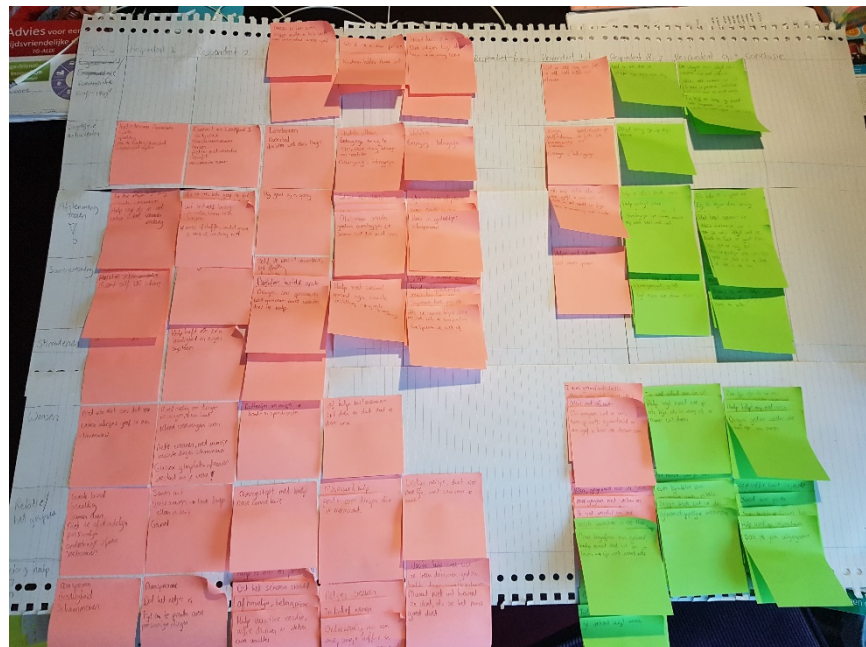
Pel-Littel, R. (23, Mei 2018). *Samen beslissen*. Opgehaald van Zorg voor beter: kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerstelijns: <https://www.zorgvoorbeter.nl/persoonsgerichte-zorg/samen-beslissen>

Vijver, P. v., Schalkwijk, F., & Bodegom, D. v. (2017). *Peer coaching om ouderen gezond te houden*. *Huisarts en wetenschap*, 444-446.

Bijlage 7: Uitwerking coderen



Coderen observaties

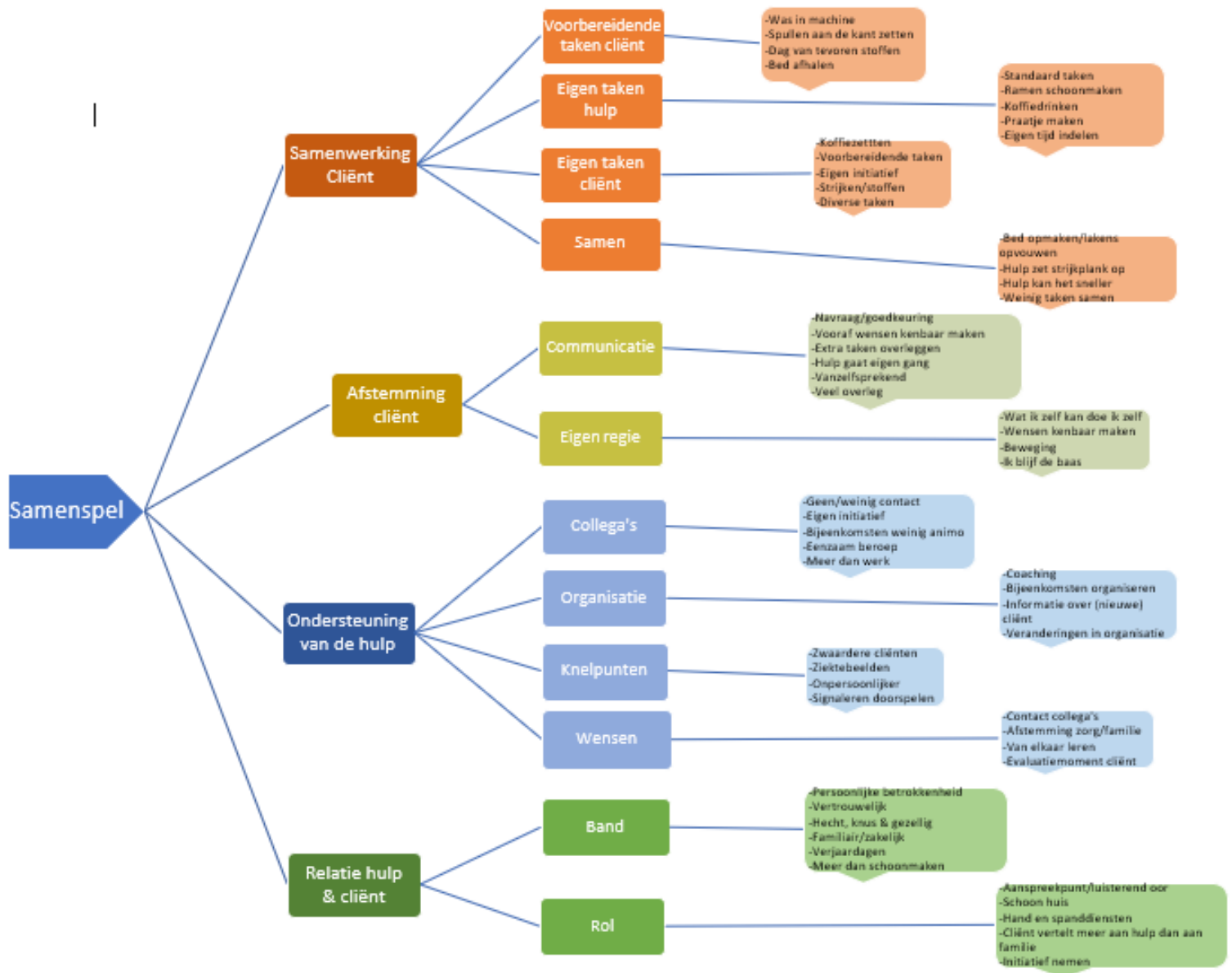


Coderen interviews

Bijlage 8: Uitgewerkte tabel coderen

Thema	Deelthema	Codes
1. Afstemming cliënt	1.1 Communicatie	Alles overlegd, extra taak, keuken vandaag, overleg wat niet hoeft, automatische piloot, vanzelfsprekendheid, navraag, goedkeuring, kenbaar maken wensen, hand en spandiensten, routinematig, vooraf wensen kenbaar maken, verduidelijking, brengen elkaar op de hoogte van elkaars bezigheden, hulp gaat eigen gang zonder overleg, tafel met natte doek schoonmaken, overleg tussen cliënt en hulp.
	1.2 Eigen regie	Wat ik zelf kan doe ik zelf, zelf wc schoonmaken, eigen initiatief bezig, beweging belangrijk, wensen kenbaar maken, buitenramen schoonmaken, boven op kastjes schoonmaken, hulp houdt rekening met gezondheidsklachten cliënt, hulp stemt altijd in, cliënt maakt bed zelf op, ik blijf de baas.
2. Samenwerking cliënt	2.1 Vorbereidende taken	Was in wasmachine, bijkeuken boel aan de kant zetten zodat hulp kan strijken, wc schoonmaken, dag van tevoren stoffen, zelf bed afhalen, koffie klaarzetten, bed naar voren schuiven,
	2.2 Eigen taken hulp	Ritueel, helpen afnemen, niet in de weg lopen, tijd goed inplannen, bed opmaken, standaard taken, overleggen met cliënt, schoonmaken, voor dienst al aanwezig.
	2.2 Eigen taken cliënt	Stoffen, niet in de weg lopen, ritueel, eigen ding, cliënt doet taken uit zichzelf, koffiezetten, krant lezen, scootmobiel schoonmaken, kranten wegbrengen, kast opruimen, eigen initiatief, strijken, diverse taken.
	2.3 Samen	Opvouwen van lakens, bed opmaken, strijkplank opzetten voor cliënt, hulp eigen handigheid, hulp sneller, eigen systeem, weinig samen te doen, met kerst huis gezellig maken samen.
3. Ondersteuning van de hulp	3.1 Collega's	Weinig tot geen contact, eigen initiatief, intramuraal, extramuraal weinig, bijeenkomsten weinig animo, behoefte aan contact, eenzaam beroep, tijd voor vrij willen maken, meer dan werk.
	3.2 Organisatie	Bijeenkomsten organiseren, informatie over cliënt, veranderingen in organisatie, verdwijnen zorgmap, contactmoment collega's teammanagers en leidinggevend, waardering, persoonlijke interesse.
	3.3 Knelpunten	Contact zorg/familie, zorgmap verdwijnt, signalen doorspelen, omgang ziektebeelden, vertrouwen cliënt, meer dan schoonmaken, afhankelijk van cliënt, tijd voor cliënt minder, type woning, werkvloer uitgedund, onoverzichtelijk, cliënt dupe, zwaardere cliënten, onpersoonlijker, betrokkenheid aanbieder verminderd.
	3.4 Wensen	Elkaar op hoogte stellen van cliënten, met team ervaringen delen, thema-avonden ziektebeelden, gecombineerde overleggen zorg, van elkaar leren, casussen bespreken, evaluatiemoment cliënt, elkaar ondersteunen, taken afstemmen collega's, persoonlijke interesse tonen, gezelligheid, visiteplaatje organisatie, behoefte aan feedback, meer betrokken worden.
4. Relatie hulp & cliënt	4.1 Band	Goede band, persoonlijk, onderlinge sfeer, vertrouwen, samen uit, gevoel, samen naar andere organisatie, zeggen wat je denkt, gemeenschappelijke interesses, mevrouw en hulp, meegegaan met verhuizen, klos, groeit met de jaren, deel van je leven, hulp kom op verjaardag cliënt, familieband, overal over praten, cliënt vertelt meer aan hulp dan aan familie, gesprek blijft tussen deze muren.
	4.2 Rol	Aanspreekpunt, gezelligheid, netjes werken, verstand van werk, hand en spandiensten, batterijen vervangen, schoon huis, werken en praten, afhankelijk, schakel, zelfstandig, initiatief, sociaalvoelend, koffiedrinken, belangstelling, verhaal kwijt kunnen, praten, vaste hulp weet wat ze moet doen, goede band, samendoen, luisterend oor, interesse tonen, open, maatschappelijk werker, bijpraten, persoonlijke betrokkenheid, signaleren, samen lunchen, gemoedelijk, soepel, eerder aanwezig, ondersteuner, ogen en oren zorg.

Bijlage 9: Analyse web





SASKIA

Quote

“Wat ik ga doen, overleg ik altijd samen met de cliënt. Daar heeft niemand anders iets over te zeggen. Als de cliënt de ramen schoongemaakt wil hebben, doe ik dat. Ze snappen wel dat ik andere dingen moet laten als ik maar 2 uur heb.”

Op dinsdagochtend belt Saskia om 9:00 uur aan bij het huis van mevrouw de Leeuw. Mevrouw de Leeuw woont alleen in een vrijstaand huis. De deur gaat snel open, want ze weet dat Saskia rond deze tijd aankomt. Ze komt hier al vijf jaar over de vloer en is altijd stipt op tijd. Nadat Saskia haar jas heeft opgehangen vertellen ze elkaar even kort hoe het gaat. Veel tijd om te praten is er niet, want Saskia heeft maar 2 uur de tijd en in dit grote huis is dat aanpotten. Dat is wel jammer, want het contact met de cliënten maakt het werk juist leuk. Saskia vraagt of mevrouw het goed vindt dat de keuken vandaag een grote schoonmaakbeurt krijgt. Mevrouw stemt in en geeft aan dat de kastjes onder de magnetron niet hoeven, deze heeft ze afgelopen week zelf al schoongemaakt. Daarbij vraagt mevrouw of Saskia met stofzuigen ook de logeerkamer mee wil nemen omdat deze erg smerig is. Eigenlijk mag dit niet, omdat het valt onder een niet-gebruikte ruimte. Saskia trekt zich hier niks van aan omdat ze vindt dat dit iets is wat zij en mevrouw samen overleggen. Mevrouw de Leeuw zegt tegen Saskia dat ze zelf maar even moet kijken of ze aan alle taken toekomt of dat ze iets moet laten. De keuken schoonmaken is namelijk een grote klus. Saskia loopt naar de bijkeuken om een emmer en schoonmaakmiddel te pakken. Mevrouw de Leeuw geeft aan dat ze boven te vinden is. Ze gaat alle kaarten in haar kast sorteren. Binnenkort gaat ze met een groepje vrouwen weer kaarten maken voor kerst en in haar kast liggen nog een aantal voorbeelden van afgelopen jaren. Na een klein uur komt mevrouw de Leeuw beneden. Ze zet het koffieapparaat aan en vraagt Saskia hoe ver ze is met de keuken. Als Saskia het laatste kastje heeft schoongemaakt, drinken ze samen een kopje koffie. Nog maar een uur te gaan. Stoffen gaat vandaag niet lukken, maar mevrouw de Leeuw geeft aan dat ze dat niet erg vindt. Saskia vraagt zich vaak af hoe haar collega's hun tijd indelen. Misschien hebben zij wel handige tips, maar helaas weet ze dat niet omdat ze geen contact met haar collega's heeft. Er moet nog stof gezogen en gedweild worden. Dweilen hoeft gelukkig alleen maar in de keuken en bijkeuken. Ondertussen brengt mevrouw de kranten even weg naar de schuur. Iets voor elfen is Saskia klaar. Nadat ze al haar spullen heeft opgeruimd pakt ze gauw haar jas, want ze moet door naar de volgende cliënt. Ze nemen afscheid en mevrouw de Leeuw doet de deur achter Saskia dicht.



COBY

Quote

“Cliënten vertellen mij meer dan aan hun familie. Soms hoor of zie ik signalen waar ik iets mee wil doen, maar ik weet niet wat ik moet doen.”

Coby maakt elke maandagochtend van 11:00 tot 13:00 het appartement van mevrouw Boersma schoon. Om kwart voor elf drukt Coby op de intercom van nummer 18. Onderweg naar verdieping 2 ziet Coby mevrouw Boersma al bij haar voordeur staan. Coby stapt naar binnen en ze wordt zoals altijd verwelkomd door de geur van koffie. Samen drinken ze in alle rust een kopje koffie met een plak cake. Vorige week zijn ze samen naar de Keukenhof geweest. Mevrouw Boersma zegt dat ze heeft genoten. Er hangt een gezellige en relaxte sfeer. Tijdens de vorige dienst hadden ze samen via internet schoenen besteld. Mevrouw Boersma laat ze vol trots zien. De kinderen wonen ver weg en Coby vindt dat zij dat net zo goed kan doen. Dit valt eigenlijk niet onder het takenpakket van Coby, maar zoiets maakt het werk juist leuk en afwisselend en de cliënt is blij. Daar doe je het uiteindelijk voor. Na een kwartier lekker gebabbeld te hebben, moet Coby aan de slag met de schoonmaaktaken. Vandaag worden alle deuren schoongemaakt. Terwijl Coby bezig is, begint mevrouw hier en daar wat te stoffen. Ze vindt het fijn om bezig te zijn als Coby dat ook is. Ondertussen wordt er nog gezellig gekletst. Mevrouw moet af en toe even zitten omdat ze last heeft van vermoeidheid. Mevrouw vertelde vorige week aan Coby dat ze de laatste tijd slecht slaapt en daardoor snel moe is. Coby is daarom afgelopen week in haar vrije tijd even langs geweest om te kijken hoe het ging. Ze zou graag willen weten wat ze moet doen met dit signaal, want ze maakt zich wel een beetje zorgen. Ze is ook benieuwd hoe andere collega's zoiets aanpakken. Helaas ziet ze haar collega's niet. Rond 12 uur snijdt mevrouw een plak kerststol af en roept: lunch lieverd! Tijdens de lunch wordt gepraat over de (klein)kinderen. Mevrouw Boersma vertelt vaak meer aan Coby dan aan haar familie. Ze weet dat wat ze vertelt, toch tussen deze muren blijft. Nog drie kwartier voor de overige schoonmaaktaken. Na mevrouw Boersma heeft Coby geen cliënten meer. Daarom blijft ze na 13:00 nog even hangen voor de gezelligheid. Over twee weken is het feest want mevrouw Boersma wordt 76 jaar. Coby en haar man komen ook.



MONIEK

Quote

“We hebben te maken met steeds zwaardere cliënten. Goede afstemming met de zorg is daarom belangrijk, want wij zijn de oren en ogen van de zorg, maar ik ben niet opgeleid als zorgverlener.”

Moniek en mevrouw Smidt kennen elkaar al twintig jaar. Mevrouw Smidt woont in een aanleunwoning. Moniek begon enkel als hulp bij mevrouw Smidt, maar door haar fysieke en geestelijke achteruitgang is Moniek nu naast hulp ook ondersteuner. Naast de twee uur huishoudelijke ondersteuning, heeft mevrouw Smidt een uur hulp en een uur persoonlijke ondersteuning bijgekocht. Beide taken worden door Moniek uitgevoerd en ze mag zelf weten hoe ze deze vier uur indeelt. Mevrouw Smidt is blind en daarom is een bekend en vertrouwd persoon zoals Moniek voor mevrouw belangrijk. Moniek vindt het belangrijk dat mevrouw Smidt in contact is met leeftijdsgenoten. Ze wil niet dat ze gaat vereenzamen. Daarom brengt ze haar elke donderdagochtend naar de koffie. In die tijd gaat Moniek aan de slag om het huis zo ver mogelijk schoon te maken. Als ze mevrouw weer ophaalt van de koffie, wil ze zoveel mogelijk tijd aan haar kunnen besteden. Mevrouw Smidt is een lief mens, maar heeft veel aandacht nodig. Moniek wil die aandacht met alle liefde geven, maar het kost wel veel tijd. En dat ziet Moniek steeds meer: cliënten met een zwaardere hulpbehoefte. Moniek weet vaak wel hoe ze daarmee om moet gaan, maar elke cliënt is weer anders. Zo geeft Moniek aan een cliënt te hebben met dementie die haar pest door alles wat zij heeft schoongemaakt expres weer vies te maken. Soms staat ze een kwartier voor de deur van deze cliënt te wachten omdat zij de deur niet open wil doen. Dat zijn wel lastige casussen waar ze graag met andere collega's over in gesprek zou willen. Mevrouw Smidt ontvangt elke dag zorg om onder andere medicijnen toegediend te krijgen en om steunkousen aan te doen. Moniek is blij met het goede contact dat ze heeft met de zorgmedewerkers. Zij zetten 's ochtends vroeg de wasmachine aan, zodat deze klaar is als Moniek begint met haar dienst. Een was draaien kost namelijk veel tijd. Als Moniek mevrouw Smidt na een uur heeft opgehaald, praten ze over hoe de koffie was. Hierbij geeft mevrouw aan al een paar dagen last te hebben van haar maag. Moniek weet dat ze de ogen en oren van de zorg is en zal dit straks doorgeven als de thuiszorg langskomt om de medicijnen toe te dienen. Ze moet nu verder met het huis schoonmaken. Ze haalt de was uit de droger en legt het op de keukentafel. Zo kan mevrouw Smidt de was opvouwen, want Moniek weet dat ze dit leuk vindt om te doen. Met de boodschappen die de dochter heeft ingekocht, maakt Moniek broodjes gezond. Mevrouw is dit gewend en structuur in haar leven is belangrijk volgens de familie. Laatst had de dochter allemaal briefjes opgehangen met taken die Moniek moest doen. Deze heeft Moniek allemaal weggegooid, want ze werkt niet met briefjes en helemaal geen 's.v.p. briefjes'.

Bijlage 11: Advies ideeën

Ideeën advies

Onderzoeksvraag: Wat hebben huishoudelijke hulpen nodig om samen met de oudere cliënten een schoon & leefbaar huis te realiseren?

Stakeholder	Advies idee
A) Cliënten	1. Flyer t.b.v. verwachtingenmanagement en versterken eigen regie Duidelijk maken wat taken van de hulp zijn, wat cliënt kan verwachten wat de hulp wel en niet doet en waar de hulp wel en niet voor is. En hoe cliënt wensen kenbaar kan maken t.a.v. schoon en leefbaar huis.
B) Organisatie	1. Scholing & trainingen, contact tussen collega's bevorderen EHBO-opfriscursus, professionele vs persoonlijke relatie, signalen doorspelen Omgang met ziektebeelden, contact met collega's bevorderen, casussen bespreken, leren van elkaar, stimuleren van cliënten 2. Aandacht voor invulling rol hulp - Signaleerfunctie: vast aanspreekpunt binnen organisatie voor hulpen - Rollen in vacatures benoemen + sollicitatiegesprekken a.d.v. casussen - Afstemming intern en met wijkteam welke professional wat precies doet - Matchen van cliënten en hulpen t.a.v. de rollen die vervuld moeten worden 3. Betere afstemming tussen kantoor en cliënt, en kantoor en hulp, en sociaal wijkteam en kantoor - Informatie doorspelen naar hulpen dat relevant is om rol goed te vervullen. - Proces faciliteren waarbij hulpen kunnen afstemmen met familie, zorg en andere hulpen. - Evaluatiemomenten met cliënten inplannen
C) Hulpen	1. Stimuleren van cliënten 2. Gesprek over schoon en leefbaar huis, wat belangrijk is, blijven doen. 3. Evaluatiemomenten inplannen 4. Signalen, knelpunten en behoeften aan leidinggevende kenbaar maken
D) Gemeente	1. Takenpakket hulp + financiering <i>Evalueren financiering, breder takenpakket van de hulp (meer dan alleen schoonmaken), klopt het financieel gezien? Belang van het werk dat hulpen doen op netvlies van betrokkenen behouden, en evt. acties aan verbinden.</i>
E) Participatieraad	1. Signaleren knelpunten (vanuit burgers gezien) <i>Gevraagd en ongevraagd onderzoek doen bij achterban om te kijken waar knelpunten zich voordoen vanuit perspectief van burgers.</i>
F) Deltion	1. Resultaten verwerken in curriculum <i>In lesprogramma de taken van de hulp (signaleren, stimuleren, ziektebeelden) opnemen. O.a. trainen in gespreks- en communicatievaardigheden, grenzen stellen, aandachtspunten voor signaleren, wat hun rol is.</i>
G) Lectoraat	1. Verdiepend onderzoek -De verschillende rollen die de hulp vervult -Omgang hulpen met zwaardere ziektebeelden -Hoe de hulp een rol kan spelen in het aanpakken/oplossen van sociale problemen, zoals eenzaamheid. 2. Resultaten onderzoek gebruiken bij opleidingen in domein G&W 3. Meer aandacht voor hulpen creëren door resultaten onderzoek te delen in krant of tijdschrift
H) Sociaal wijkteam	1. Cliënt bij gesprek duidelijk informeren over het takenpakket van de hulp (d.m.v. flyer). 2. Informatie over cliënt delen met organisaties

Vacature huishoudelijke medewerker

Wat verwachten wij?

Ouderen wonen steeds langer thuis, met een grote zorgvraag. Om de groeiende groep thuiswonende ouderen zo goed mogelijk te ondersteunen, zoeken wij iemand die hen hierbij kan helpen. De thuiszorg staat tegenwoordig in het teken van het verbeteren van de kwaliteit van het leven van ouderen. Krijgt jij energie van werken met ouderen en weet jij met jouw sociale vaardigheden het gesprek aan te gaan en de cliënt op zijn gemak te laten voelen tijdens jouw bezoeken? Dan is dit misschien wel de baan die jij zoekt!

Je bent werkzaam als huishoudelijke medewerker, in Zwolle. Als huishoudelijk medewerker maak je het huis schoon bij thuiswonende ouderen. Maar je werk gaat verder dan schoonmaken. Tijdens je werk observeer en signaleer je bijzonderheden die je tegenkomt en maak je deze bespreekbaar met de teamcoach. Tijdens bijeenkomsten wordt je hierin ondersteund door collega's en leidinggevenden en leren jullie van elkaars kennis en ervaringen om de oudere nog beter te kunnen helpen en ondersteunen!

Wie zoeken wij?

Wij zoeken iemand die het leuk vindt om met ouderen te werken. Daarnaast ben jij flexibel inzetbaar qua dagen en uren, stressbestendig en kun je zelfstandig werken. Omdat je signalen moet delen met anderen, ben je communicatief vaardig. Verder verwachten wij van jou een actieve inbreng tijdens de verplichte bijeenkomsten (1 keer in 3 maanden) en sta je open voor feedback en nieuwe uitdagingen.

Sollicitatiegesprek

Tijdens het sollicitatiegesprek bekijken wij jou aan de hand van verschillende praktijkvoorbeelden wat jij ziet gebeuren, wat zou jij doen in die situatie en wie zou jij inschakelen. Verder kijken wij wat jouw kwaliteiten zijn om je aan de juiste oudere cliënten te koppelen.

(Rosengaerde, 2018)