

Samen voor
Relatiegerichte Zorg
Infobrochure WZC Floordam

Samen voor Relatiegerichte Zorg

*"Ik vind het tof dat je zelf mee kan beslissen
welke activiteiten we doen"*

Jeanne, dagcentrum, 87 jaar

Voorwoord

Ouder worden betekent niet dat je je stem verliest, je eigenheid, je wens om een fijne dag te kunnen beleven en zelf te kunnen bepalen wat je vandaag wil doen. Ook niet wanneer je zorgafhankelijkheid toeneemt en je naar het woonzorgcentrum moet verhuizen. Integendeel. In Floordam willen we er net extra werk van maken om de dagelijkse activiteiten zoveel mogelijk te laten vertrekken vanuit de **bewoner**. Vanuit wat hij of zij vandaag wil doen, hoe hij of zij een goede dag kan beleven. We vinden het heel belangrijk dat mensen zichzelf kunnen zijn en blijven in een fijne omgeving.

In Floordam hebben we er bewust voor gekozen om kleinschalig te werken, met 14 personen per woning. Gebaseerd op het Zweedse Tubbe-model staat **relatiegerichte zorg** voor ons centraal. De medewerkers staan niet 'boven' de bewoners, maar op *gelijke voet*. We gaan ook niet alleen 'zorgen voor' de bewoners, maar wel *samen met* de bewoners een goede zorg realiseren. We vinden het heel belangrijk dat de bewoners hun stem kunnen laten horen, en invloed en **inspraak** kunnen hebben in het dagelijkse reilen en zeilen in het woonzorgcentrum.

Hierdoor proberen we een **warme en menselijke omgeving** te creëren voor de bewoners, familie en medewerkers. Het sociale is voor ons essentieel. We bouwen een relatie op. Wanneer we kuisen, dan kuisen we samen. Wanneer we koken, dan koken we samen. Wanneer we eten, dan eten we samen. En net daardoor, doe je veel meer dan kuisen, koken en eten alleen. **We praten, luisteren, lachen en werken samen**. Door de bewoners zoveel mogelijk te betrekken hierin, hopen we dat ze zichzelf kunnen zijn en blijven. We leren elkaar kennen als mens. In het dagelijkse gebeuren, in vlotte communicatie en in wederzijds vertrouwen.

In deze infobrochure willen we onze **visie** op relatiegerichte zorg heel *concreet* aan u voorstellen. Hoe krijgt relatiegerichte zorg precies handen en voeten in 'Het leven zoals het is' in Floordam? Hiervoor maken we gebruik van tekst, voorbeelden, foto's en getuigenissen.

De brochure is in de eerste plaats geschreven voor huidige en nieuwe bewoners, familie en medewerkers op Floordam. Ook toekomstige bewoners, familieleden en medewerkers hebben er baat bij. Daarnaast staat de brochure open voor alle geïnteresseerden in relatiegerichte zorg op Floordam: de vrijwilligers, stagiaires, mensen uit de nabije omgeving, buurt, scholen, collega's uit andere zorgorganisaties.

Graag nodigen we u uit om deze brochure aandachtig door te nemen. Neem er gerust de tijd voor. Ze geeft immers onze **grondhouding** ten aanzien van ouderenzorg weer. Ze is de basis van het dagelijkse leven in Floordam, van onze zorg en communicatie daarrond. Dit proberen we waar te maken, iedere dag opnieuw. Samen. Want een warme en menselijke zorg voor ouderen gaat ons allen aan.

“We willen dat zowel bewoners onderling als bewoners en medewerkers een goede relatie opbouwen. Dat begint ‘s ochtends al wanneer een medewerker de gordijnen opent of de bedden opmaakt. Die medewerker zal dan een praatje slaan met de bewoners. Het eerste wat we onze bewoners vragen als ze hier komen wonen is: ‘Wat maakt dat jij morgen een goede dag zal hebben?’ Met andere woorden: wat zijn hun interesses en drijfveren? Daar kunnen we dan op inspelen.”

Betty, Directeur bewonerszorg

compromis
positief
relatiegericht
betekenisvol
communicatie
samen
respect
gelijkwaardig
openheid
zinnvol
Verwachtingen
betrokkenheid
verantwoordelijk
creatief
waardigheid

Onze visie

Onze visie steunt op drie pijlers: **wonen, zorg en mens**.

In iedere **woning** is er een gemiddelde bezetting van **14 residenten**. Ieder beschikt over een **eigen kamer** opgedeeld in een leef- en slaapruijnte en een sanitair gedeelte. De bewoners gebruiken gezamenlijk de maaltijden in de grote living.

Iedereen krijgt een **individueel aangepast zorgenplan** waarin ook rekening gehouden wordt met zijn **wensen**. Dit zorgenplan is dagelijks voor **veranderingen** vatbaar. Tevens wordt het, op regelmatige basis, interdisciplinair besproken.

Onze residenten worden dagelijks **betrokken** bij huishoudelijke activiteiten: groenten snijden, afwassen, de was vouwen, Uiteraard gebeurt dit steeds op **vrijwillige basis** en onder **begeleiding**. Het passief toekijken van de bewoner ervaren wij reeds als "betrokken worden bij huishoudelijke activiteiten". Om het **thuisgevoel** zoveel en zolang mogelijk te behouden, wordt er in iedere woning dagelijks de warme maaltijd voorbereid.

In ieder team wordt er veel belang gehecht aan de verscheidene **hoogdagen**: verjaardagen, moederdag, vaderdag, feestdagen, ...De woningen worden door de teams thematisch versierd. Ook hier weer worden onze bewoners bij betrokken. Op die manier willen we de **buitenwereld** naar hen toebrengen. De activiteiten worden op de **seizoenen** afgestemd.

Wij vinden het belangrijk dat ook de **familie en vrienden** betrokken worden bij het dagelijks leven van de bewoners. **Samen** willen wij ernaar streven om het verblijf van onze bewoners zo **aangenaam** mogelijk te maken zodat ze zich **thuis** kunnen voelen.

Niet enkel de bewoners en hun familie moeten zich hier goed voelen. We vinden het even belangrijk dat onze **medewerkers** met plezier komen werken. Op regelmatige tijdstippen worden hen **bijscholingen** aangeboden. Met deze nieuwe kennis worden ze gestimuleerd om de toegediende zorgen in hun totaliteit kritisch te bekijken en waar nodig aan te passen. Ook hebben wij aan de hand van onze missie en visie gekozen voor welbepaalde **verwachtingen** naar hen toe. We bieden hen de nodige **ondersteuning** om hier continu mee bezig te zijn, zodat er een sfeer gecreëerd wordt waarin iedereen **trots** kan zijn op zijn werk in Floordam.

Samen willen we een sfeer creëren waarin **iedereen** (bewoners, familie, vrienden en medewerkers) echt **mens** kan zijn onder de mensen.

Jaarlijks staan we stil bij onze visie en hoe wij hiermee bezig zijn. Tijdens deze evaluatie wordt er naar onze sterke punten gekeken en gaan we met onze werkpunten aan de slag.

Wakkerhoudertje...

*"Goh, kind. Ze zijn de hele dag met je in de weer
maar geen mens kijkt naar je om..."*

A. van Heijst, Menslievende zorg, 2007

Relatiegerichte zorg

In Floordam staat **relatiegerichte zorg** voorop. De kernvraag is de volgende:

"Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we de **mens** op de **voorggrond** krijgen, dat routine niet bepalend is voor de werking, dat medewerkers er in slagen om **compromissen** te sluiten met de bewoners en hun familie, en dat we dus op gelijke voet in **relatie** staan met elkaar en niet in hiërarchie."

Met dit initiatief willen we binnen Floordam onze zorgvisie uitbreiden met een aantal **waarden** die de **betrokkenheid** van de **bewoner** en zijn familie vergroot, willen we gebruik maken van **kennis** en **wijsheid** van alle betrokkenen, **mensen** laten voelen dat ze tot een **sociale context** behoren, zodat respect voor de menselijke **waardigheid** het resultaat is, en de bewoner zoveel mogelijk zichzelf kan zijn.

We willen evolueren van vraaggerichte samenwerking naar een **relatiegerichte samenwerking**. **Ethisch denken** moet hierin zijn plaats krijgen. Stilstaan bij wat je doet en hierover nadenken. Het draait niet om functies en diensten die je aanbiedt, maar om relatiegerichte zorg in compromis en samenwerking met bewoner en familie.

- ✓ *Hoe kunnen we de bewoner centraal stellen? Wat betekent het om echt naar de bewoner om te kijken, als mens?*
- ✓ *Hoe kunnen we de bewoners stimuleren om zoveel mogelijk zelf te beslissen? Om zelf hun dag vorm te geven? Om zoveel mogelijk zelf het leven in handen te nemen?*
- ✓ *Hoe komen we samen met de bewoner en de familie tot een compromis dat bijdraagt tot een zinvol bestaan voor de bewoners van Floordam? Dat er zo weinig mogelijk gelatenheid is bij de bewoners?*
- ✓ *Hoe maken we elke dag tot een boeiende uitdaging voor de medewerkers?*
- ✓ *Hoe kunnen we er samen voor zorgen dat ook de families tevreden zijn?*
- ✓ *Altijd stellen we de vraag: "Wat maakt dat deze bewoner een goede dag heeft gehad?"*

Dit zijn voor ons de kernvragen van relatiegerichte zorg.
In wat volgt gaan we er nog wat dieper op in.

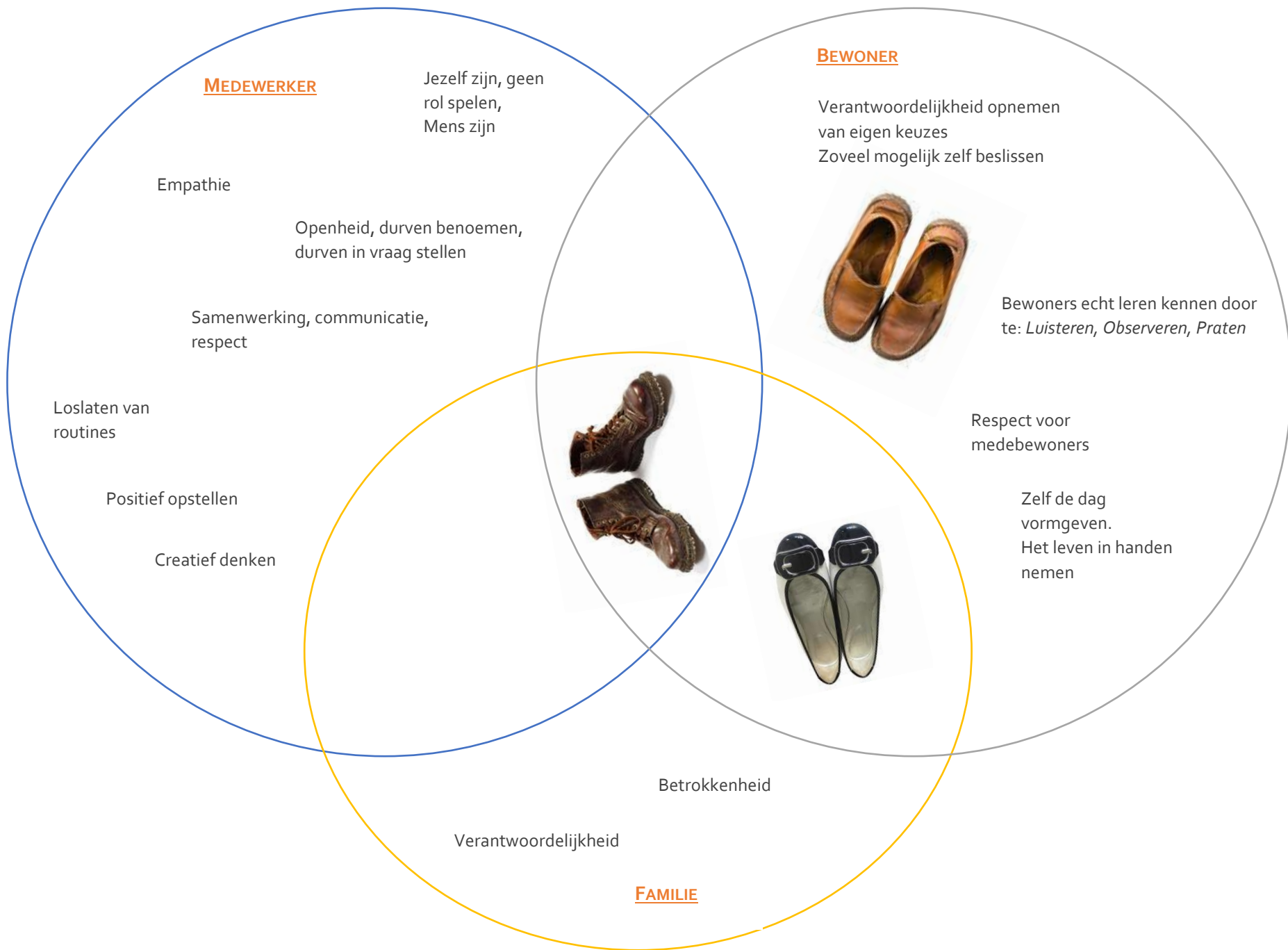
Cirkels van betrokkenheid

Relatiegerichte zorg betekent dat we **samen, elk vanuit zijn positie en verantwoordelijkheid**, gaan zoeken naar een zinvol bestaan voor de bewoners van Floordam.

Hierbij proberen we ons in de **positie** (of in de **schoenen**) van de **ander** te plaatsen en te kijken hoe hij of zij in deze zorg staat. We kijken m.a.w. altijd vanuit de **drie partijen**.

Drie cirkels van betrokkenheid schetsen deze relatiegerichte samenwerking: de cirkel van de bewoner, van de familie en van de medewerkers. Ze komen samen in de cirkel van de bewoner.





Dimensies van relatiegerichte zorg

Wanneer we ons, via de cirkels van betrokkenheid, in de positie van de ander willen verplaatsen, kan het helpen om de volgende vier vragen in het achterhoofd te houden: (1) Wat is relatiegerichte zorg precies? (2) Hoe realiseren we dat? (3) Waar leidt het toe? En (4) Wat hebben we daarvoor nodig? Deze vragen maken onze betrokkenheid op elkaar zeer concreet.

1. Wat is relatiegerichte zorg?

Relatiegerichte zorg betekent dat de bewoner **mens** kan zijn onder de mensen. Dat hij zichzelf kan zijn. Dat hij zijn leven zoals het voorheen was zo goed mogelijk kan voortzetten in het WZC. Dat er geen breuklijn is tussen vroeger en nu. Dat de bewoners zoveel mogelijk **zelf** kunnen beslissen en hun dagelijkse bestaan zelf zinvol kunnen invullen.

Het houdt in dat we samen zoeken naar wat **zinvol** is voor de bewoner in zijn dagelijkse leven. Dat zijn wensen en welzijn vooropstaat. Dat we samen zoeken naar een goede dagbesteding en dagbeleving.

De zorg krijgt vorm in **dialogoog**, in **relatie**, in **overleg**. We gaan samen op pad en bouwen een band op met elkaar. We hebben vertrouwen in elkaar.

We bekijken alles vanuit de drie cirkels van betrokkenheid en dus vanuit het standpunt van de **drie partijen** (bewoner, familie en medewerkers). Samen willen we komen tot een **compromis**. We hebben respect voor verschillende overtuigingen en meningen. We kijken naar wat er mogelijk is, binnen de grenzen van het haalbare.

Roel vertelt het verhaal van Roger...

"Roger woont nu 1 jaar bij ons. Hij is een rustige, vriendelijke man die veel van de natuur houdt. Geen wonder want hij is altijd tuinman geweest. Met het mooie lenteweer van de voorbije dagen, begint het ook bij hem te kriebelen om zich buiten bezig te houden met de planten. Hij vraagt om een snoeischaar. Wat voor ieder van ons een evidente vraag is, is het niet voor Roger. Hij heeft immers Parkinson, in toch al vergevorderd stadium. De kans dat hij zichzelf verwondt met de schaar is bestaande. Ook is er valrisico, tussen al die struiken. Bovendien zou ik zelf op korte tijd gesnoeid kunnen hebben, waar hij een hele namiddag over doet. Ook zou ik eventueel een vrijwilliger, of de familie kunnen vragen om het snoeiwerk te doen, terwijl Roger erbij zit, in een stoel, in het zonnetje... Zou dat niet veiliger en beter zijn? En de betrokkenheid van de familie verhogen? Zeker wel. Maar dat is niet wat Roger wil en vroeg. Hij wil zélf met de planten bezig zijn. Hij wil ze zélf snoeien. En dus regelde ik voor hem een snoeischaar. De hele namiddag was hij buiten bezig. Het was voor hem een hele goede dag."



2. Hoe realiseren we dit?

We **spreken** veel en vaak met elkaar. We **luisteren** aandachtig naar de ander (de bewoner, de familie, de collega's). We proberen ons in de **positie** van de **ander** te plaatsen. We stellen onze eigen waarden en principes niet automatisch voorop. We kijken naar **wat** de ander vraagt, wenst en nodig heeft. **Waarom** dit zo is. En wat we met de vraag kunnen **doen**.

We zijn **aandachtig aanwezig** bij de bewoner, op een **betrokken** en **deskundige** wijze. Als zorgprofessional zijn wij ook een geduldige en zorgzame **tochtgenoot**. Zo leren we de bewoners echt goed kennen. Door te luisteren, te observeren, te praten met elkaar **horen we ook wat er niet wordt gezegd**. Zelfs wanneer er geen vraag wordt gesteld door de bewoner weten en voelen we aan wat hij of zij nodig heeft.

Elke dag opnieuw gaan we in dialoog en stellen we ons de vraag: "Hoe kunnen we zorg op maat bieden voor deze bewoner?". Elke dag opnieuw gaan we kijken hoe we voor de bewoners een goede dag kunnen realiseren zodat we 's avonds kunnen zeggen: "**Wat maakt dat hij of zij een goede dag heeft gehad?**"

Hierbij durven we **routines** los te laten. Ook al hebben we een zeker mate aan routine nodig. Anderzijds mag routine ons niet verhinderen om **creatief** te denken en te handelen. We staan **stil** bij de dingen. **Vertragen**. En we kijken **positief**, naar wat er **mogelijk** is. We blijven niet in het negatieve steken. Of in wat er niet kan.

Niet alles is altijd mogelijk. We kijken ook naar de **grenzen** van het haalbare en maken dit **duidelijk** en **bespreekbaar**. In open dialoog en gesprek. We geven ook altijd duidelijk **uitleg** waarom iets niet mogelijk is.

Praktisch:

Langs welke kanalen geven we dit vorm?

- Bij **toekomstige** bewoners & medewerkers:
 - ✓ Het relatiegerichte zorgconcept van Floordam is helder en open gecommuniceerd naar de buitenwereld toe, via deze infobrochure en op de website.
 - ✓ Toekomstige bewoners, stagiaires en medewerkers, alsook de omgeving kunnen dit vrij doornemen.
- Bij **nieuwe** bewoners & medewerkers
 - ✓ Bij het intakegesprek wordt dit vastgenomen.
 - ✓ Bij de welkomstgesprekken, in het verwoorden van onze verwachtingen t.a.v. elkaar.
 - ✓ Bij sollicitaties en aanwervingen
- Bij **huidige** bewoners & medewerkers
 - ✓ Bij de bewonersbesprekingen nemen we dit expliciet mee.
 - ✓ Het relatiegerichte werken is iets dat we elke dag opnieuw proberen vorm te geven. Door met elkaar in relatie te treden en veel met elkaar te praten.
 - ✓ Het is onze grondhouding naar elkaar toe.

3. Waar leidt het toe?

Relatiegerichte zorg moet leiden tot bewoners die zich **gehoord** en **gezien** voelen, zich betekenisvol **gewaardeerd** voelen. De bewoners moeten **mens** kunnen zijn onder elkaar. Het leidt ook tot meer **tevredenheid** bij bewoners, familie en medewerkers.

We proberen ervoor te zorgen dat iedereen zich hier **thuis** kan voelen. We proberen de **overgang** van het leven voorheen (de 'echte' thuis) naar het WZC (nu) zo zacht mogelijk te laten verlopen door de bewoners zoveel mogelijk **zelf keuzes** te laten maken. Het leidt ertoe dat de **breuklijn** tussen vroeger en nu zo weinig mogelijk kloven en barsten heeft.

Het verhaal van Danny...

Marie-Jeanne en Danny wonen sinds 2 jaar in Floordam. 'Toen ik mijn echtgenote thuis niet meer kon verzorgen, zijn we naar hier gekomen' vertelt Danny. 'Er was gelukkig op korte termijn nog plaats voor een koppel. Want samen uit, samen thuis. Marie Jeanne heeft heel haar leven voor mij gezorgd, nu wil ik voor haar zorgen.' Het was een moeilijke aanpassing. Hun dagelijkse routine werd verbroken en ze moesten wennen aan een nieuwe structuur. De medewerkers merkten dat het echtpaar weinig at 's avonds. Bleek dat dit een kwestie van timing was. 'Ik had het vooral lastig met de etensuren', vertelt Danny. 'Avondeten om vijf uur waren we niet gewoon. En dus heb ik gevraagd of wij ons eten zelf mochten bereiden in de keuken. Dat werd toegelaten. Het beste bewijs dat men hier écht naar ons luistert.' Met goed luisteren naar elkaar, met goede afspraken en wederzijds respect is er binnen de grenzen van het haalbare heel wat mogelijk. Zo kookt het echtpaar niet alleen zelf maar ruimen ze nadien ook alles zelf op, anders zou het niet haalbaar zijn.

Het leidt ook tot meer **inspraak** voor onze bewoners, in hun dagelijkse bezigheden. Tot meer **mondigheid** en ondersteuning van de **stem** van de bewoner zelf. Tot meer **zelfvertrouwen** in het aangeven van wat ze zelf willen doen.

In een relatie van **openheid** en **eerlijkheid** naar elkaar toe, durven zeggen wat we graag zouden willen en wat we kunnen, dit **rechtstreeks** met elkaar bespreken en **samen** nagaan wat er mogelijk is, leidt het uiteindelijk ook tot een grotere **betrokkenheid** op elkaar.

Samen bouwen we een **band** op, waarbij we elkaars **gelijkwaardige** zijn. Onze **functie** wordt ons **bijberoep**. We blijven niet in onze rol van professional steken, maar kunnen als **mens** in relatie treden met de bewoners, als **compagnons de route**.



Anneke vertelt het verhaal van Martine...

Martine is een vriendelijke, goedlachse dame die al een tijdje in Floordam woont, in de woning voor personen met dementie. Haar Mini Mental Score geeft aan dat deze woning wellicht niet het meest geschikt is voor haar. Ze heeft niet het stadium van dementie dat haar medebewoners hebben. De medewerkers vragen zich af of het niet beter zou zijn voor Martine om naar een andere, meer actieve, woning te verhuizen en gaan hierover in gesprek met haar en haar familie. Het antwoord van Martine is duidelijk. Ze wil niet verhuizen. "Ik ben hier gelukkig." Blijkt dat het vooral de vrijheid is die ze krijgt om zelf actief mee te zorgen voor de medebewoners. Ze kan een betekenisvolle rol opnemen in het WZC. Dit maakt haar gelukkig en dankbaar. Het is voor haar een zinvolle manier van leven.

4. *Wat hebben we daarvoor nodig?*

Om relatiegerichte zorg te kunnen realiseren hebben we vooral **elkaar** nodig. We doen dit samen. Bewoners, medewerkers, familie.

Het is nodig dat deze **visie** op relatiegerichte zorg **duidelijk** is bij iedereen die verbonden is aan Floordam (bewoners, familie, medewerkers). We engageren er ons allemaal samen voor.

Het houdt ook in dat we **samen**, als team en in groep, **stilstaan** en **nadenken** over *wat* we doen en *hoe* we dit doen. Dat we onszelf **kritisch** in vraag durven stellen: "Zijn we goed bezig?" "Is dit relatiegerichte zorg?" En dat we **overeenkomen**, dat we op **één lijn** kunnen staan.

Het vraagt dat we routine loslaten. Dat we niet vanuit onze eigen waardekaders denken. Het vraagt dat we veel met elkaar **praten**, dialogeren, overleggen en uitzoeken. Bewoner, familie, medewerkers. Iedere dag opnieuw. Op een open en rustige manier.

Pannenkoeken met suiker

Onlangs serveerden we pannenkoeken als dessert. Een medewerker strooide op alle pannenkoeken routineus witte suiker en deelde ze uit. Totdat een collega vroeg of het niet beter was om mensen zelf te laten kiezen: witte suiker, bruine suiker, siroop, ... "Dat is waar," zei ze, "ik had er niet bij stilgestaan."

Het vraagt ook om **geduld**, in alle richtingen. Geduld naar de bewoner toe, naar de familieleden toe, naar de medewerkers toe, naar de leidinggevenden toe. In een continue lus van feedback naar elkaar. Samen proberen we elkaar zo goed mogelijk te leren kennen, zodat er **vertrouwen** ontstaat en de verwachtingen naar elkaar toe duidelijk kunnen worden uitgesproken.

Specifiek voor de medewerkers hebben we **vorming, opleiding** en regelmatige **casusbesprekingen** nodig. Een open houding en **groeigoesting**, om samen vragend, **zoekend** en nieuwsgierig in de zorg te kunnen staan. Om zo allemaal **samen** te komen tot de centrale benadering van Floordam, nl. die van relatiegerichte zorg.

Hierbij vinden we het **sociale aspect** van onze zorgverlening essentieel. In het WZC wonen, leven en werken we uren, dagen, maanden, ja zelfs jaren nauw samen. **Samen maken we de zorg.**

Denk positief. Denk 'Samen!'

Onlangs, in april gingen we in woning 77/79, samen met familieleden en bewoners aan de slag voor een stevige lenteschoonmaak van het terras. Emmers, dweilen, schuurborstels, en zeemlappen kwamen tevoorschijn. We snoeiden de struikjes, schuurden het terras af, laptten de ramen en kuisten het tuinmeubilair tot alles blonk! "Goh," zei een van de medewerkers, "nu ben ik toch wel wat beschaamd dat we familie moeten vragen om dit te komen doen..." "Maar nee gij!" Antwoordde een collega. "Ziet eens hoe tof dat is. Iedereen samen, medewerkers, bewoners en familie. Samen werken en lachen. Dat is toch fijn! De bewoners zullen er nog lang over spreken." Door positief te denken en samen te werken verhogen we onze betrokkenheid op elkaar, leren we elkaar beter kennen en genieten we samen van fijne momenten in het WZC. "Dat koffietje op het terras smaakt des te meer!"

“De weg is het doel”

Een kleine uitleiding...

Relatiegerichte zorg is een gezamenlijke zoektocht van mensen onder elkaar. Samen proberen we een goede relatie op te bouwen, in vertrouwen en openheid. Dit is een continu proces. Een weg die we samen bewandelen. Iedere dag op nieuw.

Het is een streven naar het goede, waarbij we niet de perfectie beogen. Perfectie is immers niet van deze wereld. En we hoeven hierbij ook geen heldendaden te verrichten om goed bezig te zijn. Gewoon, samen het goede proberen te doen. Rustig en aandachtig bij elkaar aanwezig zijn. En kijken naar wat we kunnen doen om samen een betekenisvolle dag te beleven. Vragen stellen. Stilstaan. De zaken bespreekbaar maken. Een relatie opbouwen. Vertrouwen creëren in elkaar. Elke dag opnieuw, is er weer een nieuwe mogelijkheid om dit te doen.

Evelyne vertelt het verhaal van Gerda...

Gerda lijdt aan dementie en is vaak onrustig. Ze wordt liefdevol omringd door het team en door haar zus die zeer betrokken is in de zorg. Onlangs gingen we met z'n allen een dagje naar zee. De zus was zeer bezorgd en zei: "Gerda gaat dat niet aankunnen. Het gaat veel te druk zijn voor haar. Dat gaat niet goedkomen met haar onrust." We hebben toen de bezorgdheid van de zus vooropgesteld en Gerda is in Floordam gebleven die dag. Achteraf gezien, bij de bewonersbespreking, bleek dat we dat beter niet hadden gedaan. Het team had Gerda heel graag meegenomen. Het was mogelijk geweest om haar rustig te houden. Ook aan zee. Het was voor het team misschien wel intensief geweest, maar toch had het gekund. Op de dag zelf heeft Gerda overigens geen goede dag beleefd. Ze was verdrietig dat ze achterbleef. Onrustig en zoekend: "Waar is iedereen?" Slotsom van onze bewonersbespreking? We zijn te snel meegegaan in de begrijpelijke bezorgdheid van haar zus. Het was niet wat Gerda zelf wilde. En ook niet wat het team wenste. We wilden haar echt meenemen. De volgende keer moeten we samen met de familie meer bespreekbaar maken wat wel kan. En niet te snel meegaan in wat er – uit ongerustheid – allemaal niet mogelijk is. Hierin kunnen we verbeteren. Door creatief te zoeken en te spreken met elkaar.