

Prospectus E-learningprogramma

U woont nu hier



E-learningprogramma U woont nu hier

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is geaccrediteerd door de Accreditatiecommissie van het Kwaliteitsregister V&V, Kwaliteitsregister Geestelijk verzorgers (SKGV) en Accreditatie Deskundigheidsbevorderende Activiteiten Paramedici (ADAP).



Kwaliteitsregister®
hulpverleners & verzorgenden



Bergsma & de Boer Bij- en nascholing

Een goed leven leiden, ondanks dat er allerlei akelige problemen spelen. Dat is mogelijk voor mensen die in een verpleeghuis wonen, dat is onze vaste overtuiging.

Hiervoor dienen hulpverleners de bewoners te kennen, als de persoon die hij of zij was. Een aardige dag beleven lukt alleen als de bewoner zijn eigen gewoonten en patronen kan blijven uitvoeren. Daar hechten we aan, daarin vinden we troost.

En als we iets kunnen gebruiken is het dat wel; een beetje troost en gehechtheid in het verpleeghuis. Vanzelfsprekend speelt de familie een belangrijke rol in dat wat hierboven geschreven is.

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is een blended programma dat helpenden, verzorgenden, behandelaren en ondersteunende diensten toerust in het werkelijk bieden van persoonsgerichte zorg. De unieke methode zorgt voor verbinding en duurzame leer-effecten. Ruim 35.000 zorgprofessionals kunnen dat ondertussen beamen, omdat ze bij Bergsma & de Boer Bij en nascholing een e-learningprogramma volgden die werkelijk raakt. Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is een voortreffelijk basisprogramma dat goed aansluit bij de het invoeren van kleinschalig wonen, persoonsgerichte zorg, omgaan met probleemgedrag en familieparticipatie; vier thema's die volop in de belangstelling staan binnen de zorg voor mensen met dementie.

In deze prospectus leest u alles wat u moet weten over het e-learningprogramma *U woont nu hier*.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm en op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

1 Inleiding



Een organisatie die voor elkaar zorgt, zorgt goed voor de bewoners en hun familie

Met zorgprofessionals die het verschil maken, komt u werkelijk toe aan het realiseren van de doelstellingen van uw organisatie. *U woont nu hier* helpt het kennisniveau over dementie verhogen, leert medewerkers beter om te gaan met probleemgedrag, versterkt multidisciplinaire samenwerking, attitudes te veranderen en helpt werkprocessen te verbeteren. Bovendien vertrekt het programma steeds vanuit de culturele waarden van uw organisatie en zorgt zo voor gezamenlijkheid in uitgangspunten. Bergsma en de Boer begeleidt deze veranderingsprocessen vanaf een overzicht, waardoor de implementatie wordt vergemakkelijkt en onvoldoende impact van het traject wordt voorkomen.

Medewerkers die het verschil maken

E-learning die raakt zorgt voor medewerkers die het verschil maken. Na het volgen van het e-learningprogramma *U woont nu hier* hebben zorgprofessionals een (betere) basis om bij te dragen aan een goed leven voor een cliënt. Ze hebben meer kennis, meer vaardigheden, ervaren minder onmacht en hebben een beter contact met de familie. Ook is hun houding veranderd, ze zien hun eigen rol en die van hun collega's scherper, ze kunnen meer verantwoordelijkheid aan en werken beter (multidisciplinair) samen.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* (2020 - 2030) helpt daadwerkelijk ontwikkelingen in uw organisatie te realiseren. Veel organisaties zijn bezig met de transitie van taakgerichte zorg naar belevingsgericht wonen of, nog een streek dieper, van belevingsgerichte zorg naar persoonsgerichte zorg. Familie, veiligheid en een permanent ontwikkelen en leren zijn voorwaarden om een dergelijke omslag te maken.

U woont nu hier kan naadloos aansluiten bij uw doelen. We volgen daarbij onder meer de pijlers onder het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

① Veiligheid

Hoe realiseren we - naast kleinschalig wonen - een situatie, waarin vooral ook veilig gewoond kan worden. Waarin mensen met dementie erop kunnen vertrouwen dat medewerkers zich laten leiden door de voorgeschiedenis, vertrouwde gewoonten en voor- en afkeuren van deze bewoners, en zij zich daarin gerespecteerd weten. Ook wanneer borrels, zware shag, een verkeerde politieke partij of ongewenst taalgebruik deel van die geschiedenis uitmaken. Dat soort veiligheid wil wel eens op gespannen voet staan met het type veiligheid waar zorgverleners zich zorgen om maken: hygiëne, medicatieverstrekking, brandveiligheid en de Body Mass Index.

② Persoonsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg is de afgelopen jaren de dagelijkse oplossing geworden voor de onrust en paniek bij mensen met dementie en is derhalve te typeren als *verpleegkundig gereedschap*. Persoonsgerichte zorg steekt echter een spa

1 Inleiding

dieper en dient niet zozeer als remedie tegen desoriëntatie en geheugenstoornissen, maar is bedoeld om een uniek leven af te ronden op een manier die recht doet aan iemands cultuur, levensovertuiging, relaties en een jarenlang abonnement op Voetbal International. De vraag is nu: wil het verpleeghuis een bijdrage leveren aan die persoonsgerichte zorg?

3 Wonen en welzijn

De afgelopen jaren is het e-learningprogramma *U woont nu hier* in menig organisatie succesvol ingezet om de transitie te realiseren van behandelen en verplegen naar wonen en welzijn. Dat was niet in het minst te danken aan de uiterst gedreven en praktisch sociaal geriatr Anneke van der Plaats. Met haar uitgangspunten rondom de Brein Omgevings Methodiek (BOM) heeft zij een bepalende rol heeft gespeeld bij de huidige inzichten als het gaat om een veilige woonomgeving voor mensen met dementie. *“Je kunt bejegenen wat je wilt, maar zonder de juiste omgeving is alles tot mislukken gedoemd”* is een van haar uitspraken, onderschreven door menig specialist. De unieke filmpjes die ze speciaal voor het e-learningprogramma *U woont nu hier* heeft opgenomen demonstreren haar betrokkenheid bij mensen die ernstig zijn getroffen door dementie.

**Anita van der Vight, projectleider dementiezorg
bij De Zorggroep**

“Het ‘geheim van de kok’ van het e-learningprogramma *U woont nu hier* is de combinatie van de 7 e-learningmodules, gekoppeld aan 7 themabijeenkomsten en de twee boeken. Daardoor is er voor ieder wat wils: de één leest graag, de ander leert vooral door filmpjes te kijken of heeft het er graag over met collega’s. De combinatie van dit alles maakt het leren en ontwikkelen compleet.”

5 Leren van elkaar

Dementiezorg is zowel mensenwerk als teamwerk. In een ver verleden bepaalde de dokter wat er moest gebeuren, deelde de hoofdzuster daarop de lakens uit en werden verzorgenden vooral beoordeeld op hun loyaliteit en de bereidheid (en vaardigheden) om alle opdrachten uit te voeren. Die tijd ligt gelukkig ver achter ons en zijn de hiërarchische verhoudingen danig aangepast: zorgteams werken multidisciplinair en ieders deskundigheid wordt onderling erkend en gewaardeerd. Maar leert men ook met elkaar en leert men ook van elkaar? In hoofdstuk 3 van deze prospectus leest u meer over hoe wij tegen leren aankijken.

6 Cliënt of cliëntsysteem

Toen in begin 2020 de Covid-19 crisis in het verpleeghuis toesloeg, werd pijnlijk duidelijk dat de destijds veel gebezigde uitspraak “De cliënt staat centraal” op losse schroeven kwam te staan. Die cliënt werd niet alleen geacht om de gezondheidsvoorschriften en hygiëne-protocollen op te volgen,

hem of haar werd ook verboden om bezoek te ontvangen, met alle akelige gevolgen vandien. In het e-learningprogramma *U woont nu hier* wordt het uitgangspunt gefixeerd dat verzorgenden en behandelers zich moeten realiseren dat - met de cliënt zelf- ook de familie wordt opgenomen. Hoewel ... komt de familie nou op bezoek in het verpleeghuis, of treden hun hulpverleners daar het familiesysteem binnen?

Branche erkend

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is een door het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden (Kwaliteitsregister V&V) en Accreditatie Deskundigheidsbevorderende Activiteiten Paramedici (ADAP) erkende opleiding. Daarnaast is het programma geaccrediteerd door de Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers (SKGV).

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing is aangesloten bij Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De algemene voorwaarden van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing en de NRTO algemene voorwaarden en gedragscodes vindt u op www.bergsmaendeboer.nl.



2

Hoe zien onze
e-learningprogramma's
eruit?



In onze e-learningprogramma's ziet de cursist de eigen weerbarstige zorgpraktijk weer-spiegeld. De modules ontroeren, inspireren, confronteren en lokken een gulle lach uit. Het gaat om blended programma's; een combinatie van online leren en fysieke bijeenkomsten. Deze combinatie zorgt voor het beklijven van kennis, meer vaardigheden, samenwerking die wordt verstrekt en er kan daadwerkelijk aan duurzame verandering gewerkt worden.

Praktijkverhalen

In de e-learning ziet de cursist praktijkverhalen van bewoners, familie, zorgprofessionals en behandelaren. Zij komen ruimschoots aan bod in ontroerende interviews en korte verhelderende portretten. In de reflectiebijeenkomsten is er voor cursisten volop ruimte om de koppeling met de praktijk te maken en eigen casuïstiek in te brengen. Gelukkig is het niet allemaal kommer en kwel op de werkvloer. In onze e-learning is daarom het nodige te lachen. Humor, relativering en enige zelfspot worden afgewisseld met harde kennis die op een laagdrempelige manier ge-bracht wordt. Daarmee verschaft het niet alleen kennis en inzicht, maar zorgen we ook voor de nodige inspirerende arbeidsvitaminen. Door vragen te stellen en zaken expliciet be-spreekbaar te maken is de leercurve hoog. We schrijven geen nieuwe werkwijzen voor, maar zorgen ervoor dat cursisten zelf tot inzichten komen en werkwijzen bedenken en beschrijven.

Interviews

Voor het ontwikkelen van het e-learningprogramma *U woont nu hier* zijn meer dan 70 personen op came-ra geïnterviewd. Bewoners spreken openhartig over hun vroegere leven en over hun wel en wee in het verpleeghuis. Familie vertelt over de zorgen om hun verwanten, de impact van dementie op hun leven en de uitput-

tingsslag die mantelzorgers in veel gevallen leveren.

Verzorgenden komen in elke module uitgebreid aan bod. Ze vertellen over wat je moet kunnen, kennen en willen om het uiterst ingewikkelde vak zo goed (en helaas soms zo kwaad) als mogelijk uit te voeren: euthanasie, dementie op jonge leeftijd, lieve en onsympathieke bewoners, de beroep-scode, mopperende collega's, de toegevoegde waarde van vrijwilligers en hoe je troost moet bieden, zijn daar slechts een paar voorbeelden van.

U woont nu hier is een programma waarin de cursist ten volle de eigen praktijk herkent.

Verzorgenden en behandelaars vertellen onder andere over de succes- en fiascofactoren in de multidisciplinaire samenwerking, waar bij terminale zorg op gelet moet worden, en hoe met elkaar een comfortabele woonomgeving voor mensen met dementie kan worden gerealiseerd. Twee zeer ervaren specialisten ouderengeneeskunde en psy-chologen laten hun licht schijnen op probleemge-drag, grenzen aan de zorg en (vergeefse) adviezen. Verpleegkundigen, verzorgenden, teamleiders, specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en talloze andere (ervarings)deskundigen vertellen over hun werk en de dilemma's die ze daarin tegen-komen: mag een leugentje om bestwil bijvoor-beeld. Ingewikkelder wordt het wanneer euthana-

sie een thema wordt, evenals een discussie over macht en onmacht, “even doorpakken” en wanneer de medicatie geweigerd wordt. De omgang met mensen met dementie wordt op deze wijze vanuit een breed en gelaagd perspectief belicht.

De kroonjuwelen van het e-learningprogramma zijn aangrijpende, ontroerende en inspirerende gesprekken. Daarmee is *U woont nu hier* uniek in zijn soort en onmisbaar voor elke organisatie, die mensen met dementie en hun familie wil ondersteunen bij de realisatie van een goed leven. Ook al is die aandoening nog zo ernstig.

Kennis ...

Van alle veranderingen (in organisaties zoals het verpleeghuis) zijn het aanleren van nieuwe vaardigheden en kennis de eenvoudigste: het afleren van vertrouwde werkwijzen en inzichten zijn het moeilijkst. Vanzelfsprekend zijn actuele kennis en vaardigheden onontbeerlijk in de dagelijkse omgang met mensen met dementie, want dementiezorg is een zeer complexe opdracht die in de meeste gevallen op het bord van verzorgenden (IG), gastvrouwen en een enkele verpleegkundige komt te liggen. In het e-learningprogramma *U woont nu hier* is dan ook uitgebreid aandacht voor genoemde kennis en vaardigheden: op vrolijke en inspirerende wijze nemen Gerke de Boer, Gerben Bergsma en dr. Anneke van der Plaats daarin het voortouw.

... en borging

Hopelijk ligt de opgedane kennis in het verlengde van de woon- en zorgvisie van de organisatie. Maar wanneer die zienswijze op termijn niet correspondeert met de *alledaagse werkwijze* van de desbetreffende zorgteams, komt er niets terecht van



werkelijke veranderingen. Borging van alle kennis en veranderingen vergt lange adem en volharding. Ook dat is onderdeel van een totaalproces, waarbij het programma *U woont nu hier* van waarde kan zijn. Zoals eerder genoemd begeleiden Bergsma en de Boer de scholingstrajecten, zodat duurzame verandering tot stand kan worden gebracht.

Eenvoudig

Onze e-learning is eenvoudig te volgen, het is qua techniek gemakkelijk in gebruik: daardoor is er sprake van een laagdrempelige manier van leren. We gebruiken veel beeldmateriaal, dat sluit goed aan bij de manier van leren die zorgprofessionals prettig vinden. De cursist bepaalt de plek, het moment en het tempo van leren. Zelfstandig en met collega's. Onze inspirerende e-learning nodigt uit om het geleerde meteen in de praktijk toe te passen. Dat werkt aanstekelijk voor cursisten.

Toets

De cursist sluit iedere module af met een toets. We geven directe feedback op de antwoorden in de toetsen. Nadat het hele programma is door-



lopen en alle toetsen met een voldoende zijn afgesloten, ontvangt de cursist een certificaat.

Niveau

De scholingstrajecten zijn zo vormgegeven en ingericht dat ze multidisciplinair kunnen worden gevolgd. De hoofdmoot van de cursisten zijn zorgprofessionals van niveau 2 t/m 6, maar het e-learningprogramma wint aanmerkelijk aan veranderkracht wanneer alle medewerkers

en behandelaars van een zorgteam meedoen. Daar horen de facilitair medewerkers (en wellicht de vaste vrijwilligers) ook bij. Het versterkt een gezamenlijke taal, versterkt samenwerkingsprocessen én het onderlinge commitment om zaken als (kleinschalig) wonen, persoonsgerichte zorg en familieparticipatie in én verder door te voeren.

Support

Een organisatie krijgt volop ondersteuning tijdens het e-learningprogramma. We starten met inventarisatie van de doelen en maken een planning op maat. Bij aanvang van het programma begeleiden we de startbijeenkomst. Daarnaast verzorgen we een tussen- en eindevaluatie waarin we de uitkomsten van de nul- en eindmeting van het programma bespreken. Via het programma heeft de organisatie inzicht in de managementrapportage per medewerker. Tussentijds kunnen sleutelfiguren uit de organisatie deelnemen aan landelijke online supportgroepen waarin de implementatievraagstukken aan de orde komen.

Voordelen van het e-learningprogramma *U woont nu hier* (1)

E-learning als bij- en nascholing van medewerkers zorgt voor spectaculair lagere kosten ten opzichte van klassikaal onderwijs. Er is geen inhuur van docenten en klaslokalen nodig en ook overige logistieke werkzaamheden hoeven niet te worden verricht. Eén van de belangrijkste didactische voordelen van e-learning is echter dat medewerkers leren op door hun uitgekozen momenten, waarin ze de rust en de concentratie hebben gevonden om zich te verdiepen in de lesstof. Elke docent, die ooit een keer klassikaal bij- en nascholing heeft verzorgd, weet dat in een groep van 18 cursisten er 3 zijn die de hele middag messcherp en geconcentreerd blijven, maar dat in diezelfde groep van 18 personen er ook 3 bij zijn die de hele middag met hun gedachten ergens anders zijn en de overige 12 "... zitten hier ergens tussenin".

Voordelen van e-learningprogramma *U woont nu hier* (2)

Hoewel in bovenstaande alinea een aantal nadelen van klassikaal leren wordt benoemd, kent deze vorm van bij- en nascholing natuurlijk ook een aantal krachtige voordelen:

- Cursisten kunnen direct met elkaar en in kleine groepjes de lesstof bespreken en becommentariëren.
- Het is gezellig om samen naar bij- en nascholing te gaan.
- De docent leert de cursisten kennen en omgekeerd.

E-learningprogramma's brengen omgekeerde risico's met zich mee. De cursist mist de discussie en uitwisseling van ervaringen en wordt "anoniem". Om dat te voorkomen is er gekozen voor een blended vorm van leren. Een didactisch gouden formule, zo leerden we in het afgelopen vijftien jaar van onze gebruikers. Maar daarover verderop in de prospectus meer.

E-learning & verantwoordelijkheden

Iets waar veel medewerkers aan moeten wennen, is dat verantwoordelijkheden aangaande bij- en nascholing veranderen. Omdat men veelal gewend is dat de werkgever bij- en nascholing organiseert, moeten ze nog wennen aan het idee dat in het e-learningprogramma *U woont nu hier* de werkgever het bij- en nascholingsprogramma voornamelijk faciliteert. De medewerkers gaan vooral zelf aan de slag! De andere kant is dat de medewerkers enthousiast worden van het programma en meestal wel begrijpen dat nieuwe tijden ook vragen om nieuwe vormen van leren en onderwijs.

Hilma Bakker, woonbegeleider bij de Reigershoeve

“Ik kan de bewoner het gevoel geven dat ik niet aan zijn of haar gevoelens voorbijloop. Ik heb dan soms wel eerst even tot tien geteld hoor. En het mooie is: juist dan laat de bewoner zich zien.”



3 Actief en langdurig leren

Ina Elt, manager Wonen bij De Zorggroep

“In de teams waar ook de arts en psycholoog hebben meegedaan aan het e-learningprogramma zie je dat iedereen veel dichterbij elkaar staat, wat een goede basis is om samen te werken.”



Een zorgprofessional is nooit uitgeleerd. Veranderingen in inzichten, methoden, samenwerking met verschillende partijen: de wereld staat niet stil. Wie zich niet ontwikkelt, zal moeite hebben de veranderende zorgvragen van de doelgroep het hoofd te bieden. Dat geldt voor individuele medewerkers, voor teams, maar ook voor zorgorganisaties. Iets leren is in onze visie niet een kwastje zetten bij een afgeronde opdracht. Het is een kwestie van kijken, luisteren, leren, ervaren, experimenteren, herhalen en doen. En het dan aan iemand anders leren. Met onze methode laten we multidisciplinaire zorgteams actief en langdurig leren, waardoor organisaties zich gezamenlijk ontwikkelen.*

✱

Wij hechten aan actief leren. En leren moet leuk zijn.

We zijn ervan overtuigd dat je het beste leert door te reflecteren op jezelf en intercollegiaal te toetsen. Langdurig leren heeft positieve impact op de verschillende lagen van de organisatie en helpt daarmee om duurzame veranderingen realiseren. Het accent ligt daarbij vooral op de relatie tussen de cliënt en de hulpverleners die een bondgenootschap zouden moeten vormen en niet zozeer op de problematiek van bewoners. Precies daaraan herkent u ons.

Dat bondgenootschap is voor ons de kern van het ambachtelijk vakmanschap. Het is de basis van onze e-learningprogramma's, die dit telkens weer op een prikkelende en uitgesproken wijze laten zien, met authentieke verhalen. Deze manier van leren blijft niet onopgemerkt. Het levert niet alleen resultaat voor de zorgprofessional op, ook de organisatie profiteert mee. Het heeft impact op 6 essentiële veranderniveaus - kennis, vaardigheden, samenwerking, attitude, werkprocessen en organisatiecultuur - waardoor er sprake is van een duurzame verandering.

4 Modules U woont nu hier



Het e-learningprogramma *U woont nu hier* bestaat uit 7 modules. Na een gezamenlijke startbijeenkomst gaan de cursisten via e-learning zelfstandig aan de slag. Elke module wordt afgesloten met een themabijeenkomst op de werkplek. De cursisten ontvangen ook de bijbehorende boeken *U woont nu hier* en *Het demente brein*, die onderdeel zijn van het programma. De modules volgen elkaar op met een interval van vier tot zes weken.

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* bestaat uit 7 modules:

Module 1	Dementie en het wankel evenwicht
Module 2	Normen en waarden
Module 3	Persoonsgerichte zorg
Module 4	Een goed leven (met akelige problemen)
Module 5	Multidisciplinair samenwerken
Module 6	Familie en anticiperend rouwen
Module 7	Wettelijke regelingen

Toelichting op de modules

Alle 7 modules zijn zowel wat vorm als inhoud betreft eenvoudig van opzet.

Elke module start met een toelichting op de inhoud van de module. Daarna staan de leerdoelen beschreven. In elke module zitten steeds drie type leerdoelen “verstoort”: kennis, attitude (bejegening) en vaardigheden.

Een medewerker besteedt gemiddeld zo’n 2 á 2,5 uur aan zelfstudie per module.

In de modules staan vragen die verwijzen naar de boeken *U woont nu hier* (Gerke de Boer) en *Het demente brein* (Anneke van der Plaats en Gerke de Boer). Daarnaast bevatten de modules hyperlinks naar diverse interessante websites en zijn zorgvuldig geselecteerde filmpjes en video’s te

bekijken. In de modules zijn verder interviews met bewoners, verzorgenden, behandelaren en familie opgenomen, zijn er klinische lessen te volgen over oorzaken en symptomen van het dementieel syndroom en is er aandacht voor dilemma’s in de alledaagse gang van zaken op de woongroepen.

Dr. Anneke van der Plaats

Dr. Anneke van der Plaats gaat in 17 klinische lessen uitgebreid in op het thema “Probleemgedrag” zoals bijvoorbeeld agressie, passiviteit, dwalen, roepen, gillen en apathie. In een serie unieke filmpjes legt ze op bijzondere wijze uit hoe bewoners op prikkels reageren en wordt verzorgenden een hart onder de riem gestoken.



Module 1: Dementie en het wankel evenwicht

De module start met een toegankelijke uitleg over de vormen, symptomatologie en het verloop van het dementieel syndroom. Nu is de vraag 'Wat is dementie' overigens aanmerkelijk makkelijker te beantwoorden dan de vervolgvraag 'Wat is de impact van dementie'. En wat wordt er bedoeld met de uitspraak dat dementie vooral een systeemziekte is?

Die impact wordt niet alleen gevoeld door de patiënt, bewoner of cliënt zo u wilt, maar grijpt tevens diep in op het dagelijks leven van echtgenoten, broers, zussen en kinderen. Ook verzorgenden hebben het soms moeilijk met de lijdensdruk van mensen met dementie, vooral wanneer de afhankelijkheid toeneemt, onbegrepen gedrag als *lastig* wordt ervaren en het voortdurend kreunen en roepen van mevrouw Bootsma (84)

de overige bewoners op de zenuwen werkt.

Twee ervaren specialisten ouderengeneeskunde leggen uit waar zorg en behandeling uit dient te bestaan bij deze akelige aandoening. Beiden zijn duidelijk: probeer er nog een plezierige dag van te maken, waarbij gezelligheid en een glimlach zwaarder wegen dan een gezond leven alleen. Frans Hoogeveen (psycholoog) legt uit wat de impact is dementie op bewoners en hun verwanten. Gerben Bergsma bespreekt de verschillende symptomen van het dementieel syndroom.

Verder komt mevrouw Van Opzeeland aan het woord, die openhartig vertelt over het verdriet over haar man, die aanvankelijk met het nodige enthousiasme de Griekse wijsgeren las, handig was met klussen en haar op vrolijke wijze plaagde. Hij lijkt zich nu echter niet meer te beseffen wat er om hem heen gebeurt: hoe moet zij zich met die misère nu overeind zien te houden?

Dr. Anneke van der Plaats legt uit hoe het komt dat mensen met dementie moeite krijgen met plannen, begrijpen en organiseren. Ook bespreekt ze een van de meest indringende zaken waar verzorgenden het moeilijk mee hebben: het dwalen en eindeloos roepen en gillen van mensen met dementie. Waarom doen ze dat toch en wat is daaraan te doen?

In de rubriek Goede Tijden Slechte Tijden vertellen verschillende bewoners over het reilen en zeilen in het verpleeghuis en op welke wijze zij zich staande proberen te houden in het dagelijks

leven. De heren Buma en Van der Hulst vertellen hoe ze merken dat hun dagelijks leven door dementie is veranderd en dat allerlei onbenullige zaken hun bestaan dreigt te verpesten. Mevrouw De Wilde en de heer Lammers tillen echter niet zo zwaar aan alle problematiek: zij weten hun opgeruimde humeur goed vast te houden. Vanzelfsprekend vertellen verzorgenden over de contacten met bewoners en de familie, hun dagelijks werk, de pijn en het plezier waarmee ze geconfronteerd worden. Twee collega's weten te melden dat het vooral zaak is om het geduld te bewaren en om de mooie momenten te koesteren. Maar wat te doen als dat geduld op is?

Uiteraard is er de nodige aandacht voor de werkzaamheden van vrijwilligers: welke plek nemen zij in ten opzichte van de verschillende professionals. Hoe gaan zij om met onderwerpen als macht, onmacht, privacy en afhankelijkheid? Om niet al te zeer te vervallen in ernst, problematiek en complexiteit is er in deze (en de volgende) module(s) aandacht voor onderwerpen uit de wereld van de kunst en de cultuur. Die wereld biedt namelijk troost en afleiding; een buitengewoon kostbaar goedje.

Leerdoelen

Na afronding van module 1 ("Dementie en het wankel evenwicht") kan de cursist:

- Vertellen welke verschijnselen zich manifesteren bij het dementieel syndroom.
- Vertellen welke vormen van dementie zijn te onderscheiden.
- Uitleggen wat de impact is van dementie op cliënten, verwanten en hulpverleners.
- Uitleggen wat het belang is van een stabiele leefomgeving voor mensen met dementie.
- Benoemen waar men informatie kan vinden over de ziekte van Alzheimer.
- Vertellen hoe het demente brein reageert op te veel of te weinig prikkels.
- Uitleggen op welke wijze dwalen, roepen en gillen bij mensen met dementie ontstaat.
- Benoemen welke factoren een rol spelen bij het onvermogen om te begrijpen, plannen en organiseren van zelfzorg (bij dementie).
- Vertellen wat wordt bedoeld met de begrippen gevoelshersenen en denkhersenen.





Module 2: Normen en waarden

In deze module is er ruimschoots aandacht voor het eeuwige thema in de zorg voor mensen, die afhankelijk zijn van hulp van anderen: normen en waarden. Met name die van hulpverleners, die het soms lastig hebben met de normen en waarden van bewoners wanneer deze hen niet aanstaan. Ook komt een van de ingewikkeldste vraagstukken van verzorgenden voor het voetlicht: waar ligt de grens tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele afstand?

Elk huwelijk kent haar eigen geheimen en ingegroeide patronen. Chris en Anneke hebben zich langzaam maar zeker bij hun ingewikkelde relatie neergelegd: ze leven slechts als broer en zuster samen. Wat doet zo'n verhouding, wanneer een van beide in het verpleeghuis komt wonen? Wat vinden zij dan nog aan *waardevols*

bij elkaar, wanneer men op bezoek komt? Is er dan nog sprake van een *normale* relatie?

Op enig moment ontstaat het probleem dat mensen met dementie moeilijk of niet meer voor zichzelf kunnen zorgen en moeten verzorgenden dat over nemen. Daardoor hangt in de psychogeriatric het onderwerp normen en waarden nauw samen met ethiek. Maar wat is dat dan, en wat heeft de beroepscode voor verzorgenden en verpleegkundigen daar mee te maken? In de verschillende interviews met verzorgenden en verpleegkundigen komen de te maken keuzes in het dagelijks werk aan de orde: geef je bewoners bijvoorbeeld al dan niet een paar borrels en doe je nu wel of niet de medicatie stiekem door de pap?

Verschillende familieleden proberen in de rubriek "All in the family" de normen en waarden van hun echtgenoten en ouders te schetsen. Aly en Janneke Tolman beschrijven met enige ontroering de inhoud van het damestasje van hun moeder: een bijbeltje, een beurs en een rol pepermunt. Anouk Winia maakt zich zorgen over de onzekerheid van haar vader: hij is al zo snel van zijn stuk gebracht ...

En dan is daar het hoofdgerecht op de menu-

Hilma Bakker, woonbegeleider bij de Reigershoeve

"Ik heb van A tot Z genoten van het e-learning-programma U woont nu hier. Het heeft mijn ogen geopend, met veel aandacht voor zelfreflectie."

kaart van *Normen en Waarden in het Verpleeghuis*: euthanasie bij mensen met dementie. In de indrukwekkende documentaire: "Als ik dement word, wil ik euthanasie" wordt het thema over actieve levensbeëindiging behandeld. Maar hoe denken verzorgenden eigenlijk over dit complexe vraagstuk: waar liggen hun twijfels ...?

Dr. Anneke van der Plaats gaat nader in op het demente brein. Hoe komt het toch dat een dement brein heel toegankelijk blijkt voor beleefdheid, en gebaat is bij activiteiten die te maken hebben met ordenen en sorteren? En wat is het gevolg van haar tegenhanger: verveling. Wat heeft tikken, claimen, onrust en

dwangmatig slapen daarmee te maken?

Gerben Bergsma buigt zich over het thema communicatie: wat is het verschil tussen verdedigend en aandacht gevend luisteren, en hoe zorg je ervoor dat - met respect voor andermans mening - ingewikkelde kwesties in teams kunnen worden besproken. Vanzelfsprekend komt daarmee ook het onderwerp feedback aan bod. Gerben Bergsma maakt daar overigens korte metten mee: geef geen feedback ... maar vraag er om.

Leerdoelen

Na afronding van module 2 ("Normen en Waarden") kan de cursist:

- Vertellen wat de normen en waarden van een bewoner zijn en daarnaar handelen.
- Een voorbeeld geven van een verschil tussen de eigen normen en waarden (van de verzorgende) en die van een bewoner.
- Vertellen wat persoonlijke en professionele normen en waarden te maken hebben met multidisciplinaire zorg.
- Vertellen op welke wijze de beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden.
- Uitleggen welke vier lagen in het demente brein te onderscheiden zijn.
- Vertellen wat (bij mensen met dementie) het belang is van activiteiten in het algemeen en "ordenen en sorteren" in het bijzonder.



4

Modules 3: Persoonsgerichte zorg



Module 3: Persoonsgerichte zorg

In de derde module staat persoonsgerichte zorg centraal. Aandacht daarom voor het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, waarin wordt voorgelegd op welke zorg bewoners in het verpleeghuis mogen rekenen, welke rol er is weggelegd voor de familie en op welke wijze men multidisciplinair kan leren van elkaar. Ook komen twee ingewikkelde kwesties aan bod: Mag een leugentje om bestwil? Het tweede thema is niet minder ingewikkeld: Soms moet je wel eens doorpakken ...

Die klassieke verpleeghuiszorg ligt grotendeels achter ons, maar kent een hardnekkige erfenis in de vorm van gezamenlijk ontbijt, grootschalige ontspanningsactiviteiten, vaste werktijden van behandelaars en het uitgangspunt dat activiteiten eerder gericht zijn op (de meeste bewoners van) de woongroep dan op het individu.

De dagelijkse praktijk is echter dát mevrouw Ten Hag (83) onderdeel van die woongroep uitmaakt: ook al heeft ze daar niet voor gekozen. Daar kleuren een aantal gezamenlijke activiteiten (koffiedrinken, kerst vieren en 's avonds erwtensoep) de dag. Toch zal verzorgenden in toenemende mate gevraagd worden aandacht te hebben voor haar unieke levensloop, inclusief de dagelijkse gewoonten waar ze zo aan gehecht was en is.

Ook aandacht in deze module voor het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, waarin wordt voorgelegd op welke zorg bewoners in het verpleeghuis mogen rekenen, welke rol er is weggelegd voor de familie en op welke wijze men multidisciplinair kan leren van elkaar.

In de rubriek "Werk in uitvoering" komen verschillende verzorgenden aan het woord over hun dagelijkse werkzaamheden en probeert Elise het antwoord te vinden op de vraag of ze zich bezighoudt met het voorkomen en behandelen van *gezondheidsproblemen*, of het voorkomen en behandelen van *welzijnsproblemen*.

Dr. Anneke van der Plaats gaat in op de werking van het geheugen, het geruststellen van bewoners en de impact van beschadigde hersenen op het dagelijks leven van mensen met dementie. Van belang is haar uitleg van automatische bewegingen en taalpatronen in het geheugen. Daarnaast legt ze uit dat mensen met dementie weliswaar geheugenproblemen kennen, maar dat die niet opgaan voor een bijzondere vorm: het emotionele geheugen. Dat laatste blijft nog lang intact, met

alle (vrolijke en treurige) gevolgen van dien.

In de rubriek Goede Tijden Slechte Tijden vertelt mevrouw Mandemakers hoe ze zich blijmoedig over haar vergeetachtigheid heen probeert te zetten en beweert de heer Lammers dat die hele dementie hem niks kan schelen. Het leven van Lucas en de heer Heijkoop is echter een stroperige worsteling geworden, waarin alledaagse zaken als eten en drinken, communicatie, zingeving, mobiliteit en veiligheid ernstig onder druk komen te staan. Ras-Amsterdammer Lou weet nog steeds niet of

het verpleeghuis wel de juiste plek voor hem is: die andere bewoners zijn immers veel slechter.

Ook komen twee eeuwige thema's in de zorg voor mensen met dementie aan bod. Als eerste die immer voortdurende werkdruk: valt daar nog met een glimlach naar te kijken?

En dan nog die tweede kwestie, die van *een leugentje om bestwil*: mag dat eigenlijk wel, of valt daar op geheel andere wijze een professionele en respectvolle draai aan te geven?

Leerdoelen

Na afronding van module 3 ("Persoonsgerichte zorg") kan de cursist:

- Vertellen wat wordt verstaan onder de term persoonsgerichte zorg.
- Vertellen wat het belang is van zelfzorggewoonten bij mensen met dementie.
- Vertellen op welke wijze de eigen afdeling of zorginstelling voldoet aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- Het onderscheid benoemen tussen zorg, welzijn en geluk.
- Uitleggen op welke wijze herinneringen en herkenning zijn opgenomen in het geheugen bij mensen met dementie.
- Toelichten wat de functie en werking is van het emotioneel geheugen.
- Vertellen wat wordt bedoeld met de begrippen "Automatische bewegingspatronen" en "Automatische taalpatronen" in het geheugen.



4

Module 4: Een goed leven (met akelige problemen)



Module 4:

Een goed leven (met akelige problemen)

Zeker: mensen met dementie hebben vaak hulp nodig bij ADL, medicatie, desoriëntatie en een zeker dag-nacht ritme. Maar een goed leven behelst meer dan alleen hulp bij gezondheidsproblemen. Samen naar het WK voetbal kijken, stampot boerenkool opscheppen of reclamefolders doorbladeren zorgt al voor wat meer kleur op de wangen. Daarom is in deze module de blik op “wonen” gericht, want daar moet je het bij een goed leven namelijk over hebben.

Over dat goede leven gesproken: op een vroege junidag in 1978 bracht Jan zijn nieuwe liefde Sieb naar Schiphol en bij terugkomst wachtte hij hem weer op. Daarna zijn ze altijd bij elkaar gebleven en proberen ze - nu Jan in het verpleeghuis moet wonen – er het beste van te maken. Ondanks alle

malheur en beschadigingen blijven beide mannen een onverwoestbaar optimisme uitstralen en bestempelen hun huidige situatie nog steeds als een goed leven: ze hebben elkaar immers nog.

Twee bevlogen specialisten ouderengeneeskunde vertellen wat het belang is van het voorkomen van verveling en dat is hetzelfde als wat dr. Anneke van der Plaats in deze module uitlegt. Die laatste gaat verder in op thema's als haast (een doodzonde bij dementie), ADL en HDL en automatische bewegingspatronen. Frans Hoogeveen (psycholoog) vertelt wat hij *een goede zuster* vindt.

Nu is een goed leven in een verpleeghuis meestal niet voor de hand liggend: de heer Vonk geeft te kennen zo snel mogelijk weer naar huis te willen, maar ziet tegelijkertijd in dat dat een moeizame kwestie gaat worden. Mevrouw Mandemakers en de heer Lammers blijven onverwoestbaar optimistisch en zien de lol van het leven nog wel in. Maar de heer Van der Hulst maakt zich grote zorgen, wanneer Alzheimer nog verder oprukt ligt overplaatsing naar een ander verpleeghuis in het verschiet: dat zal toch niet?

In de rubriek “Werk in uitvoering” komen verzorgenden aan bod met hun opvattingen over een goed leven en zij vertonen een even wijze als praktische inslag. Zo komen breipennen, een knot wol, verse bloemen en een puzzeltje voorbij, maar Marenne Wevers vraagt zich af of bewoners zich ooit thuis zullen voelen in zo'n verpleeghuis: dat zal nooit zoals thuis zijn ...? En dan zijn daar de vrijwilligers: onmisbaar in

elk verpleeghuis. Zij zorgen voor de troost, de afleiding en vele andere zaken die te maken hebben met een goed leven: muziek, kunst, cultuur, sport of (iets minder hoogdravend) krant lezen en samen afwassen. Hoe kunnen zij hun bijdrage afstemmen met verzorgenden, familie en bewoners? Op welke ondersteuning kunnen zij rekenen?

Ook familie komt in deze module weer aan het woord. Zo kunnen Aly en Janneke Tolman moeilijk inschatten

of de verzorgenden hun hulp en bezoek aan hun moeder wel of niet waarderen. En Anouk Winia moet elke keer weer tegen haar tranen vechten, wanneer ze afscheid moet nemen van haar vader die haar elke keer smeekt om hem weer mee te nemen naar huis ... Het interview begint spannend te worden bij een veel gehoorde uitspraak die

door familie wordt gehanteerd: alles hangt af van wie er werkt.

Ingrid Smeets, gespecialiseerd verzorgende PG bij De Zorggroep

“Ik ben door de e-learning U woont nu hier vooral anders gaan kijken naar de bewoner: niet zozeer als iemand met dementie, maar vooral naar de mens zelf, met zijn eigen behoeftes.”

Leerdoelen

Na afronding van module 4 (“Wat is wonen”) kan de cursist:

- Vertellen wat men verstaat onder kleinschalig wonen.
- Uitleggen wat de relatie is tussen gewoontes en ‘wonen’.
- Uitleggen hoe verveling bij mensen met dementie kan worden voorkomen.
- Vertellen welke activiteiten van vrijwilligers te maken hebben met de begrippen cultuur en spiritualiteit.
- Uitleggen wat het belang is van imitatie bij zaken als ADL en HDL bij mensen met dementie.
- Vertellen welke lagen van het demente brein beschadigd zijn bij mensen met dementie.
- Uitleggen wat wordt bedoeld met “Het Teletubbie-principe” in de ADL zorg voor mensen met dementie.
- Vertellen op welke wijze familie een bijdrage kan leveren aan een goed leven met dementie.



Module 5: Multidisciplinair samenwerken

Ook in verpleeghuizen (en overige zorginstellingen) veranderen traditionele samenwerkingspatronen in een gestaag tempo. Dat geldt ook voor de daarbij behorende werkwijzen, gezagsverhoudingen en medezeggenschap.

Deze module is daarmee gewijd aan multidisciplinaire samenwerking. Die multidisciplinaire inzet is een absolute voorwaarde om mensen met dementie aan een breed zorgaanbod te helpen, maar kent haar valkuil: de behoefte om te behandelen en te verplegen is soms sterker dan de behoefte om behandeld of verpleegd te worden. In dat spanningsveld moeten hulpverleners leren dansen, waarbij verzorgende, bewoner en familie gedrieën de rol van dirigent op zich moeten nemen. Het orkest weet vervolgens maat te houden en soms moeten violisten en de blazerssectie zich

stilhouden: hoe mooi men ook viool kan spelen of blazen. Zolang de bewoner maar kan dansen ...

In de rubriek "Werk in uitvoering" wordt daarom ook aandacht besteed aan een vitaal aandachtspunt: intercollegiale toetsing en teamoverleg. Zoiets is niet iets *extra's*, maar hoort bij het ambachtelijk handelen van hulpverleners en dient standaardrepertoire bij de dagelijkse routines te zijn.

Terug naar de bewoners: mevrouw Honing bijvoorbeeld, die is nog prima in staat om (in ieder geval voor de buitenwereld) te walsen, op voorwaarde dat haar dochter Margriet bereid is om mee te deinen. Deze zorgde jarenlang voor haar moeder voordat die naar het verpleeghuis verhuisde. Zij maakt nog eens duidelijk dat dementie een bedrieglijke ziekte is: de buitenwereld denkt dat er niks aan de hand is, maar ondertussen stapelen de problemen zich hoog op. Niet in het minst te danken aan paniekerige telefoontjes en een veranderend karakter: hoe kan zo'n lieve moeder veranderen in een bitse medebewoonster die elke stoel in de woonkamer als de hare beschouwd?

Verder in deze module wederom een bijdrage van dr. Anneke van der Plaats, waarin ze ingaat op zaken als ADL, een herkenbare omgeving en automatische stoptechnieken.

In diverse onderdelen en filmpjes wordt teruggeblikt op een verpleeghuis verleden, waarin de behandeling van problemen, handicaps en ziekten in de schijnwerpers stonden. Niet om alsmaar terug te willen wijzen naar die periode, maar omdat die

denk- en werkwijze soms nog steeds hardnekkig in de weg staat om van *persoonsgerichte zorg en een woonmodel voor mensen met dementie* een succes te maken. Twee specialisten ouderengeneeskunde blikken terug op die tijd, maar wensen vooral vooruit te kijken: hoe ziet het verpleeghuis van de toekomst eruit?

In het laatste deel van het drieluik over verpleeghuis Hogewey wordt nader ingegaan op de onderwerpen Cultuur en Spiritualiteit: onmisbare thema's

voor een goed leven. Elk multidisciplinair zorgteam dat zorg draagt voor mensen met dementie, zou daar een hoofdthema van moeten maken.

Over cultuur en spiritualiteit gesproken: we denken dat van deze module het filmpje van een Italiaanse voormalige ballerina de meeste indruk maakt!

Leerdoelen

Na afronding van module 5 ("Het medisch model") kan de cursist:

- Vertellen wat een aantal kenmerkende gevolgen zijn van het traditionele medisch model, in de omgang met mensen met dementie.
- Vertellen wat de invloed van een woonmodel is op de dagelijkse werkzaamheden van verzorgenden en woonbegeleiders.
- Vertellen (uit de eigen werksituatie) welke bewoners "problemen hebben ... en welke problemen geven".
- Een mening vormen over de rol van de disciplines in de woning/setting waarin men werkt.
- Vertellen wat het verschil is tussen het medisch model, medische zorg en een woonmodel.
- Vertellen op welke wijze het (gebrek aan) voorstellingsvermogen een rol speelt bij mensen met dementie.
- Benoemen wat wordt bedoeld met automatische stoptechnieken.
- Uitleggen wat het belang is van een herkenbare omgeving.
- Vertellen wat de functie van de amandelkern is in het menselijk brein.



4

Module 6: Familie en anticiperend rouwen



Module 6: Familie en anticiperend rouwen

Iedere verzorgende is op de hoogte van een van de lastigste klassiekers in het verpleeghuis: Soms heb je meer werk van de familie dan van de bewoner. Wat te doen, wanneer de familie bijvoorbeeld té betrokken is, of zich daarentegen nooit laat zien bij pa of ma. Wat is dan het belang van informeren, of het tijdig begrenzen van familie die zich te veel laat gaan in boosheid en beschuldigingen?

Zo is daar de familie De Jong: zij houden elkaar gelukkig stevig vast. Dat mag ook wel, want dementie speelt al een jaar of tien de hoofdrol: niet in het minst aan de rand van het voetbalveld en achter gesloten deuren. Roelof is de oudste zoon en hield zijn hart vast bij alle scheldpartijen, onhandigheid en woede-uitbarstingen van zijn vader. Die woont nu in het verpleeghuis, maar wordt thuis in menig

opzicht nog steeds gemist. Ondertussen maken de dochters van mevrouw Tolman zich zorgen over de kritiek die ze op het zorgteam hebben geuit: dat zal toch niet verhaald worden op hun moeder?

Verder is in deze module dankzij dr. Anneke van der Plaats aandacht voor haastige verzorgenden, de indeling van woonkamers en het belang van een lekkere stoel om op te zitten: zo iets voorkomt nogal wat ongemak en loopdwang. Ook is er aandacht voor mensen met dementie die op een rolstoel zijn aangewezen en de (zelfzorg) risico's die daaraan vastzitten: zelfs het verpleeghuis kent zijn pechvogels.

“Belofte maakt schuld” is een spreekwoord dat volgens Frans Hoogeveen (psycholoog) in de dementiezorg enige aandacht behoeft. Die beloftes liggen vaak ten grondslag aan klachten en beschuldigingen van familieleden, hoewel de werkelijke aanleiding daartoe vaak ontbreekt. Vooral de jongere en iets minder zelfverzekerde verzorgenden zullen de neiging hebben om de desbetreffende familie in eerste instantie te ontwijken, maar op de langere termijn biedt dat natuurlijk geen soelaas.

En dan is daar Jose: onze vrijwilligster van dienst. Ze houdt zich kranig staande in een erfelijk zeer belaste familie, waar dementie volop voorkomt en buigt zich over de vraag wat familie nodig heeft wanneer die met Alzheimer wordt geconfronteerd. Het ergste vindt ze nog wel dat men bij elk bezoek eigenlijk opnieuw weer afscheid moet nemen: per keer levert de ander steeds meer in aan vaardigheden en mogelijkheden.

Het eerste gedeelte van de documentaire "Berber" toont de innige relatie tussen een Friese boerin en haar dochter Hinke: dwars door alle dagelijkse problemen blijft Hinke voor haar demente moeder zorgen. De rest van de familie kan daar echter weinig begrip voor opbrengen en vinden dat het zo langzamerhand de spuigaten uitloopt op de boerderij: "Het is daar allemaal stront". Ondertussen probeert de thuiszorg er nog het beste van te maken. Naast alle vakinhoudelijke ernst komt Harrie Jekkers gelukkig nog voorbij met een vrolijk liedje over zijn oma: hij houdt van haar.

**Ingrid Smeets, gespecialiseerd verzorgende PG
bij De Zorggroep**

“Zag ik voorheen bepaald gedrag van familie als moeilijk en lastig, nu herken ik waar het vandaan komt en kan ik me beter in hun verplaatsen. De module ‘Anticiperend rouwen’ heeft me hierover veel inzichten gegeven.”

Leerdoelen

Na afronding van module 6 (“Anticiperend rouwen”) kan de cursist:

- Vertellen wat het begrip ‘mantelzorg’ inhoudt.
- Uitleggen wat wordt bedoeld met de term “Anticiperend rouwen”.
- Vertellen welke rol familie heeft ten aanzien van de voorgeschiedenis en de dagelijkse omgang met de bewoner.
- Vertellen op welke wijze de familie kan worden betrokken bij het welzijn en de zorg van de dementerende.
- Vertellen wat het belang is van familieparticipatie.
- Vertellen op welke wijze de inrichting - en de bouw van de omgeving van mensen met dementie - een rol speelt bij hun welzijn.
- Uitleggen op welke wijze “een loopbeleid” het onnodig gebruik van rolstoelen kan voorkomen.
- Vertellen wat wordt bedoeld met statische en dynamische prikkels.





Module 7: Wettelijke regelingen

In Nederland zijn de rechten van bewoners die zijn opgenomen in een psychogeriatrisch verpleeghuis (afdeling) nauwkeurig beschreven. Ten onrechte wordt vaak aangenomen dat wettelijke regelingen taaie en saaie kost is. Het is van belang dat verzorgenden in grote lijnen weet hebben van de belangrijkste begrippen uit de wettelijke regelingen. Daarom is er in deze module ruimschoots aandacht voor de Wet zorg en dwang en komen vertegenwoordiging, wilsonbekwaamheid, middelen en maatregelen en (on) vrijwillige opname aan bod. Het zijn onderwerpen die zich immers afspelen in de driehoek bewoners, familie en hulpverlener.

In de voorgaande modules zijn veel vragen voorbijgekomen over zaken als macht en onmacht, afhankelijkheid en onafhankelijkheid, sympathieën, antipathieën, bemoeizucht, normen en waarden,

betutteling en de vraag of hulpverleners in een aantal gevallen kan worden gezien als macht uitoefenen. Die vragen zijn niet voor niets gesteld: de zorg voor mensen met dementie zit vol met ingewikkelde keuzes. De cursisten mogen zelf een paar voorbeelden bedenken waar de begrippen *Incontinent van ontlasting, valgevaar, agressie of dwalen* in voorkomen. Zoiets zorgt dan voor een spanningsveld tussen de juiste zorg en de weerzin van de bewoner daartegen.

Twee ervaren specialisten ouderengeneeskunde en een door de wol geverfde psycholoog, vertellen op welke wijze risico's en merkwaardige keuzes van bewoners afgewogen moeten worden tegen kwesties als gevaar, wilsonbekwaamheid en veiligheid.

Dr. Anneke van der Plaats gaat nader in op een aantal vraagstukken die de dementiezorg raakt: wat moeten we verstaan onder dynamische prikkels en op welke wijze vrijken of verpesten deze het alledaagse leven van mensen met dementie? Waarom houden zij toch zo *van trage zusters* en hoe moet het onderscheid gemaakt worden tussen apathie, verveling en een meditatieve toestand?

Vanzelfsprekend zijn ook verschillende bewoners gevraagd naar hun ervaring en beleving: hebben ze - eenmaal opgenomen in het verpleeghuis - het idee dat ze opgesloten zitten, of kunnen ze gewoon hun eigen gang gaan? Meneer Vonk (85) heeft daar een uitgesproken opvatting over: "Ik moet hier zo snel mogelijk weg..."

Een van de thema's die verzorgenden en ver-

pleegkundigen is voorgelegd, gaat over het onderwerp onvrijwillige zorg. Een ingewikkelde kwestie betreft een veel gebezigde uitspraak: soms moet je wel eens *doorpakken*. Vragen daarover zijn gemakkelijk gesteld, maar de antwoorden daaromtrent verdienen enige nuance.

En dan is daar het laatste gedeelte van de documentaire "Berber", waar een trotse - maar zeer dementerende - boerin, samen met haar dochter Hinke, probeert om het hoofd boven water te houden. Ze hoeven niet op steun

van de rest van de familie te rekenen: die vindt dat Berber in het verpleeghuis thuishoort. De Nederlandse groep De Dijk tenslotte, brengt een ode aan verzorgenden en verpleegkundigen.

Ingrid Smeets, gespecialiseerd verzorgende PG bij De Zorggroep

“Zag ik voorheen bepaald gedrag van familie als moeilijk en lastig, nu herken ik waar het vandaan komt en kan ik me beter in hun verplaatsen. De module ‘Anticiperend rouwen’ heeft me hierover veel inzichten gegeven.”

Leerdoelen

Na afronding van module 7 ("Wettelijke Regelingen") kan de cursist:

- In grote lijnen vertellen wat de inhoud is van de Wet zorg en dwang en welke zaken daarin voor verzorgenden van belang zijn.
- Uitleggen wat in het kader van de Wet zorg en dwang voor de familie belangrijk is om te weten.
- Vertellen wat het verschil is tussen vrijwillige en onvrijwillige opname.
- Vertellen wat de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) te maken heeft met vrijwillige opname.
- Uitleggen wat zijn/haar mening is over een van de middelen en maatregelen: fixatie.
- Vertellen wat het verschil is tussen mentorschap, onder curatele stelling en onder bewindstelling.
- Uitleggen wat het belang is van "traag werkende verzorgenden".
- Vertellen wat wordt bedoeld met het begrip "Apathie bij mensen met dementie".



Organisatie en voorwaarden

Dieneke Smit, bestuurder bij de Reigershoeve

“We zijn ervan overtuigd dat het belangrijk is om in beweging te blijven, dus niet te denken dat we er al zijn. Ze blijven ons ons prikkelen en helpen ons eraan herinneren dat we niet moeten vastroesten.”



E-learning (de naam zegt het al) is voornamelijk een digitaal gebeuren, maar bij het e-learning-programma U woont nu hier is dat slechts in beperkte mate het geval. De term Blended Learning is beter van toepassing, omdat het digitale leren gepaard gaat met contactonderwijs op de werkplek. Dat laatste organiseert de instelling of woonvorm zelf, ondersteund door de sleutelfiguren uit de organisatie (zie verder).

Eenmaal per vijf tot zes weken (of indien gewenst met een andere interval) ontvangen de deelnemer aan het e-learningprogramma U woont nu hier één van de 7 modules op hun e-mailadres thuis. Elke module wordt afgesloten met een toets.

Digitaal logboek

Een manier om cursisten "bij elkaar te brengen" is het digitale logboek. Elke cursusgroep heeft een digitaal logboek waarin de cursisten met elkaar kunnen reageren op de modules, de boeken *U woont nu hier* en *Het demente brein* of op de verschillende interviews en websites. Last but not least kunnen diegenen die een module geadopteerd hebben (zie aldaar) de cursisten op de hoogte brengen van de manier waarop zij in de organisatie een en ander wil bespreken.

Het koppelen van ontwikkeldoelen aan het e-learningprogramma, het adopteren van modules ... en blended leren

Het is aan te bevelen om de eventuele doelen (zoals bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering, multidisciplinaire samenwerking, de realisatie van persoonsgerichte zorg, of de implementatie van de Brein Omgeving Methodiek) die men met het e-learningprogramma nastreeft, te expliciteren. Genoemde doelen kunnen dan terugkomen in de reflectiebijeenkomsten die aan het einde van de modules plaatsvinden.

Ook is het te overwegen om per module iemand in de organisatie te benoemen die deze module (of een ontwikkelthema) "adopteert". Zo kan de specialist ouderengeneeskunde bijvoorbeeld de module "Wettelijke regelingen" adopteren, lijkt de module "Persoonsgerichte zorg" bij uitstek geschikt voor de locatiemanager of teamcoach, kan de maatschappelijk werker zich bezighouden met de module "Familie en anticiperend rouwen" en zijn de locatiemanager, teamcoach en de specialist ouderengeneeskundige natuurlijk degenen bij uitstek, die de module "Multidisciplinair samenwerken" voor hun rekening kunnen nemen. Een en ander is vooral succesvol wanneer men erin slaagt om de - in de modules behandelde - lesstof in de reguliere bedrijfsvoering terug te laten komen. Of iets concreter gesteld: binnen teambesprekingen, rapportage en zorgleefplannen, bewonersbesprekingen, functioneringsgesprekken, de verpleegkundige overdracht ... of gewoon onder de koffie. Bovenal doet men er verstandig aan om per module een bijeenkomst te organiseren, waarin men in groepsverband de module nog eens bespreekt. Op deze wijze komt "blended learning" echt tot zijn recht!

5

Organisatie en voorwaarden

Sleutelfiguren en leidinggevenden: rolmodellen

Het verdient - zoals eerder genoemd - de voorkeur om de modules te laten adopteren door een aantal sleutelfiguren en leidinggevenden uit de organisatie. De reden daarvoor is tweeledig:

- ① De realisatie van het idee achter zaken als kleinschalig wonen, omgaan met probleemgedrag en persoonsgerichte zorg bij mensen met dementie is eerst en vooral ook een verantwoordelijkheid van artsen, psychologen, fysiotherapeuten, maatschappelijk werkers en leidinggevenden. Aan hen om met betrekking tot genoemde plannen en ontwikkelingen het voortouw te nemen en dit niet in eerste instantie bij verzorgenden neer te leggen.
- ② Bovenstaande disciplines vormen min of meer “de rolmodellen” voor verzorgenden. Laatstgenoemden hebben een groot respect voor de mening en standpunten van artsen, psychologen en overige behandelaars.

Nu is het niet zo dat bovenstaande rolmodellen alleen maar een taak hebben als docent. Integendeel, in de gehele modulereeks kunnen ze dat maar een of twee keer doen: de overige modules volgen ze als cursist.

Docentenhandleiding e-learningprogramma *U woont nu hier*

Lesgeven en coachen is wellicht geen dagelijkse kost voor diegenen die in de instelling de modules hebben geadopteerd. Maar ook voor stage- en praktijkbegeleiders, nurse practitioners en teamleiders is het soms nog een lastige opgave om op verstandige en aantrekkelijke wijze de lesstof over te brengen. Bij het e-learningprogramma hoort een uitgebreide docentenhandleiding met een heldere en praktische omschrijving van:

- Algemene aandachtspunten binnen de didactiek (beginsituatie en differentiatie van teams en groepen).
- Hoe om te gaan met motivatieproblemen, faalangst en enthousiasme.
- Werkvormen, aandachtspunten en didactische tips en trucs *bij elk van de 7 modules*.

Jonie Boersma, verzorgende IG bij Warm Thuis

“In in onze eerste week startten we gelijk met het e-learningprogramma U woont nu hier. Het is het beste wat we hadden kunnen krijgen.”



6 Nul- en eindmeting

Ina Elt, manager Wonen bij De Zorggroep

“In de teams waar ook de arts en psycholoog hebben meegedaan aan het e-learningprogramma zie je dat iedereen veel dichterbij elkaar staat, wat een goede basis is om samen te werken.”



Twee weken voor de start van het e-learningprogramma U woont nu hier wordt via een **nulmeting** de beginsituatie van de cursist in beeld gebracht. Deze nulmeting bevat vragen over de wijze waarop de inbreng in de dagelijkse verpleegkundige bedrijfsvoering (zorgleefplan, dagelijkse rapportage en MDO) ervaart. Ook zijn er vragen over de verwachtingen die men heeft van het e-learningprogramma, de mate waarin men gemotiveerd is om het programma te volgen en of men verwacht dat een en ander praktisch toepasbaar zal zijn. De uitkomst van de nulmeting (gemiddelde groepsscore) is online in te zien door de opdrachtgever. Vanzelfsprekend wordt dezelfde vragenlijst na afloop van het gehele e-learning traject als **eindmeting** gehanteerd. De uitkomst van de eindmeting (gemiddelde groepsscore) worden via statistieken – online – na de afronding van het e-learningprogramma overlegd aan de opdrachtgever.

Instaptoets

Tegelijk met de nulmeting wordt twee weken voor de start van het e-learningprogramma een **instaptoets** bij de cursist afgenomen waarin kennis (pathologie, stoornissen, Wet zorg en dwang), vaardigheden (verpleegkundige diagnostiek, empathisch directief werken, feedback en gesprekstechnieken) en inzicht (normen en waarden, familie, brein-omgevingsmethodiek) worden getoetst. Ook deze toets wordt na afloop van het gehele e-learning traject herhaald en het resultaat wordt ter informatie voorgelegd aan de opdrachtgever.

Het doel van beide metingen moge duidelijk zijn: na afloop van het e-learningprogramma is inzichtelijk gemaakt in hoeverre het kennis- en handelingsrepertoire van de medewerkers is toegenomen (en waar wellicht nog enige extra aandacht voor nodig is) en wat een en ander aan energie en inzet heeft gekost en opgeleverd.

Toetsen en evalueren van modules

Elke module wordt afgesloten met een toets. Per toets (module) zijn diverse multiplechoicevragen beschikbaar die ad random worden samengesteld. Direct na het invullen van de toets ontvang de cursist het resultaat. Bij onvoldoende resultaat (of wanneer de

cursist een hogere score wil verwerven) kan de toets opnieuw gedaan worden. Pas wanneer men de module met een voldoende toetsresultaat heeft afgesloten kan de cursist deelnemen aan de volgende module. Per module vult de cursist ook een evaluatieformulier in om zo feedback te geven op de manier waarop ze de modules hebben gevolgd: wat ze hebben geleerd, hoeveel tijd hen dat heeft gekost en hoe heeft de cursist de inhoud en vorm van de modules ervaren.

Rapportage en feedback

Desgewenst ontvangt (de contactpersoon van) de organisatie per module een verslag van de vorderingen en resultaten van de medewerkers rondom het e-learningprogramma.

Deze rapportage bestaat uit:

- Groepsrapportage (hoeveel medewerkers hebben de module afgerond, gemiddelde tijdsinvestering, gemiddelde score op de eindtoets, et cetera).
- Evaluatie op prestaties (en waardering van het e-learningprogramma) per medewerker (score toetsen, tijdsinvestering, et cetera).
- Overzicht van alle (door de medewerkers in gezonden) evaluatieformulieren per module.



Certificering en accreditatie

Na het volgen van de modules - en het met goed gevolg afsluiten van de daarbij behorende toetsen – ontvangen de cursisten van het e-learningprogramma U woont nu hier het bij de cursus behorende certificaat, uitgereikt door Bergsma & de Boer Bij- en nascholing. Desgewenst wordt het certificaat digitaal opgesteld en uitgereikt door de werkgever, bijvoorbeeld wanneer de werkgever certificaten en opleidingen van medewerkers opneemt in het eigen personeelsregistratiesysteem. Behalve het certificaat ontvangen de cursisten na afloop van het hele programma ook het boek “Het demente brein” (Omgaan met probleemgedrag).



Invoeren en (her)registratie in Kwaliteitsregister V&VN

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is een door het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (Kwaliteitsregister V&V) erkende opleiding. Verzorgenden en verpleegkundigen die staan ingeschreven in het kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&V) ontvangen 32 herregistratiepunten ten behoeve van (her)registratie in genoemd register. Genoemde (her)registratiepunten zijn als volgt gerubriceerd:

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| - Vakinhoudelijk/ Klinisch handelen | 12,8 punten |
| - Communicatie | 12,8 punten |
| - Samenwerken | 6,4 punten |

Het programma is ook geaccrediteerd door de beroepsvereniging van geestelijk verzorgers (SKGV).

Invoeren en (her)registratie in Kwaliteitsregister Paramedici

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* is een door Accreditatie Deskundigheidsbevorderende Activiteiten Paramedici (ADAP) erkende opleiding. Paramedische medewerkers die staan ingeschreven in het kwaliteitsregister Paramedici (Accreditatie Deskundigheidsbevorderende Activiteiten Paramedici (ADAP) ontvangen 32 herregistratiepunten ten behoeve van (her)registratie in genoemd register. Genoemde (her)registratiepunten zijn als volgt gerubriceerd:

Jonie Boersma, verzorgende IG bij Warm Thuis

“Vanaf dag 1 van de e-learning ben ik wakker geschud: het zijn de kleine dingen die een dag van een bewoner goed maken.”

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| - Vakinhoudelijk/ Klinisch handelen | 12,8 punten |
| - Communicatie | 12,8 punten |
| - Samenwerken | 6,4 punten |

Invoeren en (her)registratie in Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers

Geestelijk verzorgers die staan ingeschreven in het Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers ontvangen 5,5 herregistratiepunten ten behoeve van (her)registratie in genoemd register.

Genoemde (her)registratiepunten zijn als volgt gerubriceerd:

- | | |
|------------------|------------|
| - Vakbekwaamheid | 5,5 punten |
|------------------|------------|

Wijze van invoering in de kwaliteitsregisters

De (her-)registratie in de genoemde kwaliteitsregisters wordt uitgevoerd door Bergsma & de Boer Bij- en nascholing, waarbij de organisatie/opdrachtgever het registratienummer - waaronder men staat geregistreerd bij het kwaliteitsregister - bij aanmelding van de deelnemers kenbaar hoort te maken bij Bergsma & de Boer Bij- en nascholing. Dit dient uiterlijk voor aanvang van de laatste module te gebeuren. Invoering van de gegevens geschiedt vervolgens via PE-online.

8 Teamtraining

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* wint aanmerkelijk aan kracht wanneer alle medewerkers en behandelaars behorende bij - en rondom - het team aan de training meedoen:

- Verzorgenden
- Facilitair medewerkers
- Medici en paramedici
- Leidinggevenden

Deze manier van werken kent twee voordelen:

- 1 Iedereen is op de hoogte van de behandelde theorie in het e-learningprogramma *U woont nu hier* en spreekt dezelfde taal en heeft dezelfde referenties. In die zin werkt het programma cultuurvormend, wat de borging van het geleerde en de veranderingen bevordert.
- 2 Bovenal: het zal het onderlinge commitment versterken om zaken als (kleinschalig) wonen, persoonsgerichte zorg en zorgleefplannen in te voeren.

Dieneke Smit, bestuurder bij de Reigershoeve

“Het e-learningprogramma *U woont nu hier* hielp ons in gesprek te gaan over onze visie.”



Administratie

De Helpdesk Bergsma & de Boer Bij- en nascholing heeft een centrale rol als het gaat om alle administratieve zaken rondom het e-learning programma *U woont nu hier*.

De Helpdesk mailt de procedure en het aanmeldingsformulier (voor de medewerkers aan het e-learningprogramma) ruimschoots op tijd naar de afnemende organisatie.

Aanmeldingsformulier en -procedure

Op het aanmeldingsformulier dient de organisatie vervolgens conform de procedure "Aanmelding nieuwe cursisten" in één lijst voorletters, voor- en achternamen, geboortedata en de e-mailadressen van de medewerkers gegroepeerd per leidinggevende in te vullen.

Ook moet op het aanmeldingsformulier het lidmaatschapsnummer van het relevante Kwaliteitsregister worden ingevuld.

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing zorgt ervoor dat dat de relevante leidinggevendenden inzage krijgen in de managementrapportage van hun medewerkers.

Mailadres en telefoonnummer

Helpdesk Bergsma & de Boer Bij- en nascholing

Graag ontvangt Bergsma & de Boer Bij- en nascholing een week voor de start van het e-learningprogramma *U woont nu hier* het aanmeldingsformulier

retour. U kunt deze informatie mailen naar:

helpdesk@bergsmaendeboer.nl.

Van belang is dat er - per organisatie - één functionaris is, die contact onderhoudt met de Helpdesk Bergsma & de Boer Bij- en nascholing als het gaat om het aanleveren en checken van e-mailadressen.

Voor verdere vragen omtrent logistiek en planning kunt u contact opnemen met Teun Jan Kootstra (Kwaliteit en Beheer), telefoon 06-134 191 38.

(Her)registratie Kwaliteitsregister

Wanneer men voornemens is om - bij voldoen - de afsluiting van het e-learningprogramma - de cursisten te laten (her)registreren in de relevante Kwaliteitsregisters V&VN, dan kan dat desgewenst worden uitgevoerd door Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

In dat geval dient de organisatie/ opdrachtgever zowel de volledige naam van de cursist(e), als het BIG-nummer (bij verpleegkundigen) of het registratienummer (in geval van verzorgenden) - waaronder degene staat geregistreerd bij de V&VN of ADAP - kenbaar te maken bij Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

10

Regievoering en communicatie

De (contactpersoon uit de) afnemende organisatie bepaalt vanaf welke datum en met welke interval de modules van het e-learningprogramma *U woont nu hier* naar de cursisten worden opgestuurd. Vervolgens zijn de volgende uitgangspunten leidend:

Eerste e-mail

Twee weken voorafgaand aan het e-learningprogramma *U woont nu hier* krijgen de cursisten van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing een e-mail met daarin:

- De data waarop de modules worden toegestuurd
- De toegang tot het digitale logboek behorende bij de organisatie.
- De naam van de contactpersoon in de organisatie die het e-learningprogramma coördineert en organiseert.
- Toelichting op het behalen van een certificaat.
- Toegang tot de nulmeting en begintoets.

Organisatie van het e-learningprogramma *U woont nu hier*

Elke instelling die het e-learningprogramma *U woont nu hier* voor haar medewerkers wil realiseren, wijst een contactpersoon aan die (de organisatie rondom) het programma coördineert en contact onderhoudt met Bergsma & de Boer Bij- en nascholing (zie ook hierboven: 8.1).

Als een cursist zijn of haar inloggegevens kwijt is geraakt, kunnen deze geautomatiseerd opgevraagd worden. Instructies hiertoe worden bij aanvang aan de cursist verstrekt. Zo hoeft een cursist nooit buitengesloten te raken.

Bij aanvang van iedere module ontvangt de cursist een e-mail met daarin de melding dat er een nieuwe module klaarstaat. Mocht de cursist deze e-mail per ongeluk wissen, dan is er nog geen nood aan de man: alle beschikbare modules zijn ten alle tijden te openen via het centrale inlogstelsel.





11 Technische specificaties

Centrale leeromgeving

Het e-learningprogramma *U woont nu hier* wordt aangeboden in een eigen centrale e-learning omgeving. Iedere cursist ontvangt een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord die toegang geven tot de modules, het logboek van de groep en een rapportage voor de betreffende cursist. De vooraf aangegeven leidinggevendenden krijgen extra toegangsrechten, waarmee de rapportages voor zowel de groep als iedere cursist individueel in te zien zijn.

Veiligheid

Doordat het e-learning platform in eigen beheer is, hoeft de opdrachtgever geen aandacht te besteden aan technische zaken als onderhoud, back-up, administratieve handelingen m.b.t. cursisten, updates en andere tijdrovende aspecten. Daarnaast staat het platform onder 24/7 monitoring.

Eigen leer managementsysteem

Desgewenst kan het e-learningprogramma *U woont nu hier* via een LTI (v1.1)-koppeling verbonden worden met het Leer Management Systeem van de afnemende organisatie.

Helpdesk

Mocht u ondanks alles toch met technische of organisatorische vragen geconfronteerd worden, dan is 24 uur per dag en zeven dagen in de week de Helpdesk beschikbaar. Binnen 24 uur heeft men antwoord en worden de problemen opgelost.

De Helpdesk is zowel via mail als telefonisch bereikbaar:

E-mail helpdesk@bergsmaendeboer.nl

Telefoon 06 - 134 191 38



12 Een totaalprogramma?

Startbijeenkomsten en bij- en nascholing

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing verzorgt ook startbijeenkomsten en themadagen voor management- en zorgteams die zorg willen bieden aan mensen met dementie in het verpleeghuis. Locaties die de ambities hebben om de eigen bedrijfsvoering om te zetten naar een werkwijze die recht doet aan de hulpvraag van kwetsbare ouderen, maar waar ook aandacht is voor de medewerkers die deze moeilijke doelgroep van hulp moet voorzien. Daar hoort de medische zorg weliswaar van topklasse te zijn, maar behoort het accent toch voornamelijk te liggen op wonen en comfort.

Indien u geïnteresseerd bent in het e-learningprogramma *U woont nu hier* of de boeken *U woont nu hier* of *Het demente brein* dan kunt u contact opnemen met onderstaand adres.

Dat geldt ook voor eventuele interesse in eventuele startbijeenkomsten of themadagen (of een combinatie van deze zaken) inzake de zorg voor mensen met gerontopsychiatrische problematiek.

Masterclasses en supportgroups

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing ondersteunt naast e-learningprogramma's ook deskundigheidsbevordering en veranderprocessen via masterclasses, workshops, webinars en supportgroups. Meerdere per jaar worden masterclasses georganiseerd waar sleutelfiguren van de deelnemende organisaties hun ervaringen uitwisselen over de veranderingen waar zij aan werken. Altijd zeer inspirerend en verdiepend!

Tot slot faciliteert Bergsma & de Boer Bij- en nascholing supportgroups, die zijn samengesteld uit organisaties die deelnemen aan de betreffende e-learningprogramma's. In deze supportgroups wisselen de deelnemers in kleine groepen ervaringen uit over bijvoorbeeld het leren, implementeren van nieuwe werkprocessen of organisatieveranderingen. Behalve dat zij op deze wijze van andere organisaties leert, kan er desgewenst ook advies worden gevraagd aan de medewerkers van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

13 Technische specificaties

Centrale leeromgeving

Als u van mening bent dat de door Bergsma & de Boer Bij- en nascholing geleverde dienst niet voldoet aan wat u met ons hebt afgesproken, of aan de verwachting die u daarvan had, dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

Ook kunt u een klacht indienen als er voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst iets is misgegaan. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Wacht niet onnodig lang met het indienen van een klacht. Zet uw klacht zo volledig en duidelijk mogelijk op papier.

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing reageert binnen twee weken op uw klacht en zal u een oplossing van het probleem aanbieden. Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen 4 weken af te handelen. Wanneer er langer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is, wordt u op de hoogte gesteld van dit uitstel en wordt er een nieuw tijdpad met u afgesproken.

U kunt een tegenvoorstel doen als u niet kunt instemmen met de geboden oplossing. Indien we er samen niet uitkomen, dan kunt u de zaak tegen een vergoeding voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie: de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Meer informatie hierover vindt u op onze website onder de rubriek Geschillencommissie Particulier

Onderwijs. *Uw klacht en de afhandeling daarvan wordt door ons geregistreerd en minimaal 10 jaar bewaard.*

Anita van der Vight, projectleider dementiezorg bij De Zorggroep

“Je merkt dat onze medewerkers door het e-learning-programma U woont nu hier meer vaardigheden hebben ontwikkeld. Dat levert zoveel moois op: een fijne dag voor de bewoner, een betere relatie met familie en een medewerker die goed is toegerust. Dat is waar we het voor doen.”

Prijslijst

Scholingsprogramma *U woont nu hier* Vraag naar de actuele prijzen.

Dit scholingsprogramma wordt geleverd inclusief:

- Voorbereiding en opzet e-learningprogramma *U woont nu hier*.
- Boek *U woont nu hier*.
- Boek *Het demente brein*.
- Aanleg en hosting digitaal logboek - per organisatie of locatie - voor de deelnemende medewerkers.
- Toetssystematiek en feedback per module.
- Docentenhandleiding *U woont nu hier*.
- Zeven modules *U woont nu hier*.
- Organisatie en uitvoering nulmeting en instaptoets.
- Organisatie en uitvoering eindmeting en exittoets.
- Service en gebruik Helpdesk (24/ 24).
- Rapportagemodule voor de leidinggevendenden (24/ 24).
- Certificering en (indien van toepassing) invoering van 32 studiepunten in het Kwaliteitsregister V&VN van de - in het Kwaliteitsregister van de V&VN opgenomen - deelnemers aan het e-learningprogramma *U woont nu hier*.
- Certificering en (indien van toepassing) invoering van 32 studiepunten in het Kwaliteitsregister Paramedici (ADAP) van de - in het Kwaliteitsregister (ADAP) opgenomen - deelnemers aan het e-learningprogramma *U woont nu hier*.
- Certificering en (indien van toepassing) invoering 5,5 studiepunt in het Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorger van de - in het Kwaliteitsregister (SKGV) opgenomen - deelnemers aan het e-learningprogramma *U woont nu hier*.
- Alle reis- en verdere kosten van ondergetekenden.

Voor startbijeenkomsten, overige bij- en nascholing en team- en themadagen worden programma's en offertes op maat gemaakt. Voor algemene leveringsvoorwaarden wordt verwezen naar de Algemene leveringsvoorwaarden *Bergsma & de Boer Bij- en nascholing op www.bergsmaendeboer.nl*.

Bent u nieuwsgierig geworden naar onze e-learningprogramma's?

Neem gerust contact met Gerben Bergsma of Gerke de Boer. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken wat we voor u kunnen betekenen! Op onze website www.bergismaendeboer.nl leest u ook uitgebreide klantervaringen.



Bergsma & de Boer Bij- en nascholing

Huizumerlaan 16
8934 BH Leeuwarden

Mail: gerben@bergismaendeboer.nl

gerke@bergismaendeboer.nl

Tel: 06 - 535 961 01 (Gerben Bergsma)

06 - 536 924 17 (Gerke de Boer)

Website: www.bergismaendeboer.nl

Leeuwarden, mei 2021
