



De ananas, het symbool voor gastvrijheid. Foto Sjoerd van der Hucht



DOEN WAT ERTOE DOET!

Wat is het bijzonder als verhalen je écht weten te raken. Onze hospitalitymedewerkers zorgen voor gastvrijheidsbeleving op onze Zinzia-locaties De Lingehof, Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita. Waar het team normaal gesproken met enorm veel toewijding de deur opent voor bewoners, hun bezoek en externen ging de deur in maart 2020 op slot. Volledig op slot!

Het moest anders

Iedereen had echt tijd nodig om hieraan te wennen. Wat we deden en waar we blij van werden, konden we niet meer doen. Het moest anders. En dat gebeurde! Ook al waren de deuren dicht, familieleden kwamen wel om de was op te halen of om iets af te geven voor hun naaste. En zo was er tijd voor een praatje met familieleden al dan niet via de telefoon, tijd voor een lach en altijd een luisterend oor. Toen de diensten in het rooster kwamen te vervallen, kwam het team met het idee om te kijken waar ze van toegevoegde waarde konden zijn.

Schouders eronder

Van een vaste basis op een vaste werkplek gingen veel collega's andere werkzaamheden uitvoeren. Ook op andere afdelingen. Als 'coördinator gastvrijheid' heb ik in die periode veel contact gehad met mijn team. Ik was echt onder de indruk van de positiviteit, de flexibiliteit en de creativiteit van iedereen. Samen hebben zij hun schouders eronder gezet en zijn ze gaan kijken naar nieuwe mogelijkheden om iets te kunnen betekenen voor onze bewoners en anderen.

Indrukwekkend

Ik hoorde zoveel mooie en indrukwekkende verhalen, dat ik gevraagd heb of ze deze wilden delen. Een aantal ervaringen staan in deze bundel.

Geniet van de verhalen, de verwondering, de geluksmomenten en het respect dat is ontstaan voor onze collega's in de zorg.

Veel leesplezier gewenst!

Bianca van Brandenburg

Coördinator Gastvrijheid Zinzia Zorggroep

Dank je wel Tine, Guus, Jeannette, Jolanda, Florene, Willy en Anja voor het delen van jullie mooie verhalen.

En Hiltje en Thea voor het redigeren, echt super dat jullie dit voor ons als goodwill gedaan hebben.

HET NIEUWE NORMAAL

Het is vrijdag 13 maart 2020 ik rij in mijn auto naar Zinzia (locatie Oranje Nassau's Oord) voor een dagdienst. Wat ik dan niet weet, is dat dit voorlopig mijn laatste dienst is bij het Warm Welkom voor de aankomende maanden. Een paar dagen later is er de lockdown of 'het nieuwe normaal', zoals ze het noemen. Echter, vanaf dan is niets meer normaal...

Ons team is opeens uit elkaar. Iedereen doet iets anders. Van iets wat net begon te lopen en waar we met elkaar keihard naartoe hebben gewerkt naar ineens op een andere afdeling met andere werkzaamheden. Het besef dat je de bewoners en hun familie niet meer kunt verwelkomen, een praatje maken, iemand begroeten die nieuw binnenkomt, een collega helpen die een vraag heeft. De alledaagse hectiek is er niet meer.

Een luisterend oor

Voor mij persoonlijk breekt er een nieuwe uitdaging aan bij de telefonie. Daar word ik geconfronteerd met wat corona allemaal met de mensen doet. De gesprekken gaan alle kanten op. Er is veel emotie en er zijn vragen of iemand toch niet even op bezoek kan komen. Of dat we misschien nog een plekje in ons huis hebben voor moeder die echt niet meer thuis kan wonen. De zorgen en het verdriet zijn soms pijnlijk om aan te horen. Het enige wat je dan kunt doen, is deze mensen vriendelijk te woord staan en ze met de juiste persoon doorverbinden in de hoop dat ze toch geholpen kunnen worden.

Emotionele achtbaan

Ik zie mail voorbijkomen waarin staat dat iemand die je goed kent, is overleden. En er zijn vreugdevolle momenten. Zoals een 100-jarige bewoner op het balkon die door de burgemeester, familie en vrienden wordt toegezongen. Een clown die voorbij rent en voor de ramen de mensen aan het lachen maakt. Mijn collega's bij het Warm Welkom die lopen te zwoegen met was en spullen voor alle bewoners op de afdelingen. Het is een emotionele achtbaan die per dag wisselt.

‘Tussen de bewoners merk je pas wat er echt speelt’

Wandelen als enige troost

Dan mag ik ook nog iets moois gaan doen op twee afdelingen, namelijk de bewoners wat gezelligheid en wat extra afleiding gaan brengen. Daar op de afdeling ben je ineens tussen de bewoners en voel je echt de pijn, het verdriet en het gemis. Maar ook ervaar ik hoe dapper ze zijn! We schrijven kaartjes naar huis. We zingen liedjes en praten over vroeger. Ik hoor de meest mooie verhalen. Ik wandel met bewoners, maar ik kan het grote gemis niet wegnemen: wandelen met hun geliefden.

Geluksmoment

Als ik een paar dagen niet ben geweest, zijn de bewoners oprecht blij als ik weer binnenkom. Als de verzorgster vraagt wie er binnenkomt, roept een dame “het is de mevrouw die de gezelligheid komt brengen”. Dit noem ik een echt geluksmoment.

Een nieuwe uitdaging

Dan gaan we over naar fase 1, er mag weer bezoek komen. Ik mag de telefoonlijn beheren voor hulp bij en vragen over het maken van een afspraak. Weer een mooie uitdaging met wederom uiteenlopende emoties. Veel vragen, verhalen en dankbaarheid dat familie weer een half uurtje samen mag zijn. Maar ook onbegrip, boosheid en veel verdriet. En dan is er ineens fase 4... Mensen vinden het spannend. Hoe zal het zijn met degene waar ze zoveel van houden?

Verlangen naar het oude normaal

Ik vond en vind het een heel heftige periode. Het verlangen naar het oude normaal is heel erg groot... Ik mis het! Aan de andere kant hoop ik dat dit ‘nieuwe normaal’ ons uiteindelijk ook een hoop goeds brengt. Dat we weer lekker samen met ons team mooie gastvrije momenten mogen maken. En weer die fijne oude vertrouwde band met de bewoners en hun families kunnen hebben.

Tine van den Bosch



Foto Sjoerd van der Hucht

EN TOEN KWAM DE CORONATIJD

Voor ieder een grote aanpassing. Het Grand Café ging dicht, daardoor kon ik mijn normale werkzaamheden niet meer doen. Ik deed mijn werk bij de receptie en als vliegende kiep. Dat was voor mij best wel spannend. Geen idee wat me te wachten stond en wat er van mij verwacht werd. Ik voelde me soms onzeker, maar het was ook een uitdaging. Voor de families was het natuurlijk het ergst. Dan probeer je toch steeds uitleg te geven, wat niet altijd met begrip ontvangen werd.

Er waren ook leuke momenten. Ik vond het vooral fijn dat mijn collega's veel geduld hadden om dingen uit te leggen. Want je weet natuurlijk niet alles en er komt best wel veel bij kijken...

Brok in de keel

En toen kwam het bericht dat De Lingehof weer bezoekers mocht ontvangen.

De zoon van mevrouw L. kwam op bezoek op zijn 50ste verjaardag. Zijn moeder was zeer ontroerd en haar tranen zaten hoog. Op dat moment kreeg ik zelf ook een brok in mijn keel. Haar zoon was superblij dat hij zijn moeder weer mocht zien. Hij vertelde dat hij daar die avond een borreltje op zou drinken. Ik gaf aan dat vooral te gaan doen!

Jolanda Wildenbeest

‘Het moment dat familie weer op bezoek mocht komen, was hartverwarmend.’

BIJZONDERE EERSTE DAG

Het was heel bijzonder om te mogen werken op de dag dat De Lingehof weer openging voor bezoek.

Nadat we de hal wat hadden opgefleurd met bloemen en plantenbakken, waren Karin en ik er helemaal klaar voor bij de receptie.

Al vroeg, nog net geen 10.00 uur, meldde het eerste bezoek zich al. Bezoekers waren zenuwachtig, maar ook blij om weer naar hun geliefde te mogen gaan. Als bezoekers terugkwamen, probeerden we te vragen hoe het was gegaan.

Ontroerende momenten

Familie was blij en ontroerd, maar ook verdrietig. Als je elkaar een lange tijd niet kunt zien, dan pas merk je hoe iemand verandert. Met kwetsbare ouderen is dat uiteraard nog meer het geval. Soms bleek dat hun geliefde toch achteruit was gegaan. Sommigen werden ook niet (direct) herkend na al die tijd. Eén bezoeker kwam terug en gaf aan: “ik ga nu naar huis en eerst een flink potje huilen”.

Al met al een mooie, maar ook voor ons emotionele dag. Blij dat ik er mocht zijn.

Jeannette Knipping

‘Een emotionele maar
bijzondere dag’

EEN GEWELDIGE EN DANKBARE ERVARING!

Corona, niemand had er waarschijnlijk eerder van gehoord. Hoewel corona in China al hevig rondwaarde en zich ook naar andere landen in de wereld verspreidde, was het voor mij toch nog wel een ver-van-mijn-bed-show. Totdat corona uitbrak in Brabant, in ons eigen land. Toen kwam het wel heel dichtbij. De eerste maatregelen werden ook in Nederland getroffen, maar toch was ik nog steeds niet echt doordrongen van de ernst van de situatie.

Het restaurant sluit!

We horen via het nieuws dat de horeca op 15 maart om 18.00 uur de deuren moet sluiten. In België was dit al het geval en hoewel wij gerelateerd zijn aan de horeca, dacht ik nog niet direct aan het sluiten van de deuren van het restaurant. Toen kregen we via de info-app het bericht dat ook onze deuren om 18.00 uur moesten sluiten. Er ontstond enigszins paniek bij mij en mijn collega's. Wat nu? Zitten we zonder werk? Moeten we dan al die tijd thuis gaan zitten? Moeten we verlof opnemen? Al deze vragen popten op en er was ineens heel veel onduidelijkheid.

Wat kan ik doen?

Ik was vrij na mijn weekend werken. Via de info-app hadden we onderling al ideeën geopperd als alternatief voor onze restaurantdiensten. Ik heb Ton van Eldonk die ochtend gebeld met de vraag of ik op de Lotusafdelingen iets kon betekenen. Al was het puur ter ondersteuning. Alle bewoners waren immers genoodzaakt op de afdeling te eten, waardoor de druk op de afdeling dus ook toenam. Ik was van harte welkom!

Huiskamerdiensten

Mijn eerste dag op Lotus 3. Een warm onthaal door de bewoners, alsook door het zorgpersoneel. De meeste bewoners van de afdeling kende ik al, omdat zij de warme maaltijd in het restaurant gebruikten. De eerste koffieronde: met een karretje koffie, thee, chocomel, een sapje en de koektrommel de afdeling over en deur voor deur vragen "wat wilt u drinken?" Het was bijna of je in het restaurant werkte, maar toch was het net even anders. Dit was wennen.

Evenzo de warme maaltijd, 16 bewoners in de afdelingshuiskamer en 12 op hun appartement. De broodmaaltijd om 17.00 uur was hectisch, vooral op de woensdag en de zondag. Op deze dagen krijgen bewoners een eitje bij de boterham. Ik bakte regelmatig een omelet in diverse varianten. Wat de bewoners superlekker vonden en verscheidene bewoners wilden nog wel een tweede stuk. Het leuke was dat sommige bewoners niet konden wachten tot de omelet klaar was. Dus belegden ze hun met boter besmeerde boterham met iets anders. De ene bewoner had er al abrikozenjam op gedaan, de ander had voor pindakaas gekozen en weer een ander koos ervoor om de boterham met boter zo maar op te peuzelen. Dan mocht ik weer een nieuw sneetje brood smeren om daar alsnog de omelet op te doen.

Net dat stukje extra

Het feit dat er geen mogelijkheid was voor vrijwilligers en mantelzorgers om een stukje ondersteuning te geven aan de bewoners, maakte het voor mij mogelijk hen juist dat stukje 'extra' te geven. Dit varieerde van het spelen van mens-erger-je-niet, memory of een ander spelletje, het organiseren van een bingo tot het voeren van een persoonlijk gesprek op het appartement of wandelen met bewoners in de binnentuin. Veelal ging ik met bewoners naar beneden voor het 'raambezoek', de 'waswissel' en de gebrachte boodschappen, bloemen of cadeaus. Dan hielp ik hen om de spulletjes op hun aanwijzing in de kast terug te leggen, de boodschappen op te ruimen of de bloemen op de vaas te zetten.

Rijke ervaring

Al met al was dit een geweldige en vooral dankbare ervaring. Ik ben blij dat ik dit heb mogen en kunnen doen voor de bewoners. Er was een klik met allemaal. En zoals het in het dagelijks leven ook gaat, met de één net wat meer dan met de ander. Sommigen hadden voor mij iets speciaals, iets aandoenlijks.

Vooraf met mevrouw. S. heb ik heel veel tijd doorgebracht. Het is een schatje, een dotje, echt een lieverd. Mevrouw is dementerend en heeft een vast plekje in haar rolstoel in de huiskamer. Ik heb haar een paar keer meegenomen naar beneden om bij de vogeltjes te kijken op het dorpsplein om zo even de huiskamer uit te zijn. Naar buiten wilde ze niet en ze wilde eigenlijk ook direct weer terug naar boven, zodra we beneden de lift uitkwamen. Mevrouw was immers zo gewend geraakt aan die plek in de huiskamer dat dit haar snel onrustig maakte.

Fragmenten uit het verleden

Mevrouw S. kon de hele dag wel praten en op haar manier gezellig vertellen. Humor had zij ook. Hoewel het soms ook vermoeiend was om een rode draad in haar verhaal te vinden. Toch was het heel aandoenlijk en ook heel fijn om deze tijd met haar door te brengen. Soms vond ik het ook pijnlijk om te zien en te ervaren dat haar verhaal een kennelijke aaneenschakeling was van allerlei fragmenten uit haar verleden. Fragmenten die geen verband hielden met elkaar, maar zich toch als één verhaal in haar hoofd afspeelden en zij het ook als zodanig vertelde.



Ik ben vooral in het begin wel eens met een brok in mijn keel en emotioneel naar huis gegaan. Ook tijdens mijn dienst ben ik een keer of twee even naar beneden op de binnenplaats gaan zitten, omdat ik er even niet mee om kon gaan. Ik heb me vaak afgevraagd wat er toch allemaal in dat kleine koppie om ging.

Harry

Voor mevrouw S. was ik al heel snel Harry. Kennelijk was hij iemand uit haar verleden, misschien haar man of broer, ik weet het niet. Tegen andere bewoners zei ze zo nu en dan als ik bij haar zat "dit is mijn man". Maar dat kan zomaar een fragment zijn geweest in haar hoofd. Of ik deed haar op dat moment echt aan haar man denken. Het bleek al heel snel dat mevrouw de aandacht die zij kreeg van 'Harry' wel gezellig vond. En dus riep zij zijn naam geregeld door de huiskamer als ik even met andere bewoners een spelletje zat te doen of bezig was met de maaltijd. "Harry, kom eens. Harry, waar ben je? Harry? Harry?" Soms tot huilens toe als ik niet snel genoeg reageerde of bij haar was. Zodra ik dan bij haar was, droogde ik haar tranen met een servet en stelde haar gerust. Op dat moment toonde zij mij haar glimlach weer.

Harry mocht soms ook niet met andere vrouwen praten of hen aandacht geven, dan werd Harry ter verantwoording geroepen. Of wierp mevrouw mij een blik toe die duidelijke taal sprak. Regelmatig zei mevrouw dan: "Ik vind dit niet leuk. Ik heb altijd van je gehouden, maar dit is niet leuk." Dan klonk en leek het allemaal zo echt, zo reëel. Dit heeft echt een diepe indruk op mij gemaakt.

Dankbaar en liefdevol werk

In de bijna vier maanden dat ik heb meegedraaid op Lotus 3 heb ik gezien en ervaren dat een stukje extra aandacht, het gehoor willen en kunnen geven aan een vraag of verzoek, of zelf je hulp aanbieden als je ziet dat bewoners dit nodig hebben, heel dankbaar en liefdevol ontvangen wordt.

Aan de andere kant heb ik ook gemerkt dat bewoners er heel snel aan gewend kunnen raken. Soms kreeg ik amper de kans om mijn jas uit te doen als ik binnenkwam en langs de appartementen naar de huiskamer liep. Zodra ze me voorbij zagen komen of mijn stem hoorden, werd ik al geroepen of ik even dit of dat voor ze wilde doen.

Met de heer H., een lieverd en zeer vriendelijk manneke, die graag een wandelingetje maakte door de binnentuin, ging ik dagelijks even mee. Ik probeerde ook andere bewoners te motive-

ren, wat doorgaans wel lukte. Na een poosje stond meneer mij vaak beneden om 9.30 uur al op te wachten, terwijl ik om 10.00 uur officieel begon. Ik dronk om 09.30 uur dan even koffie met het personeel van de keuken voordat ik naar boven ging. Meneer H. wist inmiddels dat ik iedere dag eerder op het werk was, dus stond hij al klaar voordat ik naar boven kon.

De eerste keer

Meneer H. was de ene keer in de war en de andere keer weer heel helder en bij de tijd. Ik heb hem soms geholpen zijn sokken en broek aan te trekken. Hij kwam me dan halen. Dit voelde de eerste keer heel vreemd en onwennig, maar er was even niemand voorhanden, de zorg was druk met andere bewoners. Ik dacht, aanpakken en meneer niet laten zitten totdat een verzorgende de handen vrij heeft. Hierin heb ik voor mezelf toch iets overwonnen en daar ben ik dankbaar voor. Ik heb er ook geen moeite meer mee.

Grenzen bewaken

In deze bijna vier maanden heb ik wel geleerd dat grenzen aangeven toch ook wel van belang is en dat het niet altijd goed is direct op een verzoek in te gaan. Ik ben immers niet voor altijd op de afdeling en de verzorgers zullen ook niet altijd direct aan de vraag of het verzoek kunnen voldoen.

Respect voor de zorg

Van de zorg heb ik geleerd en ondervonden dat het vaak behoorlijk zwaar en intensief is, dat er soms handen te kort zijn en zij soms veel te verduren krijgen. Ten aanzien van de bewoners is de ervaring dat ze er soms bij in kunnen schieten zodra er zich complexe situaties voordoen met andere bewoners waar meer dan één verzorgende bij één cliënt bezig moest zijn. Ik heb meer respect gekregen voor de zorgmedewerkers. Ik had niet altijd goed door hoe zwaar het kon zijn.

De hele coronatoestand heeft mij in dit opzicht een rijke ervaring gegeven. Ik ben blij en dankbaar dat ik deze kans heb gekregen. Het was echt de moeite waard!

Guus Tijssen

‘Nog meer respect gekregen
voor onze zorgmedewerkers’

ERVARINGEN OM TE KOESTEREN EN NOOIT MEER TE VERGETEN

Het is een bizarre tijd sinds de COVID-19-situatie in Nederland. Het idee dat er een onzichtbaar virus met grote gevolgen aanwezig is in ons midden heeft een enorme impact gehad op mij. Als hospitality-medewerker heb ik voornamelijk veel bij het Warm Welkom gewerkt tijdens de 'lock-down' van Rumah Kita. Dit was een onwerkelijke ervaring. Het was stil en leeg. Dat zijn we normaal niet gewend. Ik miste het contact met de bewoners heel erg.

Langzamerhand kwamen er enkele bewoners naar beneden om vlak bij de ingang via het raam even te zwaaien naar hun familie. Om toch nog even met elkaar te kunnen praten, werd er bij het raam ook naar elkaar gebeld via de mobiele telefoon. De emoties die op dat moment loskwamen bij de bewoners en de familie maakten mij ook erg emotioneel, vooral omdat ik het verdriet zag.

Extra aandacht

Toen het restaurant gesloten werd, mochten de hospitalitymedewerkers een zorgafdeling gaan ondersteunen. Ik mocht in dit geval op Lotus 4 werken. Dit is een zorgafdeling met 15 bewoners die nog redelijk zelfstandig zijn. Omdat er geen activiteiten-



Florene in bedrijfskleding Hospitality Rumah Kita. Foto privécollectie

begeleider aanwezig was, mocht ik me bezighouden met het extra aandacht geven aan deze bewoners. Bijvoorbeeld door spelletjes te spelen, (persoonlijke) gesprekken te voeren of wandelen/fietsen in de binnentuin. Soms was er ook een stagiaire aanwezig en organiseerden we bijvoorbeeld een bingo- of sjoelmiddag.

Slingers voor Koningsdag

Een van mijn mooiste ervaringen was toen ik slingers mocht ophangen in de huiskamer voor Koningsdag. Ik ging op tafels/stoelen staan om de slingers op te hangen. Plots voelde ik handen die aan mijn benen zaten. In eerste instantie schrok ik. Een bewoner die in mijn ogen moeilijk bereikbaar is, hield ineens mijn benen vast. Ik snapte eerst niet waarom, omdat hij nooit praat. Maar door zijn handgebaren en blik zag ik dat hij het gevaarlijk vond dat ik op de tafel stond. Hij hield mijn benen vast, zodat ik niet kon vallen of uitglijden. Dit deed hij bij iedere tafel/stoel waar ik op ging staan. Zijn blik liet zien hoe bezorgd hij was, dat raakte mij diep. De zorgmedewerker van de afdeling vond het ook een mooi moment om te zien en heeft hiervan een foto gemaakt.

Andere mooi momenten waren de keren dat ik op de afdeling aanwezig was en ik bewoners beter leerde kennen. Ik spelletjes met ze mocht spelen of even mocht wandelen in de binnentuin. Het gaf mij veel voldoening als ik een glimlach op hun gezichten zag en merkte dat zij het ook als prettig hebben ervaren dat ik de tijd voor ze nam om naar hun verhaal te luisteren.

Gymoefeningen op de stoel

Een ervaring die ik nooit meer zal vergeten, is toen ik met een stagiaire een soort 'belevens-tv-scherm' aanzette. Hier kunnen verschillende spelletjes met een groep tegelijk worden gespeeld. Zoals memory, plaatjes raden en gymoefeningen op de stoel. Op het scherm werden filmpjes aangezet met gymoefeningen met bekende achtergrondmuziek. Een aantal fanatieke bewoners die in de gezamenlijke huiskamer zat, deed actief mee. Twee andere bewoners waren alleen aanwezig voor de koffieronde. Een van deze twee bewoners was diegene die mijn benen had vastgehouden tijdens het ophangen van de slingers. Van de zorgmedewerkers begreep ik, dat deze bewoner altijd heel rustig is en nooit echt met activiteiten meedoet.

Deze keer keek hij naar de fanatieke bewoners en deed hij actief mee met bewegen. Dit moment was zo mooi om te zien. Ook omdat de andere bewoners het opmerkten dat hij meedeed, zij vonden het erg leuk. De zorgmedewerkers hebben dit bijzondere moment vastgelegd op videobeeld.

Waardevolle momenten

Wat mij vooral heeft geraakt zijn de momenten met de bewoners op de afdeling. Sommige waren zich deels bewust dat er iets ernstigs gaande was in de buitenwereld en dat het voor hen veiliger was als Rumah Kita (zolang het nodig was) in 'lockdown' ging. Hoe pijnlijk dit ook was, omdat ze hun familie niet persoonlijk konden zien en aanraken. Gelukkig werden er andere middelen geregeld om contact met familie toch mogelijk te maken. Zoals beeldbellen via internet. Om elkaar nog directer te kunnen zien, kwam er een scherm/raam waarachter ze dan ook via de telefoon met elkaar konden praten.

Ieder moment dat ik met de bewoners beleefde gaf mij voldoening. De spelletjes die ik met hen speelde, de wandelingen in de binnentuin, de persoonlijke gesprekken. Dit zijn de momenten die ik altijd zal koesteren.

Glimlach

Sinds 1 juli zijn de maatregelen versoepeld en mag er weer familie op bezoek komen op de locaties van Zinzia, dus ook op Rumah Kita. Hierdoor werk ik niet meer op de zorgafdeling, maar bij het Warm Welkom en het restaurant. Wanneer ik een bewoner van de afdeling in de wandelingen tegenkom, zie ik altijd een glimlach op hun gezicht verschijnen. Ze vragen wanneer ik weer naar de zorgafdeling kom. Dit doet echt wat met me. Ook omdat ik het eigenlijk best wel leuk vond om met de bewoners bezig te zijn op de afdeling.

Florene Slotboom

‘De momenten en gesprekken met bewoners gaven mij veel voldoening’



MIJN 'CORONATIJD' OP DE RIJNHOF

‘We waren in de nieuwbouw van Oranje Nassau’s Oord net gestart met het nieuwe Warm Welkom en Brasserie Emma. We hadden er met ons Hospitality team enorm naar uitgekeken, toen de eerste berichten in het nieuws verschenen over corona. Na twee maanden van opstarten en allerlei kinderziektes in het Warm Welkom, moesten plots boem de verpleeghuizen vanuit overheidsmaatregelen dicht voor bezoek. En dus ook dicht voor de horeca, het lunchbuffet van de brasserie werd ‘to go’, maar een kopje koffie of thee met wat lekkers voor bezoek met bewoners zat er niet meer in...” zo begint Willy Degen haar ervaringsverhaal.

Eerste bezoek aan De Rijnhof

Willy vertelt verder: “En toen kwam de vraag van onze leidinggevende Bianca van Brandenburg of ik samen met mijn collega’s Anja Roks en Connie Gerritsen naar De Rijnhof wilde komen om de zorg te ontlasten. Ja, natuurlijk, waarom niet, was onze reactie. Eerlijk gezegd was ik nog nooit op De Rijnhof geweest. Ik had geen idee wat me te wachten stond of wat van me verwacht werd. Na overleg met Anja, vertrok ik 25 maart naar De Rijnhof... Ik probeer mensen altijd een Warm Welkom te geven, maar nu was ik aan de beurt. Wat een Warm Welkom kreeg ik bij De Rijnhof van de medewerkers en de bewoners!”

We hielpen waar het maar nodig was

De zorgmedewerkers waren ontzettend blij met onze komst en lieten dat ook duidelijk blijken. Onze hoofdtaak was - er zijn voor verwanten van bewoners – zij kwamen boodschappen of de was brengen of halen. Daarbij brachten we vele groetjes over van familieleden en bewoners. We hielpen de bewoners met nagels verzorgen, deden een spelletje met ze of een boodschap. Er werd veel gepraat over vroeger en over de huidige situatie van geen bezoek ontvangen en hoe ze daarmee omgingen. Sommige bewoners hadden het er moeilijk mee, anderen reageerden met: “we zien wel wat het wordt.”

Bezoekers weer welkom

Toen kwam er goed nieuws er kwam een bezoeksregeling, dus daar gingen we ons op voorbereiden. De huiskamer werd samen met de welzijnsmedewerkers omgetoverd tot bezoeksruimte en de eerste bezoekers kwamen binnen. De bewoner werd op tijd door ons opgehaald, we ontvingen het bezoek en gaven uitleg over de maatregelen. Dat laatste leidde

nog wel eens tot ontevredenheid. We moesten ons toch aan de afspraken houden, ook al vonden wij het soms ook moeilijk als we de bewoner na het bezoek weer terug naar het appartement brachten.

Afscheid

Na bijna vier maanden kwam er een eind aan onze hulp op De Rijnhof, bezoek was weer welkom. Met een brok in mijn keel nam ik afscheid. Wat heb ik me gewaardeerd gevoeld, zowel door medewerkers, bewoners en zeker ook door familieleden. Al was het maar even een praatje dat je met hen aan de deur maakte. Het deed me goed.



Willy (rechts) neemt bloemen in ontvangst die aangeboden werden door bewonerscommissie Irene- & Struikenbuurt in Wageningen .

Foto privécollectie

Coronabesmetting

Ik heb vier maanden op Oranje Nassau's Oord gewerkt. Toen kwam het bericht van de eerste coronabesmetting op De Rijnhof. Ik ging weer terug naar De Rijnhof. Dat was spannend in verband met de coronabesmetting. We liepen nu, net als de zorgmedewerkers, de hele dag met een schort aan, halterschort erover, spatbril, handschoenen en mondkapje. Ik geef de zorgmedewerkers complimenten want wat is dat warm en vergt dat veel energie om zo ingepakt de zorg te verlenen. Ook nu werden we heel hartelijk ontvangen door de bewoners. Ze vonden het fijn dat we er weer waren. De bewoners vroegen ons om er ook te komen werken als er niets aan de hand is.

Bezoekregeling

Er kwam een bezoekregeling, we ontvingen het bezoek bij de ingang, hielpen hen in de beschermende kleding, begeleiden bezoek naar de kamer en na een uurtje haalden we ze weer op en begeleiden hen naar de uitgang. We kregen daarbij veel complimenten van bezoek voor de zorgmedewerkers en ook voor ons zelf. Heel fijn zoveel warmte.

En toen was het kerst. Elke bewoner mocht een bezoeker ontvangen op deze dagen. Dat verliep soepel. En op 30 december kwam er goed nieuws, alle testresultaten waren negatief en de deuren konden weer open voor bezoek!

We houden contact...

We zijn er nog gebleven om bezoek goed te begeleiden bij alle gebruikelijke maatregelen. Kort daarop was het mijn laatste werkdag bij De Rijnhof. Ik heb geen afscheid genomen maar beloofde dat ik regelmatig nog eens langs kom voor een gezellig praatje, om nagels te lakken of een spelletje te doen. Je hoorde van bezoek dat ze het gezellig vonden dat er een hospitalitymedewerker was die bij binnenkomst groet, ook bewoners gaven aan dat het gezellig was in de hal toen er altijd een van ons aanwezig was.

Het was een mooie en bijzondere ervaring die ik niet had willen missen.

Willy Degen

AFSCHEID NEMEN VALT ZWAAR...

Anja Roks, medewerker Hospitality werkte in coronatijd tijdelijk bij De Rijnhof. Zij deelt hierbij met ons hoe zij deze periode heeft ervaren: “Ik was nog maar net ‘verhuisd’ van Rumah Kita naar het Warm Welkom in de nieuwbouw van Oranje Nassau’s Oord, toen we te maken kregen met corona. Mijn leidinggevende Bianca vroeg of ik het leuk zou vinden om tijdelijk bij De Rijnhof te gaan werken. Natuurlijk vond ik dat goed, ik kende De Rijnhof, was daar al een paar keer gastvrouw geweest. Op de dag dat ik bij De Rijnhof begon wist ik natuurlijk niet goed wat er van mij verwacht werd. Maar dat werd snel duidelijk.”

Hartelijke ontvangst

Tjonge wat werd ik hartelijk ontvangen bij De Rijnhof. Wat waren de collega’s blij dat ik er was. Nu kon iedereen zijn werk doen zonder dat ze continu gestoord werden door de telefoon en de intercom. Het heeft wel even een paar dagen geduurd voor ik mijn draai had gevonden. Al snel kwamen collega’s Willy Degen en Conny Gerritsen mij versterken, zodat we ook eens een dag vrij konden zijn.

Van alle markten thuis...

Wij zaten aan de grote tafel bij de hoofdingang, we hadden er op onze manier onze receptie gemaakt. In de eerste maanden kregen de bewoners heel veel cadeautjes van familie, bedrijven, scholen en zelfs van onbekenden. Denk aan kaartjes, chocolaatjes, koekjes en gebak. Bewoners werden vooral verrast met bloemen, heel veel bloemen. We hadden het gewoon druk om alle bloemen voor de bewoners op de vaas te zetten. Maar het zag er heel gezellig uit. De Rijnhof heeft 40 appartementen. We verzorgden een deel van de was, ruimden boodschappen op, hielpen collega’s met de koffierondes en eten rondbrengen. We deden de post, namen de telefoon aan, haalden bewoners op als er familie voor hen bij de ingang stond. Eerlijk gezegd waren niet alle bezoekers vriendelijk. Men vond het soms moeilijk dat bezoek in die periode vanwege overheidsmaatregelen niet mogelijk was. En dat lieten ze ons dan vooral weten, alsof wij het hadden bedacht. Dat vond ik wel eens moeilijk.

Bewoners verwennen

De extra activiteiten met de bewoners werden zeer gewaardeerd. Krulspelden zetten, nagels lakken en we zorgden voor koffie. Ook werd het steeds drukker bij onze grote tafel in de hal. Het werd een gezellige plek om even een praatje te maken.

Afscheid

En toen kwam er een eind aan de eerste fase van de coronaperiode en gingen we weer terug naar ons oorspronkelijke werk bij Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord. Heel fijn natuurlijk dat we deze eerste corona fase konden afsluiten. Maar voor zowel de bewoners als voor ons was het een emotioneel afscheid. Ook de medewerkers van De Rijnhof waren echt onze collega's geworden. Het afscheid viel ons zwaar. We hebben getrakteerd op heerlijke kersen, dat maakte het nog een beetje goed.

De tweede fase brak aan

In november 2021 was er helaas de eerste coronabesmetting in De Rijnhof. Aan Willy en mij werd gevraagd om weer terug te gaan naar De Rijnhof. En ja natuurlijk wilden we dat. We vonden het wel echt heel vervelend voor de bewoners dat er corona was geconstateerd. We hadden in de eerste maanden zo ons best gedaan om het buiten de deur te houden.

Toen deze besmetting voorbij was ben ik weer tijdelijk bij Rumah Kita aan de slag gegaan. Maar eind november sloeg het noodlot toe. In totaal raakten 20 bewoners besmet met het coronavirus evenals een aantal medewerkers. Weer kwam ik naar De Rijnhof om hen te ondersteunen. Dat was best spannend met zoveel besmettingen in huis. Ik werkte acht uur op een dag volledig beschermd. Dat viel niet mee, bovendien is het erg warm om de beschermende pakken te dragen. Ik werkte om de andere dag en werd tussentijds afgelost door mijn collega Willy. Een paar weken nadat corona weer onder controle was heb ik begin januari voor de derde keer afscheid genomen. Dit keer werd het een beetje een vluchtig afscheid wat niet wil zeggen dat ik de bewoners en collega's van De Rijnhof niet mis.

We hebben een hele bijzondere tijd met elkaar doorgemaakt waarin we veel steun en zeker ook gezelligheid hadden aan elkaar.

Anja Roks

