

Dementievriendelijk en de sociale benadering



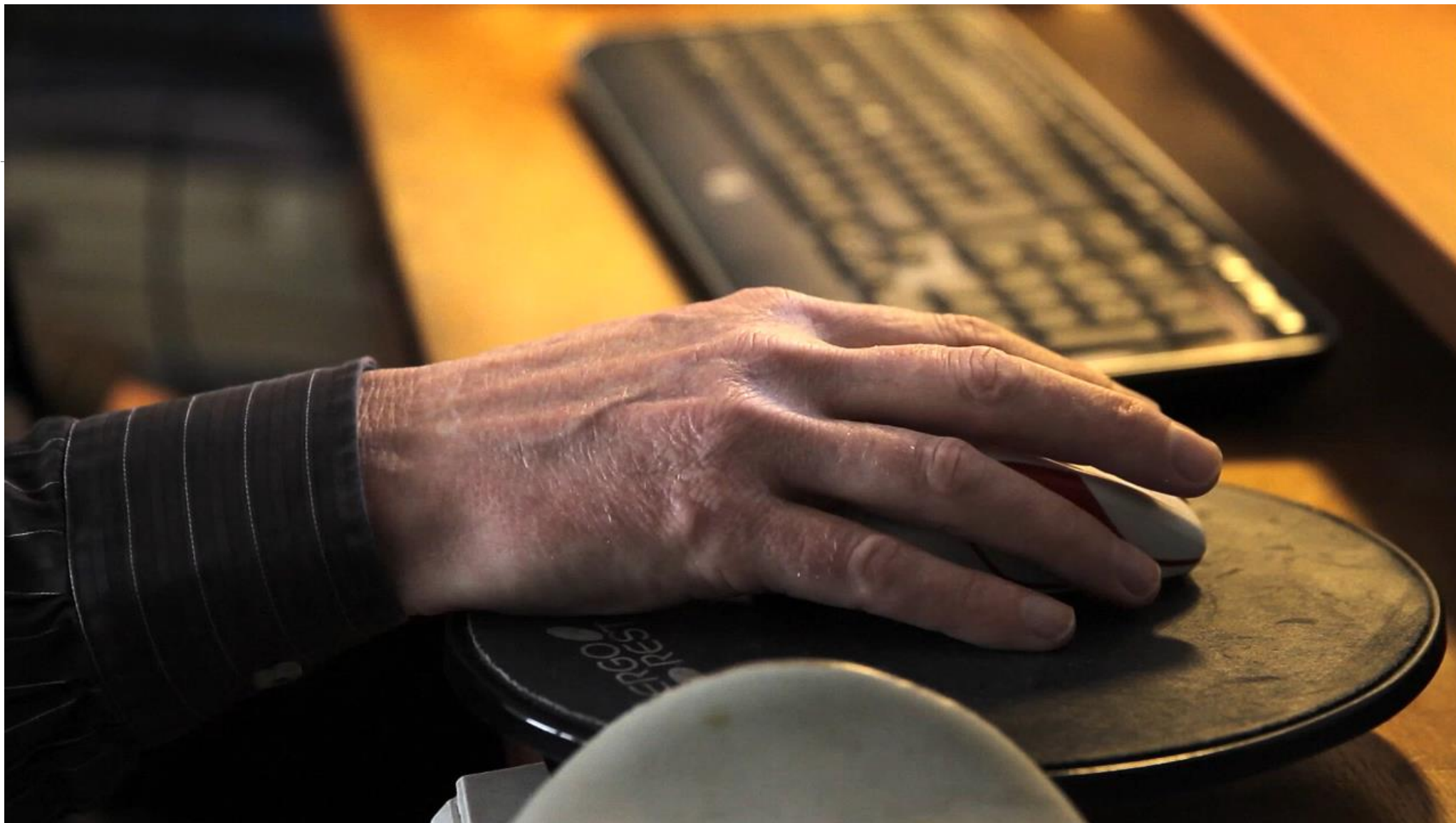
Frans Hoogeveen

www.franshoogeveen.com



NOS-NTR





Mensen met dementie zijn

MENSEN

vergeet
dementie
onthou mens

een dementievriendelijke samenleving start in je hoofd

Mensen met dementie zijn in *de eerste plaats*
mensen

Sociale Benadering Dementie



persoon met dementie



naaste



WAT IK NOG BEN

een film van Jurgen Bakker en Thom Verheul



Ervaringsoefening

123

De dementievriendelijke slager



‘Eigenlijk zou iedereen een *beetje mantelzorger* moeten zijn’

De bijzondere benadering van slager Henk van 't Slot

Henk van 't Slot zit al veertig jaar in het slagersvak, de laatste twintig als trotse eigenaar van twee zaken in Wassenaar. Samen met vrouw, zoon, dochter en veertig man personeel staat hij klaar voor zo'n 4000 klanten per week, onder wie natuurlijk ook mensen met dementie. Henk heeft zo zijn eigen manier om met hen om te gaan en op die manier zijn steentje bij te dragen aan een dementievriendelijke samenleving. Patricia Muijres sprak met hem.

Toen we je vroegen voor een interview reageerde je meteen enthousiast, van waar deze positieve reactie?
'Dat komt met name doordat ik het hele ziekteproces bij dementie van heel dichtbij heb meegemaakt, bij mijn moeder. Wij hebben als kinderen gezien hoe zij van een heel zelfstandige vrouw veranderde in een totaal afhankelijk iemand. Mijn moeder kwam al vroeg alleen te staan, met drie kleine kinderen, doordat mijn vader op jonge leeftijd overleed. Ze is altijd heel ondernemend geweest, leidde haar

eigen leven, regelde alles zelf. Dus in het begin hadden we niet zo in de gaten dat er iets niet klopte. Pas toen mijn oom uit Canada een paar weken bij haar logeerde gingen de alarmbellen rinkelen. "Het gaat echt niet goed met je moeder," zei hij tegen ons. "Ze gaat naar de supermarkt om brood te halen maar komt met spinazie terug." En toen belde ook de fietsvereniging waar ze al jaren lid van was dat er een probleem was. "Je moeder kan niet meer mee hoor," zeiden ze, "ze fietst alle kanten op behalve de goede." Het bleek dat ze niet meer voorbij de controleposten kwam, ze was dan een totaal andere route aan het fietsen. Daardoor hebben we op een bepaald moment de fiets weg moeten halen. Dat vond ze niks natuurlijk. "Hij staat bij de fietsenmaker," zeiden we dan. Uiteindelijk kreeg ze zelf in de gaten dat ze dement werd. Dat was voor haar heel frustrerend, daar werd ze zelfs boos om.'

'Door deze ervaring voel ik me betrokken en ben ik me meer bewust van de emoties die mensen doormaken als er

sprake is van dementie. Ik zie in de ogen van sommigen van mijn klanten dezelfde ontroddering als bij mijn moeder. Het gevoel van: "Waar ben ik, wat kom ik hier eigenlijk doen?" Soms zijn ze 's morgens al geweest en komen ze 's middags weer in de winkel. Soms reageren ze heel onvriendelijk en worden ze boos, dat hoort ook bij het ziektebeeld.'

Je herkent dus de signalen van dementie, hoe ga je daar vervolgens mee om?

'In eerste instantie is het belangrijk alert en oplettend te zijn. Nemen mensen hun gekochte spullen mee? Lukt het om te betalen en nemen ze hun pinpas mee? Ik kijk en luister goed, en probeer ze te helpen als het nodig is. Vanochtend had ik nog een mevrouw in de winkel, die is altijd boos, die vindt altijd dat ze te lang moet wachten. Dan moet je als winkelier gewoon vriendelijk blijven en begrijpen wat er met die mevrouw aan de hand is.' 'Een stukje service dat wij bieden is dat ik maaltijden bezorg bij mensen die



telefonisch hun bestelling doorgeven. Soms merk ik de verwardheid dan al aan de telefoon. Dan weten ze niet wat ze willen bestellen. Of beseef ik op eens dat ze het weekmenu uit de krant aan het voorlezen zijn. Dan vraag ik of ze naar de koelkast willen lopen om te kijken wat er nog in staat, ook in de vriezer. "O ja, is de reactie dan, dat heb ik ook nog." Dan zeg ik: "Haal het er

maar uit, dan is het een verrassing wat je eet." Zoiets kost even tijd, je moet even aandacht geven, maar dat doe ik graag. Wel probeer ik structuur te brengen in het bezorgen, anders ben ik elke dag aan het rijden. Het voordeel ervan is dat ik thuiskom bij klanten, dat ik soms zelf zie wat iemand allemaal nog in de koelkast heeft staan.' 'Ik maak ook wel mee dat mensen let-

terlijk de weg kwijt zijn. Afgelopen week nog liep er een oudere dame de winkel in. Ik vroeg wat ze wilde hebben. "Eigenlijk niks," zei ze, "maar ik weet niet meer waar ik naartoe moet." Ik kende haar niet, dus ik vroeg waar ze woonde. "In een aanleunwoning," zei ze. Na veel vragen kwam ik erachter waar het ongeveer moest zijn en heb ik haar een eindje meegenomen en de weg gewezen. Ik woon en werk al zo lang in Wassenaar dat ik veel van mijn klanten ken. Het is zelfs weleens gebeurd dat ik een rollator achter in mijn auto heb gezet en de betreffende mevrouw naar huis heb gebracht omdat ik wist waar ze woonde.'

Hoe breng je jouw betrokkenheid over op je personeel?

'Mijn zoon, die ook in de slagerij werkt en het management heeft over onze twee winkels, kwam met het idee om een communicatieboek in de personeelsruimte neer te leggen. Dat heeft hij op de Hoge Hotelschool geleerd. Daarin noteren we belangrijke gegevens en schrijven we bijzonderheden op over onze klanten. Iedereen moet dan een paraaf zetten, zodat ik weet dat het gelezen is. Dat boek mag ook echt niet tussen de tijdschriften behouden, het moet altijd open liggen. Dat werkt heel goed. Ik bespreek dit onderwerp ook uitgebreid met mijn medewerkers en zij vinden het zelf ook heel belangrijk.' 'We houden ook zeker de humor erin. We vertellen elkaar situaties die we meemaken, die zijn soms echt lachwekkend. En als we de naam van mensen niet weten, geven we ze een bijnaam, bijvoorbeeld "de generaal". Van hem weten we dat hij alleen een plakje worst komt halen. We kennen onze klanten, dat is een groot voordeel. Wat ik heel belangrijk vind en ook doorgeef aan mijn personeel is dat we allemaal een beetje mantelzorger moeten zijn. Iedereen heeft wel iemand met de-



'In de ogen van sommige klanten zie ik **dezelfde ontreddering als bij mijn moeder**'

mentie in z'n familie of kent iemand met dementie, dus daarom vind ik voorlichting over een dementievriendelijke samenleving ook zo belangrijk.' Eigenlijk zou er in een brancheblad over geschreven moeten worden, in een soort informatiebulletin. Zo'n vakblad heeft iedere branche wel. En dat zou kunnen dienen om personeel in die sector te informeren. Ook dat er Alzheimer Cafés zijn vind ik heel goed. Als daar iets besproken zou worden waar mijn personeel iets aan zou kunnen hebben, zal ik ze zeker aanmoedigen erheen te gaan.'

De cijfers laten zien dat er een enorme toename is in het aantal mensen met dementie, merk je dat ook in je winkels?

'Ja, sinds een paar jaar merk ik wel dat er veel ouderen met rollators rondlopen die de weg niet weten. Bij onze andere winkel zijn dat er nog veel meer. De ouderen die daar komen, worden echt in de watten gelegd door mijn dochter en het personeel dat daar

werkt. Veel mensen komen er een kant-en-klaarmaaltijd halen. Wij spelen daar op in door hun kleine maaltijden aan te bieden, vegetarisch of met minder zout. Dat heb ik ook bij mijn moeder gezien, die at alleen nog maar maaltijdjes van drieteeneenhalf ons per dag. Ik zette dan een paar van die maaltijden in de koelkast en die kon ze dan opwarmen in de magnetron. Tot het moment dat ze vergat dat het eten in de magnetron stond. Dan zegt dat ding braaf "ping", maar vervolgens staat het er de volgende dag nog steeds in. Ze ging pas eten als ze honger kreeg en dan begon ze aan de speculaas.'

Heb je nog belangrijke tips voor mantelzorgers?

'Wat ik wel meer zou willen aanmoedigen is dat mantelzorgers ons laten weten wat er aan de hand is. Ik las een keer dat een mantelzorger had gezegd: "Sinds mijn bakker meer weet over dementie, kan ik mijn man weer met een gerust hart brood laten halen." Daar ben ik het helemaal mee eens.'

'Er zijn kinderen die een soort schaamte hebben voor wat er mis is met hun vader of moeder. Wat die eigenlijk zouden moeten doen, is gewoon de knop om draaien en denken: "Oké, ik bel nu de slager op om te vertellen wat er aan de hand is en of zij daar in de winkel rekening mee kunnen houden. En dat doen we dan natuurlijk! Ik hoop trouwens wel dat tegen de tijd dat ik dement zou kunnen worden, praten over dementie uit de taboesfeer is. Als we echt naar een dementievriendelijke samenleving toe willen, is dat echt het eerste wat er moet gebeuren. Maak het bespreekbaar. Dan kan er ook een goede samenwerking komen tussen de mantelzorger en de winkelier. Het gebeurt nu ook al weleens dat een dochter van een klant me opbelt om me dingen te vertellen of te vragen, maar dat mag best vaker.'

Wat zou je andere winkeliers willen meegeven?

'Dat je goed moet opletten wat voor mensen je staat te helpen. Wie zijn je klanten? Praat erover met het personeel en geef je betrokkenheid door. We hebben het nu over dementie, maar ik vind dat je überhaupt respect moet hebben voor ouderen met een rollator of die wat langzamer lopen. Soms heb je natuurlijk weleens de neiging om te denken: loop eens even door. Met name in een supermarkt zie je dat heel sterk. En toch kan het personeel van een supermarkt ook alert en behulpzaam zijn. We worden allemaal ouder en dementie kan ook je klanten overkomen. Daar zouden winkeliers zich meer bewust van moeten worden. Want eigenlijk is het allemaal ook betrekkelijk simpel: we moeten gewoon een beetje op elkaar letten en allemaal een beetje mantelzorger zijn.' ♦

TEKST: WILTRICA MUIJRES

BEELD: STUDIO OOSTHUM

Patricia Muijres is gastvrouw in Huisje Willibrod te Wassenaar en gespreksleider van het Alzheimer Café Wassenaar.

Hoe word je een dementievriendelijke apotheker?





Gerust stellen
Oogcontact maken
Even meedenken
Dankjewel

De tips van Apotheek Geesterduin:

Alle belangrijke info rondom klanten worden vanaf heden in een 'memo' gezet op de computer zodat iedereen de juiste info heeft en hoe je het beste met die persoon kan omgaan.

Wanneer zich onrust aan de balie voordoet, wordt er eventueel contact gezocht met een contactpersoon (familie, begeleiding, huisarts).

Rustig blijven, meedenken en er niet tegen in gaan.

Oogcontact maken en zeggen dat je de klant begrijpt.

Iemand de deur uit laten gaan met een goed gevoel (goede afsluiting).

Vragen simpel houden en niet teveel tegelijk stellen.

Iemand serieus nemen.

Ons GOED kaartje ophangen bij de telefoon zodat medewerkers dit ook in telefoongesprekken kunnen gebruiken.

De rode draad

De mens met dementie is in de eerste plaats mens ('vergeet dementie, onthoud mens')

Dementie is een proces van afnemende mogelijkheden en toenemende beperkingen

Mensen met dementie hebben dezelfde behoeften als wij

Sociale relaties maken de mens 'mens'

(Momenten van) goede kwaliteit van leven bij dementie is (zijn) mogelijk

Mensen met dementie horen en gewoon bij

Dank voor uw aandacht!

