



Toekomstscenario's Tangenborgh

Uitkomsten van de serious game 'Samen de ouderenzorg van morgen kiezen', gespeeld tijdens de medewerkersdialogen Tangenborgh tussen september 2022 en januari 2023.

Kennisland, maart 2023

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Scenario 1: Technische innovaties	4
Scenario 2: Informele zorg	7
Scenario 3: Minder zorg	9
Scenario 4: Hulp door de buurt	12
Scenario 5: Zorg anders organiseren	14
Bijvangst	16
Reacties op de serious game	16
Auteursrechten en hergebruik	17



“Wat mij het meeste is bijgebleven is dat ik mij voor het eerst verdiepte in mijn eigen situatie als oudere. Dat er een realiteit is van een kraptemodel en ik me zorgen maak over of er wel hulp is als ik zelf oud ben.”

Inleiding

Liever meer betalen voor je plek in het verpleeghuis of elke week een pyjama-dag? Langer thuis wonen met high-tech gadgets en sensoren of verhuizen naar een kangoeroewoning met je kinderen? Van september 2022 tot januari 2023 is op locaties van Tangenborgh het toekomstscenariospel gespeeld. Medewerkers maakten samen moeilijke beslissingen en kregen zo inzicht in elkaars ideeën over de toekomst. De uitkomst is een gezamenlijk maar divers beeld over de toekomst van de ouderenzorg. De kansen, zorgen en aanbevelingen per toekomstscenario zijn het resultaat van deze medewerkersdialogen en tijdens het spelen van de serious game genoemd door deelnemers.



Scenario 1: Technische innovaties

Meer inzetten op technische innovaties zodat er minder zorgprofessionals nodig zijn. Robots, digitale tools, sensors en camera's helpen ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te zijn.

Kansen

- **Zelfredzaamheid, eigen regie en onafhankelijkheid** zijn veelgenoemde voordelen van technische innovaties voor ouderen zelf. Bijvoorbeeld een robot; deze staat altijd voor je klaar en is er op tijdstippen dat jij dit wenst. Je hoeft niet te wachten op de (thuis)zorg.
- Technische innovaties kunnen steeds meer als hulpmiddel ingezet worden, als **ondersteuning bij dagelijkse taken** van ouderen. Medewerkers horen doorgaans veel positieve reactie op technische hulpmiddelen. Bijvoorbeeld een zorgrobot, die voor een oudere die thuis woont aanvullend kan zijn op wat een vriendin kan doen in het ondersteunen van dagelijkse verrichtingen.
- Technische middelen kunnen bijdragen aan het **verminderen van eenzaamheid**. De robot zelf is een maatje om tegen te praten en er zijn juist ook gadgets die ons in verbinding brengen met anderen. Andere middelen geven je als oudere meer mogelijkheden in het zelf opzoeken van sociale contacten.
- Ouderen kunnen in de **privacy** van hun eigen huis hun zorgklachten bespreken, zonder dat er continu allemaal mensen in hun woning komen.
- Goed afgestemde technische hulpmiddelen kunnen de ouderenzorg **efficiënter en stabiel** maken dan nu het geval is. Technische middelen zijn doorgaans goedkoper dan mensen. Bovendien meten veel mensen nu al hun waardes via een eigen bloeddrukmeter en smartwatches. Het integreren van deze middelen draagt bij aan efficiëntere zorg, zodat meer ouderen toegang blijven hebben tot essentiële zorg.
- Medewerkers en ouderen die werken met nieuwe technische middelen zijn positief over de eerste ervaringen. Zowel de ouderen als de medewerkers vinden het leuk om **wat nieuws te proberen**, wat weer bijdraagt aan iemands kwaliteit van leven.

“Een robot geeft mij meer vrijheid omdat die elke dag kan.”

Zorgen

- Een zorg over technische middelen is dat mensen er **onrustig** van worden. Zeker in het geval van sensoren; werkt alles wel hoe het moet werken? Vergeet ik de robot niet op te laden? Gebruik ik het wel goed en ga ik dit wel begrijpen? Als er geen mens meer is om mij (als oudere) hiermee te helpen, wat dan?
- Het ergste vinden mensen het als ze door het inzetten van technische middelen helemaal alleen worden gelaten; dat innovaties de **eenzaamheid** vergroten omdat taken die door een mens werden gedaan nu door techniek wordt gedaan. Mensen blijven behoefte hebben aan menselijk contact en eenzaamheid onder ouderen is al een groot probleem. De angst bestaat dat de eenzaamheid vergroot door technische innovaties.
- Vanuit zorgmedewerkers zijn er zorgen over de aard van het werk. Ze hebben gekozen voor een vak vanuit **warmte en medemenselijkheid**. Werken in de ouderenzorg is vanuit liefde werken met mensen. Bij het steeds meer toepassen van technische hulpmiddelen kan het werk zo veranderen dat er helemaal geen tijd meer is voor deze warmte en menselijkheid.

“Als mens heb ik gekozen voor werken in de zorg vanuit mijn hart, omdat ik die liefde wil geven. Niet om een robot aan te sturen. Wat is onze toegevoegde waarde dan?”

Aanbevelingen

- **Vergroot de digitale en technische vaardigheden** van ouderen, familie, mantelzorgers en medewerkers. Er zijn zorgen over of mensen wel of niet met techniek kunnen omgaan. Door hen mee te nemen in hoe iets werkt, er stap voor stap doorheen te lopen en te luisteren naar zorgen, vergroot je de bereidheid van mensen om iets nieuws uit te proberen.
- **Richt je op de technische middelen die helpen bij het verkleinen van eenzaamheid.** De grootste angst is dat iedereen opgesloten zit in een huis, waar ze bijvoorbeeld hun eten krijgen van, en gewassen worden door, robots. En waar je als oudere nooit meer contact hebt met andere mensen. Maar er zijn genoeg middelen die juist sociale contacten kunnen versterken: contacten met familie, met vrienden en ook met de zorgverlener.

- In iedere locatie van Tangenborgh staan mensen open voor nieuwe ideeën en hebben vooral ook zelf ideeën voor de ouderenzorg anders kan. Medewerkers zien per beschikbare technische innovatie snel de voordelen voor een oudere op die locatie. Zo, met innovaties toepassen per ‘casus’, leren de medewerkers er steeds beter mee omgaan. **Ondersteun deze beweging van onderop bij iedere locatie.** Bespreek de mogelijkheden die er zijn en vraag wat er nodig is om dit in te zetten. Begin klein en leer en verbeter hiervan, zodat op iedere locatie een route bestaat voor technische vernieuwingen. Deze route draagt bij aan een cultuur van continu leren en verbeteren.

“Ik wil wel langer thuis mogen wonen met gadgets maar leer me hoe, zo vroeg mogelijk.”



Scenario 2: Informele zorg

We doen een groter beroep op informele zorg. Naasten, familie en andere mantelzorgers worden ingezet en door de zorgorganisatie als partner gezien in de ondersteuning van ouderen. Ook andere mensen die misschien niet de juiste kwalificaties hebben, maar wel bekwaam zijn, kunnen worden ingezet; studenten, mensen met een migratieachtergrond en mensen met een bijstandsuitkering.

Kansen

- **Mantelzorgers** hebben een rol in de zorg en welzijn met ouderen, zowel extramuraal als intramuraal. Hierin kan een zorgorganisatie iets eisender in gaan staan, zoals dit bijvoorbeeld ook bij sportverenigingen gebeurt, waar leden bijvoorbeeld verplichte kantine- en schoonmaakdiensten hebben. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld helpen als vrijwilliger in de huiskamer en bij het aantrekken van steunkousen.
- Als oudere mag je mantelzorgers en je **eigen netwerk** best vragen om hulp. De deelnemers met familie en een netwerk zien zichzelf dit in de toekomst wel doen. Een enkeling lijkt het prima om samen te gaan wonen met familie, terwijl een ander niet zo'n grote belasting wil zijn voor het gezin van de kinderen.
- De **maatschappelijke diensttijd** wordt door sommigen als een goede optie gezien. Naast de extra handjes bij zorgorganisaties haalt het jongeren wellicht over tot een baan in de zorg, zorgen jongeren voor een leuke dynamiek en draagt het bij aan een meer zorgzame samenleving.

“Als vriendin wil ik vriendin zijn; komen voor de gezelligheid en niet voor zorgtaken.”

Zorgen

- De deelnemers, ouderen van de toekomst, willen hun eigen kinderen **niet tot last zijn**. Dromend over een kangoeroewoning lijkt de meeste mensen dit wel iets, maar willen ze vooral hun kind en diens gezin niet tot last zijn. En kan je nog meer van mantelzorgers vragen dan nu het geval is? Mantelzorgers zijn al zwaar belast.
- Zijn er nog wel mantelzorgers als we oud zijn? Deze vraag kwam regelmatig terug. De eigen vrienden zijn ook oud, kinderen zijn weg uit de streek. Waarschijnlijk zijn er **niet genoeg mantelzorgers beschikbaar**.

- Het inzetten van andere vrijwilligers in de zorg is ook een inbreuk op je **privacy** als oudere. Telkens een onbevoegde vrijwilliger in je kwetsbare positie is niet prettig.
- Sommige mensen hebben de voorkeur om in hun eigen taal en dialect te worden aangesproken en maken zich zorgen dat er een **taalbarrière** is bij andere vormen van informele zorg.
- Het idee van jongeren inzetten, tijdens de studie of via de maatschappelijke diensttijd, wordt sympathiek geacht. Maar er zijn zorgen over de **vaardigheden en motivatie van deze jongeren** als je ze iets gaat verplichten. Bovendien is er een te grote doorstroom en wordt er gewerkt met veel wisselende krachten.
- Bij informele zorg hebben de deelnemers zorgen over de **aanwezigheid**, het informele karakter maakt dit toch onzekerder.

“Ik moet nu de vriendschappen onderhouden. En ik heb nieuwe vrienden nodig.”

Aanbevelingen

- De **samenwerking tussen formele en informele zorg moet goed worden gecoördineerd**, met heldere kaders tussen wat informele zorgverleners wel en niet kunnen doen.
- Maak direct bij het eerste contact met ouderen ook **afspraken met de familie en naasten**. Zo is er ruimte voor wederzijds begrip en een goede afstemming tussen de organisatie en het netwerk van een oudere.
- Jongeren moeten meer worden verleid tot werken in de ouderenzorg. Een maatschappelijke diensttijd kan hieraan bijdragen, maar Tangenborgh kan dit niet alleen oppakken. Zoek hiervoor **regionale samenwerking**.

“Als een mantelzorger in staat zou zijn om zorg te verlenen, dan moet je er een baan van maken.”

Scenario 3: Minder zorg

We nemen genoeg met kwalitatief minder goede zorg dan nu. Alleen de noodzakelijke medische zorg wordt geboden. Bewezen niet-effectieve zorg wordt geschrapt, onbewezen effectieve zorg wordt kritisch bekeken.

Kansen

- De deelnemers kiezen uit realisme vaak voor opties waarbij de zorg ongeveer hetzelfde als nu is ingedeeld, maar dan minder. Doormodderen en zorg mijden klinken negatief, maar het zijn wel eigen keuzes van mensen. **Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen** is iets wat mensen aanspreekt.
- Binnen de zorgorganisatie is een deel van de werknemers ook **bereid met minder zorg genoeg te nemen**, zolang het een eigen keuze en in overleg is. Een pyjamadag en minder douchen spreekt sommigen aan. **Minder zorg in het weekend kan eventueel door familie worden opgevangen.**
- Het principe dat iedereen dezelfde goede basiszorg moet hebben blijft overeind staan. Maar **mensen met meer vermogen mag je vragen om meer te betalen** voor bijvoorbeeld meer dan de noodzakelijke zorg en welzijn.



“Goh wat ben je laat om mij te douchen. Ik heb me zelf maar aangekleed.” – oudere tegen medewerker in de thuiszorg

Zorgen

- Er zijn zorgen over de **wijkzorg**. Er wordt meer beroep op gedaan maar deze kan, met dit aantal ouderen en medewerkers, in de huidige vorm al niet meer bestaan.
- Minder zorg is ook het minder inzetten van zorgprofessionals. Maar de **zorg voor ouderen moet wel professioneel blijven**. De deskundigheid voorkomt ook een hoop zorg later. Bijvoorbeeld, een POH zal later weer moeten overleggen met de arts.
- Er is **ongemak met de optie rondom extra betalen** voor uitgebreidere zorg. Het is oneerlijk, maar deelnemers zien het zichzelf wel doen als het moment zover is en ze hebben het geld. Toch is een dergelijke situatie onwenselijk.
- **Pyjamadagen** zijn een symbool voor de verschraling van de zorg. Alhoewel het ook een kans is (zie hierboven) zien deelnemers het ook als mensonterend. Op sommige plekken worden pyjamadagen alweer ingevoerd, maar zonder overleg en eigen inbreng van de ouderen.

“Van pyjamadagen krijg ik echt een brok in mijn keel.”

Aanbevelingen

- Wat kunnen mensen aanleren waardoor ze langer zelfstandig kunnen wonen? Langer zelfstandig wonen betekent ook een grotere druk op bijvoorbeeld de huisarts en het netwerk. **Met welke gezondheidsvaardigheden kunnen ouderen langer zelfstandig wonen?**
- Minder zorg is bespreekbaar maar moet precies dat blijven: bespreekbaar. Tangenborgh moet zich hard blijven maken voor klantgerichtheid en warme zorg. **Bezuinig niet op het welzijn** van ouderen en blijf goed luisteren naar iedereen. **Bespreek hoe het leven leuker en beter kan worden**, niet alleen welke zorg er nodig is.
- **Maak voltooid leven bespreekbaar**. In de laatste fase wordt er veel behandeld terwijl dat niet altijd wenselijk is.

“Ik heb gekozen voor de zorg om ook te zorgen, niet alleen voor het uitvoeren van handelingen.”



Scenario 4: Hulp door de buurt

De regie voor zorg is niet langer in handen van zorgprofessionals, maar van de gemeenschap. Samen organiseren zij de zorg binnen de buurt en wanneer zij een zorgprofessional inzetten.

Kansen

- **Elkaar helpen in de buurt heeft veel draagvlak.** Mensen zien het voor elkaar zorgen en naar elkaar omkijken als een soort ideaalbeeld van samenleven.
- Je **eigen regie** is het grootst want je bepaalt zelf wie er wanneer ondersteuning biedt. Je kan je **autonomie** langer vasthouden als de buurt zo nu en dan ondersteunt.
- Wederkerige hulp in de buurt biedt meer **gezelligheid en warmte**. Je bent onderdeel van de samenleving in een vertrouwde wijk. Je kan, als je wilt, elke dag iemand spreken. **Eenzaamheid** is een groot probleem onder ouderen en in dit scenario is daar het meeste aandacht voor.

“Ik denk dat de toekomst is gericht op meer noaberschap, vanuit daar is professionele zorg en welzijn aanvullend.”

Zorgen

- Er is wel **professionele kennis van zorg en welzijn nodig** bij het geven van ondersteuning. Anders doen mensen goedbedoeld iets fout en is er alsnog meer professionele zorg nodig.
- In het voorbeeld van de game wordt voorgesteld dat iemand uit de buurt je komt helpen douchen. Dit lijkt niemand prettig vanwege **privacy**.
- Er zijn twijfels over de **uitvoerbaarheid** van hulp door de buurt. Het klinkt mooi, maar hebben mensen hier wel tijd voor? Bovendien is er veel afstemming nodig, wie gaat wat doen? Is er een aanspreekpunt?
- Voor een oudere in de buurt willen mensen in de wijk wel een poosje wat doen, maar **niet te lang**. Na een tijdje verwatert het contact in de buurt toch weer.

“In de ochtend loopt de hele buurt hier leeg; iedereen moet hard werken en heeft daarna geen tijd of energie meer om iets voor elkaar te doen in de buurt.”

Aanbevelingen

- De mensen in de buurt moeten samen met zorgprofessionals optrekken. De gemeente speelt hierin ook een rol. Het is mogelijk dat het mandaat in de wijk ligt, waarbij professionele zorg meekijkt. Maar hier moeten **goede afspraken** over worden gemaakt. Als de verantwoordelijkheid bij één iemand komt te liggen dan werkt het niet.
- Mensen moeten af van direct als eerste stap een beroep doen op professionele zorg. Zorg moet beschikbaar blijven voor iedereen, maar veel welzijnstaken kan de buurt samen doen. Stimuleer dit ook als zorgorganisatie: zoek het contact met bewoners in de wijk. Ouderen van een locatie zijn ook bewoners van een wijk. **Zoek naar manieren om verbinding aan te gaan met een wijk.** Een wijk waarin veel mensen met elkaar verbonden zijn verlaagt de eenzaamheid onder ouderen.

“Welk appél doen we op de maatschappij? We zijn zo druk en individualistisch ingesteld. We zitten niet te wachten op nog meer mantelzorgtaken. Hoe gaat ‘de maatschappij’ zich hierin ontwikkelen? Kan alles nog wel?”

Scenario 5: Zorg anders organiseren

Zorg kan efficiënter en slimmer worden georganiseerd. Door middel van sociale innovaties experimenteren zorgorganisaties samen met het maatschappelijk veld en zoeken oplossingen waarbij veel mensen betrokken worden. De zorg werkt ook met andere sectoren samen, zoals onderwijs, logistiek, bouw en cultuur.

Kansen

- Vernieuwing biedt de kans om het systeem in te richten rondom sociale contacten. Een groter sociaal netwerk is waar ouderen het meeste aan hebben volgens de deelnemers. Als vernieuwing is gericht op sociale contacten dan draagt het bij aan het **verminderen van eenzaamheid**.
- Als de zorg anders wordt ingericht zien mensen kansen op een **ouderenzorg waarbij mensen in hun waarde worden gelaten**; waarbij je als oudere **niet in het stramien** hoeft van vaste tijden hoeft. Je dagschema bepaal je zelf.
- Vernieuwing die is gericht op het **anders samenwerken en samenleven** wordt door de meesten als een aantrekkelijke optie gezien omdat dit een **culturele oplossing** is, vanuit de intrinsieke motivatie van mensen. In plaats van interventies en innovaties gaat deze vernieuwing om de kern van wat er moet veranderen; hoe we als samenleving met elkaar, inclusief ouderen, omgaan.
- De **combinatie van ouderen en jongeren** lijkt de meesten aantrekkelijk. Dit zorgt dat ouderen fris en onderdeel van de samenleving blijven. En jongeren kunnen wat van ouderen leren.

“Je moet het traditionele loslaten want daarmee komen we er niet. Alles moet anders”

Zorgen

- **De bereidheid om nog een keer te verhuizen is niet hoog.** Mensen willen eigenlijk helemaal niet van hun woning naar een andere woning voordat ze naar een verpleeghuis gaan. De herkenbaarheid van hun eigen omgeving is een groot goed.
- Anders organiseren van zorg klinkt allemaal wel leuk, maar het wordt een zootje zonder mensen die bevoegd en bekwaam zijn om zorg en welzijn te bieden. **De veiligheid mag niet in het geding komen.**

- **Koester het goede** dat je hebt. Natuurlijk kunnen er dingen beter, maar er gaat ook een hoop goed en er is warme zorg.

“Ik ga wel drie weken naar een kennel als mijn kinderen op vakantie gaan.”

Aanbevelingen

- **Organiseer gesprekken tussen bewoners, zorg en andere betrokkenen.** Op verschillende locaties waren deze gesprekken er, maar dit is door corona weggefallen. Er waren de huiskamergesprekken en bewonersbesprekingen. Uit deze gesprekken kwamen goede inzichten en ideeën over hoe zorg anders kan en meer in samenwerking.
- Over alle veranderingen is een **goede communicatie** een voorwaarde. Niet alleen met medewerkers maar met alle betrokkenen. Medewerkers begrijpen dat er beslissingen moeten worden gemaakt, neem ze mee in de overweging die hiertoe heeft geleid. En eerder, communiceer waar Tangenborgh als organisatie mee bezig is en wat wel en niet mogelijk is. En niet alleen om mensen te informeren, maar om ze **te betrekken en onderdeel te maken van een verandering**. Betrek ‘nieuwe’ ouderen bij beslissingen voor de toekomst; de toekomst gaat immers over hen.
- Er zit veel potentie bij de medewerkers want iedereen heeft ideeën hoe de zorg beter kan en hoe de zorg vernieuwd kan worden. Biedt mensen een traject aan om hun **veranderkracht** tot bloei te laten komen en geef ze hiervoor de tijd en ruimte om samen te vernieuwen. Verbindt mensen van verschillende afdelingen en diensten. Met ideeën vanuit de organisatie en de veranderkracht van medewerkers om hier iets mee te doen, bouwt Tangenborgh aan een toekomstbestendige organisatie.

“Interventies en implementatie vind ik lastig. Ik zie wel oplossingen maar hoe gaan we dat organiseren? Als ik een verbeteridee heb voor klant of voor werkplezier, moet ik er goedkeuring voor vragen.”

Bijvangst

Naast het gesprek over de verschillende scenario's en de gegeven opties zette de serious game de medewerkers aan tot meer uitwisseling over hoe ze denken over hun rol, de kwaliteit van zorg en de toekomst. Hieronder nog enkele belangrijke thema's als bijvangst van de serious game.

- **Flexibiliteit**, of het gebrek hieraan, is veel genoemd door medewerkers. De zorg wordt nog te veel vastgelegd in regels en vaste tijden. Meer flexibiliteit en minder regels zou de kwaliteit van werken en leven van bewoners bevorderen. Het huidige kwaliteitskader is een beperking. Als we dit loslaten kunnen we taken beter verdelen.
- Er is behoefte aan meer **plezier** maken. Modeshows en bruidsshows werden genoemd als voorbeelden van hoe meer plezier gemaakt wordt door medewerkers en bewoners; deel deze mooie voorbeelden en inspireer anderen om ook dit soort activiteiten te ontplooiën.
- De ouderenzorg is soms een **gesloten** wereld; alles binnen de muren en weinig transparantie. Een open sector kan de aantrekkelijkheid verbeteren.
- In de hele ouderenzorgsector moet meer **waardering** komen voor de medewerkers, zodat mensen hier met trots werken. Maar ook binnen de organisatie kan meer waardering komen voor elkaar, kleine gebaren helpen hierbij.

“De keuzes zijn niet makkelijk, die doen pijn. Dat merk je.”

Reacties op de serious game

- *“Leuk om hierover mee te denken; we worden niet vaak gevraagd naar deze zaken.”*
- *“We zouden dit met de bewoners moeten spelen!”*
- *“Het spelelement is leuk, mijn keuzes waren gebaseerd op mijn gevoel. Je beseft dat een ideale wereld niet bestaat en denkt na over wat we het beste kunnen doen met de situatie.”*
- *“Spel was fijn – humor was duidelijk aanwezig en prettig.”*
- *“Het is jammer dat we de grote groep verzorgenden missen. Dat maakt de groep minder representatief. Wie hier zit is juist al vooruitstrevend.”*
- *“Wist niet wat ik kon verwachten. Interessant, je gaat er over nadenken, Goed dat we worden meegenomen.”*

Laatste quote tot slot:

“Wij zijn zelf Tangenborgh dus we willen het samen doen. Dit is een kans om iets te zeggen, wat terugkomt. Het is best pittig, je moet goed nadenken. We moeten keuzes maken in hoe we de beperkte middelen inzetten.”

Auteursrechten en hergebruik

Behalve de foto's is alles in dit werk gelicenseerd onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal (CC BY 4.0).

Dit betekent dat je deze publicatie mag kopiëren, aanpassen en verder verspreiden, zelfs voor commerciële doeleinden, zolang je de maker van het werk vermeldt, een link naar de licentie (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) plaatst en aangeeft of het werk veranderd is.

Gebruik de volgende literatuurreferentie: *Kennisland (2022). Toekomst-scenario's Tangenborgh. Gelicenseerd onder CC BY 4.0.*



KENNISLAND

Samen vernieuwen.