

# Mango's op Klimroosgrond: een voedingsbodem tot menselijke verbinding

Een klein gebaar of onverwachte attentie dat een moment van grote waarde creëert.

Dat is wat men in de zorg 'een mangomoment' noemt. Ook bij De Klimroos, een dienstencentrum, onder de koepel van Stijn vzw, voor mensen met een niet-aangeboren hersenletsel, neurologische aandoening of fysieke beperking, wordt volop ingezet op deze verbindende momenten. "We stimuleren een familiale omgang, maar in combinatie met een degelijk en consequent personeelsbeleid."

In 2015 ontstond het concept 'mangomoment' na een reportage van Annemie Struyf in het UZ Leuven. Daar vroeg de journalist aan patiënt Viviane, die op de dienst intensieve zorgen lag, wat ze kon doen om haar een plezierig moment te bezorgen. "Een mango, dat zou ik nog eens willen proeven", was het antwoord. Nadat de observatieperiode op intensieve zorgen voorbij was, ging Annemie nog eens bij haar langs, deze keer met een mango onder de arm. Viviane was duidelijk geraakt door het gebaar en bedankte Annemie met tranen in de ogen. En dat door een simpele mango. Voor Viviane was dat haar mooiste herinnering aan haar tijd in het ziekenhuis. KU Leuven ging, met de steun van Kom op tegen Kanker, op zoek naar de magieformule van wat al snel 'het mangomoment' werd genoemd, en lanceerde een oproep naar patiënten en zorginstellingen om casussen van zulke verbindende momenten te bezorgen aan de onderzoeksgroep.

"Een klein gebaar met zo'n grote impact. Hoe kan dat? Ook onze interesse was gewekt", vertelt Jasmien Hooyberghs, beleidsverantwoordelijke kwaliteit bij De Klimroos. "Per team hebben we toen één mango-ambassadeur aangesteld. Deze persoon is undercover filmpjes gaan maken van de zorggebruikers die vertellen over hun mangomoment. De bewoners die we bevroegen, konden gelukkig allemaal zo'n mangomoment oprakelen."

In De Klimroos haalden bewoners heel uiteenlopende zaken aan. De ene persoon

herinnerde zich een mooie dag waarop een begeleider speciaal voor haar sushi was gaan halen. Een ander vertelde over een ochtend waarop een begeleider bewust de tijd nam haar haren te kammen. Stuk voor stuk kleine gebaren van grote waarde. "We hebben die filmpjes gebundeld en aan het personeel getoond. Dat op zich was al een hartverwarmend moment, want ze wisten niet dat deze actie aan de gang was, noch dat zo'n op het eerste zicht onbelangrijke handeling zo'n grote impact heeft op de zorggebruiker."

De filmpjes werden ook aan het onderzoeksteam van KU Leuven bezorgd. Deze werden, samen met andere inzendingen, verzameld en gebundeld in het boek 'Mangomoment' waarin ook een 'mangomodel' wordt beschreven - een organisatiecultuur die verbindende momenten stimuleert.

## EEN GEMEENSCHAPPELIJKE TAAL

In een tweede onderzoeksfase, die volgde op de publicatie van het boek, werd op zoek gegaan naar de vertaling van zo'n mangomodel in een organisatie. Naast een aantal ziekenhuizen, een thuishulpdienst en een woonzorgcentra, nam het in Pelt gelegen dienstencentrum De Klimroos als enige VAPH-voorziening deel aan deze tweede onderzoeksfase.

"Onze organisatie blijkt een goede voedingsbodem te hebben voor mangomomenten", vertelt Jasmien Hooyberghs. "De bedoeling was dat



**Kim Celis**

Directeur De Klimroos

“

*We hebben een vlakke structuur. Dat familiale is eigen aan De Klimroos. Ik ben niet 'de directeur' maar gewoon 'Kim'.*

de onderzoekers naar hier zouden komen en workshops zouden geven. Door corona is dat niet kunnen doorgaan en werden het online sessies." Het beleid van De Klimroos hield een loep boven haar eigen werking. "Hoe kan je ervoor zorgen dat zowel zorggebruikers als zorgverlener zich goed voelen? Er zijn een aantal factoren die meespelen. Zo is het belangrijk dat je als persoon in de relatie

staat, en de professionele bril af kan zetten." Van mens tot mens, want alleen zo slaagt men erin connectie te maken.

“

*Zorgverleners gaven aan zich soms gecontroleerd te voelen door het beleidsteam.*

"We merken ook een effect bij onze medewerkers onderling", vult Kim Celis, directeur van De Klimroos, aan. "We zijn decentraal georganiseerd met afdelingen die fysiek verder van elkaar liggen, maar omdat we onze medewerkers regelmatig herinneren aan dit project, en omdat we nu eenmaal een warme organisatiecultuur hebben, spreken alle collega's wel dezelfde taal. Het mangodenken is eigen aan in De Klimroos werken."

Het beleid stak ook hand in eigen boezem. "We zijn heel eerlijk geweest in het analyseren van onze organisatiecultuur", vertelt Jasmien Hooyberghs. "Zorgverleners gaven aan dat wanneer medewerkers van het beleidsteam bijvoorbeeld de keuken binnenkomen, ze zich gecontroleerd

voelen. 'We zitten dan bijvoorbeeld net de krant voor te lezen en dan lijkt het alsof we de hele tijd niets aan het doen zijn', zeggen ze. Nu maken we er een punt van ons erbij te zetten, mee de krant te lezen. We hebben een voorbeeldfunctie in de cultuur die we trachten te installeren."

Kim Celis vult aan: "We hebben een vlakke structuur. Dat familiale is eigen aan De Klimroos. Ik ben niet 'de directeur' maar gewoon 'Kim'. Bij een thematisch personeelsfeest zal heel het beleidsteam, net zoals iedereen, ook gewoon verkleed komen. Dat neemt echter niet weg dat we de professionele lat tot kwaliteit niet hoog leggen."

#### GEEN HEILIGE GRAAL

Het is opmerkelijk hoe eenvoudig de acties zijn die Jasmien Hooyberghs en Kim Celis meegeven voor het installeren van een 'mangovriendelijke' cultuur. "We merkten tijdens het project dat veel organisaties al snel groot denken", beaamt Hooyberghs. "Ze organiseren grote startdagen, brengen het personeel samen op een barbecue, maken indrukwekkende banners... Terwijl ik het net belangrijk vind om de essentie van dat mangomoment, en de kleinschaligheid ervan, niet uit het oog te verliezen. Je hoeft niet bombastisch

uit te pakken. Het gaat over tijd nemen om iemands haren rustig te kammen, zorgen dat een bewoner comfortabel in zijn stoel zit, vragen naar de kinderen, bij het wassen een leuk muziekje opleggen dat de persoon graag hoort..."

Een organisatiecultuur in regels gieten is moeilijk, zo niet onmogelijk. "Je kan er geen copy-paste van maken. Het is onmogelijk om te zeggen: volgend jaar gaan we naar deze cultuur", zegt Hooyberghs. "Wij zetten erg in op toegankelijkheid en open communicatie, dat zal er wel aan bijdragen."

Volgens directeur Kim Celis mag de invloed van beleidskeuzes niet onderschat worden. "In het verleden werkten we eerder aanbodgestuurd. Die visie hebben we aangepast en vandaag werken we vraaggestuurd, om zo een zorg op maat aan te bieden. Dat heeft indirecte gevolgen voor de manier van samenwerken", aldus Celis. "Het feit dat we vaak werken met mensen met degeneratieve aandoeningen, maakt dat de zorgvraag snel wijzigt. Dat moeten we telkens opnieuw vertalen naar ons aanbod. We maken geregeld de oefening waarbij we kijken naar de talenten van zorgverleners. Dat persoon x dit jaar een bepaalde verantwoordelijkheid op zich neemt, wil niet zeggen dat die persoon dat ook



“

*Er wordt soms al snel groots uitepakkt, maar ik vind het belangrijk om de essentie van dat mangomoment en de kleinschaligheid ervan niet uit het oog te verliezen.*

**Jasmien Hooyberghs**  
Beleidsverantwoordelijke  
kwaliteit De Klimroos



volgend jaar wil doen. Op beleidsniveau durven we evenzeer te herschikken." Snel anticiperen op de veranderende noden, bij zowel zorgvragers, zorgverleners, maar ook vanuit de ruimere maatschappij vindt Celis belangrijk.

## MINDFULNESS

Hoewel het een ongrijpbaar gegeven is, houden ze bij De Klimroos al tijdens het rekruteren rekening met de waardencultuur, en de mate waarin ze de sollicitant daarin zien passen. "Het aantal zij-instromers dat solliciteert is toegenomen. Zij hebben niet per se de juiste opleiding genoten, maar als we hen als mens bekijken en zien dat er een match is met het personeel dat we zoeken – een warm hart en de juiste maturiteit –, dan geven we hun een kans. De zorg-technische aspecten kunnen ze achteraf wel leren."

Door het huidige personeelstekort is er echter niet altijd de luxe om te zoeken naar de match made in heaven. "We hebben tot nu toe geen problemen gehad met het invullen van vacatures, maar aan de krapte op de arbeidsmarkt ontkom je niet. Krijg je drie sollicitaties binnen voor drie openstaande vacatures? Dan kan je niet altijd selecteren op die menselijke klik", zegt Celis. "Essentieel zijn ook de jaarlijkse evaluatiemomenten. We gaan prat op familiale omgang, maar om de professionaliteit te behouden is het belangrijk regelmatig werken en evaluatiegesprekken te houden. We zijn zeer consequent in ons personeelsbeleid."

Is, behalve de arbeidskrapte, ook tijdsdruk geen spelbreker in mangomomenten? "Nee", klinkt het resoluut. "Het lijkt inderdaad haaks op elkaar te staan, dat we in een sfeer van besparingen en druk aan zorgmedewerkers vragen tijd te maken. Toch gaat het niet over het creëren van extra tijd, maar het beter benutten van de tijd die je spendeert met de zorgvrager." Meer kwaliteit halen uit dezelfde tijd, daar komt het op neer. "Hier komt een mindset aan te pas", vertelt Jasmien Hooyberghs. "Je moet de rinkelende belletjes en drukke dagindeling trachten uit te wissen, en echt in het moment daar bij die patiënt of bewoner zijn. Zo slaag je erin verbindend contact te maken." Of hoe mindfulness ook in de zorg een potentieel te benutten heeft.

