# Hart voor de zorg

Jora Bakker

Voorwoord **1**
Het team en bewoners van De Zonnestraal **2**
Het begin van de eerste werkdag **4**
Eerst de soep , dan de lunch pauze! **6**
Half drie en iedereen is moe **8**
Even snel nog **9**
Avonddienst op standje stress **11**
Alles word gezien **13**
Begeleiden is ook werk **15**
Nachtelijke ontdekkingen **17**
Grenzen op de werkvloer **19**
Getest **21**
Tussen stilte en werk **24**
Besteld en bezorgd **26**
Onverwacht stil **28**
Geluiden in de nacht **31**
Teamvergadering op standje Chaos **33**
Feestdagen en feitjes **36**
Kerst in de Zonnestraal **38**
Tussen knallen en stilte **40**
Nieuwjaarsdag **42**
Bingo en bijwerkingen **44**
Besmette stilte **46**
Onder druk **48**
De laatste dagen **50**
Waken **52**
Tot ziens **54**
Gewoon weer verder **54**
Te weinig handen **56**
Dubbel gepland **58**
Te dichtbij **60**
Onderbroken **64**
Nachtdienst en chocolademelk **66**
Nachtelijke verassingen **69**
Geen handen genoeg **72**
Waar het stil wordt **74**
Geen pauze voor iedereen **76**
Deur open , geduld dicht **78**
Tussen spoed en stilte **80**
Een ander pad **82**
Niet zichzelf **84**
Een nieuwe richting **86**
Een laatste keer **88**
Hittegolf **91**
Tropenrooster **94**
Wat achterblijft **97**
Nawoord **99**

# Voorwoord

Eigenlijk wilde ik niet de zorg in,  de dierenkant was meer mijn ding. Maar mijn ouders hebben mij op de middelbare school toch gepusht om de zorgkant op te gaan. Maar ik dacht eerst, ik wil helemaal niet verzorgen. En vooral niet oude mensen wassen en verschonen. Maar door een snuffelstage op de middelbare school ben ik van mening veranderd en heb ik besloten om na de middelbare school de helpende zorg en welzijn opleiding te gaan volgen.

Vanaf dat moment heb ik heel veel ervaringen opgedaan ,tijdens stages maar ook op school. Ik heb mooie momenten meegemaakt maar ook hele nare ervaringen die nog steeds tot op de dag van vandaag nog in mijn hoofd zitten. Maar de zorg is voor mij meer dan werk. Ik wil de ouderen zo prettig mogelijk verzorgen op hun oude dag , een glimlach bezorgen , en op de fijne en juiste manier helpen.

Van al de ervaringen in de zorg heb ik genoeg stof om erover te gaan schrijven. Ik had eerst bedacht om een dagboek te maken over mijn ervaringen. Maar dat was achteraf gezien niet echt iets waar ik 100 % achter stond. En zo kwam ik vorig jaar met het idee ‘ **Hart voor de zorg** ‘. Een fictief verpleeghuis met fictieve bewoners en collega’s met al hun dagelijkse problemen.

Nog steeds werk ik met veel plezier in de zorg. Inmiddels  zit ik op mijn derde werkplek in De Lier. In een fijn verpleeg / verzorgingshuis. Ik werk hier al een jaar en ik vind het heel erg fijn. We hebben leuke bewoners en ook hele prettige collega’s om mee samen te werken.  Dat maakt van elke dienst een feestje.

Naast het werken schrijf ik graag verhalen en is mijn tweede boek , Zonder jou uitgekomen bij uitgeverij HIP. Ik ga graag op reis en luister naar muziek.
Ik vind het heel tof dat je dit boek gaat lezen. Ik heb het zo geschreven dat het een luchtig boek is en makkelijk is weg te lezen.
Laat het mij gerust weten wat je ervan vindt
via mijn social media kanalen of privé.

Veel plezier met lezen!

Liefs ,
Joor

# Het team van De Zonnestraal

Elke werkdag in verpleeghuis De Zonnestraal begint hetzelfde:
met koffie, chaos en iemand die roept dat het incontinentiemateriaal op is.
Of dat sommige collega's te laat komen of zich hebben verslapen.
Of altijd gekluisterd zijn aan hun telefoon tijdens pauzes of onder het werk.
En dan hebben we nog een knappe huisdokter van De zonnestraal waar vele dames een kleine crush op hebben.

Iedereen hier heeft z'n eigen tempo en verhaal — en vooral z'n eigen karakter en gewoontes.

**De te laat-komer**
Altijd gehaast, altijd een smoes.
Maar met één grap weet ze iedereen weer aan het lachen te krijgen.

**De snel-snel-snel collega**
Zij doet álles tegelijk. Werkt op drie kamers, belt de arts en vergeet ondertussen te eten.

**De Red Bull-drinker**
Functioneert alleen op cafeïne. Trilt lichtjes, maar zweert dat ze "prima" is.

**De altijd aanwezige collega**
De collega die altijd op de voorgrond staat en altijd wel praat. Maar ook ontzettend lief is voor de bewoners en mede collega's.

**De mopperkont**
Zucht bij alles, maar springt als eerste bij als iemand het zwaar heeft.
Ze kent de afdeling beter dan de plattegrond zelf.

**De stille kracht**
Zegt weinig, voelt veel. Bewoners kalmeren zodra ze haar stem horen.

**De dokter**
Nieuw. Knap. Te aardig. En daardoor hét gespreksonderwerp van elke koffiepauze.

**En er zijn nog meer type collega's die werken in De zonnestraal.....**

**En dan zijn er natuurlijk de bewoners van De Zonnestraal :**

**Tiny & Ria** – onafscheidelijke vriendinnen en wandelende roddelrubriek van de zonnestraal.
**Mevrouw Kramer** – vergeetachtig, lief, en soms pijnlijk eerlijk.
**Meneer De Boer** – loopt met een rollator , flirt, zanger en charmeur.
**Mevrouw Jansen** – puzzelt, observeert en weet alles van iedereen.
**Meneer Vermeer** – dementerend, soms boos, vaak verward, maar diep van binnen zacht.
**Meneer De Wit** – ouderwets in zijn uitspraken, modern in zijn timing.

**Meneer Van Leeuwen** – valt regelmatig, maar beweert dat de vloer scheef ligt.
En zo zijn er nog meer andere bewoners met een eigen verhaal en karakter.

Iedereen hier heeft een verhaal.
En samen maken ze van elke dag een mix van humor, hectiek en soms ook verdriet.

Welkom bij De Zonnestraal — waar zorgen een roeping is,
en koffie een levensbehoefte.

# Het begin van de eerste werkdag

Het is kwart voor zeven 's ochtends, maar in verpleeghuis de Zonnestraal is het al een drukte van belang. De nachtdienst doet nog de laatste dingen voordat ze naar huis gaat.
Er is een overdracht aan de dagdienst in het personeelskamer.
'Helaas hebben we gemerkt dat bij sommige bewoners niet de voorraad inco's is bijgevuld 'zegt de nachtdienst tegen de dagploeg.
Iedereen zwijgt.
Of de één zit op zijn telefoon en kijkt even de nachtdienst aan, maar zegt niks terug.

Tot Sophie voorzichtig zegt:
"Ehh... ik dacht dat de nachtdienst dat deed?"
Marja zucht diep. "Iedereen denkt dat iemand anders het doet. Zo werkt dit hier blijkbaar."
'Maar zo hoort het niet , het is ook de taak van de dagdienst om inco's bij te vullen 'kaatst de nachtdienst terug.

Jasmijn komt binnen met een blikje Red Bull in haar hand en een knot die elk moment uit elkaar dreigt te vallen.
Ze glimlacht slaperig. "Goedemorgen... denk ik."
"Vier uur geslapen?" vraagt Sophie.
"Drie. Nieuwe persoonlijk record."
De Red Bull collega is binnen.....

Maar dan net iets over zeven uur zwaait de deur open en de te laat collega genaamd Sanne stormt naar binnen.
Jas half open, telefoon nog in haar hand, gezicht rood van de haast.
"Sorry! De kat had de wekker van het nachtkastje geduwd!"
Niemand reageert maar lacht wel.

Lotte, de stille kracht van het team, kijkt haar even aan, schudt zacht haar hoofd en zegt niets.
Ze staat op en knikt naar de nachtdienst en dan later gaat iedereen naar zijn eigen afdeling. De nachtdienst gaat naar huis en de dagploeg kan beginnen.

"Tempo, mensen, we moeten voor tien uur klaar zijn " roept Amber, de snel-snel-snel collega, terwijl ze met haar tablet in de hand drie kamers op kijkt.
"De planning is weer rampzalig! Ik moet tegelijk bij Vermeer, Jansen en De Boer zijn. Wie heeft dat rooster gemaakt?!"
"Waarschijnlijk iemand met humor," bromt Marja.

Op de afdeling is het intussen al volop leven later op de dag.

Tiny en Ria, het onafscheidelijke roddel duo, zitten bij het raam in de woonkamer.
Ze fluisteren luid genoeg zodat iedereen het hoort.
"Heb je die nieuwe dokter al gezien?" vraagt Tiny.
Ria knikt geheimzinnig. "Een cadeautje van boven, of van HR."
Ze giechelen als twee tieners die hun eerste crush bespreken.

In kamer 12 puzzelt mevrouw Jansen geconcentreerd aan een legpuzzel van 1000 stukjes.
Zonder op te kijken zegt ze: "Het incontinentiemateriaal is op en wordt niet bijgevuld ."
"En iemand is verslaafd aan zijn telefoon".
Iedereen kijkt verbaasd op.
"Hoe weet u dat nou weer?" vraagt Sophie.
"Lieve schat," zegt ze droog, "ik hoor meer dan jullie denken."

Meneer De Boer rolt zingend door de gang, z'n stem vals maar vol passie.
"Lieve kleine meid van mij...!"
"Graag niet vóór de koffie," mompelt Marja terwijl ze hem passeert.
Hij knipoogt. "Dan zing ik straks voor je, als je wat gezelliger bent."

Aan de andere kant van de gang schreeuwt meneer Vermeer plots:
"Waar is mijn vrouw?! Jullie houden haar hier vast!"
Amber probeert hem rustig te krijgen, maar hij slaat haar hand weg.
En duwt haar naar achteren de gang op.
De spanning stijgt — tot Lotte naar voren stapt, zacht haar hand op zijn arm legt en fluistert:
"Ze komt straks, meneer Vermeer. Alles is goed."
Zijn ademhaling zakt langzaam.
Iedereen kijkt even naar haar.
Zelfs Marja glimlacht kort.

En dan, tegen tien uur verschijnt hij eindelijk : Dr. Joris van Dalen.

Nieuwe witte jas, keurige glimlach, en ogen die veel te vriendelijk zijn voor een eerste dienst.
Zijn korte bruine haren perfect gekamd. En een vriendelijke glimlach op zijn gezicht.

"Goedemorgen allemaal," zegt hij opgewekt
als hij de afdeling op komt lopen en zijn er drie collega's die met wijd open ogen naar hem staren.
Sanne botst bijna tegen de deurpost, Sophie morst de koffie over haar hand en Jasmijn mompelt iets over dat ze "opeens weer wakker is".

"Eerste dag?" vraagt Marja.
"Ja," glimlacht hij. "Ik hoop dat ik hier een beetje mijn draai vind."
Marja knikt langzaam. "Dat hoop ik ook. En als je straks nog denkt dat je alles onder controle hebt... wacht met je oordeel tot de lunch."

Tegen half tien is het verpleeghuis op volle toeren.
De snel-snel-snel collega is al drie keer door haar route heen, Sanne heeft haar tweede koffie nodig, en Tiny en Ria hebben inmiddels een weddenschap lopen over wie het eerst met de dokter praat. En Jasmijn? Die heeft de derde red bull al op voordat überhaupt de koffie pauze is begonnen.

# Eerst soep, dan de lunch pauze!

Rond kwart voor twaalf begint in de Zonnestraal een race tegen de klok .Eerst bewoners voorzien van een kop soep in hun eigen kamer en een boterham smeren en daarna zelf eten.

In de  grote keuken staan de broodkarren klaar. Te weinig beleg, te veel dieetwensen.
"Wie heeft er ook alweer glutenvrij?"
"En zoutarm?"
"En zonder korstjes?"
"En hij wil vandaag ineens warm eten."

Marja slaat haar armen over elkaar.
"Vroeger at iedereen gewoon een boterham met ham en was je blij als er kaas op zat."

Amber — nog steeds in haar snel-snel-snel-modus — loopt al drie rondjes vooruit.
"Ik begin alvast hoor, anders lopen we uit!"
Ze is nog geen tien seconden weg of het eerste bord valt op de grond.
Niemand kijkt op.
Dit is geen incident. Dit is routine. Zo is Amber. Altijd in haar snel snel snel modus.
En ze wil alles op tijd af hebben om daarna zelf te kunnen eten.

In de brasserie  zitten Tiny en Ria al klaar.
"Wij willen naast elkaar zitten," zegt Tiny.
"Zoals altijd," vult Ria aan.
"En niet weer dat ene mes, die snijdt niet."

Aan tafel bij het raam zit mevrouw Jansen, puzzel naast haar bord.
Ze kijkt op en zegt:
"De boter is alweer op ."
"Hoe weet u dat nou alweer?" vraagt Sophie.
Mevrouw Jansen glimlacht. "Omdat ik oplet."

Aan de andere kant van de brasserie probeert meneer de Boer zijn brood te beleggen terwijl hij zingt.
"Ik krijg honger van mezelf," zegt hij vrolijk.
Zijn rollator staat gevaarlijk dicht bij iemands voet.
"Niet bewegen!" roept Sanne.
"Dat zeg ik al jaren tegen mezelf," antwoordt hij.

Dan gaat het belletje. Kamer zeven.
"Dat is Vermeer," zucht Amber.
En inderdaad — meneer Vermeer is boos.
Zijn brood ligt verkeerd om. Of  het is te laat gebracht. Of het is vandaag geen goede dag.
Zijn stem verheft zich, stoelen schuiven.
Tot iemand rustig naast hem gaat zitten en zegt:
"Het is lunchtijd, meneer Vermeer. We doen het even samen."
Hij zucht. De boosheid zakt. En de collega die hem altijd rustig maakt , maakt voor meneer een boterham klaar.

Ondertussen staat dr. Joris een beetje onwennig bij het aanrecht.
Hij houdt een dienblad vast alsof het een medisch instrument is.
"Waar kan ik helpen?" vraagt hij oprecht.
Marja kijkt hem aan.
"Gewoon even helpen brood smeren bij de bewoners ."

Daarna is het tijd voor de soepronde. Iedere bewoner krijgt een kop verse soep. Dat is gemaakt in de keuken door de chef-kok van De Zonnestraal.

In de personeelsruimte probeert iemand snel een boterham te eten.
Voordat ze zelf gaan eten na de soepronde.
Sanne neemt één hap en staat alweer op.
"Ik eet straks wel de rest op ."
En verdwijnt de gang op.
Jasmijn drinkt haar derde koffie. "Vloeibaar brood."
Niemand spreekt haar tegen ,of zegt er iets van.
En laat haar gewoon “zijn” , ondanks de drukte op de werkvloer rond lunch tijd.

En dan om kwart over twaalf is het officieel tijd om zelf te lunchen en met z'n allen in de zaal beneden  om zelf te gaan lunchen.
En te kletsen over dagelijkse dingen buiten de Zonnestraal.
Rond kwart voor één is het tijd om sommige bewoners op bed te leggen voor hun middagrust en dokter Joris ? Die houdt zich bezig met medische zaken.

# Half Drie en Iedereen Is Moe

Om half drie begint de overdracht.
Het vaste moment waarop de dagdienst en avonddienst elkaar kruisen — en iedereen er nét anders bij zit.

Aan de ene kant van de tafel zitten collega's met papier voor hun neus.
Netjes uitgeschreven ,
alsof ze bang zijn iets te vergeten.
Of alsof het houvast geeft na een lange dienst.

Aan de andere kant zitten de vermoeiden.
Schouders iets lager,
ogen wat doffer.
En eentje — natuurlijk — op haar telefoon.
Niet eens stiekem. Gewoon openlijk, duim scrollend, oor half aanwezig.

"Mevrouw Jansen heeft vandaag slecht gegeten," zegt iemand hardop, lezend van haar blaadje.
"Alleen de soep."

"Dat is al drie dagen zo," mompelt een ander.
Niemand reageert.

De collega met de telefoon knikt ineens. Te laat.
Ze heeft duidelijk niet alles meegekregen, maar doet alsof.
Professioneel knikken is ook een vaardigheid.

Er wordt verteld wie er gevallen is.
Wie onrustig was.
Wie extra aandacht nodig heeft vanavond.
En bij elk punt zie je het verschil:
sommigen luisteren écht, anderen zijn er vooral... lichamelijk.

Er valt een korte stilte.
De ongemakkelijke overdracht-stilte waarin iedereen wacht tot iemand anders verder praat.

Dan schuift iemand haar papier recht.
"Verder geen bijzonderheden," zegt ze.

Stoelen schuiven.
Pennen verdwijnen in zakken.
Telefoons worden pas dan weggelegd.

De avonddienst staat op en gaat aan het werk.
De dagdienst zucht even en werktelefoons worden ingeleverd,  en gaan naar huis.
Morgen is er weer een nieuwe dag.

# Even Snel Nog

Het begint altijd met dezelfde zin.
"Ik kijk even hoor."
Even is in de Zonnestraal een rekbaar begrip.

Tijdens de ochtendronde staat een collega half tegen een muurtje in de gang geleund.
Telefoon in haar hand.
Duim razendsnel bewegend.
Ogen niet bij de kamer van een bewoner , maar bij het scherm.

"Mevrouw Van Loon roept," zegt een collega zacht.
"Ja ja," komt het antwoord. "Ik kom zo."

Zo, duurt precies lang genoeg om nog één appje te typen.

In de gang zie je het vaker.
Telefoon in de borstzak.
Trilstand.
Elke trilling een kleine afleiding.
En ondertussen draait het werk gewoon door.

Jij loopt door.
Neemt taken over.
Zegt niets.
Nog niet.

Pas in de pauze — ironisch genoeg — komt alles samen.

De personeelsruimte ruikt naar koffie en opgewarmde broodjes.
Collega's ploffen neer op de stoelen , met een dampende kop koffie voor hun neus.
'Zuchten' valt harder dan woorden.

En daar is hij weer.
De telefoon.
Op tafel.
Scherm omhoog.
Geluid aan.

Scrollen.
Lachen.
Nog meer scrollen.

"Werkdruk hè," zegt een collega droog.
"Ja," antwoordt de ander, zonder op te kijken. "Druk-druk."

Dan is er ineens stilte.
Geen ongemakkelijke.
Maar zo'n stilte die iets aankondigt.

"Mag ik iets zeggen?"
De stem is rustig. Te rustig.