

tekst Caroline Dekoninck
redactie Cora van der Kooij



Vrijbouter in het verpleeghuis

Een 'lastige' bewoner als leermeester in loslaten

Uit de serie ZORGTALENT
Zorgtalentproducties

Vrijbouter in het verpleeghuis

Colofon

Aan de totstandkoming van deze uitgave is uiterste zorg besteed. Voor informatie die nochtans onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.

ISBN-10: 90-809165-2-8

NUR 897

www.zorgtalentproducties.nl

© 2005 Caroline Dekoninck en Cora van der Kooij

Derde druk (ongewijzigd), 2007

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 jo het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351 zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp. Voor het overnemen van één of meer gedeelten uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Teun, de hoofdpersoon in het verhaal, is gedurende ruim een jaar verzorgd in verpleeghuis De Kanidas te Best. Het schilderij op de omslag is een portret van Teun.

Vormgeving

Annemarie Zijl, Zwolle

Drukwerk

Drukkerij All Print, Utrecht

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Een voortdurende wisselwerking 9
 2. Het levensverhaal van Teun 10
 - Teun de vrijbouter* 11
 - Als een zombie* 11
 - Teun de stakker* 13
 - Eigenwaarde* 14
 - Loslaten* 15
 - Aan het eind gekomen* 16
 3. Iedere bewoner is bijzonder 17
 - Is iedere bewoner wel echt zo speciaal?* 17
 - De echtheid van mensen met dementie* 18
 - Moet er veel veranderen?* 21
 - De contactverzorgende (EVVer)* 23
 - Communicatie binnen het team* 24
 4. De rol van de leidinggevende 27
 - Bewust op zoek naar het mooie in mensen* 27
 - Het verhaal van het hondje* 28
 - Initiatief* 30
 - Weerstand* 32
 - Kartrekkers en volgers* 34
- Uitleiding 37
- Zorgtalentproducties* 37
 - Informatie over IMOZ* 40

Voorwoord

November 2004. De medewerkers van verpleeghuis De Landrijt in Eindhoven zitten in de bomvolle zaal van het tot schouwburg omgebouwde restaurant. Ze zijn aanwezig voor de feestelijke aftrap van het project Belevingsgerichte Zorg. Caroline Dekoninck, zorgmanager in Zorgcentrum De Kanidas, is uitgenodigd voor een verhaal over belevingsgerichte zorg. Ze gaat staan, begint te praten, en al gauw heeft ze de zaal volledig in haar ban. Caroline vertelt het verhaal van Teun. Teun, de vrijbouter, de zonderling, Teun aan wie de ‘goede’ zorgen van het verpleeghuis niet zijn besteed. Hij leeft in zijn eigen wereld, niet omdat hij dement is, maar omdat hij dat al zijn hele leven heeft gedaan. Hij laat zich niet graag douchen, is het liefst buiten, slaapt overdag, staat om 4 uur op en krijgt dan een stapel boterhammen. Teun houdt zich niet aan de regels van de verzorgenden, maar aan zijn eigen gewoonten. En de verzorging past zich aan. Dat gaat niet van de ene dag op de andere. Het is niet gemakkelijk om alle eigen overtuigingen en normen los te laten. Het verhaal van Caroline gaat niet alleen over Teun, maar ook over de gevoelens van de verzorgenden, hun waarden en normen. En ze vertelt ook over haar eigen zoekproces als leidinggevende.

Altijd als ik cursus geef valt het me op dat verzorgenden zo graag vertellen over bewoners die anders zijn. Het zijn bewoners die erin slagen zichzelf te blijven, het zijn mensen met karakter, humor, wilskracht. Verzorgenden laten me ook altijd juist die kamers zien die getuigen van de persoonlijkheid, de individualiteit van een bewoner. Hoe bijzonder het verhaal van Teun ook lijkt, het raakt aan een meer algemene behoefte. Verzorgenden zijn geïnteresseerd in mensen, vertellen altijd vol betrokkenheid over hun bewoners.

Maar tegelijkertijd komen ze er vaak niet toe om zich echt in iemand te verdiepen, zijn levensgeschiedenis te lezen, te zoeken naar de mogelijke lijnen tussen vroeger en het gedrag van nu. Caroline vertelt in haar verhaal dat ze

pas iets van Teun begrepen toen ze zich in zijn levensgeschiedenis hadden verdiept. En ze stelt: als je dat doet wordt elke bewoner bijzonder.

Caroline vertelde het verhaal van Teun, maar ze vertelde nog veel meer, vooral over haar rol als leidinggevende. Dat had ze niet op schrift. Maar voor mij was het goud. In mijn boek *Een Glimlach in het Voorbijgaan* heb ik gesteld dat er heel veel kwaliteit aanwezig is bij verzorgenden en dat het erom gaat die kwaliteit zichtbaar te maken en woorden te geven. Daarom heb ik het initiatief genomen Caroline te interviewen. Dit boekje begint met de inleiding en het verhaal van Teun zoals door Caroline zelf verwoord. Daarna volgen twee hoofdstukken waarin Caroline vertelt hoe ze als leidinggevende bezig is haar teams te coachen en waar nodig ook te sturen. Caroline is een voorbeeld van een leidinggevende zoals wij die ons bij IMOZ voorstellen: met heel veel hart voor bewoners én medewerkers. Leidinggeven wil zeggen dat medewerkers zich veilig voelen en juist daardoor uitgedaagd.

Caroline vertelt openhartig over haar manier van leidinggeven, met veel originaliteit, met overtuiging en met lef. Ze maakt zichzelf kwetsbaar door zich zo te manifesteren. Iedereen die echt iets van zichzelf laat zien maakt zich kwetsbaar. Wie zichzelf zichtbaar maakt moet maar afwachten hoe anderen reageren. Toch is de kern van Caroline's motivatie heel simpel. Bij de start van cursussen in belevingsgerichte zorg gebruikten we motto's als: *Niet moeten maar ontmoeten* en *Wat valt er toch veel (mee) te beleven*. Het verhaal van Teun is wel heel bijzonder, maar het is eigenlijk ook gewoon. Als je in een team werkt moet je op elkaar kunnen vertrouwen. En daarvoor zijn afspraken nodig. In een organisatie zijn regels nodig. Maar als je voor mensen zorgt heb je ook ruimte nodig, vrijheid om je nu even niet aan de afspraak of de regels te houden. Een bewoner als Teun is dan een echte leermeester.

Cora van der Kooij,
Directeur Inhoud en Ontwikkeling van IMOZ

1. Een voortdurende wisselwerking

We zijn veel bezig om het voor de bewoner zo goed mogelijk te doen. Om in te gaan op diens wensen en behoeften, om die zo goed mogelijk te vertalen in de alledaagse praktijk met alle mogelijkheden die die dag of die het aantal medewerkers met zich meebrengen. Maar wat betekent dat voor de beleving van de medewerker?

Ik als medewerker: wat vind ik ervan, kan ik dat wel, wie helpt mij, hoe moet ik dit toch doen, dit vind ik moeilijk, daar ben ik goed in. Allemaal kreten die herkenbaar zijn. Twee belevingswerelden staan centraal. Hoe kunnen we deze het beste stroomlijnen? Soms is het best moeilijk om als medewerker aan te geven wat je leuk, vervelend, moeilijk vindt. In een ontmoeting met een bewoner gebeuren er veel dingen. Er is voortdurend sprake van wisselwerking tussen de bewoner en mij: zorg en ritme, loslaten en opnieuw gaan kijken, invoelen en opnieuw gaan invullen. Steeds weer. Wat vind jij belangrijk voor die bewoner, hoe kun je dat het beste vertalen, ook al vind je zaken moeilijk, vies, vervelend, afstotend. Hoe kun je je gevoel zo plaatsen dat je toch de zorg kunt geven die de bewoner nodig heeft? Wat vraagt het van jou als medewerker en bij wie, waar kun je met deze gevoelens terecht? Hoe kun je ze stroomlijnen om toch de zorg te bieden die voor de bewoner belangrijk is?

Soms is het niet moeilijk in te gaan op speciale wensen en behoeften van een bewoner, omdat ze je emotioneren en je het leuk vindt om deze zorg te geven. Maar als het speciale wensen of behoeften zijn die je niet zo gemakkelijk kunt vertalen is het belangrijk om daarover met collega's, disciplines, afdelingshoofd, zorgcoördinator van gedachten te wisselen en er samen uit te komen.

Hier een casus, het verhaal van Teun.

2. Het levensverhaal van Teun

Teun wordt als elfde kind geboren in 1910 in een plaatsje op Zuid-Beveland. Zijn vader is schipper, maar vindt later werk op de wal. Teun valt op de lagere school op door zijn tekentalent. Belgische schilders, die na de Eerste Wereldoorlog als vluchteling in Zeeland zijn blijven hangen laten Teun de schilderskisten dragen. Teun's verlangen om te tekenen en schilderen met olieverf wordt alsmear groter. Bij een plaatselijke huisschilder en amateur-schilder leert hij verven maken met gewreven pigmenten en lijnolie.

Als Teun 16 jaar is, trekt hij thuis weg om op tal van plaatsen te schilderen. In zijn levensonderhoud voorziet hij door het aannemen van allerlei kortstondige baantjes. Voor de Tweede Wereldoorlog vindt Teun's eerste expositie plaats in een kunsthandel te Dordrecht. Eerst woont hij nog bij zijn zus in, maar in de oorlogsjaren vindt hij een stuk grond bij Riel. Daar maakt hij eerst een betonnen bouwsel, later aangevuld met een houten keet. Het aantal aanbouwsels neemt in de loop der jaren toe. Teun geniet van het groen, hij woont en leeft ertussen in, als in een zwerverbestaan. Teun geniet van de natuur, kijkt vaak naar de wolken en de bomen.

Zijn drang om te schilderen voert hem van de ene expositie naar de andere. Zijn rusteloze zwerversbestaan brengt hem na de oorlog op studiereis, eerst op de fiets, later op de scooter en weer later in een bestelbusje naar Zuid-Frankrijk, Spanje, Noord-Italië, Duitsland, Oostenrijk, en Joegoslavië. Tentoonstellingen doen zijn naam goed. Hij verblijft in Canada en de Verenigde Staten waar hij galeriehouders wordt en in een film meespeelt als figurant. Ook in Nederland is hij steeds meer bekend. Exposities volgen, er komen onderscheidingen en schenkingen. Er wordt een boek over hem geschreven en er wordt zelfs over een film gedacht.

Teun de vrijbouter

Maar Teun is een vrijbouter, misschien een vreemde vogel of zonderling mens. Hij stelt zijn eigen onafhankelijkheid en vrijheid boven alles. Voor het doen van concessies is hij niet in de wieg gelegd. Hij buigt niet graag als een knipmes en zeker niet voor de gevestigde orde van kunstkenner en politici. Deze opstelling bepaalt ook zijn werk, dat een grote eigenheid en derhalve herkenbaarheid heeft. De affiniteit van Teun met de kunst gaat zo ver dat je zou kunnen zeggen dat hij geheel en al voor de kunst geleefd heeft. Hij had geen vrouw, geen kinderen.

Teun wars van alle luxe, een zwerver pur sang; een grote lange grijze baard en zwerverskleding met een bijna over de grond slepende grote zwarte jas. De nachten zijn om te schilderen en de dag is om te slapen. De rust van de nacht geeft hem inspiratie. In de ochtend eet hij, moe van het schilderen, zijn sobere koude maaltijd. Daarna slaapt hij gewikkeld in een aantal dekens op de grond in zijn huis van beton of in zijn houten keet. Teun kan niet anders dan schilderen, het ene doek is nog niet af of het volgende doek bezit de krassen van een beginnend schilderij door een ervaren schilder. Zijn hart en ziel legt hij hierin, hij kan niets anders en wil niets anders. Het is zijn passie, zijn elan in het leven. Tot zijn negentigste schildert Teun, soms moeizaam en onregelmatig, maar steeds met volle overgave.

Als een zombie

Er komt een tijd dat Teun het idee heeft dat er mensen rond zijn huis lopen. Vooral 's nachts als hij alleen is meent hij stemmen te horen. Dit geeft hem een gevoel van onveiligheid waar hij niet goed raad mee weet. Een gevoel dat Teun niet kent, zijn hele leven lang niet. Het brengt hem uit zijn evenwicht, maakt hem onzeker, ontnemt hem zijn onafhankelijkheid. Hij vraagt aan een vriend om te helpen. Sommige zaken die Teun waarneemt zijn zeker waar, sommige zijn niet te achterhalen. Teun mist schilderijen en persoonlijke spullen. Teun wordt angstiger en onzeker, raakt de weg kwijt en vergeet het schilderen meer en meer. De situatie wordt ondraaglijk en onleefbaar voor Teun.

En na lang zoeken, want er is geen goede oplossing, wordt Teun opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. Teun de zwerver pur sang. In zijn 90 jaar is dat zijn allereerste contact met een dokter, een zuster en alles wat de zorg te bieden heeft. Teun die zich altijd zelf heeft verzorgd, hoe en wanneer hij dat wilde. Niemand die daar ooit commentaar op had. Niemand die tegen hem zei dat het anders moest. Niemand die hem daar ooit bij hoefde te helpen. Zijn eigen leven heeft hij geleid, eten, drinken, verzorgen, dag- en nachtritme etc, etc, etc.

Teun slaapt overdag en wandelt, nu hij niet meer kan schilderen, rond in de nacht. Binnen het psychiatrisch ziekenhuis heeft Teun een afwijkend dag- en nachtritme, dus daar moet in eerste instantie iets aan gedaan worden. Hij krijgt slaappillen tegen 22.00 uur 's avonds, zodat hij vanaf 23.00 uur tot de volgende morgen slaapt. Elke ochtend wordt hij fris gewassen en aangekleed met reservekleding van de afdeling. Zijn schilderskleding en zijn over de grond slepende grote zwarte jas worden in een vuilniszak gedaan en weggezet.

Teun biedt weerstand hiertegen, vooral als hij zich letterlijk en figuurlijk bloot moet stellen aan vreemde mensen die zaken van hem overnemen en lichamelijk contact met hem hebben zoals wassen, afdrogen, toiletgang etc. Teun praat niet, maar roept als een wolf die huult, hard en lang, hartverscheurend. Niemand begrijpt hem, niemand kent zijn levensverhaal.

Na deze ingrijpende start van de dag gaat Teun met vele anderen eten aan een gedekte tafel waar je jezelf moet bedienen. Teun eet niet, zijn honger is over, angst beheerst hem. De tegenstand die Teun biedt tijdens het verzorgen, wordt met behulp van medicatie teruggebracht. Teun loopt als een zombie rond en rond en rond tot hij om 22.00 uur weer gaat slapen tot de volgende morgen. Na enkele weken 'zit' Teun in een hem opgelegd ritme. Maar hij past niet in een psychiatrisch ziekenhuis. Een verpleeghuis voor dementerenden zou beter zijn. Er wordt contact gelegd en een datum afgesproken.

Teun de stakker

Ik zie hem nog binnenlopen: Teun met zijn grote grijze baard in zijn zwerverskleding met een bijna over de grond slepende grote zwarte jas. Hij kreeg een eenpersoonskamer. Teun keek om zich heen, angstig en moe. Met zijn grote handen over elkaar sjokte hij rond, probeerde alle deuren om naar buiten te komen, de tuin in. Daar keek hij naar de bomen en de wolken. De eerste avond ging hij naar bed, werd omgekleed en in bed gelegd. Nog een knuffel en lekker slapen. De overdracht van de avonddienst naar de nachtdienst was kort maar krachtig: 'We hebben een nieuwe bewoner, een bijzonder mens, we moeten hem nog goed leren kennen, maar hij ligt nu in bed, heeft slaapmedicatie gehad, dus even enkele controles en goed rapporteren'.

De nachtdienst ging om middernacht kijken, maar kreeg de kamer niet open. Met twee man sterk werd er tegen de deur geduwd, want wat bleek: Teun lag in dekens op de grond te slapen. Wat zielig op die harde grond! De nachtdienst had medelijden met hem, de stakker wist niet meer wat of waar zijn bed was. Dus werd Teun met drie man sterk lekker in zijn bed getild, totdat hij wakker werd en uit angst iedereen van zich afduwde en gilde als een huilende wolf. Al die mensen aan zijn lijf! De medewerkers schrokken van het geluid en bleven beduusd staan. We zullen hem maar met rust laten, werd er geconcludeerd. In de nachtrapportage werd gemeld dat Teun agressief kon reageren zomaar zonder redenen, terwijl hij toch lekker in bed werd gelegd. Binnen de zorg werd al snel besloten om een zorgteam te beleggen. Alle disciplines, alle zorgmedewerkers werden uitgenodigd. Ondertussen deed iedere verzorgende zijn best om Teun zo goed mogelijk te verzorgen: iedere dag onder de douche, soms met weerstand, maar toch schoon gewassen.

's Avonds in zijn bed gelegd, zonodig 's nachts met een aantal mensen in bed getild. In het zorgteam barstte de discussie los over het op de grond slapen, over het agressieve gedrag als hij lekker in bed geholpen werd, het moeizame douchen wat toch elke dag nodig was en welke waarden en normen wij hadden die Teun niet had en waar we hem mee moesten helpen, toch?

Eigenwaarde

In de levensgeschiedenis die toen van Teun naar voren kwam werd ons pas duidelijk wie hij was, wat voor mens Teun in zijn 90 jaar altijd was geweest. We vonden hem heel bijzonder, op een paar verzorgenden na die het lastig en vies vonden als Teun op de grond sliep, niet wilde douchen etc. Er barstte een hele discussie los over wat nu eigenlijk belevingsgerichte zorg is.

De beleving van de medewerkers die hem lastig en vies vonden stond hier centraal. Maar los van het feit dat medewerkers dat mogen vinden, staat in de zorg naar onze bewoners de beleving en de levensgeschiedenis juist in het middelpunt. Ondanks het tegensputteren van enkele medewerkers werd in het zorgteam besloten dat alle gedragsbeïnvloedende medicatie zou worden gestopt en ook de slaapmedicatie. Voor de nachtdiensten was dit onvoorstelbaar en niet om te doen. We spraken af om het te proberen en na twee weken te evalueren.

En zie je, de nachtdienstmedewerkers hadden gelijk, want nu Teun geen slaapmedicatie meer had liep hij 's nachts rond; hij keek door de ramen naar buiten naar de lucht en als je niet oppaste en de buitendeuren niet op slot had, liep hij de tuin in, ging op een bank zitten en keek naar de bomen en de lucht, naar de bomen en de lucht...

Probeer Teun dan maar eens naar binnen te krijgen...

Naarmate de nachten verstreken en Teun niemand 'lastig' viel werden de nachtdienstmedewerkers milder in hun oordeel. Als hij 's nachts wakker was kreeg Teun tegen de ochtend honger. Dan at hij met smaak een stapel boterhammen en had daarbij het liefst koude koffie, gegeven door de nachtdienst. Soms waren ze hem kwijt, dan lag hij in zijn bed of op de grond en sliep. Sliep en sliep, wel tot vier of vijf uur in de middag. Vier uur was lastig, want dan gingen de vroege diensten naar huis. Vier uur is ook het tijdstip dat de dementerende bewoners onrustig kunnen worden. Even na vieren wordt daarom soep geserveerd.

Ook Teun liep dan rond in zijn pyjama. Familie keek met andere ogen, ogen die andere zaken waarnamen en daardoor ook een andere emotie en mening hadden. Soms was het misschien wel angst. Sommige zaken kwamen wel heel erg dichtbij.

Familieleden van bewoners vertelden hun mening binnen- en buitenshuis: 'Ze laten hier de mensen 's middags om vier of vijf uur nog in pyjama lopen met een volle luier. De man had dan zo'n honger dat hij een stapel boterhammen op zijn kamer kreeg met een paar mokken koffie; die worden toch koud op een gegeven moment? Toch?'...'Ik hoop niet dat ons mama of pap dit ook nog moet mee maken of dat ik dit hier met hen mee moet maken'. En als je dan uitlegt dat ieder mens anders is en ieder mens zijn eigen leven heeft, dan begrepen sommige familieleden dat wel, maar sommige ook niet. Die bleven hem maar vies vinden. En gelukkig bleef hij bij hen uit de buurt, stel je voor dat hij nog dicht bij je zou komen te staan, laat staan zelfs aanraken!

Loslaten

Als we Teun om vier uur bij het wakker worden een stapel boterhammen gaven en koude koffie merkten we dat hij dit op zijn gemak op zijn kamer opat, daar bleef zitten en ondertussen genoot van de muziek van fluitende vogels. We leerden hem steeds meer kennen en hij leerde ons steeds meer te vertrouwen voor zover hij dat wilde. De ontmoeting tussen ons en Teun bracht wonderlijke dingen met zich mee waarin duidelijk werd dat Teun de regisseur was en wij de assistent-regisseurs om zo zijn leven invulling, uitvoering te geven.

Teun kon na het eten verzorgd worden, maar wel zo snel mogelijk, met zo min mogelijk poespas en soms ook gewoon niet. Morgen dan maar weer. De medewerkers die de kamers schoonmaakten vonden het maar niets, overdag mochten ze niet komen poetsen en 's avonds waren ze er niet. Wie zorgde er nu voor dat de kamer schoon en fris bleef? We spraken af dat wanneer Teun gedoucht wilde worden een ander even de kamer deed. Langzaam aan konden we loslaten dat iemand ook een ander dag-nachtritme kon hebben. Al hadden we daar zelf een

andere invulling bij. De warme maaltijd gingen we bewaren voor 's avonds om een uur of tien. En als hij dan rond wilde lopen deden we de buitendeuren open, zodat hij naar buiten kon, de lucht kon zien, de bomen aanraken. Zijn zwarte lange over de grond slepende jas hing op zijn kamer, zichtbaar. Teun mocht langzaam weer zijn wie hij wilde zijn. Hij float als het hem goed ging, hij kwam bij je staan als hij je nodig had.

Maar hij praatte niet, nooit, tegen niemand...

Aan het eind gekomen

Tenslotte werd Teun ziek en kwam op bed te liggen.

Hij zou gaan sterven, wat zouden we hem nog kunnen bieden....

Het sneeuwde op dat moment...

De gordijnen werden zo ver mogelijk open gedaan zodat hij de lucht kon zien. Takken van bomen langs zijn bed, de geur van bos en het geluid van fluitende vogels hebben zijn laatste levensdagen gevuld.

Teun, wat heeft hij ons veel geleerd, maar het voornaamste is dat hij ons heeft geleerd belevingsgericht te werken, denken en doen en te respecteren wie een ander is.

Teun bedankt!

3. Iedere bewoner is bijzonder

Het verhaal van Teun is ontroerend en indrukwekkend. Maar het is niet af als we ons niet verdiepen in de vraag of het mogelijk is om alle bewoners op deze zo persoonlijke manier tegemoet te komen in hun manier van leven. Daarom volgt hier een interview van Cora van der Kooij met Caroline Dekoninck over haar rol als leidinggevende bij het realiseren van belevings-gerichte zorg.

Is iedere bewoner wel echt zo speciaal?

Cora: Ik heb jouw verhaal over Teun gelezen en vond het prachtig. Maar ik heb ook gehoord hoe de toehoorders erop reageren. Je hebt het ook bij familieleden verteld en in De Landrijt. Ik hoorde als commentaar dat Teun wel een heel bijzonder iemand was en dat het niet mogelijk is alle bewoners zo te verzorgen als jij daar vertelde.

Caroline: Ik denk wel dat het voor iedere bewoner geldt omdat iedere bewoner bijzonder is. Teun heeft een levensverhaal, maar iedere bewoner heeft een levensverhaal. En de kunst van de verzorgende is nu juist om uit dat levensverhaal datgene te destilleren wat hem of haar zo bijzonder maakt. Daar kun je dan mee aan de slag. Iemand is niet speciaal omdat hij een bekend schilder is geweest, nee, hij is speciaal als de mens die hij of zij is, waar je juist zoekende naar bent, waar je een klik mee kunt hebben, een ontmoeting. Het moment dat je bij elkaar komt, waar je non-verbaal of verbaal met elkaar communiceert, dat maakt het bijzonder, los van het feit of het nou Teun of Mien of Piet of Truus is.

Dus als het een erg onopvallend iemand is, zou je daar op dezelfde manier over gaan zitten puzzelen?

Ja, misschien nog wel sterker in die zin dat iemand die niets vertelt je des te sterker prikkelt om naar een reactie te zoeken. Je wilt toch ergens aansluiting vinden, ook als iemand continu wegloopt of niks zegt of in de laatste fase van dementie zit. Je bent toch elke keer aan het zoeken hoe je contact kunt krijgen, bijvoorbeeld met een stukje verzorging, met een geurtje, met een muziekje, met aanraking. Je wacht tot je ergens toch dat contactmoment hebt, dat moment dat je denkt van: 'JA, ergens zag ik een ontspanning of een oogknip of een glimlach of whatever dan ook'. Dat moment dat je denkt: 'Hier heb ik 'm'. Ik denk dat dat juist de uitdaging bij ieder mens moet zijn. Er lopen overal Teunen rond, er lopen overal speciale mensen rond, want iedereen is gewoon speciaal. Iedereen heeft zijn eigen verhaal.

De echtheid van mensen met dementie

En als het nou heel vervelende mensen zijn? Mensen die boosheid oproepen of die verzorgenden agressief noemen, hoe krijg je daar dan vat op?

Ik denk niet dat je vervelende mensen hebt. Ik probeer altijd bij de medewerkers te achterhalen wat ze zo vervelend vinden, want zij zijn het die de bewoner als vervelend betitelen, die de vertaling maken dat het vervelende mensen zijn. Ik probeer altijd uit te leggen dat wij kennelijk een probleem hebben, omdat wij die meneer of mevrouw niet goed lijken te snappen. Ons gedrag maakt dat zij of hij boos wordt, wij lokken zelf een reactie uit waarmee de bewoner duidelijk wil maken dat het niet lekker zit. Schijnbaar doen wij dan toch iets dat niet past of dat in ieder geval angst oproept. Mensen reageren nooit zomaar spontaan agressief, dat is altijd met een reden. Wij moeten altijd weer de reden achterhalen. En vaak ligt het gewoon bij ons, omdat wij te snel gaan of te veel vertellen of niet goed kijken welke zorg bij die bewoner past.

Maar heb je daar dan een voorbeeld van?

Nou als ik terug ga naar het verhaal van Teun, dan denk ik bijvoorbeeld aan dat douchen. Teun was nooit gewend geweest om te douchen, maar wij hebben onze eigen waarden en normen. Hij had een gele baard en sommigen wilden zilvershampoo gebruiken om het weer mooi wit te maken. We brachten hem elke dag in de douche, terwijl Teun's waarden en normen heel anders waren. Op een gegeven moment was er niks mis mee, alleen Teun was flink incontinent van urine en van faeces, qua hygiëne moest hij gewoon een keer gedoucht worden. De vraag is wat op een gegeven moment de maatstaf is. Lukt het de ene dag wel en de andere dag niet, dan kan je dat accepteren. Maar in het begin was het gewoon zo dat we zelf bepaalden wanneer hij zou douchen... het ging niet zo van 'Goh Teun, wil je douchen?' Nee, wij zeiden: 'Teun we gaan douchen'. Hij werd dan boos, uitte een angstige kreet die heel duidelijk maakte dat het niet goed was wat je deed. Daar hoefde je niet voor gestudeerd te hebben, dat voelde je, dat hoorde je, je wist 'Dit is gewoon niet goed'. Vaak kan een dementerende alleen reageren door boos te zijn, door emoties te tonen. Want woorden zoals: 'Nou, dat heb ik liever niet' hebben ze nou eenmaal niet meer. Nee, het is de primaire emotie die naar buiten komt, die op een gegeven moment duidelijk maakt: 'Dit vind ik niet prettig'. Maar aan de andere kant is het ook zo dat diezelfde primaire emoties er voor zorgen dat dementerende mensen je om de nek vliegen, een kus geven als ze het wel prettig vinden.

Dat is makkelijk eigenlijk hè? Als je het goed doet dan...

Ja, als je er goed naar kijkt is het net zoals bij kleuters en peuters. Die reageren ook heel primair. Ik zeg dit met alle respect voor mensen met dementie, het gaat me om de directe reactie zonder eerst na te denken en jezelf anders voor te doen dan je je voelt. Dat doen kinderen net zo.

Wij kennen allemaal het verschil tussen primair en secundair reageren. In tweede instantie zwakken we onze reactie weer een beetje af, bijvoorbeeld met: 'Dat heb ik zo niet bedoeld'. Of we tellen eerst tot tien om onze gevoelens binnen te houden. Een dementerende kan dat niet meer, en hij kan het ook later niet meer goed maken. Maar hij is wel heel erg eerlijk en zichzelf.

Wij vergeten vaak te kijken en goed te luisteren. Ik was vorige week op een afdeling waar een bewoner met een looprekje naast zich aan tafel gezellig zat te praten met medebewoners. Een andere bewoner liep rond en begon aan het looprekje van de desbetreffende bewoner te trekken, puur om te plagen. De bewoner met het looprekje kon deze plagerij überhaupt niet op zijn waarde schatten en reageerde boos, cerebraal sterk en zei zoiets als: 'Verdomme nou moette ins hierkomme dan vat ik oe bij oewe strot as 'k erbij kan'. Ik zat daar met een collega die zei: 'Dit gaat mis, kijk eens, oh jé dat gaat mis'. Ik keek met dezelfde ogen en met hetzelfde gevoel als die collega en dacht op dat moment hetzelfde. Maar een ander stemmetje in me zei: 'Laat maar gebeuren, als er iets gebeurt dan grijp ik wel in'. Weer een ander stemmetje in mezelf zei: 'Ja maar je moet ingrijpen, want het gaat maar door, hier komt geen goed eind aan, ze blijven aan het vloeken en ruzie maken'. En toen dacht ik weer: 'Och laat maar vloeken, ik ben ook wel eens boos, en dan wil ik dat ook uiten op de manier die bij me past en die me de ontlading geeft die ik dan nodig heb'.

Als je niet uitkijkt ben je voortdurend bezig emoties te onderdrukken, maar de emoties van de mens mogen en moeten er zijn. Dus toen deze bewoners bleven schelden veranderde op een gegeven moment mijn manier van kijken... het was eigenlijk heel mooi om te zien, dit was normaal gedrag. Je waakt er wel voor dat de bewoner(s) niet gekwetst worden en dat er een 'gelijke' strijd wordt gevoerd. Op een gegeven moment had de bewoner die plaagde zoiets van ach, het is weer leuk geweest. Hij keek ons aan en zei: 'Ik krijg um nu nie déronder'. De andere bewoner draaide zich om, uit het gezichtsveld van de plagerige bewoner en was het na vijf minuten vergeten. Wij gingen verder met het gesprek met andere bewoners zonder dat iemand ingegrepen had.

Boosheid mag. Ons oordeel is dat een boze bewoner lastig is, we noemen het agressie en wij vinden dat moeilijk. Moeilijk is lastig dus daar is makkelijk een etiketje opgeplakt. Je kunt ook anders reageren. Bijvoorbeeld dat je je gaat afvragen waarom een bewoner nou boos wordt, wat wij dan verkeerd doen, hoe het komt dat wij hem niet begrijpen. En als iemand boos wordt, laat het dan gebeuren want die bewoner moet het kwijt. Als bewoners blij zijn dan mag het allemaal, maar als ze verdrietig zijn dan zeggen we dat ze niet moeten huilen, we leiden hen af en geven een kopje koffie. Je kunt de bewoner ook

gewoon zijn gang laten gaan, want verdriet hoort er ook bij. Het is waar, soms kun je verdriet niet goed aan, maar het geeft toch meer voldoening als je zoiets kan zeggen als: 'U heeft verdriet, is het zo erg?', precies zoals wanneer je zegt: 'U bent boos, wat vervelend dat zoiets gebeurt' of 'Wat erg dat iemand u zo behandelt'. Je kunt het gevoel benoemen, zeggen 'Huil maar lekker even uit' of 'Schop maar eens een keer lekker tegen de muur aan', 'Mopper maar eens flink'. Zo heeft de bewoner de kans het even echt kwijt te raken want als je gaat sussen dan blijft er toch iets zitten. Je wilt het bedekken maar het komt wel weer terug.

Ruzie is ook een normaal menselijk gebeuren...

Een bewoner woont 24 uur per dag in het verpleeghuis. Ik zou in dat geval misschien wel een heel lastige tante zijn. Want ik zou hartstikke boos kunnen reageren, en medebewoners zouden me flink kunnen irriteren. Geen van de mensen die in de huiskamer vertoeven hebben bewust voor elkaar gekozen, ze zijn bij elkaar gezet omdat een systeem dat zo heeft beslist. En nu horen ze bij elkaar. Als mensen samenwonen, dan horen daar acties en interacties bij, liefde en verdriet, maar ook ruzies. En dat gaat soms om een boterham, om het vlees, om de botervloot. De één gebruikt het mes in de botervloot en dan in de jam en de ander heeft liever een lepeltje bij de jam, nou ja ieder heeft zijn eigen leven en ruzie hoort er dan gewoon bij.

Moet er veel veranderen?

Als je alle bewoners zo verzorgt met aandacht voor iedereen persoonlijk, dan moet er veel veranderen zeggen de mensen.

Ik denk niet dat er veel hoeft te veranderen, maar je moet jezelf bewust maken wat het voor jou betekent. Het wil niet zeggen dat je uren met elke bewoner bezig bent, want sommige mensen houden er niet van dat er uren met hen getut wordt. Het gaat er alleen om h e je doet terwijl je een bewoner verzorgt. En hoe je iemand wakker maakt, dat kun je van tevoren al op een zorgkaart

heel mooi in kaart brengen. Zo van iemand staat altijd om zeven uur op, is dat altijd gewend geweest en die wil dan meteen als eerste gedoucht worden. En die bewoner wil na de douche graag een bak koffie, want het ontbijt komt pas een uur later. Het kan best zijn dat je met 10 minuten al met die man klaar bent, maar hij krijgt wel de zorg die het beste bij hem past. Een ander vindt het fijn om 's avonds te douchen, 's morgens is het vlug aankleden bij wijze van spreken, maar diezelfde bewoner gaat dan 's avonds uitgebreid onder de douche. Een ander vindt het gewoon prettig als we haar haren wassen, er krullers indraaien, daar moet ook tijd voor zijn en dat is dan extra. Maar ik wil benadrukken dat je niet altijd veel meer tijd nodig hebt om contact te maken. Het heeft te maken met hoe je iemand wakker maakt, je hem tegemoet komt in zijn wensen en behoeften, want dan ben je al belevingsgericht bezig. Plus het praatje dat je met iemand maakt, de aandacht die je geeft terwijl je hem verzorgt. Als je weet dat iemand een ochtendhumeur heeft houd je je mond dicht en ga je gewoon heel rustig, heel ongedwongen op een ontspannen manier zorg geven. De één vindt het prettig om met muziek wakker te worden, dan zet ik om zeven uur de radio aan en kom ik om half acht of om acht uur of wanneer het schikt terug om iemand écht wakker te maken. Een ander kun je misschien blij maken met een ontbijtje op bed. En dat hoeft allemaal niet meer tijd te kosten.

Maar dat vraagt wel een bepaald soort flexibiliteit. Als iedereen weer iets anders wil, hoe kunnen de verzorgenden dan weten wat ze wanneer moeten doen?

Ik ben op een afdeling begonnen waar we samen met het team en andere disciplines elke keer bij nieuwe dingen vragen hebben gesteld als: 'Wat gaan we hier nu mee doen, hoe gaan we dit aanpakken, wat vinden we er van?' Ik ben bijvoorbeeld wars van lijsten, voor mij geen tafelindeling, geen vaste dagen om te douchen. Soms is het heel moeilijk om dit los te laten, want collega's vragen dan hoe ze dan konden weten of iemand schoon was en fris gewassen. Mijn idee is dat je, als je daaraan twijfelt iemand vooral elke dag moet douchen. Maar als ik op een gegeven moment ga zeggen dat die mevrouw alleen op dinsdag onder de douche mag, gebeurt dat alleen maar op dinsdag. Het ligt toch veel meer voor de hand om te kijken of die mevrouw vandaag wel zin heeft, ook al is het dinsdag? Of misschien is het vrijdag, maar zijn haar

haren vet omdat een andere bewoner gisteren boter in d'r haren heeft gesmeerd. Dan gaat ze vandaag weer onder de douche ook al is het geen dinsdag. Het is belangrijk dat je naar mensen leert kijken in plaats van op een lijstje of ze aan de beurt zijn ja of nee. En als jij een goeie verzorgende bent, dan zie je op een gegeven moment wel of iemand zelf überhaupt wil douchen. Ik heb thuis voor de kinderen ook geen douchelijst. De ene dag denk ik dat het nog wel kan, dat ze morgen lekker in bad gaan, en de volgende dag wordt er dan uitgebreid gebadderd.

Ik ben dus wars van lijsten omdat die naar mijn mening niet passen in de visie van belevingsgerichte zorg. Maar uiteraard is ook voor mij overleg het sleutelwoord. Het team en de zorgcoördinator zoeken samen met mij naar oplossingen voor dit soort situaties. Wat we willen bereiken is een natuurlijk evenwicht tussen wenselijkheid en goede zorg.

De contactverzorgende (EVVer)

Maar thuis als moeder ben je er altijd zelf bij, terwijl je in een verzorgingshuis met een team bent. Dan moet er op de een of andere manier toch ergens bekend zijn wie er wanneer wat doet of heeft gedaan. In een verzorgingshuis kan het ook zijn dat een bewoner nooit zin heeft en dat hij dus nooit onder de douche gaat. Is er dan niet een goed communicatiesysteem nodig om echte missers te voorkomen?

Ik denk dat je daar dan de contactverzorgende voor hebt, iemand die de bewoner goed kent en die de zorg voor die bewoner coördineert. Als je op een gegeven moment een stukje zorg hebt verleend en er was iets bijzonders, dan schrijf je dat in het dossier. Je noteert bijvoorbeeld dat mevrouw gisteren niet bij je in de douche wilde en vandaag al weer niet; je vraagt dan of de verzorgende die morgen werkt het opnieuw wil proberen. Zo geef je al een klein signaal af zonder dat je jezelf kwalijk neemt dat het al twee dagen niet is gelukt. Als een collega dat dan leest en denkt van 'Hé dat lukt mij ook al drie dagen niet' dan is het tijd om de contactverzorgende aan haar jasje te trekken, zodat

die op korte termijn een zorgbespreking organiseert. De collega's overleggen dan met elkaar wat te doen. Het blijkt dus uit het geheel, en de contactverzorgende coördineert.

De contactverzorgende heeft dus een belangrijke functie.

De contactverzorgende, tenminste dat is de afspraak hier, leest elke dag de rapportages door. Zij moet bij alles wat zij gelezen heeft een groot kruis zetten. Dus dan weten we meteen dat ze op de hoogte is. Komt de familie en vraagt die op een gegeven moment of Truusje (de contactverzorgende) er al van op de hoogte is, dan kijken we in het dossier. Dan zeg ik: 'Nee ze is drie dagen vrij geweest, vrijdag heeft ze voor het laatst het dossier gelezen, ik laat haar terug bellen'. Zo is het altijd duidelijk in hoeverre de contactverzorgende op de hoogte is.

Zo, dat is slim zeg. Ja, want inderdaad moet dat bewaakt worden. Dat is het probleem van de 'verbrokkelde zorg' met iedere dag iemand anders. De één vindt dat iets niet hoeft omdat mevrouw geen zin heeft, en dat is dan goed, maar de volgende dag en de volgende dag en de volgende dag... In het verzorgingshuis kwam ik het zelf ook vaker tegen dat mensen zich niet wilden laten wassen en ook geen schone kleren aan wilden trekken. Je zult dat toch op de een of andere manier in je zorgcultuur moeten 'inweven'. Maar je zult ook met elkaar moeten kijken wat dan het minimum is wat je bij deze bewoner bereiken wilt. Bij Teun was dat dat hij in ieder geval voldoende zou eten en drinken en dat jullie daarom om 4.00 uur een boterham klaar zetten met koffie. Je zult dan heel veel met elkaar moeten praten denk ik...

Communicatie binnen het team

Communiceren is het belangrijkste wat er is, als je 's morgens om zeven uur komt dan zeg je waar je naar toe gaat, je zegt op een gegeven moment bij wie je de koffie hebt neergezet en je zegt dat je met die mevrouw afspraken hebt gemaakt. Je moet voorkomen dat er dan nog drie keer een ander naar binnen

gaat om te vragen of mevrouw uit bed wil. Op een gegeven moment zegt mevrouw dan 'Ja, ik kom wel uit bed want ik ben al drie keer wakker gemaakt'. Daar maak je afspraken over, tenminste dat communiceer je en elke dag is anders. En als iemand de hele dag rond heeft gelopen, omdat die angstig was of verdrietig was of whatever dan ook, dan slaapt die de volgende dag uit. En je weet van sommige mensen dat ze altijd uitslapen. Een mevrouw die bleef altijd in bed totdat ze wakker werd en dat was de ene keer 11.00 uur en de andere keer 14.00 uur en dan was ze ook echt pas wakker en oh wee als je het dan eerder probeerde, dan had je een probleem. Niet zij, maar wij hadden dan een probleem.

En ging ze 's avonds dan ook heel laat naar bed?

Dan was ze de hele dag boos, als zij niet uit zichzelf wakker was geworden, dan was ze zo boos dat ze niet wilde eten, geen antwoord gaf, in de stoel bleef zitten en niet naar het toilet ging. 's Avonds ging ze niet naar bed, maar bleef ze in de stoel slapen. Puur verzet.

Maar als ze gewoon zo laat wakker wordt, dus als ze haar eigen levensstijl kan volgen gaat ze ook heel laat naar bed, of niet?

Heel wisselend, op een gegeven moment zat ze dan te knikkebollen en als je haar goed kende dan zag je dat ze niet meer lekker zat, dat ze toch eigenlijk liever in bed wilde liggen. Dan ging ze toch wel met je mee. Soms moet je dat bij mensen voor zijn, want als ze al zitten te slapen worden ze heel moe wakker en dan vinden ze dat dan niet prettig.

En dat weet je allemaal?

Ja, maar dat spreekt eigenlijk vanzelf, want als ik 's avonds op de bank in slaap val en ik moet daarna nog naar bed, dan heb ik ook geen zin meer om me nog uit te kleden, tanden te poetsen of wat dan ook. Ik denk dat het bij andere mensen ook zo werkt.

Dat is waar. Leuk. Ik heb nog een vraag: er moet wel iets veranderen, in die zin dat het om heel veel communicatie gaat, zowel mondeling als schriftelijk. En om het los durven laten van regels.

Dat is het moeilijkste van alles. Want als mensen zijn opgegroeid met regie, en je laat die regie los, dan doe je het niet meer goed. Dus dan kom je bij de medewerkers zelf terecht en hoe kun je nu voor jezelf verantwoorden, voor je eigen gevoel dat je het wel goed hebt gedaan. En daar moet iets veranderen. Dat is een hele omslag. Als je dan over belevingsgerichte zorg praat zeggen de verzorgenden dat er personeel bij moet komen om zo te kunnen werken. Maar ik denk dat het begint bij jezelf en dat je aan jezelf moet vragen: 'Wat vind ik belangrijk?' Maar dan moet je er ook met anderen over praten. Want sommige dingen zijn best eng om los te laten. Je vraagt je af of je wel goed doet en wat de familie er wel niet van zal vinden en wat je collega zal denken. Want dat vertrouwen moet er op een gegeven moment zijn. Dat krijg je alleen maar door te praten.

4. De rol van de leidinggevende

Bewust op zoek naar het mooie in mensen

Wat kun je zeggen over jouw rol als leidinggevende? Je hebt het in het verhaal over Teun over 'wij', dingen waar je over praat en dingen die je samen ontdekt, dus ik neem aan dat je als leidinggevende daar een bepaalde rol in hebt gespeeld.

Ja, als mensen als bijzonder worden bestempeld, als er mensen zijn met wie 'wij' moeite hebben, dan probeer ik altijd te zoeken naar iets in die mensen waar je van kunt houden. Er zijn heel veel mensen, dat hebben we met die mevrouw gehad, dat hebben we met Teun gehad. Teun was lastig, Teun was vies, nou wat dan ook, maar hij had zulke lieve ogen, dus ik probeerde er iets uit te halen waardoor ik kon zeggen dat ik hem geweldig vond, dat ik van hem hield. Op een professionele manier. En zo probeer ik tegenwicht te geven. Ik ga niet zeggen dat ik hem ook vies vind, hij kan wel vies zijn, maar toch vind ik hem heel speciaal, want hij heeft altijd zo'n lieve uitstraling, hij heeft iets wat hem bijzonder maakt, en dat is waarnaar ik probeer te zoeken.

En doe je dat dan tijdens de overdracht, 's morgens, tijdens een bewoner-bespreking? Wanneer doe je dat?

Door de dag heen. Dat kan zijn wanneer hij lekker van zijn boterham zit te smullen. Dan zeg ik: 'Hij zit zo lekker van zijn boterham te smullen, daar kan ik gewoon helemaal van genieten'. Die man kan zo smakelijk eten, hij gaat er helemaal in op, lekker kopje koffie er bij. Als sommigen dan zeggen dat hij zo zit te slurpen, dan probeer ik duidelijk te maken dat hij zo slurpt, omdat hij het zo lekker vindt, en dat het fijn is dat hij blijft zitten. Je ziet dat hij geniet. Ik probeer de dingen die ik zie te vertalen in wat dat met mij doet. En het feit dat Teun rond liep en bij je kwam staan en als het goed was begon te fluiten,

dat vond ik dat zo mooi, en dat zei ik ook tegen Teun. Dus mijn manier is om te benoemen wat ik mooi vind, waar ik van geniet, en zo ook anderen daarvan bewust van te maken. Het is de kunst om continu de positieve dingen in iemand te blijven zien. Want als je niet uitkijkt is iemand zo gemakkelijk beoordeeld en veroordeeld.

Het verhaal van het hondje

We hadden een mevrouw die bij ons op een afdeling zou komen wonen, en die mevrouw had een hondje, een kleine Yorkshire. Zij wilde wel komen maar haar hondje moest mee. Dat hondje was heel bijzonder voor haar, het waren haar ogen en oren, haar hondje was haar alles. Dus of het hondje mee mocht komen? De zorgcoördinator van de afdeling en ik hebben dat met elkaar besproken. We dachten: 'Als dat hondje zo speciaal is, dan moet het maar'. Wij wilden het wel proberen, goede afspraken maken voor het geval dat het echt niet zou gaan, niet voor mevrouw, niet voor het hondje of niet voor andere mensen die op de afdeling woonden. We moesten meteen iets kunnen doen als er een echt probleem zou komen. En voor de rest maakte het ons niet uit. Zo is dit ook met de familie besproken. Dus hebben we op de afdeling verteld dat er een nieuwe mevrouw met een hondje kwam wonen. En verder hadden we heel bewust niks gezegd. Ze zeiden: 'Goh wat leuk en gezellig een hondje erbij, wat leuk voor de mensen'. Maar op een gegeven moment, toen ik tijdens de koffie langs de club liep, hoorde ik heel andere dingen: 'Nou ik snap niet wat ze hier moet met een hond, ik heb nou al een hekel aan die hond, wie moet die hond gaan uitlaten... Dat gaat mooi van de zorg af dan... Ik ga niet drie keer per dag die hond uit laten, dat doe ik thuis ook niet, dus dan zal ik het zeker hier een beetje wel gaan doen'. Ze vonden het helemaal niet belevingsgericht, want drie keer op een dag een hond van een mevrouw uitlaten, dat betekende dat de andere mensen gruwelijk te kort zouden komen. Ik had dat zo eens aangehoord, maar liet het gaan. Wij dachten: 'Laat maar gebeuren, laat maar bezinken'. Op een gegeven moment hadden we overleg met de contactverzorgenden. Een keer in de zes weken hebben de zorgcoördinator en ik overleg met de contactverzorgenden over een stukje visie, ontwikkeling en bewonerzorg. Toen hebben we op een

gegeven moment verteld wat ons was opgevallen en wat we in de ‘wandelingen’ hadden gehoord. We zeiden dat we het erg jammer vonden dat er geoordeeld en daardoor ook veroordeeld werd nog voordat mevrouw bij ons was komen wonen. Ook hebben we gezegd dat er nog niemand bij ons was geweest met de vraag waarom die mevrouw met die hond hier kwam wonen. We zagen ze nadenken. De één zei dat het eigenlijk wel waar was, een ander gaf juist aan dat door de zorg voor de hond veel tijd zou kunnen afgaan van de zorg voor andere mensen. We hebben argumenten aangedragen, bijvoorbeeld dat we op de begane grond zitten, maar dat er de hele winter nog amper iemand buiten was geweest. En dat er afgelopen week nog nooit zoveel mensen buiten waren geweest om met die hond te gaan wandelen. Dat de mensen die onrustig waren graag naar de beesten gingen en dat ze daar nu met het hondje naar toe wandelden. En dat het hondje ook op de afdeling leven in de brouwerij bracht. Het hondje blaft, en sommige mensen die zaten te slapen werden in een keer wakker en zeiden: ‘Hé, het hondje is er weer’.

In het begin mocht ie in de huiskamer blijven, maar toen sprongen alle gehaktballen spontaan van de borden af. Dat vonden we te ver gaan, die hond at meer gehaktballen dan wat anders, dus die had het té goed hier.

Dus tijdens de maaltijd mag hij er niet meer in?

Nee, nu moet het hondje tijdens de maaltijd op de kamer van zijn baasje blijven, waar hij zijn brokjes en zijn water krijgt en hij blijft daar tot iedereen klaar is met eten. Maar het hondje ligt op de bank en het blaft, kwispelt en de bewoners praten ermee. De hond loopt los op de afdeling en drie keer per dag wordt hij door een verzorgende uitgelaten en er gaan steeds meer mensen naar buiten toe.

Initiatief

Dus als leidinggevende neem jij echt het initiatief, ik bedoel je wacht niet af, maar als je dingen hoort dan ga je er op af, je wacht niet tot je medewerker er zelf mee komen?

Nee, en als ze dan komen, omdat ik misschien ook iets gemist heb, vraag ik wel hoe ze er zelf over denken, hoe ze het zelf opgelost zouden willen hebben. Want zolang ik oplossingen, vertalingen of positieve punten blijf aandragen zullen ze het nooit bij zichzelf gaan zoeken. Daarom vraag ik hoe ze het zelf zouden doen... en als iemand dan zegt dat ze het niet weet vraag ik haar zich voor te stellen zelf in die situatie te verkeren, en hoe ze het dan zou willen. Of dat het haar moeder zou zijn of haar vader en wat ze dan zou doen. 'Ja', zegt zo iemand dan, 'dat is anders'. Maar ik geloof niet dat dat zoveel anders is. 'Ja ja', zegt ze dan, 'dan zou ik dit of dat doen'. En ik: 'Nou probeer het eens. Kijk eens, ontdek het eens'.

En komen ze dan weer bij jou terug?

Natuurlijk. En dan wil ik ook weten hoe het is gegaan. Keigoed gedaan, hartstikke goed geregeld en de een is daar zelfstandiger mee dan de ander. Het moet niet van mij afhangen wat er op de afdeling moet gebeuren, maar soms vind ik dat ik een extra tintje kan geven aan een stukje vertaling of bewustwording. Elke keer krijg je nieuwe mensen en elke keer krijg je nieuwe spanningsvelden. En niet alles is gewoon simpelweg op te lossen. Soms moet je een keer besluiten dat iets helaas niet gaat. En een andere keer heb je echt iets bereikt. Of de medewerkers zijn enthousiast en gaan er voor.

Als ik jou zo beluister dan ben je als leidinggevende toch wel heel erg betrokken bij de bewoners en ook bij de medewerkers.

Met name binnen het verzorgingshuis. In het verpleeghuis ben ik zelf als zorgcoördinator mee opgestart, maar hier ben ik als leidinggevende gekomen en moest ik hier zo nodig belevingsgerichte zorg komen invoeren: 'Nou daar heb je Caroline, die zal ons wel effe komen vertellen hoe wij het moeten doen.

Als er iets veranderd moet worden, dan komt zij weer eens een keer kijken'. En aan de ene kant is dat ook zo, maar aan de andere kant is het natuurlijk zo dat wat ze doen en wat ze gedaan hebben nooit verkeerd is geweest. Het heeft nu een andere naam. We hebben nu binnen de zorgafdeling éénmaal per twee weken overleg. Naar mijn smaak zaten we eerst te veel over het woord belevings-gerichte zorg te discussiëren. We moesten hier een woord vertegenwoordigen, bevechten terwijl we het over de inhoud wilden hebben. We zijn gaan uitwisselen wat we belangrijk vonden en zo kwamen we dichter bij elkaar.

Wij kunnen als leidinggevend wel zeggen dat we geen douchelijsten meer willen, maar dat is uiteindelijk een zaak van het gehele team, je kijkt en discussieert samen. Het loslaten van lijsten is moeilijk. Lijsten geven duidelijkheid en houvast, daar hoef je niet over na te denken, dan kun je uitvoeren, aftekenen en dan weet je dat je het goed hebt gedaan. Naarmate een team zekerder wordt en meer ervaren in het werken met belevingsgerichte zorg wordt het gemakkelijker. Het loslaten gaat vlotter, meer ontspannen. Het team brengt het dan zelf in een bespreking naar voren, het is dan het team dat het initiatief neemt en tot een andere werkwijze besluit. Je bent met elkaar in een veranderingsproces gewikkeld, en ieder draagt daaraan een steentje bij, de zorgcoördinator, disciplines en ook ik, als zorgmanager. Belangrijk is dat een ieder zijn zegje daarover kan en mag doen en vertelt hoe ze het beleeft. Maken we nieuwe afspraken, dan koppelen we die terug naar allen die ermee te maken hebben, we rapporteren goed, evalueren en stellen zo nodig onze afspraken bij.

Welke methodische instrumenten gebruik je daarbij?

Wij werken met de belevingsgerichte zorgkaart die door IMOZ is ontwikkeld. Die werkt goed, maar verzorgenden vinden het moeilijk om er tijd voor te maken. En laten we wel reëel blijven, er is in de zorg echt altijd iets te doen. Je bent nooit 'klaar'. Dus je gaat niet zomaar op kantoor zitten. Daar komt bij dat het invullen van zorgkaarten inzicht vraagt, je doet het vanuit je contact en je ervaringen met die bewoner. Het is moeilijk voor verzorgenden om daar de juiste woorden voor te vinden. Maar als leidinggevende moet je op een gegeven moment wel aangeven wat het belang is van de zorgkaart. Dan is het soms

nodig om een deadline aan te geven: per die datum zijn de zorgkaarten klaar. Als je dat hebt 'afgekondigd' zorg je vervolgens wel voor de nodige ondersteuning. Binnenshuis zijn er verschillende mensen zoals de projectmedewerker, de zorgcoördinator, het afdelingshoofd, de psycholoog en andere collega's die met de verzorgende mee kunnen kijken. Zij geven uitleg, maken een afspraak om de eerste zorgkaart samen te maken, te bespreken, bij te stellen. De zorgkaart leert je op een andere manier naar de bewoner te kijken. Je hebt het bijvoorbeeld druk met een bewoner die tien keer per dagdeel belt. Je kunt daar tien keer op in gaan, maar je kunt ook gaan afvragen waarom mevrouw tien keer belt, welke vraag, welke behoefte daar achter schuil gaat. Niet dat je dan meteen de oplossing hebt, maar als je weet waarom iemand tien keer belt, reageer je anders. Het voelt anders en je hebt meer mogelijkheden om zelf je gedrag te veranderen. Je kunt dit vermelden op de zorgkaart, iedereen die zorg verleent aan deze bewoner weet dan wat de reden is en kan meer begrip opbrengen of een andere omgangsvorm vinden. Daar is die zorgkaart nou juist belangrijk voor.

Het is de bedoeling dat verzorgenden van elkaar de goede ideeën horen, ervaringen met mevrouw uitwisselen. Het idee is dat je altijd van elkaar kunt leren.

Maar zolang het onderwijzen en controleren is wordt het niet iets van jezelf. En ik wil het terug bij hen kunnen neerleggen. Zij werken er de hele dag mee, zij hebben veel meer kennis en inzicht dan ik. Ik kan er een keer zakelijk tegenaan kijken en misschien toevallig een keer het goede antwoord geven, maar de verzorgenden weten veel beter wat die mevrouw nou eigenlijk nodig heeft. Het gaat om dat stukje bewustwording.

Weerstand

Dan nog een vraag, maar die heb je eigenlijk al een beetje beantwoord. Of er verzorgenden waren bij Teun die echt dwars lagen. Of was het een groeiproces van het hele team?

Verzet kwam met name van de hoogst opgeleiden, eigenlijk de groep waar je van verwacht dat die juist begrip zouden kunnen hebben of steun zouden kunnen bieden. En met name enkele nachtverpleegkundigen vonden het lastig als hij rond ging lopen, want hij zou iedereen wakker maken. Ze waren heel sterk in het bedenken van 'Stel je voor'-scenario's. Mijn idee is dan, als dat echt gebeurt, dan gaan we hier aan tafel zitten en een oplossing bedenken, maar we gaan het eerst zo doen. Op een gegeven moment moet je dan bijna af gaan dwingen om het op die manier te gaan doen.

Hoe doe je dat dan, dat afdwingen?

Duidelijk zeggen hoe jij als leidinggevende vindt dat het moet gaan. Dat betekende dus dat Teun 's nachts rond mocht blijven lopen, eventueel zijn warme maaltijd kreeg of een boterham of wat dan ook, dat hij op de grond mocht slapen en dat we hem niet in bed gingen tillen, dat hij als hij naar buiten wou naar buiten mocht en dat we hem lieten. Dat we hem lieten om zijn eigen ritme of zijn eigen dag te vinden. En de eerste nacht, ja hij heeft de hele nacht rond gelopen. Toen waren er van die pittige rapportages waarin de beleving van de medewerkers sterk gekleurd was. Soms is het moeilijk te achterhalen waarom deze rapportages zo geschreven waren, omdat je 's nachts niet met zoveel medewerkers aanwezig bent. En ook al is er 's nachts niet zo veel gebeurd, het wordt toch iets gekleurder neergezet. Maar binnen twee weken krijg je wisseling van mensen, en komt er ook weer een ander verhaal, een andere vertaling en tenslotte viel het het hartstikke mee. We hadden wel gezegd dat we na twee weken even aan tafel zouden zitten, maar er moesten gegronde redenen zijn om het af te breken, dus toen er niets meer in het dossier werd vermeld nam ik aan dat het goed ging. Op een gegeven moment konden ze niet anders dan loslaten. Teun mocht zo leven als hij wilde.

Maar dat betekent toch dat je op een bepaalde manier gezag moet hebben? Of autoriteit moet uitstralen en echt je wil doorzet?

Ja, maar ik zeg ook altijd: 'Als er iets is of niet lukt, laat me het weten, dan kunnen we samen kijken naar die situatie'. Soms draai ik avonden of weekenden mee om de sfeer te proeven, om buiten kantoortijden ook aanwezig te zijn.

Ik weet dat mijn collega-leidinggevendens dat ook doen, juist om de feeling te houden met de praktijk. Alleen moeten we geen fabels gaan vertellen die er niet zijn. Door een avond of weekend mee te draaien verzamel je je eigen indrukken en ervaringen. Als er dan tijdens de diensten daarop toch steeds weer andere zaken worden gemeld, dan hebben we een discrepantie.

Ik heb verschillende avonden meegedraaid, ik heb bij Teun het douchen gezien en op een gegeven moment heb ik gezegd: 'Wij gaan niet meer met die man vechten. Dan loopt hij maar verder'. En de medewerksters zeiden toen: 'Ja, maar dan loopt hij in zijn pyjama rond'. Okay, dan loopt hij maar in zijn pyjama rond, dan kijken we over een uur wel weer verder. En als dat niet lukt, dan doen we vlug een schone inco aan, we laten de douche maar zitten, want morgen is er weer een dag. Dan zitten wij, Teun en wij, niet op dezelfde golflengte. Dan hebben wij niet hetzelfde beeld over wat er moet gebeuren. Dat kan ik hem niet uitleggen. En dan hou ik er mee op want ik ga niet vechten. Daar pas ik voor. En als het vechten moet zijn dan moet het echt zo noodzakelijk zijn, dat het niet meer anders kan. Ik moet toch wel heel erg ver een grens over gaan voordat ik dat ga doen. Voor Teun niet, maar ook voor een stukje veiligheid van de medewerkers niet, want het is niet prettig om zo'n grote man in bedwang te moeten houden en te moeten douchen. Zo ga je niet met mensen om.

Kartrekkers en volgers

Nu nog een keer dezelfde vraag, maar dan meer in het algemeen. Als je met belevingsgerichte zorg aan de gang gaat, zijn er dan medewerkers die zich verzetten, die niet mee willen doen. Of valt dat wel mee?

Je hebt altijd mensen die van zichzelf uit nature niet dicht bij zichzelf durven of kunnen komen. Die hebben altijd andere mensen nodig om mee te gaan in een stukje beleving. En als dat is gelukt, dan gaan ze mee, maar ze zullen zich nooit helemaal bloot geven. En dan zijn er ook de mensen zonder specifieke mening, medewerkers die geen specifieke veranderingen willen of uitdagingen

zien. Die gaan wel mee, omdat wij nou toevallig zo doen, maar het zijn geen kartrekkers om het zo maar te zeggen en die blijf je altijd hebben.

Dus je onderscheidt meer tussen kartrekkers en volgers dan tussen kartrekkers en dwarsliggers. Je ziet meer volgers dan dwarsliggers eigenlijk.

Ja, want als we dwarsliggers hebben, dan vraag ik me af of de juiste mensen wel op de juiste plaats werken. Sommige verzorgenden werken hier al heel erg lang, en zij hebben echt vastgeroeste regels. En dat wil niet zeggen dat die mensen geen kwaliteit hebben, maar ze vinden het moeilijk om te variëren, om de ene bewoner anders te verzorgen dan de ander. Bijvoorbeeld, mensen die drie keer per nacht wakker worden gemaakt om te controleren. Ik vraag dan hoe ze er bij komen om iemand drie keer per nacht wakker te maken, ik zou er chagrijnig van worden als ze dat bij mij zouden doen. 'Ja maar, dat willen ze' zeggen ze dan. Maar je maakt mij niet wijs dat wie er hier nieuw komt wonen zegt dat hij elke nacht drie keer wakker gemaakt wil worden. Dat maak je mij echt niet wijs. Dan komt er op een gegeven moment uit dat er altijd standaard bij de opname wordt gevraagd of iemand 's nachts gecontroleerd wil worden en dat zit er nou nog steeds in. En dat is hetzelfde bij mensen die incontinent zijn, die worden twee keer per nacht verschoond, ook als ze lekker liggen te slapen. En het klinkt misschien heel vies, maar zolang je de dekens dicht laat en het lekker warm is, zal er niemand wakker worden. Maar als je eenmaal met die dekens gaat liggen wapperen en het koelt af, ja dan wordt het koud en vies en dan gaan mensen wakker worden en lopen en roepen en bellen. Maar de eerste vraag, als iemand 's morgens nat in zijn bed ligt, is of hij lekker heeft geslapen. Dan moeten de collega's niet zeggen dat de nachtdienst het zeker wel lekker makkelijk heeft gehad vannacht. Dat is dan competentie, strijd, zo van wat doet de vroege, wat doet de late, en wat doet de nachtdienst. Maar we zijn één team en we zijn er vierentwintig uur samen voor een bewoner. En als die om 23.00 uur niet naar bed wil, dan gaat ie om 24.00 uur of nog later. En als die bewoner 's morgens op is, dan wordt hij wel weer door de vroege dienst meegenomen. Dat is in het verzorgingshuis nog niet zo vanzelfsprekend.

Er stond in de krant een stukje van een verzorgende die zei dat ze vroeger betere zorg konden verlenen dan nu. Maar ze had het niet over de dingen die jij nou opnoemt. Ze zei dat de basiszorg onvoldoende was.

Ja, maar ik denk aandacht, een praatje, een wandeling kan nog steeds. Je kunt als je hier naar de post toeloopt ook iemand meenemen om de post te halen. Als je met de bewoner naar de post loopt kun je ondertussen een praatje maken. 'Krijgt u nog post. Eens kijken naar de post, hè eens even kijken of er nog een brief voor u is'. 'O ja, mijn kleinkind schrijft me altijd'. Je hebt meteen contact. Maar het is wel de vraag hoe je het zoekt. Hoe vind je het en hoe creatief ben je er zelf in. En het ligt niet allemaal in tijd en in dure dingen. Nee, het ligt eraan hoe je elkaar ontmoet. En zie je iemand op de gang. Ik kom honderd keer dezelfde mensen tegen en honderd keer groet ik ze, want mensen willen gezien worden, altijd weer. Voor een dementerende zijn het elke keer nieuwe mensen. Steeds weer is er de aangename gewaarwording dat ze worden herkend, gékend. Iemand die gezien en herkend wordt is op dat moment blij. Het is maar hoe creatief je ermee bent en hoe bewust je jezelf bent van je eigen betekenis voor het gevoel van welzijn van de bewoner.

Uitleiding

Verpleeghuis De Kanidas in Best is in 1999 opengegaan. Het is een klein verpleeghuis met twee afdelingen, landelijk gelegen, huiselijk ingericht en met er naast een klein dierentuintje. Voordat het verpleeghuis werd geopend volgden alle medewerkers een IMOZ-basiscursus belevingsgerichte zorg. De medewerkers zijn dus vanaf het begin vertrouwd geraakt met het maken van een bewoner-karakteristiek en met het werken met de door IMOZ ontwikkelde belevings-gerichte zorgkaart. Voor Caroline Dekoninck bevatte de basiscursus geen nieuwe visie, geen onbekende stof. Toch was ze enthousiast. Ze is, zoals ze zelf zegt, een praktijkmens. De praktische voorbeelden, de begrippen uit belevingsgerichte zorg voorzagen haar van nieuwe taal. Door het voelen van de woorden werd ze zich nog meer bewust van haar eigen gevoelens en kon ze gemakkelijker duidelijk maken wat ze bedoelde. Het verhaal over Teun stamt uit die periode.

Enkele jaren geleden zijn het verpleeghuis en het belendende verzorgingshuis gefuseerd tot Zorgcentrum De Kanidas. Het Zorgcentrum biedt ook dagbehandeling, dagverzorging en extramurale zorg. Caroline kwam toen als leidinggevende in het verzorgingshuis. In dit boekje vertelt ze ook iets over haar ervaringen sindsdien.

Caroline's manier van praten, haar kijk op zorg komt overeen met de visie die is verwoord in het Zingevingmodel. Het Zingevingmodel onderbouwt de kwaliteit van verzorgenden zoals zij en maakt die zichtbaar. Het Zingevingmodel combineert belevingsgerichte zorg met het idee van de lerende organisatie. IMOZ heeft inmiddels tien jaar ervaring met implementatie van belevingsgerichte of zingevende zorg. IMOZ werkt met een 'tweesporenaanpak': zowel de de uitvoerende medewerkers als de leidinggevenden worden getraind en gecoacht. Altijd gaat het om bewustwording van de eigen kwaliteit,

gebaseerd op de wisselwerking tussen werk- en levenservaring. Vastgeroeste ideeën en belemmerende routines worden kritisch tegen het licht gehouden. Zo ontstaat een klimaat waarin uitvoerende verzorgenden hun oorspronkelijke motivatie terugvinden, weer naar hun intuïtie durven luisteren en elkaar de ruimte geven. De leidinggevendenden leren dit veranderingsproces te ondersteunen. Dat kan met positieve feedback, maar soms ook met een beetje humor of zelfspot, aldus Caroline.

Er zijn veel meer verzorgenden zoals Caroline. Ze hebben geen nieuwe kennis nodig, maar wel nieuwe woorden voor hun innerlijk weten. Voor die verzorgenden is dit boekje bedoeld. Ik eindig met een citaat van Socrates:

Er zijn mensen die wel helder kunnen denken, maar toch weinig begrijpen van de tegenstrijdigheden in hun gevoelens. Er zijn mensen die heel gevoelig zijn, maar slordig denken. Er zijn maar weinig mensen die, zoals Socrates, een koel hoofd harmonisch kunnen verbinden met een warm hart.

En dat laatste, dat is wel de kunst waarnaar we in de zorg op zoek zijn.