



"Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten"

Verzorgenden willen reflecteren op hoe ze omgaan met levensvragen

Auteur(s) D. Bierlaagh en G. Jagt
Datum Utrecht, 30 september 2009

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Aandacht voor levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen is een samenwerking van ActiZ, Agora, Humanistisch Verbond, MOgroep, PCOB en Unie KBO, PThU, Reliëf, Vereniging Het Zonnehuis en Vilans.

De activiteiten van het Expertisenetwerk worden mede mogelijk gemaakt door: Brentano, de gezamenlijke religieuzen in Nederland via de commissie PIN, Ministerie van VWS, Ouderenfonds, Porticus, R.C. Maagdenhuis, RCOAK, Skanfonds, Sluyterman van Loo, Vereniging Het Zonnehuis en VSBfonds.

Kijk voor meer informatie op www.netwerklevensvragen.nl.

COLOFON

Auteur(s): D. Bierlaagh, G. Jagt

Organisatie(s): Sting: Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en Kenniscentrum van de Verzorging

Datum: 30 september 2009

© 2009 Vilans, kenniscentrum voor langdurige zorg en ondersteuning

"Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten"

Verzorgenden willen reflecteren op hoe ze omgaan met levensvragen

Bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen en cliënten in de thuiszorg vragen meer dan 'zorg alleen'. Zij hebben ook behoefte aan een luisterend oor of een arm om hun schouder als zij hun gevoelens willen uiten of willen praten over wat hen bezighoudt. Levensvragen van cliënten zijn er elke dag en verzorgenden ondersteunen hen daarbij. Het is een deel van hun werk dat ze echt raakt en waarvoor ze meer ruimte willen. Werken met zorgleefplannen biedt verzorgenden de kans om hun cliënten te ondersteunen bij het leiden van een leven zoals zij dat wensen. Het omgaan met levensvragen is daar niet los van te zien. Organisaties die deze rol van verzorgenden erkennen hebben de taak hen hierbij structureel te ondersteunen. In opdracht van het 'Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen' onderzocht (beroepsvereniging) Sting de manier waarop helpenden en verzorgenden omgaan met levensvragen van hun bewoners en cliënten. Desiree Bierlaagh interviewde verzorgenden, hun leidinggevenden en vertegenwoordigers van andere disciplines om duidelijk te krijgen hoe verzorgenden omgaan met levensvragen en welke ondersteuning zij daar bij nodig hebben.

In de gesprekken met verzorgenden stond een aantal vragen centraal. Herkennen verzorgenden levensvragen en hoe gaan ze er mee om? Werken verzorgenden onderling samen en betrekken ze andere disciplines bij levensvragen die zij signaleren? Verder gaven verzorgenden antwoord op de vraag naar de rol van de leidinggevende en de mogelijke behoefte aan ondersteuning dan wel deskundigheidsbevordering.

Hieronder volgt een nadere uitwerking van deze vragen.

"Werk dat je raakt"

Een van de conclusies uit het onderzoek is dat verzorgenden een 'levensvraag' goed herkennen zonder het woord als zodanig te gebruiken. Ze vinden het een lastig begrip en spreken over levensvragen in termen van "Werk dat je raakt", "Het echte contact met de bewoner" of "Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten". Het herkennen van en reageren op levensvragen gebeurt tussen de bedrijven door en wordt niet gepland. Verzorgenden geven aan dat zij vooral spontaan willen reageren en er voor de cliënt willen zijn als dat belangrijk is. Ze vinden dat levensvragen als vanzelfsprekend bij hun werk horen en niet automatisch geproblematiseerd moeten worden. Ze slaan hun arm om de schouder van de cliënt en zoeken naar een 'gewone' en tactvolle manier van handelen. Aandacht voor en contact over levensvragen groeit naarmate verzorgende en cliënt elkaar beter leren kennen en meer tijd met elkaar doorbrengen. Ook bepalend is waar de verzorgende 'zelf aan toe is' en dat hangt af van meerdere factoren. De geïnterviewden noemen: achtergrond, leeftijd, levenservaring, feeling en spiritualiteit. Opleidingsniveau van de zorgverlener is geen bepalende factor. 'Of het met iemand klikt is bepalend voor wat hij/zij met je deelt'. Grenzen bewaken, afstand houden en vertrouwdheid zijn begrippen die in gesprekken met verzorgenden vaak aan bod komen. "Het is fijn als een cliënt ook van jou weet dat je iets hebt meegemaakt. Daarbij moet je wel bewaken dat je cliënten er niet mee belast. Dus bewust zijn wat je vertelt en waarom".

Opmerkelijk is dat verzorgenden die met zorgleefplannen werken, eerder met hun cliënten contact hebben over levensvragen dan voorheen. Zij zien dat het zorgleefplan een goede ingang vormt om aandacht voor het welbevinden - en dus ook levensvragen - van hun cliënten te vergroten. Tegelijkertijd hopen zij voor deze kant van hun werk meer ruimte en waardering krijgen van het management van hun zorginstelling.

Samenwerking vraagt om structureel overleg

Verzorgenden zijn individueel verschillend in het herkennen van en omgaan met levensvragen. Zij vinden het belangrijk om daarover in teamverband met elkaar in gesprek te gaan omdat zij dan bij elkaar terecht kunnen, elkaars kwaliteiten leren kennen en zich zowel persoonlijk als in teamverband kunnen ontwikkelen.

De randvoorwaarden die een organisatie hiervoor schept spelen een belangrijke rol. In organisaties waarin samenwerking met andere disciplines structureel is georganiseerd - te denken valt aan omgangsoverleg en multidisciplinair overleg - weten verzorgenden elkaar en medewerkers van andere disciplines beter te vinden. In organisaties met weinig overlegmomenten – met name in de thuiszorg - staat onderling uitwisselen erg onder druk. Daardoor wordt de samenwerking ernstig bemoeilijkt.

De interviews maken duidelijk dat verzorgenden, voordat zij een andere discipline raadplegen, eerst bij elkaar te rade gaan. Dat doen ze als zij niet goed weten hoe ze met een 'levensvraag' om kunnen gaan, of er zo door geraakt worden dat ze er maar moeilijk los van kunnen komen. Helpenden vallen in zo'n geval vooral terug op de EVVer (eerstverantwoordelijk verzorgende). Een knelpunt dat helpenden benoemen is dat zij niet worden uitgenodigd voor overleg. Daardoor missen zij wat er met hun informatie gebeurt en welke afspraken er worden gemaakt. De EVVer, die wel bij tal van overleggen betrokken is, speelt voor helpenden een verbindende rol.

Medewerkers van andere disciplines vragen zich af, of verzorgenden goed op de hoogte zijn van verwijzingsmogelijkheden naar andere disciplines of bijvoorbeeld gespreksgroepen. Verzorgenden geven in antwoord daarop aan dat zij cliënten attenderen op dergelijke mogelijkheden. Ook hier opereren zij tactvol wanneer ze merken dat cliënten terughoudend reageren. "Ze vinden het meestal fijn en voldoende om het er met jou over te hebben".

Leidinggevende: dichtbij of op afstand?

Sommige verzorgenden ervaren te veel afstand van hun leidinggevende om inhoudelijk ondersteuning te kunnen bieden bij het omgaan met levensvragen en de reflectie daarop. Zij vinden dat de leidinggevende 'te ver weg staat' van de dagelijkse praktijk en de cliënt onvoldoende kent. Verzorgenden zien dat graag anders. Steun van de leidinggevende bij het dagelijkse werk en aandacht voor levensvragen vinden zij van groot belang.

Overigens verschillen leidinggevendenden op dat punt onderling van mening. Sommigen beschouwen het als hun taak om inhoudelijk het team te ondersteunen, anderen vinden dat zij vooral de mogelijkheden moeten faciliteren.

Relatie met het zorgleefplan

Door de combinatie van administratieve last, minder overleg en toenemende zorgzwaarte ervaren verzorgenden steeds minder ruimte om bij levensvragen voor de cliënt van betekenis te kunnen zijn. Waar haal je de tijd en ruimte vandaan? Sommige verzorgenden nemen deze ruimte en maken hun taak op het gebied van 'welbevinden' niet ondergeschikt aan hun directe zorgtaak. De visie achter het werken met zorgleefplannen wordt daarbij als ondersteunend ervaren. Vanuit die visie ontstaat meer aandacht voor welzijn en levensverhalen. Verzorgenden merken dan ook op dat deskundigheidsbevordering op het terrein van omgaan met levensvragen, bijvoorbeeld gesprekstechnieken en het gebruik maken van creatieve werkvormen, niet op zichzelf moet staan. Een directe relatie met het (werken met) zorgleefplannen is nodig.

Behoeft aan reflectie in teamverband

De geïnterviewde verzorgenden maken bij het herkennen en omgaan met levensvragen niet of nauwelijks gebruik van bepaalde werkvormen of instrumenten. Bij andere disciplines zijn werkvormen en ondersteuningsmiddelen wel bekend. Zij informeren verzorgenden over het bestaan van materiaal, maar merken terughoudendheid om dit te gebruiken. Verzorgenden maken zeer weinig gebruik van

'boekjes' om kennis op te doen. Zij verwerven kennis vooral door scholing, klinische lessen en (vooral) praktijk- en levenservaring.

Uit de gesprekken blijkt dat verzorgenden een sterke behoefte hebben aan reflectie op eigen praktijksituaties waarin zij met levensvragen van cliënten in aanraking komen. Zij willen dan vooral praten over hoe ze dat contact ervaren, waar het hen mee confronteert, wat wel en niet tot hun mogelijkheden behoort – ze kunnen immers de problemen van cliënten niet echt oplossen – en waar hun eigen grens ligt. Ook is er behoefte om met elkaar te ontdekken welke aanpak goed zou kunnen werken.

Verzorgenden melden positieve ervaringen over scholingen in een intervisie-achtige setting, met veel gelegenheid voor uitwisseling en gesprek. Zij missen echter het structurele contact. Als de scholing gestopt is, is er nog wel een na-ijleffect, maar al snel "verwatert het weer".

Het liefst willen verzorgenden ondersteuning in teamverband. Laagopgeleide verzorgenden, huiskamermedewerkers en gastvrouwen maken niet altijd onderdeel uit van teamoverleg, cliëntbesprekingen of MDO's. Ook zij hebben behoefte aan een vorm van structureel overleg

Stimulerende cultuur de sleutel tot succes

Op het gebied van levensvragen is het nodige leermateriaal voorhanden. Bij de vraag of dit materiaal geschikt is voor verzorgenden dient rekening gehouden te worden met hun leerstijl, die te typeren valt als een stijl van doen. Uit een eerdere studie van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen werd duidelijk dat het huidige, op kennisverwerving gerichte, materiaal niet automatisch aansluit bij de leerstijl van verzorgenden. Het geeft weliswaar informatie en ondersteunt soms de ontwikkeling van vaardigheden, maar het materiaal leidt niet vanzelfsprekend tot deskundigheidsbevordering. Het moet dus anders!

In aansluiting op bovenstaande biedt het onderzoek van het Expertisenetwerk voldoende aangrijpingspunten tot het trekken van enkele heldere conclusies met betrekking tot het ontwikkelen van ondersteuningsmateriaal.

In ieder geval zou ondersteuning moeten plaatsvinden in de vorm van bijeenkomsten waar reflectie een centrale rol speelt. Deze ondersteuning zou dan wel structureel inzetbaar moeten zijn, zodat blijvende aandacht mogelijk is voor het ontwikkelen van een (afdelings)cultuur die een open oog, oor en hart heeft voor levensvragen van cliënten. Met andere woorden: hoe gaan jij en je collega's om met 'werk dat je raakt'.

Verder dient het ondersteuningsmateriaal expliciet aandacht te geven aan medewerkers zonder opleiding of niveau 1 en 2. Ook voor deze medewerkers geldt dat levensvragen er 'gewoon' zijn. Ook zij hebben behoefte aan en recht op ondersteuning als deelnemer van het team dat integraal de cliënt ondersteunt. Juist deze (laagopgeleide) medewerkers hebben behoefte om betrokken te zijn en zich gewaardeerd te voelen.

Tenslotte rechtvaardigt het onderzoek de conclusie dat schriftelijke informatie zinvol is, wanneer deze aansluit op een bijeenkomst, op iets wat verzorgenden samen gedeeld en gedaan hebben. Zij hebben dan zeker behoefte aan een soort naslagwerkje. Bijvoorbeeld in de vorm van een korte handwijzer waarin de belangrijkste items teruggevonden worden. Dergelijk materiaal is nu nog niet voorhanden. Er is dus werk te doen!

Desiree Bierlaagh (Sting) onderzocht in opdracht van het 'Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen de manier waarop helpenden en verzorgenden omgaan met levensvragen van hun bewoners en cliënten. Het onderzoeksrapport vormde de basis voor dit artikel, dat de onderzoeksresultaten op hoofdlijnen weergeeft. Als vervolg op het onderzoek, ontwikkelt de landelijke Beroepsvereniging Sting in 2010 lesmateriaal om het omgaan met levensvragen de ondersteunen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Desiree Bierlaagh, d.bierlaagh@sting.nl