



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

## Persoonsgerichte zorg, logisch toch



*Dit verhaal komt voort uit de ervaringen van Waardigheid en trots-coaches bij de ondersteuning van verpleeghuizen met een kwaliteitsvraagstuk. Dit verhaal is onderdeel van het dossier 'Werken aan verandering' – deel 4. Persoonsgerichte zorg.*

Persoonsgerichte zorg, iedereen heeft er de mond van vol. Ook in het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat het weer: de cliënt is uniek, hij moet de mogelijkheid hebben zijn eigen regie te voeren, de zorgdoelen moeten gezamenlijk worden opgesteld. Het klinkt zo mooi, maar de praktijk is weerbarstig en persoonsgericht zorgen is nog niet zo eenvoudig. Want hoe weet je wat echt belangrijk is in het leven van jouw cliënt?

### Durf de moeilijke vragen te stellen

Iemand goed leren kennen doe je niet in één gesprek, dat kost tijd. Het is een zoektocht en soms een moeilijke. Je hebt als verzorgende of verpleegkundige lef nodig om indringende vragen te stellen. Vragen die vaak heel privé zijn: hoe is de relatie met uw vrouw? Vragen die veel ellende naar boven halen: waarom komen

uw kinderen niet meer op bezoek? Vragen die veel verdriet oproepen: wat betekent het voor u om in het verpleeghuis opgenomen te zijn? Vragen die onzekerheid opwekken: wat wilt u nog in deze laatste levensfase?

En met lef alleen ben je er nog niet. De kunst van het vragen stellen is ook om een gevoeligheid te ontwikkelen voor wat de ander prettig vindt. Is hij gewend om open te zijn, zijn ziel en zaligheid bloot te geven? Of heeft hij wat meer tijd nodig? Voelt hij zich op zijn gemak bij jou? Durft hij zelf de confrontatie aan met zijn eigen antwoorden? Er kan veel ellende naar boven komen en daar moet jij, maar ook je cliënt, maar mee om kunnen gaan.

Naast lef vraagt het van jou ook een oordeelloze blik. Laat je oordeel thuis want zonder oordeel kom je veel verder. Ga nieuwsgierig op onderzoek uit. Stel open vragen en vraag na wat je ziet.

## **Collega's, ondersteun elkaar**

Als je van huis uit niet gewend bent om open te zijn of je hebt niet geleerd indringende vragen te stellen, zul je dat bij je cliënt ook niet zo makkelijk doen. Dus dat betekent: oefenen, oefenen, oefenen. Spreek in je team af dat jullie dat onderling gaan doen. Doe daar ervaring op.

Oefen in het stellen van lastige vragen: waar is het fout gegaan? Waarom heb je dat zo gedaan? Waar kan ik je helpen?

Oefen in het oordeelloos kijken: hoe weet je dat? Waar baseer je dat op? Hoe ben je daar achter gekomen?

Oefen in het omgaan met narigheid: loop er niet van weg, maar praat het met elkaar uit. Zie het als een gelegenheid om te oefenen. Als je het samen een keer goed opgelost hebt, kun je dat een volgende keer ook. En durf je meer te bespreken met de cliënt.

## **Teamleider of manager, geef het goede voorbeeld**

Dat wat je zegt en dat wat je doet moet op elkaar aansluiten. Bedenk wat jij uit wilt stralen en wees je bewust van je eigen gedrag. Wil je dat je medewerkers geïnteresseerd zijn in hun cliënten, wees dan zelf ook geïnteresseerd in je medewerkers. Wil je dat zij moeilijke kwesties met de mantelzorg bespreken, durf het dan zelf ook aan om lastige vragen aan te stellen. Wil je dat zij niet meteen een oordeel hebben over de cliënt of mantelzorger, behandel hen dan ook onbevooroordeeld.

En laat zorgverleners niet met de narigheid zitten. Als er ellende op tafel komt, zorg dan dat je er bent en dat je het samen met hen oplost. Zo doen ze positieve ervaringen op die hen, maar ook jou, helpen om met een gerust hart complexe situaties aan te pakken. En die komen veel voor in de zorg!

## Meer weten

- Alle verhalen en instrumenten zijn gebundeld in het dossier [‘Werken aan verandering’](#)
- 

### tags:

[Verandermanagement](#) (57)

### thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (293)