



Persoonsgerichte zorg 2



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.

Mooie term, persoonsgerichte zorg. Iedereen die zorg die precies bij hem past. Maar hoe krijg je dat voor elkaar met zoveel verschillende cliënten en zoveel verschillende zorgverleners? Het zal niet altijd lukken, maar probeer er zo dicht mogelijk bij te komen.

Ken je cliënt

Persoonsgerichte zorg begint met de vraag “Wie is die persoon eigenlijk?” De vraag is eenvoudig, het antwoord niet. Kunnen we iemand wel echt leren kennen? Kunnen we er achter komen wat hij of zij wil? Zeker bij mensen met dementie is dat lastig. Maar ook bij somatische cliënten. De vraag is of iemand in een zorgafhankelijke relatie wel het achterste van zijn tong laat zien. We moeten ons dit realiseren, maar vervolgens wel alle moeite doen te weten te komen wat er voor die cliënt toe doet. Observeren, vragen stellen,

spreken met mantelzorgers – meestal moet je dat allemaal doen. Maar denk ook eens aan perspectiefwissel. Verplaats je in die ander. Niet alleen door te denken wat jij in zo'n situatie zou willen, waarschijnlijk iets anders dan deze cliënt, maar door in haar huid te kruipen. Wat zou er in haar hoofd omgaan? Wat zou ze op dit moment willen? Ga eens op haar stoel zitten, misschien wel letterlijk, en bekijk de wereld door haar ogen.

Je eigen normen en waarden

Niemand geeft neutraal zorg, je neemt jezelf altijd mee. Gelukkig wel, want dat maakt de zorg zo mooi en persoonlijk, dat maakt dat er een klik kan ontstaan tussen zorgverlener en cliënt. Wees blij dat niet iedereen hetzelfde is en hetzelfde denkt. Hoe meer kleuren in een team, hoe mooier het palet. Maar realiseer je tegelijkertijd dat je eigen normen en waarden van invloed zijn op jouw zorgverlening, op hoe jij naar de cliënt kijkt, op wat jij belangrijk vindt, op hoe je je collega's beoordeelt.

Vertel elkaar verhalen

Het mooie van verhalen is dat er emotie in zit. Gevoelens brengen wat teweeg bij jezelf en bij de ander. Het helpt om over je gevoelens, gedachten en meningen te praten met je collega's. Persoonlijke verhalen, mooie voorvallen, ontroerende anekdotes, vervelende situaties – ze helpen jullie als team verder om inzicht te krijgen in wat er gebeurt in je relatie met bewoners. En, als je er open voor staat, kan het je helpen te ervaren wat er onderhuids gebeurt, je verborgen voorkeuren, je verborgen vooroordelen.

De kunst is om persoonsgerichte zorg niet te groot te maken. Het is al heel wat als je je cliënten een fijne dag bezorgt.

De moeilijke onderwerpen bespreken

Cliënten in het verpleeghuis zijn mensen in hun laatste levensfase, mensen met veel gebreken, soms veel pijn, mensen die veel verloren hebben in het leven. Verdriet, afscheid en rouw zijn onderwerpen die dagelijks aan de orde zijn en die raken aan het wezen van de mens.

Dit is ook wat persoonsgerichte zorg zou moeten zijn, namelijk moeilijke onderwerpen op tafel leggen. Bespreek met het team die ingewikkelde zaken; een moreel beraad kan je daarbij helpen. Dit is een gestructureerd en methodisch groeps gesprek over een morele vraag naar aanleiding van een concrete ervaring. Zo'n beraad moet wel geleid worden door een goede gespreksleider; denk aan een leidinggevende, coach of psycholoog.

Realiseer je dat niet alles op te lossen is, de ingewikkeldheid neem je niet weg. Maar het helpt om het er met elkaar over te hebben.

Fijne dag

De kunst is om persoonsgerichte zorg niet te groot te maken, geen complexe onderneming, geen groot verandertraject waarvan iedereen denkt: “Wat moet ik ermee? Hoe pak ik het aan?”. Het is al heel wat als je je cliënten een fijne dag bezorgt. Wat kun jij vandaag doen om dat voor elkaar te krijgen? Kijk aan het eind van je dienst of dat gelukt is, wat er wel en niet goed ging. Dan kun je morgen de goede dingen behouden en de minder goede dingen verbeteren.

Meer weten

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

tags:

[Verandermanagement](#) (57)

thema:

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