



'Goede, nabije afgestemde zorg die professioneel en met liefde wordt gegeven'.

Verzorgen is eren, niet negeren

Tekst Pien Heuts | Ford's Zinzia Zorggroep

Zinzia Zorggroep maakt werk van presentiezorg. Liefdevolle aandacht voor de cliënt in plaats van alleen maar productie draaien. "We willen maatwerk, geen confectie."

Een grote zaal. Eetgeluiden. De ogen van de oudere vrouw schieten angstig heen en weer. Al een paar keer heeft ze hardop gevraagd waar ze is. Antwoord krijgt ze niet. Mensen eten, staren in het niets en hebben geen contact met elkaar. Ook de vrouw moet eten. Ze wil niet eten. Ze wil hier weg. Ze is bang. De verzorgster spreekt haar vermanend toe. Zolang de oudere vrouw weigert te eten, mag ze niet weg. Ze moet gewoon. De vrouw duwt de volgeladen lepel keer op keer weg. Weer vraagt ze waar ze is. De toon van de verzorgster is nu dreigend. De vrouw raakt steeds meer in paniek. Een volgende scene. Dezelfde vrouw. Ze straalt nu. Haar ogen gaan glanzen als haar kleinzoon haar naar vroeger leidt. Hij laat de pop zien waarmee hij altijd met oma speelde. Op zijn knieën zit hij voor haar. Oma lacht en zegt hoe gelukkig ze was. Ze hebben contact. Het blijft even stil in de kapel van verpleeghuis Oranje Nassau's Oord in Renkum. Andries Baart, hoogleraar Presentie en Zorg aan de Universiteit van Tilburg, heeft zojuist een aangrijpend filmfragment laten zien om te illustreren wat 'aansluiten' in de zorg behelst. "Waarom op zo'n intimiderende manier eten bij een dementerende, angstige vrouw naar binnen proppen?" vraagt hij retorisch. "De vrouw is bang, ze wil gerustgesteld worden. De kleinzoon krijgt haar met zijn respectvolle, liefdevolle benadering aan het stralen. Hij sluit aan bij haar wereld. Ze bloeit op. De verzorgende daarentegen kijkt niet eens wie ze voor zich heeft. Ze wil zo snel mogelijk haar 'ding' doen. En dan weer weg. Dit soort vormen van gewelddadigheid zijn schering en inslag in de zorg", concludeert Baart.

Geestelijk vader

Maar het kan ook anders. Afgelopen anderhalf jaar heeft Zinzia Zorggroep een begin gemaakt met zogeheten presentiezorg. Op twee locaties, verpleeghuis Oranje Nassau's Oord in Renkum en verpleeghuis de Lingehof in Bommel, is een aantal medewerkers opgeleid. Op deze namiddag in september houdt de geestelijk vader van de presentietheorie, een presentatie voor de cliëntenraad, raad van toezicht, raad van bestuur en managers.

Sinds 1991 houdt Andries Baart zich bezig met de presentiefi-

losofie. Hij heeft een missie, zegt hij: het helpen scheppen van menselijke, liefdevolle verhoudingen. Mensen centraal stellen met hun behoeften, verlangens, noden. Kijken, aansluiten, afstemmen en vanuit de relatie zorg bieden. Of het nu gaat om verslavingszorg, ouderenzorg, jeugdgezondheidszorg, psychiatrie, jeugdzorg of allerlei opvangvormen – door aandachtig te kijken begrijp je als hulpverlener wat nodig is.

Volgens Baart is de zorg dikwijls doorgeschooten in zijn professionaliteit, productiegerichtheid en bureaucratische logica. "We hebben ongekend veel modellen en protocollen die voorschrijven wat goed is voor de cliënt, maar helaas zien we deze de mens achter de cliënt nauwelijks meer. Menslievendheid zijn we een beetje kwijtgeraakt. Ik hoorde tijdens een veldonderzoek een demente, huilende mevrouw dertien keer 'au' en 'koud' roepen onder het wassen. Het antwoord van de verzorgende luidde steevast: 'Nog even. Bijna klaar'. En ze ging door met wassen. Doe iets met zo'n uiting. Verzorgen is eren. Niet negeren."

Extreem moeilijk

'Goede, nabije afgestemde zorg die professioneel en met liefde wordt gegeven'. Dat is de definitie van presentie zoals Andries



Presentiezorg is een liefdevolle benadering.

Baart deze heeft geformuleerd en via de Stichting Presentie uitdraagt. Goede zorg is zorg met bekommernis, met medeleven, aandacht en trouw. Dus geen zorg die slechts goed bedoeld is, maar zorg die de cliënt als goed en weldadig ervaart. Minstens zo belangrijk volgens de presentietheorie is dat goede zorg aansluit bij de historische achtergrond van de cliënt. Mensen die een waardevol leven achter de rug hebben niettemin als kinderen behandelen, is zo'n voorbeeld van niet aansluiten. "Aansluiten is soms extreem moeilijk", beaamt Baart. "Maar je kunt het leren." Verder is goede zorg volgens hem onlosmakelijk verbonden met het beste bij mensen naar boven halen, ze ruimte geven zodat ze zich kunnen laten zien én ze nooit afschrijven. Hij geeft het voorbeeld van een 23-jarige patiënte met het Korsakovsyndroom. "Als hulpverlener moet je machteloosheid kunnen verdragen en in staat zijn liefdevol en wakend bij de cliënt te blijven. Ook als het wellicht niet goed komt."

Fakkeldragers

Presentiezorg is geen methode of kunstje. Bovendien ben je nooit klaar. Karin Lieber, raad van bestuur van Zinzia Zorggroep, weet er alles van. "Er is geen taal voor", legt ze uit. "Presentiezorg is een liefdevolle benadering." Dat leer je niet uit een boekje. De opleiding die een aantal medewerkers (leidinggevenden en middenkader) van twee zorgteams heeft gevolgd, is slechts een begin. Zij zijn nu de fakkeldragers. Presentiezorg is als een cultuurverandering die langzaam integraal ingebed moet raken in de organisatie. Zie het als een gereedschapkast die we steeds verder vullen."

De verzakelijkte en productiegerichte maatschappij heeft volgens Andries Baart onmiskenbaar zijn weerslag op de zorg gehad. Zorg gebaseerd op presentie zal uiteindelijk iedereen goed doen, weet hij. "De motieven voor een baan in de zorg komen bijna altijd voort uit het 'graag iets met mensen willen'. Na drie maanden beroepsopleiding, zo blijkt uit onderzoek, raken beroepskrachten gewend aan het professionele productiesysteem dat niet aansluit bij de oorspronkelijke motieven. Als de motieven van beroepskrachten niet langer worden uitgebuit, maar gevoed door het zinvolle werk en het belang van kennis en reflectie, gaat de arbeidsvreugde fors omhoog. En dat heeft weer effect op collega's, cliënten en mantelzorgers."

De cliëntenraad van verpleeghuis Oranje Nassau's Oord waar een start is gemaakt met presentiezorg, juicht het initiatief toe. "Maar wat ons betreft mag het wel wat sneller", vindt Emmy

Aardema. "Omdat aandachtige, menslievende zorg zo belangrijk is, is er vaart nodig."

Tijd als excuus

De komende drie jaar zal Zinzia extra geld vrijmaken om presentiezorg verder in alle werkprocessen in te vullen. We gaan van confectie naar maatwerk, zegt Lieber bevlogen. "In de drieenheid mantelzorg, klant en zorgverlener zal meer synergie ontstaan. Meer verbondenheid." Het argument dat meer aandacht, meer tijd dus meer geld kost, veegt Lieber van tafel. "Ik durf te beweren dat presentiezorg op termijn kostenbesparend is. Onderzoeken wijzen dat uit. Investeren in menselijke relaties zal bedrijfsprocessen goedkoper maken." Andries Baart zegt het zo: "Menslievende zorg kost niet altijd meer tijd. Een beroep op tijdgebrek is vaak een excuus. Is er geen tijd of néemt men de tijd niet. De tijd nemen betaalt zich terug." Omdat Lieber tevens bestuurslid is van branchevereniging ActiZ en van de Stuurgroep Verantwoorde Zorg wil ze ook langs die weg het gedachtegoed van Andries Baart breed helpen uitdragen. Presentie moet onderdeel worden van het landelijke kwaliteitsdossier, betoogt ze. "We moeten de zorg niet langer slechts normgestuurd organiseren, maar ook mensgericht. Presentie biedt een diepe bedding voor de zorg en alle methoden die worden gebruikt. De tijd is rijp. Bij het Ministerie, de Stuurgroep Verantwoorde Zorg, brancheleden – overall hoor ik de uitdrukkelijke wens om naast de harde aspecten ook de zachte kanten aandacht te geven. Het ritselt in het riet."

Dit is het eerste deel van een serie over presentiezorg. In volgende afleveringen zal Z&Z verslag doen van de ervaringen bij Zinzia Zorggroep vanuit het perspectief van cliënten, verwanten, beroepskrachten en organisatie.

ZINZIA ZORGGROEP

Tot de Zinzia Zorggroep behoort een aantal verpleeg- en verzorgingshuizen. In Renkum zijn verpleeghuis Oranje Nassau's Oord en verzorgingshuis de Rijnhof gevestigd. In Wageningen biedt verpleeg- annex verzorgingshuis Rumah Kita zorg aan Indische en Molukse ouderen. Ook verpleeghuis de Lingevoet in Bommel behoort tot Zinzia. Bij Zinzia Zorggroep werken ruim 1100 medewerkers.