

Betrokken zorg

MEER AANDACHT VOOR DE PATIËNT HOEFT NIET ALTIJD EXTRA GELD TE KOSTEN



Verpleegkundige **Cora van der Kooij** knapte af op de verzakelijkte manier van werken in verpleeghuizen. Ze ontwikkelde een eigen zorgconcept, dat inmiddels door twintig verpleeghuizen wordt toegepast. Bewoners én personeel varen er wel bij, zo blijkt uit het onderzoek waarop Van der Kooij december 2003 promoveerde.

TEKST MONIQUE DE KNEGT FOTO'S ARENDA OOMEN

In de huiskamer – sfeervolle lampen, planten, een vogeltje in een kooi – krijgt een bewoonster krullen ingezet door de activiteitenbegeleidster. Op de gang speelt een man piano en zingt een tweede zuiver mee. Een verpleegkundige loopt binnen en vraagt of de bewoners misschien een film willen zien. De bruiloft van Alexander en Máxima, of Snip en Snap? Het worden de komieken.

Het is huiselijk in verpleeghuis Heemswijk in Heemskerk. Er wordt gezorgd zoals zorg bedoeld is: met betrokkenheid. Toch was dat een paar jaar geleden veel minder het geval. Toen werden bewoners – zoals in veel verpleeghuizen nog steeds de praktijk is – gewekt en gewassen volgens een vaste routine. Om halftien moest iedereen zijn aangekleed voor het ontbijt. ‘Als ik niet zes of zeven bewoners had gewassen, kreeg ik op m’n donder. Er werd hier met ijzere vuist geregeerd,’ herinnert zich Gertie Steenbakker, zorgmanager van de afdeling. Nu worden bewoners wanneer nodig meteen verschoond, maar het wassen gebeurt verspreid over de dag. Een onverwacht positief gevolg is dat er minder tijd verloren gaat aan het

uitrusten van het jachtige wassen en aankleden. 'Vroeger deden we veel vaker een bakkie samen, even uitpuffen,' zegt Steenbakker.

Voorheen waren er ook vaste toilet- en wondronden. En 's avonds moest iedereen om negen uur in bed liggen. Wat zou de nachtdienst anders wel niet denken? Het werk was heel taakgericht. De teams hielden elkaar daarbij in de tang. 'Alsof er een paar politieagenten over je schouder meekeken,' zegt een verzorgende. Ze haalde het toen niet in haar hoofd om in de gezamenlijke huiskamer bij bewoners te gaan zitten. Dat was niks. Rennen moest je en vooral niet te veel betrokken raken. 'Verdriet tonen bij een overlijden was een teken van onvoldoende professionaliteit.'

De kentering werd enkele jaren geleden ingezet. Toen het gebouw moest worden gerenoveerd, vroegen managers en medewerkers zich simpelweg af hoe hun eigen ouders zouden moeten wonen in een verpleeghuis. Huiselijker, was het antwoord. Dus niet slapen op onpersoonlijke zalen, maar in een- of hooguit tweepersoonskamers met ruimte voor eigen spullen. De gezamenlijke huiskamers van de afdelingen werden warm geel met oranje geverfd. Er kwam een schouw met fauteuils eromheen en een bank met kussens waarop je lekker tegen je man of vrouw aan kunt kruipen als die op bezoek komt.

Om de huiselijkheid te vergroten, moest ook het witte uniform uit. En dat was voor heel wat medewerkers een probleem, zegt Henny Beemsterboer, locatiemanager van Heemswijk. Ze vonden het niet hygiënisch, minder herkenbaar en bovenal een stap terug. 'Er waren mensen die vertelden dat ze de verpleging in waren gegaan vanwege het witte schort. Ik snap dat wel, ik kom zelf ook uit de verpleging. Met een witte schort ben je duidelijk herkenbaar. Anderen spreken je aan als zuster, je mag pillen uitdelen, je bent wat. Maar de herkenbaarheid zit hem niet in het dragen van een uniform maar in je houding.'

De meeste verzorgenden zijn intussen gewend aan werken in gewone kleren. Voor de hygiëne tijdens het wassen en toiletbezoek van bewoners zijn kleurige schorten ontworpen.

Niet alleen de woonomgeving werd aangepakt. Ook de werkwijze moest anders, want voor hun eigen ouders zou het personeel meer persoonlijke aandacht en betrokkenheid willen. Leidinggevend, verzorgenden en andere medewerkers die bij de directe zorg van de bewoner betrokken waren, volgden daarom een cursus 'belevingsgerichte zorg' bij het Instituut voor maieutische ontwikkeling in de zorgpraktijk (Imoz, zie ook kader). In de belevingsgerichte zorg draait alles om de bewoners en de manier waarop zij hun situatie als zo prettig mogelijk kunnen ervaren. Een concreet voorbeeld uit Heemswijk:

Om het gevoel van huiselijkheid te vergroten, moesten de witte uniformen uit

nog niet zo lang geleden werden bewoners overdag op een vast tijdstip op bed gelegd voor de wondronde, omdat de arts dan langskwam voor controle. Was de arts te laat, dan lag een bewoner soms wel een uur verplicht op bed te wachten. Nu moet de arts met elke individuele bewoner een afspraak maken. Is hij of zij er een halfuur na het afgesproken tijdstip nog niet, dan gaat de bewoner uit bed en moet de arts een nieuwe afspraak maken.

Betrokkenheid is een ander sleutelwoord in de belevingsgerichte zorg. Sinds deze in Heemswijk is ingevoerd, vertoef er bijna altijd een medewerker in de huiskamer. Stond dat eerst nog gelijk aan lanterfant, nu móét er juist iemand zijn die een praatje maakt, een spelletje doet, sfeer maakt. Verzorgenden kennen ook van elke bewoner de levensgeschiedenis. Is het een vrouw die veel gereisd heeft, of een die altijd heeft gezorgd voor een groot gezin? Gaat het om een man zonder kinderen of een die er al twee begraven heeft? Allemaal belangrijk om op een passende manier met iemand om te gaan.

Belevingsgerichte zorg kent een aantal varianten. In Heemswijk gaat het om de 'maieutische methode', die in de jaren negentig werd ontwikkeld door verpleegkundige Cora van der Kooij. Specifiek voor deze methode is dat verzorgenden en leidinggevend nadrukkelijk stilstaan bij hun eigen gevoelens, waarnemingen, normen en waarden, zodat ze beter naar hun intuïtie leren luisteren. Daarnaast is het uitwisselen van positieve ervaringen en het verantwoorden van de eigen aanpak een belangrijk element. Op gezette tijden komt het personeel van Heemswijk daarom bijeen om te praten over het contact met de bewoners. Dan komen de verhalen los over meneer Van den Heuvel die zo vrolijk wordt als er pianomuziek klinkt, of mevrouw De Bruin die stopt met ijsberen over de gang als ze mee naar de huiskamer wordt genomen en even aandacht krijgt. Die gesprekken kosten tijd, maar betalen zich uiteindelijk dubbel en dwars terug. Locatiemanager Henny Beemsterboer: 'Als je weet dat je bijvoorbeeld een bewoonster niet om acht uur 's ochtends uit bed moet halen omdat ze dan de hele dag onrustig is, dan laat je haar nog een uur liggen en hoef je haar de rest van de dag niet te kalmeren.'

Het is nog lang niet perfect in Heemswijk, want de nieuwe werkwijze lost de personeelskrapte niet op. Aan het

Cora van der Kooij (57) volgde na de middelbare school



eerst een opleiding tot verpleegkundige. Daarna studeerde ze geschiedenis; tegelijkertijd werkte ze als verpleegkundig onderzoeker bij het Nationaal Ziekenhuisinstituut. Tien jaar lang was ze nauw betrokken bij de zorg voor haar dementerende moeder. Ze is als inhoudelijk directeur verbonden aan het Instituut voor maieutische ontwikkeling in de zorgpraktijk (Imoz), dat ze in 1996 samen met anderen heeft opgericht. Imoz verkoopt de door haar ontwikkelde 'maieutische zorgmethode' aan verpleeghuizen en andere zorginstellingen (zoals thuiszorg). Het woord maieutisch is afkomstig van de Griekse filosoof Socrates en betekent zo veel als 'bevrijdend'.

De maieutische methode is een van de vele varianten van de zogeheten 'belevingsgerichte zorg', die in de jaren negentig opkwam als reactie op de verzakelijking in de voorafgaande decennia. Toen in de jaren zestig de verpleeghuizen als paddestoelen uit de grond schoten, werden organisatie, management en beheersbaarheid centrale thema's. De kwaliteit van de zorg kreeg minder aandacht. Verzorgenden leerden zich op hun taken te richten en zich niet te veel met de bewoners in te laten: betrokkenheid zou enkel leiden tot emotionele belasting. Toen in de jaren tachtig de verpleeghuisgeneeskunde opkwam, overvleugelde die al gauw de verzorging. Bloeddruk, wondbehandeling, revalidatie. Dát was belangrijk. Zwart-wit gesteld werden bewoners niet gezien als mensen maar als patiënten en dus als probleem.

Van der Kooij ging in die tijd als praktijkbegeleidster in een verpleeghuis werken en wist niet wat ze zag. 'Ze hadden toen veel meer personeel dan nu, maar er was een groot gebrek aan warmte en creativiteit. Ik was verbijsterd over het onvermogen van mijn leerlingen om echt contact te maken met bewoners. En dan al die dokters die er rondliepen... Wat doen die hier, dacht ik. Het is toch een verpleeghuis!'

Als protest ontwikkelde ze toen haar eigen belevingsgerichte zorgmethode, en noemde deze 'maieutisch'. Dat die methode werkt, is dankzij haar promotieonderzoek nu ook wetenschappelijk onderbouwd. De titel van haar proefschrift luidt Gewoon lief zijn?, en zo heet ook het boek dat ze al in 2002 publiceerde over haar methodiek. Die titel verwijst naar het Florence Nightingale-*imago* van verzorgenden, waaraan Van der Kooij zich mateloos ergert. 'Verzorgen roept het beeld op van mooi maar simpel werk. Geen beroep waar je je op laat voorstaan. Dat kunnen alle vrouwen toch? Terwijl het veel meer is. Zo moet je bijvoorbeeld sociaal intelligent zijn. Hoe ga je om met iemand die vaak huilt en op zoek is naar haar al lang overleden moeder? Hoe ga je om met de familie die de verzorging van vader niet meer aankan en hem met pijn in het hart naar het verpleeghuis brengt? Hoe was en ontspan je de mevrouw die 's ochtends in foetushouding in bed ligt? Allemaal vragen die tijdens de opleiding tot verzorgende theoretisch aan bod komen, maar in praktijk niet uit de verf komen. In veel verpleeghuizen zitten verzorgenden nog te veel onder de plak van de verpleeghuisartsen. Ze worden afhankelijk gehouden en staan te weinig op hun strepen. Het wordt tijd dat dit werk erkenning krijgt van de maatschappij.'

MEER INFORMATIE? CORA VAN DER KOOIJ, *GEWOON LIEF ZIJN? HET MAIEUTISCH ZORGCONCEPT EN HET VERZORGEN VAN MENSEN MET DEMENTIE*.

LEMMA, 2002, €33,50.

WWW.IMOZ.NL

eind van de dag kun je daarom de stilte nog weleens voelen. Dan zijn de verzorgenden bezig mensen naar bed te helpen en zijn er uitsluitend bewoners in de huiskamer. Op deze momenten is er eigenlijk meer personeel nodig. Een ander minpunt is de warme maaltijd. Bewoners krijgen 's middags een dienblad voor hun neus met daarop drie gangen, terwijl men de maaltijden liever aan een gedekte tafel zou opscheppen uit een schaal of pan. Bewoners komen ook te weinig buiten, maar pyjamadagen vinden ze in Heemswijk 'flauwekul'.

Zorgmanager Gertie Steenbakker werkt nu niet alleen zelf met meer voldoening, ze weet ook zeker dat de bewoners het beter hebben dan een aantal jaren geleden. 'We krijgen sinds enige tijd ook bedankbrieven van familieleden over de "warme zorg". Ik wilde m'n moeder eerst voor geen goud in een verpleeghuis hebben, maar hier nu wel.'

Het zorgconcept van Cora van der Kooij is inmiddels in twintig verpleeghuizen ingevoerd. Omdat ze wilde weten of er door een belevingsgerichte aanpak ook echt een verbetering optreedt in de omgang tussen verzorgenden en bewoners, wijdde ze er een promotieonderzoek aan. In december 2003 is ze gepromoveerd aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Haar conclusie: het welbevinden van bewoners op verpleeghuisafdelingen neemt door de nieuwe aanpak inderdaad toe. Zonder extra geld of tijd kan er blijkbaar een klimaat worden gecreëerd waarin bewoners zich geborgen voelen en meer dan voorheen hun gevoel van eigenwaarde houden, en waarin verzorgenden weer met betrokkenheid kunnen werken. <<