



Zin Zin Zorg

tijdschrift over
zorg, ethiek en
levensbeschouwing

TAAL

- DOORGELICHT: GABRIELLE DAVITS
- JEANNET VAN DE KAMP:
MARKETING EN GELOOFSTAAL
- BART FIVEZ: DEMENTIE EN TAAL

2

jaargang 17
Juni 2015

Verslag van de Zindroomretraite
Gedicht van Bette Westera
Jaarbeeld Reliëf 2014

reliëf

CHRISTELIJKE VERENIGING VAN ZORGAANBIEDERS

Gabrielle Davits is bestuurder bij SVRZ. Reliëf stafmedewerker Marije Stegenga ging met haar in gesprek over taal in de zorg en narratieve zorg. "Ik wil zo graag dat de mensen waar we voor zorgen in hun geheel worden gezien. Dat lukt beter door af te stappen van de beleidstaal en in leefwereldtaal te spreken."



In onze organisatie proberen we meer aandacht te ontwikkelen voor wie de ander echt is. "Wat moet ik van u weten om goed voor u te kunnen zorgen?" Door deze vraag te stellen, proberen we de kwetsbare ouderen als het ware zichtbaar te laten worden zoals ze daadwerkelijk zijn. Als dit zichtbaar is voor onze medewerkers, kan de zorg daar beter op aansluiten. Tegelijkertijd blijft de identiteit van de oudere ook voelbaar voor zichzelf. De taal die we gebruiken in het elektronisch patiëntendossier gaat vaak over zorg in engere zin zoals die op dat moment nodig is: de verzorging van het lichaam, de afspraken die we hebben gemaakt en de risico's die in kaart zijn gebracht. Maar het uiteenrafelen van mensen in de domeinen van het zorgleefplan helpt niet om een persoon in zijn geheel te zien; om te zien wie hij was en is gebleven, ook nu hij oud en hulpbehoevend is geworden. Iemand bestaat niet in dossiers - alleen in relatie tot de ander, in het leven zelf op de plek waar hij woont, kan de bewoner zichzelf laten kennen.

In gesprek

Ik houd ervan om te besturen en tegelijkertijd ben ik graag met de werkvloer verbonden om te kijken hoe het gaat. De praktijk is voor mij een bron van inspiratie. Ik vind het soms jammer dat ik op de werkvloer nooit alleen Gabrielle ben, maar ook altijd die rol van bestuurder met me meedraag. Daardoor is het voor mij bijna onmogelijk om te zien hoe het gaat als ik er niet ben. Door gedurende ontmoetingen en werkbezoeken veel in gesprek te gaan met medewerkers, probeer ik zo dicht mogelijk bij het primaire werkproces te komen. Ik neem daar tijd voor, mensen merken dan dat ik echt belangstelling heb. En dat mensen ervaren dat ik ze begrijp en weet waar ze mee zitten. Ik zou het elke bestuurder aanraden: kom in verbinding met de bedoeling, de kern van je organisatie door zelf te zien, te voelen en te horen hoe het eraan toe gaat op de werkvloer. Mensen spreken lang niet altijd dezelfde taal, en dat leidt tot onbegrip. In de zorg zie je bijvoorbeeld dat managementtaal vaak niet wordt begrepen door verzorgenden. Ik vraag daarom steeds weer, bij elk document dat we maken: Hoe weet de le-

SVRZ ZORGT IN ZEELAND

In Zeeland is SVRZ actief op het gebied van ouderenzorg: verspreid over de provincie een fijnmazig netwerk van kleinschalige groepswoningen voor mensen met dementie. Vrijwel door heel Zeeland voorzieningen voor mensen met een lichamelijke handicap zowel in de centra voor Zorg en Revalidatie als in kleinschalige woongroepen. SVRZ levert ook ZorgThuis en in dagcentra.

Aantal cliënten met zorg en verblijf (ZZP en GRZ)	ca. 1.325
Aantal cliënten dagactiviteiten	ca. 375
Aantal extramurale cliënten (incl. cliënten VPT en excl. cliënten dagactiviteiten en huishoudelijke hulp)	ca. 525
Aantal personeelsleden in loondienst (excl. uurloners)	ca. 2.432
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	ca. 1.535
Aantal vrijwilligers	ca. 1.525

Zorgverleners mogen wat meer vertrouwen in zichzelf hebben.

zer nu wat hij moet doen? Er is een kloof tussen beleidstaal en de taal op de werkvloer. Door een zo gewoon mogelijke taal te spreken probeer ik die kloof te dichten. De taal die ik hiervoor gebruik is taal die mensen ook gebruiken als ze het niet over zorg hebben; leefwereldtaal.

Vertrouwen

We hebben ervaren hoe ontzettend trots en waardevol een team zich kan voelen als zij meer narratief kunnen werken. Medewerkers met hun opleiding in de ouderenzorg zijn vaak narratief gericht, ze moeten alleen de kans krijgen om het te doen. Managers maken het met hun beleidstaal en procedures soms veel te moeilijk. Er ligt een uitdaging voor managers om ruimte scheppen voor hoe het zou gaan als we het niet zo ingewikkeld hadden gemaakt. Je hebt als verzorgende je vak, je hebt je verstand en je hebt je hart. Denk na: hoe zou je het willen doen? Maak daarin een keuze, desnoods fouten. Maar

maak een keuze en ben aanspreekbaar op die keuze en: doe vooral zo gewoon mogelijk.

Ik heb veel vertrouwen in zorgmedewerkers. Ik denk juist dat zorgverleners meer vertrouwen in zichzelf mogen hebben. Vaak hebben ze dat afgeleerd, en vragen zij zich voortdurend af 'mag dat wel, kan dat wel?' Met ontmoetingssessies zoals over onze strategie ga ik langs de locaties met onze visie, die we verbeeld hebben in een getekende plaat, die nemen we als leidraad. Vaak komen medewerkers dan zelf tot de conclusie: dit kan wel, dit kan niet. Ik bevestig hen in dat zij zelf goede keuzes kunnen maken. Wanneer je goed nadenkt, de cliënt aankijkt, je eigen (morele) bronnen raadpleegt kan je een goede keuze maken. Dat geeft rust. Op die manier raak je de essentie van de zorg.

De essentie van zorg

De essentie van zorg bestaat voor mij uit vakmanschap en liefdevolle aandacht. Nadrukkelijk ook vakmanschap. Bijvoorbeeld als het gaat om dementie dan is het nodig dat je weet wat dementie is. Dat het een ernstige ziekte is waar je aan gaat overlijden. Dat de intellectuele kant verdwijnt, maar dat het gevoelsleven volledig in tact blijft. Dat is kennis over dementie die je gewoon moet hebben om goed voor een dement iemand te kunnen zorgen. En zo is dat ook in de somatische zorg. Alleen vanuit dat vakmanschap kunnen zorgverleners op een goede manier betekenis geven aan de ervaringen die ze hebben met mensen. Je merkt iets op en je geeft er vanuit je deskundigheid betekenis aan. Tegelijkertijd is liefdevolle aandacht nodig, compassie en inlevingsvermogen. Door compassie probeer je te begrijpen wat hetgeen de ander meemaakt voor hem of haar betekent. De essentie van zorg is dus een kwestie van voortdurend reflecteren op de betekenis van wat er gebeurt - zowel vanuit deskundigheid als vanuit compassie. ■

quick scan

1 Levensmotto

Mijn levensmotto is: 'Inzicht verplicht.' Ik ben opgevoed met: je talenten heb je meegekregen, doe er wat mee! Ook ten dienste van de samenleving. Omdat ik heb gezien dat de zorg beter wordt door narratieve zorg, voel ik mij als het ware verplicht dit verder in te voeren.

2 Zorgervaring

Ik heb op veel plekken in de zorg gewerkt. In de thuiszorg, als arts, als directeur, bestuurder en organisatieadviseur. Daarnaast heeft mijn vader de laatste maanden van zijn leven in een verpleeghuis doorgebracht. Daar is mijn besef ontstaan dat je vertrouwen kan hebben in de primaire zorg, omdat ik zag dat medewerkers diep in hun hart goed weten wat de bedoeling is en wat goede zorg is. Maar ook ontdekte ik daar dat zij vaak denken dat het niet kan, of dat het niet mag.

3 Verontwaardiging

Ik kan me erover opwinden dat de samenleving sterfelijkheid en de imperfectie van het leven ontkent. Sterfelijkheid is geen te vermijden risico. Hoe de media over de ouderenzorg berichten, vind ik een aantijging voor al die mensen die hun beste kunnen en liefdevolle aandacht geven. En dat onder moeilijke omstandigheden doen, omdat de buitenwereld het niet aan kan zien.

4 Zondagochtend?

Ik doe een beetje rustig aan liefst met de familie: ik luister graag naar klassieke muziek, lees wat, we eten samen en maken een wandeling.

5 Gelezen?

Momenteel lees ik 'De laatkomer' van Dimitri Verhulst, over een man die doet alsof hij dement is. Heel grappig, maar ook heel schrijnend. En van Toon Tellegen lees ik het boek 'Ze dachten allemaal.' Toon Tellegen dicht aan allerlei dieren menselijke eigenschappen toe, dat vind ik geweldig.