

Ethiek binnen SVRZ

voor het verder versterken van de waarden van SVRZ

1. Doel van deze notitie

SVRZ vindt het belangrijk om de aandacht te vestigen op de ethische waarden (en daarvan afgeleide normen en deugden) die een rol spelen bij SVRZ. De aandacht hier voor zal ons helpen om een narratieve cultuur te creëren en onze visie en kernwaarden (nog beter) te implementeren en borgen. Dat is van belang in de relaties met onze cliënten en familieleden, maar ook met onze medewerkers. Het gaat bij ethiek dus om een kritische beschouwing op ons handelen.

Ethische waarden hebben betrekking op hetgeen voor mensen van wezenlijk belang is voor een menswaardig leven. Daarom willen we de aandacht voor waarden versterken. Die waarden zijn overal te vinden. Niet alleen op plekken waar we ze meestal zoeken, zoals in levenseindebeleid, gedragscode, toepassen van dwang en drang, privacy en geheimhouding. Maar ook op plekken waar we minder snel naar waarden zoeken. Op de eerste plaats is dat in het dagelijks denken en doen van medewerkers¹, hun gedrag en houding. Welke waarden leven zij na? Zijn dat ook de waarden die we binnen SVRZ nastrevenswaardig vinden of zijn dat (ongemerkt of onbedoeld) andere waarden? En hoe gaan zij om met situaties waarin waarden met elkaar botsen? Op de tweede plaats zijn waarden ook te vinden in allerlei afspraken die binnen SVRZ gemaakt worden, zoals: protocollen en richtlijnen, kwaliteits-, personeels- en opleidingsbeleid, een begroting, afspraken met leveranciers. Welke waarden dragen we daarin uit? Zijn dat de kernwaarden van SVRZ of (ongemerkt en onbedoeld) toch andere waarden? En hebben we daarin ook aandacht voor het feit dat waarden kunnen botsen, waardoor we medewerkers soms tegenstrijdige adviezen geven over wat nastrevenswaardig is?

Met aandacht voor ethiek en het versterken van waarden binnen SVRZ ondersteunen we zodoende het verder implementeren van onze visie en kernwaarden in de organisatie en het creëren van een narratieve cultuur. In Hoofdstuk 3 van deze notitie lichten we toe waarom aandacht voor waarden behulpzaam is voor het verder implementeren en borgen van onze visie; en hoe die aandacht voor waarden versterkt kan worden.

De ambitie is uiteindelijk om onze zorg- en dienstverlening aan cliënten en familie verder te verbeteren, door zo goed mogelijk te doen wat bijdraagt aan een menswaardig leven voor hén. Maar onze ambitie is ook om voor medewerkers – en daarmee bedoelen we dus iedereen die werkzaam is bij SVRZ - een omgeving te creëren waarin zo prettig mogelijk en met voldoening gewerkt kan worden, een omgeving die ook voor hen waarden-vol is.

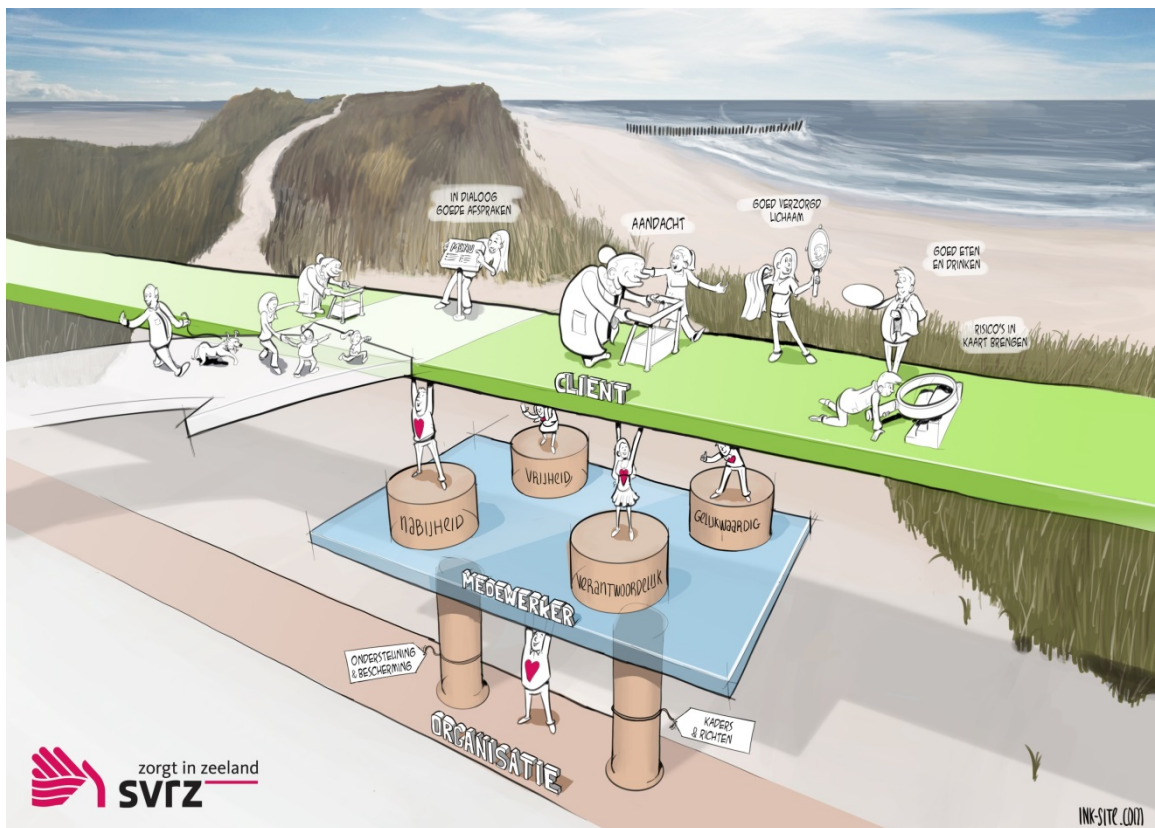
2. Voor wie is deze notitie bedoeld?

Deze notitie is bedoeld voor de bestuurder, stafdirecteuren, hoofd medische dienst en locatiemanagers. Zij vragen op basis van hetgeen in deze notitie staat aan de leidinggevenden om een *bewustwording rondom waarden te creëren* voor hun verantwoordelijkheidsgebied om zo het

¹ En met de term 'medewerkers' bedoelen we iedereen die binnen SVRZ werkzaam is. Dus niet alleen zorgmedewerkers maar ook alle andere functionarissen, locatiemanagers, hoofd medische dienst stafdirecteuren en bestuurder.

waardenbewust handelen vanuit de visie te stimuleren. Eigenlijk vragen we dus om waardengericht te coachen. Deze notitie is niet bedoeld voor cliënten, familie of zorgmedewerkers. Wel is het de bedoeling om hen te informeren over de inhoud van deze notitie en hen mee te nemen in de verdere uitwerking en uitvoering ervan. Dat gebeurt door de bestuurder, stafdirecteuren, hoofd medische dienst, locatiemanagers en teamleiders, passend bij hun rol en positie, op hun eigen manier.

3. De visie verder implementeren met aandacht voor waarden



De afgelopen jaren is de visie verder ingebed in de organisatie. Kern van de SVRZ visie is, denken en doen vanuit 'de bedoeling'. Daaronder verstaan we: met onze zorg- en dienstverlening waarde toevoegen aan het leven van de cliënten met hun familie. Wat hebben zij nodig, om een leven te leiden dat bij hen past? En waarin ze zich zo prettig als mogelijk voelen gezien de gezondheidsproblemen en verlieservaringen waarmee zij geconfronteerd worden? Het leven van de cliënten is het uitgangspunt binnen SVRZ (hun leefwereld), onze medewerkers moeten goed toegerust zijn (in houding, kennis en vaardigheden) om bij te dragen aan de kwaliteit daarvan en de systemen, structuren, protocollen en richtlijnen van onze organisatie (de systeemwereld) moeten hen daar zo goed mogelijk bij ondersteunen (en zeker niet in de weg zitten).

Op de beleidsdag van 23 april 2013 is met een vertegenwoordiging van de medewerkers van SVRZ, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de Raad van Toezicht de visie van SVRZ besproken.

Aanwezigen hebben aangegeven welke zaken voor hen het meeste in de weg staan om de visie te realiseren. Hieruit zijn 5 grote knelpunten gedestilleerd: we hebben ze 'de rafels' genoemd:

1. We vergeten soms nog 'de bedoeling', omdat we ons nog niet altijd afvragen 'wat heeft de cliënt eraan'?
2. Beleidsnotities sluiten nog niet altijd goed aan bij de werkelijkheid en geven soms niet voldoende steun en richting aan medewerkers om 'de bedoeling' te realiseren.
3. SVRZ heeft heel veel deskundigheid in huis, alleen is deze niet altijd op die plaats aanwezig waar deze op dat moment nodig is.
4. Er is soms nog te weinig overleg tussen medewerkers onderling. Ook wordt door managers nog te veel vergaderd. In overleg tussen medewerkers onderling kan nog meer écht gesproken over: ervaringen van cliënten, ethische zaken, vraagstukken van cliënten, feedback geven, persoonlijke zaken en dergelijke.
5. Komt de kwaliteit zoals beschreven op papier overeen met de kwaliteit zoals beleefd door de cliënt? Hoe kunnen we aspecten van kwaliteit in beeld brengen die voor de cliënt waardevol zijn en waarvan geleerd kan worden om de leefwereld van cliënten te versterken.

De afgelopen jaren hebben we op allerlei manieren aan deze 'rafels' gewerkt. En de komende jaren gaan we hier mee door. Waardengeleid handelen versterken met integraal ethiekbeleid is één manier waarop we dat willen doen. Om het werken vanuit 'de bedoeling' te versterken, is het namelijk zinvol om op zoek te gaan naar de waarden die een rol spelen in ons denken en handelen. Er zijn vijf groepsgesprekken gehouden waarin gesproken is over waarden die een rol spelen in de zorg en wanneer die in de knel komen. Gesproken is achtereenvolgens met: staf- en beleidsmedewerkers; verpleegkundigen, verzorgenden en activiteitenbegeleiders; medici en paramedici; managers; cliënten en familie. Vanuit die gesprekken is zichtbaar dat door aandacht te geven aan *waarden*, gewerkt kan worden aan de *rafels*. Op basis hiervan bespreken we, in onderstaand overzicht, de rafels opnieuw, maar nu vanuit het perspectief van waarden. In *bijlage 1* van deze notitie staat een overzicht van waarden die voor cliënten met hun familie belangrijk zijn voor een menswaardig leven en hoe medewerkers daaraan kunnen bijdragen.

1. Je vergeet minder om te denken en doen vanuit 'de bedoeling' – dat wat voor de cliënt betekenisvol en waardevol is - als je gericht bent op de waarden die voor een cliënt met zijn of haar familie belangrijk zijn. Welke waarden vinden zij nastrevenswaardig? Wat is van wezenlijk belang voor hun leven? Hoe kan ik daaraan bijdragen?
Je werkt beter 'vanuit de bedoeling' als je in de gaten hebt dat je (vaak onbedoeld en ongemerkt) andere waarden nastreeft dan wat voor de cliënt belangrijk is. Soms zijn die ingegeven zijn door onze systeemwereld. Bijvoorbeeld als 'iedereen gewassen voor 11.00 uur' leidend is. Of door opvattingen als 'erbij zitten is geen werken'. Ook is het zinvol om te zien als waarden met elkaar botsen. Bijvoorbeeld zien dat het risico op valletsel verminderen (veiligheid bieden is waardenvol), kan botsen met bewegingsvrijheid die van belang is voor de kwaliteit van leven. Of dat het ondersteunen van lichaamshygiëne op een manier die bij de cliënt past, in strijd kan zijn met professionele normen daarover. Of als een cliënt van jou als facilitair medewerker vraagt om 'ook nog even snel iets anders op te lossen', terwijl daar niet de geëigende (bureaucratische) regels voor zijn gevolgd. Hoe ga ik daarmee om?.
2. Consequent kunnen denken en doen vanuit 'de bedoeling', vraagt om beleidsnotities (en andere systeemproducten) die de cliëntgerichte kernwaarden uit onze visie centraal stellen.

Is dat in alle gevallen ook zo? Of worden daarin (onbedoeld en ongemerkt) andere waarden nagestreefd. Soms kan dat niet anders. Bijvoorbeeld omdat 'financiële stabiliteit' ook een belangrijke waarde is, om faillissement voorkomen. Maar dan is het wel goed om je daarvan bewust te zijn en weloverwogen de afweging te maken tussen de waarde van 'duurzame bedrijfsvoering' ten opzicht van cliëntgerichte kernwaarden.

3. Denken en handelen vanuit 'de bedoeling' - vanuit wat voor de cliënt waardevol en betekenisvol is - vraagt om deskundige medewerkers. Dat heeft ook te maken met hun houding (deugden, relationele vaardigheden). Zo zijn communicatieve vaardigheden van belang, om de cliënt te leren kennen. Alleen als de cliënt gekend wordt, is het mogelijk om met zorg- en dienstverlening aan te sluiten bij wat deze nodig heeft voor een waardevol leven. Dan gaat het uiteraard niet alleen om de houding van zorgmedewerkers of medici en paramedici, maar ook over de vaardigheden van medewerkers van het restaurant of facilitaire dienst. Van iedereen vragen we dat ze respectvol en met aandacht met cliënten en hun familie om kunnen gaan. Dat ze bijvoorbeeld het belang van de deugd 'vriendelijkheid' inzien. Niet 'goedendag zeggen', omdat dit verplicht gedrag is binnen SVRZ, maar omdat cliënten zich daardoor gezien en gehoord voelen als mens. Belangrijke deugden zijn bijvoorbeeld: nabij kunnen zijn, betrokken kunnen raken, verbinding creëren, aandachtig zijn, respectvol zijn. Dergelijke deugden vergroten het kwaliteitsbewustzijn van alle medewerkers binnen SVRZ. Daarmee bedoelen we dat zij in elk contact, altijd weer opnieuw, de vraag stellen: wat is hier en nu het goede om te doen voor deze cliënt? Dergelijke deugden zijn ook van belang tussen de omgang van medewerkers met elkaar (verticaal en horizontaal). En van leidinggevenden wordt daarbij vooral verwacht dat ze het goede voorbeeld geven. In bijlage 1 staat een overzicht van deugden die zoal van belang zijn voor goede zorg- en dienstverlening.
4. Spreken over wat écht belangrijk is, kan door naar waarden te vragen. 'Doen we de goede dingen voor deze cliënt / onze cliënten, wat voor hem / hen waardevol is? Doen we die dingen ook goed? Sluiten ze aan bij wat een cliënt nodig heeft voor een zinvol leven? Of voeren misschien ongemerkt en onbedoeld toch onze eigen waarden de boventoon of systeemwaarden?.'
5. Om kwaliteit te verbeteren op een manier die aansluit bij wat voor de cliënt waardevol is, kunnen we een slagje dieper gaan dan vragen naar wat iemand leuk en lekker vindt. Niet onbelangrijk, maar dan worden de wezenlijke zaken nauwelijks aangeraakt. Wat voor een cliënt wezenlijk is, kan zichtbaar worden door in een vertrouwelijke en veilige sfeer naar waarden te vragen. Die waarden zitten vaak 'verstopt' in verhalen die de cliënt (of familie) vertelt over zijn of haar leven, van vroeger en van nu en in reacties (kritiek) op zorg- en dienstverlening. Vragen naar waarden versterkt de narratieve cultuur die we willen creëren.

- In bijlage 1 staat een overzicht van de waarden die in de gesprekken naar voren zijn gekomen. Die gaan over wat nastrevenswaardig is, voor een menswaardig leven. Ze sluiten naadloos aan bij de waarden die in onze visie staan. In die bijlage staat ook informatie over botsende waarden. Waar kun je dan aan denken. De informatie uit bijlage 1 kan worden benut om met elkaar (bijvoorbeeld in een teamoverleg of in een huiskamergesprek met familie en cliënten) te spreken over wat voor cliënten van wezenlijk belang is en waar je concreet aan kunt denken als het gaat om *denken en doen vanuit 'de bedoeling'*.
- Bijlage 2 geeft wat meer achtergrond informatie over ethiek en waarden, te benutten in gesprekken over waarden.

Bijlage 1: belangrijke waarden, botsende waarden en waarden in de knel

Om aandacht voor ethiek te vergroten is (door een externe en ethisch geschoolde gespreksleidster) gesproken met vijf groepen mensen uit SVRZ, te weten: cliënten en familie; staf- en beleidsmedewerkers; zorgmedewerkers, activiteitenbegeleidster; behandelaren (medisch, paramedisch); en leidinggevendenden. In deze bijlage een samenvatting van de waarden en deugden die in deze gesprekken genoemd zijn; en wanneer die in de knel komen.

De informatie in deze bijlage is niet uitputtend. Er is slechts met een klein aantal mensen gesproken, namelijk tussen de acht en tien mensen per groepsgesprek. In alle gesprekken kwam wel dezelfde informatie boven tafel. Hetgeen in de visie van SVRZ staat wordt onderschreven vanuit de gesprekken en alleen zo hier en daar aangevuld en genuanceerd.

De informatie over een menswaardig leven is in deze bijlage geordend in een aantal categorieën, om te kunnen benutten in gesprekken over waarden. Wanneer cliënten en familie iets in het bijzonder benadrukt hebben, geven we dat aan.

Menswaardig leven en menswaardige dood

In alle gesprekken is benadrukt dat de betekenis van een menswaardig leven voor iedereen anders is. Wel zijn een aantal aspecten te onderscheiden die we meestal verbinden aan een menswaardig leven. Hoeveel of hoe weinig (of helemaal niets) iemand daarvan nodig heeft voor een menswaardig bestaan is voor iedereen anders.

Een menswaardig leven heeft ook van doen met een menswaardige dood. Het gaat erom dat je kunt sterven op je eigen manier. Voor de een is dat vrij van eventuele ruzies en in alle vertrouwen kunnen gaan. Bij een ander past 'strijdend ten onder gaan'.

Authentiek zijn in wie je bent en wat je doet

Een menswaardig leven heeft van doen met jezelf kunnen zijn, zijn wie je bent, een leven leiden dat bij jou past (met alle beperkingen die dat in zich draagt), je gezien en gerespecteerd voelen, mogen afwijken van de norm, begrepen worden. Dat betekent ook de dingen kunnen doen die je zelfrespect, eigenwaarden zelfvertrouwen geven. En activiteiten die bij jou passen, waarin je plezier beleeft en waarin je je talenten kwijt kunt. Zijn wie je bent, vraagt ook om gezien en erkend te worden in je levensvragen, lijden en emoties als boosheid en verdriet. Dat wegwimpelen kan voor mensen pijnlijk zijn.

Cliënten en familie benadrukken dat aandacht en begrip voor wat de cliënt (en familie) meemaakt belangrijk is voor *kunnen zijn wie je bent*, zoals aandacht voor "verlies, alles moeten achterlaten, inleveren". Zij noemen ook dat 'zijn wie je bent' betekent dat je in je waarde wordt gelaten, als volwassene wordt behandeld en niet als een klein kind. En dat er oog is voor de afhankelijke positie waarin cliënten en familie zich bevinden. "Ze zien je in je blootje", vertelt een mevrouw om aan te geven hoe afhankelijk en kwetsbaar je je kunt voelen, waardoor het ook lastig kan zijn om te zeggen wat je nodig hebt om je gezien en gerespecteerd te voelen.

Autonoom zijn

Een menswaardig leven heeft van doen met zelf keuzes maken, je autonoom voelen, gelijkwaardig behandeld worden, zelfbeschikkend en zelfredzaam zijn. Maar ook hiervoor geldt dat de mate waarin

en waarover je zelf wilt beslissen of hoe zelfredzaam je wilt zijn, voor iedereen anders is. Ook welke risico's je wilt nemen.

De waarde van autonomie kan in het gedrang komen als cliënten zelf bang zijn om vrijheid te pakken, ze denken dat dit niet de bedoeling is of als eigen regie van een cliënt die zelf niet mondig is, wordt overstemd door familie of andere cliënten. Streven naar zo veel mogelijk zelfredzaamheid door zorgmedewerkers kan ook botsen met de autonomie van mensen (die niet zo zelfredzaam willen zijn).

Verbondenheid ervaren

Een menswaardig leven heeft ook van doen met aandacht ervaren van anderen, je verbonden voelen, je welkom voelen, contact maken. Hoeveel of hoe weinig (of geen) sociale contacten iemand dan nodig heeft is voor iedereen weer anders. Verbonden zijn met anderen is ook nodig om je gevoelens kwijt te kunnen bij een ander (over eenzaamheid of verdriet). Je verbonden voelen met anderen heeft ook te maken met over en weer elkaar waarderen, ook de kleine dingen kunnen zien als waardering.

Tegemoetkoming in basisbehoeften ervaren

Een menswaardig leven heeft ook van doen met een aantal basisbehoeften: een verzorgd lichaam hebben, een plek waar je je veilig en vertrouwd voelt (herkenbaar voor je is), lekker eten en drinken, gezellige en zinvolle bezigheden. Maar de betekenis hiervan is individueel bepaald. Voor iedereen kan een verzorgd lichaam, veilige plek of zinvolle bezigheden iets anders betekenen.

Cliënten en familie noemen ook dat cliënten vaak al veel meegemaakt hebben en nog steeds veel meemaken (verlieservaringen), dan is een beetje verwend worden heel belangrijk. "Je komt niet uit weelde hierheen", er is lijden, ook bij familie, benadrukt een familielid in het gesprek.

Wederkerigheid

Bij de zorg- en dienstverlening zijn twee partijen betrokken. Cliënten en familie aan de ene kant van de relatie en medewerkers aan de andere kant. In het gesprek met cliënten en familie kwam aan de orde dat je daarom ook iets van cliënten en familie zelf mag verwachten. Zij noemen:

- Je moet proberen ook zelf flexibel te zijn, mee kunnen gaan met de veranderingen die je ondergaat als je naar een verzorgingshuis verhuist, accepteren dat het soms anders gaat dan je gewend bent, bijleren (zoals een mevrouw die deelneemt aan het groepsgesprek opgewerkt vertelt dat ze – haast tot haar eigen verbazing - kan accepteren dat ze door een man wordt verzorgd).
- Kunnen omgaan met allerlei verschillende medewerkers, die zijn namelijk ook uniek, dat is niet anders.
- Zelf respectvol omgaan met medewerkers, net als dat je zelf respectvol behandeld wilt worden.
- Jezelf (leren) kennen, want dan kun je vertellen wat je nodig hebt.
- Zelf contact maken met medewerkers en andere bewoners. Je afvragen wat je zelf kunt betekenen voor anderen.

Deugden (houding, gedrag, vaardigheden) van medewerkers

Het betreft hier deugden van iedereen die binnen SVRZ werkt. In eerste instantie gaat het dan over deugden (houding, gedrag) van medewerkers² in contact met cliënten en familie. Maar dezelfde deugden zijn ook van belang in contacten tussen medewerkers onderling. In onderstaande paragrafen wordt vooral ingegaan op deugden van medewerkers in contact met de cliënten en familie.

Werken vanuit het hart

In gesprek met cliënten en familie werd benadrukt dat werken 'vanuit het hart' eerst en vooral nodig is. Dat betekent je werk doen met liefde, betrokkenheid en daadwerkelijke interesse voor de mensen waar je voor zorgt / die je behandelt. "Je moet geboren zijn voor het vak en dat kun je misschien wel niet leren".

Relationele deugden

Juist omdat verschillende mensen iets anders nodig hebben voor een menswaardig bestaan (of een menswaardige dood), zijn relationele deugden belangrijk. Je moet op zoek kunnen gaan naar wat voor de ander waarden-vol is. Relationele deugden zijn nodig om contact te maken, om de cliënt met familie te leren kennen en te weten wat voor hen een menswaardig leven is; en te kunnen zien hoe dat ook weer verandert naarmate het leven verandert (steeds meer verlieservaringen).

Deugden die medewerkers nodig hebben zijn daarom onder andere: dialoog kunnen aangaan, verbinding maken, betrokken en aandachtig zijn, afstemmen, open staan, zonder oordeel zijn, vrij zijn in het hoofd, tolerant, gelijkwaardig opstellen, respectvol, autonomie respecteren, kunnen aansluiten, luisteren, begrijpen, de tijd nemen, empatisch vermogen, humor (op z'n tijd) en dergelijke.

Deze deugden zijn ook nodig om in contact blijven als het lastig wordt door botsende waarden en meningsverschillen. Ook in relatie tot familie. Het netwerk van een familie in tact houden is van belang, omdat familie bij de cliënt horen en levensvreugde kunnen schenken maar ook pijn en lijden kunnen verzachten.

De relatie is belangrijk om de cliënt met familie te leren kennen, maar een goede relatie is ook waarden-vol voor het moment zelf: er wordt contact gemaakt, verbondenheid gecreëerd. Cliënten en familie noemen dat belangrijk dat medewerkers "er kunnen zijn voor cliënten, erbij zijn als woorden te kort schieten, iemand niet alleen laten in zijn pijn en eenzaamheid".

Om de relatie in stand te houden is het ook van belang dat medewerkers betrouwbaar zijn en verantwoordelijkheid nemen, anders voelen cliënten zich in de steek gelaten, niet gezien, onbelangrijk.

Rustige, vertrouwelijke en veilige sfeer creëren

Een rustige omgeving kunnen creëren is belangrijk, noemen cliënten en familie, anders wordt iedereen 'opgejaagd'. Sommige medewerkers kunnen dat beter dan anderen. Door hun eigen onrust en drukte, of doordat ze steeds herhalen hoe druk ze het hebben, wordt juist een hele onrustige

² Als we het hebben over medewerkers dan bedoelen we iedereen die bij SVRZ werkt: de bestuurder, directeurs, managers, zorgmedewerkers, medici en paramedici, staf- en beleidsmedewerkers, etc.

sfeer gecreëerd. Hierdoor ontstaan (gedrags)problemen of durven cliënten niets te vragen “want de verzorgenden hebben het al zo druk”.

In het gesprek met cliënten en familie wordt benadrukt dat het creëren van een veilige en vertrouwelijke sfeer van wezenlijk belang is, om je uit te kunnen en durven spreken als cliënt en familie. Zij bevinden zich namelijk in een afhankelijke positie ten opzichte van (zorg)medewerkers, waardoor het lastig is om iets te vragen of je mening te geven.

Aansluiten, aftasten en samen zoeken

Omdat iedereen anders is en iets anders nodig heeft voor een menswaardig leven en een menswaardige dood - om zich authentiek en autonoom te voelen, verbonden met anderen, basisveiligheid te ervaren - zijn de deugden van ‘aansluiten’ en ‘aftasten van belang’. Mensen zeggen meestal niet klip en klaar wat ze nodig hebben voor een waarden-vol bestaan, soms weten ze het zelf niet eens, daarom is aansluiten, aftasten en samen zoeken nodig: Om de “kleur van mensen kunnen te zien en naar boven halen”, “om de eigenheid van mensen te zien en versterken en tot zijn recht te laten komen”, “om op een lijn komen met de cliënt te komen”. Aansluiten en aftasten is nodig omdat “je werkt waar mensen wonen en niet andersom”.

Omgaan met botsende waarden

Mensen vinden zelf verschillende waarden belangrijk, die kunnen botsen. Zoals je veilig voelen (geen risico lopen), maar tegelijkertijd ook vrij kunnen zijn (waarvoor je soms risico’s moet nemen). Bovendien kunnen waarden van de ene cliënt (veel reuring in de woonkamer) botsen met de waarden van een andere cliënt (veel rust en stilte). Ook waarden die in de visie van de organisatie staan kunnen botsen (stimuleren van zelfredzaamheid en eigen regie respecteren). Of professionele opvattingen over een verzorgd lichaam en goed sterven kunnen botsen met opvattingen van de cliënt daarover. Soms komen cliënten ook tot niets, als je louter eigen regie respecteert laat je dat zo. Maar soms hebben ze net dat duwtje in de rug nodig om zich wel zelf te verzorgen, naar een activiteit te gaan en zijn dan achteraf blij dat ze het gedaan hebben omdat het voldoening en zelfrespect geeft. Maar waar ligt dan de grens tussen verleiden en aanmoedigen enerzijds en ongeoorloofde dwang uitoefenen anderzijds? Dergelijke situaties zijn aan de orde van de dag. Wat medewerkers daarom goed moeten kunnen is: waarden kunnen wegen, grenzen kunnen aangeven, in gesprek kunnen blijven, zoeken naar compromissen en creatief zijn.

Reflectief zijn

Belangrijke deugd voor alle medewerkers is reflectief zijn, om te kunnen reflecteren op je eigen waarden (je eigen morele kompas, je professionele kompas en de morele kompas van SVRZ). Alleen als je jezelf kent is het mogelijk om zonder oordeel aan te sluiten en het morele kompas van de cliënt te volgen (en niet je eigen kompas). Volg ik wat de cliënt onder goede lichaamsverzorging verstaat of volg ik mijn eigen waarden of mijn professionele waarden of de waarden van de organisatie (protocol)? En waar ligt de grens en is een cliënt zodanig vervuild dat zijn eigen veiligheid of die van anderen in gevaar komt? Wat verstaat de cliënt onder goed sterven? En wanneer dring ik mijn eigen opvattingen daarover aan hem of haar op?

Reflectie is ook nodig om de eigen (on)zekerheden te kennen en los te durven laten. Durf ik die relatie wel aan te gaan of ben ik dan bang dat cliënten en familie mijn grenzen overgaan? Waar ligt de grens ten aanzien van verbondenheid en empathie? Wanneer gaat dit ten koste van mezelf? Wanneer komen mijn (persoonlijke of professionele) grenzen onoverkomelijk in het gedrang?

Competent zijn

Competentie is een belangrijke deugd. Niet competente medewerkers kunnen lijden van cliënten vergroten of zijn niet in staat comfort te bieden. Competentie heeft te maken met de deugden die hiervoor staan. Maar competente medewerkers zien ook (voelen de verantwoordelijkheid) om voldoende kennis te hebben van de specifieke doelgroep. Als die kennis ontbreekt kan lijden immers vergroot worden of onvoldoende comfort geboden. Er moet “geen ‘roest’ op de kennis en vaardigheden” zijn.

Competent zijn is ook verantwoordelijkheid nemen voor het welzijn van cliënten (niet denken dat iemand anders het wel zal oppakken) en out of the box denken, om met oplossingen aan te kunnen sluiten bij behoeften, wensen en verlangens van cliënten.

In het gesprek met cliënten en familie wordt benadrukt dat een pro-actieve houding van medewerkers ook erg belangrijk is. Dat wil zeggen niet achter de feiten aanlopen, maar vroegtijdig inspelen op potentiële problemen. Niet-competente medewerkers kunnen extra lijden toevoegen als ze problematische situaties niet kunnen voorkomen of weten niet hoe ze comfort moeten bieden.

Samenwerken

Belangrijke deugden van medewerkers gaan over goed samenwerken. Genoemd zijn: elkaar waarderen, elkaars perspectief waarderen (“ieder kijkt vanuit het eigen perspectief naar cliënten en samen kom je verder”) elkaars talenten waarderen, feedback geven (elkaar vragen stellen), vertrouwen hebben in elkaar (ruimte voor cliënten om hun eigen gesprekspartner te kiezen, niet jaloers zijn).

Samenwerking die een menswaardig leven ondersteunt heeft aandacht voor mentaal welbevinden (ook levensvragen) en de ruimte om de geestelijk verzorger in te schakelen of ‘competente’ vrijwilligers in te zetten (zoals bijvoorbeeld voor palliatieve zorg).

Waarden in de knel

Binnen SVRZ zijn bovenstaande waarden en deugden levend in de organisatie. Ze worden door de deelnemers aan de gesprekken gezien in de organisatie. Desalniettemin zijn momenten te noemen waarop een menswaardig leven van cliënten soms in de knel komt, omdat belangrijke waarden niet nageleefd worden, botsen of omdat bepaalde deugden niet de nadruk krijgen. De volgende voorbeelden worden in de gesprekken genoemd.

Waarden in de knel door handelen van medewerkers

- Als niet ‘met het hart’ wordt gewerkt, noemen cliënten en familie als eerste. Als je niet benaderd wordt als uniek mens, met eigen wensen, vragen, pijn en onzekerheden.
- Als cliënten en familie zich niet uit durven spreken, daar niet écht toe uitgenodigd worden.
- Als je als familie informatie geeft over hoe iemand is of het best verzorgd en benaderd kan worden, maar dat je dat niet terug ziet in het handelen van medewerkers. Als familie het gevoel heeft dat ze steeds maar hetzelfde herhalen over wat goed is om te doen, maar dat het niet aan lijkt te komen. Als afspraken niet worden nagekomen, wanneer niet gehoord lijkt te worden of onthouden wat je als familie vertelt.
- Als je als familie onvoldoende informatie krijgt over hoe het met je familielid gaat. Bijvoorbeeld niet gebeld of gemaïld wordt als er iets belangrijks heeft plaatsgevonden.

- Als medewerkers ondanks alle goede bedoelingen cliënten toch niet ‘echt zien’ omdat ze vol eigen aannames en overtuigingen zijn over hoe het moet.
- Als medewerkers primair in hokjes denken en denken te weten wat ‘dit soort cliënten’ altijd nodig heeft of dat je ‘weer zo’n familie hebt’. Als cliënten behandelend worden als eenzelfde product, geen verschil gemaakt wordt, iedereen hetzelfde, doen zoals je altijd doet.
- Als ongemerkte bepaalde waarden worden nageleefd die niet cliëntgericht zijn, zoals ‘geen werk voor collega’s laten liggen’ of opvattingen over wat ‘echt’ werken is laten prevaleren (en dat is niet op de rand van het bed zitten).
- Als technisch handelen voorop staat en niet de beleving van de cliënt.
- Als primair protocollen gevolgd worden, medewerkers niet zelf blijven nadenken, niet durven afwijken als dat nodig is in het belang van de cliënt.
- Als ongemerkt eigen regels worden nageleefd of de organisatiesystemen voorop staan en niet de verlangens, wensen en behoeften van de cliënt.
- Als medewerkers “sleets worden op de kennis en vaardigheden”, dat kan lijden vergroten en het bieden van comfort in de weg staan.
- Als waarden botsen en medewerkers niet weten daarmee om te gaan, waardoor emoties soms hoog oplopen.

Waarden in de knel door (onvoldoende) facilitering van medewerkers in de organisatie

- Als medewerkers te druk zijn met hun eigen onrust en problemen, is er geen ruimte om de cliënt echt te ‘zien’. Bijvoorbeeld als ze geen zorg voor zichzelf ervaren en geen waardering, geen ruimte en ondersteuning en veiligheid om te leren en te groeien, te hoge verwachtingen aan hen worden gesteld (‘wonen als thuis’ is niet realistisch, zo wordt het nooit meer omdat alles veranderd is, maar mensen kunnen zich wel ‘thuis voelen’), ze zich niet gefaciliteerd voelen om de verwachtingen (visie en kernwaarden) waar te maken, geploeter in je eentje, er onvoldoende tijd is om over de goede dingen te praten en/of daarbij geen goede begeleiding en coaching krijgen. Onvoldoende ruimte voor je eigen emoties “Het ei van columbus is ook je ei kwijt kunnen”.
- Cliëntgerichtheid komt in de knel als de kaders niet helder zijn waarbinnen medewerkers zich kunnen bewegen (hoe groot is de regelruimte en waar houdt die op?).
- Als onvoldoende tijd is voor *aandacht*. Maar soms is die er wel, maar wordt dat niet zo ervaren. Of wordt het aspect ‘tijd’ gebruikt om niet aandachtig en betrokken te zijn, maar om dingen te doen die niet direct bijdragen aan het welzijn van cliënten (maar medewerkers zelf belangrijk vinden).
- Als systemen persoonsgerichte zorg niet ondersteunen, in de weg zitten of – onder tijdsdruk – benut worden als doel in plaats van middel (“als effe snel alle risico’s geïnventariseerd worden”).
- Als protocollen (en andere standaarden en afspraken) aanwijzingen geven die botsen met waarden van cliënten en wat voor hen een menswaardig bestaan is.

Bijlage 2: Informatie over ethiek

Wat zijn ethische vragen?

Ethiek gaat over vragen die te maken hebben met: Doen we het goede? Wat vinden we nastrevenswaardig? Gaan we op de goede manier met elkaar om? Als we naar de wereld om ons heen kijken door een ethische bril, dan zoeken we naar de waarden, normen en deugden (zie hierna) die – soms onbewust en ongemerkt - een rol spelen.

Wat is een waarde?

Een waarde is wat je drijft in het leven, wat je nastrevenswaardig vindt, wat het leven menswaardig maakt. Waarden zijn bijvoorbeeld: nabijheid, vrijheid, verantwoordelijkheid, gelijkwaardigheid. Dit zijn ook de kernwaarden van SVRZ. Medewerkers van SVRZ handelen op basis van bepaalde waarden. Soms zijn die duidelijk, zoals de kernwaarden in de visie. Maar soms worden ze niet expliciet benoemd. Zo zijn in de visie van SVRZ naast de kernwaarden ook andere waarden te identificeren, namelijk: respectvol, bekwaamheid, authenticiteit (een leven leiden dat bij je past, bij je leven en geschiedenis hoort).

Wat is een norm?

Normen zijn gedragsregels. Hoe horen we met elkaar om te gaan? Ze zijn afgeleid van waarden. Als we de waarde 'gelijkwaardigheid' belangrijk vinden, dan is de norm die daarbij hoort: 'de ander als gelijke behandelen' of 'je niet boven de ander stellen' of 'de ander niet veroordelen om diens uiterlijk of een andere mening'.

Wat zijn deugden?

Deugden zijn karaktereigenschappen, onze houding, wie we zijn als mens. Ze hangen ook samen met waarden, wat we belangrijk vinden in het leven. In SVRZ vinden we het bijvoorbeeld belangrijk dat managers, (zorg)medewerkers, behandelaars onze cliënten én elkaar netjes, fatsoenlijk en met respect behandelen en dat onze houding aandachtig is.

Wat is een ethisch probleem of dilemma?

Ethische - of morele problemen, ook dilemma's genoemd, zijn situaties waarin waarden met elkaar botsen. Verschillende mensen vinden dan iets anders het allerbelangrijkste om na te streven. Of mensen weten zelf niet wat ze het allerbelangrijkste vinden in een bepaalde situatie.

Wat is waardengeleid handelen?

Waardengeleid handelen, is handelen volgens bepaalde waarden (normen, deugden). Het is iemands morele kompas. Deze wordt gevormd door persoonlijke – en professionele waarden en de waarden van de zorgorganisatie.