

Communicatie Company

**3.000**

*exemplaren verkocht*

# Zorgen met hart & ziel

Verzorgenden en  
verpleegkundigen over ethische  
dilemma's in de dagelijkse praktijk

AnneMarie Bloemhoff

## Colofon

Eerste druk oktober 2005

Tweede druk december 2005

Derde druk april 2011

© 2005 AnneMarie Bloemhoff

Omslagontwerp, fotografie en vormgeving Jack van Raay

*Zorgen met hart & ziel* is een uitgave van  
Communicatie Company

ISBN 90-9019692-7

Deze publicatie is mogelijk gemaakt met financiële steun  
van zorgverzekeraar IZZ.

## Inhoud

- 5 Ten geleide  
*Jeannette Pannekoek*
- 7 Vooraf  
*Hans van Dam*
- 9 Verpleeghuis De Wilbert  
*'Ik neem nu de tijd als een bewoner verdrietig is'*
- 17 Martini Ziekenhuis  
*'Over de drukte op de afdeling praat je makkelijker dan over je gevoelens'*
- 25 Thuiszorginstelling Zuwe WeideSticht  
*'Aandacht is even belangrijk als een schoon huis'*
- 33 Vizier, instelling voor verstandelijk gehandicapten  
*'Ik zeg tegen cliënten juist wat wel mag'*
- 41 CNV Publieke Zaak  
*'Aandacht besteden aan ethiek komt de kwaliteit van de zorg ten goede'*
- 49 De Baker Kraamverzorging  
*'Het gaat mij om de baby'*
- 57 Zorgcentrum Allévo Duinoord  
*'Iedereen op onze afdeling gaat met plezier naar het werk'*
- 65 GGZ-organisatie De Grote Rivieren  
*'Reflectie maakt dat je steviger in je schoenen staat'*
- 73 Jos de Waardt, directie Ethiek ministerie VWS  
*'Het initiatief moet vanuit de instellingen komen'*
- 77 Groeiend aantal instellingen kiest voor ethiek  
*Inspirerende initiatieven*



*José Zandbergen: 'Bewoners leven op van de aandacht'*

Verpleeghuis De Wilbert bespreekt ethische dilemma's tijdens teamoverleg

## 'Ik neem nu de tijd als een bewoner verdrietig is'

*'We ontbijten nu gezamenlijk om half negen; de mensen smeren zelf hun brood en kiezen hun beleg', vertellen helpende Linda Hus en verpleegkundige José Zandbergen. Verpleeghuis De Wilbert in Katwijk is gestart met het project 'Belevingsgerichte Zorg', waarbij alle professionals zijn betrokken.*

'Zuster!', roept een bewoonster vanuit haar rolstoel. Verpleegkundige José Zandbergen loopt onmiddellijk naar haar toe. 'Wilt u liever even bij het raam zitten?', vraagt ze. En de rolstoel wordt al verplaatst. Ondertussen wenkt alweer een andere mevrouw. José vraagt wat er aan de hand is. Geroutineerd zorgt ze dat de blouse en halsketting van de bewoonster weer goed zitten. Er is een levendige sfeer op afdeling *Clématis*, de psychogeriatrische afdeling waar José en helpende niveau 2 Linda Hus werken. Het oogt er ruim en licht, kenmerkend voor De Wilbert. Het verpleeghuis is gebouwd rond een uitnodigende binnentuin. Via een open gang, van waaruit je overal zicht hebt op de tuin, kom je bij de verschillende afdelingen. De Wilbert – onderdeel van Valent RDB – is in februari 2003 gestart met het project *Belevingsgerichte Zorg*. Iedereen is erbij betrokken, van verzorgenden en verpleegkundigen tot verpleeghuisarts, voedingsassistenten en unitmanager.

## Herkenbaar

Aanstekelijk vertellen Linda en José over het project dat begon met *De dicht bij mijn bed show*, waarin op humoristische wijze situaties uit de dagelijkse praktijk werden nagespeeld. 'Erg herkenbaar', meent José. 'Ze speelden een situatie waarin twee verzorgenden over het hoofd van de bewoner heen met elkaar praten. Zo'n project maakt je bewuster van de manier waarop je werkt. Vroeger waste je de bewoner, zette hem in de huiskamer en het was klaar. Er werd veel meer gesopt. We zijn nu veel meer gericht op de dementerende bewoners en gaan uit van hun wensen en behoeftes.'

## Gezamenlijk ontbijt

'We ontbijten nu gezamenlijk om half negen; de bewoners smeren zelf hun brood en kiezen hun beleg', verduidelijkt José. 'Voorheen werd het ontbijt 's morgens om zes uur klaargezet, de boterhammen waren dan al belegd. Sommige bewoners aten bijna niets. Nu eet iedereen. De mensen vinden het gezellig om samen te ontbijten. We zorgen voor een mooi gedekte tafel en maken iets leuks van het ontbijt.' Linda vult aan: 'Een bewoner verzette zich altijd als we hem wilden wassen. We vroegen ons af waarom hij niet uit bed wilde. Vervolgens hebben we afspraken met elkaar gemaakt, die zijn verwerkt in een zorgplan. Daarin stond onder meer: dring niet aan, want dan wordt hij agressief. Daarna bleef hij een dag in bed. Hij bleek gewoon moe te zijn. De dag erna was hij weer gezellig. Voorheen kon dat niet, dan werden bewoners iedere dag onder dwang uit bed gehaald. Nu mogen ze in bed blijven liggen als ze dat willen.'

## Meer rust

'Het allerbelangrijkste bij belevingsgerichte zorg is dat je je inleeft in een bewoner', vindt Linda. 'Je bent nu meer ontspannen bezig met de mensen. Er is aandacht voor ze. Ook leg je uit wat je precies gaat doen. Tijdens het wassen stel je vragen over het werk dat bewoners vroeger deden. Je stelt belang in hun kinderen en hun interesses. Voorheen was je 's ochtends als een gek bezig om iedereen te wassen

en te zorgen dat je om half elf klaar was. Er was een grote tijdsdruk. Je zat te trekken en te sjoorren als iemand niet gewassen wilde worden. Je deed vaak ook iets zonder het aan te kondigen, waardoor een bewoner schrok. Dat kwam ook omdat je meer met je collega's bezig was. Nu hoef je niet meer om half elf klaar te zijn met het wassen van alle bewoners. Het mag later worden, waardoor er meer rust is onder het personeel. Als wij rustiger zijn, is het voor de bewoners prettiger.' José: 'Omdat je de mensen meer aandacht geeft, werken ze ook meer mee. Bewoners leven op van die aandacht. Nog een verandering: Radio 538 staat niet meer aan tijdens het wassen. Voorheen werden bewoners 's ochtends gewassen terwijl de radio hard aan stond. Nu is het stil of er is muziek die de bewoners mooi vinden.'

### Levensverhaal

Om goed aan te kunnen sluiten bij de interesses van de bewoner, is het project *Reis door de tijd* opgezet. Trots laten Linda en José het door familie gemaakte boek zien met het levensverhaal van een bewoonster: mooie foto's van de vrouw toen ze nog een restaurant runde, trouwfoto's, de (klein)kinderen en andere belangrijke informatie, bijvoorbeeld wat mevrouw lekker vindt. José: 'Voor ons is het een mooie manier om met een bewoner in gesprek te komen.'

### Aandacht

'De bewoners zijn nu rustiger en op hun gemak. Dat komt vooral omdat we de mensen meer aandacht geven', stelt José vast. Dat lukt onder meer door een andere organisatie van de avonddienst. José: 'We doen de avonddienst met ons drieën; één collega werkt tot half negen. Voorheen lag iedereen 's avonds voor half negen in bed. Nu heeft degene die tot half negen werkt huiskamerdienst. Zij gaat in de huiskamer zitten bij de bewoners, schenkt koffie en doet spelletjes. De andere twee werken tot half elf en brengen de mensen naar bed. Een voorbeeld. Eén bewoonster was altijd erg onrustig. Ze liep voortdurend achter het personeel aan. Nu blijft zij ook zitten, omdat de sfeer in de huiskamer rustig en gezellig is.'

Linda: 'Voorheen bepaalden wij alles voor de mensen, ook al vonden ze dat niet leuk. Soms werd een bewoner kwaad, omdat hij niet naar bed wilde. Er was veel onrust op de afdeling. Dat gaat nu heel anders. Als iemand later naar bed wil kan dat. Het stimuleert ook om langer op te blijven, nu er iemand van ons in de huiskamer zit. Bewoners kunnen een praatje maken of we draaien een leuke film.' Ook 's ochtends wordt het personeel anders ingezet. Linda: 'Van half tien tot half elf is er een verzorgende in de huiskamer aanwezig om een spelletje te doen, de krant voor te lezen of te zingen. Het zijn manieren om meer aandacht te geven, waardoor je ook meer contact met de bewoners hebt. Je werkt prettiger, want er is meer eigen inbreng mogelijk.'



*Linda Hus: 'Je hebt meer contact met bewoners'*

## Tijd nemen

'Iemand is verdrietig, maar ik ben op dat moment druk bezig', noemt Linda als voorbeeld van een ethisch dilemma. 'Wat doe je in zo'n situatie? Nu neem ik de tijd voor een verdrietige bewoner, ook al moeten we nog bedden opmaken. Ik ga naar een bewoner toe en sla een arm om hem heen. Daar is nu ruimte voor. Bij belevingsgerichte zorg ben je met zulke keuzes bewuster bezig.' José: 'Voorheen werd het niet als werk gezien, als je even bij een bewoner ging zitten die aandacht nodig had. Dan werd er gedacht: "Ja,

hallo, ik sta hier te werken en jij zit te niksen.” Nu hebben we afgesproken dat je even naar iemand toe kan gaan. Het is gewoon werk. Het is belangrijk dat de bewoners het naar hun zin hebben.’

Iedere dag zijn er zulke dilemma’s, zegt José. ‘Een bewoner geeft soms duidelijk aan dat hij niet wil eten en houdt zijn mond stijf dicht. Ons beleid is om eten en drinken te blijven aanbieden. Soms stelt een arts dan een sonde voor. Als de familie het daarmee eens is, proberen we dat. Maar geeft iemand opnieuw aan dat hij dat niet wil, dan respecteren we dat.’ Linda: ‘Als ik iets niet meer wil, zou ik ook willen dat men dat respecteert. Om dan toch eten in iemands mond te proppen is mensonwaardig. Als je dat doet, moet je echt gaan nadenken over waar je mee bezig bent.’

### Stevige basis

De Wilbert heeft gezorgd voor een stevige basis voor het project. Alle medewerkers hebben een basistraining gevolgd van twee dagen, gericht op belevingsgerichte zorg. José heeft een aantal klinische lessen gegeven over het onderwerp, waarbij ook aandacht is besteed aan het maken van belevingsgerichte zorgplannen en rapportages. Er is een stuurgroep - met daarin naast verzorgend personeel ook de unitmanager en psychologe - die ‘de grote lijn’ in de gaten houdt. Linda: ‘Iedere zes weken hebben we een teambespreking, waar ook ruimte is voor het bespreken van ethische dilemma’s. Je kunt een casus op de agenda zetten.’ Daarnaast heeft elke afdeling een werkgroep. De ‘voortrekkers’ van het project zijn naar een vervolgcursus geweest, gericht op het ondersteunen en motiveren van collega’s en het overdragen van de methodiek. Volgens José is dat erg belangrijk: ‘Bij sommige veranderingen was er weerstand. Een aantal collega’s werkt hier al twintig jaar. Dan ben je helemaal gewend aan bepaalde werkwijzen. Je moet je oude manier van werken kunnen loslaten. Collega’s zien nu dat de belevingsgerichte aanpak positief werkt.’

GERARD LINNSEN, UNITMANAGER VERPLEEGHUIS DE WILBERT: 'Voorwaarde om belevingsgerichte zorg succesvol in te voeren is dat alle professionals meedoen. Juist dat totaaltraject is de kracht van het verhaal. Wij volgen het ritme van de bewoners. Dan kan het niet zo zijn dat de fysiotherapie opeens roept dat hun schema in de war loopt. Iedereen is erbij betrokken, anders krijg je ruis op de lijn.'

Ook Gerard Linszen vindt dat de bewoners rustiger zijn geworden. 'Dat komt ook omdat het personeel andere keuzes maakt. Op een ochtend zag ik een personeelslid met een bewoonster wandelen. Dat was nog nooit voorgekomen. Dat kan alleen omdat het werk anders wordt ingedeeld en collega's accepteren dat iemand met een onrustige bewoonster gaat wandelen, terwijl er nog tien bewoners uit bed gehaald moeten worden. Er zijn nu andere prioriteiten. We schrijven ook minder medicijnen voor. Ons uitgangspunt is: eerst proberen, dan pas kijken welke medicijnen er eventueel nodig zijn. Je bent op een andere manier bezig met de mensen. Je haalt de onrust eruit. Het personeel is door de nieuwe werkwijze gemotiveerder en zelfstandiger gaan werken.'

Volgens Gerard Linszen is steun van het management essentieel. 'Het personeel vindt het nu geweldig, maar je moet iedereen gemotiveerd houden. Het is een werkzaam volkje in de zorg, zeker hier in Katwijk. Het moet schoon zijn. Als iemand het even niet weet, wordt er al snel gedacht: "Weet je wat, ik ga het aanrecht poetsen." Je moet er steeds nieuw elan inbrengen en er met z'n allen mee bezig blijven.'



## **Top-3 Linda Hus en José Zandbergen**

- 1 Personeel inlichten en scholen. Iedereen moet goed geïnformeerd zijn over de nieuwe werkwijze.
- 2 Een stuurgroep is nodig die zich inzet voor het project. Deze stuurgroep moet het personeel betrokken houden en stimuleren door bijvoorbeeld te benoemen wat er goed gaat.
- 3 Geef de moed niet op. Alle begin is moeilijk. Houd dat jezelf voor als je soms geneigd bent in je oude werkwijze te vervallen.

### **Uitgangspunten**

- Meer aandacht voor de bewoners.
- Uitgaan van wensen en behoeftes van de bewoners.

### **Aanpak**

- Basistraining voor alle personeelsleden.
- Vervolgtraining voor 'voortrekkers' gericht op motiveren collega's en overdragen van methodiek.

### **Succesfactoren**

- Alle professionals zijn bij het project belevingsgerichte zorg betrokken.
- Steun en stimulans van het management.

### **Resultaten**

- Bewoners zijn rustiger en hebben minder medicijnen nodig.
- Personeel is gemotiveerder, onder andere door meer eigen inbreng.

Communicatie Company  
Postbus 508  
1000 AM Amsterdam

[www.communicatie-company.com](http://www.communicatie-company.com)  
E-mail: [info@communicatie-company.com](mailto:info@communicatie-company.com)  
Telefoon: 020 - 626 65 29