

Welbevinden als verbindende taal in de zorg

Hoe verhogen we het welbevinden in de verpleeghuiszorg? Door vragen te stellen die leiden tot inzicht in de wensen van cliënten en hun familie. Wat achten zij van belang?

Opinie

Lex Tabak

Op welke wijze brengen we de leefwereld en systeemwereld in verpleeghuiszorg het beste met elkaar in verbinding? Naast de overbekende 'systemische' taal van PDCA (*plan, do, check, act*), structuur en proces, is er behoefte aan een tegengeluid dat recht doet aan wat de cliënt en familie zelf van belang achten. 'Welbevinden' blijkt een taal die cliënt, familie en professional met elkaar verbindt.

Ik ben op een psycho-geriatrie locatie van een grote zorgorganisa-

tie in Groningen en de uitvergroete foto's op de metalen kast trekken mijn aandacht. Eén foto springt er voor mij uit. Een hoogbejaard stel ligt lepelkje lepelkje op een bed in een caravan. Hij lacht voluit. Zij ligt achter hem en schatert van het lachen terwijl zij hem stevig omarmd.

Ik vraag naar de achtergrond van deze foto. „De meneer op deze foto woont hier al jaren, maar zijn vrouw bleek niet aan ons te durven vragen of zij nog één keer naast haar man mocht liggen om hem te knuffelen, zoals zij dat vroeger altijd deden.”

Het is de kunst van het vragen stellen, die leidt tot inzicht over de kleinste dingen die het welbevinden

verhogen. De bewoner die graag meehelpt met koken omdat deze dat zo gewend is. Een dementerende cliënt die zo graag haar kamer afsluit bij het verlaten ervan, zodat ze zeker weet dat er niemand binnen komt.

Koffiekar

Het zijn deze ogenschijnlijk eenvoudige voorbeelden die het leefplezier vergroten. En niet alles wat was, hoeft te blijven bestaan. De koffiekar is niet meer, want „er was thuis ook geen koffiekar”.

Een avond waarbij er met de groep bewoners uit volle borst gezongen wordt hoeft niet meer 'op tijd' te eindigen. Het filmpje dat als bewijsvoering voorgehouden wordt liegt er niet om. Heupwiegende bewoners die voorheen niet te mobiliseren waren, hebben het overduidelijk naar hun zin. „Het enige dat wij vanuit het leiderschap vragen, is: wat heb je nodig om dit soort dingen te blijven doen.”

De rol van de professional blijkt een heel voorname binnen het veranderproces naar welbevinden. Na het op orde krijgen van de basis-kwaliteit rondom zorgverlening,

Heupwiegende bewoners die voorheen niet te mobiliseren waren, hebben het overduidelijk naar hun zin

volgt het voortdurende gesprek over wat de cliënt en familie zelf van belang achten.

De inzichten die dat oplevert, blijken niet voor iedere professional even eenvoudig te accepteren. Dat de structuur en het proces die vroeger centraal stonden, niet meer centraal hoeven te staan zijn dikwijls confronterend. Niet langer een leidinggevende die je vertelt wat je moet doen, maar collega's die elkaar wijzen op het stellen van de juiste vragen. In dat opzicht had de camping niet alleen voor de cliënt maar ook voor de medewerker een therapeutische werking.

Mij is inmiddels duidelijk dat de goede voorbeelden binnen verpleeghuizen ruimschoots aanwezig zijn en dat we elkaar vooral meer moeten inspireren om te laten zien wat werkt. Dat het tijd is voor een andere taal. Aan de organisaties uit bovenstaande voorbeelden zal het niet liggen. „Wij gunnen dit iedereen”, geeft de leiding mij mee.

Lex Tabak was uitvoerend verpleegkundige en zorgondernemer en is momenteel werkzaam als zelfstandig adviseur en coach