



Er zijn voor de cliënt met al je voelsprietten

Omgaan met levensvragen

Werkboek voor (leerling)helpenden en -verzorgenden
Anne Marie Vaalburg



Expertisenetwerk
LEVENSVRAGEN
en **OUDEREN**

Verantwoording

Dit werkboek is tot stand gekomen in opdracht van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen. Dit expertisenetwerk wil ervoor zorgen dat ouderen kunnen rekenen op aandacht voor en ondersteuning bij hun levensvragen. Aandacht voor levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen.

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen is een samenwerking van ActiZ, Agora, Humanistisch Verbond, LOC Zeggenschap in zorg, MOgroep, PCOB en Unie KBO, PTHU, Reliëf, Vereniging Het Zonnehuis en Vilans, kennisinstituut voor de langdurende zorg.

De activiteiten van het Expertisenetwerk worden mede mogelijk gemaakt door: Brentano, de gezamenlijke religieuzen in Nederland via de commissie PIN, Ministerie van VWS, Ouderenfonds, Porticus, R.C. Maagdenhuis, RCOAK, Skanfonds, Sluyterman van Loo, Vereniging Het Zonnehuis en VSBfonds.

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen realiseerde dit werkboek in samenwerking met V&VN, beroepsvereniging voor zorgprofessionals.

Kijk voor meer informatie op www.netwerklevensvragen.nl.



Colofon

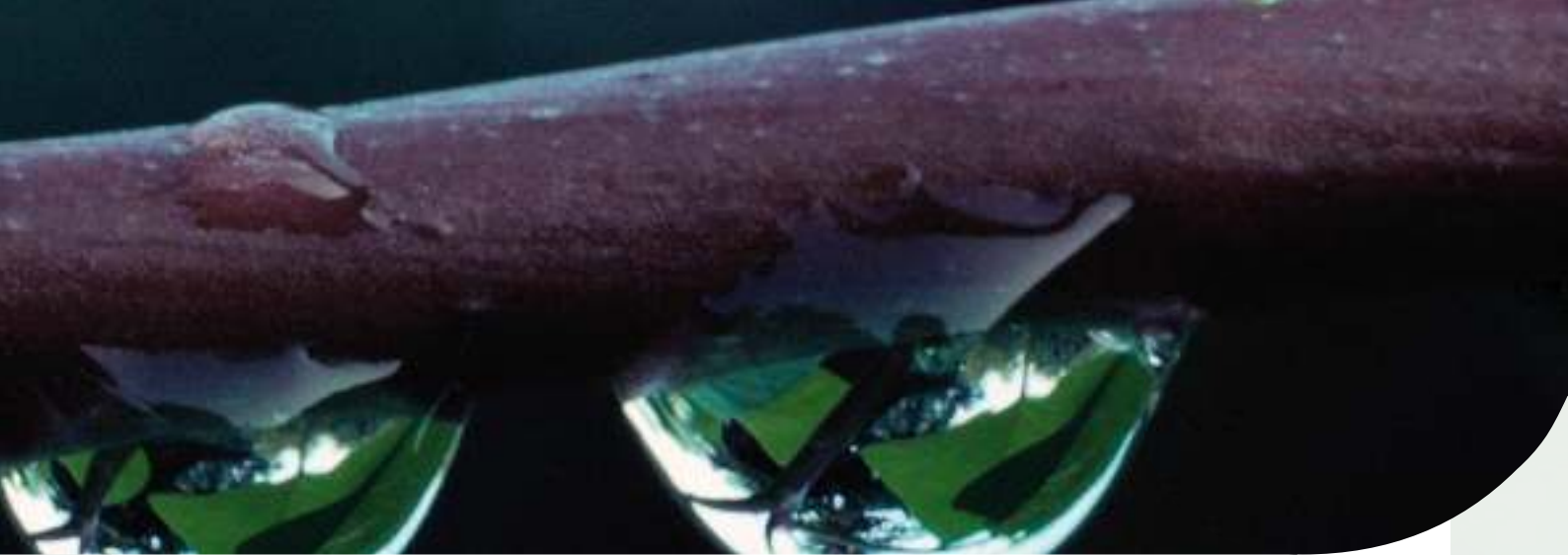
© 2011 Vilans / Expertisenetwerk
Levensvragen en Ouderen

Tekst
Anne Marie Vaalburg (V&VN)

Eindredactie
Maureen Prins-Wijnschen (Vilans)

Vormgeving
Carta communicatie & grafisch ontwerp

ISBN/EAN: 978-90-8839-092-0



Inhoud

Inleiding 4

Leeswijzer 5

1 *De relatie met je cliënt*

- 1.1 Verkennen: heb jij je voelsprietjes uitstaan? 8
- 1.2 De diepte in: verhalen van collega's 10
- 1.3 Borgen: het zorgleefplan 19
 - 1.3.1 Het levensverhaal van de cliënt helpt je de cliënt te leren kennen 19
 - 1.3.2 Het verdriet is niet op te lossen 20
 - 1.3.3 Privacy: de patiënt heeft een geheim 21

2 *Jouw talenten in het contact met de cliënt*

- 2.1 Verkennen: Talentenbarometer 23
- 2.2 De diepte in: verhalen van collega's 26
- 2.3 Borgen: een persoonlijk plan 37

3 *Er zijn: de kracht van het team*

- 3.1 Verkennen: Complimentenkaartjes 39
- 3.2 De diepte in: verhalen van collega's 41
- 3.3 Borgen: teamafspraken maken 47

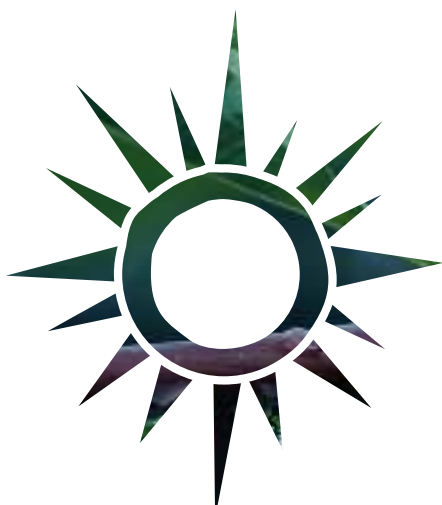
4 *De organisatie: voorwaarden die nodig zijn*

- 4.1 Doe de Organisatiecheck 50
- 4.2 Vraag je directeur op de koffie 52

Literatuur 53

Bijlage – Beeldmateriaal 55

Inleiding



Elk mens stelt zichzelf vragen over het leven. Heb ik goed geleefd? Heb ik alles gedaan wat ik kon? Doe ik er nog toe, nu ik steeds afhankelijker word? Mag ik trots zijn? Wat wil ik nog doen, nu het leven op zijn eind loopt? Dit noem je ook wel levensvragen. Als je werkt in de zorg delen cliënten deze levensvragen met jou als verzorgende of als helpende. Soms heel openlijk, vaak verborgen. Op deze vragen is vaak geen antwoord, maar ze verdienen wel jouw aandacht en erkenning.

Er zijn: de kracht van het vak verzorgen

Als je als helpende of als verzorgende te maken krijgt met levensvragen van cliënten, dan bestaat jouw werk er uit *er te zijn*: contact te maken, weten voor wie je zorgt en wat er voor deze cliënt vandaag toe doet. *Er zijn* voor je cliënt zit door je werk heen gegeven. Terwijl je de avondboterham smeert, vertelt je cliënt over het lastige contact met haar dochter die 's middags langs kwam. Je weet dat je cliënt verdriet heeft over zijn ziekte en ook al is het onoplosbaar en valt er niets troostends over te zeggen, je bent er voor hem, op jouw manier. Dit is de kracht van het vak verzorgen. Het is niet opgeprikt of oppervlakkig zoals visite. Maar het is ook geen therapie. Voor cliënten is het goud waard: dat het zo natuurlijk en vanzelfsprekend is.

Goede zorg besteedt aandacht aan levensvragen

In de ouderenzorg en de thuiszorg hebben we met elkaar afgesproken dat goede zorg en ondersteuning aandacht heeft voor levensvragen: voor hoe mensen in hun vel zitten. Dit heet ook wel mentaal welbevinden. Dat staat beschreven in de *Normen Verantwoorde Zorg* en de inspectie voor de volksgezondheid toetst dit. Zij kijken bijvoorbeeld of cliënten ondersteund worden bij hun zingeving en levensvragen. Of cliënten eenzaam of depressief zijn en of daar aandacht voor is binnen de organisatie. Is er bijvoorbeeld voldoende geestelijke verzorging aanwezig?

Wat willen helpenden en verzorgenden?

Hoe kunnen organisaties hun helpenden en verzorgenden ondersteunen om te gaan met levensvragen van cliënten? Daarover sprak V&VN met helpenden en verzorgenden. Zij antwoordden dat ze graag met **vaste regelmaat** als team willen **reflecteren** over dit deel van het werk: over hoe ze het contact met de cliënt ervaren, waar het hen mee confronteert, wat tot hun mogelijkheden hoort -ze kunnen immers de problemen van de cliënt meestal niet oplossen- en waar de grenzen liggen. Ook willen ze met elkaar ontdekken welke aanpak goed werkt.

Aan de slag met elkaar

Dit werkboek kan goed gebruikt worden bij teambijeenkomsten of lessen over levensvragen. Er staan heel veel praktijkverhalen in, die helpen om met elkaar ervaringen uit te wisselen over het werk. Ook staat het boordevol met werkvormen, om het onderwerp te verkennen of juist meer de diepte in te gaan.



Leeswijzer

Voor wie?

Dit werkboek is bedoeld voor verzorgenden en helpenden. Daarnaast is het materiaal ook geschikt voor begeleiders van teams helpenden en verzorgenden en voor ROC-docenten. In de tekst worden helpenden en verzorgenden zelf aangesproken. Daardoor zijn onderdelen van het werkboek tevens geschikt om te kopiëren en tijdens teambijeenkomsten uit te delen.

De opbouw van de hoofdstukken: verkennen, verdiepen, borgen

De eerste drie hoofdstukken van dit werkboek gaan over: het contact met de cliënt, jouw talenten en je team. Elk hoofdstuk bestaat uit drie onderdelen: een verkennende oefening, verdieping en borging.

De verkennende oefeningen zijn geschikt als start, om het onderwerp *er zijn* te verkennen. Praat erover met je collega's of klasgenoten. Zo wordt helder wat jij als verzorgende of jullie als team nodig hebben om je verder te ontwikkelen in het *er zijn* voor de cliënt.

Na de verkenning gaat elk hoofdstuk de diepte in. Elk onderwerp uit de verkennende oefening komt opnieuw aan bod. Nu staat er een uitspraak van een collega-verzorgende of -helpende bij. Daarna staan er vragen die je voor jezelf kunt beantwoorden en met elkaar kunt bespreken. Deze gesprekken helpen je je talenten te onderzoeken en je te ontwikkelen in het *er zijn* en bieden jullie als team inspiratie. Ook vind je in dit deel tips om verder te lezen of over na te denken.

Ten slotte besteedt elk hoofdstuk aandacht aan het borgen: hoe leg je zaken vast in het zorgleefplan, hoe werk je volgens een plan aan het verbeteren van je vaardigheden en hoe ga je als team aan de slag met teamleerpunten?

Jouw organisatie

Het vierde hoofdstuk gaat over jouw organisatie. Jij en je team kunnen het werk niet alleen. Om er te zijn voor je cliënt moet je organisatie ook voorwaarden scheppen. Dit hoofdstuk helpt je kritisch te kijken naar deze randvoorwaarden en helder te maken wat jullie als team nodig hebben.

V&VN maakt werkboeken waarin de stem en de ervaringen van de verzorging duidelijk te horen zijn. Door goede praktijkvoorbeelden zijn die werkboeken van veel waarde voor de professionalisering van de beroepsgroep. Voor dit werkboek maakten we dankbaar gebruik van de ervaringen van Alie, Christa, Désirée, Diana, Joan, Leny, Manuela, Marieanne, Maroua, Merel en Willy. Ook van Marije Stegenga, die als stafmedewerker bij Reliëf, christelijke vereniging van zorgaanbieders, veel samenwerkt met verzorgenden kregen we veel mooi materiaal.

De relatie met je cliënt

Bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen en cliënten in de thuiszorg vragen meer dan zorg alleen. Zij hebben ook behoefte aan een luisterend oor of juist samen stil zijn. Of een arm om hun schouder als zij gevoelens willen uiten of willen praten over wat hen bezighoudt.

Levensvragen van cliënten zijn er elke dag en als verzorgende heb je daar oog en oor voor:

- Wat heeft mijn leven nog voor zin? Waarom haalt de Heer mij niet?
- Wat ben ik dankbaar voor de liefde waarmee mijn (klein)kinderen mij omringen.
- Mijn toekomst valt weg: met wie wil ik nog contact; wil ik nog dingen rechtzetten?
- Ik put kracht uit de natuur, nu het leven me zo op de proef stelt.
- Het leven is oneerlijk, daar ben ik zo boos en verdrietig over.

Er zijn voor je cliënt met al je voelsprietten, wat is dat?

Als je als helpende of verzorgende te maken krijgt met levensvragen van cliënten, dan bestaat jouw werk er uit *er te zijn*. *Er zijn* is niet alleen *aanwezig zijn*. Het is hard werken! Je voelsprietten staan uit en je bent alert op wat de cliënt voor signalen geeft, verbaal en non-verbaal. Je maakt contact en probeert er achter te komen wat er voor de cliënt op het spel staat. Je geeft je cliënt het gevoel dat je hem of haar niet in de steek zult laten en dat je hem begrijpt.

Je kunt *er zijn* voor je cliënt als je hem of haar in tranen aantreft en de tijd neemt voor een gesprek of een moment van troost. Vaker echter zit *er zijn* door je praktische werk heen geweven. Dat kan op allerlei manieren.

Door te praten: terwijl je samen met je cliënt bij de wastafel bezig bent, heb je een goed gesprek over hoe het is om na vijftig jaar huwelijk alleen te zijn.

Door juist stil te zijn: normaal gesproken kletsen jullie veel als je samen aan de wastafel bezig bent, vandaag ben je stil, je weet dat je cliënt verdrietig is. Je ziet het aan haar gezicht en aan haar houding. Met je blik laat je weten dat je er bent. Je hebt haar kleding alvast op de verwarming gelegd, lekker warm voor straks.

Door flexibel te zijn: je treft je cliënt in zak en as aan. Douchen kan hem gestolen worden vandaag. Van het idee alleen al krijgt hij stress. Maar het taxibusje voor de dagverzorging staat wel over drie kwartier te wachten. En jouw programma moet ook door. Je zet een bak sterke koffie en geeft hem de ruimte om flink te zuchten. Ondertussen help je hem bijna ongemerkt in zijn schone kleren. Als je samen zit te wachten op de taxi, bedenken jullie hoe hij op de dagverzorging zijn dag door wil brengen. Niet te veel drukte vandaag, hij wil zijn mp3 en koptelefoon mee met eigen muziek.

Kortom: *je bent er* voor je cliënt. Je zoekt naar waar het vandaag voor de cliënt om gaat en speelt daar op in met je zorg.

De relatie staat centraal

In dit werkboek hebben we ons laten inspireren door de presentiebenadering van Andries Baart. Present zijn, betekent *er zijn*. In de presentiebenadering staat de relatie centraal. Andries Baart zegt hierover: 'Zorg is hoe mensen het leven voor elkaar draaglijk kunnen maken, zodat je het (met elkaar) vol kunt houden'. Het is hiervoor belangrijk om een relatie met de ander aan te gaan of, als dat moeilijk is, daar in ieder geval je best voor te doen. In die relatie leer je zien wie die ander is, wat hij kan, waarnaar hij verlangt, wat hij vermijdt, waar hij naartoe trekt en wat hij nodig heeft. Pas als je dat weet, kun je een passend ondersteuningsaanbod doen. Een aanbod dat menslievend en professioneel is. Een relatie betekent daarnaast dat je *jezelf* inbrengt: voor de cliënt ben je niet de zakelijke zorgverlener, maar de cliënt kan met jou ook 'iets hebben'. Hij voelt zich door jou gezien en jij laat jezelf óók zien, waardoor de cliënt zich geborgen en veilig voelt.

De basis: hartelijk zijn en belangstelling hebben

Hartelijk zijn en belangstelling hebben voor het (levens)verhaal van de cliënt, dat zijn volgens Andries Baart de talenten die je nodig hebt om *er te zijn* voor je cliënt. In dit hoofdstuk kun je op drie manieren aan de slag om deze talenten verder te ontwikkelen.

In **paragraaf 1** vind je een werkvorm om in te vullen. Je kunt daarmee op een snelle manier kijken of je open staat voor wat je cliënt bezig houdt en of er een basis is voor contact.

Paragraaf 2 gaat de diepte in. Je vindt er verhalen van collega's over het contact met de cliënt. Bij elk verhaal staan vragen die je voor jezelf kunt beantwoorden of met collega's kunt bespreken.

Paragraaf 3 gaat over borgen. Hoe geef je gevoelens en levensvragen van cliënten een plek in je methodische werk? Wat vertel je aan collega's en aan andere disciplines? Wat schrijf je op in het zorgleefplan en hoe?

1.1 Verkennen: heb jij je voelsprietten uitstaan?

Met behulp van dit werkblad onderzoek je of je je voelsprietten hebt uitstaan naar de cliënt.

Kies een cliënt en vul met die cliënt in gedachten de zeven vragen in. Bespreek daarna met elkaar wat er is ingevuld.

Er zijn twee vormen mogelijk: iedereen kiest zelf een cliënt. Waarschijnlijk kiest iedereen dan een cliënt die hij of zij goed kent. Je krijgt dan mooie voorbeelden van contact, je leert van elkaar.

Een andere vorm is: jullie verdelen de cliënten over de deelnemers. Je wordt dan misschien gedwongen na te denken over het contact met een cliënt die je minder goed kent. Het leuke van deze vorm is dat je elkaar kunt inspireren. Je collega kent deze cliënt misschien beter en kan je helpen het contact te verbeteren.



Werkblad 1

De relatie met je cliënt

Verkennen: heb jij je voelsprietten uitstaan?

1

Ik ben hartelijk in het contact met de cliënt, dit doe ik door:

.....
.....
.....
.....
.....

5

Ik zie meer van de cliënt dan alleen zijn ziekte, ik praat met mijn cliënt weleens over:

.....
.....
.....
.....
.....

2

Ik heb belangstelling voor het levensverhaal van de cliënt, bijvoorbeeld:

.....
.....
.....
.....
.....

3

Ik weet wat mijn cliënt bezighoudt, namelijk:

.....
.....
.....
.....
.....

6

Ik zet me in om de levensbeschouwelijke gewoontes van de cliënt mogelijk te maken, dat doe ik door:

.....
.....
.....
.....
.....

4

Ik weet wanneer de cliënt zich thuis voelt, namelijk:

.....
.....
.....
.....
.....

7

Familie en naasten vinden bij mij een luisterend oor, bijvoorbeeld doordat ik:

.....
.....
.....
.....
.....

1.2 De diepte in: verhalen van collega's

Op de volgende bladzijden vind je een aantal verhalen van collega's. Lees deze verhalen en denk daarna met collega's of klasgenoten na over de vragen die er bij staan.

1 *Ik ben hartelijk, elk mens is mijn zorg waard, ik ben er met oprechte aandacht.*

Leny: De bewoner die ik voor me heb, was blind door diabetes. Hij was aan de drank geraakt door de scheiding van zijn vrouw. Hij kwam daardoor bij ons in het verzorgingshuis terecht, agressief, in de war en met volledig ontregelde bloedsuikers. De kennismaking was niet gemakkelijk, hij schold en tierde. Collega's vonden het eng om naar binnen te gaan. Daarna ben ik iedere dag een praatje met hem gaan maken, totdat ik zijn vertrouwen had gewonnen. Toen ik op een ochtend kwam om insuline te spuiten vond ik hem in tranen: hij was zo bang voor wat er nog komen ging. Ik ben bij hem gaan zitten en heb alleen maar geluisterd met zijn hoofd op mijn schouder.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Een mooi voorbeeld van Leny. Wat valt je op in haar houding?
- B** Het werk van verzorgenden is doenerig werk. Er valt altijd veel werk te verzetten. Lukt het je om er tegelijkertijd ook *te zijn* voor je cliënt? Hoe doe je dat? In welke situaties is het lastig?
- C** Aan *er zijn* zitten twee componenten: menslievend zijn en professioneel zijn. Wat is er menslievend aan het gedrag van Leny? Wat is er professioneel aan het gedrag van Leny?



Tip! Vraag jezelf aan het eind van iedere werkdag af: op welke momenten lukte het mij vandaag om echte aandacht te geven? Wanneer lukte dat niet? Onderzoek eens bij jezelf wat je ervan weerhoudt om echte aandacht in je werk te hebben en hoe je dat voor jezelf kunt organiseren. Het gaat dan om echte aandacht tijdens de dagelijkse zorghandelingen.

2

Ik ken het levensverhaal van de cliënt.

Joan: Eén van mijn cliënten is een Surinaamse vrouw van 71 jaar. Ze heeft altijd hard gewerkt en als alleenstaande moeder voor haar gezin gezorgd. Ze heeft me verteld dat toen ze met pensioen ging ze vond dat vanaf dat moment haar kinderen maar voor haar moesten zorgen. Zo was ze dat gewend van hoe dat bij haar moeder en grootmoeder ging. Maar haar eigen kinderen zijn vernederlandst. Ze hebben drukke banen en een eigen gezin. Ze hebben wel zorg om haar, maar toch niet zoals zij zich dat had voorgesteld.

Mijn cliënt is een intelligente vrouw. Ze ziet dat het anders is gegaan dan ze had verwacht en dat ze daarmee moet leven. Toch doet het haar bij tijden veel verdriet en overvalt haar een gevoel van eenzaamheid.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Met welke levensvragen zou de cliënt van Joan kunnen worstelen? Laat je fantasie de vrije loop.
- B** Stel dat jouw ouders hulpbehoevend worden, welke rol wil jij dan spelen? Klopt die rol met de verwachtingen die je ouders daarover hebben?
- C** *Ik zie mijn kinderen zo weinig*, hoor je ouderen nogal eens zeggen. Bespreek eens met elkaar hoe je op zo'n opmerking kunt reageren.
- D** Misschien heb je in je werk ook te maken met cliënten uit verschillende culturen. Hoe ga je om met levensvragen die voortkomen uit culturele achtergronden of gewoontes die je zelf niet goed kent? Lukt het je toch om er in dat geval voor de cliënt te zijn?

3a

Ik heb belangstelling voor wat mijn cliënt bezighoudt.

Willy vertelt: *Een tijd geleden was er een cliënt waarbij ieder zich afvroeg of hij niet vereenzaamde thuis. Overdag bezocht hij bij ons de dagbehandeling en tussendoor kwam de thuiszorg voor ondersteuning thuis. Onze vraag was of dit nog voldoende was, of het voor hem niet beter was om in een verpleeghuis te gaan wonen. Zodat hij altijd omringd zou zijn met mensen die voor hem konden zorgen en hij ook meer gelegenheid tot contact zou hebben. Toen ik dat met hem besprak, gaf hij aan dit niet te willen. Voor hem was het goed zo. 'Pas als ik de deur uit ga en niet meer weet waarheen, als ik wegloop, dan moet je dat voor me regelen', aldus deze man. Dat hij veel alleen zat, met name in het weekend, was voor hem geen probleem. Ik ben heel blij dat wij door dat gesprek een opname konden uitstellen.*

Ik merk in mijn werk dat wij veel kunnen betekenen door mensen te vragen hoe wij ze mogen helpen in plaats van dat vanuit onze deskundigheid te beoordelen.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Een mooie uitspraak van Willy: *Wij kunnen veel betekenen door mensen te vragen hoe wij ze mogen helpen in plaats van dat vanuit onze deskundigheid te beoordelen.*

Dat is een kenmerk van *er zijn*:

- Jouw mening of professionele beoordeling even parkeren.
- Ruimte maken om te zien hoe het is voor de cliënt, wat benoemt de cliënt zelf als goed?

A

Heb jij dat ook wel eens? Dat je denkt te weten wat een cliënt nodig heeft, maar dat je het eigenlijk nooit echt aan die persoon zelf gevraagd hebt? Geef een voorbeeld.



Tip! Voel je vrij om aan je cliënt of zijn familie vragen te stellen over het leven van de cliënt. Soms schamen mensen zich voor bijvoorbeeld een opname in een psychiatrisch ziekenhuis of voor een strafblad. Gebruik je voelsprietten! Wat kun je wel vragen en wat niet? Wanneer is iets belangstelling en wanneer bemoeizucht? Als je merkt dat mensen terughoudend zijn, stel je dan bescheiden op.

Meestal zal je interesse worden gewaardeerd en helpt het je beter te weten wat de cliënt bezighoudt. Maak het niet te groot, vragen als 'Vindt u deze cd mooi?' Of 'Waar geniet u van?' kunnen je al op weg helpen.

3b

Ik heb belangstelling voor wat mijn cliënt bezighoudt.

Désirée vertelt over haar ervaring in de thuiszorg met een cliënt met dementie: Twee jaar geleden kwam ik bij een mevrouw te werken in de thuissituatie (24 uren-zorg). Zij was dementerende, kon niet meer spreken (behalve af en toe een woord) en was niet mobiel. Zij zat de hele dag op een stoel en naar ik begreep al jaren. Ze sliep veelal de hele dag.

Ze zat aan het hoofd van een lange tafel met haar gezicht naar de muur waar een kinderfoto van haarzelf hing. Haar ogen stonden altijd op 'verdrietig'.

Voor mijn gevoel kon dit niet. Dit moest haar zoveel pijn en verdriet doen op goede momenten. Ik kreeg het niet voor elkaar haar zitplaats te veranderen.

Wat me ook opviel, is dat niemand met haar bezig was. Zij begreep namelijk toch niets, zei men (zowel kinderen als zorgverleners).

Ik bracht tijdschriften voor haar mee; zat samen met haar de Plus en de Zin te lezen en soms ook te scheuren. Ik vertelde verhaaltjes en ze begon uit zichzelf te bladeren als ik er was. Ik kocht een plastic speelhuisje met gaten in het dak, waar blokjes in konden en als je op de schoorsteen drukte, vielen ze in het huisje. En ja hoor, zij had schik; lachte er om.

Na een tijdje zag ik een leuk klein zacht speelgoedpopje met een lief gezichtje. Zo'n 35 cm groot. Een roze pakje aan... het leek wel op een echte baby. Als je op de buik drukte, sprak het: papa, mama, lachte, huilde... net echt.

Ik gaf het haar. Zelf heeft ze uitgevonden dat er geluid in zat. Ze hield het vast alsof het haar kindje was, knuffelde, gaf neusjes en kusjes en was helemaal blij.

Deze normaal zeer norse en soms agressieve vrouw werd lief en zacht.

Vier weken geleden is ze overleden, 92 jaar oud, tot het laatst toe hield ze haar 'kindje' stevig vast. Als ik aan haar terug denk, ben ik blij dat ik iets voor haar heb betekend.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Bij mensen met dementie kun je niet altijd meer navragen wat hen bezighoudt. Je moet het dan hebben van goed observeren, je eigen intuïtie, uitleg van familie, dingen uitproberen.

A Hoe lukt het jou om cliënten met dementie tot steun te zijn?

B Kun je een voorbeeld geven?

4

Ik weet wanneer de cliënt zich thuis voelt.

Merel: *In het verpleeghuis waar ik kwam als coach, woonde een vrouw die al vanaf haar veertigste halfzijdig verlamd is. Zij was nogal op zichzelf, trok zich vaak terug. We hadden de indruk dat ze eenzaam was. Om die reden probeerden we haar telkens bij activiteiten te betrekken, zonder veel succes. Totdat ik eens de tijd nam om haar uitgebreider te spreken. Zij bleek een hele trotse vrouw te zijn. Trots dat zij zich ondanks haar handicap jarenlang thuis wist te redden. Na het gesprek begreep ik dat ze helemaal niet eenzaam is. Ze is graag op zichzelf, dat geeft haar een gevoel van kracht. Het is verder een vrouw die veel oog heeft voor de natuur, die enorm kan genieten van de veranderingen van de seizoenen. Ik stelde haar de vraag of ze zich hier thuis voelde of hoe ze haar kamer zou willen inrichten zodat ze zich thuis voelt. Toen vertelde ze dat ze graag een tafel voor haar raam zou willen waar aan ze kan zitten en naar buiten kan kijken. Ook zou ze graag zelf koffie willen maken. Nu heeft ze een tafel met een Senseo erop. Als er wordt gezorgd voor pads en water heeft zij haar vrijheid terug.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Uit het verhaal van Merel wordt duidelijk: niet jouw mening of idee telt, maar dat wat van waarde is voor de cliënt. Soms kun je er ondanks de allerbeste bedoelingen toch naast zitten, zoals Merel: *we probeerden haar telkens bij activiteiten te betrekken, zonder veel succes*. Merel laat zien dat zij ontdekt heeft wat van essentiële waarde is voor haar cliënt. Omdat ze haar eigen beoordeling opzij kon zetten en met de cliënt zelf op zoek ging naar wat ze nodig had.

A Kun je een voorbeeld geven van iets wat voor jouw cliënt(en) van essentiële waarde is? Vul het hieronder in.

<i>Dit is van waarde voor mijn cliënt</i>	<i>Omdat ...</i>
Een tafel voor het raam	Genieten van de seizoenen.
Een eigen senseo	Vrijheid, zelfstandigheid.

B Hoe lukt het jou om dit voor (of met) de cliënt mogelijk te maken?



Tip: Denk ook buiten de gebaande paden: out of the box. Goede zorg is creatief en flexibel! Dit hoeft niet per definitie meer tijd te kosten, kijk maar naar de casus.

5

Ik zie meer van de cliënt dan alleen de ziekte.

Marieanne vertelt: *Mevrouw Roetbroek had zeventien kinderen. Zeventien! Dat fascineert mij. Ik heb zelf vier kinderen en vind dat al een hele dobber. Als ik haar verzorg, hebben we het eigenlijk altijd over haar grote gezin. Ik heb zoveel vragen aan haar. Ik merk dat ze dat erg leuk vindt. Ze is bedlegerig en kan niet veel meer, maar tijdens die gesprekken is ze weer Ma Roetbroek en voor mij een soort opvoed- en huishouddeskundige! Ze vergeet de situatie van nu even, waar ze het niet gemakkelijk mee heeft.*

Maroua: *Sinds kort hebben we in onze woning ook een hoekje als 'babykamer' ingericht. Twee van onze cliënten zitten daar vaak met een pop op schoot of ze tuttelen met kleertjes en talkpoeder. Ze bloeien er allebei van op. Door hun dementie worden ze veel geconfronteerd met wat ze niet meer kunnen, maar hierbij merk je dat ze in hun element zijn.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Marieanne en Maroua laten zien dat ze meer van de cliënt zien dan alleen zijn of haar ziekte. Het is belangrijk die andere rollen en kanten van de cliënt te zien en er aandacht voor te hebben. Die andere kanten maken van je cliënt weer meer een mens.

- A Geef een voorbeeld van welke andere kanten van je cliënt jij ziet.
- B Waarom is dit waardevol voor de cliënt?
- C Heb je dat wel eens gemerkt? Waaraan?



Tip: Deel eens met elkaar over welke thema's je gesprekken voert met cliënten, of hoe je contact maakt met verschillende cliënten. Het zal je opvallen dat in het contact niet alleen alle cliënten anders zijn, maar dat jullie ook binnen het team met verschillende mensen zijn met een ander leven, andere talenten en andere interesses.

6a

Levensbeschouwelijke gewoontes mogelijk maken.

Marieanne: *Mijnheer van Eerten heeft twintig jaar geleden zijn dochter verloren. Veel te jong. Het had omgekeerd moeten zijn. Hij zit daar maar in het verpleeghuis te zitten. Hij wil haar graf bezoeken, maar hoe krijgt hij dit voor elkaar?*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A Weet jij van jouw cliënten wat belangrijke gebeurtenissen zijn in hun leven?
- B Weet je ook hoe zij omgaan met die gebeurtenissen?
- C Hebben zij er gewoontes of rituelen bij?
- D Hoe kun je cliënten hierbij ondersteunen?

Misschien heb je niet direct een beeld bij gewoontes rondom belangrijke gebeurtenissen. Dan kan het helpen naar je eigen leven of dat van je ouders te kijken.

- E Welke belangrijke gebeurtenissen zijn er in jouw leven of dat van je ouders? Je kunt dan denken aan geboorte van een kind, huwelijk, echtscheiding, overlijden van een dierbare.
- F Hebben jij of je ouders gewoontes rondom die gebeurtenissen?

6b

Levensbeschouwelijke gewoontes mogelijk maken.

Marieanne: *Eén van mijn cliënten is Turks, hij wrijft vaak over zijn armen. Ik had er eigenlijk geen erg in tot zijn zoon vertelde dat hij dan denkt dat hij zich aan het wassen is voor het gebed. Al pratend met de zoon kwamen we erop dat het goed zou zijn om iemand te zoeken die met hem gaat bidden.*

Willy: *Een cliënt is katholiek opgegroeid maar dat heeft gaandeweg zijn leven minder betekenis voor hem gekregen. Maar ik vroeg me af wat zijn wens was als hij ging sterven. Wilde hij dan wel de heilige sacramenten? En moest er dan een pastoor of priester ingeschakeld worden? Dat hoefde niet voor hem, dat moest ik voor hem opschrijven.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Lees de voorbeelden van Marieanne en Willy. Willy bespreekt met cliënt de wensen rondom zijn levens-einde. Marieanne is erachter gekomen dat haar cliënt wil gaan bidden.

- A (Wanneer) bespreek jij met je cliënten dit soort wensen?
- B Wat doe je als je zelf niet goed op de hoogte bent van bepaalde gebruiken, hoe kun je de cliënt dan toch ondersteunen?



Tip: De verschillende godsdiensten hebben plechtigheden rond het overlijden en de uitvaart vrij nauwkeurig vastgelegd. Voor mensen die geloven bepalen deze regels in meer of mindere mate de rituelen en handelingen aan het sterfbed en bij de uitvaart.

Joden, moslims en hindoes hebben uitgebreide rituelen die volgens vaste voorschriften worden uitgevoerd.

Als katholieken en protestant-christelijken in Nederland voor een religieuze plechtigheid bij de uitvaart kiezen, combineren zij bestaande rituelen vaak met een persoonlijke invulling. Kijk op www.uitvaart.nl of lees *Wegwijzer in religies en levensbeschouwingen voor zorgverleners* van Margreet van Steenbeek.

Bij jouw cliënt hoort vaak ook familie of andere naasten. Zij hebben hun eigen verhaal, geschiedenis en relatie met de cliënt.

Soms kijken we teveel vanuit 'taken' naar de familie: Wat kan de familie doen en wat moeten wij doen? Je loopt dan het gevaar dat je in het contact niet aansluit bij die ander.

Diana, zorgcoördinator, vertelt heel mooi dat ze het andersom doet: eerst bouwen aan het contact. Aandacht hebben voor het proces dat de familie doormaakt. In een later stadium kun je dan over praktische dingen praten.

Diana: De clou is: Zorg dat je goed contact hebt en bouw vandaar uit verder. Als een nieuwe bewoner bij ons komt wonen, is de familie oververmoeid en emotioneel. In het begin blijven ze ook weg. Je moet ze dan niet bestormen. Probeer te begrijpen dat het heel moeilijk is om met zo'n dementieproces om te gaan. Vraag je voortdurend af: hoe zou ik het willen als ik bij mijn vader kwam?

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Sta jij open voor het verhaal van de familie? Geef eens een voorbeeld.
- B** Herken je wat Diana zegt: *Als een nieuwe bewoner bij ons komt wonen, is de familie oververmoeid en emotioneel.* Waar merk je dat aan?
- C** Ook in de thuissituatie kan het voor het eerst accepteren van hulp voor de echtgeno(o)t(e) lastig zijn. Merk je dat weleens? Hoe?
- D** Diana zegt: *Zorg dat je goede contacten hebt en bouw vandaar uit verder.* Hoe bouw jij aan een goed contact?

1.3 Borgen: het zorgleefplan

Verzorgenden die met zorgleefplannen werken, vertellen dat zij eerder met hun cliënten contact hebben over levensvragen dan voorheen. Ook zeggen verzorgenden dat het zorgleefplan hen helpt tijd te nemen voor levensvragen van de cliënt. Dit komt omdat de levensgeschiedenis van de cliënt een onderdeel van het zorgleefplan is. Door daarover te praten, kom je vaak automatisch op levensvragen van cliënten. Ook heeft het mentaal welbevinden van de cliënt een vanzelfsprekende plek in het zorgleefplan. Net zo vanzelfsprekend als de directe zorgtaken die komen kijken bij de lichamelijke verzorging.

In deze paragraaf beschrijven we hoe je levensvragen van cliënten een plek geeft in je methodische werk. Wat vertel je aan collega's en aan andere disciplines? Wat draag je over? Wat schrijf je op in het zorgleefplan en hoe?

1.3.1 Het levensverhaal van de client helpt je de cliënt te leren kennen

Het zorgleefplan helpt je om de cliënt te leren kennen. In het zorgleefplan schrijf je in grote lijnen het levensverhaal van de cliënt op. Behalve dat je door zo'n levensverhaal weet wat er ongeveer gebeurd is in het leven van de cliënt, hoor je ook van de cliënt wat de gebeurtenissen voor hem hebben betekend en nog betekenen.

Voorbeeld 1 – Mijnheer Cornelissen

Mijnheer Cornelissen woont sinds driekwart jaar op de psychogeriatrische afdeling van een verpleeghuis.

(Deel van de) levensgeschiedenis: U hebt uw hele leven een boerenbedrijf gehad in de appelteelt. Ook toen uw zoon het bedrijf overnam, bent u er blijven werken. U leeft met de seizoenen en houdt het weerbericht in bepaalde tijden van het jaar scherp in de gaten (bijvoorbeeld over nachtvorst die de knoppen kan beschadigen). In september was de appelpluk, dit was een gezellige maar ook stressvolle tijd. Er was dan in korte tijd erg veel werk en veel familieleden kwamen plukken.

In het voorbeeld van mijnheer Cornelissen lees je dat kennis van de levensgeschiedenis je helpt om er voor te zorgen dat iemand zich thuis voelt en lekkerder in zijn vel zit. Het is een heel praktisch voorbeeld, je kunt samen met de familie heel wat doen om mijnheer te ondersteunen het leven te leiden, zoals hij dat wil. Het is dan vrij duidelijk wat je in het zorgleefplan opschrijft.

OBSERVATIE

Wij merken aan u dat u zich hier (nog) niet zo thuis voelt. Wij merken dit aan u, doordat u vaak wegloopt uit de huiskamer en moppert. Van uw vrouw en dochters begrijpen wij dat u juist een opgeruimde man bent. U bent rustiger als u alleen op de gang zit, voor het grote raam. U houdt van 'onderonsjes' met dames.

BEHOEFTE

U voelt zich meer thuis.

AFSPRAKEN

- Zo gauw de kamer met uitzicht op de weilanden vrij komt, is die voor u.
- Uw dochter zorgt dat u op uw televisie het agrarisch journaal kunt ontvangen. Zij maakt ook een lijst met voor u interessante programma's, zodat wij u daarop kunnen attenderen.
- Dagelijks nemen wij twee maal de tijd voor een onderonsje met u. Het liefst maakt u een korte wandeling buiten, stevig gearmd. Het maakt u niet uit of het regent.

1.3.2 *Het verdriet is niet op te lossen*

In de zorg kom je cliënten in ernstige situaties tegen. Mensen met een verlies, een groot verdriet, veel (levens)pijn. Je kunt er weinig aan doen, in ieder geval niet op een praktische manier zoals bij mijnheer Cornelissen. Je kunt wel vragen aan de cliënt wat je kunt betekenen om de pijn te verzachten, wat iemand wel en niet prettig vindt.

Misschien weet je niet goed hoe je in het zorgleefplan over het verdriet of de pijn kunt schrijven. Bespreek als dat mogelijk is daarom het volgende met je cliënt: als team verlenen jullie de zorg en hierdoor wil je graag aan je collega's overdragen wat de behoeftes van de cliënt zijn en welke afspraken jullie maken. Bespreek ook wat je van het verdriet of de pijn opschrijft. Je kunt het bijvoorbeeld voorlezen en dan zeggen: Heb ik dit zo goed opgeschreven?

Voorbeeld 2 – Mevrouw Le Mer

Mevrouw Le Mer heeft Amyotrofische Lateraal Sclerose (ALS), een ernstige spierziekte en woont op de somatische afdeling van een verpleeghuis.

(Deel van de) levensgeschiedenis: U bent moeder van drie zonen (Sijbrand, Wytze en Jelle) en oma van een kleindochter (Pien). U had samen met uw man een behang- en verfwinkel, totdat u drie jaar geleden ziek werd. U leidde tot dan een druk en actief leven samen. De zaak en de jongens waren erg belangrijk voor u. Uw man heeft de zaak verkocht toen u ziek werd.

Het is belangrijk regelmatig met de cliënt de afspraken te evalueren. Mevrouw Le Mer heeft nu aangegeven dat erover praten haar teveel aangrijpt, maar over een poosje is ze hier misschien wel aan toe. Zorg ervoor dat dat wat je vastlegt in het zorgleefplan niet voor eens en voor altijd geldt. Spreek duidelijk af wanneer je de gemaakte afspraken evalueert.

Dit geldt ook voor bijvoorbeeld Mijnheer Cornelissen en zijn agrarisch journaal. Misschien heeft hij over een tijdje weer andere behoeftes. Blijf alert en evalueer regelmatig met cliënt en familie.

BEHOEFTE

Wij merken aan u dat u veel verdriet heeft van de situatie. U vertelt dat u er erg veel moeite mee heeft, dat u in zo'n korte tijd bij zoveel dingen geholpen moet worden. Omdat u beiden geen prater bent, heeft u het gevoel dat alles wat u deelde met uw man voorbij is.

AFSPRAKEN

- U heeft op dit moment geen behoefte om te praten over wat uw ziekte voor u betekent. Daarvoor is het te groot en te veel. U geeft het zelf aan als u de komende tijd behoefte hebt een geestelijk verzorger of psycholoog te spreken. Wij vragen u hier nogmaals naar over een maand.
- U geeft aan dat u het prettig vindt om naar muziek te luisteren. Uw man neemt uw eigen cd's mee en een cd-speler.
- U vindt het op dit moment prettiger om op uw kamer te zijn dan in de huiskamer. Wel heeft u graag de deur open, zodat u de geluiden van de afdeling hoort.

1.3.3 Privacy: de cliënt heeft een geheim

Zoals je bij Mevrouw Le Mer hebt gelezen, is het belangrijk om met de cliënt te bespreken wat je opschrijft van het verdriet of de pijn waar iemand mee worstelt. Het gaat om hele persoonlijke zaken. Deze zaken blijven persoonlijk als je ze op een respectvolle wijze vastlegt in het zorgleefplan.

Als een cliënt een geheim heeft, ligt dit ingewikkelder. Een geheim kan best een geheim blijven tussen jou en je cliënt. Zo heeft mevrouw Hamer er bijvoorbeeld moeite mee dat haar zoon gaat samenwonen. Hij heeft een relatie met een volle nicht. Zij vindt dit schandelijk en wil het verborgen houden voor iedereen buiten de familie. Ze praat daar met jou over, maar je collega's hoeven dit niet te weten. Dit ligt anders als het geheim ook consequenties heeft voor de zorg.

Voorbeeld 3 – Mijnheer van Kampen

Mijnheer van Kampen is dementerend. Hij was in zijn leven een notoire vreemdganger. Dit leverde hem blijkbaar nogal wat stress op (angst betrapt te worden). Hij is namelijk nu nog steeds erg schrikachtig en loopt zichzelf voortdurend te verontschuldigen. Je gunt hem zijn rust aan het einde van zijn leven. Zijn zoon heeft jou als contactverzorgende pas verteld hoe de vork in de steel zit. Hoewel het huwelijk van zijn ouders en de scheve schaatsen van hun vader voor de kinderen niet zonder pijn zijn verlopen, zorgen de zoons nu allen liefdevol voor vader. De zoon gaat er vanuit dat deze informatie tussen jullie blijft. Jij denkt echter dat je collega's het gedrag van meneer van Kampen veel beter begrijpen als ze deze achtergrond kennen. Je snapt echter ook dat deze voorgeschiedenis zijn eigen leven kan gaan leiden en hoort je collega's al grappen maken...

(Deel van de) levensgeschiedenis: U was vertegenwoordiger in drogisterij-artikelen. Hiervoor was u altijd veel onderweg. U heeft twee zonen. In 1995 bent u gescheiden. U vertelt dat dit voor u erg moeilijk was. U zegt ook dat u de boosdoener was. U geeft aan hier verder liever niet over te willen spreken.

OBSERVATIE

Wij merken dat u nogal schrikachtig bent. Als we bij u aankloppen, geeft u soms een luide schrikreactie en/of u verstopt u achter de kast of in het toilet.

BEHOEFTE

U voelt zich veilig bij ons.

ACTIES

- Wij laten uw kamerdeur open staan, wij gaan uitproberen of u minder schrikt als u al geluiden op de gang hoort.
- Bij binnenkomst vertellen we u meteen wie we zijn en wat we komen doen. Goedemorgen ik ben Angela, ik kom u vragen wat u bij uw ontbijt wil drinken.
- Als we u helpen met de verzorging, zorgen we dat u ons voortdurend kunt zien. Stoel bij wastafel staat met rug naar de muur.

BEHOEFTE

U voelt zich welkom bij ons.

ACTIES

We laten merken dat we uw aanwezigheid op prijs stellen:

- Zo gauw u de huiskamer binnenkomt, begroeten wij u vriendelijk.
- Bij alle gezamenlijke momenten (maaltijden, activiteiten in de huiskamer, etc.) benadrukken we hoe fijn we het vinden dat u er bij bent.
- Uw zoon neemt uw fauteuil mee van huis, zodat u een herkenbare eigen plek heeft.

2

Jouw talenten in het contact met de cliënt

Het vorige hoofdstuk ging over twee talenten in het contact met de cliënt: hartelijk zijn en belangstelling hebben voor wat je cliënt bezighoudt. In dit hoofdstuk ga je aan de slag met de andere talenten die je nodig hebt als je er wil zijn voor je cliënt. Zoals omgaan met het gevoel dat je geen tijd hebt en je grenzen kennen. Dit hoofdstuk helpt je ontdekken waar je goed in bent en wat je nog lastig vindt.

In **paragraaf 1** vind je een Talentenbarometer. Hiermee kun je kijken waar je nu staat. En ontdekken waar je nog wat in te leren hebt of waarin je collega's misschien iets van jou kunnen leren.

Paragraaf 2 gaat de diepte in. De stellingen uit de Talentenbarometer worden verder behandeld. Je vindt er verhalen van collega's over hun talenten. Bij elk verhaal staan vragen die je voor jezelf kunt beantwoorden en met collega's kunt bespreken.

Paragraaf 3 gaat over borgen. Als je in dit hoofdstuk hebt ontdekt waar je nog aan wil werken, dan kun je in deze paragraaf je ideeën daarvoor concreet maken met een persoonlijk plan.

2.1 Verkennen: de Talentenbarometer

Met behulp van de Talentenbarometer kun je kijken waar je nu zelf staat en ontdekken wat er nog voor jou te leren valt.

Vul de vragenlijst (2a) voor jezelf in. Als je het in een team of in intervisie doet, bespreek dan daarna wat ieder heeft ingevuld. Doe dit op de volgende manier. Kies een item waarin jullie je willen verdiepen en gebruik hiervoor de barometer (2b). Hang de barometer aan de muur. Ieder teamlid plakt een sticker bij zonnig, bewolkt of regen.

- Waar je zonnig invult, daarover heb je een goed gevoel. Vertel elkaar: wat doe ik, wat gaat goed? Geef voorbeelden uit de praktijk.
- Waar je half bewolkt invult, dat gaat aardig, maar over kleine stukjes twijfel je nog of ben je nog niet tevreden. Vertel eens: waar twijfel je over?
- Waar je regen invult, dat zijn de lastige punten. Je vindt dat het beter kan. Bespreek met elkaar wat is lastig? Wat wil ik leren? Hebben jullie tips hoe ik dit kan aanpakken?



Werkblad 2a *Jouw talenten in het contact met de cliënt*

Verkennen: de Talentenbarometer

1

Ik weet welke verlangens, angsten en gevoelens kunnen spelen in de ouderdom.

Zon / Half bewolkt / Regen

6

De cliënt kan het bij mij niet snel verbruïen.

Zon / Half bewolkt / Regen

2

Ik ken mijn talenten als het gaat om *er zijn* voor de cliënt.

Zon / Half bewolkt / Regen

7

Ik kan vertellen wat een contact met me doet.

Zon / Half bewolkt / Regen

3

Ik kan omgaan met het gevoel dat ik geen tijd heb.

Zon / Half bewolkt / Regen

8

Als ik iets over mezelf vertel aan de cliënt weet ik waarom ik dat doe.

Zon / Half bewolkt / Regen

4

Ik ken mijn grenzen.

Zon / Half bewolkt / Regen

9

Ik zie dat de familie van de cliënt haar eigen levensvragen en emoties heeft. Beide neem ik serieus.

Zon / Half bewolkt / Regen

5

Ik kan omgaan met het gevoel dat ik geen oplossing heb voor de cliënt.

Zon / Half bewolkt / Regen

10

Ik weet wat ik nog wil leren in het contact met de cliënt.

Zon / Half bewolkt / Regen

Werkblad 2b *Jouw talenten in het contact met de cliënt*
Verkennen: de Talentenbarometer



2.2 De diepte in: verhalen van collega's

Op de volgende bladzijden vind je een aantal verhalen van collega's. Ze sluiten aan bij de stellingen uit de Talentenbarometer in paragraaf 2.1. Lees deze verhalen en denk daarna met collega's of klasgenoten na over de vragen die er bij staan.

1 *Ik weet welke verlangens angsten, verdrieten en gevoelens kunnen spelen in de ouderdom.*

Mevrouw Mulder heeft veel verdriet om haar afhankelijkheid. Ze praat er niet over, maar ik merk het aan haar. Sinds ze in het restaurant een paar keer nogal geknoeid heeft wil ze liever alleen op haar kamer eten.

Mijnheer Goeman is net met pensioen en heeft samen met zijn vrouw zo uitgekeken naar een periode van samen genieten. Nu is zij getroffen door een ernstige vorm van dementie op relatief jonge leeftijd.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

In de zorg voor ouderen kom je veel mensen tegen die iets verloren hebben. Mevrouw Mulder heeft haar zelfstandigheid verloren. Mijnheer Goeman verliest zijn vrouw aan dementie.

- A Over welk verlies praten jouw cliënten?
- B Hoe lukt het jou met deze soms verdrietige situaties om te gaan?
- C Wat vind je lastig?
- D Wat doe jij om cliënten zoals mevrouw Mulder toch een gevoel van waardigheid te geven?



Tip: Nodig de psycholoog of de geestelijk verzorger eens uit om iets te komen vertellen over omgaan met verlieservaringen en verdriet.

Bereid het bezoek voor met je team. Welke vragen hebben jullie?

Tip: Het boekje *Met ouderen in gesprek over levensvragen* van Marcelle Mulder en Trijntje Scheeres-Feitsma behandelt een aantal veelvoorkomende levensthema's van ouderen zoals: afhankelijkheid, veiligheid, familiebanden, sterven en gedenken.

2

Ik ken mijn talenten als het gaat om 'er zijn' voor de cliënt.

Alie werkt in een psycho-geriatisch verpleeghuis, zij vertelt: *Het diepst raakt mij de zin: 'Ik wou dat ik dood was'. Daar moet ik altijd een brok in mijn keel van wegslikken. Want ik kan me goed voorstellen hoe ellendig mensen zich voelen als de kwaliteit van leven steeds minder wordt en je geest je steeds meer in de steek laat. Vooral als je je daar dan ook bewust van bent. Dat moet erg moeilijk zijn.*

Ik kan veel voor mensen doen, maar met deze doodswens kan ik ze niet helpen. Mijn 'geluk' in dit geval is dat ik nachtdiensten draai, waardoor ik er echt voor deze bewoner kan zijn. Ik luister, ga mee met het gevoel en probeer rust te brengen. Laat weten dat de bewoner er echt mag zijn en probeer een heel klein beetje licht te brengen in deze duisternis. Ik probeer duidelijk te maken dat wij er zijn om te helpen en dat je gerust verdrietig mag zijn, want ook verdriet hoort bij het leven. Vaak voelen bewoners zich bezwaard, dan zeg ik dat ik hoop dat er later ook iemand zal zijn om voor mij te zorgen als ik oud ben en niet meer kan. Ik merk dat dat het accepteren van mijn hulp makkelijker maakt. En zo is voor mij de cirkel rond. Een troostende arm om een schouder, een beker drinken, een schaalje pap, soms een borrel, soms alleen maar op het bed zitten, dat maakt het verschil tussen zorgen voor en warme zorg geven. Als de bewoner dan weer rustig is en later ligt te slapen, voel ik me goed en weet ik dat je met oprechte aandacht veel kunt bereiken.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A Wat vind jij goed aan wat Alie doet?
- B Als een collega benoemt waar jij goed in bent als het gaat om *er zijn* voor de cliënt, wat noemt ze dan?



Tip: Geef elkaar complimenten! Met complimenten bevestig je wat je waardeert en goed vindt aan elkaars manier van zorg verlenen.

Benoem wat je in de ander waardeert, dus wat de ander doet, bijvoorbeeld: Als ik jou nodig heb, maak je tijd voor mij vrij en luister je aandachtig. En niet: Je bent zo'n aardige collega.

3

Ik kan omgaan met het gevoel dat ik geen tijd heb.

Marieanne: *Eén van onze bewoonsters, lijdt aan de ziekte van Parkinson, ze spreekt moeizaam. Bovendien is ze vaak verdrietig. Telkens als ik met haar praat, voel ik de onrust in me opkomen, ik moet verder. Er ligt nog zoveel werk.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Als je cliënt je vraagt iets te doen en je laat hem of haar wachten, dan geef je als het ware de boodschap: ik heb belangrijkere dingen te doen. Dit vergroot het gevoel van afhankelijkheid van de cliënt. Wat doe jij om dit te voorkomen?
- B** Deel met elkaar dit gevoel van gejaagdheid. Kijk terug naar een moment in de afgelopen week dat het druk was. Som eens met elkaar op: wat spookt er op zo'n moment allemaal door je hoofd (ik moet nog...)?
- C** Kijk vervolgens samen naar elk punt en vraag je af:
- Wat gebeurt er als ik dit niet doe? Hoe erg is dat?
 - Weegt dat zwaarder dan een gesprek met je cliënt?
 - Welke afspraken kunnen jullie als het team hierover maken?



Tip: Rust zit voor een deel in de tijd, maar vaak ook voor een deel in je hoofd. Rust in je hoofd creëren kost vaak niet veel tijd, maar scheelt wel een heleboel voor jezelf en voor de ander. Onderstaand tref je vijf manieren om rust te nemen in minder dan twee minuten:

- 1 Ga naar het toilet en blijf daar twee minuten zitten
- 2 Drink zittend een glas water
- 3 Neem een time-out van twee minuten in het spoelhok met de deur dicht
- 4 Ga iets opruimen, halen of wegbrengen (waskar, eten, afwas, inco, verband, etc.) en dwing jezelf daarbij een vrolijk deuntje te neuriën
- 5 Rek jezelf eens helemaal uit
- 6 Vul hier in welke manier van rust nemen bij jou past...

Manuela vertelt: *Een paar jaar geleden kregen we op de afdeling een mevrouw bij wie het niet duidelijk was of ze aan dementie leed, ze had in het ziekenhuis gelegen en was een beetje in de war. Ze kreeg dagelijks bezoek van haar dochter die alles voor haar regelde, maar zich ook met veel zaken bemoeide.*

Mevrouw knapte na enige tijd zienderogen op en geestelijk was ze zo goed bij, dat ze na ongeveer een jaar terug naar huis kon. Een lieve vrouw, die met iedereen goed overweg kon. Wij hadden iets met elkaar, je zou kunnen zeggen een band.

Ze vertelde mij veel over haar gezin en in vertrouwen ook veel over haar dochter, overigens ook een lieve meid. Mevrouw vond al dat geregeld en bemoeizucht van haar dochter verstikkend, maar kon en wilde niets hierover tegen haar dochter zeggen. Mevrouw haar man, een dominant type, kwam ook regelmatig op bezoek en met hem kon ik ook goed overweg. Ook hij nam mij wel eens in vertrouwen. Hij vertelde mij op een gegeven moment, dat hij niet wilde dat zijn vrouw uit het verpleeghuis ontslagen werd om naar huis te gaan. Hij vond dat maar lastig.

In deze situatie kon ik niet anders doen dan luisteren en proberen begrip te tonen. Soms zou ik willen dat mijn gevoel een aan/uit knop had.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Als verzorgende zie en hoor je veel, mensen storten hun hart bij je uit en jij kunt niet veel meer dan luisteren en begrip tonen. Manuela zegt: *Soms zou ik willen dat mijn gevoel een aan/uit knop had.* Ze geeft hiermee aan dat ze soms een grens voelt van wat ze allemaal mee kan dragen.

- A Voel jij soms ook een grens?
- B Kun je een voorbeeld geven? Wat voelde je?
- C Hoe lukt het jou hier mee om te gaan?
- D Praat je erover met collega's?



Tip: Zorg goed voor jezelf.

Doordat je als verzorgende veelvuldig te maken hebt met pijn, angst, verdriet en traumatische ervaringen van cliënten, is er kans dat je overbelast raakt. Het is daarom belangrijk goed voor jezelf te zorgen. Goed voor jezelf zorgen, is je grenzen aangeven. Zeggen: *Ik kan niet verder dan dit / hier.* Oefen er eens in dit tegen anderen te zeggen. Je zult merken dat die anderen zich door jou niet in de steek gelaten voelen, maar juist begrip voor je hebben en je helpen met te zorgen voor jezelf.

5

Ik kan omgaan met het gevoel dat ik geen oplossing heb voor de cliënt.

Manuela: Mijn avonddienst zit erop, ik ga naar huis. In de gang, die de afdelingen met elkaar verbindt, zie ik een bewoonster van mijn afdeling in een hoekje zitten. Zij is erg verdrietig en huilt. Ik ga naast haar zitten en vraag wat er aan de hand is en of ik iets voor haar kan doen. Ze schudt van nee! Dan kijkt ze me aan zegt: 'Wat heb ik toch gedaan, dat God mij hier alleen laat? En mijn familie, wat heb ik hun aangedaan dat zij mij hier hebben gestopt?' Daar zit ik naast deze verdrietige vrouw zonder te weten wat ik moet zeggen. Haar verdriet zal ik nooit vergeten en het raakt mij nog steeds als ik er aan denk.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Manuela voelt zich machteloos, ze kan de situatie niet oplossen. Dat gevoel herken je vast.

- A Hoe kun je *er zijn* voor je cliënt als je een situatie niet kunt oplossen?
- B Hoe neem je op een goede manier afscheid van iemand die in een moeilijke situatie zit?



Tip: Zorg heeft een droevig component. Hoe graag we het ook zouden willen, niet alles is op te lossen. Soms is onoplosbaar lijden ook echt onoplosbaar. Het is belangrijk om in dat geval niet je handen van de cliënt af te trekken en te zeggen: *Het spijt me, ik kan niets meer voor u doen*. Dan staat je cliënt er pas echt alleen voor. Blijf met de cliënt in contact, blijf hem of haar volgen, erken het lijden. Dat zijn de dingen die je kan doen. Met je collega's hierover praten, kan helpen dit te dragen.

6

De cliënt kan het bij mij niet snel verbruïen.

Joan: *Ja er zijn natuurlijk verschillen tussen cliënten. Ik heb toevallig twee buurvrouwen in de zorg. Mevrouw Lodewijks heeft een heel net van lieve zorgzame mensen om haar heen: haar echtgenoot, haar veel jongere zus en drie zeer toegewijde zoons. Je geniet van de warmte die er om haar heen hangt.*

Mevrouw Piqué is ongetrouwd. Haar zus bezoekt haar af en toe, de dames zitten dan zwijgend naast elkaar. Mevrouw Piqué vraagt veel aandacht als ik kom, met in mijn ogen nogal onbenullige pijntjes.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Denk eens na over de uitspraak: Elk mens is mijn zorg waard.

- A Wat vind je van deze uitspraak?
- B Lukt het je om dat in de praktijk te brengen? (Ben je er voor mevrouw Lodewijks net zoals voor mevrouw Piqué?)
- C In welke situatie is dit lastig?
- D Wat heb je dan nodig?

7

Ik kan vertellen wat een ervaring of een contact met me doet.

Manuela: Gisteren zaten mijn collega's en ik na afloop van onze dagdienst nog even buiten een kop thee te drinken toen een man van ongeveer 38 jaar de tuin in kwam en bij ons ging zitten. Hij had een sigaret in zijn mond en vroeg om een vuurtje. Wij keken elkaar aan en zonder iets te zeggen dachten we allemaal 'zou hij het zijn'? Inderdaad hij was het. Hij vertelde over zijn kinderen acht en twee jaar oud. Naar de kerk ging hij niet meer, hij was jong dementerend en ging gauw dood, een gebed meer of minder maakt niet meer uit. Toen zijn sigaret op was, nam hij afscheid en vertrok. We waren allemaal stil, dit raak je niet zomaar kwijt.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Waar word jij stil van in je werk?
- B** Kun je toch –ondanks de stilte– proberen te beschrijven wat het met je doet?
- C** Je kunt stil worden uit een gevoel van 'lege handen' / onmacht. Je kunt ook stil worden uit een gevoel van verwondering of dankbaarheid bij een gebeurtenis. Dit laatste zijn gebeurtenissen waar je kracht uit put om je werk te blijven doen. Deel zo'n gebeurtenis met je collega's.

8 *Als ik iets over mezelf vertel aan de cliënt, weet ik waarom ik dat doe.*

Marieanne vertelt: Mevrouw Roetbroek had zeventien kinderen. Zeventien! Dat fascineert mij. Ik heb zelf vier kinderen en vind dat al een hele dobber. Als ik haar verzorg hebben we het eigenlijk altijd over haar grote gezin. Ik heb zoveel vragen aan haar. Ik merk dat ze dat erg leuk vindt. Ze is bedlegerig en kan niet veel meer, maar tijdens die gesprekken is ze weer Ma Roetbroek en voor mij een soort opvoed- en huishoudeskundige! Ze vergeet de situatie van nu even, waar ze het niet makkelijk mee heeft.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Marieanne vertelt mevrouw Roetbroek ook over haarzelf. Over haar privéleven met haar gezin en haar zorgen daarin.

- A Vertel jij weleens iets aan cliënten over jezelf?
- B Zorg is een relatie, een relatie komt van twee kanten, het kan dan ook passend zijn om jouw ervaringen met cliënten te delen. Daarin past ook een bepaalde bescheidenheid. Hoe gaat dat bij jou?

9a

Ik zie dat de familie van de cliënt haar eigen levensvragen en emoties heeft. Beide neem ik serieus.

Désirée: Het ondersteunen bij levensvragen is voor mij niet lastig, maar soms wel zeer intensief. Jaren geleden had ik een cliënte; zij was ernstig ziek en wilde graag euthanasie. Alles had ze hiervoor al geregeld. Ze was nog jong, begin zestig. Ze had twee kinderen van in de dertig en één kleinkind. Haar man was al overleden.

De kinderen maakten veel ruzie met haar om haar euthanasiewens. Ik had een 48-uurs dienst en in de daguren is over niets anders gesproken. Gesprekken met de kinderen; gesprekken met moeder. Dit was zeer intensief.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

In de ervaringen van Désirée lees je over de familieleden van een cliënt. Zij kijken op hun eigen wijze tegen de situatie aan.

A Wat zou er bij de kinderen allemaal kunnen spelen? Of met andere woorden: welke levensvragen hebben zij? Laat je fantasie de vrije loop.

Cliënt en familie hebben in het verhaal van Désirée hun eigen vragen en emoties bij de situatie.

B Herken je dit?

C Kun je er een voorbeeld van geven?

D Lukt het je om met de verschillen om te gaan, zonder partij te kiezen?

E Hoe doe je dat?

9b

Ik zie dat de familie van de cliënt haar eigen levensvragen en emoties heeft. Beide neem ik serieus.

Manuela vertelt: Een paar jaar geleden kregen we op de afdeling een mevrouw bij wie het niet duidelijk was of ze aan dementie leed, ze had in het ziekenhuis gelegen en was een beetje in de war.

Mevrouw knapte na enige tijd zienderogen op en geestelijk was ze zo goed bij, dat ze na ongeveer een jaar terug naar huis kon. Een lieve vrouw die met iedereen goed overweg kon. Wij hadden iets met elkaar, je zou kunnen zeggen een band.

Mevrouw haar man, een dominant type, kwam regelmatig op bezoek en met hem kon ik ook goed overweg. Ook hij nam mij wel eens in vertrouwen. Hij vertelde mij op een gegeven moment dat hij niet wilde dat zijn vrouw uit het verpleeghuis ontslagen zou worden om naar huis te gaan. Dat vond hij maar lastig.

In deze situatie kon ik niet anders doen dan luisteren en proberen begrip te tonen. Soms zou je willen dat gevoel een aan/uit knop had.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

In de ervaringen van Manuela lees je over de familieleden van een cliënt. Zij kijken op hun eigen wijze tegen de situatie aan.

A Wat zou er bij de echtgenoot allemaal kunnen spelen? Of met andere woorden: Welke levensvragen heeft hij? Laat je fantasie de vrije loop.

Cliënt en familie hebben in het verhaal van Manuela hun eigen vragen en emoties bij de situatie.

B Herken je dit?

C Kun je er een voorbeeld van geven?

D Lukt het je om met de verschillen om te gaan, zonder partij te kiezen?

E Hoe doe je dat?

Willy: *Natuurlijk is het wel eens lastig om te ondersteunen bij levensvragen, ik werk op een dagbehandeling. Dat is anders dan in een verpleeghuis. Bij ons komen dementerenden vaak als ze in de beginfase van dementie zitten. Het is dan veel moeilijker om mensen te ondersteunen bij levensvragen, omdat ze dan vaak bezig zijn grip op hun leven te houden, vaak krampachtig zijn en minder open voor contact staan. Pas als er een goede band is opgebouwd, kom je daaraan toe.*

Christa: *Vaak weet ik weinig te zeggen als er een cliënt terminaal is. Ik ben blij als ik dan wat voor de cliënt kan doen. Daarom kijk ik naar een tv programma dat heet Over mijn lijk, waarin ze ongeneeslijke zieke jongeren volgen en geïnterviewd worden door Yvonne Jaspers. Ik leer hier erg veel van.*

Désirée: *Het ondersteunen bij levensvragen is voor mij niet lastig, maar soms wel zeer intensief. Jaren geleden had ik een cliënte; zij was ernstig ziek en wilde graag euthanasie. Alles had ze hiervoor al geregeld. Ze was nog jong, begin zestig. Ze had twee kinderen van in de dertig en één kleinkind. Haar man was al overleden. De kinderen maakten veel ruzie met haar om haar euthanasiewens. Ik had een 48-uurs dienst en in de daguren is over niets anders gesproken. Gesprekken met de kinderen; gesprekken met de moeder. Dit was zeer intensief.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Willy, Christa en Désirée vertellen wat ze lastig vinden in het contact met cliënten.

- A** Benoem wat jij nog wil leren in het contact met cliënten.
- B** Désirée geeft aan dat zij niet zozeer in het contact met de cliënt nog iets wil leren, maar dat het begeleiden van dit soort situaties wel heel intensief is. Het kan nodig zijn om hierna jezelf weer goed op te laden.
Hoe doe jij dat: opladen?



Tip: Luisteren lijkt soms een lastige vaardigheid. Want: wat doe je nu eigenlijk? Goed luisteren is intensief werk, je laat merken dat je geïnteresseerd bent. Goed luisteren nodigt uit tot spreken, het schept rust en ruimte om gevoelens en gedachten te delen. Tips:

- Val de ander niet in de rede.
- Wees voorzichtig met het geven van advies.
- Geef geen waardeoordeel (ik vind...).
- Maak oogcontact.
- Vraag om verduidelijking.
- Vat af en toe samen.
- Reageer kort op de ander (hm, ja, knikken, fronsen, etc.).
- Wees niet bang voor stiltes, die zijn nodig om te kunnen nadenken.

2.3 Borgen: een persoonlijk leerplan

Bij het doornemen van de Talentenbarometer in [paragraaf 2.1](#), ontdekte je misschien dat je ergens aan wil werken. Of misschien bleek dat uit de gesprekken met collega's bij de verhalen in [paragraaf 2.2](#). Stel jezelf nu een doel voor bijvoorbeeld de komende maand of twee maanden. Laat zo'n persoonlijk doel terugkomen in je functioneringsgesprek.

<i>Wat wil ik leren?</i>	<i>Wat heb ik daar bij nodig?</i>	<i>Planning</i>

Een aantal voorbeelden hoe je je persoonlijke doel laat terugkomen in een leerplan:

<i>Wat wil ik leren?</i>	<i>Wat heb ik daar bij nodig?</i>	<i>Planning</i>
Ik ben nieuwsgierig of er bij mensen uit andere culturen andere levensvragen spelen.	Ik ga bij de geestelijk verzorger langs en vraag of zij daar iets over te lezen heeft. Ik vraag aan stagiaire Feruzan of zij daar haar klinische les over wil houden. Ik help haar bij de voorbereiding.	Vandaag mail sturen om te vragen wanneer ze op haar kamer is. Klinische les moet in april gehouden worden. Bespreken in functioneringsgesprek.
Ik wil me niet zo ongemakkelijk voelen als er stiltes vallen in een gesprek.	Ik bespreek dit met collega's en vraag hen tips. Ik oefen dit privé.	Afspraak maken met Ellen (collega die hier goed in is). Inbrengen op teambijeenkomst over domein mentaal welbevinden volgende week. Bespreken in functioneringsgesprek.

3

Er zijn: de kracht van het team

Collega's in je team zijn belangrijke steunpunten. Wanneer je als team niet goed samenwerkt, heeft dat gevolgen voor de kwaliteit van de verleende zorg. In dit hoofdstuk kijken we naar die teamsamenwerking.

In **paragraaf 3.1** vind je Complimentenkaartjes. Deze kaarten helpen jullie te onderzoeken waar je als team goed in bent en waar je beter in wilt worden. De complimenten gaan over *er zijn* voor elkaar als collega's. Soms weet je van elkaar beter waar je goed in bent, dan dat je dat zelf kunt benoemen. Daarom gaan de kaartjes ook over de kwaliteiten uit hoofdstuk 2.

In **paragraaf 3.2** gaan we weer de diepte in. De samenwerking in je team zal groeien door regelmatig te reflecteren. De verhalen van collega's die je in deze paragraaf vindt, nodigen hiertoe uit. Bij elk verhaal staan vragen die jullie als team aan het denken zetten.

Paragraaf 3.3 gaat over borgen. We presenteren een werkvorm die het werken aan verbetering ondersteunt. De werkvorm nodigt uit om met elkaar te bedenken welke stap jullie als team kunnen zetten op weg naar nog betere zorg.

3.1 Verkennen: Complimentenkaartjes

Met behulp van de Complimentenkaartjes kun je als team ontdekken hoe je samenwerkt, of je elkaar aanvult en of er vaardigheden zijn die jullie nog willen ontwikkelen.

Voor deze oefening is het van belang dat de sfeer open en veilig is. Kopieer de Complimentenkaartjes een aantal maal. De 'lege' kaartjes zijn voor zelf bedachte complimenten.

Vorm kleine groepjes. Ieder groepje heeft een stapeltje kaartjes. Trek om de beurt een kaartje en zeg welke collega in het groepje naar jouw idee deze vaardigheid goed onder de knie heeft. Wat is de sterke kant van deze collega in het team?

- a Waarom vind je dat?
- b Geef voorbeelden.

Conclusie trekken met de groep:

- a In welke vaardigheden is het team goed?
- b Welke vaardigheden kunnen beter?
- c Zijn er teamleden die deze vaardigheden extra willen ontwikkelen?
- d Hebben jullie als team behoefte aan ondersteuning?

Je zult merken dat er al veel talenten in jullie team aanwezig zijn. Misschien zijn er ook nog punten waarop jullie je verder willen ontwikkelen. Gebruik **paragraaf 3.2** om dit te ontdekken. In **paragraaf 3.3** ga je dan aan de slag met een plan van aanpak voor je team.



Werkblad 3

Er zijn: de kracht van ons team

Verkennen: Complimentenkaartjes



Naam collega:
.....

Compliment:
Jij bent goed in het *er zijn* voor de cliënt.

Naam collega:
.....

Compliment:
Bij jou kan ik terecht als ik steun nodig heb.

Naam collega:
.....

Compliment:
Bij jou kan ik terecht als ik me met een situatie geen raad weet.

Naam collega:
.....

Compliment:
Hoe druk we het ook hebben, jij straalt naar de cliënt toe rust uit.

Naam collega:
.....

Compliment:
Sommige cliënten zijn echt lastig om mee om te gaan, jij blijft altijd respectvol naar ze.

Naam collega:
.....

Compliment:
Jij kent je grenzen.

Naam collega:
.....

Compliment:
We zijn doenerig aangelegd, maar jij neemt ook de tijd om te praten over situaties in de zorg die je raken.

Naam collega:
.....

Compliment:
Als een cliënt extra aandacht nodig heeft, ben jij bereid werk van je collega over te nemen.

Naam collega:
.....

Compliment:
Jij bent open over wat je nog wil leren.

Naam collega:
.....

Compliment:
Familie vindt bij jou een luisterend oor.

Naam collega:
.....

Compliment:
Bij jou kan ik mezelf zijn. Ik zou jou graag aan mijn 'bed' hebben als ik worstel met moeilijke dingen in het leven.

Naam collega:
.....

Compliment:
Je kunt voor cliënten niet alles oplossen. Dat weet jij en daar kun je goed mee omgaan.

Naam collega:
.....

Compliment:
.....
.....

Naam collega:
.....

Compliment:
.....
.....

Naam collega:
.....

Compliment:
.....
.....

3.2 De diepte in: verhalen van collega's

Op de volgende bladzijden vind je een aantal verhalen van collega's. Lees deze verhalen en ga daarna met collega's of klasgenoten aan de slag met de vragen die er bij staan.

1

Mijn collega is goed in het 'er zijn' voor de cliënt.

Jet Berkhout werkte als thuishulp en schreef daar het prachtige boek *De Thuishulp* over. Zij vertelt: *Ik heb enorm veel respect gekregen voor de mensen die dit werk doen. Ze zijn zo belangrijk voor hun cliënten. Door je wekelijkse komst ontstaat er vertrouwen en leer je de mensen heel goed kennen. Al stoffend en kletsend betekenen je zo veel, het is niet opgeprikt zoals visite. Maar het is ook niet therapeutisch en dat is het fijnst: dat het zo natuurlijk is.*

Andries Baart en Mieke Grijpdonck noemen dit *verdunde ernst* in hun boek *Verpleegkunde en presentie*. De kunst om serieuze zaken tussen neus en lippen, tussen washand en paplepel te bespreken. Dat is iets heel anders dan ernstige zaken aan een tafel in een afgesloten ruimte uit te diepen. Als het ook 'verdund met het alledaagse leven' kan, dan valt iets van de zwaarte weg. En je kunt, als het te zwaar wordt, soepel overgaan op wat anders (de grote groene sloffen op de vloer, de scheef hangende deur, enzovoort) en even gemakkelijk de draad weer oppakken. Voor veel mensen is deze manier van praten veel aangenamer dan het zware praten waar geen ontsnappen aan is.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Lees de uitspraak van Jet Berkhout hierboven eens voor aan je collega's. Wisten jullie dat deze verdunde ernst een kracht is van het vak verzorgen? En dat deze kracht voor cliënten goud waard is? Het vak van verzorgende heeft in de maatschappij geen hoog aanzien, maar als je dit leest dan weet je: Ons werk doet er toe! Laat dit met zijn allen tot je doordringen!

A

Geef een voorbeeld van verdunde ernst uit je eigen werk.



Tip: Maak een complimentenharmonica.

Ga met je team in een kring zitten. Ieder teamlid krijgt een vel papier met daarop de naam van één van de teamleden. Hierop schrijf je een compliment over de betreffende persoon. Vervolgens vouw je het papiertje zo dat het compliment niet meer te lezen is, maar de naam wel. Geef het papier door aan degene die naast je zit. Diegene schrijft ook weer een compliment op. Ieder papiertje gaat zo de hele kring door. Aan het einde van de oefening ontvangt iedereen het papiertje met zijn eigen naam erop en alle complimenten die erop geschreven zijn.

2

Ik kan bij mijn collega's terecht als ik steun nodig heb.

Manuela vertelt: *Leren wij collega's van elkaar? Praktische dingen wel, maar als het gaat om gevoelens vind ik het lastig. Wij kunnen binnen het team wel bij elkaar terecht. Alleen het vermogen van mensen om zich in te leven in situaties van anderen, is niet iedereen gegeven. Soms wordt er erg makkelijk gerelativeerd. Ik zit anders in elkaar, maar in dat opzicht maak ik het mijzelf moeilijk. Ik raak door een gesprek niet zomaar iets kwijt. Ik heb vaak een paar dagen nodig om erover na te denken en het daarna een plek te geven.*

Manuela: *Mijn avonddienst zit erop, ik ga naar huis. In de gang, die de afdelingen met elkaar verbindt, zie ik een bewoonster van mijn afdeling in een hoekje zitten. Zij is erg verdrietig en huilt. Ik ga naast haar zitten en vraag wat er aan de hand is en of ik iets voor haar kan doen. Ze schudt van Nee! Dan kijkt ze me aan en zegt: 'Wat heb ik toch gedaan dat God mij hier alleen laat? En mijn familie, wat heb ik hun aangedaan dat zij mij hier hebben gestopt?' Daar zit ik naast deze verdrietige vrouw zonder te weten wat ik moet zeggen. Haar verdriet vergeet ik nooit en het raakt mij nog steeds als ik er aan denk.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Lees het eerste verhaal van Manuela.

- A Kunnen jullie bij elkaar terecht als collega's? Waar blijkt dat uit?
- B Als jij steun nodig hebt, waar heb jij dan behoefte aan?

Lees het tweede verhaal van Manuela.

- C Stel dat Manuela bij jou komt met dit verhaal. Welke vragen stel je dan om erachter te komen wat ze nodig heeft?
- D Zijn er in jullie team afspraken over elkaar opvangen? Mag je elkaar bijvoorbeeld thuis bellen? Nemen jullie werk over van elkaar als dat nodig is? Praat eens over de afspraken die er zijn, zijn ze afdoende?

3

Ik kan bij mijn collega's terecht als ik me met een situatie geen raad weet.

Joan: Ik kan mijn ergernis bij meneer Göktas maar moeilijk onderdrukken. Telkens datzelfde verhaal over teruggaan naar Turkije en dat dat nu te laat is.

Hij raakt een gevoelige plek bij me. Ik ben zelf uit Australië geëmigreerd, heb ook lang getwijfeld over teruggaan. Op een gegeven moment besloot ik om hier te blijven.

Het lijkt wel of hij dat aanvoelt en iets met me wil delen, maar ik kan er niet mee omgaan. Het raakt me teveel.

Gisteren vertelde ik het mijn teamleidster. Gelukkig reageerde zij heel begripvol. Alleen het vertellen al (en het potje brullen!) luchtte me op.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Hoe vinden jullie het, dat de eigen problematiek van Joan zich mengt met de problematiek van de cliënt?
- B** Herkennen jullie dit?
- C** Wat doen jullie als iets je teveel raakt?
- D** Hebben jullie daar afspraken over in het team?



Tip: Heb je moeite met gedrag van een cliënt, bespreek dit in je team. Je zult merken dat die ene cliënt waar jij liever met een boog omheen loopt, met je collega wel een klik heeft. Als iedereen moeite heeft met het gedrag van een cliënt, dan zijn specifieke afspraken nodig binnen je team. Wacht ook niet te lang om hier als team ondersteuning bij te vragen. Want elke cliënt is jullie zorg waard.

4

We nemen de tijd om te praten over situaties in de zorg die ons raken.

Marije vertelt: *In een verpleeghuis in het midden van het land spraken de verzorgenden op een afdeling met elkaar af dat ze het belangrijk vinden om met elkaar te praten over de situaties in het werk die hun raken. Na overleg met de teamleider is besloten om een deel van het schoolingsbudget hieraan te besteden. Elke maand is er nu een intervisiebijeenkomst onder leiding van een coach. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken de teamleden hoe het met het team gaat, hoe de samenwerking verloopt en welke cliënten en situaties hen hebben geraakt in de afgelopen maand. Deze bijeenkomsten versterken de samenwerking, omdat de teamleden elkaar op een andere manier leren kennen. Ook bespreekt men tijdens de bijeenkomsten lastige situaties op teamniveau en worden er afspraken gemaakt ten aanzien van deze kwesties. Het team is hierdoor zelfsturender geworden. Zo hebben ze op eigen initiatief de warme maaltijd naar de avond verplaatst, omdat ze vonden dat ontbijt en warme maaltijd te kort op elkaar zitten. Ook organiseert het team voor zichzelf jaarlijks een studiemiddag over een thema dat speelt.*

Vragen aan jezelf, aan elkaar

- A** Organiseren jullie bijeenkomsten waarin je praat over situaties die je raken in de zorg? Hoe zien die bijeenkomsten eruit? Wie zijn erbij? Hoe vaak komen jullie bij elkaar?
- B** Hoe vullen jullie die tijd in?



Tip: Neem apart de tijd om met elkaar te praten over werk dat je raakt. Doe dit niet in het werkoverleg. Met elkaar reflecteren over je werk vraagt een andere energie dan rooster- en regelzaken.

Koppen bij elkaar. Handleiding voor intercollegiaal overleg in de verzorging van Sting geeft allerlei tips en werkvormen om een intercollegiaal overleg succesvol op te zetten en in te vullen.

5

Als team weten we wat we nog van elkaar willen leren.

Christa vertelt: Een cliënt van 96 heeft weinig zorg nodig. Wij komen haar twee keer per week douchen. De andere dagen lopen wij even binnen om goedemorgen te zeggen. Mijn manier was om dan even bij de cliënt te gaan zitten om een kort gesprek te voeren. Op deze wijze voelde de cliënt zich gehoord en kon aan mij kwijt wat ze wilde. Als ik het gevoel had dat het gesprek te veel tijd innam, dan maakten wij samen een afspraak voor een gesprek later op de dag. Het was voor mij normaal om zo met een cliënt om te gaan. Door mijn omgang met de cliënt kreeg ik een sterke vertrouwensband, wat veel voor de cliënt heeft betekend.

Later werd in ons team duidelijk dat mijn manier van omgaan voor anderen niet zo gewoon was. Vooral de jongeren lopen even naar binnen om goedemorgen te wensen en kijken even of alles nog goed is met de cliënt en weg zijn ze.

De actie is dat wij hier aandacht aan gaan besteden in een teamvergadering.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Zie je de verschillen tussen Christa en haar collega's? Christa gaat bij de *cliënt* na hoe het met haar gaat en maakt eventueel een afspraak om verder te praten later op de dag. De collega's beoordelen *zelf* of alles goed is en nemen weinig tijd om contact te maken met de cliënt.

A

Wissel eens in het team uit hoe jullie dat doen.

B

Wat levert Christa's werkwijze op voor de cliënt en voor jezelf?

6

Als een cliënt extra aandacht nodig heeft, nemen wij werk van elkaar over.

Marije vertelt: *In team Rozebottel zijn we kort geleden anders gaan werken. Vroeger verdeelden we de bewoners door middel van een werklijst over de teamleden. Iedere collega moest in de ochtend vijf bewoners wassen. Nu proberen we deze werkstijl te veranderen. Hoe laat bewoners worden gewassen hangt af of ze al wakker zijn.*

Ook vinden we het beter om bewoners zoveel mogelijk door vaste verzorgenden te laten verzorgen. Zij kennen de cliënt beter, waardoor het vertrouwd is voor de cliënt. Daarnaast signaleren zij veranderingen bij de bewoner daardoor beter, waardoor de kwaliteit van zorg verbetert. Als de contactverzorgende of assistent-contactverzorgende van de bewoner om half tien begint met werken en niet om half acht, dan wassen we de bewoner (uiteraard in overleg als dat mogelijk is) later.

In een intervisiebijeenkomst blijkt dat de teamleden het helemaal niet vervelend vinden als hun collega's minder dan vijf bewoners wassen, omdat één bewoner meer tijd nodig heeft. Andersom blijken ze het echter zelf wel vervelend te vinden, wanneer ze lang doen over de ADL-zorg van een bewoner: 'Ik vind het vervelend als ik meer werk laat liggen voor mijn collega's', zegt een collega. Een andere collega zegt dat ze het moeilijk vindt om én goed voor de bewoners te zorgen én goed voor haar collega's te zorgen. Minder dan vijf bewoners wassen, voelt dan als 'niet goed voor mijn collega zorgen'.

Vragen aan jezelf, aan elkaar

Goed voor je cliënt zorgen én goed voor je collega's zorgen, kan elkaar weleens 'bijten'.

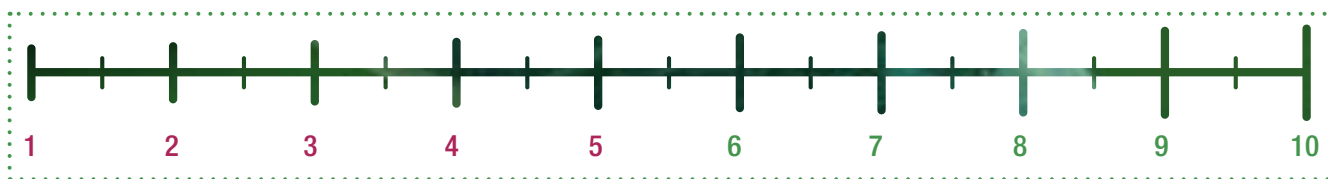
- A Herken je dat? Geef een voorbeeld uit je eigen werk.
- B Bespreek je dit gevoel ook met de collega die je in jouw ogen tekort hebt gedaan?
- C Hoe reageer jij zelf als een collega ergens niet aan toe is gekomen, omdat een cliënt wat extra aandacht of zorg vroeg?
- D Welke afspraken hebben jullie in het team over hoe je met dit soort dilemma's omgaat?

3.3 *Borgen: teamafspraken maken*

Door aan de slag te gaan met het materiaal uit [paragraaf 3.1](#) en [3.2](#) ontdekken jullie waar je als team goed in bent en waar je nog beter in wilt worden. In deze paragraaf presenteren we een werkvorm die het werken aan verbetering ondersteunt. De werkvorm nodigt uit om met elkaar te bedenken welke stap jullie kunnen zetten op weg naar nog betere zorg.

Grote en kleine verbeteringen, beide starten met een eerste stap

A Teken op een flap-over een schaal: een lijn die loopt van 1 tot 10.



B Laat iedereen nadenken over de vraag:

- Hoe goed slagen we er als team in *er te zijn* voor de cliënt?
- Hoe goed slagen we als team als het gaat om het omgaan met levensvragen?
- Hoe goed slagen we er als team in als het gaat om het *er zijn* voor elkaar?

C Iedereen plakt een sticker bij zijn score op de lijn. Je ziet nu op de flap heel duidelijk hoe ieder van jullie aankijkt tegen de huidige situatie. Misschien denken jullie er ongeveer hetzelfde over, maar er kunnen ook verschillen zijn.

D Praat met elkaar over de scores. Maak aantekeningen op een flap.

- Bij de hoge scores stellen we de volgende vragen: wat gaat er al goed? Hoe komt dat? Wat is er gedaan om tot deze score te komen? Geef voorbeelden. Door deze vragen te beantwoorden word je je bewust van de kracht van jullie team. Dat is een goede basis om met verbetering aan de slag te gaan.
- Bij de lagere scores vragen we het volgende: wat gaat er minder goed?
- Wat zou er anders gaan als we één cijfer hoger scoorden?
- Welke (kleine) stap kunnen we hier morgen al in zetten?
- Wie hebben we nodig om een stap te zetten op weg naar verbetering?
- Hoe pakken we dit concreet aan?

E

Zet dat wat je met elkaar besproken hebt om in een teamplan:

Hoe gaat het nu?	Hoe willen we het?	Wie doet wat wanneer?	We evalueren op ...

Wie hebben we nodig om een stap te zetten op weg naar verbetering?

Als duidelijk is welke stap jullie zetten op weg naar verbetering, is de volgende vraag wiens deskundigheid je daarbij wilt betrekken. Misschien heb je meer steun nodig van je leidinggevende of een andere vorm van overleg over lastige kwesties. Of misschien hebben jullie als team behoefte aan begeleiding bij het omgaan met levensvragen. In dat laatste geval kun je, als je in een verzorgings- of verpleeghuis werkt, daarvoor een geestelijk verzorger inschakelen. Werk je in de thuiszorg, dan kun je misschien de geestelijk verzorger uit een naburige zorgorganisatie bereid jullie te begeleiden.

Stel aan de geestelijk verzorger de goede vraag, dan sluit zijn of haar aanbod aan op jullie behoeftes.

Vraag je van te voren af:

A

Waar lopen we tegenaan? Geef een paar voorbeelden van cliëntsituaties.

B

Wat willen we bereiken met de gesprekken of intervisie met de geestelijk verzorger? Probeer dat onder woorden te brengen, bijvoorbeeld: we willen kennis ontwikkelen over verliesverwerking of teamafspraken maken over hoe we er voor elkaar kunnen zijn...

C

Het werk van een helpende of verzorgende is anders dan dat van een geestelijk verzorger. Jij zult bijvoorbeeld vaak je tijd en aandacht moeten verdelen tussen verschillende cliënten. Vraag de geestelijk verzorger daar rekening mee te houden in zijn of haar begeleiding.

4

De organisatie: voorwaarden die nodig zijn

Als jouw organisatie wil dat er zo weinig mogelijk decubitus voorkomt bij cliënten, dan worden er bijvoorbeeld speciale matrassen aangeschaft en een decubitusconsulent aangenomen, die alles weet van de laatste behandelmethoden.

Als jouw organisatie vindt dat er binnen het werk aandacht moet zijn voor *er zijn* voor de cliënt met al zijn levensvragen en menselijke gevoelens, zoals verdriet, angst, vreugde en hoop, dan scheidt het management hiervoor ook de voorwaarden. Er is dan ruimte om regelmatig met elkaar uit te wisselen hoe je omgaat met verdriet van cliënten en vragen over de zin van het leven. De Organisatiecheck in dit hoofdstuk helpt je helder te krijgen wat jij van je organisatie nodig hebt om er te kunnen zijn voor je cliënt.

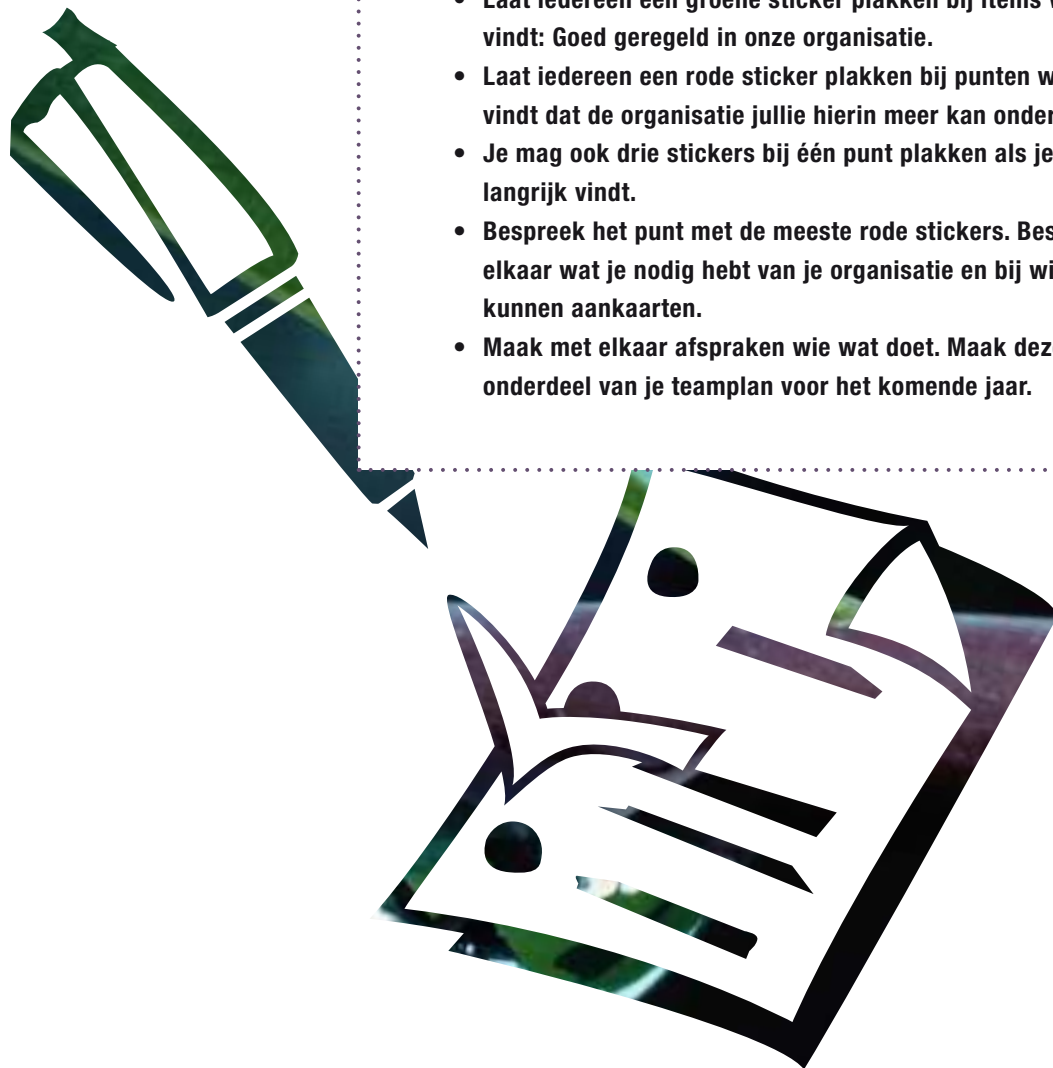
Instructie 4

De organisatie:
voorwaarden die nodig zijn

4.1 Doe de Organisatiecheck

Met behulp van de Organisatiecheck onderzoek je wat je nodig hebt van je organisatie om *er te kunnen zijn* voor je cliënt. Laat ieder voor zich de Organisatiecheck invullen. Bespreek na afloop wat jullie hebben ingevuld. Dit kan bijvoorbeeld op de volgende manier.

- Neem alle items over op een flap. Geef iedereen drie groene en drie rode stickertjes.
- Laat iedereen een groene sticker plakken bij items waarvan hij vindt: Goed geregeld in onze organisatie.
- Laat iedereen een rode sticker plakken bij punten waarvan je vindt dat de organisatie jullie hierin meer kan ondersteunen.
- Je mag ook drie stickers bij één punt plakken als je dit erg belangrijk vindt.
- Bespreek het punt met de meeste rode stickers. Bespreek met elkaar wat je nodig hebt van je organisatie en bij wie jullie dit kunnen aankaarten.
- Maak met elkaar afspraken wie wat doet. Maak deze acties onderdeel van je teamplan voor het komende jaar.



Werkblad 4

De organisatie: voorwaarden die nodig zijn

1

Onze organisatie schept mogelijkheden om cliënten beter te leren kennen.

Ja / Nee

2

De minder zichtbare kanten van het werk (zoals een praatje maken, troosten, luisteren) worden door onze leidinggevende gewaardeerd.

Ja / Nee

3

We reflecteren met vaste regelmaat over het contact met cliënten.

Ja / Nee

4

Onze leidinggevende vraagt ons regelmatig wat goed gaat of wat beter kan.

Ja / Nee

5

Ik kan makkelijk bij mijn leidinggevende terecht.

Ja / Nee

6

We worden zo min mogelijk belast met administratieve taken zodat we zoveel mogelijk tijd bij de cliënt kunnen zijn.

Ja / Nee

7

In de visie van organisatie staat dat wij aandacht hebben voor levensvragen van cliënten.

Ja / Nee

8

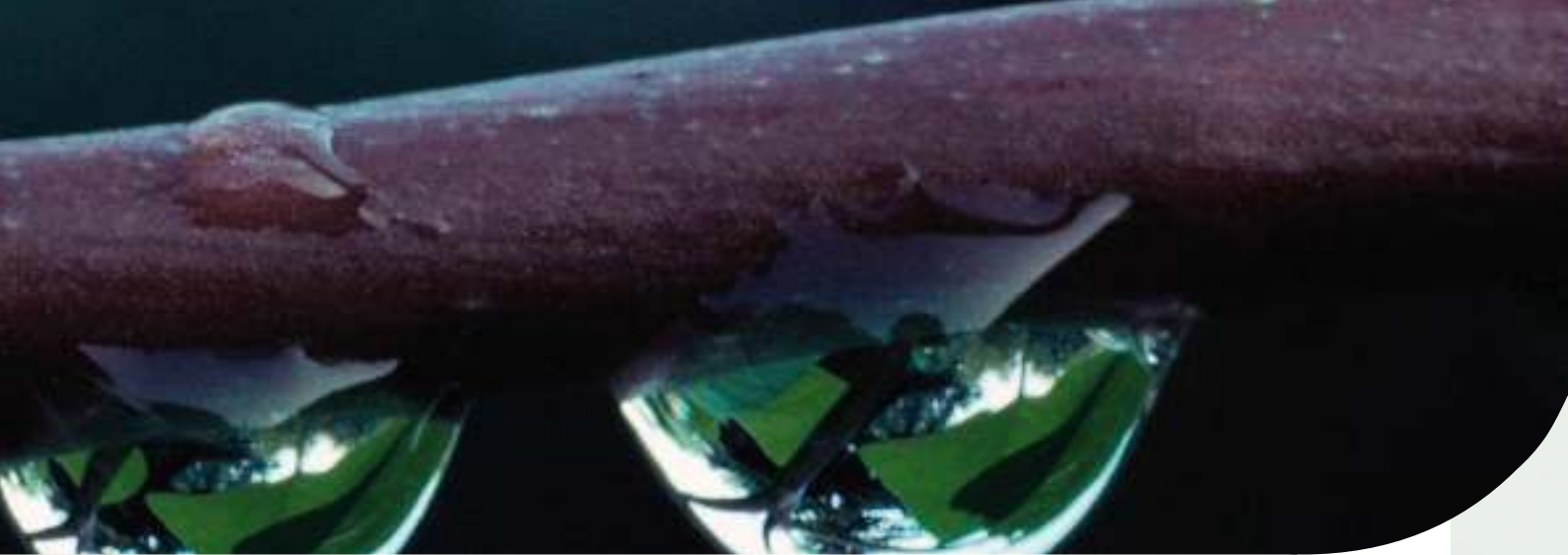
De organisatie ondersteunt dat we makkelijk te rade gaan bij andere disciplines (geestelijk verzorger, psycholoog, maatschappelijk werker, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, etc.) met vragen over cliënten.

Ja / Nee

4.2 *Vraag je directeur op de koffie!*

Vaak zijn managers en medewerkers het met elkaar eens over wat ze willen betekenen voor cliënten. In een organisatievisie of -missie kun je dit teruglezen. Managers weten echter vaak niet wat medewerkers precies nodig hebben om te zorgen dat die visie ook werkelijkheid wordt. Daarom is het belangrijk dat managers en medewerkers elkaar met enige regelmaat ontmoeten en hierover praten, bijvoorbeeld door een keer samen koffie te drinken. In een gesprek tussen de directeur en jouw team kunnen jullie vertellen hoe het in de praktijk gaat, wat goed gaat en waar het aan ontbreekt als je er met aandacht wil zijn voor cliënten met levensvragen. De punten uit de gesprekslijst kunnen je helpen je punten duidelijk te krijgen voordat je het gesprek hebt.

Zo'n gesprek draagt er aan bij dat je er samen voor kunt gaan, gesteund door het management.



Literatuur

Boeken

- *Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten* (2009). Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen / Sting, Utrecht. Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl
- *Lachrimpels en littekens. Geestelijke verzorging in het verzorgings- en verpleeghuis* (2010). Evelyn Noltus en Mini Jurjens, Reliëf / Deo Volente / VGVZ, Heeswijk. Bestellen via www.reliëf.nl
- *Wat doe je daar nu eigenlijk? Fragmenten van humanistische geestelijke verzorging in een verpleeghuis* (2010). Sonja 't Hart-Hartog, De Graaff / Humanistisch Verbond, Utrecht. Bestellen via info@humanistischverbond.nl
- *Wegwijzer in religies en levensbeschouwingen voor zorgverleners* (2009). Margreet van Steenbeek (red.), Utrecht, UMC Utrecht. Bestellen via Dienst Geestelijke verzorging, J.Teunissen@umcutrecht.nl
- *Werken aan mentaal welbevinden. Vijf startpunten voor de zorgorganisatie* (2010). ActiZ (eindred.), Bunnik, publicatienummer 10.002. Bestellen via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Websites

www.actiz.nl
www.hetgoedegesprek.nl
www.netwerklevensvragen.nl
www.stichtingevenanders.nl
www.venvn.nl
www.vgvz.nl
www.zlpwijzer.nl

Werkvormen

- **Aandacht voor levensvragen in de zorgpraktijk.** Twee scholingen voor verzorgenden en verpleegkundigen in zorginstellingen. K. Hansen, T. van Kaam en M. Mulder
- **Elkaar beter leren kennen.** Handleiding voor het opzetten van Gespreksgroepen over levensthema's voor nieuwe bewoners van woon-zorgcentra. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Marcelle Mulder
Downloaden via www.netwerklevensvragen.nl/producten
- **Even Anders, levensbeschouwelijk kaartspel.** Stichting Even Anders
- **Gesprekken over levensvragen,** dvd. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen
- **Leren omgaan met levensvragen.** Educatieve spelsituaties over contact met cliënten over levensvragen, dvd. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Vereniging Het Zonnehuis
- **Met ouderen in gesprek over levensvragen.** 10 lesbrieven over levensvragen en zingeving voor zorgverleners in de ouderenzorg. Trijntje Scheeres-Feitsma en Marcelle Mulder
- **Migranten en levensvragen.** Stappenplan voor gespreksuur voor verzorgenden over omgaan met levensvragen. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen
- **Mijn leven in fragmenten.** Met dementerenden in gesprek over hun leven, methode voor het maken van een levensboek. Wout Huizing en Marie-Elise van den Brandt
- **Mijn leven in kaart.** In gesprek met ouderen over hun levensverhaal, methode voor het maken van een levensboek. Wout Huizing en Thijs Tromp
- **Scoren op Kwaliteit, spel.** LOC Zeggenschap in zorg
- **Sprekende handen.** Een methodiek voor ontmoetingsgroepen met dementerende mensen. Paula Irik en Irene Maijer-Kruijssen
- **Tja, wat zal ik zeggen...** Met cliënten in gesprek over spiritualiteit, werkboek. Elizabeth Johnston Taylor, Peterjan van der Wal en Janco Wijngaard

Meer (bestel)informatie over deze werkvormen kunt u vinden in de databank materiaal van de website van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen.

Bijlage – Beeldmateriaal

Beeldmateriaal levert een waardevolle bijdrage aan deskundigheidsbevordering. Beelden spreken voor zich: je ziet bijvoorbeeld wat lichaamstaal doet. Daarnaast kan het ook veiliger zijn om eerst over gedrag te praten van iemand op een dvd, dan over je eigen vaardigheden en gedrag.

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen maakte de dvd *Leren omgaan met levensvragen. Educatieve spelsituaties over contact met cliënten over levensvragen*. Deze dvd kan worden gebruikt in aanvulling op dit werkboek. Bij de dvd is een uitgebreide handleiding geschreven. Beide zijn te verkrijgen via www.netwerklevensvragen.nl

In onderstaand schema is uitgewerkt welke scènes op de dvd passen bij de onderwerpen in dit werkboek.

<i>Scène dvd - Items in dit werkboek</i>		<i>Pagina</i>
1	1 De relatie met je cliënt – item 3b en 4	13 - 14
2	3 Er zijn: de kracht van het team – paragraaf 1	39
	3 Er zijn: de kracht van het team – item 2	42
3	1 De relatie met je cliënt – item 6	16 - 17
	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 2 en 10	27, 36
4	1 De relatie met je cliënt – item 6	16 - 17
	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 2 en 10	27, 36
5	1 De relatie met je cliënt – item 4	14
6	1 De relatie met je cliënt – item 5	15
	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 1	26
7	1 De relatie met je cliënt – item 3b	13
8a	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 1	26
	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 3	28
8b	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 3	28
	3 Er zijn: de kracht van het team – item 6	46
9	1 De relatie met je cliënt – item 7	18
	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 4	29
10	2 Jouw talenten in het contact met de cliënt – item 8	33

Er zijn voor de cliënt met al je voelsprietten

Omgaan met levensvragen

In de ouderenzorg en de thuiszorg hebben we met elkaar afgesproken dat goede zorg en ondersteuning aandacht heeft voor levensvragen: voor hoe mensen in hun vel zitten. Dit heet ook wel mentaal welbevinden. Dat staat beschreven in de Normen Verantwoorde Zorg.

Het werkboek *Er zijn voor de cliënt met al je voelsprietten* ondersteunt verzorgenden en helpenden bij het omgaan met levensvragen van cliënten: Heb ik goed geleefd? Heb ik alles gedaan wat ik kon? Doe ik er nog toe nu ik steeds afhankelijker word? Mag ik trots zijn? Wat wil ik nog doen nu het leven op zijn eind loopt? Als je werkt in de zorg, delen cliënten deze levensvragen met jou als verzorgende of helpende. Soms heel openlijk, vaak verborgen. Op deze vragen is vaak geen antwoord, maar ze verdienen wel jouw aandacht en erkenning. Dit werkboek staat boordevol praktijkverhalen en werkvormen om het onderwerp te verkennen of juist meer de diepte in te gaan. Het werkboek is geschikt voor helpenden en verzorgenden, begeleiders van teams helpenden en verzorgenden en voor ROC-docenten.

Tevens is er een aantal losbladige werkbladen om mee aan de slag te gaan. Het werkboek en werkbladen zijn gratis te downloaden op: www.netwerklevensvragen.nl/producten.



Expertisenetwerk
LEVENSVRAGEN
en **OUDEREN**

Bezoekadres

Vilans
Catharijnesingel 47
3511 CG Utrecht

Postadres

Postbus 8228
3503 RE Utrecht

levensvragen@vilans.nl
www.netwerklevensvragen.nl

v&vn
Beroepsvereniging van zorgprofessionals