

Meneer De Vries neemt regie

door Sanja Bouman, bureau HHM

Als adviseur kom ik veel in verpleeg- of verzorgingshuizen. Het mooiste vind ik om even in de ontvangsthal te gaan zitten om de dynamiek te bekijken. Busjes die af- en aanrijden. Receptiemedewerkers die de ene keer heel hartelijk zijn en de andere keer zachtjes fluisteren dat ze nu echt op moeten hangen omdat er iemand aan de balie staat.

Boeiend vind ik het verschil tussen de cliënten. De één zit keurig gekleed rechtop, de ander hangt onderuit met een serie knopen van een bloesje los. Je ziet dan eigenlijk teveel. Interessant is mijn gedachtegang hierover: 'Zodat je eigenlijk teveel ziet'. Het woordje te is een niet neutrale observatie van mij, maar bijna een oordeel. Onderliggende vragen die dan opkomen zijn 'Was er geen verzorgende die even beter hielp' en 'Was er geen tijd voor deze mevrouw?' Onwillekeurig ontstaat hier een oordeel over de kwaliteit. En dan snel denk ik dat mevrouw misschien vandaag wel geen zin had om haar knoopjes dicht te doen en was iemand zo professioneel om haar hierin te respecteren. Waarom bevrage ik eerst de kwaliteit van zorg en pas daarna de eigen regie?

Het omgekeerde gebeurt ook. Mevrouw Abma krijgt zorg thuis vanuit een verzorgingshuis. Deze organisatie wil weten of dit goed gaat en bezoekt haar thuis. Mevrouw is zeer tevreden. Ze wordt 's ochtends uit bed geholpen en in de stoel voor het raam gezet. Dat vindt ze een fijne plek. Kan ze goed op de straat uitkijken. Ja, ze is tevreden over de hulpverlening, ze vindt de kwaliteit goed. Dat is mooi. Maar dan wordt er doorgevraagd. "En als u dan zo op de stoel zit, wat gebeurt er dan de rest van de dag?" Mevrouw vertelt dat af en toe de buurvrouw langskomt en de kinderen ook weleens. Ja, dat is aardig. "En om 10 uur, drinkt u dan ook een kopje koffie?" "Nee," vertelde mevrouw Abma, "ik drink geen koffie, dat hoef ik niet". Nee, daar hoeft niet iemand voor te komen. "Houdt u niet van koffie, wilt u liever thee?" Die vraag wordt wat binnensmonds beantwoord. Er wordt adequaat doorgevraagd: "Dronk u vroeger ook geen koffie?" En opeens komt er een heel helder antwoord: ja, vroeger dronk ze wel koffie, maar ze moet er zo van plassen en ze kan nu niet meer zelf van de stoel af, dus daarom wil ze geen koffie.

Is dit nu eigen regie? Mevrouw die geen koffie wil, of schiet hier de kwaliteit van zorg te kort in het faciliteren van mevrouw in de gang naar het toilet zodat ze kan drinken wat ze wil?

Juist bij de groep kwetsbare mensen zijn eigen regie en kwaliteit van zorg op een complexe manier aan elkaar verbonden. Professionals moeten de ruimte krijgen hier goed mee om te leren gaan. Sommige mensen kunnen dit van nature.

Een voorbeeld. Op de jaarlijkse vrijwilligersdag hielp een aantal HHM'ers in een verpleeghuis mensen met eten terwijl de lokale basisschooljeugd pannenkoeken bakte. Na het eten nam bij een aantal mensen de vermoeidheid toe. Ik bracht de mevrouw die ik mocht helpen terug naar haar kamer en ging terug naar de feestzaal. Mijn collega Patrick zag dat de man die hij mocht helpen ook wat wegzakte in de rolstoel. In plaats van meneer De Vries terug te brengen naar de kamer vroeg hij of meneer het leuk vond om even naar buiten te gaan. "Mag dat?" vroeg meneer De Vries en hij veerde op in zijn rolstoel. Waarop Patrick en hij samen naar buiten gingen. Eenmaal buiten gekomen nam meneer de regie over. Het enige dat Patrick zag vanuit zijn duwende positie was een vingertje dat afwisselend naar links of naar rechts wees. Zo zag ik de heren samen het terrein af lopen. Een prachtig gezicht: Patrick achter de rolstoel en meneer De Vries kwiek rechtop met als enige beweging dat vingertje. De twee mannen zijn uiteindelijk in de supermarkt beland. Meneer De Vries vertelde dat hij daar al jaren niet geweest was.

Centraal in deze verhalen is het dilemma kwaliteit en regie, waarvan ik wil dat het geen dilemma is. Op elk moment de goede keuzes maken in de zorg blijft lastig. Het voeren van het goede gesprek is één van de dingen die hierbij kan helpen. Trek niet te snel conclusies en vraag door naar wat de ander nu werkelijk wil. En dat geldt overigens voor elk goed gesprek...

Reageren? ✉ s.bouman@hbm.nl

