

Van klagen naar samenwerken

De winst van aandacht voor verwanten

Tekst | Gerry van der Hulst en Jan Willem Eggink
Beeld | Herre Methorst

Verwanten hebben een cruciale functie in het leven van bewoners van intramurale instellingen. Instellingen onderschatten dat vaak en houden verwanten op een afstand. Dit is een gemiste kans voor het leveren van goede en cliëntgerichte zorg. Het leidt bovendien tot onnodige klachten, escalaties en conflicten in instellingen. In dit artikel wordt uitgelegd waarom het zo belangrijk is om samen te werken in de driehoek begeleider–cliënt–verwanten. Er worden praktische handvatten gegeven voor instellingen die hun praktijk op dit punt willen verbeteren.

De mondige verwant | Naar schatting vijftien procent van de verwanten van bewoners van instellingen klaagt met grote regelmaat bij verzorgend personeel of bij het management. In de toekomst is te verwachten dat dit percentage hoger zal worden; de volgende generatie



*‘Ik wil niet dat de verpleging
een hekel aan me krijgt.
Anders moet mijn moeder het
misschien bezuren.’*

van verwanten wordt immers steeds mondiger. En ook als verwanten niet klagen, betekent dat niet dat er geen spanningen zijn. Indien deze spanning niet tijdig wordt gesignaleerd en adequaat wordt behandeld, kunnen de verhoudingen gemakkelijk escaleren of leiden tot het terugtrekken van de verwanten. Dit is niet in het belang van de persoon waar het allemaal om draait: de cliënt. Het personeel van instellingen vindt het meestal niet leuk als er geklaagd wordt. Zij doen immers hun best en vinden sommige klachten onterecht. De cliënt zelf staat immers centraal en met welk recht spreekt iemand anders namens de cliënt?

Persoonlijke geschiedenis | Als mensen permanent in een intramurale zorginstelling gaan wonen, nemen zij hun levensgeschiedenis mee. In die geschiedenis van zorg en afhankelijkheid hebben hun familieleden en vrienden meestal een grote rol gespeeld. De levens van degene die hulp en zorg nodig had en degenen die hulp en zorg gaven, zijn sterk met elkaar verweven geraakt. Dit wordt het zogenaamde verwantensysteem genoemd. Vanaf het moment dat iemand naar een intramurale instelling verhuist, veranderen de levens van alle betrokkenen ingrijpend. De cliënt is niet langer een gezinslid maar wordt een 'bewoner'. Hij of zij moet een nieuw evenwicht vinden in de relatie met de verwanten die tot dan toe voor hem hebben gezorgd. Dat betekent onder andere ook het loslaten en loskomen van oude claims en verwachtingen. Met de begeleiders van de instelling moet hij een nieuwe relatie opbouwen. Dat is best spannend allemaal.

De verwanten zijn mogelijk opgelucht dat ze verlost zijn van de soms zware zorg. Het ging immers niet meer thuis. Maar tegelijkertijd zijn er vaak ook heftige gevoelens van spijt, tekortschieten, liefde en leegte. Ook zij moeten loslaten en los zien te komen van hun oude rol en verantwoordelijkheden en uitvinden hoe zij de relatie met hun partner, kind, ouder, broer of zus op een nieuwe, vrijere manier kunnen en willen vormgeven.

Noodzaak | De driehoeksrelatie die ontstaat na de opname van een cliënt, is vergelijkbaar met de situatie van een gescheiden echtpaar met een kind. Het kind woont bij de ene ouder, maar dat wil niet zeggen dat de andere ouder helemaal uit beeld verdwijnt. Sterker nog, goed overleg tussen beide ouders is cruciaal voor het welbevinden van het kind. Dat is niet eenvoudig, omdat alle partijen hun eigen belangen hebben en de situatie bovendien sterk emotioneel geladen is. Soms escaleert de zaak zodanig, dat over het hoofd van de bewoner heen, twee partijen aan het vechten zijn.

Begeleiding | De auteurs hebben in het kader van het verbeterproject 'Zorg voor Beter' trainingen verzorgd in het omgaan met verwanten voor begeleiders in de lichamelijk gehandicaptenzorg. In deze trainingen staat de driehoek begeleider-client-verwanten centraal. In de driehoek worden de verwanten en de invloed die zij (kunnen) hebben op het welzijn van de cliënt erkend. Door met medewerkers stil te staan bij de positie en belangen van ieder van de partijen in de driehoek, ontstaat een nieuw begrip van de situatie. Belangen, wensen en

onderliggende gevoelens van iedere partij in de driehoek worden openlijk besproken. Medewerkers kunnen dan een belangenplaatje maken en uiteindelijk tot kwalitatief betere afspraken komen. Uiteindelijk leidt dit tot betere zorg voor en meer welbevinden van degene waar het allemaal om draait: de cliënt.

Uit de trainingen bleek onder meer dat begeleiders geneigd zijn meer te beloven dan ze waar kunnen maken. Ze willen immers graag helpen. Ook bleek het lastig om goed door te vragen bij verwanten om te achterhalen wat hen dwars zit of wat verwanten willen. Het gezamenlijk opstellen van een 'belangenplaatje' bleek uitstekend te werken, niet alleen om met verwanten tot de kern van de zaak door te dringen, maar ook om de eigen professionele grenzen beter te bewaken. De sleutel tot een goed gesprek is de erkenning van de gevoelens die met het onderwerp samenhangen.

Dubbele gevoelens | Het werk als begeleider roept spanning op. Hoe goed je ook je best doet, je kunt als verzorgende de pijn niet wegnemen van een chronische beperking of een aftakelend lichaam. Het is niet leuk als een zwaar gehandicapte cliënt 'Nivea!' tegen je commandeert in plaats van 'Zou je wat Nivea op mijn gezicht willen smeren?' Het is ook niet prettig als een jonge delinquent 'kankerhoer!' tegen je schreeuwt, ook al weet je wel dat hij een agressieregulatie stoornis heeft en net veroordeeld is tot een lange straf. Je bent behalve professional ook mens en je gevoelens ten opzichte van je cliënten en de zin van je inspanningen zijn vaak dubbel.

Het is dezelfde dubbelheid die Jet Isarin beschrijft in het boek 'De Eigen Ander' (Budel: uitgeverij Damon, 2001). Zij beschrijft op prachtige wijze de ambivalente gevoelens die moeders hebben ten opzichte van hun gehandicapte kinderen: 'Ouder zijn van een gehandicapt kind betekent iets aankunnen wat je niet aankunt. Het betekent houden van een kind dat niet is zoals je gewild had dat het zou zijn. Waarvan je nog steeds wilt dat het anders is, terwijl je ook houdt van hoe het is. Het betekent verlangen naar steun van anderen, terwijl je die steun op allerlei momenten alleen maar kunt ervaren als goed bedoeld maar misplaatst. Het betekent steun zoeken bij en strijd leveren met de deskundigen. Leven met een gehandicapt kind is leven met tegenstrijdigheden.'

Ouders van gehandicapte kinderen, mensen die langzaam een levenspartner verliezen aan dementie of een kind in een jeugdinstelling hebben, zij leven allemaal met een vorm van levenspijn. Deze levenspijn is vaak ambivalent en voor anderen soms moeilijk navolbaar. Maar de levenspijn van verwanten is voor hulpverleners voelbaar.

Het vergt persoonlijke moed van begeleiders om verwanten te vragen naar hun gevoelens. In eerste instantie schrikt het af. Zij staan er liever niet teveel bij stil, want ze kunnen de situatie immers toch niet oplossen. Gelukkig hoeven ze dat ook niet. Dat is niet het idee. Het valt niet op te lossen.

Erkenning is de sleutel |

Wat belangrijk is en wat mensen geruuststelt, is erkenning. Erkenning van de pijn en de verwarring, de opluchting en alle gevoelens die verwanten kunnen hebben als hun familielid wordt opgenomen. Als zij daarin gezien en

erkend worden, geeft dat al zoveel lucht dat allerlei praktische zaken ook eenvoudiger bespreekbaar en oplosbaar zijn.

In eerste instantie is er huivering bij medewerkers om op deze manier met verwanten om te gaan. We zijn toch geen therapeuten? Dat klopt. Als dat nodig is, kun je verwijzen naar een professionele therapeut of coach, maar dat is in negentig procent van de gevallen helemaal niet nodig. Wat wel nodig is, is het aangaan van persoonlijk contact met de verwanten. Laat merken dat er ook ruimte en aandacht is voor hen.

Startkabels | Voor het managen van de driehoek is het zinvol om als instelling een programma neer te zetten. Enkele 'startkabels': Beschouw verwanten tijdens de intakeprocedure niet alleen als informatiebron van de cliënt, maar vraag hen ook hoe zij tegen de nieuwe situatie aankijken. Hoe voelen zij zich daarbij, hoe zien zij hun eigen proces van loslaten en loskomen en welke hulp zouden zij daarbij prettig vinden. Hierover kan een korte serie van gesprekken gepland worden. Verwijs indien nodig naar professionele hulp of een praatgroep, vooral bij symbiotische problematiek. Nodig verwanten uit om aanwezig te zijn bij kennismakings-, begeleidings- en behandelgesprekken. Moedig hen bij die gelegenheden aan om hun inbreng als ervaringsdeskundige ten aanzien van hun familielid te leveren. Organiseer af en toe driehoeksgesprekken waarbij de begeleider, de cliënt en de verwant(en) samen praten over de gang van zaken. Met name in situaties waarin de cliënt zelf moeilijk zijn eigen mening kan verwoorden of waarin vaak conflicten ontstaan met verwanten, werkt het maken van 'belangenplaatjes' verhelderend voor alle partijen.

Geef verwanten die dat willen, de gelegenheid om als vrijwilliger een bijdrage te leveren aan de zorg voor hun familielid en/of diens afdeling; zo zijn zij de slagroom op de zorgtaart.

Verenigingen en organisaties van ouders en verwanten kunnen programma's ontwikkelen waarin aandacht wordt besteed aan de ambivalente gevoelens die ouders, kinderen en andere verwanten kunnen hebben ten opzichte van hun familielid dat in een instelling woont. Investeer in training en ondersteuning van begeleiders op het gebied van omgaan met verwanten en ontwikkel beleid op dit punt. Commitment van het management is essentieel om te slagen.

Doe mee aan een 'Zorg voor Beter traject' en kies voor het thema 'loslaten en loskomen' om cliënten en verwanten meer zeggenschap te geven.

Serius nemen loont | De auteurs beseffen dat hun pleidooi voor meer aandacht voor het verwantensysteem niet modieus is. In de huidige financieringssystematiek van zorg en begeleiding wordt vooral gekeken naar de individuele cliënt. Er is weinig aandacht voor verwanten. De tendens is om de zorg terug te brengen tot de hoogst noodzakelijke fysieke verzorging en te werken met steeds lager geschoolde krachten. Hiermee wordt uiteindelijk het paard achter de wagen gespannen. Als instellingen verwanten serieus nemen en ruimte voor hen maken, zal dit de kwaliteit van de zorgverlening verhogen. Er zullen minder problemen en klachten zijn. Medewerkers zullen met meer plezier hun werk doen, cliënten en hun verwanten voelen zich serieus genomen. Dit komt niet alleen het welzijn van alle betrokkenen ten goede, maar zeker ook de efficiency en de reputatie van de instelling.

Met dank aan Michael Heil (healthwork) en Jeanny Engels (vilans).

De auteurs begeleiden instellingen die meer aandacht willen geven aan het verwantensysteem rond hun cliënten en verzorgen trainingen voor begeleiders en behandelaars in 'driehoekmanagement'. Meer info: www.deprofessionelemens.nl
Organisaties met belangstelling voor 'loslaten en loskomen' binnen 'Zorg voor Beter' kunnen zich melden bij verbetertrajecten@zorgvoorbeter.nl. Meer info: www.vilans.nl