

DE VERZORGENDE EN HAAR GRENZEN

# Hoe ga je om met

Dilemma's in de zorg kom je iedere dag tegen. Soms heb je twijfels over wat je hebt beslist. Of iemand anders heeft bedenkingen. Dan sta je voor de vraag: Waarom deed ik dat eigenlijk?

Daarbij stilstaan kun je heel goed doen in een Moreel Beraad.

Dat is een gespreksvorm waarin je met je collega's kritisch nadenkt over beslissingen waarvan lastig te zeggen is of ze nu goed zijn of niet.

TEKST MARCELLE MULDER | FOTO ISTOCKPHOTO



Waarmee kunnen we mevrouw afleiden zodat ze haar ellende even vergeet?



# wanhopige cliënten?

**M**evrouw De Beer woont op de pg-afdeling van een verpleeghuis. Overdag in de woonkamer en 's avonds als ze naar bed gaat vraagt ze voortdurend waarom ze hier is om vervolgens te stellen dat ze nu naar huis wil. Ze klinkt behoorlijk wanhopig en hoe de medewerkers ook reageren, binnen korte tijd is ze weer terug bij af. Met haar zingen, een gesprekje over het een of ander, het helpt even maar steeds slechts voor korte tijd. Ook is ze vaak heel negatief over zichzelf. Ze deugt niet, ze is stom, en ook daarin is ze moeilijk te nuanceren. Het valt de medewerkers inmiddels zwaar om goed voor haar te zorgen. Een aantal van hen is aan het eind van hun Latijn en weet niet meer hoe haar te helpen. Ze krijgen de neiging om haar te negeren, of te corrigeren. Of om haar te mijden. Waarmee kunnen we haar nog afleiden, vragen zij zich af, zodat mevrouw haar ellende even vergeet, haar verwarring even niet voelt en zich wat op haar gemak voelt. Morele vragen die bij ons opkomen zijn: Mogen we haar negeren? Mogen we haar voortrekken, meer aandacht geven dan andere bewoners? En mogen we haar terechtwijzen? We kiezen voor een Moreel Beraad over de laatste vraag: Mogen we mevrouw terechtwijzen als ze steeds maar doorgaat met vragen stellen, steeds maar doorgaat met haar uitroepen dat ze naar huis wil?

## BETROKKENEN

Wie zijn hierbij betrokken en wat staat er voor hen op het spel? We kijken wie er bij deze morele vraag betrokken zijn: in dit geval mevrouw de Beer zelf en de medewerkers.

Daarnaast ook haar kinderen en de andere bewoners van de afdeling.

Wat staat er voor mevrouw op het

spel? Haar welzijn, vindt de groep: dat ze lekker in haar vel zit, dat ze zich gerust, veilig voelt. Haar waardigheid staat ook op het spel: mevrouw commanderen dat ze haar mond moet houden past daar niet bij, vindt een aantal medewerkers. Ook respect voor haar identiteit staat op het spel. Zij is iemand die in haar leven dóór heeft moeten zetten, die heeft moeten vechten voor een plekje onder de zon, en ze geeft de moed niet op. Wat ook bij haar hoort is dat ze gevoel voor humor heeft. Ze houdt van een grapje, van plagen en geplaagd worden. Respect blijkt uit iemand serieus nemen en aandacht besteden aan waar ze goed in is, zoals zingen, spreekwoorden raden en mee mogen doen met huishoudelijke klusjes. Ze vertelt graag haar levensverhaal en over haar leven als huisvrouw. Hoop staat ook op het spel. Mevrouw lijdt erg onder haar situatie. Ze wanhoopt. Voor de medebewoners staat ook hun welbevinden op het spel. Ook zij hebben behoefte aan aandacht en goede zorg en dat schiet er wel eens bij in, omdat mevrouw zo veel naar zich toe trekt. Dat bepaalt de sfeer regelmatig negatief. Voor de kinderen van mevrouw staat de familie-erf op het spel. Ze schamen zich voor hun moeder. Ze zouden willen dat ze wat minder tekeergaat, rustiger is, zoals de meeste andere bewoners. Plichtbesef staat voor hen ook op het spel. Ze komen veel bij hun moeder om het personeel te ontlasten. Ook zij lijden onder de situatie.

## ONMACHT

Voor de medewerkers staat de onmacht voorop. Ze willen het zo graag goed doen door mevrouw gerust te stellen en haar op haar gemak te stellen. Dat is niet in de laatste plaats om zelf wat rust en ruimte te hebben, bijvoorbeeld voor andere mensen. Tegelijkertijd legt mevrouw de vinger op de zere plek. Door haar ziekte snapt ze er helemaal niets meer van en roept ze de hele dag om opheldering en hulp. Maar wat de

medewerkers ook doen, het lukt niet. Daarmee staat hun professioneel functioneren op het spel, hun macht en vermogen om iets voor mevrouw te betekenen. Ze voelen zichzelf falen en sommigen raken daar gefrustreerd en boos van, en ze balen er vervolgens van dat ze boos op mevrouw worden.

## TERECHTWIJZEN?

Wat betekent dat nu voor de zorg voor mevrouw? Mogen we haar terechtwijzen? Er zijn goede argumenten om mevrouw niet terecht te wijzen als ze weer roept dat ze naar huis wil, vindt het team. Ze lijdt, ze wanhoopt en dat uit ze. Dat is geen reden om iemand terecht te wijzen. Het zou ook niet helpen, want ook dan is ze maar even stil. Mevrouw gedijt het beste in een positieve, gezellige sfeer, maar het lukt een aantal medewerkers niet meer om die sfeer te creëren. Ze willen haar positief stemmen, maar dat lukt niet. Beter is het wellicht om onder ogen te zien dat mevrouw in haar wanhoop elke verzorgende confronteert met de grenzen van haar kunnen. Het is de onmacht die je parten speelt. Sommige medewerkers kunnen daar wel een uitdaging in zien. Hoe kunnen we toch ontdekken wat voor mevrouw goede zorg is? Zijn er nog aanknopingspunten daarvoor in haar levensverhaal? Anderen willen wel proberen hun ambitie om mevrouw gerust te stellen te laten varen. En op grond van deze situatie met open vizier contact met haar te zoeken, door te proberen met haar mee te leven, het met haar uit te houden en met haar dingen te delen. Duidelijk is dat als je blijft vastzitten in je eigen onmacht je het contact met mevrouw onmogelijk maakt. ■

Meer informatie over Moreel Beraad in jouw instelling? Marcelle Mulder begeleidt als humanistisch geestelijk verzorger in diverse instellingen voor ouderenzorg bijeenkomsten Moreel Beraad, [www.curamea.nl](http://www.curamea.nl).