

Als ik zorg nodig heb van professionals, wat maakt zorg voor mij dan goede zorg? Het antwoord is eenvoudig: zorg is goed als deze aansluit op wat ik nodig heb.

tekst Jan Zandijk illustratie Anna Wikje Roorda Boersma



Wat is goede zorg?

Diep van binnen, in ons hart en in ons hoofd, weten wij allemaal best wat goede zorg is. Daniël Offman schreef al in 1994 in zijn boek 'Bezieling en kwaliteit in organisaties' dat er drie soorten kwaliteit zijn: kwaliteit die moet, kwaliteit die hoort en kwaliteit die kan.

De kwaliteit die *moet* is de minimaal wettelijk acceptabele kwaliteit. Lager kan niet. Zo'n kwaliteit is geborgd in systemen en procedures en gericht op de korte termijn. De kwaliteit die *hoort* is nodig om op langere termijn te overleven en moet zitten in de organisatiecultuur. Daar wordt een mens blij van. De derde kwaliteit is de kwaliteit die *kan*. Die je niet verwacht maar

wel waardeert. Die bevat dat stukje extra waardoor je niet alleen geholpen wordt, maar je je als persoon ook herkend en bevestigd voelt. Zo'n kwaliteit biedt hoop. Offman noemt deze de Ik-kwaliteit.

Ik-relatie

Onze naasten, die lijden aan psychosegevoeligheid, die regelmatig oninvoelbaar gedrag tonen, die in onze ogen vaak domme dingen doen, met wie het hebben van een wederkerige relatie een hele opgave is, met wie we het vaak zwaar hebben, hebben meer dan een juridisch recht op deze Ik-kwaliteit.

Hulpverleners zouden zich daartoe moreel verplicht moeten voelen en de zorg zo moeten bieden.

In de presentiebenadering, in de jaren negentig ontwikkeld door Andries Baart en nadien in diverse zorgpraktijken in praktijk gebracht, vind ik veel raakvlakken met wat ik goede zorg vind.

Presentie is oppervlakkig gezien een containerbegrip. Present zijn, aanwezig zijn, aandacht hebben voor de mens die tegenover je zit, dat doen toch alle hulpverleners? Nee dus.

Ik was zelf hulpverlener, begeleidde probleemgezinnen. Ik heb lang niet altijd present gewerkt, gevangen als ik zat in systeemdenken, dogma's, beperkingen in tijd, institutionele belangen.

LEES VERDER →

→ VERVOLG

Er waren gelukkig ook ‘engelen’ die hem niet in de steek lieten

Wil je presentie doorgronden dan moet je dieper kijken. Presentiebeoefening is: ‘Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat - van verlangens tot angst - en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.’

Trippeltjes

Als ik terugdenk aan de zorg die mijn zieke broer in de GGZ kreeg na decennia lang als notoire zorgmijder door het leven te zijn gegaan, waren er zorgverleners die hun mindere sympathie, soms zelfs afkeer van hem in hun contact met mij, zijn broer en curator, nauwelijks konden verbergen. Ik voelde dat.

Er waren gelukkig ook wat ik noem ‘engelen’, die zich nauwgezet afstemden op wat hij nodig had. Het waren er niet veel maar ze waren er! Professionele zorgverleners die van alles probeerden om in contact met hem te komen en te blijven, die hem niet loslieten, ook als hij zich weer eens niet aan afspraken hield. Als hij ondanks een ‘medisch verbod’ toch te veel trippeltjes dronk. Of zijn medicijnen weer eens niet innam. Of alles en iedereen toeliet in zijn flatje met grote overlast voor de buurt tot gevolg. Zij waren

de mensen met wie hij tot aan het einde van zijn leven persoonlijke ervaringen en gedachten deelde. Zij zagen zijn gezonde kanten en brachten deze prachtig onder woorden, bijvoorbeeld toen hij pas was overleden: ‘Een bijzonder mens was hij, niet altijd gemakkelijk voor wie hem het meest nabij waren. Maar ook was hij innemend als zijn lach verscheen en zijn ogen begonnen te twinkelen’. Met hen kon ik mijn zorgen delen en zij deden dat ook met mij. Ik heb veel van hen geleerd.

Hoop

Ik volg Andries Baart nauwgezet. Hij bekommert zich om kwetsbare mensen en zwengelt het maatschappelijk debat aan over wat voor hen goede zorg is. Ik vind hem zo goed omdat hij met de presentietheorie uitzicht biedt op hoop, ook voor de meest kwetsbare mensen die wij kennen. Die laat je niet in de steek. Daar ben en blijf je voor beschikbaar, wat er ook gebeurt.

Hij benadrukt dat present werken geen truc is, geen methode, maar dat het voor de professionals aankomt op aansluiten bij de leefwereld van de mens die zorg nodig heeft. Aansluiten betekent dat je begrip opbrengt voor diens situatie, dat je solidair bent, dat voor jou telt wat hem pijn doet en stoppen moet en dat je vanuit dát perspectief doet wat gedaan moet worden.

Je eigen goede bedoelingen zijn daarbij veelal niet voldoende. Op die manier werken stelt voorwaarden aan de inhoudelijke en persoonlijke ondersteuning van werkers die zo willen werken. Zij zullen hiertoe de ruimte moeten krijgen van hun managers en het toezicht op de kwaliteit van zorgorganisaties. *

Jan Zandijk

Andries Baart spreekt op de Ypsilon Studiedag op 14 november 2015. Meer informatie op pagina 12 en www.ypsilon.org/studiedag