

Boekbespreking Persoonsgerichte zorg. 15 hefboomen voor zorgverbeteraars

In het boekje “Persoonsgerichte zorg. 15 hefboomen voor zorgverbeteraars” geven de auteurs Ann Ravelingien, Joke Lemiengre en Simon Malfait adviezen hoe je in de dagelijkse (gezondheids)zorg persoonsgerichte zorg kan waarmaken.

Persoonsgerichte zorg is geen eenduidige term (meer). Trouw aan de opvatting van de auteurs zou ik persoonsgerichte zorg best kunnen omschrijven als zorg die de persoon van de hulpvrager recht doet. Het boekje is geschreven vanuit een relationele zorgethiek. Uitgangspunt is dan dat zorg geven en zorg ontvangen in de eerste plaats een relationeel gebeuren is. De zorgethiek die aan de basis van dit boekje ligt, is dezelfde zorgethiek waarin ook presentie wortelt.

Het boekje wil eenvoudige handvatten geven om de zorg meer persoonsgericht te laten verlopen, en daar slaagt het ook heel goed in. De auteurs laten zich in met wat dagelijks en gewoon is in de zorg: mensen die moeten accepteren maar er zich ook mogen in verheugen dat ze, nu ze ziek of beperkt zijn, zorg van anderen ontvangen; zorgverleners die mensen in die omstandigheden ontmoeten; gesprekken die gevoerd moeten worden omdat moeilijke dingen meegedeeld worden, of omdat stiltes opgevuld (moeten) worden. Handelingen die gesteld moeten worden, nodig zijn, maar lang niet altijd prettig voor de ontvangen en/of voor wie ze moet stellen.

Zorgverleners weten en patiënten ervaren dat zorgverleners er heel vaak in slagen om het goed te laten verlopen, en het boekje geeft heel veel mooie voorbeelden van hoe dat dan gaat. Soms met hele kleine middelen en weinig tijd, soms met grotere inspanningen en vooral veel aandachtigheid. Maar het gaat niet altijd goed in dergelijke situaties. De auteurs laten daarom ook zien hoe het soms verkeerd gaat, en wat er (soms) gedaan kan worden om dat te voorkomen. Soms, want ze weten ook, zoals ook alle zorgverleners en patiënten weten, het kan niet altijd goed gaan. Er zijn allerlei redenen waarom het soms misgaat, en zeker niet alle leed kan verholpen worden, hoe goed men ook zijn best wil doen. Aandacht voor wat zich in de situatie afspeelt, aandacht voor het perspectief van de patiënt en voor zijn beleving, kan heel veel “toegevoegd leed” voorkomen. Met de patiënt stil staan bij wat niet zo goed loopt, kan al veel voor die patiënt betekenen.

De auteurs slagen er m.i. zeer goed in om in hun pleidooi voor verbeterde zorg het evenwicht te bewaren tussen de erkenning van al het mooie dat iedere dag weer in de zorg gebeurt, en de pijnlijke situaties waarin het beter had gekund en gemoeten. Het boekje is met mildheid en erkenning van het onvermijdelijke falen geschreven; dat is des te treffender omdat ook van de eigen ervaringen als patiënt gebruik gemaakt wordt. “Persoonsgerichte zorg” is geen klaagzang, en geen optimistisch verhaal dat de beperkingen die er zijn negeert. Daardoor zet het boekje aan tot actie, of tenminste tot het voornemen “hier ga ik beter op letten” of “hier moet ik iets aan doen”. De zorgverbeteraars in de ondertitel zijn immers niet de managers of de leidinggevenden, maar de zorgverleners op de werkvloer zelf; diegenen die vinden dat er blijvend gewerkt moet worden om het goed te doen, zonder daarin overspannen te worden, noch in de eisen die ze aan zichzelf stellen, noch in de verwachtingen naar anderen.

Persoonsgerichte zorg is een uitstekend geschenkboekje bij het afstuderen. Nadat studenten vier jaar op school gehoord hebben hoe het moet en in de praktijk gezien hebben hoe het (soms) gaat, krijgen ze in het boekje een mooie spiegel voorgehouden van realistischer en haalbare idealen, die ze in hun beroepsleven kunnen meenemen. Het kan hen ook bij het begin van hun opleiding gegeven worden. Nu en dan een hoofdstuk herlezen, als aanloop voor een reflectie over eigen zorg, zou veel inzichten in het geheugen inprenten. Ervaren zorgverleners kunnen in het boekje een opfrissing vinden: de praktijk weer even vanonder het roet gehaald dat de dagelijkse sleur verspreidt. Sterk gemotiveerde zorgverleners zullen er zich bevestigd door voelen. Wie het moeilijker heeft om (nog) persoonsgericht te werken, kan er weer door aangestoken worden. Na het lezen van een hoofdstukje er samen over praten, zal voor veel zorgverleners een verademing zijn. En de beleving van de zorg, zowel door patiënten als zorgverleners, ten goede komen.

Mieke Grypdonck