

# sTimul wil zorg zonder routine

Hoe voelt het als bejaarde in een rusthuis verzorgd te worden? In het *zorgethisch lab sTimul* in Moorsele wrijven zorgverleners zich de ogen uit. Twee dagen en een nacht lang worden ze er behandeld als rusthuisbewoners. Een baanbrekend concept waarvoor binnen- en buitenlandse belangstelling bestaat.

“Hier ontdekken velen dat ze sommige zaken al jaren fout aanpakken”, zegt directeur Trees Coucke.

Verpleegkunde is vaak routine geworden. Dat merkte Trees Coucke toen ze zelf nog als verpleegkundige en stagebegeleidster aan de slag was. “Ik heb dikwijls gezien hoe het niet moet: verpleegkundigen die ouderen als kinderen behandelen, die hen hun privacy en autonomie ontnemen, die de echte zorgvraag uit het oog verliezen.”

Volgens Trees Coucke is dat een probleem van zowel de sector als het onderwijs. “Je kunt studenten wel leren wat ethiek is en hen vertellen hoe ze goede zorg moeten verlenen, maar wat ben je daarmee als ze dat in de praktijk niet altijd toepassen?” Het klinkt misschien vreemd, maar dat is het volgens Coucke niet. De helft van een opleiding verpleegkunde bestaat uit stages waarin studenten zien, horen en voelen hoe mensen verzorgd worden. En dat gebeurt niet altijd zoals het moet, meent ze. “Voor een student is het zeer moeilijk om zijn ambitie, idealisme en theoretische kennis in zijn werk te leggen als hij ziet dat anderen, die misschien al twintig jaar verplegen, dat anders doen. En welke stagiair zal het aandurven om een geroutineerde verpleegkundige daarop te wijzen?”

Klassieke excuses als onderbemande diensten en een gebrek aan tijd, maken daarbij niet veel indruk. “Vergt het echt zoveel meer tijd om iemand op een vriendelijke manier te verzorgen”, vraagt Coucke zich af.

Ann Lammens, educatief medewerker bij sTimul, nuanceert: “Als je tijdens een avondshift als enige verantwoordelijk bent voor honderd bewoners van een rusthuis, is dat niet evident. En verpleegkundige is en blijft een knelpuntberoep. Bovendien word je al snel meegesleurd door minder goede voorbeelden. Opboksen tegen de gangbare manier van verzorgen, is niet eenvoudig. In de gesprekken met de deelnemers van onze inleefsessies horen we vaak dat ze zich echt moeten verantwoorden tegenover hun collega's als ze een patiënt eens wat extra aandacht willen geven. Of vind je het normaal dat een verpleegkundige moet uitleggen waarom hij een bewoner die nu naar het toilet wil, ook nu naar het toilet brengt in plaats van te wachten tot het afgesproken plasuur? Maar de groepsdruk is groot en je moet al sterk in je schoenen staan om daar tegenin te gaan.”

Toch kan het ook anders. Uit onderzoek dat Coucke en Lammens samen hebben uitgevoerd voor hun masterproef, blijkt dat er op plaatsen waar de leidinggevende veel aandacht heeft voor zijn medewerkers vaak wel goede zorg wordt gegeven. Instellingen waar van de verpleegkundigen vooral wordt verwacht dat ze *in de weer* zijn, scoren minder goed. “Op die plaatsen is men soms zelfs bang om een praatje te slaan met een patiënt. Want dat zou weleens als *niet werken* kunnen worden beschouwd”, legt Ann Lammens uit.

“Iemand die kort in een ziekenhuis verblijft, zal zich dat zo hard niet aantrekken. Die is na een paar dagen opnieuw thuis. Maar wat als je de laatste jaren van je leven zo moet doorbrengen in de ouderenzorg?”, vervolgt Trees Coucke.

## Zo mak als een lam

In de scriptie van Lammens en Coucke staan nog voorbeelden. Zoals dat van een mevrouw die op 1 november naar het graf van haar dochter wil, maar niet mag omdat de instelling daarvoor niet verzekerd is. “Vreemd, want in andere instellingen kan dat wel”, meent Coucke.

vorming



## “Verstrikt in routine van andere verpleegkundigen”



*Ann-Sophie Bultynck kroop als studente in de huid van rusthuisverpleegkundige.*

“Tijdens mijn laatste jaar als student heb ik op school gewerkt aan een eigen rusthuisconcept, met een eigen visietekst en al wat daarbij komt kijken. Toen dat klaar was, hebben we dat bij sTimul twee dagen lang in de praktijk kunnen toepassen. We wisten op voorhand dat het niet om echte patiënten ging. Maar of we daar directieleden of andere verpleegkundigen zouden aantreffen, was niet duidelijk”, herinnert Ann-Sophie Bultynck zich.

Als laatstejaarsstudent verpleegkunde kreeg ze dit voorjaar, samen met haar medestudenten, de opdracht twee dagen en een nacht lang zorg te dragen voor een tiental rusthuisbewoners, een rol die gespeeld werd door echte verpleegkundigen. Zes maanden later werkt Ann-Sophie zelf als verpleegkundige, een job waar ze dankzij haar sTimul-ervaring een nieuwe kijk op heeft gekregen.

Bij sTimul leerde Ann-Sophie meer aan-

dacht te hebben voor de manier waarop ze met mensen omgaat. “Vaak gaat het om details: hoe je een kamer binnentapt, hoe je iemand aanspreekt... Tijdens je opleiding leer je dat ook, maar als je stage loopt, geraak je al gauw verstrikt in de routine van andere verpleegkundigen. Tijdens je stage neem je wat andere, meer ervaren, verpleegkundigen doen meestal zonder veel vragen over. Ook wat ze eventueel fout doen. Zo kweek je gewoontes die niet altijd in het belang van de patiënt zijn.”

Volgens Ann-Sophie hebben de medewerkers van sTimul haar zeer goed begeleid in die bewustmaking. “Na de inleefsessie hebben we gepraat over onze ervaringen en konden we die vergelijken met die van de verpleegkundigen die we twee dagen lang verzorgd hebben als rusthuisbewoners. Na zo’n ervaring denk je wel twee keer na over hoe je iemand verzorgt en wat je tegen iemand zegt.”

“En als je dan ziet hoe er met het verdriet van die mevrouw wordt omgegaan... Die dame weent en wat zegt de verzorgende? ‘Je moet niet wenen. Ik kan daar niet tegen.’ Einde discussie. Die verzorgende beschermt gewoon zichzelf. Omdat ze dat probleem geen plaats kan geven, omdat ze zich niet gesteund voelt, of om welke reden ook. Daarna is die verzorgende wel bij ons gekomen om te zeggen dat ze met die mevrouw in zat. Ze weet dat er iets scheelt, maar op het moment dat het moet, kan ze geen steun geven. Ook al omdat ze daarover botste met haar hoofdverpleegkundige. Dan begrijp ik best dat als ze nog eens zo iets meemaakt, ze opnieuw zo reageert.”

Om dergelijke situaties te verhelpen, is in 2007 sTimul ontstaan: een samenwerking tussen ouderenzorg en onderwijs. Uniek aan sTimul zijn de inleefsessies die het organiseert: tweedaagse ervaringen voor zowel studenten als zorgverleners (verpleegkundigen, zorgkundigen, poets-hulpverleners, ergotherapeuten, animatoren, kinesisten...), waarbij de studenten in de rol van de zorgverleners kruipen en de zorgverleners in de huid van de rusthuisbewoners.

“Het mag verbazen, maar we kunnen zorgverleners hiervoor enthousiasmeren. De meesten beseffen wel dat er bepaalde

zaken beter kunnen, maar hun ogen gaan pas echt open als ze het aan den lijve ervaren”, vertelt Trees Coucke. “Het doel van de inleefsessies is dat zorgverleners nadenken over hoe ze zorg geven en wat voor een effect dat heeft op de persoon die ze verzorgen – om daarna terug te

keren naar het werkveld met meer aandacht voor wat men wel of niet doet.”

Twee keer per week ontvangt sTimul een groep zorgverleners die bereid is om zich te laten verzorgen zoals zij voor anderen zorgen. De meeste deelnemers komen uit



*Ann Lammens en Trees Coucke: “De meeste zorgverleners beseffen wel dat er bepaalde zaken beter kunnen, maar hun ogen gaan pas echt open als ze het aan den lijve ervaren.”*



de ouderenzorg, maar er is ook interesse van psychiatrische ziekenhuizen en geriatrische ziekenhuisafdelingen. “Na twee dagen denken die allemaal hetzelfde: ik ga vanaf nu wel een afdekken gebruiken, wel kijken als er iemand belt, wel meteen iemand van het toilet halen in plaats van een kwartier te wachten... Want zoals ik hier behandeld word, dat is niet leuk”, aldus Ann Lammens.

Zelfs de meest assertieve deelnemers, die 's ochtends nog vastbesloten zijn de *lastige* uit te hangen, veel lawaai te maken en voortdurend om aandacht te vragen, zijn na een dag zo mak als een lam. “Hier hangt dan dezelfde stilte die je in heel wat woon- en zorgcentra opmerkt”, zegt Ann Lammens. “Ouderen hebben nu eenmaal niet de gewoonte feedback te geven over wat ze wel en niet leuk vinden aan de manier waarop ze verzorgd worden, want 's anderendaags zijn ze opnieuw afhankelijk van dezelfde mensen.”

Ook de deelnemers aan de sTimul-inleefsessies geven toe dat hun leven plots zo sterk bepaald werd door anderen, dat ze

zich al snel nestelden in hun afhankelijke positie. “Al na dag één vragen de meesten niet meer dan het strikt noodzakelijke zoals eten en naar het toilet gaan. De behoefte om eens een babbeltje te slaan, wordt al gauw aan de kant geschoven”, weet Ann Lammens.

#### Meer dan techniek

Goede zorg is meer dan techniek. Als ouderen over goede zorg spreken, denken ze vooral aan aandacht, respect, waardering en beleefdheid. “En geef toe, is het nu echt zo moeilijk om *mevrouw van Doren* te zeggen in plaats van *Zulmatje*”, vraagt Trees Coucke.

“Het is niet omdat je tachtig bent dat je met een verkleinwoord wil worden aangesproken”, vindt ook Ann Lammens. “Maar blijkbaar zit dat er ingebakken. We merken dat hier ook. Onze simulanten komen toe en praten met elkaar op een zeer normale, volwassen manier. Maar vanaf het moment dat de sessie begint, start de verkleuterling. Er is niemand die hen zegt dat ze dat zo moeten doen, hé. Neen, ze hebben dat zo gezien

tijdens hun stage en men aapt maar na.”

“Ook docenten leren hier veel bij”, weet Lammens. “Voor hen is een goede zorgverlener meestal iemand die zijn technieken en interventies onder de knie heeft. Uiteraard is dat een vereiste, maar hier ontdekken ze dat al wat daar bijkomt ook belangrijk is. En dat daaraan meer aandacht moet worden besteed, tijdens de stagebegeleiding bijvoorbeeld.”

Een en ander is volgens Trees Coucke ook te wijten aan de manier waarop het verpleegkundige beroep gepromoot wordt. “Verpleegkunde wordt steevast voorgesteld als een hoogtechnologisch beroep. Maar die techniek is misschien maar 10 % van het werk. Er lopen zeer veel mensen rond met een goede, zorgende houding, die daardoor worden afgeschrikt. Het is hoogtijd dat er opnieuw meer aandacht komt voor wat verpleegkunde nog is: een beroep met veel aandacht en respect voor de patiënt. Is dat minder rendabel? Ja. Maar minder belangrijk? Neen.”

WV



Rusthuisdirecteur Hans De Clerck liet zich twee dagen verzorgen als rusthuisbewoner.

In het woon- en zorgcentrum Sint-Anna in Wingene is deelnemen aan een sTimul-inleefsessie een essentieel onderdeel van het vormingsaanbod. Inmiddels heeft twee derde van het personeel er een sessie opzitten.

“We hebben ooit intern vorming gegeven over zorgzaamheid. De positieve reacties hebben mij ertoe aangezet om nog een stapje verder te gaan”, vertelt directeur Hans De Clerck.

## “Op dag twee verschrompelde mijn zelfbeeld”



Die stap ging richting sTimul, een project waar De Clerck intussen een hevige supporter van is, zeker nadat hij het project aan den lijve heeft ervaren. “Eerst ging het me vooral om de voorbeeldfunctie. Als ik mijn medewerkers de opdracht geef om naar sTimul te gaan, is het goed dat ik hen voorga, dacht ik.”

Tijdens zijn inleefsessie ontdekte De Clerck zelf dat het niet altijd evident is om in een rusthuis te wonen. “Van de eerste dag word je geconfronteerd met zaken waarvan je schrikt: je geduld wordt geregeld op de proef gesteld, de tijd gaat langzaam, anderen maken keuzes voor jou. Ook een hele dag in een rolwagen zitten zonder een andere houding te krijgen, is bijzonder lastig. Bovendien leef je met het besef dat er op elk moment iemand je kamer kan binnenlopen. Het voelde alsof ik mijn dagelijks leven zelf niet meer in handen had en ook privacy werd al gauw een relatief begrip.”

De eerste dag ergerde de rusthuisdirecteur

zich daaraan nog openlijk. Maar op dag twee was er al berusting. “Tot mijn eigen verbazing maakte zich een gelatenheid van mij meester. Ik zal het maar ondergaan en niet te veel protesteren, dacht ik. Des te vlugger ben ik weer alleen in mijn kamer. Je kan gerust zeggen dat mijn zelfbeeld grotendeels verschrompelde. En ik was daar nog maar twee dagen.” Net omdat al heel wat personeelsleden van Sint-Anna een gelijkaardige sTimul-ervaring achter de rug hebben, wordt er in het woon- en zorgcentrum extra gewerkt aan een menselijke zorg. “Niet dat hier alles optimaal verloopt op dat vlak”, zegt de Clerck, “maar dankzij sTimul worden zogethische situaties sneller bespreekbaar. Het taboe rond de zorgpraktijk leeft nu minder.”