



Madeleine Timmermann: 'De signalen van dementerende ouderen moet je serieus nemen.'

Kunst van contact met kwetsbare ouderen

Madeleine Timmermann: 'Werkdruk is ook een excuustruus'

Ouderen die je met geen mogelijkheid in bed krijgt of die zich niet laten wassen, iedere verzorgende krijgt met dergelijke situaties te maken. Hoe ga je daarmee om? Op de studiedag *Contact maken met kwetsbare ouderen* kwam een aantal mogelijkheden aan bod. 'Zorg mag liefdevol zijn.'

Tekst Sigrid Starremans | Foto's Freemz

Een dementerende man in een verpleeghuis strubbelt tegen als de verzorgende zijn hemd uit wil doen om hem te wassen. Hij bibbert en zegt dat hij het koud heeft. 'Wat vervelend dat u het zo koud heeft', is de reactie van de verzorgende. 'Doet u nu even uw hemd uit? Dan kan ik u wassen.' Het is een van de vele videofragmenten over lastige zorgsituaties die Madeleine Timmermann zag in het kader van haar promotieonderzoek *Relationele afstemming, presentieverrijkte verpleeghuiszorg voor mensen met dementie*. De houding van de verzorgende in deze situatie vindt ze zorgwekkend. 'De signalen van dementerende ouderen moet je serieus nemen. Het gaat erom dat je ziet: er is iets met die ander aan de hand. Als je als verzorgende een knop weet om te zetten in dit soort situaties, dan is er een vergaarsbak aan creatieve mogelijkheden. Je kunt je afvragen of dat hemd eigenlijk wel uit moet tijdens het wassen. Of je zou met een voorverwarmde handdoek kunnen werken. Dat kan in de sauna, dus waarom niet in een verpleeghuis? Het is belangrijk dat verzorgenden zichzelf dit soort vragen stellen.'

Au, kou, help

Ouderenadviseurs, (wijk)verpleegkundigen, mantelzorgconsulenten, verzorgenden, zo'n vijftig professionals uit de ouderenzorg en de welzijnssector zijn op de studiemiddag, georganiseerd door Vilans, afgekomen. Madeleine Timmermann bijt als spreker het spits af. Ze werkte zo'n vijftien jaar als verpleegkundige in de thuiszorg en begon daarna een studie theologie en zorgethiek. Voor haar promotieonderzoek analyseerde ze een groot aantal video-opnames van 'lastige' zorgsituaties met dementerende bewoners. Het doel van haar onderzoek was om te achterhalen wat er achter de gesloten deuren van een verpleeghuis gebeurt. Wat gaat goed, wat kan beter? Wat kan 'presentie', dat wil zeggen aanwezig zijn op een manier die de ander goed doet, hierbij betekenen? En welk leed wordt er toegevoegd door hulpverleners? 'Er wordt vaak gezegd dat werken in de zorg moeilijk is', verklaart Madeleine. 'Maar stel je nou eens voor hoe het voor die ander is. Je dementeert, je weet niet meer waar je bent en als je verzorgd wordt, doet het nog pijn ook. In



Bewegingstherapeute
Ellen van de Gruiter:
'Waar jullie als
professionals veel
mee te maken
krijgen, is de
tegenrelatie.'



de dagelijkse zorg liggen kansen om de relationele afstemming tussen de verzorgende en de cliënt te verbeteren.' Zorg mag liefdevol zijn, volgens Madeleine, mensen hebben vooral behoefte om bijgestaan te worden. Alle klachten van de dementerenden die ze in de video's zag, zijn terug te voeren op de kreten: *Au, kou* en *help*. Aan de hand van de verschillende situaties en de reacties van de verzorgenden, stelde Madeleine de kijklijst *AU, KOU, HELP* op (zie kader), een hulpmiddel om de oorzaak te achterhalen van moeilijk gedrag van dementerenden.

Witte uniform

Uit de analyse van de videofragmenten trok Madeleine, onder andere, de conclusie dat professionals mensen met dementie vaak veel te hoog inschatten. Ze geeft een voorbeeld van een verzorgende die een mijnheer uitlegt hoe hij zijn gezicht moet wassen. Madeleine: 'Je ziet op de beelden hoe onrustig die man daarvan wordt, hoe hij zijn hoofd afwendt, hoe hij daar eigenlijk weg wil. De verzorgende merkt het niet, zij is te druk bezig met uitleggen. Maar toen ze de beelden later terugzag, zag ze het wel. Die mijnheer wordt overvraagd. Hij snapt het gewoon niet meer.' Ook het te snelle tempo waarin handelingen worden verricht en de te moeilijke taal die vaak gebruikt wordt, zijn aandachtspunten in de zorg voor dementerenden. Een deelnemer uit de zaal vraagt of dit soort situaties niet met de hoge werkdruk in de zorg te maken hebben. 'Dat zou kunnen, maar werkdruk is ook een excuustruus', is het

antwoord van Madeleine. Ze legt uit dat als ze bijvoorbeeld aan leerlingen een videofragment laat zien van een tegenstribbelende vrouw die niet naar bed wil, er altijd wel een-tje is die vraagt: 'Waarom moet die vrouw eigenlijk naar bed?' En dat een andere leerling dan meestal zegt dat de nachtdienst het anders moet doen. 'Die zit al helemaal gevangen in het systeem.' Terwijl er 24-uurszorg zou moeten zijn.' Dries Willems, een van de organisatoren van de studiemiddag, vraagt zich af of het niet zou schelen als verzorgenden hun witte uniform af zouden leggen. 'Dat is een goede vraag die vaak niet wordt gesteld' is het antwoord van Madeleine. 'Het is een voorbeeld van de vele vanzelfsprekendheden die er zijn. Dat de vraag gesteld wordt, is belangrijker dan het antwoord.'

Jezelf overgeven

Voor het tweede deel van de studiemiddag worden de schoenen uitgetrokken en begeeft iedereen zich op de vloer. Onder leiding van bewegingstherapeute Ellen van de Gruiter maken we alleen en in tweetallen zelfverzonnen vormen in de ruimte. In tweetallen lopen we naast of achter elkaar. De een bepaalt de richting en de bewegingen, de ander volgt. Dat blijkt niet altijd makkelijk te zijn, zeker als je niet mag praten. Als we met de ruggen tegen elkaar zitten en elkaar proberen weg te duwen, meten we onze krachten. De verslaggeefster merkt dat ze haar adem inhoudt als ze zich inspant. Een andere deelnemer merkt op dat ze de signalen van de ander niet kan negeren,

De AU, KOU en HELP kijklijst

Hoe verbeter je de zorg voor dementerende ouderen? Hoe weet je wat er aan de hand is als cliënten moeilijk gedrag vertonen tijdens handelingen die je verricht? Madeleine Timmermann, een van de sprekers op de studiemiddag, stelde, naar aanleiding van haar promotieonderzoek, een AU, KOU en HELP kijklijst voor verzorgenden op met onder andere:

AU

- Lichamelijke pijn of ongemak?
- Pijn door hardheid in aanraking?
- Pijn door onverwachte aanraking?
- Pijn door buitenspel gezet te worden, niets meer over zichzelf te vertellen hebben?
- Alleen zijn met pijn die anderen niet opmerken?

KOU

- Letterlijk kou lijden?
- Lijden aan kou en schaamte door onbedektheid?
- Figuurlijk in de kou gezet: niet gehoord worden?

HELP

- Het niet alleen meer redden?
 - Taal
 - Tempo
 - Sfeer
- Even met rust gelaten willen worden?
- Niet meer weten wat er met je gebeurt en waarom?





Ferdinand Bijzet: 'Spreek je gedachten en gevoelens uit tegenover je cliënt.'

wil ze haar niet kwijtraken. Weer een ander zegt dat ze vertrouwen kreeg in haar partner omdat ze voelde dat ze werd geleid.

Waar gaat dit over? Ellen baseert zich op de bewegingspedagogiek van Veronica Sherborne, gericht op de ontwikkelingsmogelijkheden van een kind of volwassene door middel van beweging. Het doel is, onder andere, dat je vertrouwen leert krijgen in jezelf en de ander door de manier waarop die ander met je omgaat. Op een speelse manier onderzoek en ontdek je hoe verschillende relaties tussen mensen tot stand komen. 'Er zijn drie soorten relaties die je ook in werksituaties tegenkomt', vertelt Ellen. 'Ten eerste een relatie waarin wordt samengewerkt. Dan beweeg je gelijkmatig en voel je met elkaar hoe je je op elkaar kunt afstemmen. Waar jullie als professionals veel mee te maken krijgen, is de *tegenrelatie*. Je staat allebei in je kracht, je wilt allebei de baas zijn. De cliënt wil niet in de koesterende relatie, de derde vorm, die jij als professional graag zou willen. Hij heeft zelf ook een mening, hij weet ook nog wat goed voor hem is.' Volgens Ellen is het in die situaties de kunst om je als professional over te geven aan de cliënt en met hem/haar mee te bewegen. 'Als je dat doet, krijgt de cliënt het gevoel dat hij serieus wordt genomen. Dan is er een kans dat de tegenrelatie niet meer zo vaak voorkomt.'

Zelf transparant zijn

De derde en laatste spreker, Ferdinand Bijzet, is trainer in

het maatschappelijk werk en de geestelijke gezondheidszorg en werkzaam bij het Kempler Instituut Nederland. Ook is hij geregistreerd Gestalttherapeut en psychotherapeut ER (Europees geregistreerd). In zijn voordracht pleit hij voor meer transparantie in het contact tussen de hulpverlener en de cliënt door middel van een persoonlijker inbreng. Zowel de cliënt als de hulpverlener heeft gevoelens en gedachten die niet zichtbaar zijn. Als hulpverlener probeer je je in die ander te verplaatsen en te achterhalen wat hem drijft. Lukt dat niet dan zou je je als hulpverlener kwetsbaar op kunnen stellen. 'In de opleiding wordt ons geleerd dat het niet om ons maar om de ander gaat', licht Ferdinand toe. 'Toch ervaar je ook als hulpverlener een heleboel: je wordt boos, je voelt je gefrustreerd of je denkt dat je het niet aankunt. Je kunt wel denken dat dat niet belangrijk is maar het is er wel.' Spreek je die gedachten en gevoelens uit, dan word je opeens persoonlijk, is zijn redenering. 'Op zo'n moment wordt het contact beter. Als je met moeilijke mensen te maken hebt, dan helpt zelf transparant zijn over wie jij zelf bent enorm. Daarmee geef je aan: ik wil graag contact hebben.'

Volgens Ferdinand zitten cliënten niet te wachten op hoe goed je billen kunt wassen of welke gesprekstechnieken je allemaal kunt toepassen. Veel belangrijker dan een werkrelatie is een mensrelatie. 'Mijn motto is: wat je zaait, zul je oogsten. Als je kil en afstandelijk bent, zul je kilheid en afstandelijkheid oogsten.'



Reacties van deelnemers

Verzorgende Ferial Pul en huiskamermedewerker Mirjam van de Berg hebben genoten van de studiemiddag. Ze werken beiden bij de Mgr. Blom Stichting, in Sint Jozefklooster, een kloosterverzorgingshuis in Amersfoort. 'Je wordt je er weer even van bewust dat je met mensen werkt en dat je de tijd moet nemen voor dingen', zegt Mirjam. Ferial vult aan: 'En dat je sneller iets bereikt met aandacht dan met afraffelen. Je probeert erop te letten, maar soms zijn er toch situaties waarin je het vergeet.' In Sint Jozefklooster wordt veel aandacht besteed aan de aspecten die op de studiemiddag aan de orde kwamen. Voor Mirjam en Ferial was er veel herkenning. Als voorbeeld noemen ze het filmpje dat werd getoond over een dementerende mevrouw die hevig tegenspultert en de verzorgende begint te slaan omdat ze niet naar bed wil. 'Er was in het begin al geen contact tussen de verzorgende en de mevrouw', merkt Mirjam op. 'De verzorgende zat in een stoel naast haar in mappen te kijken. Er was geen oogcontact. Als je als professional weet dat iemand problemen heeft om naar bed te gaan, dan handel je niet zo. Het gaat ook om de sfeer. Pas de verlichting aan, drink eerst een kopje thee met deze mevrouw voordat je haar naar bed brengt.' Volgens Ferial zag je bovendien aan het gezicht van de dementerende vrouw dat ze de boodschap: 'we gaan naar bed' helemaal niet begreep. 'Dan gaat het in de slaapkamer ook niet goed. Je kunt ook met pictogrammen werken of voor iemand gaan staan gapen om duidelijk te maken wat er gaat gebeuren.'

Spiegelen en je kwetsbaarheden tonen

Over de bewegingsoefeningen in de tweede sessie zijn de twee vrouwen ook enthousiast. Mirjam oppert dat je de bewegingen in een andere vorm zou kunnen gieten, bij-

voorbeeld door ze te spiegelen. 'Heeft een bewoner moeite met eten, dan helpt het bijvoorbeeld als je zelf gaat eten. Hetzelfde geldt voor opstaan. Maak zelf de beweging van opstaan als een bewoner daar moeite mee heeft. Ga je lopen dan kun je van tevoren een loopbeweging maken. Dan gaat het lopen makkelijker, je hoeft een bewoner minder mee te trekken.'

Het persoonlijke in het contact met de cliënt brengen en je eigen kwetsbaarheden tonen, zoals de derde spreker adviseerde, is de vrouwen ook bekend. 'Je mag je eigen mindere kanten benoemen', vindt Mirjam. 'Het gaat vaak om mensen met veel gebreken. Je mag best aangeven dat jij ook niet alles weet en kunt. Ik zeg bijvoorbeeld vaker dat ik niet alle namen kan onthouden. Dan is de reactie: "O, heb jij dat ook?" Zo'n uitspraak schept vertrouwen, ze hebben niet meer het gevoel dat ze de enige zijn.'

Mirjam en Ferial hebben nog meer voorbeelden als het gaat om contact maken met (kwetsbare) ouderen. Rijd je een rolstoel weg, ga dan eerst vóór de bewoner staan om contact te maken. Praat niet van achteren over de bewoner heen. En praat je met een bewoner, pak dan een stoel zodat je op gelijke hoogte zit. Ferial: 'Dan heb je ook meer het gevoel dat je met ze, in plaats van over ze, praat.'

Werkdruk?

De vraag of medewerkers überhaupt nog wel tijd hebben voor dit soort dingen, gezien de hoge werkdruk in de zorg, wuiven de twee vrouwen weg. Ferial: 'Als het van tevoren goed gaat, heb je later minder strijd. Met dit soort acties bespaar je tijd.' Mirjam: 'Je moet ervoor zorgen dat deze manier van werken in alle handelingen is ingebakken. Dat is wel degelijk mogelijk. Wij zijn er in ons werk veel mee bezig. Misschien dat we daarom qua zorg nummer 1 staan in de regio.'