



foto: Leo de Kort

## De verzorgende van de toekomst

**Naast aandacht die er altijd al was voor fysieke gezondheid en hygiëne, is het net zo belangrijk om te kijken naar andere behoeftes van cliënten. Voelt een cliënt zich thuis? Hoe actief wil hij zijn? De eigen regie wordt gestimuleerd: de zorg sluit aan bij wat de cliënt wil. De welzijns-kanten van het leven krijgen meer aandacht. Zorgorganisaties werken hier op allerlei manieren aan door vraaggericht werken, in kleinschalige woonvormen of door het zorgleefplan te gebruiken als instrument om meer aandacht aan de totale mens te besteden.**

Sting onderzocht in gesprekken met verzorgenden en in de literatuur wat deze veranderingen betekenen voor het vak verzorging. Als een paal boven water staat dat alle aspecten van kwaliteit van leven horen tot het werkgebied van verzorgenden. Zowel bij de lichamelijke gezondheid, het wonen en de sociale contacten als het geestelijke welbevinden van de cliënt hebben zij een signalerende en ondersteunende functie. Een vijftal aspecten van het vak verzorging vraagt daarom bijzondere aandacht:

### 1 De verzorgende van de toekomst kent de cliënt:

zij kan achterhalen wat de vraag is, heeft interesse in mensen. Verzorgenden noemen dit wel: bijdragen aan behouden van eigen identiteit van de cliënt.

### 2 De verzorgende van de toekomst is in dialoog met de cliënt:

zij kan goed afstemmen en samenwerken met de cliënt. Zorgorganisaties schrijven niet meer voor welke zorg aan cliënten geboden wordt, de verzorgende brengt zelf met haar cliënten behoeftes in kaart en overlegt met hen hoe dit gerealiseerd kan worden.

### 3 De verzorgende van de toekomst laat de regie bij de cliënt:

zij ondersteunt bij het maken van keuzes. In de woorden van de verzorgenden: de cliënt zelf laten aangeven wat hij belangrijk vindt.

### 4 De verzorgende van de toekomst werkt zelfstandig:

zij neemt verantwoordelijkheid, is creatief, flexibel en ruimdenkend in haar taakopvatting. Een verzorgende geeft een voorbeeld: Als de vraag van de cliënt moeilijk lijkt in te passen, zoek je creatieve oplossingen.

### 5 De verzorgende van de toekomst kan reflecteren op eigen handelen.

Zij heeft een grotere verantwoordelijkheid over het eigen werk, zij kan afwegen wat in bepaalde situaties al dan niet professioneel en verantwoord is en zij kan dit ook met collega's en leidinggevende bespreken.

### De verzorgende van de toekomst, hoe werken we daaraan?

Verzorgenden en hun zorgorganisaties staan gezamenlijk voor de opdracht om de nieuwe vragen die op hen afkomen op een verantwoorde en professionele wijze tegemoet te treden. Verzorgenden zelf, door de cliënt centraal te houden en aan leidinggevendens kenbaar te maken wat hen daarbij helpt en in de weg staat. Zorgorganisaties, door te inspireren met een visie, daar de bestaande werkprocessen en diensten op in te richten en door voortdurend naar de verzorgende te luisteren wat zij nodig heeft. Sting ondersteunt hen in dit proces door het ontwikkelen van aansprekend werkmateriaal en het initiëren van vakinhoudelijke discussies.

Hieronder doet Sting een aantal aanbevelingen:

	Management	Verzorgenden
<b>Cliënt kennen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aandacht voor welzijn betekent soms verandering van het takenpakket van de verzorgende, bijvoorbeeld samen met de cliënten het huishouden doen of zorgen voor gezelligheid in de huiskamer. Vraag ROC's om onderwijs waarin voldoende aandacht is voor welzijnsaspecten. Bied ook huidige werknemers scholing aan op dit vlak.</li> <li>Vertaal een instellingsvisie in een concreet motto dat verzorgenden herkennen in hun werk. Bijvoorbeeld: Zoals het klokje thuis tikt... Aan dit motto kun je de boodschap verbinden: <i>Als jij weet hoe het klokje thuis tikte voor jouw cliënten, dan ben je goed op weg je cliënten te leren kennen.</i></li> </ul> <p>Vraag ROC's om onderwijs over samenwerken met mantelzorgers. Bied ook je huidige werknemers scholing aan op dit vlak.</p>	<p>Een cliënt die zich gekend weet, is tevredener. Als verzorgende kun je de zorgvraag efficiënter beantwoorden als je de cliënt kent, hij is ook sneller tevreden. Investeer in het leren kennen van de cliënt, gebruik hierbij het zorgleefplan als instrument, met een levensverhaal als basis. De cliënt leren kennen gaat heel goed tijdens de dagelijkse verzorging. Heb oog voor deze momenten en maak er gebruik van.</p> <p>Cliënten hebben een heel leven achter zich als ze in aanraking komen met zorg. Ondersteun je cliënt om sociale contacten in stand te houden.</p>
<b>In dialoog zijn</b>	Zorg dat verzorgenden makkelijk (digitaal) kunnen zien hoeveel zorg en ondersteuning zij mogen leveren volgens de indicatie. Dit geeft verzorgenden een helder kader (van tijd) waarbinnen zij met de cliënt zelf afspraken kunnen maken.	Sta regelmatig met je cliënt stil bij de vraag: Ondersteun ik u voldoende bij het leven dat u wenst te leiden?
<b>Regie bij de cliënt</b>	<i>Heb je het aan je cliënt gevraagd?</i> is een bruikbaar motto dat verzorgenden richting geeft hun werk.	Neem geen besluiten zonder je cliënt of dienst naasten. Regel niks achter iemands rug om.
<b>Zelfstandig werken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg dat verzorgenden kunnen inspelen op wensen van cliënten. Zorg bijvoorbeeld voor een pool van vrijwilligers die individuele activiteiten met cliënten kunnen ondernemen.</li> <li>Maak duidelijk dat je niet kunt leren zonder experimenteren. Laat verzorgenden onder deskundige leiding in bestaande overleggen uitwisselen over wat goed ging en wat niet. Een goede vraag als leidraad is: <i>Ondersteunen we de cliënt bij wat hij werkelijk wil?</i></li> <li>Teamleiders hebben een coachende rol. In plaats van opdrachten te geven, ondersteunen ze verzorgenden bij het bereiken van hun doel (de cliënt ondersteunen het leven te leiden dat hij wenst). Zij bieden verzorgenden een klankbord. Zij onderzoeken wat verzorgenden nodig hebben om vraaggericht te werken en maken er werk van om deze voorwaarden te realiseren.</li> <li>Volg met de inrichting van de organisatie, haar diensten en overlegstructuren wensen van de cliënten. Het MDO heeft bijna altijd een (para)medische insteek. Suggestie: de verzorgende leert om als belangenbehartiger langs te gaan bij de andere disciplines of diensten, ook buitenshuis. Dit kan als (para)medici voor verzorgenden makkelijk te consulteren zijn. Een andere optie is 'welzijnswerkers' (coördinator vrijwilligerswerk, activiteitenbegeleiders, geestelijk verzorger) aan het MDO toevoegen.</li> </ul>	Onderneem zo snel mogelijk <i>zelf</i> actie als je een vraag of behoefte bij een cliënt signaleert (dat kan ook door anderen in te schakelen of door te verwijzen). Maak kenbaar bij je leidinggevende als je hierin wordt tegengehouden door regels en routines van de organisatie.
<b>Reflectie</b>	Maak reflectie op de dilemma's in het werk onderdeel van bestaande werkprocessen zoals cliëntbesprekingen en teamoverleg. Zorg dat deze reflectie door een professional ondersteund wordt.	Vraag in moeilijke situaties feedback aan je collega's. Durf je eigen handelen onder de loep te leggen.