

In deze rubriek komt een casus aan bod uit de dagelijkse zorgpraktijk waarbij ethiek een rol speelt. Wilt u zelf een geanonimiseerde casus ter bespreking indienen? Mail dan naar [mvermaas@relief.nl](mailto:mvermaas@relief.nl)

# HET MORELE KOMPASS

Marije Stegenga, stafmedewerker van Reliëf, liep enige tijd geleden mee in een team dat zorg draagt voor zeven ouderen met dementie. In dit artikel vertelt zij over haar ervaringen.

**H**et valt mij meteen op dat de medewerkers in het team veel van hun bewoners houden. Ze maken vriendelijk en aandachtig contact en zijn betrokken op de bewoners en hun naasten. Toch neem ik de volgende situatie waar:

**CASUS** Mevrouw en haar zoon komen samen de huiskamer in. Mevrouw zit in een transportrolstoel (slappe rug, slappe zitting) Moeder en zoon hebben samen buiten gewandeld. 'Goedemiddag,' groeten de zoon en de zorgmedewerker elkaar. De zoon rijdt mevrouw aan tafel. Hij neemt afscheid van zijn moeder. De rest van de ochtend, middag en avond zit mevrouw in de transportrolstoel. Ze zit scheef gezakt en af en toe valt ze in slaap.

Ik verwonder me erover dat deze vriendelijke, goede zorgverleners niet ingrijpen. De oudere dementerende dame, die een intensief ochtendprogramma heeft gehad, zal waarschijnlijk zere billen krijgen. Ze heeft veel kracht nodig om rechtop te blijven zitten in deze stoel die weinig steun geeft, en dat lukt haar dus ook niet. Waarom biedt niemand haar aan om even een uurtje te gaan liggen? Of om in een gewone huiskamerstoel of fauteuil te gaan zitten? Situaties als deze maken mantelzorgers boos en managers moedeloos en zetten goede, zorgzame medewerkers in een kwaad daglicht. Aan de hand van de fases die Joan Tronto (zie kader) beschrijft voor het bieden van goede zorg vraag ik me af of de medewerkers niet waarnemen dat mevrouw scheefgezakt zit, dat ze in slaap dut (fase 1)? Of zouden ze hun verantwoordelijkheid niet nemen (fase 2), omdat ze denken dat de avonddienst het wel oppakt? Of hebben deze medewerkers de deskundigheid niet om de situatie te beoordelen (fase 3)?

- 1 Aandachtig: je hebt aandacht voor de mensen waar je voor zorgt, je ziet wat er gebeurt.
- 2 Verantwoordelijkheid: je neemt je verantwoordelijkheid, je onderneemt actie.
- 3 Deskundigheid: je zet je deskundigheid in om je actie goed vorm te kunnen geven. Hiervoor is bepaalde kennis en kunde nodig, bijvoorbeeld over zitten, over transfers en over rolstoelen.
- 4 Responsief: je checkt of je zorg goed is aangekomen.

## Het morele kompas

Deze casus staat niet op zichzelf: bijna overal komen dit soort situaties voor. Misschien niet elke dag, misschien niet met alle medewerkers, maar dit soort gebeurtenissen, waarin bewoners of cliënten overduidelijke oncomfortabel zijn en er niets wordt ondernomen, heb ik al veel vaker voorbij zien komen. Ook bij hele vriendelijke medewerkers met het hart op de goede plaats. Wanneer ik het team in een reflectiebijeenkomst de beschreven situatie voorhoudt, weten de medewerkers meteen te benoemen wat er aan de hand is en wat ze anders hadden kunnen doen. Tijdens een spiegelbijeenkomst geef ik hen de ruimte om een stap achteruit te doen en noemen zij allerlei mogelijke handelingsalternatieven die op dat moment ondernomen konden worden. Het is boeiend om te merken dat wanneer medewerkers in de praktijk worden gestimuleerd en gefaciliteerd om met elkaar te reflecteren, zij meer aandacht ontwikkelen voor de betekenis van wat ze zien. En dat zij ontdekken wat hun zorg daaraan bijdraagt, of aan lijden toevoegt. In de zorg, waar het doorgronden en invoelen van de betekenis van wat een bewoner meemaakt zo tragisch en deels onoplosbaar is, is een extra sti-

Marije Stegenga



## TIPS VOOR ONDERSTEUNING

- Gebruik de methode Dilemma's in kaart. Deze laagdrempelige methode helpt om in het moreel beraad van perspectief te wisselen, waardoor de ervaring en het handelen van de ander opnieuw betekenis krijgt.
- Gluren bij de burens: twee medewerkers gaan een dienst op een ander team werken en koppelen terug aan het gastteam en aan hun eigen team.
- Help medewerkers om overdrachtsmomenten en overlegmomenten zo vorm te geven dat het hen oefent in 'het verschillen van mening' over wat goede zorg is.
- Faciliteer medewerkers om gezamenlijk te reflecteren op de Zorgdossiers, zodat iedereen in het team medeverantwoordelijk is voor de gemaakte afspraken en iedereen wordt uitgedaagd om er over mee te denken.

Tot slot nog een tip: op 13 mei 2015 organiseren Reliëf en Mennorode een gratis seminar voor zorgverleners, in het kader van de Dag van de Verpleging. Het thema is "het morele Kompas" aanmelden kan via [www.mennorode.nl](http://www.mennorode.nl). ■

*Marije Stegenga, stafmedewerker van Reliëf, coacht en traint organisaties aan de hand van de Reliëfaanpak. Deze aanpak hecht veel waarde aan het hart in de zorg: aandacht voor compassie, betrokkenheid en morele intuïtie.*