

Verlag Atelier Beroepstrots

“Presentie in de zorg voor ouderen”



Datum: 28 november 2011

Locatie: Goed Werk Hub, Den Haag

Het Atelier Beroepstrots was gewijd aan presentie in de zorg voor ouderen en vond plaats in de Goed Werk Hub in Den Haag. Presentie is een manier van uitstekende zorg verlenen met warme aandacht voor mensen.

De Goed Werk Hub, een initiatief van de Stichting Beroepseer, is een laagdrempelig en sectoroverschrijdend knooppunt waar je kennis, ervaringen, analyses en ideeën met anderen kan delen en elkaar kunt ondersteunen bij concrete initiatieven.

Te gast op deze avond waren: Ingrid Windmeijer, extern projectleider “Presentie” en Jeannette Mulder, maatschappelijk werker in verpleeghuis Mariahoeve in Den Haag. Zij spraken zowel vertegenwoordigers toe van verschillende organisaties in de zorg, als van de academische wereld. Zo waren er verpleegkundigen, managers, onderzoekers, beleidsmedewerkers en studenten.

Na de introductie van Alexandrien van der Burgt, directeur van de Stichting Beroepseer, nam Ingrid Windmeijer het woord. Zij begon met een kernachtige omschrijving van wat presentie is. Geestelijk vader van de presentietheorie is prof. dr. Andries Baart, bijzonder hoogleraar aan de Faculteit Geesteswetenschappen, Departement Cultuurwetenschappen te Tilburg:

“Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw”.



Jeannette Mulder (links) en Ingrid Windmeijer

Hierna vroeg Windmeijer aan de deelnemers zich in te leven in de klant van een zorginstelling. Ze noemden eenzaamheid en verlies van eigen identiteit als elementen waar ze bang voor zouden zijn. Gevraagd naar wat ze zouden verlangen, werd de vrijheid om je eigen leven te leiden, zelf te kunnen beslissen, maar ook de kracht om je te kunnen schikken in de gegeven situatie naar voren gebracht.

Vervolgens vroeg Windmeijer je in te leven in de zorgverlener. Wat heb je nodig om je vak goed te kunnen uitoefenen? De deelnemers antwoordden dat ze tijd belangrijk vonden, en flexibiliteit, een luisterend oor kunnen zijn, gekwalificeerde collega's en ruimte voor scholing.

Dit interactieve gedeelte vormde de opmaat naar de introductie van de presentietheorie. Deze is erop gericht je je vakmanschap weer eigen te maken. Je gaat een betrekking aan waarin je de ander echt gaat zien. Wat heeft iemand nodig en wat kan je voor de ander zijn? Reflectie is enorm belangrijk. Werken van binnenuit, op basis van trouw en liefde.

Ervaren zorgprofessionals die het verhaal over presentie horen, zeggen vaak: "We mogen dus weer vanuit ons hart werken". Door middel van presentie creëer je ruimte voor het mens-zijn, ruimte om te voelen en ontdek je samen een taal om met elkaar te praten.

Jeannette Mulder nam hier het stokje over om te vertellen hoe deze manier van werken in het verpleeghuis Mariahoeve is ingevoerd en wat voor impact dat heeft gehad. Om deze toch wel radicale omslag tot een succes te maken, was het van cruciaal belang dat de directeur presentie belangrijk vond en er voor ging staan.

Het project om presentie in het werk in te voeren startte met een intensieve training voor de medewerkers. Daarbij werden zij ingedeeld in zogenaamde *learning communities*. Het doel was hen helemaal onder te dompelen door hen onder meer een lange tijd in de positie van de klant te zetten, zodat ze aan den lijve konden ervaren hoe dat is. Veel tijd werd geïnvesteerd in zelfreflectie, met

elkaar praten en feedback geven. Dit alles in een veilige, open omgeving. De borging vond vooral plaats door verhalen vertellen. Presentie ging daardoor echt leven en werd tastbaar voor de medewerkers. De belangrijkste les van presentie was volgens Mulder: "De ruimte nemen om te doen wat goed is".

De medewerkers van verpleeghuis Mariahoeve vonden de training wel zwaar in het begin, maar toen ze de leerstof in de praktijk gingen toepassen, konden ze ervaren hoe waardevol presentie is.

Het gaat erom dat zorgprofessionals de systemen waarin ze werken durven loslaten en de klant weer echt gaan zien. Door te zorgen dat je honderd procent aanwezig bent in het hier en nu, geef je de klant de aandacht die hij of zij verdient.

De teams in het verpleeghuis ervaren deze manier van werken ook als aandacht voor henzelf. Ze mogen weer kiezen voor hun hart en dat vinden ze geweldig. Er is ruimte om te praten over wat je meemaakt en ook wat er niet goed gaat. De medewerkers beseffen dat ze elkaar nodig hebben.

Door die reflectie en uitwisseling blijft de energie stromen. Medewerkers nemen ook meer rust en zijn daardoor juist effectiever.

Om de deelnemers een nog beter beeld te geven liet Mulder een korte film zien waarin medewerkers, klanten en hun partners vertellen over hoe ze de zorg in verpleeghuis Mariahoeve ervaren sinds de invoering van presentie.

Deze manier van werken inbedden in al je processen en de continuïteit ervan waarborgen is een enorme uitdaging en vergt veel geduld. Mulder is dan ook blij met wat er al bereikt is en vol vertrouwen dat de omslag blijvend is.

Eén van de deelnemers merkte op dat een van oudsher hardnekkige opvatting over professionaliteit gelijk stond aan afstandelijkheid. Presentie is vooral radicaal omdat de zorgprofessional weer mens mag zijn en op basis van gelijkwaardigheid een relatie aangaat met de klant. Een andere deelnemer vult hierop aan dat het oude beeld geen recht deed aan de werkelijkheid: de verpleegkundige is altijd al deskundig en warm geweest.

Volgens Alexandrien van der Burgt ligt er een mooie uitdaging om te laten zien hoe presentie bijdraagt aan het effectiever worden van het zorgproces en verhoging van de productiviteit. Als voorbeeld noemt ze de nieuwe thuiszorgorganisatie Buurtzorg, waar zelfsturende teams werken. Daar heeft men nauwelijks overhead of verzuim en zijn de zorgprofessionals en de klanten

In de Goed Werk Hub kun je kennis, ervaring en ideeën met elkaar delen, en elkaar ondersteunen met concrete initiatieven



enorm tevreden. Presentie bevordert die zelforganisatie en geeft de medewerkers meer zelfvertrouwen omdat ze vanuit hun kracht kunnen werken. De deelnemers benoemen de uitdagingen om in het huidige zorgstelsel, dat zo gericht is op controle en beheersing, deze manier van werken te introduceren en de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Het voorbeeld van Mariahoeve stemt hoopvol. Een aanknopingspunt zou kunnen zijn, de hogere kwaliteit van zorg op de een of andere manier meetbaar te maken. Door elkaar echt te ontmoeten en met elkaar te delen, kan een beweging op gang gebracht worden.

Tot slot laat Ingrid Windmeijer nog twee boeken zien. Het eerste is pas verschenen en gaat over presentie en de praktijk: *Buigzame zorg in een onbuigzame samenleving*, door Andries Baart, Jolanda van Dijke, Marjanneke Ouwerkerk en Elly Beurskens. Het andere boek heet *Het Rijnlandboekje* door Jaap Peters en Matthieu Weggeman en gaat over het Rijnland-model van de samenleving.

Maurits Hoenders

Vormgeving en foto's: A. Gabrielli

www.beroepseer.nl