

Gespreksexposure

Een open gesprek met een patiënt als leerweg tot afgestemde zorg

Sarah Janssens, onderzoeker Verpleegkunde Howest (zie foto)



Er zijn verschillende manieren om te kijken naar ‘goede zorg’. Vanuit de zorgethiek is goede zorg de zorg die zo nauwkeurig mogelijk *afgestemd* wordt op de specifieke noden, belevingen en kwetsbaarheid van zorgontvangers. Gezien elke persoon een unieke combinatie van context, geschiedenis, persoonlijkheid, ziektebeeld, sterktes en hulpbronnen is, zal goede zorg voor twee mensen nooit helemaal dezelfde vorm aannemen. Zorgverleners kunnen dus enkel op basis van hun eigen referentiekader niet weten wat goede zorg voor iemand is. De *zorgrelatie* tussen zorgverlener en zorgontvanger is dan cruciaal om voeling te krijgen met de ervaringswereld van de specifieke zorgontvanger. Aandacht, betrokkenheid en ontvankelijkheid van de zorgverlener spelen hierin een belangrijke rol.

De onderzoekscluster van de opleiding Verpleegkunde van Howest (Hogeschool West-Vlaanderen) deed in samenwerking met zorgethisch lab Stimul en UZGent onderzoek naar de mogelijkheid om **via open belevingsgesprekken met patiënten een zorgethische houding bij zorgverleners uit te lokken**. Vrijwillige verpleegkundigen en ergotherapeuten van de afdelingen geriatrie werden blootgesteld aan de ervaringswereld van een patiënt naar keuze tijdens een open, niet-sturend gesprek met die patiënt, met als centrale vraag ‘Hoe gaat het met je?’. In het gesprek kregen patiënten de kans om te vertellen wat er hen bezig hield tijdens de periode van opname. Het gesprek ging dus niet noodzakelijk over ziekte of zorg, maar kon ook gaan over familiale gebeurtenissen, herinneringen, persoonlijke interesses of preoccupaties. Deelnemers reflecteerden nadien in duo over hun ervaring: wat raakte hen in het gesprek, welke vragen werden opgeroepen? Daarna volgde een focusgroepgesprek met alle deelnemers: inzichten en ervaringen werden uitgewisseld, verdiept en verder geëxploreerd. Het ganse traject werd doorlopen in twee maand.

Er werd een kwalitatieve analyse uitgevoerd op de transcripties van de duo- en focusgroepgesprekken volgens de methodes van Grounded Theory en m.b.v. data en onderzoekers triangulatie.



Uit de resultaten blijkt dat deze gesprekken mét reflectietraject een effectieve ‘exposure’-methodiek kunnen zijn: de blik van de zorgverlener wordt omgewisseld, men kijkt als het ware even door de ogen van de zorgontvanger en beseft iets beter wat er voor de zorgontvanger op het spel staat. Dit besef beperkt zich niet tot de ene patiënt met wie men een gesprek had. Zorgverleners

beseffen onder meer hoe indrukwekkend of overweldigend een opname kan zijn voor patiënten, hoe sterk ze zelf denken vanuit de eigen (professionele) waarden, hoezeer ze gericht zijn op het oplossen van problemen zonder te luisteren naar wat de patiënt wil. Men beseft dat het belangrijk is om oprecht contact te maken met patiënten, dat luisteren en aandacht voor belevingen van patiënten ook bij hun job hoort, dat het belangrijk is om oog te hebben voor non-verbale communicatie van en met patiënten. Men begrijpt 'moeilijk gedrag' vanuit het lijden en de kwetsbaarheid van de patiënt. Men beseft dat het essentieel is om zich af te stemmen op elke individuele patiënt om tot goede zorg te kunnen komen. Sommige zorgverleners hadden het gevoel dat ze hierdoor efficiëntere en tijds-effectievere zorg konden geven.

Meer lezen?

www.stimul.be

<https://www.howest.be/Default.aspx?target=simonstevin&lan=nl&item=202>

<https://www.howest.be/documenten/folders/20172018/Verpleegkunde.pdf>

<https://www.facebook.com/HowestVerpleegkunde/>

Auteur: Sarah Janssens, Sarah.Janssens@howest.be of onderzoekvpk@howest.be

Verschenen in Nieuwsflash van Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen vzw, september 2017.

Trefwoorden:

- kwaliteit van zorg
- zorgnoden
- ethiek
- zorg op maat
- werkplekieren
- betekenisgeving
- zorgverleners
- focusgroepen

