

Zorgen om dementiezorg

Auteurs: Dick Kits

Een mens met dementie kan zijn behoeften en gevoelens niet meer goed uiten.¹ Voor de omgeving wordt het steeds lastiger om zijn beweegredenen en bezieling te kennen. Daarom vraagt goede zorg zo nadrukkelijk om empathie. In de dementiezorg kan nog meer ingezet worden op verdere ontwikkeling van empathische vaardigheden. De uitdaging ligt in transformatie van een starre leef- en werkomgeving en opleiding en coaching van zorgverleners.

Nederland is ten opzichte van het buitenland goed bezig in de hulp aan en zorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. Er is de *Zorgstandaard Dementie 2020*² als leidraad voor alle dementie netwerken. Casemanagers vervullen een onmisbare rol bij de acceptatie en hulp na de diagnose dementie. Er zijn dementie vriendelijke gemeentes en supermarkten. Maar met alle plannen en goede bedoelingen zijn we er nog niet. Want, zijn plannen uitvoerbaar met een tekort aan -ervaren en bekwame- zorgverleners? Zijn er genoeg vrijwilligers als buddy's, die mantelzorgers ontlasten? Hoe te komen tot een overzichtelijke, persoonsgerichte en integrale zorg?

Voor realisatie van de aanbevelingen in de *Zorgstandaard Dementie*, met focus op integrale en persoonsgerichte zorg, lijkt een meer compassievolle en empathische attitude noodzakelijk. Empathie is door de ogen van de ander naar hún wereld kijken en voor hén zoveel mogelijk welzijn realiseren.³

Integrale zorg vraagt om afstemming tussen zorgaanbieders, waarbij aandacht op eigen belangen opzij mogen en empathie voor de persoon met dementie en zijn mantelzorgers uitgangspunt is. Het huidige versnipperde zorgaanbod werkt stress verhogend op mantelzorgers en daarmee hun partner of ouder met dementie.

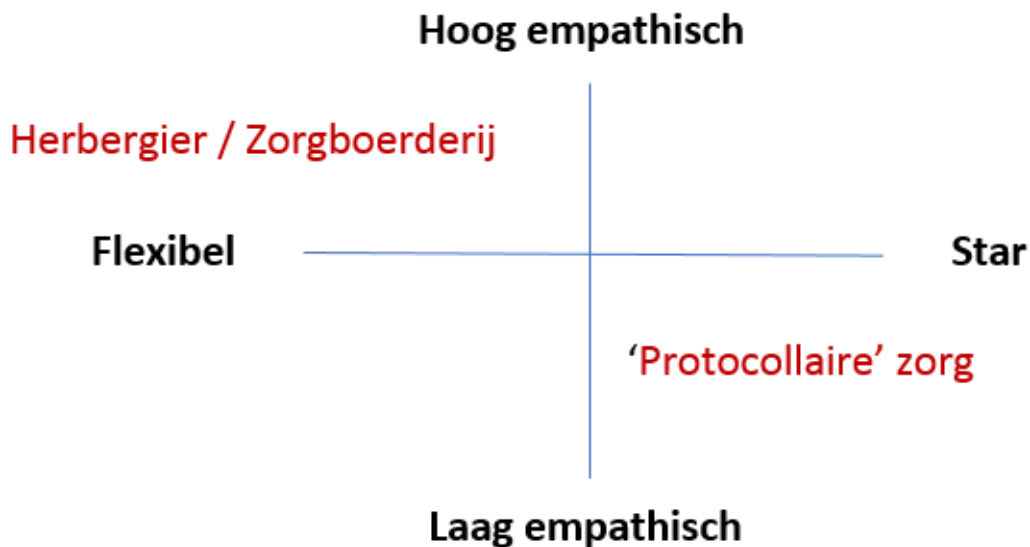
Persoonsgerichte zorg vergt een top-down empathische (thuis)zorgorganisatie, waarbij vertrouwen⁴ in de vakbekwaamheid van zorg- en hulpverleners belangrijker is dan systeem, protocollen en controle op afstand. Dat geeft hen de motivatie persoonsgericht te handelen. Voor behoud en aantrekken van zorgverleners is het zelfs een voorwaarde. Zoals Lao Tzu schreef: 'Als je mensen wilt leiden, leer dan hoe ze te volgen'.⁵ Wat tevens geldt in de zorg voor mensen met dementie.

Voor veel zorginstellingen ligt hier een grote en interessante uitdaging bij de transformatie van systeemgericht denken en doen naar cliënt- en persoonsgericht handelen. Je kunt namelijk van je zorgverleners geen empathische houding verlangen als niet de hele organisatie empathisch is ingericht.⁶

Een interne dementiezorgopleiding met focus op coaching on the job om de achterstand in kennis en ervaring in te lopen, is daarnaast een absolute noodzaak. Met minder bureaucratie kunnen leidinggevenden coaches op de werkvloer worden. De grootste les over dementie vindt namelijk op de werkvloer plaats. Tegelijkertijd is het een voorbereider op een toekomst met steeds meer mensen met dementie. Met zo'n opleiding kan alle bestaande kennis waardevol worden toegepast en uitgebreid. Als je dat weet te realiseren, wordt de zorglast minder en is het met elkaar omgaan veel aangener.

Het belang hiervan bleek uit vooronderzoek bij het onlangs verschenen boek *Dementie & Empathie* van Dick Kits en Hedda Schut. Naast (over)belasting bij 210.000 mantelzorgers, botst in reguliere zorginstellingen de wens tot empathisch handelen en persoonsgerichte zorg helaas nog te vaak met de dagelijkse praktijk.⁷ 'Als mevrouw Trudy valt, denken zorgverleners eerst "Moet ik al die formulieren weer invullen", daarna pas "O, wat sneu, mevrouw is gevallen!", aldus een leidinggevende in een verpleeghuis. Regelgeving en bureaucratie werken verstikkend op flexibiliteit en meebewegen, onderdeel van persoonsgerichte zorg en dementiezorg in het bijzonder. Regels en protocollen zijn star en niet gericht op de individuele mens, maar op het proces rond hem. Ze zijn vooral een blokkade voor empathisch handelen. In het kwadrant 'empathisch -

flexibel' komt protocollaire zorg in het verkeerde vak uit.



Flexibiliteit en een empathische attitude vonden wij bij het schrijven van ons boek bij kleinschalige zorgaanbieders als Herbergier, De Zorgboerderij en bij Open Vensters in Ameide. Empathie en persoonsgerichte zorg zijn hier uitgangspunt in de hele organisatie. Empathie is top-down aanwezig en vanzelfsprekend. En het werkt. Zo staan zorgverleners op de wachtlijst van Zorgboerderij Grootenhout in Mariahout omdat ze daar – vanwege die aanpak – graag willen werken.

Auteurs

Dick Kits

Voormalig zorgondernemer in de privéverzorging en auteur en uitgever van o.a.

De dag door met dementie (2016) met Anneke van der Plaats en *Dementie & Empathie* (2021) met Hedda Schut
corresponderend auteur e-mail: dick@dutch8.nl

Literatuurlijst

1. Van der Plaats A, Kits D. *De dag door met dementie*. Gorinchem: Kroese Kits Uitgeverij; 2016.
2. Huijsman R, Boomstra R, Veerbeek M, Döpp C. *Zorgstandaard Dementie 2020*. Samenwerken op maat voor personen met dementie en mantelzorgers [Internet]. 2020. Beschikbaar op:
<https://www.vilans.nl/vilans/media/documents/producten/zorgstandaard-dementie.pdf>
3. Krznaric R. *Empathie*. Utrecht: Ten Have; 2014.
4. De Waal F. *Een tijd voor empathie*. Amsterdam: Olympus; 2009.
5. Lao Tzu. *Dao De Jing*. Vertaling door Jaap Voigt. Utrecht: Servire/Kosmos Uitgeverij; 2003.
6. Frederico Cello interview met Satya Nadella; 7 – *Corriere della Sera* magazine; 19.7.2019
7. Kits D, Schut H. *Dementie & Empathie*. Gorinchem: Dutch 8 Publishing Company; 2021.