

De kracht van verhalen in de zorg



COMMUNICATIE Aandacht voor en werken met levensverhalen, 'storytelling', kan een grote meerwaarde betekenen voor zowel zorgvragers als zorgverleners in wzc's en andere zorginstellingen. En huisartsen kunnen daarbij een cruciale rol vervullen.

György Konrád zei het al: *Op de vraag naar de zin van het leven, antwoordt iedereen met zijn levensloop.* Met het verhaal dat we over ons leven vertellen, brengen we samenhang in de diverse 'life events' en geven we onze identiteit vorm, zegt Ria Fransen, ethica en coördinator van onder meer het Lerend Netwerk Ethiek in zorg aan vormingscentrum Hivset. "Wie we zijn, valt samen met ons levensverhaal."

Als huisarts bent u vaak goed op de hoogte van het levensverhaal van uw (oudere) patiënten. En dat kan bijzonder belangrijk zijn wanneer zij naar een wzc verhuizen. "Ik doe een warme oproep aan huisartsen met patiënten in een wzc om zoveel mogelijk informatie te delen met de zorgverleners", zegt Anja Claes, woonzorgcoördinator in WZC De Winde in Laakdal. Samen met Ria Fransen organiseerde ze onlangs een vormingsdag over de meerwaarde van het werken met levensverhalen in de chronische zorg.

Wielrennen

Een persoonsgerichte benadering in de zorg vereist het op zoek gaan naar de mens achter de zorgvrager, en naar zijn verhaal. "Wie is een bewoner, wat heeft hij of zij zoal meegemaakt, waar hielden ze zich mee bezig, hoe zag een dag eruit? Die informatie maakt het makkelijker om gepersonaliseerde en kwaliteitsvolle zorg te bieden", zegt Anja Claes. "Als je weet welke bezigheden en gewoontes iemand thuis had, kan je proberen om die ook in het wzc verder te zetten. Ons streven is om ons aan te passen aan de wensen van de bewoner in plaats van omgekeerd."

Maar het gaat om meer dan zorg leveren op maat, zegt Anja Claes. "Bewoners in een wzc zijn vaak in rouw, om het verlies van hun partner, hun autonomie, ... Als we weten wat in hun leven belangrijk is geweest kan ons dat helpen om met kleine dingen weer wat vreugde en zingeving in hun dagen te brengen. Zo hebben we tijdens de ronde van Frankrijk een bewoner die vroeger aan wielrennen deed in

de kijker gezet, met foto's van vroeger, bekens die hij gewonnen had ... Op zo'n manier kunnen laten zien wie hij vroeger is geweest, kan heel veel betekenen voor een bewoner."

Volle aandacht

Storytelling inzetten in de chronische zorg betekent niet dat zorgverleners en artsen plots uitgebreide interviews moeten gaan afnemen: "Daar is uiteraard geen tijd voor en het is ook niet nodig. Het

'Als je op zoek gaat naar de mens achter de zorgvrager, bijvoorbeeld door te praten over vroeger, wordt de zorgrelatie ook dieper en meer betekenisvol'

komt erop aan oog en oor te hebben voor kleine dingen die bewoners en patiënten, vaak tussendoor, vertellen over hun leven vroeger."

In WZC De Winde worden de zorgkundigen aangemoedigd en ook getraind om zich niet te beperken tot zorgtaken, maar echt in gesprek te gaan met bewoners, zegt Anja Claes. De tips die ze geeft, kun-

nen ook voor CRA's of huisartsen die met een nieuwe patiënt in een wzc te maken hebben worden toegepast. "Het gaat erom dat je even met volle aandacht luistert naar wat een bewoner te vertellen heeft. Met gerichte vragen en met een passende luisterhouding doorvraagt, zonder te oordelen. Dat je elk verhaal serieus neemt, ook al lijkt het ongerijmd." En het mag een wisselwerking zijn, ook de arts of de zorgverlener kan iets over zichzelf vertellen of een anekdote delen. "Die uitwisseling schept een band."

En het is de moeite waard, zegt Ria Fransen: "Voor de bewoner of patiënt uiteraard: gezien en gehoord worden is een essentiële menselijke behoefte. Maar ook voor de zorgverleners is het heilzaam. Zij ervaren dat ze iets essentieels betekenen voor de zorgvrager. Dat kan ertoe bijdragen dat ze hun motivatie en hun werkplezier terugvinden, en beter bestand zijn tegen stress. Als je op zoek gaat naar de mens achter de zorgvrager, bijvoorbeeld door te praten over vroeger, wordt de zorgrelatie ook dieper en meer betekenisvol. Die grotere verbinding kan dan weer tot gedragsverandering leiden: zorgverleners leveren meer kwalitatieve zorg en zorgvragers vertonen meer therapietrouw."

Wafels en soep

Er bestaan heel wat tools om het gesprek met bewoners en patiënten aan te gaan, zegt Anja Claes: "Wij gebruiken die van Soulcenter. Op hun website kan je in een beveiligd forum informatie ingeven en daar achteraf ook makkelijk een boekje mee maken, voor de bewoner zelf of voor de familie. Wij hebben ook in heel ons wzc kaartjes liggen waarop vragen staan die kunnen uitnodigen tot een gesprek. *Waar ben je goed in?*, bijvoorbeeld. Maar de aanleiding voor een gesprek kan ook iets heel banaals zijn. Een zorghandeling kan een bepaalde gebeurtenis oproepen die bepalend is geweest in het leven van een bewoner. Evengoed kan de geur van pakweg versgebakken wafels of zelfgemaakte soep doen denken aan vroegere tijden en een cascade van herinneringen met zich meebrengen."

In het ideale geval wordt alle informatie over het 'levensverhaal' van een bewoner bijgehouden in het dossier, zegt Anja Claes. "Zodat ook een nieuwe huisarts, of de CRA, zich even kan inlezen rond een bewoner en sneller verbinding kan creëren."

Ine Van Houdenhove