

Column

Wat verwanten van ons verwachten



Wilt u reageren op de column, stuur dan een e-mail naar: f.wilms@radar.org

Er staat koffie en vlaai klaar, als ik bij boerderij d'n Hoof binnenkom. Er zijn cliënten, hun ouders en overige verwanten, medewerkers en vrijwilligers. Vanavond staan de familieleden van de cliënten centraal, die ondersteuning krijgen van een van onze teams in Valkenburg. Wat vinden ze oké? Waar zien ze verbeterpunten? Wat zijn hun wensen? Dat zijn de vragen die centraal staan.

De verwanten gaan in een halve cirkel op een stoel zitten. Gespreksleidster Yvonne stelt hen de vragen. Samen met alle andere aanwezigen zit ik achter hen. We mogen even niet meedoen en alleen maar luisteren. Elk antwoord van de verwanten doet ertoe en krijgt een plek op het bord. Al gauw buitelen opvattingen en ideeën over elkaar heen. Er ontstaat een bonte verzameling. Het is dan de hoogste tijd om wat orde in de chaos te krijgen. Elke verwante geeft met stickers aan welke opvattingen of ideeën voor hem het belangrijkste zijn. Zo wordt al gauw duidelijk waar het écht over gaat. Daar kan op deze avond geen twijfel over bestaan. Dat is zonder meer de communicatie van mens tot mens.

De verwanten geven aan blij te zijn met het gevoelde vertrouwen, de prima overdracht tussen medewerkers, de korte lijntjes en het gevoel dat ze onderdeel zijn van het geheel. Knelpunten zien ze in de wisseling van de begeleiding, de vele administratieve taken van de begeleiding en de vele vergaderingen van de medewerkers.

Als belangrijke wens geven ze aan het fijn te vinden, wanneer begeleiders gewoon interesse tonen in hun familieomstandigheden. Ook zouden ze zich graag ondersteund zien bij het vervullen van mantelzorg.

Natuurlijk ken ik de slogan 'Alles is communicatie', maar toch ben ik verrast. De verwanten hadden zóveel andere kwesties kunnen aankaarten. Hoe het staat met de deskundigheid van het personeel. Hoe de medewerkers als team functioneren. Hoe de huisvesting is. De activiteiten, de hygiëne, de verzorging, het medicijngebruik, de zorgplannen, de kwaliteit van de zorg, de financiële huishouding, het eten... Maar daar gaat het deze avond allemaal niet over. Wat zij het allerbelangrijkst vinden, is: zie me als mens en heb aandacht voor mij.

Intussen is het team zelf aan de slag gegaan om te bezien wat hen te doen staat. Ze nemen zich voor vaker een praatje te maken, interesse te tonen in verwanten en vrijwilligers en gericht vragen te stellen als iemand binnen komt. Het zijn op zichzelf kleine dingen. Kleine dingen met een heel grote betekenis.

De opbrengst van deze avond maakt klip en klaar duidelijk wat de kern van ons werk is: de ander als mens zien. Daarna komt de rest.

Frans Wilms,
Bestuurder