

HOOPVOL

Beste mensen,

Lang geleden hadden we het plan om elk half jaar een nieuwsbrief uit te brengen. Zoals u gemerkt hebt is dat het afgelopen jaar niet gelukt. De groei van ons bedrijf ging en gaat zo snel dat de nieuwsbrief onderop de stapel bleef liggen. We hopen natuurlijk wel dat u ons gemist heeft.

In deze nieuwsbrief geven wij u een kijkje achter de schermen: foto's, reacties deelnemers, een zeer indringend verhaal uit de praktijk, boekentips en als laatste de adreswijziging van ons kantoor. Ook treft u een impressie aan van onze deelname aan Nursing Event. Het was voor ons een nieuwe ervaring waarin we in een hele korte tijd deelnemers het grote verschil konden laten ervaren tussen er wel of niet zijn als zorgverlener. Het zit 'm in de details.

Het gaat dus goed met De Keerzijde®. Landelijke uitbreiding is een feit en ons netwerk van zorgprofessionals is in rap tempo gestegen naar 35.

De vraag naar onze trainingstrajecten en kennismakingsdagen stijgt en daar zijn we trots op. Zeker in deze onzekere tijden voor iedereen binnen en buiten de zorg.

Nominatie Zorgonderneming 2010, CRKBO registratie in 2011, 44e plaats in de Innovatie Top 100 dit jaar en kortgeleden het CEDEO kwaliteitskeurmerk laten zien dat we een betrouwbaar bedrijf zijn dat de zaken op orde heeft.

Nuchter gezien betekent deze groei natuurlijk ook dat er nog teveel fout gaat m.b.t. sociale vaardigheden van zorgverleners en het welzijn van zorgvragers in de zorg.

Helaas ontkomen ook wij niet aan schrijnende verhalen. Patiënten die meer dan 8 uur in de wachtkamer moeten wachten totdat er informatie verschaft wordt, cliënten waarvan men tijdens de koffie met andere familie wil weten hoe de toiletgang is gegaan of nog erger: cliënten die vergeten worden omdat wij het met z'n allen zo druk hebben. Heel begrijpelijk misschien gezien ieders eigen verhaal, maar o zo fout. Zolang wij dergelijke situaties in de dagelijkse praktijk meemaken zullen wij onze focus scherp houden en alles op alles zetten om een daadwerkelijke verbetering tot stand te brengen.

Wij doen dat op een positief confronterende manier (daar geloven wij in) en deelnemers verlaten dan ook moe maar doorgaans opgetogen onze trainingstrajecten. " Het was zeer herkenbaar, leerzaam en wat hebben we ook vreselijk gelachen!"

Dat stemt ons weer hoopvol.

Met een hartelijke groet,
namens het gehele team:
Lieke du Bois.

De Keerzijde bij Stichting Thebe



Enkele reacties deelnemers na ontvangst foto's van hun ervaringsdag:

"Bedankt voor de leuke foto's. Ook wil ik je nogmaals bedanken dat je het met mij zo goed heb opgelost. Heb dit ook tegen de anderen gezegd. Mijn complimenten hiervoor."

*"Wat ontzettend leuk om terug te zien. Dankjewel. Ik wens jullie heel veel succes met het bedrijf en weet dat het zijn vruchten af zal werpen."
Wat een goede en indringende manier om zo een dag de rollen om te draaien."*



*"Nooit geweten dat het zo vermoeiend kan zijn om de hele dag in een rolstoel te zitten, pfff!
Meer beweging voor bewoners, ook in rolstoel."*



"Ik wil altijd alles doen voor de bewoners en als ze dan willen helpen zeg ik: Nee hoor, dat hoeft niet. Blijft u maar lekker zitten. Nu werd dat tegen mij gezegd. Vreselijk! Het is juist belangrijk om te kunnen helpen, dan voel je je nog nuttig."

De Keerzijde op Nursing Event

Wat ik nu zo leuk vind van De Keerzijde, is dat wij een groep mensen zijn die anderen laten ervaren wat wij zelf weten door onze ervaring. Wij zetten een training neer met mensen die allemaal jarenlang werken of gewerkt hebben in de zorg, als verzorgende, verpleegkundige, OK- en anesthesie medewerker.

Wij weten allemaal hoe belangrijk het is een patiënt werkelijk te zien, te ontmoeten. En we weten ook allemaal dat er soms momenten zijn dat we dat even vergeten, door welke oorzaak dan ook. Welk effect dat heeft laten wij mensen die nu werkzaam zijn in de zorg aan den lijve ervaren. Het gaat er bij deze training niet om dat wij het beter weten dan zij, maar juist dat wij het óók weten, net als zij. En dat maakt denk ik dat er geleerd kan worden vanuit een veiligheid en een saamhorigheid. Mooi!

Joost Nijhof, coach en vpk

Wij hadden een interactief programma voorbereid waarin de deelnemers in een uur tijd meteen konden ervaren wat De Keerzijde met je doet.

We hebben deelnemers een ervaring meegegeven waar iedereen van zei "Nee, zo moet het echt niet!!" En: "Ja, zo willen we wel verzorgd worden!"

We kijken terug op een mooie en zinvolle dag waarin deelnemers hebben ervaren dat juiste bejegening niet meer tijd kost maar juist veel meer oplevert.

We hebben lekker als team gewerkt en het heeft ons weer veel positieve energie gegeven.

Gerdien Kleijn, coach en vpk



Uit de praktijk

Herma Klein Kranenberg is communicatiekundige en voormalig vrijwilliger bij de Stichting HELLP-syndroom, de Nederlandse patiëntenorganisatie van mensen die Pre-eclampsie of het HELLP-syndroom meemaakten. Als ervaringsdeskundige heeft zij, samen met artsen en onderzoekers, deelgenomen aan een expert-panel. Dit panel was onderdeel van een promotieonderzoek naar de implementatie van de NVOG-richtlijnen 'Hypertensieve aandoeningen in de zwangerschap' en 'Chronische hypertensie in de zwangerschap'. De bijdrage van Klein Kranenberg binnen dit panel richtte zich op de zorgvuldige communicatie tussen de diverse betrokken partijen. Zij heeft een publicatie in voorbereiding over PE/HELLP. Hierin komen zowel professionals als ervaringsdeskundigen aan het woord over deze ernstige zwangerschapscomplicatie.

Een misverstand

Het is twee dagen na het overlijden van Joanne. Het mandje met haar lichaampje staat op een stoel naast mijn bed. Hein heeft haar na haar overlijden samen met een verpleegkundige gewassen, in een zachte doek gewikkeld en in een mandje gelegd. Hij bracht haar bij me. Ik zei tegen Hein: "Ze ziet er uit alsof ze nog leeft, alsof ze slaapt." Hein keek me indringend aan en antwoordde: "Joanne is echt dood, en dat kun je ook duidelijk zien." Betrapt voelde ik me. Alsof ik het niet onder ogen wilde zien dat ze dood was. Wat ook zo was. Het was zonneklaar dat daar een dode baby lag. De tint van de huid, de stille, vastgevroren uitdrukking van het gelaat, het was niet te missen: hartstikke dood.

Mijn ouders en een tante zijn op bezoek. Ze kijken naar Joanne. Verdrietige gezichten, zakdoeken die tranen wegvegen. Ze zitten verslagen bijeen. Ik voel hun onmacht en bezorgdheid om mij. Dan klinken er vlotte voetstappen en staat opeens een jonge arts in de kamer. Hij oogt gehaast. Vastberaden werpt hij een blik op mij en gebaart dat hij mij moet onderzoeken. "Of het bezoek wil vertrekken?" Hij geeft ze alle drie een snelle hand. "Gefeliciteerd, u ook gefeliciteerd, van harte gefeliciteerd." Mijn ouders en tante, zeventigers die nog een heilig ontzag hebben voor iedereen in een witte jas, staan al in de vertrekhouding. Achter elkaar schuifelen ze de kamer uit, met gebogen schouders. Verdriet maakt traag.

Zelf krijg ik eveneens een stevige handdruk. Verbluft neem ik de felicitaties in ontvangst, terwijl ik opzij naar het mandje kijk. Ik merk dat de arts mijn blik volgt naar het mandje. Hoe ik zelf kijk weet ik niet. Totaal van slag? Vlak en uitdrukkingloos van ontzetting? Geen idee. Zijn blik zie ik razendsnel veranderen van ingestudeerd opgewekt (een zorgvuldig gemodelleerde professionele look?) naar, ja naar wat eigenlijk? Zijn gezichtsuitdrukking verraadt dat hij ziet wat voor een cruciale vergissing hij heeft gemaakt. Ik zie hem denken: "Holy shit, wat is dit nu. Daar ligt een dode baby in een mandje. Ai, en ik heb iedereen vrolijk staan feliciteren. Wat nu? Eh, gewoon het onderzoek uitvoeren en meteen wegwezen." En voor ik het weet is de arts al weer verdwenen. Met dezelfde vaart waarmee hij kwam.

Na een tijdje kijken mijn ouders voorzichtig weer om een hoekje of ze alweer binnen mogen komen. Ze nemen plaats. Ze snappen net als ik nauwelijks wat er heeft plaatsgevonden. Zoals meestal bij mij, komt pas later de echte reactie. Dat de arts zo binnenstapt en nietsvermoedend alle aanwezigen feliciteert met de baby, is tot daar aan toe. Moeilijker te verteren is dat ik zie dat hij zich kort daarna realiseert hoe de vork in de steel zit, en zich vervolgens zo snel mogelijk uit de voeten maakt. Zonder een woord van excuus of wat dan ook. Dat voelt als verraad. Hoe alleen kun je je voelen, als artsen bang van je worden, wegvlugten van je kamer, niet met je willen praten, je niet willen aankijken?

Ik praat erover met het hoofd van de afdeling. Hij snapt het meteen en toont begrip. Het begrip dat ik zo nodig heb. Hij meldt ook dat deze arts zelf op het punt staat vader te worden. Alweer iemand die zijn eigen leven aan dat van mij spiegelt.

Het afdelingshoofd wil zelf met de betrokken arts gaan praten. Hij raadt me aan om, als ik dit aankan, zelf feedback aan de arts te geven. "Als hij het van jou zelf hoort, dan vergeet hij het van zijn leven niet meer."

Weken later, als ik fysiek weer wat hersteld ben, probeer ik via de verpleegkundigen aan de balie een afspraak met deze man te maken. Tot mijn verrassing blijkt de arts meteen te willen komen.

Als hij mijn kamer binnen komt, oogt hij schuchter. Hij gaat achter mijn bed staan, vermijdt oog-contact. Ik nodig hem uit om te gaan zitten, steek mijn hand uit. Hij pakt mijn hand en kijkt me aan. Voor het eerst kijken we elkaar echt aan. Hij oogt onzeker, kwetsbaar. Ik neem het initiatief en vertel wat voor impact de gebeurtenis heeft gehad. Niet alleen voor mij, maar ook voor mijn ouders. Dat niet zozeer de vergissing mij bijbleef, maar vooral zijn reactie nadien. Dat ik zo graag had gezien dat hij erop was teruggekomen. Een paar uur later, desnoods een dag later. Even contact had gemaakt, zijn spijt had betuigd over het ongelukkige verloop van zijn doktersronde. Alles beter dan niets.

Ik vertel ook dat ik het fijn vind dat hij er nu is, en dat hij luistert. Alsof ik nu voel dat deze arts het voortaan anders zou doen, een volgende keer drie keer beter zou kijken. Hij knikt, verdedigt zich niet. Wel vertelt hij dat hij niet wist dat Joanne dood was, dat niemand hem dat had verteld. Meteen gevolgd door: "Ik was ook te gehaast, ik had eerst langs de verpleegkundigenbalie moeten gaan." Daarna, met tranen in zijn ogen: "Mijn vrouw verwacht ons eerste kind binnenkort. Ik schrok zo toen ik zag dat de baby niet meer leefde, dat ik niets meer durfde te zeggen. Ik heb er vaak aan terug gedacht, en toch niets gedaan. Dat spijt me."

Dit hele gesprek duurde misschien vier, vijf minuten. En het bijzondere was, daarna was het helemaal goed. Ik zal het incident nooit vergeten en hij vermoedelijk ook niet, maar een naar gevoel erbij heb ik niet meer. Dat is te danken aan dit gesprek.

Herma Klein Kranenberg

Boekentips:

Berichten uit de Zorg door Esther Donkers (teamlid De Keerzijde Noord NL). Korte verhalen over het prachtige vak in de zorg.

Op zoek naar een mens door Leo van Erp. Indrukwekkende verhalen over ouderen en zorg

Onder Zeil door Matthijs Buikema. Reconstructie medische fout waar transparantie en open communicatie cruciaal blijken.

Had ik het maar geweten door Moderne Dementiezorg, DAZ. Praktische tips en anekdotes.

(**Op**) **nieuw geleerd, oud gedaan** door Moderne Dementiezorg, DAZ. Over het lerend vermogen van mensen met dementie.

Wat is De Keerzijde?

Een trainingsbureau gespecialiseerd in ervaringstrainingen voor de zorg.

Tijdens de training ervaren medewerkers en leerlingen binnen de zorg aan den lijve hoe het is om cliënt/ patiënt te zijn.

Zij worden gedurende 8 of 24 uur zelf verzorgd, verpleegd en begeleid door ons team ervaren verzorgenden en verpleegkundigen.

Aansluitend vindt een interactieve voor- en nabespreking plaats ten behoeve van een gedegen voorbereiding en borging na het opdoen van de ervaring.

Bewustwording, bejegening en teambuilding samengevat in één training.

Sinds 1 maart bevindt De Keerzijde zich in Zevenbergen op het volgende adres:

Blokweg 7

4761 RA Zevenbergen

T: 0168- 45 60 87/ 06- 150 76 672 (ongewijzigd)

E: info@dekeerzijde.com

I: www.dekeerzijde.com