PROTOCOLLENMOEHEID

Zorg met een ziel

De zorgsector richt zich te veel op regels en protocollen en te weinig op zorg met hart en ziel, stelt de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. 'Hulpverleners zouden sensitiviteit en wijsheid moeten ontwikkelen om op een diepere laag naar problemen te kunnen kijken.'

DOOR SIGRID STARREMANS BEELD: AAD GOUDAPPEL

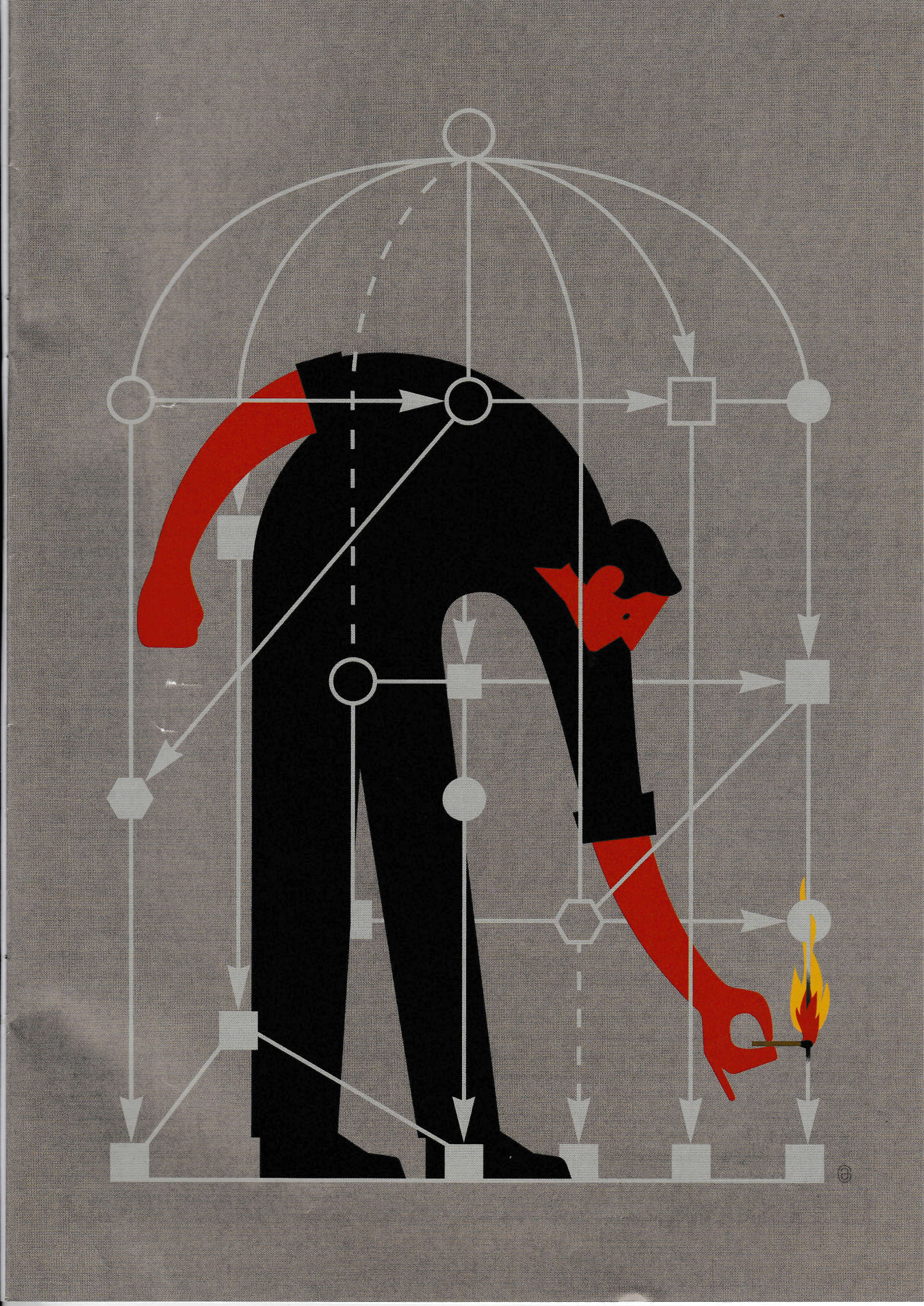
Deze zomer tweette psychiater Bram Bakker: 'Er is iets moois gaande: de behoefte aan persoonlijke zorg groeit, en de weerstand tegen protocolbehandelingen eveneens.' 'Behandelaren en patiënten zetten zich steeds meer af tegen het werken met protocollen', licht hij toe. 'Veel professionals in de psychiatrie beginnen voor zichzelf, ook vanwege de enorme administratiedruk in instellingen. Protocollen suggereren dat het wel goed komt als je die volgt. En dat is niet waar.' Wat hem betreft kan de hele DSM, het systeem van de diagnosestelling in de psychiatrie, op de schop. 'Kom je als patiënt in een ggz-instelling, dan gaan ze kijken: bent u depressief, ben u angstig of heeft u last van dwang? Maar die patiënten zijn helemaal niet in zo'n hokje te plaatsen. Want ze hebben alles!'

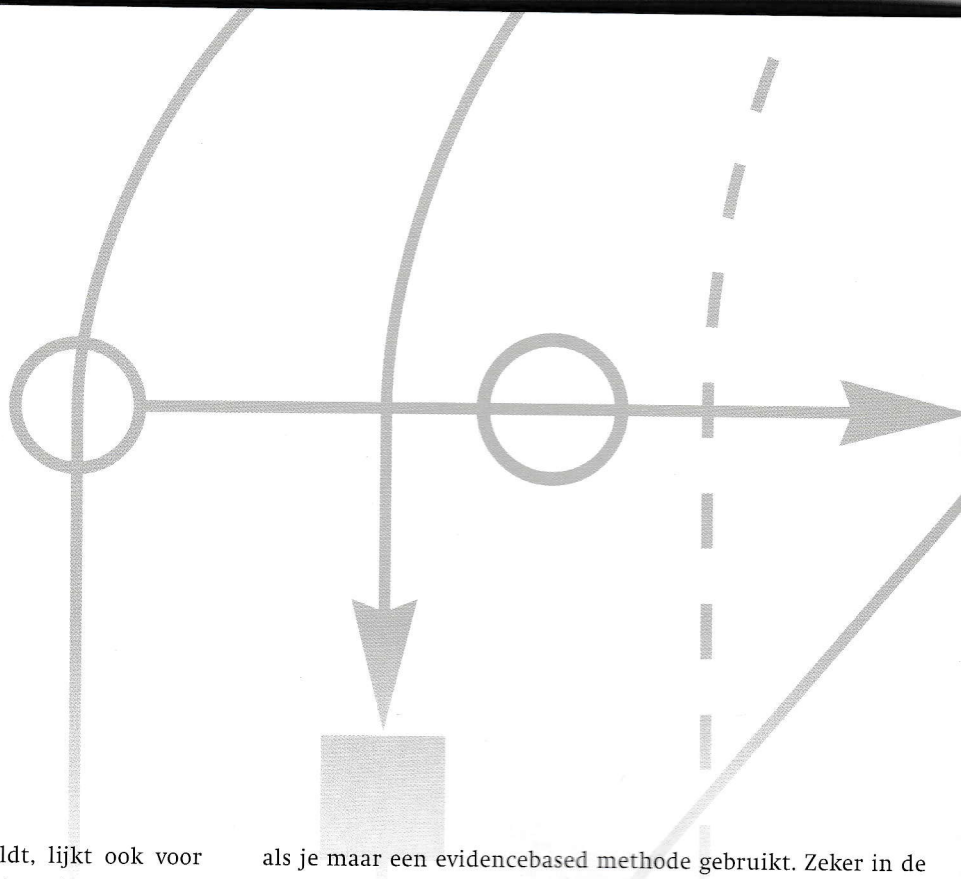
Verpleegkundig onderzoeker Annemarie Weggelaar herkent dat te veel met protocollen bezig zijn, lijstjes afwerken, daardoor niet meer je gezonde boerenverstand gebruiken en dus geen goede zorg meer leveren. Instellingen als ziekenhuizen moeten volgens haar aan zoveel eisen voldoen, dat kwaliteit van zorg een zaak is geworden van stafmedewerkers in plaats van van zorgmedewerkers. Als voorbeeld noemt ze een verpleegafdeling waar veel patiënten doorligwonden hadden. Niemand snapte dat. Iedereen handelde toch precies volgens de kwaliteitsregels? Toen Weggelaar een tijdje meeliep op de afdeling, zag ze dat verpleegkundigen onder meer 'simpele' dingen vergaten, zoals de lakens rechttrekken en ervoor zorgen dat patiënten niet op kathederslangen liggen. Handelingen die niet in het protocol stonden. Toen de verpleegkundigen feedback kregen op hun handelen, en niet zoals gebruikelijk nog meer scholing, nam het aantal doorligwonden snel af van 17 naar 3 procent.

> 'Denk niet meteen in oplossingen, maar geef ruimte aan verlies'

PERSOONLIJKE AANDACHT

Deze voorbeelden sluiten aan bij het rapport van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) *Zonder context geen bewijs*, dat afgelopen juni verscheen. De Raad stelt dat de medische wereld de menselijke maat uit het oog verloren is door zich te veel te richten op het naleven van wetenschappelijk onderbouwde richtlijnen. Het is volgens de Raad een illusie dat behandelingen op basis van bewezen effectiviteit de beste zorg opleveren. Professionals zouden meer persoonlijke aandacht moeten besteden aan de cliënt, beter moeten luisteren in plaats van vooral informatie geven en veel meer rekening moeten houden met de context waarbinnen klachten zich afspelen. Goede zorg is vooral een kwestie van hart en ziel en niet alleen van verstand, vindt de Raad.





Wat voor psychiatrie en ziekenhuizen geldt, lijkt ook voor jeugdzorg op te gaan. Twee jaar geleden zei Marjan de Lange, destijds programmaleider effectieve jeugdhulp bij het Nederlands Jeugdinstituut (NJi), in dit blad: 'Soms spreken we over cliënten alsof ze van Mars komen. We hebben het over het beïnvloeden van cognities van jongeren en het aanleren van opvoedstrategieën aan ouders. Daarbij treedt toch een soort ontmenselijking op. Het gaat te weinig over: Wat doet dit probleem met dit kind? Wat betekent het voor een ouder om daar dagelijks mee om te gaan?'

De Lange, nu onder meer werkzaam als zelfstandig adviseur, staat nog steeds achter haar uitspraken. 'We focussen soms zo op kennis dat we ons bijvoorbeeld te weinig realiseren dat ouders ook gewoon mensen zijn die onzeker zijn en hun best doen. Denk na over wat het voor ouders betekent om van iedereen te horen dat hun kind zo lastig is.'

Dat betekent niet dat ze tegen geprotocolleerd of evidencebased werken is. 'De laatste vijf jaar hoor ik vaker dat er meer met hart en ziel gewerkt moet worden in de jeugdzorg. Maar het is een misverstand dat evidencebased werken alleen maar gaat over academisch getoetst werken volgens een protocol. Het gaat juist om het verbinden van de kennis uit onderzoek, die is vastgelegd in een protocol of richtlijn, met de praktijkkennis van de professional en de ervaringskennis van de cliënt.'

Ze vindt dat die verbinding in de jeugdzorg niet altijd op de goede manier wordt gelegd. 'Als een ouder zegt: "Ik denk niet dat deze behandeling bij mijn kind gaat werken", dan dien je als professional nieuwsgierig te zijn en te vragen waarom die ouder dat denkt. En niet te zeggen, zoals nu regelmatig gebeurt: "Maar wij weten dat deze behandeling werkt, dus we gaan ermee aan de slag".'

PRULLENBAK

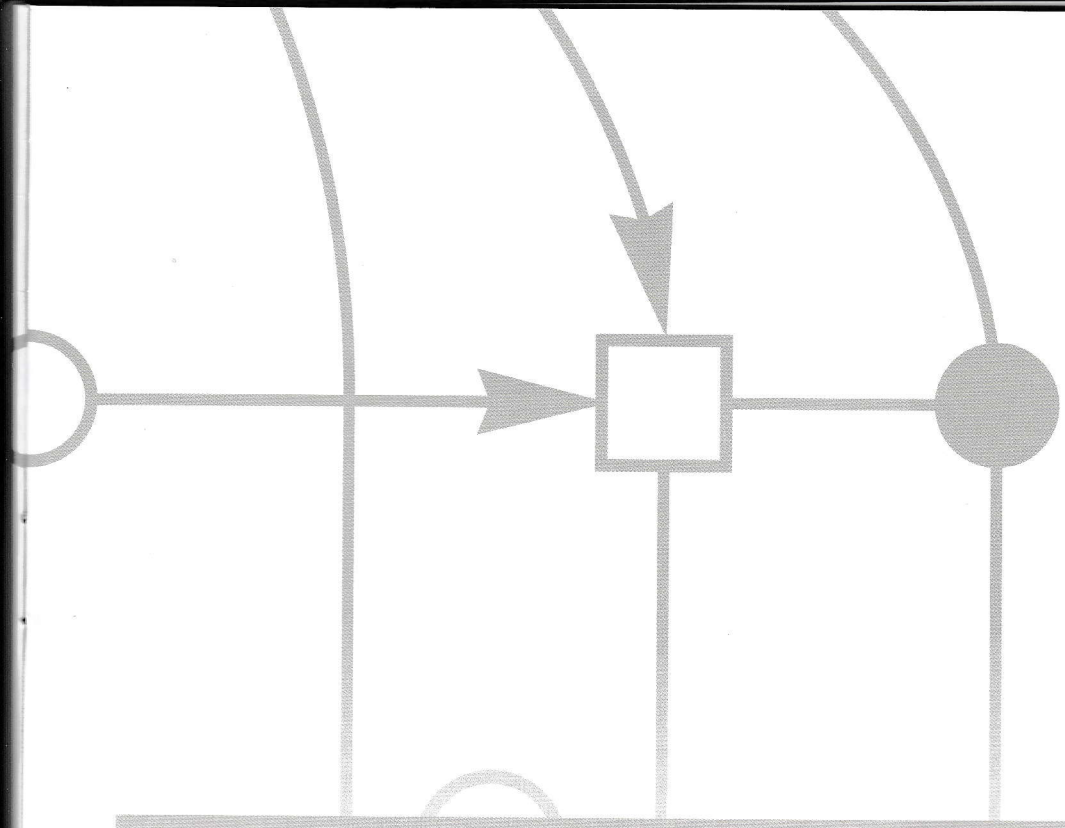
Dorien Graas, lector Jeugd op Windesheim, erkent dat er beperkingen en zelfs risico's aan het werken met evidencebased methodes en behandelingen verbonden zijn. Graas: 'Ze geven een soort schijngarantie dat alle problemen opgelost worden als je maar een evidencebased methode gebruikt. Zeker in de jeugdzorg kun je dat nooit een-op-een toepassen. Je hebt altijd te maken met verschillende gezinnen en professionals.'

Maar niet iedereen denkt daar zo over als zij. Ter illustratie noemt Graas een interview bij *Jinek* twee jaar geleden met Micha de Winter en de toenmalige ombudsman Marc Dullaert over het gebruik van antipestprogramma's op scholen. 'Dullaert pleitte voor het gebruik van uitsluitend evidencebased programma's, terwijl De Winter verdedigde dat een evidencebased programma niet zou werken op een school waar geen goed onderwijs wordt gegeven of waar de sfeer niet goed is.'

Gert Schout, onder meer als projectleider Eigen kracht verbonden aan het VU medisch centrum, beaamt dat onderzoek lang niet altijd betrouwbaar is. 'Volgens een artikel in het wetenschappelijke tijdschrift *Science* kan 60 tot 70 procent van het onderzoek de prullenbak in omdat het bij herhaling een andere uitkomst geeft. Overigens wil ik niet beweren dat het zoeken naar evidentie geen nut heeft', benadrukt hij. 'Maar we mogen wat bescheidener zijn over de uitkomsten.'

HELDENROL

Hoe ziet met hart en ziel gegeven goede zorg eruit? Graas en Schout zien allebei een open, empathische hulpverlener voor zich die uit zijn of haar heldenrol kan stappen. Hij of zij neemt problemen niet uit handen, maar weet gezinnen en kinderen met behulp van de sociale omgeving sterker te maken. De inbreng van jongeren en ouders neemt hij of zij daarbij zeker serieus. Schout: 'Bij Eigen Kracht-conferenties valt me vaker op dat de plannen die cliënten zelf maken vaak heel anders zijn dan die van hulpverleners. Zo riep een gezin met huurschulden dat overlast veroorzaakte in de buurt, de hulp in van een achterbuurman. Hij zou om de dag de post komen openmaken. Wij verwachtten er weinig van, maar de overlast stopte en de achterstallige betalingen werden hervat. Toen ik polshoogte kwam nemen, bleek dat de achterbuurman de gezinsleden heel direct aansprak. Op mijn vraag waarom hij dit voor het gezin deed, antwoordde hij dat zijn buurman net als hij dui-



WAT VINDEN JEUGDZORGWERKERS?

Nicoline Wiltink, gz-psycholoog bij Entrea, herkent zich helemaal niet in het overdreven focussen op richtlijnen en protocollen en het niet serieus nemen van de inbreng van cliënten. 'Onze hele manier van werken is oplossingsgericht en juist helemaal niet protocollair. Als professional richt ik me juist op contact maken en open luisteren naar de cliënt en vraag ik me voortdurend af: wat doet dit probleem met dit kind? Wat betekent dat voor een ouder? De protocollen en richtlijnen zitten in mijn rugzak, maar bepalen niet mijn handelen. Misschien dat we een aantal jaar geleden iets meer de neiging hadden tot advisering in plaats van naast de cliënt staan. De samenwerking met de ouder staat nu meer centraal.'

Marjan Meijer, gezinsmaatschappelijk werker bij de Koppeling (een JeugdzorgPlus-instelling van Spirit), vindt wel dat de systemen tien jaar geleden leidender waren dan nu: 'Vroeger hadden wij bijvoorbeeld een bezoekregeling voor ouders. Terwijl ze nu gewoon mogen komen en meekoken als ze daar zin in hebben.' Ze vindt ook dat de opstelling tegenover ouders en jongeren nu heel anders is. 'Tien jaar geleden voelde ik me wel wat verheven boven ouders. Zo van: het is jullie niet gelukt en nu gaan wij het overnemen. Als ik er nu aan denk hoe ik ouders en jongeren soms buitenspel heb gezet, staat het schaamrood me op de kaken.'
Nu gaat dat anders. 'Als er iets is met een jongere, dan bellen we eerst de ouders. Ook om advies te vragen. Zo is de moeder van een meisje dat zich automutileert een paar keer 's avonds naar de Koppeling gekomen om haar dochter naar bed te brengen. Vroeger dachten we er gewoon niet aan om dat soort huiselijke dingen binnen de instelling te brengen. In dat opzicht is de jeugdzorg zeker veranderd. Binnen Spirit hebben we er de afgelopen jaren in elk geval veel aandacht aan gegeven.'

> 'Vroeger voelde ik me meer verheven boven ouders'

Ook voor **Annemiek de Klein**, nu directeur van Buurtzorg Jong en voorheen directeur van een grote welzijnsorganisatie, zijn de uitspraken van de RVS herkenbaar. 'Ik heb Buurtzorg Jong vijf jaar geleden opgericht omdat ik niet tevreden was over hoe het bij ons in de jeugdzorg ging', vertelt ze. 'Een verschil met veel reguliere organisaties is, onder meer, dat de teams geheel zelfsturend zijn en niet managers maar professionals zelf de dienst uitmaken. Ik geloof dat een professional die zelfsturend is het principe van zelf verantwoordelijk zijn ook beter kan stimuleren in een gezin.'
Verder is het motto bij Buurtzorg Jong: eerst buurten en dan zorgen. 'Wij doen geen intake in een kantoor maar ploffen letterlijk neer op de bank van de cliënt om ons te kunnen verdiepen in zijn leefwereld', legt De Klein uit. 'Bescheidenheid over onze eigen rol staat daarbij voorop. We hebben geen vast aanbod. We proberen een goede relatie aan te gaan en samen met de gezinnen in te schatten wat er nodig is. En dan kan het ook zijn dat we 's avonds langsgaan omdat er altijd enorme ruzie ontstaat bij het naar bed brengen van een kind. Ik weet niet hoe het nu is, maar toen ik zelf in een reguliere organisatie werkte, gebeurde zoiets niet.'