

Dirk Pool en Anne Goossens: 'Hoe word je een Bianca?' 57 dagen in een verzorgingstehuis. Uitgeverij de Graaff, Utrecht 2014. ISBN 9789077024515 Zie ook: www.uitgeverijdegraaff.nl (Ouderenzorg/Ongeluk/Zorginstelling/ED/PO/AG) Zie ook: <http://www.uvh.nl/agenda/boekpresentatie-en-workshops-voor-zorgverleners-en-managers?waxtrapp=agnjubEsHowOvvOhIIDFsT&isize=larger>

Soort boek/ziekte/stijl:

Boek van 80 pagina's waarin Dirk Pool en Anne Gossensens schrijven over de zorg die Dirk Pool ontving toen hij, na een motorongeluk, 57 dagen opgenomen werd in een verpleeghuis. Dirk beschrijft zijn ervaringen en beschrijft de manier waarop zorgverleners, al dan niet aandachtig en afgestemd op de cliënten, zorg verleenden. Daarbij was Dirk erg blij met de aandachtige zorg van één zorgprofessional, Bianca. Bianca werd voor hem het voorbeeld van hoe een verpleegende zorg zou moeten verlenen. In dit boek staat zij als rolmodel centraal. Met korte stukjes licht Dirk toe welke kwaliteiten zij beschikt en beschrijft hij wat voor zorg hij op andere momenten heeft gemist. Belangrijk daarbij zijn onder andere echte aandacht, 'kwaliteit van aandacht' waarbij aanwezigheid oprechte betrokkenheid, hartelijkheid, menselijkheid, empathie, je kunnen inleven in een persoon, de eenzaamheid, afhankelijkheid en het autonomieverlies belangrijk zijn. Het zijn geen snel aan te leren vaardigheden, het gaat eerder om een manier van 'er zijn'. Professional zijn mét bagage, de juiste kennis en ervaring en oog voor de patiënt. Iemand die het protocol en de regels kent, maar daar ook van af kan wijken als dat voor de persoonlijke zorg aan iemand beter is, vaak zit dat in kleine veranderingen die voor die persoon op dat moment veel uitmaken. Het boek levert er vele voorbeelden van. Ook de verlamme werking van doorgesloten bureaucratie komt aan bod.

Anne Goossens levert commentaren, interpretaties en opmerkingen op de voorbeelden die Dirk beschrijft vanuit haar visie op 'humane zorg'. Daarbij levert zij handvatten voor hulpverleners en anderen om betere humanere zorg te kunnen verlenen zoals bijvoorbeeld onderdompelingen (zie citaat en hoofdstuk 6 pagina 59 e.v.).

Over de schrijvers:

Dirk Pool (1956-2013) is in 2013 gestorven aan de gevolgen van uitgezaaide maagkanker die in augustus 2012 werd geconstateerd, nadat hij een longembolie had gehad. Hij woonde in Amsterdam met echtgenoot Roelien Visser en heeft een dochter Lune. Als jongere was hij door hulpverleners goed opgevangen toen hij uit huis was gezet en erg vroeg op eigen benen kwam te staan. Hij kreeg daarna zelf ervaring in de hulpverlening, werkte bij een instelling voor jeugd- en drugshulpverlening. In 2012 kreeg hij een motorongeluk waarbij hij zijn rechterheup en linker enkel brak waardoor hij twee maanden opgenomen moest worden in een verpleeghuis. Daar schreef hij dagelijks over de zorg die hij kreeg en over de verschillend soortige hulpverleners die hem zorg verleenden. Bianca was voor hem de ideale verpleegkundige.

Prof. dr. Anne Goossens (1966) studeerde klinische psychologie aan de Universiteit Utrecht en promoveerde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Ze werkte bij het Trimbos-instituut als programmahoofd 'Zorgprogramma's en richtlijnen' en als

universitair docent Kwaliteit van Zorg aan de Erasmus Universiteit. In 2011 werd ze bijzonder hoogleraar Presentie en GGZ aan de Universiteit van Tilburg. Ze is als hoogleraar informele zorg & zorgethiek aangesteld aan de Universiteit voor Humanistiek te Utrecht. Ze evalueert zorgpraktijken op kwaliteit vanuit zorg ethisch perspectief en stuurt aan op verbeterde relationele afstemming.

Korte bespreking:

Cover: 'Wie is verzorgende Bianca? Dirk Pool, 57 dagen opgenomen in een verpleeghuis, kiest haar als toonbeeld van goede zorg. In dagboekverslagen die hij op Facebook plaatst, schrijft hij over afhankelijkheid en autonomieverlies. Dirk toont dat sensitieve afstemming op de mensen voor wie gezorgd wordt, noodzakelijk is voor hun ervaring van zorgzaamheid. Kwaliteit van aandacht blijkt een ingang hiertoe. Zijn verhalen vertellen dat te taakgericht werken, of het vastklampen aan procedures en regels de gewenste perspectiefwisseling met patiënten kunnen hinderen. Het boek wil een eyeopener zijn en is geschreven vanuit respect voor hen die bijna elke dag zorg leveren.'

Na voorwoord en inleiding wordt begonnen met het beschrijven van de situatie van Dirks opname. Vervolgens wordt ingegaan op kwaliteit van zorg en aandacht. Daarna wordt Bianca geïntroduceerd om vervolgens de theorie van verbeelding en aandacht op basis van het werk van Iris Murdoch toe te lichten. Dit hoofdstuk kan ook niet gelezen worden om dan door te gaan met ingaan op de vraag *Hoe word je een Bianca?* Daarna staan leren, reflectie en oefenen centraal.

Anne Goossensen benoemt in de introductie hoe fijn het is dat Dirk, een belezen persoon met zorgverlenerservaringen, ervaringsdeskundigheid deze ervaringen heeft opgeschreven. Zij beschrijft ook waarom hulpverleners nieuwsgierigheid naar deze ervaringswereld van patiënten, een open instelling en lef om de voorbeelden van Dirk op jezelf te betrekken nodig zijn. Pag. 10 "Door te vragen: doe ik wel eens zo? Hoe zou dat voor mij zijn, als ik in zijn bed lag? Spelen vergelijkbare zaken op onze afdeling?" daarom zijn reflectie vragen opgenomen, vragen over thema's die in de hoofdstukken beschreven worden om zo inzichten te werven waarmee gedrag veranderd kan worden.

Wat viel op:

Dit boekje zou verplichte kost moeten zijn voor alle mensen die betrokken zijn bij zorg voor patiënten/cliënten. Datgene wat op de cover beschreven staat doet het ook echt. Het gaat uit van de K-DOEPS, de Kleinst denkbare organisatorische eenheid in de publieke sector, hier de hulpverlener en de patiënt centraal. In 2008 schreef Jos van der Lans daar het boekje 'Ontregelen' over. Zie ook

http://www.patiëntervaringsverhalen.nl/sshowgooglepdf.php?url=http://www.patiëntervaringsverhalen.nl/images/abook_file/Jos%20van%20der%20Lans.pdf

Met dit boekje zou deze 'K-DOEPS zorg' direct verbeterd kunnen worden. Het levert vele voorbeelden van goede en juiste zorg. Ze worden in situaties geplaatst die velen, zorgverleners en personen die ooit in een zorginstelling zijn opgenomen zullen herkennen. Maar in plaats van te zeggen: tja, daar is nu eenmaal niets aan te doen, systeem, bureaucratie, regels en protocol zitten dat in de weg, proberen Dirk en Anne verder te gaan. De beschrijvingen en opmerkingen van Dirk en de interpretaties, discussiepunten en handvatten van Anne leveren ingangen daarvoor.

Bij de presentatie van het boek was dan ook meteen een workshop te volgen waarin

daar op ingegaan werd. Inzichten dus die verzorgenden direct kunnen gebruiken in hun dagelijkse praktijk, met toelichting op wat echte aandacht wel is en wat niet, waarom aangeleerde empathie niet werkt, hoe gebruik gemaakt kan worden van ‘een onderdompeling’.

Citaten:

Uit het voorwoord van Roelien Visser; Pag. 7-8: ‘Voor Dirk, voor Lune en voor mij zijn de Bianca’s de heldinnen van de zorg. Dirk wilde dat zijn verzorgers zich bewust werden van het effect van hun handelwijze op hem en andere patiënten. Hij werkte dan ook ijverig aan zijn, zoals hij ze zelf noemde, beschrijvingen van dagelijkse en soms wekelijkse en soms eenmalige en nimmermeer terugkerende verschijnselen tijdens een ziekbed.’

Pag. 20: ‘Het dagboekmateriaal van Dirk biedt een gelegenheid tot een onderdompeling. (...) Qua professionaliteit is hier winst te behalen door het pogen om mee te gaan in zijn beleving. Daarbij helpt het om alert te zijn op momenten dat je als lezer zijn perspectief verlaat.’

Pag.29: *‘Mijn buurman begon te mopperen en zei mij: “Weet je het liefste zou ik het zo nu en dan uit willen schreeuwen. Maar die meisjes zijn allemaal te vriendelijk en gedragen zich zo aardig. Waarop ik zei dat die vriendelijkheid wel een beetje een leeg soort hartelijkheid was, lief zonder inhoud.’*

Pag.60: *“Wij gingen met z’n allen eten, vroeg een verzorgende of ik soep wilde. Nee was mijn antwoord. Kwam de volgende met dezelfde vraag en weer zei ik nee. In totaal hebben ze het vijf keer gevraagd en vijf keer zei ik nee.(...)”*
Het zijn zulke ervaringen in de inleefsessies die heel precies duidelijk maken hoe het is om in een afhankelijke positie te zitten.’

Recensies/extra:

<http://www.vankleefinstituut.nl/Nieuws/ArtMID/660/ArticleID/133/Boekpresentatie-Hoe-word-ik-een-Bianca>

‘(...) Eén zorgprofessional, Bianca, sprong er voor Dirk uit. In het boek "Hoe word ik een Bianca?" leest u zijn ervaringen en kijkt u door zijn ogen naar de manier waarop wij als zorgverleners al dan niet aandachtig zijn afgestemd op onze cliënten. Anne Goossensen (Universiteit voor Humanistiek) omkleedt Dirks verhalen met haar visie op ‘humane zorg’.

<http://www.uvh.nl/agenda/boekpresentatie-en-workshops-voor-zorgverleners-en-managers>

(...) Anne Goossensen: “Ik wil met dit boek een bijdrage leveren aan ‘goede zorg’ oftewel zorg die mensen niet als een ‘ding’ of ‘geval’ beschouwt. Ik heb groot respect voor hen die dag in dag uit, vaak tegen een geringe vergoeding, zorg dragen voor zieken en ouderen in onze maatschappij. Ik wil hen niet bekritisieren en richt me niet tot hen persoonlijk, en begrijp dat cultuur en organisatie doorwerken in de mogelijkheden die zij in hun werk ervaren. Tegelijkertijd vraagt nadenken over

kwaliteit van zorg dat ook het mindere benoemd mag worden. Anders valt er niets te leren.”

http://www.uvh.nl/uvh.nl/up/ZypuzwdJuD_uitnodiging_Boekpresentatie_Bianca.pdf